

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO

presentado para optar al útulo de:

LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES (INDUSTRIOLOGO)

Título:

PERCEPCIÓN DE ESTRÉS LABORAL Y ACTO INSEGURO (CASO: C.A. METRO DE CARACAS)

Realizado por:

ORTIZ P, KATIUSKA VÁSQUEZ R, HAYDEÉ

Profesor guía:

CÉSAR SÁNCHEZ MARICHAL

		8.7
THE ROOM AND THE STREET AND ADDRESS OF THE PARTY AND	Office and the second of the s	
	DEL EXAMEN:	
ALL THE RESTREET	L. F. E. 1. まっした。 アルコタ またっときょ	

Este Trabajo de Grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la calificación de: DIECINVEUE 9) puntos.

Nombre: CESAR SANCHEZ

Nombre: Cellataierstein de Coherman Firma

Nombre: MALLOEL TERRES P.

Firma

Caracas, 10 de NoviEMBRE de 1999

FAGULTAD

CIENCIAS ECONOMICAS

INDICE DE CONTENIDO.

	DICATORIAS 1
AGI	RADECIMIENTOS
RES	ANÁLISIS DE RESULTADOS. UMEN
I.	FORMULACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 6
II.	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN 9
III.	MARCO TEÓRICO
	III.1 INTRODUCCIÓN A LA SEGURIDAD INDUSTRIAL Y ESTRÉS 10
	III.2 PROTECCION INDUSTRIAL 14
	III.3 ACTO INSEGURO
	III.4 ESTRÉS LABORAL 21
	III.5 PERCEPCIÓN DE ESTRÉS LABORAL
	III.6 PSICOLOGÍA VIAL
	III.7 IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE VARIABLES
IV.	MARCO METODOLÓGICO
	IV.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN
	IV. 2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
	IV.3 UNIDAD DE ANÁLISIS
	IV.4 POBLACION Y MUESTRA
	IV.5 ESTRATIFICACIÓN DE LA MUESTRA
	IV.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES
	IV.7 INSTRUMENTOS
	IV.8 PROCEDIMIENTO

	IV.9 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	55
V.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	. 58
	V.1 CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA	
	V.2 ANÁLISIS DE LAS VARIABLES	. 60
	V.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS	. 61
	V.4 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
VI.	CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN	
VII.	RECOMENDACIONES	74
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
IX.	ANEXOS.	80

A Tro Rene y a Leonne, porque supieron extender no una, sino todas sus manos en la la massa dificiles de mi vida... Gracias.

A María José, Iván y Ana Murgarita, par ser tan buenos antigos y estar siempre os buenos y en las malas... Gracias por comprenderme y meptarme como soy

A ti Hermes porque no sólo me ayudastes a culminar mi terro sino que estum te mor " lado dándome tranquilidad, comprensión y carrão — Gravas

Emalmente se presentaron la RESUMEN lusiones y recomenda

Con el presente estudio, se pretendió determinar la relación que podía existir entre las variables Percepción de Estrés Laboral y Acto Inseguro. El nivel de investigación fue Descriptivo/Correlacional, utilizando la Estrategia de Campo; ya que los datos utilizados fueron tomados directamente de la realidad y sin modificación alguna. El Diseño utilizado fue No Experimental Transeccional, debido a que los datos fueron recolectados en un momento único. El Universo estuvo conformado por los Operadores de Transporte Superficial (Operadores de Metrobús), de la C.A. Metro de Caracas, los cuales en su totalidad son 548 sujetos; la población estudiada fueron los Operadores de Transporte Superficial que laboran en las rutas seleccionadas de manera intencional. Dichas rutas fueron: Macaracuay - La California, Urbina - Romulo Gallegos-Los Dos Caminos, Altamira - El Cafetal, Altamira - El Hatillo, La Trinidad - Chacao, Sabana Grande- Bello Monte. Bellas Artes- San Bernardino, Boleita - Los Cortijos y La Paz- Montalbán - Antímano. En estas hay un total de 186 Operadores; los cuales fueron sujetos de estudio.

La muestra de sujetos fue calculada con Nivel de Confianza de 98% y un Error estimado de 2%, obteniendo una muestra de 39 sujetos. Por otra parte es importante resaltar que la selección de los sujetos fue realizada de manera aleatoria.

Para la realización del estudio se siguió el procedimiento que se explica a continuación:

- 1- Análisis Ocupacional y Establecimiento de Prácticas Seguras.
- 2- Observación del Comportamiento Laboral Inseguro.
- 3- Administración de la Escala de Situaciones de Estrés Laboral, en su versión adaptada al caso estudiado.
- 4- Análisis de los datos, por medio de la utilización de Estadística Descriptiva, calculando el Coeficiente de Correlación de Pearson y realizando Pruebas de Diferencias de Medias.

Una vez seguido el procedimiento explicado, se concluyó que no hay relación entre las variables estudiadas, ya que la magnitud de la Correlación no era significativa.

necesidades. Estos riesgos que se podían correr con el tiempo y ahora con la modernidad han podido tipificarse, no sin antes recordar que los mismos le han causado il hombre grandes distorsiones físicas y mentales, por estar sometidos a una tuerte presión ante un peligro inminente. La condición física impropia se denomina Condición linsegura y las acciones incorrectas de las personas que hacen el trabajo se denominan Actos Inseguros.

"William G Johnson, autor del libro "MORT, Sistemas de Reintzamiento de Seguridad", publicado en colaboración con el Consejo Nacional de Seguridad alebidos Unidos, establece en el capítulo "Datos de Actos Inseguros", lo siguiento Hasta el presente los testimordos han apuntado hacia el hecho que el 85 % (o hasta 95%) de los accidentes de trabajo son debidos a Actos Inseguros y solamente el 1. " a condiciones Inseguros", Sin embargo, estos datos son inciertos y de pora credibilidad debido a la subjetividad derivada de definiciones imprecisas utilizadas por las personas que codifican o clasifican los accidentes".

Sin embargo, "Heinrich, señaló en su libro "Prevención de Arego nos la dustriales," que las cousas básicas de los accidentes, eran fallas del suprevisor mu los procedimientos y métodos imprudentes conectados con estas tallas. -

"Russell Dereamer, en su tibro " Prácticas Modernas de Seguridad," senale la distencia de evidencia que muchos de los errores del trabajador sen origina los por condiciones deficientes de trabajo, que le obligama cometer actos inseguros."

Chumaceiro y Garcés (1990) estudiaron la relación existente entre el Locus de Control, Factores de Personalidad y Accidentes de Trabajo, identificando el la la Inseguro como causa inmediata de estos últimos. Para este estudio utilizaron una muestra de individuos conformada por aquellos que habían sutride accidentes. La trabajo y de los que nunca habían sufrido accidentes. Los resultables de este estudio adicaron que en la mayoría de los casos los sujetos que sufrieron accidentes tiendo o accidente.

¹⁰HNSON, William G., MORT, Sistemas de Reforzamiento de Seguristad. En: Global Girardian Newsland and Standard Control Institute. 1990. Per: BIRD IUNIOR, Frank E.

Giord Institute, 1990. Per: BIRD JUNIOR, Frank E.

DEREAMER, Rusell: Practicus Modernus de Seguridad. En: Global vanament Newstener del Internamental Cantrol Institute, 1990. Por: BIRD JUNIOR, Frank E.

I. FORMULACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde la antigüedad, el hombre primitivo tuvo que refugiarse en sitios que requirieron de ciertos esfuerzos y con ello riesgos para sustentarse y satisfacer sus necesidades. Estos riesgos que se podían correr con el tiempo y ahora con la modernidad han podido tipificarse, no sin antes recordar que los mismos le han causado al hombre grandes distorsiones físicas y mentales, por estar sometidos a una fuerte presión ante un peligro inminente. La condición física impropia se denomina Condición Insegura y las acciones incorrectas de las personas que hacen el trabajo se denominan Actos Inseguros.

"Willian G Johnson, autor del libro "MORT, Sistemas de Reforzamiento de Seguridad", publicado en colaboración con el Consejo Nacional de Seguridad de Estados Unidos, establece en el capitulo "Datos de Actos Inseguros", lo siguiente: "Hasta el presente los testimonios han apuntado hacia el hecho que el 85% (o hasta 95%) de los accidentes de trabajo son debidos a Actos Inseguros y solamente el 15% a Condiciones Inseguras". Sin embargo, estos datos son inciertos y de poca credibilidad debido a la subjetividad derivada de definiciones imprecisas utilizadas por las personas que codifican o clasifican los accidentes"¹.

Sin embargo, "Heinrich, señaló en su libro "Prevención de Accidentes Industriales," que las causas básicas de los accidentes, eran fallas del supervisor más los procedimientos y métodos imprudentes conectados con estas fallas" ².

"Russell Dereamer, en su libro " Prácticas Modernas de Seguridad," señaló la existencia de evidencia que muchos de los errores del trabajador son originados por condiciones deficientes de trabajo, que le obligan a cometer actos inseguros"³.

Chumaceiro y Garcés (1990) estudiaron la relación existente entre el Locus de Control, Factores de Personalidad y Accidentes de Trabajo, identificando el Acto Inseguro como causa inmediata de estos últimos. Para este estudio utilizaron una muestra de individuos conformada por aquellos que habían sufrido accidentes de trabajo y de los que nunca habían sufrido accidentes. Los resultados de éste estudio indicaron que en la mayoría de los casos los sujetos que sufrieron accidentes tienden a

¹ JOHNSON, William G.: **MORT**, **Sistemas de Reforzamiento de Seguridad**. En: Global Guardian Newsletter del International Control Institute. 1990. Por: BIRD JUNIOR, Frank E.

² HEINRICH, W.: Prevención de Accidentes Industriales. En : Global Guardian Newsletter del International Control Institute. 1990. Por: BIRD JUNIOR, Frank E.

³ DEREAMER, Rusell: **Prácticas Modernas de Seguridad**. En: Global Guardian Newsletter del International Control Institute. 1990. Por: BIRD JUNIOR, Frank E.

ser más externos, es decir, sus accidentes se deben a causa como el azar, pero no a un Acto Inseguro. Mientras que en lo referente a los resultados obtenidos en la parte de factores de personalidad, no indicaron diferencias relevantes entre ambos grupos. Por lo que la importancia de ésta investigación radica en haber dejado evidencia de la tendencia hacia la externalidad por parte de los individuos accidentados, mostrando que la variable Locus de Control pertenece al área más periférica de la personalidad.

Sánchez, Muñoz y Cohen (1990), y Sánchez y Muñoz (1991), condujeron estudios cuyo fin era el diseño de programas para la reducción y control del comportamiento laboral inseguro para una empresa petrolera nacional. En estos estudios se realizaron evaluaciones de variables psicológicas y su relación con la ocurrencia de Actos Inseguros. Los resultados obtenidos, no evidenciaron una relación relevante entre las variables estudiadas, aunque se demostró que los individuos que tienden a atribuir las causas de los accidentes a las condiciones ambientales y físicas son quienes suelen comportarse de manera insegura. Mientras que aquellos que indican que la causa del accidente se debe a factores personales son quienes menos actúan de manera insegura.

En el presente, la Salud Ocupacional engloba un grupo de 3 elementos que ayudan a aminorar estos riesgos, ellos son: Higiene, Seguridad Industrial y Medicina del Trabajo; los mismos están contenidos en la Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) promulgada en 1986, con el fin de normar y reglamentar la protección adecuada tanto para el hombre, como para las máquinas, ante posibles contingencias.

Tomando en cuenta la realidad, es importante resaltar, la existencia de distorsiones que pudieran causar tensión que en ocasiones es interpretada como Estrés y han sido ampliamente estudiadas por la Psicología Industrial.

El estrés, tiene diversas definiciones que dependen del fundamento de la misma; siendo estas: basadas en estimulo, respuesta y estimulo-respuesta.

Las causas del Estrés o los llamados "Agentes Estresores" pueden dividirse en grandes grupos: Intraorganizacionales (dentro de la organización) y Extraorganizacionales (fuera de la organización); ambos están presentes en la vida del individuo y producen alteraciones en la manera de comportarse y actuar del mismo.

La percepción de situaciones de estrés provoca grandes problemas a las Organizaciones. Los retardos, el ausentismo, altos costos en atención médica, así como las cesantías y los problemas físicos, son algunos de los problemas que pudieran ocurrir cuando un individuo interactua con su medio ambiente laboral y llega a percibir una situación como estresante. Es responsabilidad del área de Recursos Humanos o Relaciones Industriales, llevar a cabo estudios que contribuyan de alguna manera a reducir los accidentes de trabajo, así como de optimizar las condiciones laborales.

II. OBTETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

En la actualidad es importante estudiar la percepción de situaciones de estrés laboral y la ocurrencia de actos inseguros en el ámbito laboral venezolano, tomando en cuenta que la seguridad industrial es vital tanto para la prevención, protección del trabajador como para la productividad del país. ; por esta razón, se debe tomar en cuenta las consecuencias que les acarrearía, tanto a nivel físico como psicológico, un accidente de trabajo o la práctica de un acto inseguro y la percepción que tuviere el trabajador de estrés. En vista de lo antes expuesto, este proyecto pretende estudiar ¿cuál es la relación entre la Percepción de Estrés Laboral y la ocurrencia de Actos Inseguros?. "Es evidente que la clave de la prevención de accidentes está en el análisis y en el control de los comportamientos inseguros".4

ON ENTRY OF ESPECIFICOS

- Identificar variables demograficas y socioeconomicas de los trabajadores.
- Identificar los Acros laseguros posibles de ocurrencia y desempeno.
- Desarrollar un instrumento de observación de Actos insegunos
- Observar la frecuencia de ocurrencia de Actos Inseguros en el trabajo.
- Medir, la Percención de Estres Laboral.
- Determinar la relación entre la Percepción del estres laboral y la octurrencia de cio Inseguro.

⁴ FRAUSE THOMAS: La Ciencia del Comportamiento Aplicada a la Prevención de Accidentes. En: Noticias de Seguridad, California, Septiembre 1987. Pag. 5

II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL: 1000 formo clanes il organizaciones tribales, dedicandose a la

Determinar el grado de relación entre la variable Percepción del Estrés Laboral y la frecuencia de ocurrencia de Actos Inseguros.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Identificar variables demográficas y socioeconómicas de los trabajadores.
 - Identificar los Actos Inseguros posibles de ocurrencia y desempeño.
- Desarrollar un instrumento de observación de Actos Inseguros.
 - Observar la frecuencia de ocurrencia de Actos Inseguros en el trabajo.
 - Medir la Percepción de Estrés Laboral.
- Determinar la relación entre la Percepción del estrés laboral y la ocurrencia del Acto Inseguro.

III. MARCO TEORICO

III.1 INTRODUCCIÓN A LA SEGURIDAD INDUSTRIAL Y ESTRÉS.

El hombre primitivo fue en primer lugar a vivir en cavernas, en donde tuviera techo para sobrevivir; luego formó clanes u organizaciones tribales, dedicándose a la construcción de herramientas y armas, mediante la utilización del fuego. Todo esto le brinda al hombre seguridad, protección contra los factores ambientales, pero, la sedentarización le causó nuevos peligros, ya que asumir riesgos para obtener alimentos y satisfacer otros tipos de necesidades, formaba parte de su vida diaria.

Para el hombre prehistórico correr riesgo era " un acto de riesgo calculado necesario para su bienestar personal y el de su tribu "⁵. Por lo tanto la ocurrencia de accidentes no es algo nuevo, siempre ha existido. En la Edad Media y en cierto modo hoy en día, se ha creído que " la seguridad era afeminada "⁶.

Antes del proceso de industrialización, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales no eran considerados con la misma importancia con la que lo es actualmente, además de que sus causas en todos los casos eran conocidas (aunque a pesar de ello no había la conciencia suficiente para evitar tales accidentes).

Con el desarrollo de la industria comienzan a aparecer nuevas fuentes de lesiones ya que para el diseño de las máquinas solo se tomaba en cuenta el criterio de la maximización o aumento de la producción y no la seguridad y condiciones cómodas (condiciones ergonómicas adecuadas) para el trabajador. Con la evolución de la maquinaria los patronos, comenzaron a darse cuenta del aumento de las lesiones y del desconocimiento de sus causas.

Desde principios del presente siglo se han realizado estudios acerca de los índices de accidentalidad cuyos resultados fueron alarmantes para su época, situación esta que dio origen a la creación de la primera "Ley de Indemnizaciones por Accidentes de Trabajo," promulgada en Estados Unidos en 1908; comenzando de esta forma la organización de la seguridad industrial a nivel mundial.

⁵ Seguridad Industrial (Manual de Adiestramiento N°73 Serie A). México. Séptima Edición 1989. Pág. 13.

[°] Ibid. Pág. 14.

ibid. Pág. 20. Ley promulgada en Estados Unidos en el año 1908.

En 1909, en" el Condado de Allengheny, Pennsylvania, se hizo un estudio de los accidentes con resultados fatales (526 en un año)." Luego de varios incidentes del mismo tipo y la reacción del público ante tal situación fueron aprobadas en varios Estados, Leyes de Indemnizaciones por Accidentes del Trabajo, permitiendo que el patrón pueda calcular el costo de un seguro adecuado y así tener protegidos a los trabajadores.

En 1913, se instituyó el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos de América para fomentar, nutrir y promover el bienestar de los asalariados, mejorar sus condiciones de trabajo y mejorar sus oportunidades de empleo provechoso.

A partir de la Segunda Guerra Mundial, las lesiones en Estados Unidos de América fueron disminuyendo.

En Venezuela, a diferencia de Europa y Estados Unidos, los primeros pasos en el campo de la seguridad industrial se dieron en 1930, con la formación de las primeras organizaciones y la promulgación de las primeras leyes.

Siendo un país rural, la ocurrencia de los primeros accidentes se dio con los inicios de la industria petrolera, ya que debido a nuestro poco grado de desarrollo," falta de tradición industrial, falta de cultura y preparación," los errores se pagaron con vidas. Los primeros departamentos de Seguridad Industrial fueron formados en la empresa petrolera y eran dirigidos por extranjeros en la mayoría de los casos.

Para los años 40's con la aplicación de la Ley del Trabajo, se crean las unidades de Seguridad Industrial cuyas actividades en un principio eran netamente preventivas. Para 1950 se había expandido tanto esta rama (Seguridad Industrial) que hubo que crear especialidades técnicas que a pesar de tener características especificas, guardan perfecta interrelación.

La Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT, vigente desde el 18 de Junio de 1986) en su articulo primero plantea: " El objeto es garantizar a los trabajadores, permanentes y ocasionales, condiciones de seguridad, salud y bienestar, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales ".10

⁸ Seguridad Industrial Op.cit. Pág. 19.

⁹ CUENCA PÉREZ, Leonardo. Evolución de la Seguridad Industrial en Venezuela En: Salud Ocupacional (N° 1 Vol. 1) Marzo 1986.

Ley Orgánica de Prevención de Condición y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) 1986. Caracas, Ediciones Dabosan C.A. 1986. 27 Págs.

laboral inseguro para una empresa petrolera nacional. En estos estudios se realizaron evaluaciones de variables psicológicas y su relación con la ocurrencia de Actos Inseguros. Los resultados obtenidos, no evidenciaron una relación relevante entre las variables estudiadas, aunque se demostró que los individuos que tienden a atribuir las

"Willian G Johnson, autor del libro "MORT, Sistemas de Reforzamiento de Seguridad", publicado en colaboración con el Consejo Nacional de Seguridad de Estados Unidos, establece en el capitulo "Datos de Actos Inseguros", lo siguiente:

Hasta el presente los testimonios han apuntado hacia el hecho que el 85% (o hasta 95%) de los accidentes de trabajo son debidos a actos inseguros y solamente el 15% a condiciones inseguras. Estos datos son inciertos y de poca credibilidad debido a la subjetividad derivada de definiciones imprecisas utilizadas por las personas que codifican o clasifican los accidentes"¹¹.

"Heinrich, señalo en su libro "Prevención de Accidentes Industriales," que las causas básicas de los accidentes, eran fallas del supervisor más los procedimientos y métodos imprudentes conectados con estas fallas." 12

"Russell Dereamer, en su libro " Practicas Modernas de Seguridad ", señaló la existencia de evidencia que muchos de los errores del trabajador es originada por condiciones deficientes de trabajo, que le obligan a cometer actos inseguros" 13.

Chumaceiro y Garcés (1990) estudiaron la relación existente entre el Locus de Control, Factores de Personalidad y Accidentes de Trabajo, identificando el Acto Inseguro como causa inmediata de estos últimos. Para este estudio utilizaron una muestra de individuos conformada por aquellos que habían sufrido accidentes de trabajo y de los que nunca habían sufrido accidentes. Los resultados de éste estudio indicaron que en la mayoría de los casos los sujetos que sufrieron accidentes tienden a ser más externos, es decir, sus accidentes se deben a causa como el azar, pero no a un acto inseguro. Mientras que en lo referente a los resultados obtenidos en la parte de factores de personalidad, no indicaron diferencias relevantes entre ambos grupos. Por lo que la importancia de ésta investigación radica en haber dejado evidencia de la tendencia hacia la externalidad, por parte de los individuos accidentados, mostrando que la variable Locus de Control pertenece al área más periférica de la personalidad.

Sánchez, Muñoz y Cohen (1990), y Sánchez y Muñoz (1991), condujeron estudios cuyo fin era el diseño de programas para la reducción y control del comportamiento

¹¹ JOHNSON, William G.: Op. cit. Pág. 3

¹² HEINRICH, W.: op. cit. Pág. 3

¹³ DEREAMER, Rusell: op. cit. Pág. 3

laboral inseguro para una empresa petrolera nacional. En estos estudios se realizaron evaluaciones de variables psicológicas y su relación con la ocurrencia de Actos Inseguros. Los resultados obtenidos, no evidenciaron una relación relevante entre las variables estudiadas, aunque se demostró que los individuos que tienden a atribuir las causas de los accidentes a las condiciones ambientales y físicas son quienes suelen comportarse de manera insegura. Mientras que aquellos que indican que la causa del accidente se debe a factores personales son quienes menos actúan de manera insegura.

Por otra parte el proceso de industrialización implicó una modificación en las condiciones de trabajo y en la salud mental del individuo. En este aspecto se considera las alteraciones emocionales, disturbios mentales y entre ellos el estrés que se encuentra en el mundo laboral cada vez más arraigado.

La palabra Estrés proviene del Griego **STRINGERE** que significa **Tensión**; la misma fue usada por primera vez en el siglo XIV.

Hans Selye (endocrinologo), llamado en muchas ocasiones "padre del concepto de estrés", define al mismo como "las fuerzas externas que actúan sobre el organismo o, el desgaste y deterioro que en éste ocasiona la vida"¹⁴

Medicina del Trabajo: Es la rama de la medicina que mende a promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo dano causado a la salud de estos por las condiciones de su trabajo; protegerles en su puesto de trabajo contro los mentales resultantes de la presencia de agentes nocivos a la salud; colocar y mantener di trabajador en un puesto de trabajo conveniente a sus aptitudes fisiológicas; un sotitua adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su tarea.

Saneamiento Industrial: Es la rama del saneamiento ambiental cuvos objetivos son la conservación de la salud y el bienestar de la población trabajad em en relación con el ambiente en el cual desarrollar sus labores productivas, y de la población peneral que habita en el área de influencia de la actividad industrial bajo consideracion.

Higiene Ocupacional: Es una rama del saneamiento ambiental cuyo objetivo e conservación de la integridad física, la salud y el bienestar de la población trabajadore en relación con el ambiente en el cual desarrollan sus labores productivas "

Higiene Industrial: "Es la ciencia y el arte dedicados al conocurriente valuación y control de aquellos factores ambientales o tensiones emanad il provocadas por o con motivo del trabajo y que pueden ocasionar entermedades, alectar

¹⁴ IVANCEVICH, J. y MATTERSON, M: Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial. México 1992. Pág. 21

III. 2 PROTECCIÓN INDUSTRIAL.

Higiene, Seguridad Industrial y Medicina del Trabajo.

En la actualidad, no se habla de Higiene y Seguridad Industrial, sino de Protección Industrial, la cual es la disciplina responsable por la prevención de accidentes, y desde hace algunos años ha desarrollado una metodología propia de análisis de accidentes que ha ayudado a subsanar problemas. Sin embargo "los esfuerzos por reducir y mantener bajos los índices de accidentalidad se han centrado primordialmente en el factor trabajo" ¹⁵. Sin duda, esto explica como ingenieros de diseño y de mantenimiento preventivo han ido implantando campañas motivacionales y de información acerca de este tópico. A continuación se explican las ramas que conforman la Protección Industrial.

Seguridad Industrial: " Es un esfuerzo organizado, cuyo objetivo es la prevención de los Accidentes de Trabajo.

Medicina del Trabajo: Es la rama de la medicina que tiende a promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de estos por las condiciones de su trabajo; protegerles en su puesto de trabajo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes nocivos a la salud; colocar y mantener al trabajador en un puesto de trabajo conveniente a sus aptitudes fisiológicas; en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su tarea.

Saneamiento Industrial: Es la rama del saneamiento ambiental cuyos objetivos son la conservación de la salud y el bienestar de la población trabajadora, en relación con el ambiente en el cual desarrollan sus labores productivas, y de la población general que habita en el área de influencia de la actividad industrial bajo consideración.

Higiene Ocupacional: Es una rama del saneamiento ambiental cuyo objetivo es la conservación de la integridad física, la salud y el bienestar de la población trabajadora, en relación con el ambiente en el cual desarrollan sus labores productivas^{"16}

Higiene Industrial: " Es la ciencia y el arte dedicados al conocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales o tensiones emanadas o provocadas por o con motivo del trabajo y que pueden ocasionar enfermedades, afectar

¹⁵ FRAUSE THOMAS op. cit. Pág. 5.

¹⁶ Seguridad e Higiene Industrial. Universidad Nacional Abierta Caracas, 1992

la salud y el bienestar, o crear algún malestar significativo entre los trabajadores o los ciudadanos de la comunidad"17, sera igualmente considerado como accidente de trabajo,

* "Ramas de Higiene Industrial:

√ Teórica: Se dedica a estudiar los contaminantes en relación con el hombre y cuyo objeto es establecer los criterios de concentración y periodos de exposición a los que puede someterse un trabajador en reiteradas oportunidades sin que se produzcan efectos perjudiciales en la salud de aquel.

ión al trabajador u otra persona, o involucrar únicamente al hempo, √ <u>De Campo</u>: Estudia la situación higiénica en el ambiente de trabajo, analiza procesos y puestos de trabajo, determina niveles de concentración de contaminantes en el ambiente y luego compararl con los estándares fijados, para así informar y alertar acerca de los posibles riesgos existentes.

√ Analítica: Realiza la investigación y determinación tanto cualitativa como cuantitativa de los agentes contaminantes que están presentes en el ámbito de trabajo.

√ Operativa: Comprende la elección y recomendación de los métodos de control a implantar para reducir los niveles de concentración hasta valores que no sean perjudiciales para la salud del individuo"18.

La Higiene Industrial "se refiere o se centra en la enfermedad profesional en lugar del accidente de trabajo" 19

Dado que la prevención de accidentes de trabajo, es el objetivo principal de la Protección Industrial, es importante definir los mismos:

- * Accidente: " Es cualquier suceso imprevisto e inesperado que interrumpe o interfiere el desarrollo normal y ordenado de una actividad"20.
- " Es todo suceso no deseado e imprevisto que interrumpe o interfiere el desarrollo normal de una actividad y origina una o más de las siguientes consecuencias: lesiones personales, daños materiales y pérdidas económicas"21.
- * Accidente de Trabajo: "Es toda lesión funcional o corporal, permanente o temporal, inmediata o posterior, o la muerte, resultante de la acción violenta de una

¹⁷ Norma COVENIN 2260-88

¹⁸ RIVAS LAIRET, Lucrecio: Curso de Seguridad e Higiene Industrial (Tema 8 Higiene Industrial) 1997.

¹⁹Universidad Nacional Abierta. Op. cit. Pág. 16

²⁰ idem. Pág. 16

²¹ Norma COVENIN 2260-88

fuerza exterior que pueda ser determinada o sobrevenida en el curso del trabajo por el hecho o con ocasión del trabajo; será igualmente considerado como accidente de trabajo, toda lesión interna determinada por un esfuerzo violento, sobrevenida en las mismas circunstancias".²²

" Es cualquier suceso imprevisto e inesperado, que interrumpe o interfiere el desarrollo normal y ordenado del trabajo que se realiza.

El accidente puede causar daños al equipo, a la maquinaria y a los materiales, ocasionar alguna lesión al trabajador u otra persona, o involucrar únicamente al tiempo, produciéndose en tal caso un apilamiento de artículos en proceso, que afectará la producción.

La causa de un accidente consiste en los defectos, en los actos, o en la falta de acción que deben corregirse para evitar que el accidente se repita"23. Dichas causas de pueden clasificar de la siguiente manera:

"Factores Personales: - Falta de conocimiento o capacidad.

- Motivación incorrecta
- La violación de una Problemas físicos o mentales de una parte de la companya del companya de la companya del companya de la companya del companya de la companya de la companya de la companya del companya de la companya del companya de la companya de la companya de la companya de la companya del companya de la companya de la companya de la companya
- Missa el equipo de protecci Situación de tensión laboral.

Factores de Trabajo: - Normas inadecuadas de trabajo

- Diseño o mantenimiento inadecuado.
 - Uso anormal.

Las causas básicas designadas como factores personales explican por que la gente no actúa como debe; las causas básicas designadas como factores del trabajo, explican por que existen o se crean condiciones sub-standars"²⁴.

"El accidente ocurre siempre con la presencia de un acto inseguro. La condición de trabajo puede ser segura, según las prácticas comúnmente aceptadas como tales, y, sin embargo, puede ocurrir el accidente. Esto porque se presenta el acto inseguro. Luego, si las condiciones de trabajo son seguras, no debe ocurrir el accidente. Ésta solo ocurre cuando se presentan la condición insegura y el acto inseguro. Si las condiciones son seguras en un principio, pueden transformarse en inseguras por medio de un Acto Inseguro".²⁵

²² Norma COVENIN 474-89.

²³ Universidad Nacional Abierta .Op. cit. Pág. 18

²⁴ CONSEJO INTERAMERICANO DE SEGURIDAD. Accidentes en Seguridad Industrial. 1991

²⁵ Universidad Nacional Abierta op. Cit. Pág. 16

- * Trabajar en posición insegura
- * No utilizar dispositivos de seguridad
- * Utilizar equipos no inspeccionados o con fecha de inspección vencida

III.3 Acto Inseguro:

El acto inseguro es visto como una "violación de un procedimiento de seguridad aceptado que permite que se presente un accidente" ²⁶. "Algunos ejemplos son:

- * Obrar sin autoridad
- * Obrar o trabajar a velocidad que no presten seguridad.
- * Utilizar un equipo no seguro.
- * Actitud impropia. L'impropia de variables del proceso
- * Otros factores no clasificados."27

Entre los tipos de actos inseguros tenemos:

a.- Violación de norma de seguridad:

La violación de una norma de seguridad ocurre, por una parte, cuando no se utiliza el equipo de protección requerido y por la otra se incumple con lo previsto en la norma (fumar, comer, etc.); así como no reportar accidentes.

b.- Violación de un procedimiento de seguridad.

Entre ellas tenemos: los dispositivos de segundad

- 2200 A* Realizar trabajos sin el permiso requerido y exigido por las respectivas 2300 Cautoridades. Culo en forma insegura.
- 2400 L* Fallas en el procedimiento.
- 2500 U* Uso inadecuado de equipos de levantamiento.
- 2600 L* Uso inadecuado de equipos de taller entre asegurados
 - * Trabajos eléctricos en líneas energizadas.

c.- Falta de criterio de seguridad: o esta mal en el ambiente físico en que se opecua el

La falta de criterio de seguridad se refiere a la decisión que pueda tomar en un momento el trabajador y que ocasiona un acto inseguro, entre ellos:

²⁷ R. Blare, 1979, Pág. 82

²⁶ CONSEJO INTERAMERICANO DE SEGURIDAD op. cit.

- * Trabajar en posición insegura.
- * No utilizar dispositivos de seguridad.
- * Utilizar equipos no inspeccionados o con fecha de inspección vencida.
- * Trabajar en un área desordenada o sucia.

d.- Prácticas inseguras.:

Entre ellas tenemos:

- * Desactivar alarmas del proceso.
- * Desactivar interlocks y sistemas de seguridad.
- * Operar por encima de niveles de alarmas.
- * Fallas en seguimiento de variables del proceso.

Clasificación del acto inseguro según Norma COVENIN 474-89:

- 1100 Efectuar trabajos de mantenimiento a equipos en operación.
 - 1200 No usar el equipo de protección personal.
 - 1300 Uso inadecuado/impropio del equipo de protección personal.
 - 1400 No usar vestimenta apropiada.
- 1500 No proteger y/o prevenir.
 - 1600 Distraer, molestar, asustar, fumar.
 - 1700 Uso inadecuado de equipos. Il e diferenciar una sensación de otra ser carre-
- 1800 Uso inadecuado de manos u otras partes del cuerpo.
 - 1900 No prestar atención al caminar o a los alrededores.
 - 2000 Hacer ineficaces los dispositivos de seguridad.
 - 2100 Operar o trabajar a velocidad insegura.
 - 2200 Adoptar posición o postura insegura.
 - 2300 Conducir vehículo en forma insegura.
 - 2400 Depositar, mezclar, combinar en forma insegura.
 - 2500 Usar equipo defectuoso.
 - 2600 Ejecutar trabajos en equipos impropiamente asegurados.

Los accidentes no se producen porque si, los causan condiciones y actos inseguros. Cuando suceden, algo esta mal en el ambiente físico en que se ejecuta el trabajo, o en la forma en que se está haciendo el trabajo o la más de las veces algo anda mal en ambas cosas. La condición física se denomina Condición Insegura y las acciones incorrectas que hacen las personas en el trabajo se denominan Actos Inseguros.

Percepción:

* Sentido Común: en un orden de importancia a esa información, es así como los

Cuando se habla de sentido común, se tiene la idea que es la "forma de juicios de tipo práctico." Por el contrario el sentido común es "el sentido que tiene algo en común con los otros sentidos." Por una parte se recibe la impresión de los sentidos de tipo externo y es de donde proviene su energía consciente. Esto nos permite unificar el conjunto de datos sensoriales a los que se están expuestos, haciendo posible indicar distintas cualidades de un mismo objeto.

El instrumento psicológico que permite todo este proceso es llamado "Sentido Común" y se puede definir como "la capacidad de percibir, de un modo sensible objetos que están estimulando en el momento presente al organismo."³⁰

Es así, como mediante el sentido común las personas, se dan cuenta de todo lo que sucede alrededor, es decir, en los sentidos externos.

Por último el sentido común permite diferenciar una sensación de otra y es capaz de sintetizar las mismas.

La Percepción, ha sido definida de diferentes maneras, pero todas llevan a tener la misma característica, es decir, la percepción es la interpretación que hace un individuo de un estímulo (objetos externos).

"Las percepciones no son elementos primarios e independientes de la inteligencia, son el resultado de la actividad intelectual.

Percepción es una sensación interior que resulta de una impresión anterior hecha en nuestros sentidos.

La percepción es una interpretación de las sensaciones.

Son representaciones internas de los objetos externos.

La percepción constituye un compromiso entre lo que se da al organismo para que vea (excitación del estímulo) y lo que el organismo está en disposición de ver o desea

²⁸ BRENNAN, R.E.: Psicología General. Madrid 1961. Pág. 213

²⁹ R. Blare, 1979. Pág. 82

³⁰ BRENNAN, R.E.: op. cit. Pág. 216

ver, o, también, desea evitar ver."31

" Proceso por medio del cual un organismo recibe o extrae alguna información del medio que lo rodea".32

Los individuos no solo perciben determinados estímulos, sino que además seleccionan y le dan un orden de importancia a esa información, es así como los elementos iniciales del proceso de percepción son las personas, el contexto y el comportamiento. El contexto, será llamado "fuerzas situacionales o externas también sumistra información para el proceso de percepción de las personas." Esto implica que el perceptor requiere de un gran trabajo cognoscitivo ya que para el proceso de percepción pueda cerrarse, el individuo requiere de una completa explicación tanto de la situación a la que se enfrenta como a las personas, si fuere el caso.

Pero este perceptor debe tener una idea clara acerca de los rasgos comunes a las situaciones. "Si las personas tienen propiedades dispocisionales, también las situaciones las tienen."³⁴ Al parecer los individuos al percibir entienden que una situación tiende a producir, un determinado comportamiento.

Basado en el concepto Estimulo-Respuesta: "Estrés es una consecuencia de la interacción de los estimulos ambientales y la respuesta idiosincrasica del individuo de ciertas definición toma en cuenta la percepción que tiene el individuo de ciertas situaciones o estímulos lo cual está condicionado por la experiencia adquirida por mismo durante su proceso de socialización, siendo esto lo que marca las diferencias tro, los individuos.

 Definición funcional: Respuesta adaptativa, mediada por las cara terística adividuales y/o por procedimientos psicológicos, lo cual esta la vez consecuencia d lguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona accides demandas lísicas y/o psicológicas⁷³⁵.

El Estrés según Moret y Lazarus (1977). Consiste en aquella respuesta del aparismo, ante cualquier evento en el cual las demandas ambientales, las demandas nituras, o ambas, agotan o exceden los recursos de adaptación del Sistema Securio del listema Orgánico del individuo.

33 SCHNEIDER y otros: Percepción Personal, 1982.Pág. 37

34 FORGUS, Ronald. Op. Cit. Pág. 15

³¹ MAYORAL ALAVEDRA, Antonio: Introducción a la percepción. Barcelona-España. Págs. 18,100,183.

³² FORGUS, Ronald: Percepción (Proceso básico en el desarrollo cognoscitivo). México, 1975. Pág. 15

III. 4 ESTRÉS LABORAL: Manejo y Control de Estres, preparado por el Dr. Alexis

El Estrés Laboral es de importancia, ya que se trata de la angustia y sufrimiento provocado al individuo y a su entorno social. El estrés ha sido asociado a la tensión, así como también utilizado en diferentes disciplinas.

El Estrés es definido de diferentes formas, pero en general dichas definiciones pueden dividirse en las siguientes categorías:

- <u>Basado en los estímulos</u>: "Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión" ³⁵
- <u>Basado en la Respuesta</u>: " Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental"³⁶. El agente estresor o causante del estrés puede ser una situación o evento externo al individuo.
- <u>Basado en el concepto Estímulo-Respuesta</u>: "Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo"³⁷. Esta definición toma en cuenta la percepción que tiene el individuo de ciertas situaciones o estímulos lo cual está condicionado por la experiencia adquirida por el mismo durante su proceso de socialización, siendo esto lo que marca las diferencias entre los individuos.
- <u>Definición funcional</u>: Respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o por procedimientos psicológicos, lo cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona, especiales demandas físicas y/o psicológicas"³⁸

El Estrés según Moret y Lazarus (1977), "Consiste en aquella respuesta del organismo, ante cualquier evento en el cual las demandas ambientales, las demandas internas, o ambas, agotan o exceden los recursos de adaptación del Sistema Social o del Sistema Orgánico del individuo. "39

mensa, rápida y muchas veces violenta.

³⁵ IVANCEVICH, J. Y MATTERSON, M.: op. cit..Pág.20.

³⁶ Ibid. Pág. 21

³⁷ Ibídem. Pág. 22

³⁸ Idem. Pág. 22

³⁹ VÁSQUEZ, Alexis y otros: **Programa de Manejo y Control de Estrés**. Gerencia de Relaciones Industriales. Oficina de Administración Médica.1985. Caracas. C.A. Metro de Caracas. s.p.

Según el Manual de Manejo y Control de Estrés, preparado por el Dr. Alexis Vásquez y la Dra. Thelma Dos Santos, entre otros; se plantea que el Estrés no es más que la pérdida del equilibrio o de homeóstasis (desbalance fisiológico de la persona); lo cual produce alteraciones en el individuo, siendo el estrés propiamente dicho la incapacidad que tiene el mismo de recuperar por completo el equilibrio, luego de estar expuesto a varios estímulos o situaciones estresantes.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, el Estrés no es más que en conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para una acción.

Para Richard Lazarus, el Estrés sería " el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluando por aquel como amenazante"

El Dr. Hans Selye, conocido como el pionero de las investigaciones sobre estrés, e indica que " es una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo", siempre y cuando esta última exceda los recursos disponibles que tiene el individuo para adaptarse a las diferentes situaciones que se le presentan, identificando tres fases: Alarma, Resistencia y Agotamiento.

Por otra parte "Mainieri Caropreso, plantea la siguiente clasificación del estrés:

Estrés y Distrés.

El estrés actúa como factor de motivación para vencer y superar obstáculos. Puede decirse que es un elemento que nos ayuda a alcanzar el éxito, es el combustible para el logro de nuestras ambiciones. Este nivel normal y deseable podría denominarse "estrés". No obstante ese nivel puede ser superado llegando a ser potencialmente perjudicial; pudiéndose diferenciar tal estado con el nombre de "distrés".

Estrés Agudo.

El estrés agudo es el producto de una agresión intensa (aún violenta) ya sea tísica o emocional, limitada en el tiempo pero que supere el umbral del sujeto, da lugar a una respuesta también intensa, rápida y muchas veces violenta.

III.5 PERCEPCION DE ESTRES LAB

Estrés Crónico.

Es cuando el organismo se encuentra sobreestimulado, agotando las normas fisiológicas del individuo, el estrés se convierte en distrés. Algunos autores catalogan como estrés agudo al que ocurre dentro de un período menor de 6 meses, y crónico, de 6 meses o más. $^{\rm H}$ $^{\rm 40}$

ciectiva al estresor. Cuando el cuerpo permanece mucho tiempo en esta segunda etapa y expuesta al mismo estresor, se consumen los recursos de los cuales dispona el mismo y pasa a la tercera etapa, denominada agotamiento, en la cual la capacidad de resistencia del cuerpo es totalmente consumida y son mayores entonces las probabilidades de

Este Sindrome de Adaptación General de Selve, proporciona una referencia para comprender las respuestas fisiológicas que tiene el cuerpo a la exposición de situaciones o eventos estresantes y explica al menos una posible relacion entre estres y enternadad. (Ver Anexo Nº 1 Esquema de Percepción).

No obstante " una debilidad importante del Modelo de Selve, es que no considera la importancia de los Procesos Cognoscitivos al determinar si hemos de interpretar como estresante a un suceso específico, " ⁶

La importancia de estos procesos cognoscitivos, se explica cuando se expone a las individuos a la misma situación inductora de estrés y algunas personas experimentan el mismo, mientras otras no. Una de las explicaciones esta en la evaluación cognoscitua que realiza el individuo. Esto quiere decir, que el estrés solo ocurre car la medida en que el individuo perciba por una parte: "1) que la situación supone una amenaza para metas importantes (lo que a menudo se describe como evaluación primaria) y 2) que incapaz de afrontar esos peligros o demandas (lo que a menudo se decribe como evaluación secundaria) (Croyle, 1992, Lazarus y Folkman, 1984)." 42

Los llamados agentes estresores, estimulos o fuerzas externas, en las distinidefiniciones de estres, pueden clasificarse en intraorganizacionales.

⁴⁰ MAINERI CAROPRESO, Roberto: El Estrés. WWW. ¿ Qué es el estrés?. com.

III. 5 PERCEPCIÓN DE ESTRÉS LABORAL

De acuerdo con Hans Selye, la reacción del cuerpo humano al estrés continuo y prolongado en el tiempo (Estrés Crónico) pasa por tres fases o etapas. La primera es denominada alarma, en la cual el cuerpo activa sus recursos para enfrentar cualquier amenaza o peligro. Si el estrés comienza a prolongarse empieza la segunda etapa denominada resistencia, en donde la activación del cuerpo es menor que en la primera etapa, pero el cuerpo produce mayores recursos para contrarrestar de manera más efectiva al estresor. Cuando el cuerpo permanece mucho tiempo en esta segunda etapa y expuesta al mismo estresor, se consumen los recursos de los cuales disponía el mismo y pasa a la tercera etapa, denominada agotamiento, en la cual la capacidad de resistencia del cuerpo es totalmente consumida y son mayores entonces las probabilidades de enfermarse.

Este **Síndrome de Adaptación General** de Selye, proporciona una referencia para comprender las respuestas fisiológicas que tiene el cuerpo a la exposición de situaciones o eventos estresantes y explica al menos una posible relación entre estrés y enfermedad. (Ver Anexo N° 1 Esquema de Percepción).

No obstante " una debilidad importante del Modelo de Selye, es que no considera la importancia de los Procesos Cognoscitivos al determinar si hemos de interpretar como estresante a un suceso específico. " 41

La importancia de estos procesos cognoscitivos, se explica cuando se expone a los individuos a la misma situación inductora de estrés y algunas personas experimentan el mismo, mientras otras no. Una de las explicaciones está en la evaluación cognoscitiva que realiza el individuo. Esto quiere decir, que el estrés solo ocurre en la medida en que el individuo perciba por una parte : " 1) que la situación supone una amenaza para sus metas importantes (lo que a menudo se describe como evaluación primaria) y 2) que es incapaz de afrontar esos peligros o demandas (lo que a menudo se decribe como evaluación secundaria) (Croyle, 1992, Lazarus y Folkman, 1984). " 42

Los llamados agentes estresores, estímulos o fuerzas externas; en las distintas definiciones de estrés, pueden clasificarse en Intraorganizacionales y Extraorganizacionales.

42 Ibid, pag. 533

⁴¹ BARON, Robert: **Psicología**, Prentice Hall, México, 1999. Pág. 532.

- Intraorganizacionales: Son fuentes de estrés que inevitablemente se encuentran dentro de las organizaciones, asociadas a una perspectiva global del trabajo. Entre estas fuentes se encuentran:
- 1. <u>Clima Organizacional</u>: Son las características que diferencian una organización de otra, " es el sentir o el carácter de una organización"⁴³. El clima afecta la conducta de los individuos y grupos, así como la forma en que las organizaciones actúan entre sí.
- 2. <u>Estructura Organizacional</u>: Define las reglas o normas que rigen a la organización, así como el grado de diferenciación existente en las organizaciones, es importante recalcar que el exceso de reglas y la falta de participación en las decisiones que afectan directamente a los empleados, son variables que podrían ser fuentes de estrés.
- 3. <u>Territorio de la Organización</u>: Describe el espacio o escenario de actividades de una persona; supone espacio físico y significativo para el empleado.
- 4. <u>Características de la tarea</u>: Está relacionado con los atributos de la tarea, referido a: autonomía, interacción requerida u ocupacional, conocimientos y habilidades necesarios y la responsabilidad.
- 5. <u>Tecnología:</u> Las limitaciones tecnológicas existentes dentro de una organización pueden aumentar el número de agentes estresores, restringiendo las alternativas que pudiesen tener los gerentes para reducir el estrés.
- 6. <u>Liderazgo de la Organización</u>: En cualquier organización siempre encontramos una persona que ejerce un impacto significativo sobre el grupo y por ende en las actividades de trabajo; esta persona es lo que conocemos como **líder**. Dependiendo de la actitud que asuma dicho líder, el mismo puede ser un agente estresor o no.
- Extraorganizacionales: En este grupo encontramos todos aquellos estímulos que pueden convertirse en agentes estresores, como lo son: situación familiar, económica problemas conyugales, hijos, discriminación por raza, sexo y edad. Las situaciones antes descritas están presentes en todo momento en la vida diaria del trabajador, razón por la que pueden influir en el desempeño del mismo ya que como ser humano, es difícil que éste desligue su rol de hombre del de empleado.

⁴³IVANCEVICH, J. Y MATTERSON, M.: op. cit..Pág.149

El estrés tiene consecuencias o efectos tanto directos como indirectos; Cox clasifica los mismos de la siguiente manera: os niveles emocionales, la cual puede tomat forma de multes, asalto físico y con objetos. Esto también es debido a la excesiva tensión que

- 1. " Efectos Subjetivos: ansiedad, agresión. aburrimiento, fatiga, mal humor, poca autoestima, soledad, entre otros.
- 2. Efectos Conductuales: drogadicción, arranques emocionales, conducta impulsiva, temblor, risa nerviosa.
- 3. Efectos Cognoscitivos: olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica, bloqueo mental.
- 4. Efectos Organizacionales: ausentismo, antagonismo e insatisfacción en el trabajo, baja productividad, alta rotación de personal."44

Los efectos antes mencionados solo son algunos de los males que con frecuencia se asocian al estrés.

Debido a que el hombre invierte mucho tiempo en su trabajo, los agentes estresores relacionados con el mismo, también ejercen influencia en el ámbito no laboral de la vida del individuo, lo que aumenta la susceptibilidad de éste a los efectos antes mencionados; produciendo mayores niveles de estrés, trayendo como consecuencia efectos negativos en el desempeño del trabajador.

"En Encuesta realizada por la "Northwestern Life Insurance Company", para el año 1992, 7 de cada 10 trabajadores americanos indicaron que el estrés laboral les causa frecuentes problemas de salud y que les hace ser menos productivos. Entre estos mismos empleados, el 46% reportó que sus trabajos eran muy estresantes, el 34% pensaron seriamente, por lo menos en una ocasión, renunciar a sus empleos por causa del estrés, y el 14% efectivamente renunciaron dado el estrés. La "Metropolitan Life Insurance Company" estima, según estudios efectuados, que un promedio de 1 millón de trabajadores se ausentan diariamente, principalmente por desórdenes relacionados al estrés. Otro estudio hecho por la " American Academy of Family Physicians" (1979) indicó que el estrés laboral es la principal causa de hábitos de salud inadecuados. El efecto negativo del estrés no solo es para el empleado, sino también para el empleador: Donatelle y Hawkins (1989) determinaron que el estrés en el trabajo le cuesta a las empresas Norte Americanas 150 billones de dólares anualmente. En Gran Bretaña el estrés profesional supone un gasto de entre un 5% y un 10% del Producto Interno Bruto.

⁴⁴IVANCEVICH, J. Y MATTERSON, M.: op. cit. Pág.28.

Según las investigaciones de Scott y Jaffe (1994), las incapacidades laborales relacionadas al estrés se han duplicado en los últimos 10 años. El costo promedio de cada reclamo a las aseguradoras el estado de California es de US\$ 73,270. " 45

Por lo tanto se cree que la actitud impropia (factor personal inseguro) pueden derivarse de la alteración de los niveles emocionales, la cual puede tomar forma de insultos, asalto físico y con objetos. Esto también es debido a la excesiva tensión que pudiera tener la persona en el trabajo, contribuyendo así a los accidentes laborales; es aquí donde radica la importancia de estudiar si existe relación entre estas dos variables que hemos descrito.

permitra a los tranvías de la época, mayor rodaje al ser arrastrados por los caballos. Posteriormente entrarían los tranvías de vapor, cuyo rendimiento permitró el transporte entre ciudades aledañas. Pero el desarrollo de los transportes urbanos de tipo masivo, tendría lugar con la Exposición de Electricidad de París, en el siglo XIX, en donde la Compañía Siemens expuso el primer tranvía eléctrico, el cual debido al éxito rotundo que tuvo ayudó al perfeccionamiento del automóvil,; con esto se masifico el transporte en las ciudades.

En 1900, el médico italiano Patrizi, manifestó la necesidad de la aplicación de una prueba psicológica a los individuos. Sin embargo sería Hugo Munsterberg, el fundador de la "Psicológia de la Conducción" que en 1912 inicia un trabajo de tipo experimental, pur desarrollar instrumentos que pudieran identificar la carencia de aputudes en los conductores de vehículos. Esta investigación se basó "en la premisa de que la conducción de vehículos requiere de un adecuado proceso mental, por lo que ina la analisis de su actividad constitutiva: la atención continua sobre estimulos y la capacidad de anticipar sus movimientos, direcciones y velocidades.

Para tal fin desarrolla un dispositivo experimental que habria de constituir el nor Test de Aptitudes Profesionales.

Moede y Piorkowri (1914-1920) realizaron el primer examen a los conductores de el culos. Este examen constaba de cinco partes: atención, capacidad de trabajo, estividad senso-motora, voluntad, capacidad sensorial

Por otra parte en 1929, Lahí en Francia, incorpora procesos de cinematografia sura la evaluación de conductores.

En España, la Psicología de la Conducción, comienza con la aplicación de prochas psicológicas a los conductores de autobuses (Mira y López), desarrollando prochas de aptitud de gran utilidad, las cuales incluyeron la exploración del sistema nervioso, visual y auditivo.

Capitulo III VIII LOPPIES, 3-4: Un Modelo Psicosocial del Comportamiento Vial. Capitulo III UCV

⁴⁵ MAINIERI CAROPRESO, Roberto: El Estrés. WWW. ¿Qué es el estrés?.com.

1- Desarrollo de la Psicología Vial en el Mundo.

Los accidentes de tránsito constituyen un problema de tipo social a principios del Siglo XX. Esta situación esta relacionada con el desarrollo del transporte en las grandes ciudades, favorecido por la creación por parte de Louvet del riel de hierro, el cual permitía a los tranvías de la época, mayor rodaje al ser arrastrados por los caballos. Posteriormente entrarían los tranvías de vapor, cuyo rendimiento permitió el transporte entre ciudades aledañas. Pero el desarrollo de los transportes urbanos de tipo masivo, tendría lugar con la Exposición de Electricidad de París, en el siglo XIX, en donde la Compañía Siemens expuso el primer tranvía eléctrico, el cual debido al éxito rotundo que tuvo ayudó al perfeccionamiento del automóvil,; con esto se masificó el transporte en las ciudades.

En 1900, el médico italiano Patrizi, manifestó la necesidad de la aplicación de una prueba psicológica a los individuos. Sin embargo sería Hugo Munsterberg, el fundador de la "Psicología de la Conducción" que en 1912 inicia un trabajo de tipo experimental, para desarrollar instrumentos que pudieran identificar la carencia de aptitudes en los conductores de vehículos. Esta investigación se basó "en la premisa de que la conducción de vehículos requiere de un adecuado proceso mental, por lo que inicia el análisis de su actividad constitutiva: la atención continua sobre estímulos y la capacidad de anticipar sus movimientos, direcciones y velocidades."46

Para tal fin desarrolla un dispositivo experimental que habría de constituir el primer Test de Aptitudes Profesionales.

Moede y Piorkowri (1914-1920) realizaron el primer examen a los conductores de vehículos. Este examen constaba de cinco partes: atención, capacidad de trabajo, reactividad senso-motora, voluntad, capacidad sensorial.

Por otra parte en 1929, Lahí en Francia, incorpora procesos de cinematografía para la evaluación de conductores.

En España, la Psicología de la Conducción, comienza con la aplicación de pruebas psicológicas a los conductores de autobuses (Mira y López), desarrollando pruebas de aptitud de gran utilidad, las cuales incluyeron la exploración del sistema nervioso, visual y auditivo.

⁴⁶ MARTÍN DE VILLODRES, José: Un Modelo Psicosocial del Comportamiento Vial. Capitulo I , UCV. Doctorado en Ciencias Sociales . Caracas, 1988. Pág. 4.

El desarrollo de la Psicología Vial habría de estudiar su relación con otras distintas variables de personalidad y el comportamiento social. En 1968, Held intenta dar una explicación psicoanalítica del comportamiento del conductor.

Germain (1962) prueba " que los conductores agresivos cometen mayor número de infracciones a las normas y tienen mayor número de accidentes, abundando que la conducta agresiva es, entre las variables de personalidad, la que mayor influencia tiene con la accidentabilidad en general. "47

Martín de Villodres (1976-1978) "demostró que los conductores con altos niveles de neuroticismo, tienen un número de accidentes significativamente mayor que los conductores estables y emiten, con mayor frecuencia, respuestas emocionales ante situaciones viales difíciles o peligrosas que entorpecen la correcta conducción del vehículo." 48

2- La Psicología Vial en Venezuela.

l'encido por la oficialidad de las Fuerzas Armadas de Coeperación

En Venezuela, la Psicología Vial, tuvo un desarrollo muy tardío, debido al poco desarrollo del país y de la población. La construcción se inicia con la carretera Caracas - La Guaira, puesta en servicio en 1920, e inaugurada por el General Juan Vicente Gómez. Por otra parte Antonio Guzman Blanco y Cipriano Castro, continuaron con la construcción vial, debido al auge del desarrollo ferroviario; entre estas aquellas que comprendían los tramos de Tucacas - Aroa, Puerto Cabelo - Valencia, Tucacas - Barquisimeto, entre otros.

El primer automóvil que circuló en el país, era propiedad de Zoila de Castro, esposa del Presidente Cipriano Castro, en el año 1904. Por otro lado el transporte colectivo tuvo sus inicios en 1907, con tranvías eléctricos y el primer autobús cubrió la ruta de la Plaza Bolívar - Petare.

tela es el más correcto, el tipo de aprendizaje formal, el fixito y of franci

⁴⁷ Ibid Pág. 13.

⁴⁸ Idem. Pág.15.

Para el año 1929, existían 7.000 Kilómetros en carreteras, en su mayoría, sin pavimento.

En lo que respecta al ordenamiento legal, la primera Ordenanza sobre tránsito, fue promulgada en 1915; entre sus disposiciones se indica:

- 1- No se puede manejar automóviles sin titulo y el respectivo certificado de salud.
 - 2- Los conductores están obligados a desinfectar los vehículos, luego de trasladar heridos.
 - 3- Los conductores deben saber leer y escribir.
 - 4- El título solo puede ser obtenido, por personas mayores de 21 años.

En 1956, se funda la Dirección de Tránsito Terrestre, el cual mejora el conocimiento de los vigilantes. La Ley de "Tráfico Terrestre" promulgada en primer término en 1926 y luego reformada en 1960, estuvo vigente hasta el año 1986, cuando fue modificada de manera parcial. Para 1970, se dispone que el Control del Cuerpo de Vigilancia, sea ejercido por la oficialidad de las Fuerzas Armadas de Cooperación.

Por otra parte en 1985, se establece la obligación de usar el cinturón de seguridad y las sanciones correspondientes por incumplimiento. La Federación Médica Venezolana, creó el Departamento de Medicina Vial, y, en la actualidad forma parte importante todo lo que respecta a educación vial, psicología vial y medicina vial, los cuales integrados han contribuido a dar soluciones técnicas y sociales en la ocurrencia de accidentes y a dado paso a la seguridad vial, fundamentada en el control de la conducta, y la cual es esencial para mejorar y perfeccionar el cumplimiento de la Ley.

3- Comportamiento Vial y Socialización.

Al hablar sobre la conducta vial del venezolano, se debe delimitar una descripción de las características más relevantes de este, observándose un alto grado de agresividad, expresado en la forma de conducción y en las incontables infracciones cometidas, como consecuencia del quebrantamiento de las normas de tránsito. Otro factor importante son el modelaje o imitación, que los conductores realizan, sin darse cuenta si el modelo es el más correcto, el tipo de aprendizaje formal, el éxito y el fracaso y por último los rasgos de personalidad.

En el caso de la agresividad, diversas investigaciones han demostrado que la relación entre esta y la violación de tránsito es directa; además se observa que los jóvenes son más agresivos que los adultos.

"Según el Anuario Estadístico de Tránsito Terrestre del año 1969, los motivos de los accidentes de tránsito son los siguientes:

MOTIVOS	PORCENTAJE	
Derivados del conductor	incia, l 37 westra	
Derivados del peatón	28	
Derivados del vehículo	18	
Derivados de la vía	12	
Derivados del ambiente	5	
TOTAL	100	

1149

" De los motivos derivados del conductor, Martin De Villodres plantea la siguiente clasificación:

MOTIVOS	PORCENTAJE	
Exceso de velocidad	49	
Actos Inseguros	23	
Desatención de señales	15	
Distraídos	7	
Ignorados	6	
TOTAL	100	

50 Ibid. Pág. 89.

⁴⁹ MARTIN DE VILLODRES, José: La Construcción Social de la Realidad Vial, Una aproximación Sistemática, Caracas, 1985, Pág 88.

Martín De Villodres realizó una investigación en 1978, donde pretendió probar la correlación entre la neurosis y los accidentes de tránsito. En su investigación, entrevistó a varios conductores y consideró las condiciones del Sistema Vial, que producía alteraciones e irritaciones en dichos conductores; y de cuyos datos construyó un "Cuestionario de Estrés" a través del cual se evidenció una correlación significativa entre las variables motivo de estudio.

Es importante resaltar que en la presente investigación, no se pretendió establecer una relación causal entre las variables estudiadas, y el estudio realizado por Martin De Villodres representa solo una referencia en lo que respecta a estudios relacionados a la variable estrés; ya que en dicha refencia, la muestra toma en cuenta solo a personas que han sufrido accidentes de tránsito.

demanda relacionada con lo que se desea; y para lo cual el resultadose percibe cen-

III.7 IDENTIFICACION Y DEFINICION DE VARIABLES

Las variables a estudiar son: Acto Inseguro y Percepción de Estrés Laboral. Dado que estudiaremos la relación que pudiese haber entre las mismas, no podemos establecer o identificar las relaciones de dependencia / independencia de cada una.

1- ACTO INSEGURO: Baumi el estres se define como un proceso en el cual

"Es la violación de un procedimiento comúnmente aceptado como seguro".

"Es toda actividad voluntaria, por acción u omisión, que conlleva a la violación de una norma, reglamento o práctica segura establecida tanto por el estado como por la empresa, que puede producir un accidente de trabajo o enfermedad profesional"⁵¹

"...Violación de un procedimiento seguro comúnmente aceptado, el cual permitió u ocasionó directamente la ocurrencia del tipo de accidente ..."52

"Constituyen la ejecución indebida de un proceso de trabajo o de una operación de cualquier actividad sin tomar en cuenta (por olvido), sin respetar (por indiferencia) o sin conocer (por ignorancia) la "forma segura" de realizar este trabajo o actividad"⁵³.

"Es la violación de un procedimiento de seguridad aceptado, que permite que se produzca un accidente" 54

2- PERCEPCIÓN DE ESTRES:

"Es el estado en el cual la persona percibe la situación como estresante "55

"Proceso por el cual los individuos organizan e interpretan una condición dinámica que se presenta cuando el mismo, se ve confrontado con una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que se desea, y para lo cual el resultado se percibe como incierto e importante".⁵⁶

⁵¹ PDVSA, 1987.

⁵² PDVSA,1981.

⁵³ Consejo Interamericano de Seguridad, 1981.

⁵⁴ Idem, 1991.

⁵⁵ MORALES Y OTROS: Psicología Social. Mc. Graw Hill. España, 1994.973 p.

⁵⁶ ROBBINS, Stephen: Comportamiento organizacional. (Teorías y prácticas). Edit. Prentice Hall 7ma. Edición , México 1997. Pág 132,611

3- ESTRÉS LABORAL: MAINTE MAINTE DE LA CONTROL DE LA CONTR

Según Adams": El estrés se define como una cadena de eventos fisiológicos y psicológicos no específicos que son activados por el rompimiento de nuestro equilibrio natural" .57

Según Baum, Singer y Baum; el estrés se define como un proceso en el cual fuerzas o eventos ambientales (estresores) amenazan el bienestar del organismo, provocando respuestas relacionadas con dicha amenaza.

En estas definiciones se observa que se refieren al estrés como una respuesta no específica al organismo, causando alteraciones de orden físico, mental y conductual.

Las presiones a las que se ven sometidas los trabajadores en una organización, se denomina Estrés Laboral u Ocupacional.

* Diferencias entre Percepción de Estrés y Estrés Laboral

" El potencial para la tensión en los factores ambientales, organizacionales e individuales no radica en su condición objetiva. Al contrario, está en la interpretación que el empleado hace de estos factores." ⁵⁸

A.- Unidad de Análisis II: Actos Inseguros observados en 🕬 Opera i 🕾

58 ROBBINS, Stephen: op. cit. Pág. 616

⁵⁷ ADAMS, B.: Self Report Measures of stress.New York, 1983. Pág. 50

IV. MARCO METODOLOGICO

IV.1 Tipo de Investigación: astituido por los Operadores de Transporte Superficial del

El nivel de investigación utilizado fue **Descriptivo/Correlacional**, ya que el objetivo de la investigación, es la descripción de la Percepción del Estrés Laboral y su relación con la ocurrencia de actos inseguros, midiendo independientemente cada una de las variables y también la relación que pudiera existir entre ellas.

Se utilizó la **Estrategia de Campo**, debido a que los datos utilizados se tomaron directamente de la realidad, sin modificación alguna.

IV.2 Diseño de la Investigación:

El Diseño de la Investigación fue **No Experimental Transeccional**, ya que las variables fueron estudiadas tal y como se encuentran, es decir, no se construyó situación alguna, sino que los datos obtenidos fueron tomados en un momento único y son producto de situaciones existentes en las que las variables no fueron manipuladas intencionalmente.

Los métodos utilizados para la obtención de los datos fueron: Observación y Cuestionario.

La observación se realizó en dos fases:

Fase I: Creación del Instrumento (Lista de chequeo de Actos Inseguros Probables)

Fase II: Observación propia en campo.

IV.3 Unidad de Análisis:

Para ésta investigación se utilizaron dos unidades de análisis:

- A.- Unidad de Análisis I: Actos Inseguros observados en los Operadores de Transporte Superficial.
- B.- Unidad de Análisis II: Percepción de Estrés Laboral de los Operadores de Transporte Superficial.

IV.4 Población y Muestra:

El universo estuvo constituido por los Operadores de Transporte Superficial del Sistema Metrobus, de la C.A. Metro de Caracas. Este universo está conformado por 548 empleados de todas las rutas existentes. (Ver Anexo Nº 2 Estructura Organizativa)

La población estudiada, fueron los Operadores de Transporte Superficial, que laboran en las rutas: Macaracuay - La California; La Urbina - Rómulo Gallegos - Los Dos Caminos; Boleita - Los Cortijos; Cafetal - Altamira; Hatillo - Altamira; La Trinidad - Chacao; Sabana Grande - Colinas de Bello Monte; San Bernardino - Bellas Artes; y La Paz - Montalban - Antimano; (Ver Anexo N° 3 Rutas del Sistema Metro - Metrobús y Características Operativas Rutas de Metrobus), las cuales fueron seleccionadas por sugerencia de la Gerencia de Transporte Superficial de la C.A. Metro de Caracas, debido a que las mismas son las rutas con mayor demanda por parte de los usuarios y poseen gran congestionamiento vial.

La muestra de las rutas antes mencionadas fue realizada de manera intencional, por las razones antes expuestas, teniendo la población escogida un total de 186 Operadores. La muestra de los Operadores de Transporte Superficial fue calculada sobre la base del total de trabajadores de las rutas seleccionadas, siendo la selección de los mismos realizada de manera aleatoria, por el método de Tómbola; con un Nivel de Confianza de 98% y un Error Estimado del 2%.

da en la ejecución de una tarea determinada, por un trabajados deservas sarba

Cálculo de la Muestra:

Nivel de Confianza: 98%

Error estimado: 2%

$$N' = S^2$$
 $S^2 = p(1-p)$ $S^2 = 0.98 (1-0.98) \Rightarrow S^2 = 0.0196$

$$N=186$$
 Definición Opera $V=e^2$ Jolación a omisión de una normalda vian

$$V^{2} = \underbrace{0.0196}_{0.0004} = 49 \qquad n' = \underbrace{n'}_{1+n'/N}$$

$$n' = 49 1+49/186$$
 $n' = 49 1.2634408$ = 38.7=39

IV.5 Estratificación de la muestra

Tabla de Estratificación

RUTAS	RUTAS	NÚMERO DE OPERADORES	PORCENTAJE	OPERADORES OBSERVADOS
1	Macaracuay-La California	37	19,90%	8
112	La Urbina-Romulo Gallegos-Los Dos Caminos	16 live o asegura	8,60%	, interruptors
122	Boleita-Los Cortijos	a, buat 11 diraini	5,90%	2
201	Cafetal-Altamira	26	14%	6
202	El Hatillo-Altamira	10	5,40%	2
211	La Trinidad-Chacao	29	15,60%	6
301	Sabana Grande-Colinas de Bello Monte	c sin c ²³ /recibi	12,40%	5
421	San Bernardino-Bellas Artes	13	7%	3
601	La Paz-Montalban-Antimano	21	11,20%	4
	TOTAL	186	100%	39

IV.6 Operacionalización de Variables:

Las variables estudiadas fueron:

- * Acto Inseguro:
- Definición Conceptual: "Violación por acción u omisión de una norma, reglamento o práctica segura establecida, que puede conducir a un accidente de trabajo o a una enfermedad profesional" ⁵⁹. (Ver Anexo N° 4 Normas Covenin)
- Definición Operacional: Violación u omisión de una norma directamente observada en la ejecución de una tarea determinada, por un trabajador determinado y en un lapso igualmente determinado que puede conducir a un accidente de trabajo o a una enfermedad profesional, registrada por un observador entrenado en la hoja de registro correspondiente.

desconectar los equipos o aparatos de seguridad

⁵⁹ Norma COVENIN 2260-88.

* Indicadores:

" 000 ACTUAR SIN AUTORIZACIÓN, OMITIR EL ASEGURAR O ALERTAR

- 001 Prender, parar, operar, mover, etc., algún equipo sin autorización.
- 002 Sin recibir las señales apropiadas.
- 003 Omitir cerrar con llave o asegurar los vehículos, interruptores, válvulas, émbolos de prensa, otras herramientas, materiales y equipos para evitar movimiento inesperado, flujo eléctrico, vapor, etc.
 - 004 Omitir cerrar o desconectar equipo fuera de servicio.
 - 005 Mover o soltar carga, etc. sin dar/recibir previo aviso.
 - 006 Omitir la colocación de señales, etiquetas, etc. de advertencia.
 - 007 Arrancar o parar vehículos o equipos sin dar el aviso adecuado.

020 OPERAR O TRABAJAR A VELOCIDAD INSEGURA.

- 021 Correr.
 - 022 Alimentar (maquinaria) con demasiada rapidez o lentitud.
 - 023 Manejar u operar con exceso de velocidad.
 - 024 Manejar u operar demasiado despacio (por debajo de la velocidad normal de operaciones).
 - 025 Lanzar el material en lugar de cargarlo o pasarlo.
 - 026 Saltar desde partes elevadas (vehículos sin movimiento, plataformas, etc.). Aplica cuando una persona brinca, cuando otros medios de lograr el efecto deseado, tales como escaleras, escalones, etc.

030 HACER INOPERANTES LOS EQUIPOS/SISTEMAS DE SEGURIDAD.

031 Quitar o desconectar los equipos o aparatos de seguridad.

- 032 Bloquear, tapar, amarrar, etc. los equipos de seguridad.
- 033 Reemplazar los equipos de seguridad por otros de tipo inadecuado (fusible de amperaje alto, válvulas de seguridad de baja capacidad, etc.)
- 034 Desajustar los equipos de seguridad.
- 035 Mantener inadecuados los equipos de seguridad.
- 036 Colocar mal los dispositivos de seguridad.

040 HACER USO IMPROPIO DEL EQUIPO.

- 041 Usar equipos o instrumentos defectuosos.
- 042 Uso indebido, inadecuado del equipo o instrumentos (por ejemplo: llave inglesa en vez de un martillo).
- 043 Usar válvulas a presiones inseguras, volumes inseguros.
- 044 Uso del material o equipo de manera diferente a la indicada.
- 045 Recargar de peso (vehículos, andamios, etc.)

050 USO IMPROPIO DE LAS MANOS O PARTES DEL CUERPO.

- 051 Agarrar objetos en forma insegura.
- 052 Agarrar los objetos de manera errada.
- 053 Usar las manos en lugar de las herramientas manuales requeridas para limpiar, alimentar, reparar, ajustar, etc.
- 054 Utilizar una parte del cuerpo para aguantar, detener, empujar, etc. en lugar de las herramientas requeridas.
- 060 CARGAR, COLOCAR, MEZCLAR, COMBINAR, ETC., CON INSEGURIDAD.
 - 061 Inyectar, mezclar o combinar una sustancia con otra, de manera que se cree un riesgo de explosión, fuego u otro (por ejemplo: verter agua en ácido, etc.)

- 062 Colocación insegura de materiales, herramientas, desechos, etc. los cuales pueden crear riesgos de derrumbe, tropezón, choque o resbalar, etc.
- 063 Colocación insegura de vehículos o equipos de movimiento de materiales (por ejemplo: estacionar, situar, parar o dejar vehículos elevadores o aparatos de transporte en posición insegura para cargar o descargar).
- 064 Amontonar, apilar, vaciar, colocar con inseguridad.
- 065 Introducir objetos, materiales o equipos de forma insegura por ejemplo: fumar en áreas donde existan explosivos o sustancias inflamables).

070 ADOPTAR UNA POSICIÓN O POSTURA INSEGURA.

- 071 Colocarse bajo cargas suspendidas.
- 072 Exponerse innecesariamente a cargas oscilantes.
- 073 Colocar el cuerpo, o parte de él (manos), en posición tal que pueda ser atrapado o triturado, golpeado o quemado.
- 074 Entrar en espacios cerrados cuando están inseguros por causa de temperatura, gases, electricidad u otros riesgos.
- 075 Trabajar en conductores de alta tensión desde arriba, en vez de hacerlo desde abajo.
- 076 Levantar algún objeto con la espalda doblada o en posición incorrecta.
- 077 Viajar en posición insegura (en plataformas, puertas traseras, estribos, etc., o viajar sobre aparatos diseñados únicamente para carga de materiales)
- 078 Exponerse a riesgo en vías de tránsitos de vehículos.
- 079 Exponerse a objetos en descenso o que se deslizan.
- 080 Exponerse innecesariamente a materiales o equipos que se mueven.

OMITIR EL USO DEL EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONA

081 Pisar sin seguridad.

090 TRABAJAR EN EQUIPO PELIGROSO O EN OPERACIÓN/MOVIMIENTO.

- 091 Subir o bajar de algún equipo en movimiento (vehículos, cintas transportadoras, ascensores, etc.).
- 092 Limpiar, aceitar, ajustar o reparar equipo en movimiento.
- 093 Trabajar en equipo bajo presión (cámaras bajo presión, válvulas, uniones, tuberías, ascensores, etc.).
 - 094 Trabajar equipo eléctrico energizado (motores, generadores, línea y otro equipo eléctrico).
- 095 Soldar, reparar, etc., equipo que contenga sustancias peligrosas (corrosivas, inflamables o explosivas).
 - 096 Limpiar, aceitar, ajustar etc. equipo impropiamente asegurado.

100 DISTRAER, MOLESTAR, ASUSTAR, ETC.

- 101 Llamar, hablar o hacer ruidos molestos.
- ma ope 102 Tirar material. To demanda relacionada con lo que se desea, y preside
 - 103 Hacer bromas o juegos pesados.
- mos co 104 Pelear. Lamenazantes del equilibrio laboral, que pudiera provocastes
- 105 Distraer, molestar, fastidiar, asustar.
- 106 Exhibirse burlonamente.
- 110 OMITIR EL USO DEL EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL DISPONIBLE.
 - 110 Omitir el uso de delantales, guantes, etc.
 - 112 Omitir el uso del equipo de protección respiratoria.
 - 113 Omitir el uso de anteojos de seguridad.

114 Omitir el uso de zapatos de seguridad.

115 Omitir el uso del casco de seguridad.

116 Usar impropiamente el equipo de protección personal.

117 Usar el tipo inadecuado de equipo de protección personal.

120 OMITIR EL USO DE ATUENDO PERSONAL SEGURO

Se refiere al uso de zapatos de tacón alto, cabello suelto, mangas largas, ropa suelta, anillos, relojes, etc.

130 USAR EQUIPO INSEGURO.

Se refiere al equipo rotulado como defectuoso u obviamente defectuoso. No incluye el uso de materiales inherentes, peligrosos para el propósito deseado, a menos que sean ahora defectuosos. No incluye el uso de material o equipo defectuoso cuando el defecto está escondido y no fácilmente apreciable para el que lo usa."60

- * Percepción de Estrés Laboral:
- Definición Conceptual: Proceso por el cual los individuos organizan e interpretan una condición dinámica que se presenta cuando el mismo se ve confrontado con una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que se desea, y para lo cual el resultado se percibe como incierto e importante.
- Definición Operacional: Proceso por el cual los trabajadores interpretan fuerzas o eventos como agentes amenazantes del equilibrio laboral, que pudiera provocarles tensiones; y que expresa el instrumento correspondiente en un Escalamiento de Tipo Lickert, el cual "consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra. Es decir se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externalice su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala."
 - * Indicadores:
 - 1- Dificultades para llevarse bien con los compañeros.

PDVSA: Guía de Codificación de Accidentes Personales. Caracas, 1986.

⁶¹ Hernández Sampieri, Roberto: Metodología de la Investigación, México 1991, pág. 263-264.

- 2- Desagrado con el trabajo actual.
- 3- Conflicto por decisiones de cambio de trabajo.
- 4- Presión para el cumplimiento de las tareas.
- 5- Responsabilidades excesivas.
- 6- Poca flexibilidad para la toma de decisiones.
- 7- Clima de alta competitividad.
- 8- Ambiente físico desagradable.
 - 9- Considerarse sub-utilizado.

IV.7 Instrumentos:

1.- Hoja de Observación de Actos Inseguros.

Para realizar una observación más certera, se realizó un Análisis Ocupacional, por medio del cual se obtuvieron los siguientes datos:

a.- <u>Identificación de Cargo</u>: El cargo es denominado Operador de Transporte Superficial, está adscrito a la Gerencia de Transporte Superficial y le reporta al Supervisor de Transporte Superficial. El ocupante de este cargo tiene como función principal prestar servicio en las unidades de Metrobus en las rutas establecidas por la empresa. (Ver Anexo N° 5 Descripción del Cargo y Politicas y Normas de la C.A. Metro de Caracas).

b.- Descripción del Cargo: ha la valure provenientes del sistema de la companya del companya de la companya del companya de la companya del companya della c

Denominación del Cargo: Operador de Transporte Superficial.

Propósito General:

Operar los autobuses destinados al transporte colectivo superficial a lo largo de las rutas con los itinerarios establecidos, manteniendo una continua y esmerada atención a los usuarios, mediante la conducción de los autobuses, el uso de los equipos de comunicación de voz y el cumplimiento de las normas y procedimientos con el fin de prestar un servicio seguro, confiable y confortable.

Dimensiones: e y desembarque del usuario

- Unidades de Autobuses; con valor aproximado de Bs. 3 Millones. (Costo de la unidad al momento de la compra)
- Estimado de 300 boletos diarios
- Monto de 1500Bs, en billetes de baja denominación, con la finalidad de poseer sencillo, para otorgar el vuelto correspondiente a los usuarios

Finalidades:

- Operar autobuses asignados en las diferentes rutas, para lograr la prestación de un servicio de transporte colectivo superficial acorde con los lineamientos establecidos por la empresa.
- Comunicar eficaz y verazmente las anomalías o problemas que puedan incidir sobre el normal desarrollo de la operación del sistema mediante los equipos de comunicación de voz a fin de asegurar la buena operatividad del sistema.
- Verificar el correcto estado técnico y de limpieza de los autobuses, equipos e instalaciones del sistema con el fin de mantener los niveles de calidad de servicio establecidos.
- Realizar una continua y esmerada atención a los usuarios mediante la aplicación de normas y procedimientos a fin de mantener el confort establecido por la Empresa.
- Manejar y custodiar efectivamente los valores provenientes del sistema de cobro de pasaje, aplicando las normas y procedimientos respectivos para lograr su correcto manejo.

Actividades:

- Aplicar adecuadamente los Primeros Auxilios al usuario.
- Mantener informado a su supervisor y al terminal sobre cualquier anomalía o problema que pueda incidir sobre el normal desempeño de sus funciones.

- Realizar inspecciones técnicas y de limpieza a Autobuses e Instalaciones.
- Elaborar informes de accidentes o incidentes.
- Vigilar el embarque y desembarque del usuario.
- Conducir eventualmente el vehículo de regulación.
- Participar en la recepción y entrega de Autobuses.
- Realizar rutinas de Protección y Seguridad.
- Reportar cualquier falla detectada.
- Realizar el control de Boletos en las unidades.
- Realizar el cobro de pasajes garantizando el manejo y custodia del dinero.
- Usar correcta u oportunamente el sistema de comunicaciones de acuerdo con los lineamientos establecidos.
- Realizar la entrega y recepción de Autobuses a la Gerencia de Mantenimiento de Transporte Superficial.

Naturaleza y Alcance:

El titular reportará directamente al Supervisor de Transporte Superficial y los asistirá eventualmente cuando la situación lo amerite.

Relaciones Internas:

- Con los operadores de regulación para realizar a través de las comunicaciones de voz el movimiento de los autobuses y las estrategias necesarias para lograr la continuidad del servicio.
- Con los Inspectores y Supervisores de Transporte, acompañándolos y asistiéndolos en las funciones de verificación de la transitabilidad de las rutas e inspección de paradas, terminales y autobuses.

Con la Gerencia de Mantenimiento de Transporte, para la entrega y recepción de autobuses para mantenimientos preventivos y correctivos y el reporte de fallas del sistema.

Relaciones Externas:

- Con Fiscales de Tránsito y Agentes de Policía para resolver problemas de tránsito o de orden público.
- Con cuerpo de Bomberos, PTJ, DISIP y cualquier otra empresa de Servicio Público para resolver situaciones de incidente o emergencia.
- Con las compañías de limpieza a objeto de chequear y evaluar el trabajo realizado por éstas.

c.- Especificaciones del cargo:

Perfil del Ocupante: su supervisor y al terminal sobre cualquier anisquella d

- Mayor de 21años
- Bachiller.
- Licencia de Conducir de 5ta.
- Certificado Médico Vial vigente.
- Sexo Masculino.

Éste análisis ocupacional se realizó bajo el formato tomado de Botero, Roberto y Sánchez Marichal, Cesar (1973), revisado y validado por Sánchez Marichal, Cesar (1989) para MARAVEN, S.A.

*Establecimiento de Prácticas Seguras: Para el vaciado y organización de la información, se utilizó un formato, tomado del Programa de Intervención para el Control y Reducción del Acto Inseguro en MARAVEN S.A., realizado por Sánchez Marichal, Cesar y Muñoz, C., en Mayo de 1991.

♦ Datos de Identificación:

Realizar la entrega y recepción de Autobuses a la Gerencia de Mantenimient e de Transporte Superficial. Código: Sujetos identificados del número 1 al 39.

- 1. Sector Organizacional: Gerencia de Transporte Superficial.
- Unidad Operativa: Superintendencia Zona Este.
 Superintendencia Zona Oeste.
- 3. Cargo: Operador de Transporte Superficial.
 - Descripción de las Tareas:

Cargo: Operador de Transporte Superficial.

Tareas y Actividades:

- Aplicar adecuadamente los Primeros Auxilios al usuario.
- Mantener informado a su supervisor y al terminal sobre cualquier anomalía o problema que pueda incidir sobre el normal desempeño de sus funciones.
- Realizar inspecciones técnicas y de limpieza a Autobuses e Instalaciones.
- Elaborar informes de accidentes o incidentes.
- Vigilar el embarque y desembarque del usuario.
- Conducir eventualmente el vehículo de regulación.
- Participar en la recepción y entrega de Autobuses.
- Realizar rutinas de Protección y Seguridad.
- Reportar cualquier falla detectada.
- Realizar el control de Boletos en las unidades.
- Realizar el cobro de pasajes garantizando el manejo y custodia del dinero.
- Usar correcta u oportunamente el Sistema de Comunicaciones de acuerdo con los lineamientos establecidos.
- Realizar la entrega y recepción de Autobuses a la Gerencia de Mantenimiento de Transporte Superficial.

Reducir progresivamente la velocidad.

D. Colocar la unidad paralelamente y lo más cerca posible de la acera, para evitar accidentes e incidentes, dando mayor seguridad al usuario, al Operador y a la unidad.

Máquina: Unidades de Transporte.

Herramientas: Valores (dinero), Boletos.

Cantidad: 300 Boletos por turno; y 1500 Bs. en dinero sencillo. (billetes de baja denominación).

♦ Tareas y Secuencia Lógica de Actividades:

Cargo: Operador de Transporte Superficial.

Tareas:

- 1. Presentarse al supervisor de Patio y al de terminal en condiciones físicas y mentales aptas para laborar en el sistema.
- 2. Cuando se le haya asignado su ruta, el Operador, debe retirar su dotación del casillero en presencia del Supervisor administrativo.
- 3. El Supervisor de Patio operativo, le asignará la unidad correspondiente a su ruta con alguna especificación.
- 4. Antes de salir de patio, debe preparar la unidad asignada y reportar a la caseta cualquier tipo de falla que pueda retrasar o suspender la salida de la unidad.
- 5. Dirigirse al terminal y ubicarse en el andén de embarque o en algún punto estratégico de la ruta, de acuerdo a las instrucciones del Supervisor.
- 6. Permitir el embarque de usuarios en el terminal.
- Realizar la conducción de la unidad a lo largo del itinerario establecido de la ruta y prestar servicio a usuarios.

Al momento de hacer una parada:

8. Usar señal de cruce del lado derecho.

- 9. Reducir progresivamente la velocidad.
- 10. Colocar la unidad paralelamente y lo más cerca posible de la acera, para evitar accidentes e incidentes, dando mayor seguridad al usuario, al Operador y a la unidad.
- 11. Estacionar la unidad de tal manera que las puertas queden ubicadas en el nivel adecuado de la parada.
 - 12. Abrir la puerta trasera, sólo cuando se haya solicitado la parada.
 - 13. Vigilar el embarque y desembarque a través de los retrovisores y puerta delantera.
 - 14. Realizar la venta de boletos, vigilar la validación y el cobro de pasaje aplicando las normas y procedimientos establecidos.
 - 15. El operador debe poseer toda la documentación en regla.
 - 16. Mantener el volante con ambas manos.
 - 17. Controlar los pedales de acleración y frenado con el pie derecho.
 - 18. Sentarse en la posición correcta para la conducción.
 - 19. Debe conducir a la velocidad establecida por la ley.
 - 20. Atenerse a la Ley y al Reglamento de Tránsito Terrestre.
 - 21. En la ruta o terminal solo debe retroceder cuando se hayan agotado todas las posibilidades de maniobra.
 - 22. Las paradas deben hacerse exclusivamente en las paradas y terminales establecidos.
 - 23. El operador debe conocer la ruta, el itinerario y los sectores adyacentes.
 - ♦ Condiciones Ambientales y Físicas (Salud y Seguridad) de acuerdo a Tareas Específicas. :
- 1. Cargo: Operador de Transporte Superficial.

Condiciones y Actos Inseguros Probables:

- Mal estado del equipo de comunicación.
- El autobús carece de cinturón de seguridad.
- Falta de equipos de seguridad.

Tipos de Accidentes:

- √ Muerte del usuario en caso de aplicar inadecuadamente los primeros auxilios.
- √ Lesionar usuarios en el proceso de apertura y cierre de puertas, si durante el mismo no se vigila por los retrovisores el embarque y desembarque de usuarios.
- √ Choque o colisión, debido a las siguientes causas:
 - · Mantener el volante con una sola mano.
 - No controlar los pedales de aceleración y frenado con el pie derecho.
 - Hablar con los usuarios.
 - Usar Walkman, audífonos y/o celulares, que no permitan al operador escuchar si algún usuario tiene problemas dentro de la unidad.
 - Usar lentes oscuros que interfieran en el campo visual del operador.
 - Exceso de Velocidad
 - No atenerse a la Ley y Reglamento de Tránsito Terrestre.
- √ Pérdidas o lesión del brazo izquierdo del conductor, en caso de sacar el mismo por la ventanilla mientras conduce.(Ver Anexo N° 4)
 - * Lista de Chequeo (Resumen de los Actos Inseguros Probables).

Se realizó un cuadro donde se compilan todos los actos inseguros de probable ocurrencia correspondiente al cargo estudiado. (Ver Anexo Nº 6 Lista de Chequeo de posibles Actos Inseguros).

Ide strooms
ACTOS INSEGUROS
Retroceder el vehículo sin dar el aviso apropiado.
Omitir el uso de la luz de cruce cuando es requerido.
Desatender semáforos y/o señales de tránsito.
Girar en U o en L donde no está autorizado.
Conducir en dirección contraria a la autorizada.
Adelantar vehículo en zona no autorizada.
Cambiar indebida y frecuentemente de canal.

PERCE

e Pa

D V

√ Per ventan

ocurrer posible

000/009a.2	Circular entre dos canales, incorporarse
	imprudentemente a la circulación.
	Tomar y dejar pasajeros en canal de circulación.
	Frenar bruscamente.
000/009a5	Acercarse demasiado a los carros.
000/009a6	No sujetar el volante con firmeza.
000/009a7	Uso incorrecto de la corneta.
020/021	Correr (Manejar a exceso de velocidad).
020/023e	Manejar a exceso de velocidad en cruces e intersecciones.
020/023f	Manejar a exceso de velocidad en túneles.
020/23g	Manejar a exceso de velocidad en zona de peligro (bajada fuerte, zona resbaladiza, zona en reparación, desvíos, etc.).
020/023h	Manejar a exceso de velocidad en puentes.
020/023i	Sacar los brazos por la ventanilla mientras que se conduce.
030/033a	No mantener los dispositivos de seguridad en buen estado y a la disposición.
030/033b	No estacionar el Metrobus lo más cerca posible de la acera. Laboral
030/033c	No chequear el embarque y desembarque a través de los retrovisores internos y externos de la unidad.
030/033d	No respetar el procedimiento de apertura y cierre de puertas.
030/033e	No utilizar el freno momentáneo.
	Embarcar usuarios por la puerta trasera.
	THE RESERVE THE PROPERTY OF TH
/ 0	Permitir el desembarque de usuarios por la puerta delantera.
030/033i	Permitir el embarque y desembarque de usuarios fuera de la parada asignada.
030/033j	Poner en movimiento la unidad con usuarios desplazándose dentro de la misma.
030/036	Conducir el vehículo desprovisto o en mal estado de los dispositivos de seguridad (extintores).
030/036a	Conducir en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas.
030/036c	No estar atento a la vía mientras se atiende al usuario.
030/036d	Hablar con los usuarios mientras se conduce.
030/036e	Usar lentes oscuros los cuales perturban la visión periférica del conductor.
030/036f	Usar audífonos, walkman y / o celulares, los cuales disminuyen la capacidad Auditiva y de concentración.
030/039a	No informar sobre condiciones inseguras o irregularidades en operaciones conocidas.

030/039b	No informar sobre estado y condiciones inseguras de l ruta.	
030/039d	No informar sobre condiciones inseguras conocidas en el funcionamiento del vehículo.	
030/039g	Utilizar el equipo de Telecomunicaciones para comunicar información no pertinente al trabajo.	
030/039h	Mantener apagado el sistema de Telecomunicaciones.	
060/065a	Fumar o encender fuentes de ignición.	
060/065b	Beber o comer a bordo de las unidades.	
100b	Aceptar distracción, molestia de otros.	
100c para llevan	Permitir usuarios en la parte delantera de la unidad que perturben el campo visual y la observación de los retrovisores.	
100d	Abandono de la unidad, con usuarios dentro de la misma, por parte del Operador de Transporte Superficial.	
100e	Contar dinero mientras conduce.	

2. - Percepción de Estrés Laboral:

Se midió a través de la Escala de Situaciones de Estrés Laboral (Laboratorio de Psicofisiologia y Comportamiento Humano. USB, 1991), en revisión (Ver Anexo N° 7).

Esta escala se adaptó al caso estudiado.

Descripción del Instrumento:

Esta escala es un instrumento que no constituye una escala homogénea, que mida una condición psicológica estable (presenta ítems de situaciones, las cuales son sensibles a la selectividad del perceptor). A dicha escala se le hizo una adaptación al caso de estudio (Ver Anexo N° 7).

Para realizar la adaptación del instrumento, se eliminaron de la escala original, los ítems que no aplicaban al caso en estudio, y se agregaron aquellos que guardaban relación con las actividades y funciones del cargo utilizado para el estudio.

Los ítems agregados, se conformaron según el Manual de Normas y Procedimientos de la C.A. Metro de Caracas. Dichos ítems, planteaban situaciones que podrían ser fuente de estrés para los Operadores de Transporte Superficial. (Ver Anexo N°5).

Se calculó un Alpha de Cronbrach, para la confiabilidad de la escala, el cual dio como resultado 0.49

Items de la Escala de Situaciones de Estrés Laboral

- 1- Dificultades para llevarse bien con sus compañeros.
- 2- Temor o inseguridad en el manejo de extintores en caso de requerirlo.
- 3- No me gusta mi trabajo en la actualidad.
- 4- Dificultades con los supervisores inmediatos.
- 5- Presión para el cumplimiento de tareas.
- 6- Excesivas responsabilidades.
- 7- Expectativas de cambio.
- 8- Tener que trabajar sobretiempo.
- 9- Poca autonomía o flexibilidad en las decisiones.
- 10- Tener que darle cuenta a varios supervisores.
- 11- Evaluaciones de desempeño dentro del cargo.
- 12- Clima de alta competitividad.
- 13- Ambiente físico desagradable.
- 14- Alto volumen de usuarios en la unidad.
- 15- Entrega de informes o reportes.
- 16- Sentirse excesivamente involucrado con el trabajo.
- 17- Considerarse sub-utilizado.
- 18- Presión en el correcto cumplimiento de las señales de tránsito.

la población estudiada; dicho análisis se malizo

- 19- Conducir una unidad desprovista de extintores o con los mismos en mal estado.
- 20- Sentirse enfermo.
- 21- No poder estacionar correctamente la unidad para el embarque y desembarque de los usuarios
- 22- Cambiar de canal frecuentemente.
- 23- Congestionamiento vial.
- 24- Fallas de tipo mecánico, una vez comenzado el recorrido.
- 25- Irrespeto por parte de los usuarios, de las normas establecidas para el uso del sistema metrobus.
- 26- Falta de Sencillo.
- 27- Vehículos aparcados en zonas de parada.
- 28- Maltrato supervisorio por el sistema de Telecomunicaciones.
- 29- Poco tiempo de descanso.
- 30- Disminución de la calidad del servicio.
- 31- Falta de coordinación entre los supervisores.
- 32- Imprudencias de otros conductores.
- 33- Incumplimiento de normas de trabajo por parte de otros compañeros.

IV.8 Procedimiento:

1- Análisis Ocupacional

La investigación comenzó con la realización del análisis ocupacional del cargo que ocupan los sujetos que conforman la población estudiada; dicho análisis se realizó según el formato anteriormente explicado.

Este análisis es considerado la Fase 1 para la realización de la observación, ya que con los datos obtenidos del mismo, se establecieron los Actos Inseguros probables.

2- Observación y Registro de Actos Inseguros.

La observación se realizó de manera directa, y de la siguiente forma:

- 1.- Una vez seleccionado el Operador a observar, se procedió a embarcar la unidad asignada al mismo, realizando el recorrido entero de la ruta, habiendo el respectivo registro de Actos Inseguros probables, establecidos en la lista de chequeo.
- 2.- Para el llenado de la Lista de Chequeo, se procedió a anotar la frecuencia de ocurrencia de los actos inseguros cometidos por el Operador.

La observación se realizó en un momento único, es decir, solo se realizó una observación por sujeto (un recorrido completo).

3- Análisis de Actos Inseguros

Es importante resaltar que los Actos Inseguros registrados fueron acciones simples, precisas y rápidas; que en algunas ocasiones se repitieron y en otras no; durante la secuencia lógica de actividades ejecutadas en durante el recorrido.

4- Administración de la Escala de Situaciones de Estrés Laboral, en su versión adaptada.

Una vez adaptado el instrumento, se procedió a conversar con los Supervisores de los Operadores observados, con la finalidad de pautar entrevistas durante el período de descanso de dichos sujetos, para luego administrar el instrumento mediante el cual se midió la Percepción de Estrés Laboral y una Hoja de Identificación, que nos permitió hacer la caracterización de la población estudiada. (Ver Anexo N°8) Escala y Hoja de Idnetificación (Ver Anexo N°9)

Para cada sujeto, las instrucciones fueron dadas en voz alta por los examinadores y se aclarararon todas las dudas planteadas por los sujetos.

IV.9 Procesamiento de la Información

• Establecimiento de Prácticas Seguras

Del análisis ocupacional realizado y tomando en cuenta el Manual de Normas y Procedimientos de la C.A. Metro de Caracas, se obtuvo información que nos permitió

• Registro de información sobre los Actos Inseguros observados.

La información obtenida a través de la observación, se vació en la Lista de Chequeo (Hoja de Observación), en la cual se registraron las frecuencias de ocurrencia de cada uno de los Actos Inseguros observados.

Se realizó una Matriz de Resultados (Ver Anexo N° 10) que contenían cada una de las hojas de observaciones utilizadas. Dicha matriz fue incluida en el programa SPSS versión 7.5; para obtener la Distribución de Frecuencias (Ver Anexo N°11) de cada Acto Inseguro cometido, así como también el Coeficiente de Correlación de Pearson, que indica la magnitud de la relación entre los actos (Ver Anexo N° 12 Tablas de Correlación entre Actos Inseguros).

• Escala de Situaciones de Estrés Laboral.

Con la información obtenida de la escala se construyó una matriz de resultados (Ver Anexo N° 13), la cual igual que en el caso anterior fue incluida en programa SPSS versión 7.5, con la finalidad de obtener la Distribución de Frecuencia (Ver Anexo N°14) para cada uno de los ítems y el Coeficiente de Correlación de Pearson, el cual indica la magnitud de la relación entre las Situaciones planteadas en la Escala. (Ver Anexo N°15 Tablas de Correlación entre Ítems de Percepción de Estrés Laboral).

Por ultimo también se calculó la magnitud de las correlaciones entre Actos Inseguros e ítems de Percepción de Estrés Laboral. (Ver Anexo N° 16).

• Hoja de Identificación.

Con los datos obtenidos de esta hoja, se realizó una matriz de resultados (Ver Anexo N° 17), que también fue incluida en el programa SPSS 7.5, por medio del cual

PERCH

se realizó una Prueba de Diferencia de Medias, para estimar el nivel de significación entre estas variables.

V. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

V.J. Caracterización de la muestra

A partir de los datos obtenidos de los 39 sujetos que componen la muestra, se mede concluir que las características más relevantes son las que a continuación se perifican:

Los Operadores de Transporte Superficial de la C.A. Metro de Caracas, son en su totalidad pertenecientes al sexo masculino, ya que los requisitos del cargo ast lo e pecifican. En su mayoria son bachilleres, es el Grado de Instrucción mínimo requerido por la empresa, para poder ser aceptado en el cargo; igualmente la mayoría de los Operadores son casados y tienen hijos



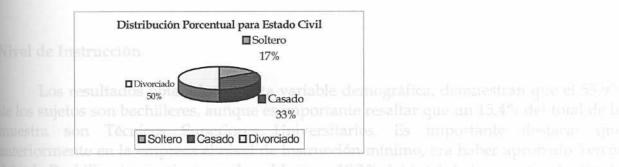
V. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

V.1 Caracterización de la muestra

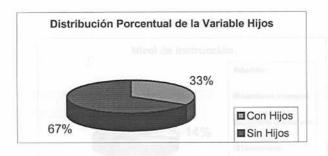
A partir de los datos obtenidos de los 39 sujetos que componen la muestra, se puede concluir que las características más relevantes son las que a continuación se especifican:

Los Operadores de Transporte Superficial de la C.A. Metro de Caracas, son en su totalidad pertenecientes al sexo masculino, ya que los requisitos del cargo así lo especifican. En su mayoria son bachilleres, es el Grado de Instrucción mínimo requerido por la empresa, para poder ser aceptado en el cargo; igualmente la mayoría de los Operadores son casados y tienen hijos.

00-02	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	1	14	35.8
Casado	2	21	53.9
Divorciado	3	4	10.3
The state of	Total	39	100



	Categorías	Frecuencia	Porcentaje		
Con Hijos	1	33 🖎	84.6	cuencia'	Porcentaje
Sin Hijos	Bach 2	6	15.4	21	
Bachill	Total	39	2 100	4	
Estudia	nte Universita	erio	3	6	



Edad

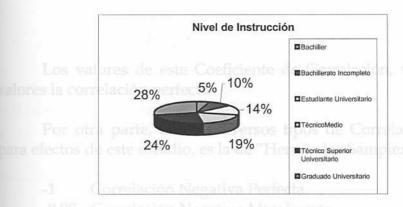
Los resultados arrojan que el 33.33% de la muestra, se encuentran en edades comprendidas entre 30 y 32 años, seguido del 28,20% de Operadores con edades comprendidas entre 33 y 35 años; siendo la edad mínima 30 años y la máxima 42 años, con una edad promedio de 35 años.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
30-32	13 14 5	33.33
33-35	ar a 11r Upa	28.20
36-38	9	23.08
39-41	5	12.82
42-44	umo, in anugu	2.57
Total	39	100

Nivel de Instrucción

Los resultados obtenidos en esta variable demográfica, demuestran que el 53.9% de los sujetos son bachilleres, aunque es importante resaltar que un 15.4% del total de la muestra son Técnicos Superiores Universitarios. Es importante destacar que anteriormente en la empresa el nivel de instrucción mínimo, era haber aprobado Tercer Año de Bachillerato, motivo por el cual hay un 10.3% del total de la muestra dentro de esta categoría, denominada Bachillerato Incompleto.

	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bachiller	1	21	53.9
Bachillerato Incompleto	2	4	10.3
Estudiante Universitario	3	6	15.4
TécnicoMedio	4	re las 1 ariabi	2.5
Técnico Superior Universitario	o el C5enciel	6	15.4
Graduado Universitario	6	nente 1/ otra	2.5
processi no considera la nocion car	Total	39	100



Antigüedad en la Empresa

En esta categoría se precisa el tiempo que tienen los sujetos laborando en la empresa, siendo el 48.72% del total de la muestra, Operadores cuya antigüedad está comprendida entre 7 y 10 años, con un mínimo de 3 años y un máximo de 17 años. Hay que tomar en cuenta que solo uno de los sujetos tiene una antigüedad de 17 años, quien antes de pasar a ser Operador, se desempeñaba en las áreas administrativas de la empresa.

Por último, la antigüedad promedio de los Operadores es de 8 años.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
3-6	puyen14 enric	35.9
7-10	19	48.72
11-14	ndo er 5 uenta	12.82
15-18	ealizó1una P	2.56
Total	39 001	100

Finalmente es importante resaltar, que las características de esta muestra, no son extensibles o generalizables a la totalidad de los Operadores de Transporte Superficial de la C.A. Metro de Caracas, debido a que la selección de la muestra fue intencional.

Para conocer si existia o no relación entre las variables estudia.

V.2 Análisis de las Variables

Para medir la fuerza de las relaciones entre las variables estudiadas, se realizó un Análisis de Correlación, utilizando el Coeficiente de Correlación de Pearson, el cual no considera a las variables como una independiente y otra dependiente, ya que esta prueba no considera la noción causa-efecto.

Los valores de este Coeficiente de Correlación, varia de -1 a +1, siendo estos valores la correlación perfecta.

Por otra parte, existen diversos tipos de Correlación. La clasificación utilizada para efectos de este estudio, es la de "Hernández Sampieri:

- -1 Correlación Negativa Perfecta.
- -0.90 Correlación Negativa Muy Fuerte.
- -0.75 Correlación Negativa Considerable.
- -0.50 Correlación Negativa Media.
- -0.10 Correlación Negativa Débil.
- 0 No existe Correlación.
- +0.10 Correlación Positiva Débil.
- +0.50 Correlación Positiva Media.
- +0.75 Correlación Positiva Considerable.
- +0.90 Correlación Positiva Muy Fuerte.
- +1 Correlación Positiva Perfecta."62

En este estudio además de estudiar la relación entre Percepción de Estrés Laboral y Acto Inseguro, se tomaron en cuenta Variables Demográficas (Edad, Antigüedad), las cuales contribuyen al enriquecimiento de la presente investigación.

Tomando en cuenta las variables demográficas (Estado Civil, Nivel de Instrucción e Hijos), se realizó una Prueba de Diferencias de Medias, como parte de un Análisis Descriptivo, tomando como parámetros el 95% de Confianza y el 0.05 de Nivel de Significancia.

V.3 Análisis de Resultados.

Para conocer si existía o no relación entre las variables estudiadas, se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson, el cual " es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalo o de razón. "63; en esta no se consideran a las variables como una dependiente y otra independiente, ya que no se evalúa causalidad, aunque la misma puede establecerse de manera teórica.

63 Ibid. Pág. 383

⁶² HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto op. cit. Pág. 384

El Coeficiente fue calculado a partir de los resultados obtenidos en la observación de actos inseguros y las puntuaciones de la Escala de Situaciones de Estrés Laboral, con la cual se midió la Percepción de Estrés Laboral de los observados.

ncluir entonces; que	PERCEPCIÓN DE ESTRÉS	ACTO INSEGURO
PERCEPCIÓN DE ESTRÉS		-0.0544 P=0.742
ACTO INSEGURO	-0.0544 P= 0.742	zencias Porce 31 79

El resultado del Coeficiente fue de -0,0544; lo cual indica, según la clasificación de Hernandez Sampieri, que la correlación entre las variables acto inseguro y Percepción de estrés laboral, es débil y por lo tanto poco significativa, lo que lleva a concluir la nulidad de la correlación.

Dicha nulidad significa la inexistencia de relación causal entre las variables y además de mostrar aleatoriedad en la ocurrencia de Actos Inseguros producto de la Percepción de una Situación como Estresante.

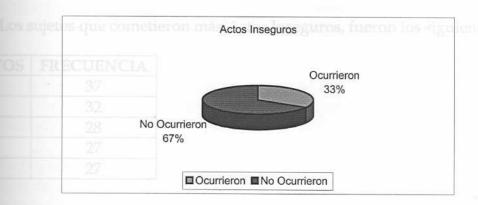
Por otra parte, luego de procesar la información obtenida de las Distribuciones de Frecuencias ($Ver Anexo N^{\circ} 11$) de ocurrencia de cada uno de los Actos Inseguros observados, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Los Actos Inseguros que no fueron observados (que no se cometieron), fueron:
- 1- 000/007b: Retroceder el Vehiculo sin dar el aviso apropiado.
- 2- 000/009c: Girar en U o en L donde no está autorizado.
- 3- 000/009d: Conducir en dirección contraria a la autorizada.
- 4- 030/036: Conducir el vehiculo desprovisto o con los dispositivos de Seguridad en mal estado.
- 5- 030/036 a: Conducir en Estado de Embriaguez o bajo la influencia de drogas.

- 6- 030/039h: Mantener apagado el Sistema de telecomunicaciones.
- 7- 060/065 a: Fumar o encender fuentes de Ignición.
- 8- 060/065b: Beber o comer a bordo de las unidades.

Esto indica que de un total de 39 Actos Inseguros Probables de ocurrencia, fueron 8 los que no ocurrieron, lo que representa un 20.51% de lo planteado. De esto se puede concluir entonces, que el resto, es decir, el 79.49% de los Actos Inseguros Probables, fueron los que ocurrieron del total de la Lista de Chequeo.

Categorías	Frecuencias	Porcentaje
Ocurrieron	total 31	79.49
No Ocurrieron	cuenc8s fue	20.51
Total Probables	39	100



Los Actos Inseguros que ocurrieron con mayor frecuencia, fueron los siguientes:

- 1- 000/009 a.2 Circular entre dos canales, incorporarse imprudentemente a la circulación.
- 2- 000/009 a: Omitir el uso de la luz de cruce cuando es requerido.
- 3- 000/009 a.1: Cambiar indebida y frecuentemente de canal.
- 4- 000/009 a.3: Tomar y dejar pasajeros en el canal de circulación.

Actos Inseguros más Cometidos

Actos Inseguros	Frecuencia Total	Porcentaje
000/0009 a.2	73	29.2
000/009 a	70	28
000/009 a.1	62	24.8
000/009 a.3	los Op 45 domes, r	18
TOTAL	250	100

Esto quiere decir que de un total de 250 Actos Inseguros más cometidos, correspondientes a aquellas cuyas frecuencias fueron las mayores, el 29.2% de la muestra circuló entre dos canales, y se incorporó imprudentemente a la circulación; y por otra parte el 28% omitió el uso de la luz de cruce cuando fue requerido.

Los sujetos que cometieron más Actos Inseguros, fueron los siguientes:

SUJETOS	FRECUENCIA		
14	37		
10	32 28		
7			
6	27		
17	27		

Cabe destacar que estos sujetos que cometieron un número considerable de Actos Inseguros, son todos mayores de 35 años, en su mayoría casados y con hijos, con una antigüedad mayor o igual a 8 años.

En la Categoría 0 (Nada), los Operadores de Transporte Superficial, no percibieron como estresante el hecho de tener dificultades para llevarse bien con sus compañeros, representando esto un 82.1% de los sujetos de la muestra; esta situación se repite en el caso de la presión por el cumplimiento de las señales de tránsito, y en el de la existencia de un Clima de Alta Competitividad; lo que representa al 87.2% y 76.9% de los sujetos respectivamente.

Al observar la Distribución de Frecuencias de los Items de la Escala de Situaciones de Estrés Laboral, se puede observar que en el Código 1 (Un Poco), el 48.7% de los Operadores consideran percibir estrés cuando tienen que darle cuenta a varios supervisores; mientras que un 33.3% manifestó percibir estrés, cuando tienen un

ambiente físico desagradable (autobuses muy viejos y sin mayores comodidades). Al igual que el 46.2% al presentar fallas de tipo técnico, una vez comenzado el recorrido, así como también el Congestionamiento vial.

En la Categoría 2 (Bastante), el 28.2% de los percibe sentir la situación bastante estresante cuando existen expectativas de cambios, señalando que es específicamente cuando son cambiados de rutas, y con el mismo porcentaje, cuando tienen excesivas responsabilidades, así como cuando son irrespetadas las normas, por parte de los usuarios.

El 20.5% de los Operadores, perciben como estresante, el conducir una unidad desprovista de extintores o con los mismos en mal estado, al igual que cuando se presentan fallas de tipo mecánico una vez comenzado el recorrido.

El 23.1% perciben bastante estresante, el no poder estacionar correctamente la unidad, para el embarque y desembarque de los usuarios.

La Categoría 3 (Mucho), muestra como dato relevante, el hecho de que el 15.4% de los sujetos de la muestra, perciben muy estresante cuando tienen expectativas de cambio y cuando el ambiente físico es desagradable, así como también cuando se sienten

De la Categoría 4 (Muchisimo), se puede decir que el conducir una unidad desprovista de extintores o con los mismos en mal estado, así como sentirse enfermos, representa una situación estresante para el 20.5% de los sujetos.

Es importante señalar que la Escala de Situaciones de Estrés Laboral, constaba originalmente de 25 ítems, lo que implica que los ítems del 26 al 33, fueron otros aspectos señalados por los mismos Operadores, como situaciones fuentes de estrés. A continuación se especifican dichos ítems:

PSL 27	Vehículos aparcados en la zona de parada.
PSL 28	Maltrato supervisorio por el Sistema de Telecomunicaçiones.
PSL 29	Poco tiempo de descanso.

PSL 30 Disminución de la Calidad del Servicio.

Falta de dinero sencillo.

PSL 26

PSL 31 Falta de Coordinación entre los Supervisores.

PSL 32 Imprudencias de otros conductores. PSL 33 Incumplimiento de las normas de trabajo por parte de otros compañeros.

Estos otros ítems denotan, que existen ciertas preocupaciones y expectativas con respecto a la empresa y al entorno laboral, que pueden dar idea de que los Operadores están conscientes de que en general, sel nivel del servicio prestado.

Por otra parte, las Pruebas de Diferencias de Media, aplicadas a las variables en estudio y a los datos demográficos, arrojaron en general que no había diferencia significativa, salvo los casos de Nivel de Instrucción y Estado Civil, con Percepción de Estrés Laboral y Acto Inseguro respectivamente.

Tomando el 0.05 como Nivel de Significación, se establecieron las siguientes conclusiones:

Del cuadro presentado anteriormente, se pueden observar las siguientes diferencias significativas:

√Con respecto a la variable Actos Inseguros:

- Nivel de Instrucción (Educación)
 - Bachiller y Bachillerato incompleto: -0.1035
 - Bachiller incompleto y Téc. Superior Universitario: 0.3013
 - Bachiller incompleto y Profesional Universitario: 0.1090

PERCE

ACTO INSEGURO

Variable	Medias	Dif. De Medias	Prob. De Igual varianza	Prob. De Varianza Desigual	Significación
Soltero Casado	0.4927 0.4542	0.0385	0.545	0.588	No hay Diferencia Estadisticamente Significativa
Soltero Divorciado	0.4927 0.4359	0.0568	0.649	0.461	No hay Diferencia Estadisticamente Significativa
Casado Divorciado	0.4542 0.4359	0.0183	0.798	0.726	No hay Diferencia Estadisvticamente Significativa
Bachiller Br. Incompleto	0.4542 0.5577	-0.1035	0.301	0.552	Hay Diferencia Estadisticamente Significativa
Bachiller Est. Universitario	0.4542 0.4786	-0.0244	0.731	0.739	No hay Diferencia Estadisticamente Significativa
Bachiller T.S.U	0.4542 0.4487	0.0055	0.941	0.949	No hay Diferencia Estadisticamente Significativa
Br. Incompleto Est. Universitario	0.5577 0.4786	0.0791	0.598	0.657	No hay Diferencia Estadisticamente Significativa
Br. Incompleto Tec. Medio	0.5577 0.2564	0.3013	0.443		Hay Diferencia Estadisticamente Significativa
Br. Incompleto T.S.U.	0.5577 0.4487	0.109	0.5	0.555	Hay Diferencia Estadisticamente Significativa
Br. Incompleto Prof. Universitario	0.5577 0.5897	-0.0321	0.931	0.342	No hay Diferencia Estadisticamente Significativa
Est. Universitario T.S.U.	0.4786 0.4487	0.0299	0.769	0.769	No hay Diferencia Estadisticamente Significativa
Con Hijos Sin Hijos	0.4685 0.453	0.0155	0.842	0.87	No hay Diferencia Estadisticamente Significativa
					Estadiancement

PERCEPCIÓN DE ESTRÉS LABORAL

Prob. De Varianza Variable Medias Dif. De Medias Prob. De Igual Significación varianza Desigual 0.167 Soltero 0.6126 0.206 No hay Diferencia Casado 0.7648 -0.1522Estadisticamente Significativa Soltero 0.6126 -0.0011 0.994 0.996 No hay Diferencia Divorciado 0.6136 Estadisticamente Significativa Hay Diferencia 0.7648 0.1512 0.485 Casado 0.482Divorciado 0.6138 Estadisvticamente Significativa 0.0238 0.885 No hay Diferencia Bachiller 0.7056 0.895 Br. Incompleto 0.6818 Estadisticamente Significativa 0.7056 0.0304 0.277 Hay Diferencia Bachiller Est. Universitario 0.8636 -0.158Estadisticamente Significativa No hay Diferencia 0.858 Bachiller 0.7056 0.0339 0.836 T.S.U 0.6717 Estadisticamente Significativa 0.345 0.348 Hay Diferencia Br. Incompleto 0.6818 0.8636 Estadisticamente Est. Universitario -0.1818Significativa 0.6212 0.138 Hay Diferencia Br. Incompleto 0.6818 Tec. Medio 0.0606 Estadisticamente Significativa 0.0101 0.967 0.964 No hay Diferencia Br. Incompleto 0.6818 Estadisticamente T.S.U. 0.6717 Significativa Br. Incompleto 0.6818 0.4091 0.277 Hay Diferencia 0.2727 Estadisticamente Prof. Universitario Significativa Prob. De Varianza Variable Medias Dif. De Medias Prob. De Igual Significación varianza Desigual 0.37 Est. Universitario 0.8636 0.1919 0.367 Hay Diferencia T.S.U. 0.6717 Estadisticamente Significativa 0.955 0.938 No hay Diferencia Con Hijos 0.6933 0.702 0.0087 Estadisticamente Sin Hijos Significativa

Con respecto a la variable Percepción de Estrés Laboral, se observaron las siguientes diferencias significativas:

√ Nivel de Instrucción (Educación):

- Bachiller y Estudiante Universitario: -0.158
- Bachillerato Incompleto y Estudiante Universitario: -0.1818
- Bachillerato Incompleto y Técnico Medio: 0.6212
- Bachillerato Incompleto y Profesional Universitario: 0.4091
- Estudiante Universitario y T.S.U.: 0.1919

√ Estado Civil:

- Casado y Divorciado: 0.1512.

Por medio de esto se puede inferir que realmente existen diferencias significativas en el nivel educativo, ya que dicha variable estuvo presente en ambos casos.

Al igual que en el caso de las Variables Acto Inseguro y Percepción de Estrés Laboral, se calculó el Coeficiente de Correlación entre dichas variables y los datos demográficos (edad, antigüedad en la empresa) obtenidos de los sujetos observados; resultando correlaciones débiles, que permiten concluir inexistencia de relación entre las variables estudiadas y las demográficas.

Luego de realiz	ACTO INSEGURO	PERCEPCIÓN DE ESTRÉS	TIEMPO
ACTO INSEGURO	y Percepción de l	-0.0544 P= 0.742	0.3831 P=0.742
PERCEPCIÓN DE ESTRÉS	-0.0544 P= 0.742	clon Mula:	0.4422 P= 0.799
TIEMPO	0.3831 P= 0.016	0.0422 P= 0.799	emekr

todo aquellos Operadores que son casadas y tienen hijos

I though do not	ACTO INSEGURO	EDAD	PERCEPCIÓN DE ESTRÉS
ACTO INSEGURO	- and a decree	0.3343	-0.0544
innesimplecer la bi	esercia de una	P=0.038	P= 0.742
EDAD	0.3343	dano arkini	-0.1006
strucción y Estado	P= 0.038	ariables mo	P= 0.0542
PERCEPCIÓN DE	-0.0544	peradores	de Transporte
ESTRÉS	P= 0.742	nudioras la	etar inflatzando en

Utilizando la clasificación de Hernández Sampieri (Tipos de Correlación), se observó que las correlaciones calculadas fueron en su mayoría nulas (rango: 0 – 0.09) y débiles (rango: 0.10 – 0.49), esto sucedió tanto en las correlaciones entre Actos Inseguros, como en las correlaciones entre Percepciones de Estrés Laboral; al igual que en la correlación entre las variables antes mencionadas. (Ver Anexo N° 12, 15, 16)

Por otra parte, de las correlaciones calculadas, solo un pequeño porcentaje entra en la categoría de Correlación Media (Ver Anexo N° 16). Por último, solo se obtuvo una correlación tipificada como considerable, entre el Uso Inadecuado de la Corneta (Acto Inseguro) y el Maltrato Supervisorio por el Sistema de Telecomunicaciones (Percepción de Estrés Laboral), cuyo Coeficiente fue: 0.8921, lo que indica alta correlación positiva. Se puede inferir que cuando hay maltrato supervisorio, el Operador tiende a usar incorrectamente la corneta (es decir, cornetea sin que sea necesario).

V.4 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Luego de realizar los cálculos correspondientes, se estableció que no hay relación entre Actos Inseguros y Percepción de Estrés Laboral; lo que queda demostrado en el valor arrojado por la correlación (0.0054), el cual, según la clasificación de Hernández Sampieri, entra en la Cetgoría de Correlación Nula.

En el grupo de sujetos observados, tienen tendencia a cometer Actos Inseguros, sobre todo aquellos Operadores que son casados y tienen hijos.

El 20.5% de los Operadores observados, perciben como estresante otras situaciones que no fueron palnteadas en la Escala.

Con respecto a los Actos Inseguros Probables, solo hubo un 20.5% de los mismos que no se cometieron, lo cual indica que dichos actos pueden considerarse como los que tiene una sanción más severa, razón ésta que impide al Operador cometer dicho acto, lo

que es algo positivo, ya que éste no comete Actos Inseguros que impliquen alto riesgo tanto para él como para los usuario a quienes transporta.

Luego de establecidas las correlaciones con las variables demográficas, no se pudo establecer la presencia de una relación significativa de cada una de estas, con las variables de estudio. Así mismo, existió significancia sólo en los casos de nivel de instrucción y Estado Civil, con las variables motivo de estudio, lo que denota que la educación alcanzada por los Operadores de Transporte Superficial y las responsabilidades de tipo familiar, pudieran estar influyendo en la acometencia de Actos Inseguros y de la Percepción de Situaciones como estresantes, en su ámbito laboral.

Es importante resaltar, que luego del análisis de resultados, específicamente de aquellos sujetos que cometieron un mayor número de Actos Inseguros, pudieran estar influenciados por las variables antigüedad, edad, estado civil, y existencia o no de hijos.

Por último cabe destacar, que luego de observar el incumplimiento de las señales de tránsito, por parte de los Operadores, al aplicarseles la Escala de Situaciones de Estrés Laboral, un 87,2% no percibe estrés por no cumplirlas correctamente.

variables, antes mencionadas. El único Coeficiente que puede tipificarse considerable fue entre el uso incorrecto de la cometa y el maltrato supervisorio por el sistema de Telecomunicaciones, lo cual para efectos de este estudio no me muy significativo, ya que fue en un solo sujeto; frecuencia esta no representativa de la muestra. En este caso se podría mencionar que la correlación pudo ser Espúrea el decir, una correlación alta en una variable y en la otra, pero sin relacion entre mismas, existiendo aleaturiedad.

Los compromisos familiares tales como estar casados, tener hijos y por cera parte ser mayor o igual a 35 años, pudieran establecer un patrón de conducta de ios Operadores que se encuentran dentro de esta categorna. Son estos los que cometieron un mayor número de Actos Inseguros, con lo cual se pundo decir que estos compromisos sociales, así como la edad son influyentes tanto a la hora decometer Actos Inseguros, como de Percibir Situaciones como lastrosantes.

La construcción y adaptación de la Lista de Chequeo de posibles A. los maseuros facilitó la obtención de aquellos actos más frecuentes, tales como:

- Omitir el uso de luz de cruce, cuando es requerido.
- Circular entre dos canales, incorporarse imprudentemente a la sirculación.
- Cambiar indebidamente y fraccientemente de canal.
- Tomar y delar masaleros en el canal de circulación

VI. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Partiendo de los dos principales aspectos de este estudio, como es la Percepción de Estrés Laboral y la ocurrencia de Actos Inseguros, es posible la construcción de una serie de ideas y aportes, expresados en forma de conclusiones que puedan enriquecer porteriormente investigaciones dentro del ámbito de Higiene y Seguridad Industrial, desde la perspectiva de la Psicología Industrial:

- La Correlación entre Acto Inseguro y Percepción de Estrés Laboral es nula (-0,0544), lo que denota que no hay ninguna relación entre las variables estudiadas; esto explica que estas variables se comportan de manera independiente y el que ambas sucedan, no implica que una sea consecuencia de la otra.
- Los Coeficientes de Correlación entre Actos Inseguros, no son relevantes, así como tampoco aquellas entre los ítems de Percepción de Estrés Laboral y, entre las dos variables antes mencionadas. El único Coeficiente que puede tipificarse como considerable fue entre el uso incorrecto de la corneta y el maltrato supervisorio por el sistema de Telecomunicaciones, lo cual para efectos de este estudio no es muy significativo, ya que fue en un solo sujeto; frecuencia esta no representativa de la muestra. En este caso se podría mencionar que la correlación pudo ser Espúrea, es decír, una correlación alta en una variable y en la otra, pero sin relación entre las mismas, existiendo aleatoriedad.
- Los compromisos familiares tales como estar casados, tener hijos y por otra parte ser mayor o igual a 35 años, pudieran establecer un patrón de conducta de los Operadores que se encuentran dentro de esta categooría. Son estos los que cometieron un mayor número de Actos Inseguros, con lo cual se puede decír que estos compromisos sociales, así como la edad son influyentes tanto a la hora de cometer Actos Inseguros, como de Percibir Situaciones como Estresantes.
- La construcción y adaptación de la Lista de Chequeo de posibles Actos Inseguros, facilitó la obtención de aquellos actos más frecuentes, tales como:
 - Omitir el uso de luz de cruce, cuando es requerido.
 - Circular entre dos canales, incorporarse imprudentemente a la circulación.
 - Cambiar indebidamente y frecuentemente de canal.
 - Tomar y dejar pasajeros en el canal de circulación.

 La Escala de Situaciones de Estrés Laboral, adaptada al caso de Operadores de Transporte, constituye un aporte para futuros estudios que ameriten aplicar la misma en otros contextos.

Por último si bien es cierto que no hay relación entre Percepción de Estrés Laboral y la ocurrencia de Actos Inseguros, no se debe descuidar la importancia que tienen las mismas, al ocurrir de manera independiente dentro del contexto organizacional y como componente del factor social que acompaña al Operador de Transporte Superficial.

- Aplicar la Lista de Chequeo de posibles Actos Inseguros, con el fin de detectar las tareas críticas, así como desarrollar programas de prevención y control de accidentes en el ámbito laboral
- Aplicar la Lista de Chequeo de posibles Actos Inseguros, repetivas veces, es decir, se propone realizar un estudio de Tipo No Experimental / Longitudinal, a través del tiempo y así obtener una secuencia de los Actos Inseguros en los sujetos, lo que podría permitir retablecon una mayor relación con otras variables.
- Aplicar la liscala de Situaciones de manera Longitudinal, para poder identificar aquellas situaciones que los individuos perciben como estresante a lo largo del estudio.
- Se recomienda que al realizar el estudio de Tipo Longitudinal, una vez denada la Lista de Chequeo de probables Actos Inseguros, se proceda a aplicar la Escala de situaciones de Estrés y repetir este procedimiento tantas ver es como sea necesario, esto con el fin de aportar mayor información.

Por último las recomendaciones que se pueden realizar, fuego de condition el estudio a la C.A. Metro de Caracas, son las siguientes:

Aunque no se demostro relación entre las variables de estudio y la o intensión de estas es independiente, sería recomendable iniciar una investipaciona buscando las causas de las mismas, orientado específicame de al 1 ctor personal y de comunicación.

Someter periodicamente a reentrenamiento a los Operadores de Transporte,
 ya que se observó un alto porcentaje de estos que cometen Actos Inseguros
 como una conducta adquirida.

VII. RECOMENDACIONES

Con la finalidad de aprovechar la información presentada, en el estudio para futuras investigaciones de mayor envergadura, se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Aplicar la Lista de Chequeo de posibles Actos Inseguros, con el fin de detectar las tareas críticas, así como desarrollar programas de prevención y control de accidentes en el ámbito laboral.
- Aplicar la Lista de Chequeo de posibles Actos Inseguros, repetivas veces, es decír, se propone realizar un estudio de Tipo No Experimental / Longitudinal, a través del tiempo y así obtener una secuencia de ocurrencia de los Actos Inseguros en los sujetos, lo que podría permitir establecer una mayor relación con otras variables.
- Aplicar la Escala de Situaciones de manera Longitudinal, para poder identificar aquellas situaciones que los individuos perciben como estresante a lo largo del estudio.
- Se recomienda que al realizar el estudio de Tipo Longitudinal, una vez llenada la Lista de Chequeo de probables Actos Inseguros, se proceda a aplicar la Escala de situaciones de Estrés y repetir este procedimiento tantas veces como sea necesario, esto con el fin de aportar mayor información.

Por último las recomendaciones que se pueden realizar, luego de concluido el estudio a la C.A. Metro de Caracas, son las siguientes:

 Aunque no se demostró relación entre las variables de estudio y la ocurrencia de estas es independiente, sería recomendable iniciar una investigación, buscando las causas de las mismas, orientado específicamente al factor personal y de comunicación.

- Someter periódicamente a reentrenamiento a los Operadores de Transporte, ya que se observó un alto porcentaje de estos que cometen Actos Inseguros como una conducta adquirida.
- Realizar este estudio nuevamente e incluir todas las rutas que conforman el Sistema Metrobús.

ADAMS, B. Self Report Measures of Street, Nueva York, 1983 Pag. 50

Accidentes de trabajo. Centro de ayuda técnica, Agencia para el Desarrollo roscional (AID). Editorial Cultura, México, s/f.

BARON, Robert, Psicologia, Editorial Prentice Hall, México, 1999, pag 533-555.

BERMÚDEZ, Marilen y Adriana León: "Diagnóstico descriptivo de la tormación educativa en Higiene y Seguridad Industrial y Medicina del Trabajo (Salud Ocupacional) en algunas de las ciudades industriales del país. Memoria de grado presentada a la UCAB, Caracas - Venezuela, 1994.

BLAKE, R. 1979, Pag.

BRENNAN, R.F.s. Psicología General. Ediciones Morate. Segunda Edicion adrid, 1961. Pág. 213-214.

GEDEÑO, Amarilys: "Estrés Laboral: Estudio de un caso de una empresa enezolana. Memoria de grado presentada a la UCAB, Caracas - Venezuela, 199.

Consejo Interamericano de Seguridad. "Accidentes en Seguridad Industrial

CUENCA P., Leonardo: <u>Evolución de la Seguridad Industrial en Veneziada lin</u> Evisto Salud Ocupacional, Marzo 1986, Nº 1 Vol. !

DEREANER, Rusell: Practicas modernas de Seguridad En Globa) Newstetter del mational Control Institute, 1990, Port Bird Junior, Frank.

DI NARDO, Y." Estudio comparativo del Patrón de Respuesta Cardiovascular no el estrés en laboratorio y campo". Memoria de grado presentada a la UCAB, locas - Venezuela, 1996.Pág. 17-27.

FORGUS, Ronald H.: Percepción, Proceso basico en el desarrollo cognitivo. Edit. México 1975, 469 p.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ADAMS, B. Self Report Measures of Street. Nueva York, 1983. Pág. 50

Accidentes de trabajo. Centro de ayuda técnica, Agencia para el Desarrollo Internacional (AID). Editorial Cultura, México, s/f.

BARON, Robert: Psicología. Editorial Prentice Hall, México, 1999, pág 533-555.

BERMÚDEZ, Marilen y Adriana León: "Diagnóstico descriptivo de la formación educativa en Higiene y Seguridad Industrial y Medicina del Trabajo (Salud Ocupacional) en algunas de las ciudades industriales del país. Memoria de grado presentada a la UCAB, Caracas - Venezuela, 1994.

BLAKE, R. 1979. Pág.

BRENNAN, R.E.:. <u>Psicología General</u>. Ediciones Morate. Segunda Edición. Madrid, 1961. Pág. 213-214.

CEDEÑO, Amarilys: "<u>Estrés Laboral: Estudio de un caso de una empresa venezolana</u>. Memoria de grado presentada a la UCAB, Caracas - Venezuela, 1997.

Consejo Interamericano de Seguridad. <u>"Accidentes en Seguridad Industrial</u>". 1991.

CUENCA P., Leonardo: <u>Evolución de la Seguridad Industrial en Venezuela</u>. En: Revista Salud Ocupacional, Marzo 1986, Nº 1 Vol. 1

DEREANER, Rusell: <u>Prácticas modernas de Seguridad</u>. En: Global Newsletter del International Control Institute. 1990. Por: Bird Junior. Frank.

DI NARDO, Y." <u>Estudio comparativo del Patrón de Respuesta Cardiovascular ante el estrés en laboratorio y campo"</u>. Memoria de grado presentada a la UCAB, Caracas - Venezuela, 1996. Pág. 17-27.

FORGUS, Ronald H.: <u>Percepción, Proceso básico en el desarrollo cognitivo</u>. Edit. Trillas. México 1975. 469 p.

FRAUSE, Thomas: <u>La ciencia del Comportamiento aplicada a la prevención de accidentes</u>, En: Revista Notas de Seguridad, Septiembre 1987. Pág. 5.

GONZÁLEZ, Greta y Beatriz Strauss: "<u>Variables cognoscitivas y</u> <u>Comportamiento Laboral Inseguro</u>. Memoria de grado presentada a la UCAB, Caracas -Venezuela, 1996.

HEINRICH, W.: <u>Prevención de Accidentes Industriales</u>. En: Global Newsletter del International Control Institute. 1990. Por: Bird Junior, Frank.

HERNÁNDEZ, Roberto y otros: <u>Metodología de la Investigación</u>, Editorial McGraw Hill, México, 1991. Pág. 191, 189, 384,385,416, 16.

HOCHMAN, Elena y Montero, Maritza: <u>Investigación Documental</u> (<u>Técnicas y Procedimientos</u>), Editorial Panapo, Caracas, 1991.106 p.

IVANCEVICH, J. y Matterson, M: <u>Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial</u>. Edit. Trillas. México, 1992 Pág. 21, 22,. 149, 28.

JOHNSON, William G.: <u>MORT, Sistemas de Reforzamiento de Seguridad</u>. En: Global Newsletter del International Control Institute. 1990. Por: Bird Junior, Frank.

Ley Orgánica de Prevención y Condiciones del Medio Ambiente. Editorial Dabosan C.A. 1986.

MANIERI Caropreso, Robert: El Estrés. WWW ¿Qué es el Estrés?.com

Manual de Seguridad e Higiene Industrial. Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Editorial LIMUSA, 1996, 181 pág.

MAYORAL Alavedra, Antonio: Introducción a la Percepción. Barcelona – España. P.p.18,100,183.

MARTÍN DE VILLODRES, José: <u>Un Modelo Psicosocial del Comportamiento Vial</u>. Capitulo 1, UCV. Doctorado en Ciencias Sociales. Caracas, 1988. 327 Págs.

MARTÍN DE VILLODRES, José: <u>La Construcción Social de la Realidad Vial, una aproximación Sitemática</u>. Caracas, 1988. P.p. 88

Norma COVENIN 474-89

Norma COVENIN 2260-88

PDVSA: Guía de Codificación de Accidentes Personales. Caracas, 1986.

<u>Prevención de actos inseguros,</u> División operaciones de producción, Maraven S.A., s/p.

RIVAS Lairet, Lucrecio: <u>Curso de Seguridad e Higiene Industrial I</u> (Tema 8. Higiene Industrial)

ROBBINS, Stephen: <u>Comportamiento Organizacional. Teorías y prácticas</u>. Edit. Prentice Hall 7ma.Edición . México 1997. Pp132, 611

SÁNCHEZ, C., Muñoz, C y otros: "Programa piloto para la reducción y control del Acto Inseguro". Maraven S.A. 1990.

SÁNCHEZ, C., Muñoz, C. y otros<u>: "Programa de Intervención para el Control y Reducción del Acto Inseguro (Planta de Distribución)</u>" MARAVEN S.A.- INPERSONAS S.R.L. 1991

SÁNCHEZ, C., Muñoz, C. y otros<u>: "Programa de Intervención para el Control y Reducción del Acto Inseguro (Planta de Distribución San Lorenzo)</u>" División de Mercadeo Interno. Gerencia Integral. MARAVEN S.A. – INPERSONAS S.R.L. 1992

SÁNCHEZ M, Cesar: Sistemas de cogniciones y comportamiento laboral inseguro. Noviembre 1991.

SCHNEIDER, David: <u>Percepción Personal</u>. Fondo Educativo Interamericano. 1982 2º Edición. EUA. Pág. 37-39

SCHULTZ, D.P.: <u>Psicología Industrial</u>. Edit. Mc. Graw Hill. 3º Edición. México 1998. .

Seguridad Industrial. Edit Herrero Hermanos, Sucesores S.A., México 1969.

Seguridad Industrial. (Manual de Adistramiento N° 73 Serie A). México. Septima Edición 1989. P.p. 13,14,19,20

Seguridad Industrial. Universidad Nacional Abierta. 1992.

VÁSQUEZ, Alexis y Otros: <u>Programa de Manejo y Control de Estrés</u>. Gerencia de Relaciones Industriales. Oficina de Administración Médica. 1985. Caracas, C.A.Metro de Caracas. S/p.

IX. ANEXOS

IX. ANEXOS

Estrés: El papel de las evaluaciones cognitivas

Percepción del individuo del evento

Erabieción Primaria:

El individuo determina la amanaza a su bienester, por ejemplo, el individuo puede usar la negociación pura reducir la realidad del coento Le situación es percibida como inofesisiva

La situación es percibida como amenazación

ANEXO 1 ESTRÉS: EL PAPEL DE LAS EVALUACIONES COGNITIVAS

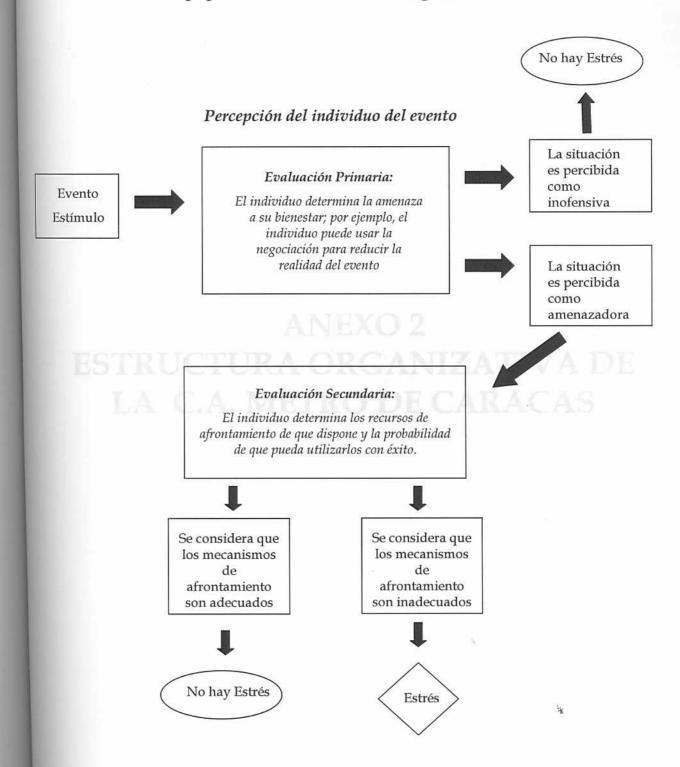
de met psieda estrician los con muito.

lus mecanismos de afrontamiento Se considera que los mecanismos de atrontamiento son madernados

No hay Estres

Longo de Robert Baron: Pricelogia, Prentice Hall, México 1999

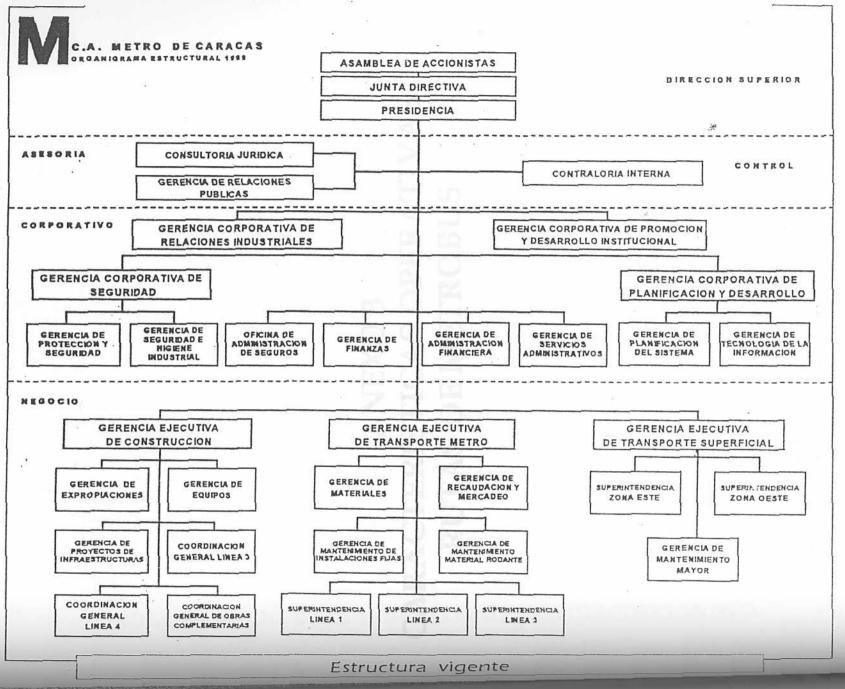
Estrés: El papel de las evaluaciones cognitivas



Tomado de : Robert Baron: Psicología. Prentice Hall, México 1999.

ANEXO 2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA C.A. METRO DE CARACAS

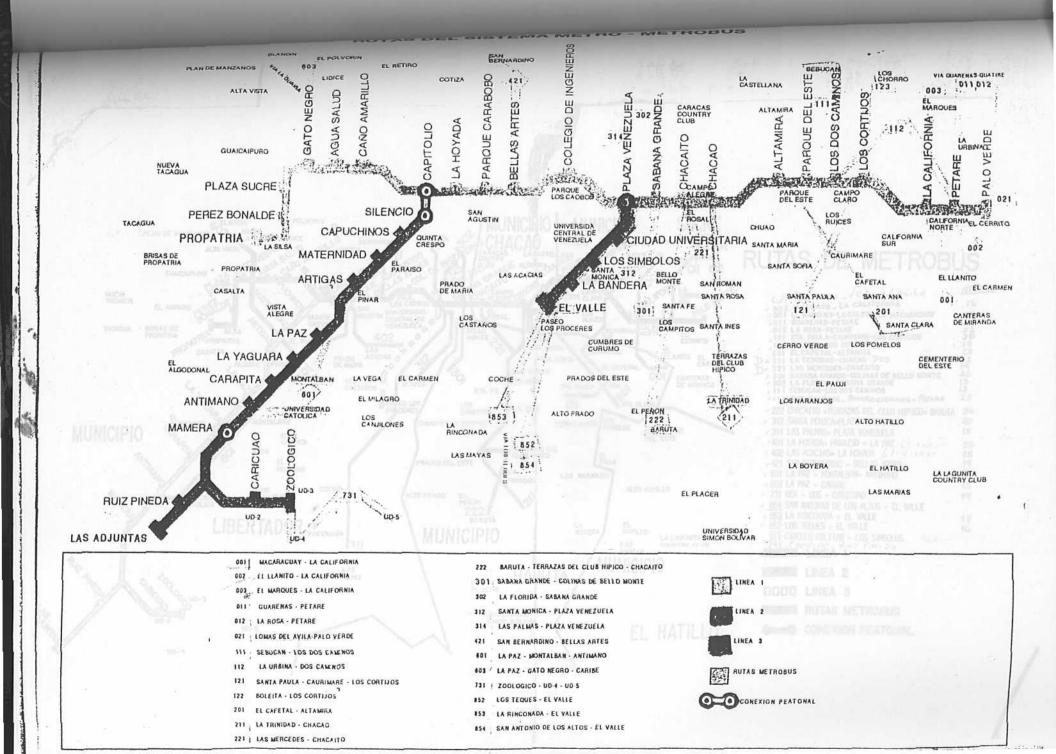
Estructura Organizativa de la C.A. Metro de Caracas

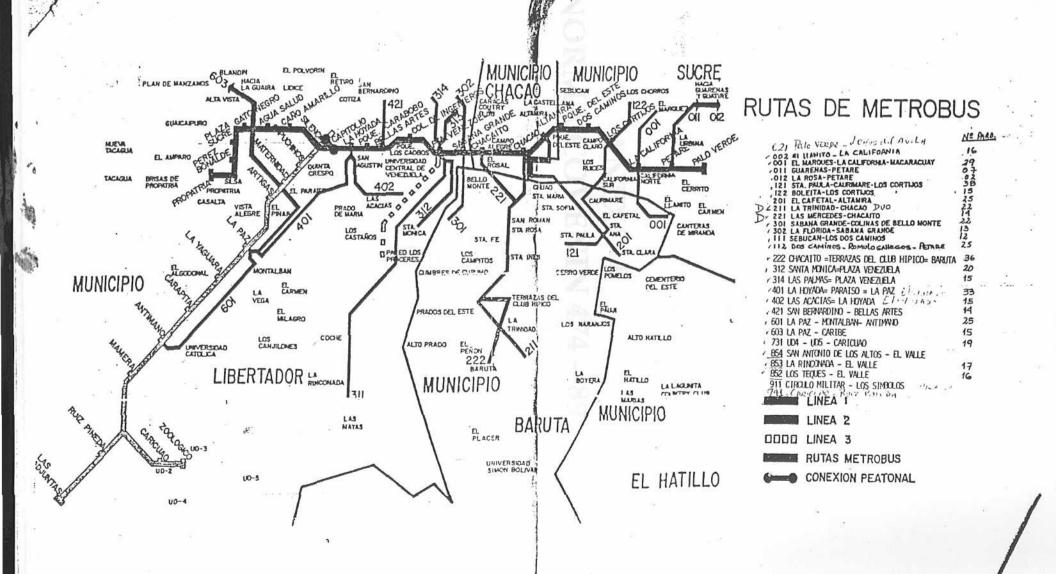


61TUD DE TIEMPO DE NÚMERO DE 15 13 15 15 15 15 15 15 15 15 15 15 15 15 15		ANEXO 3 ACTERISTICAS OPERATIVA RUTAS DE METROBUS	ANEXO 3 ACTERISTICAS OPERATIVA	ANEXO 3 CTERISTICAS OPERATIVA RUTAS DE METROBUS																								
	A RUTA (km.) RECORR 86 88 88 87 884 87 88 88 88 87 88 88 88 88 88 88 88 88	ANEXO 3 ACTERISTICAS OPERATIVA RUTAS DE METROBUS	ANEXO 3 ACTERISTICAS OPERATIVA RUTAS DE METROBUS	ANEXO 3 ACTERISTICAS OPERATIVA RUTAS DE METROBUS																								
	ANEXO 3	ANEXO 3 ACTERISTICAS OPERATIVA RUTAS DE METROBUS	ANEXO 3 ACTERISTICAS OPERATIVA RUTAS DE METROBUS	ANEXO 3 CTERISTICAS OPERATIVA RUTAS DE METROBUS																								
		ACTERISTICAS OPERATIVA RUTAS DE METROBUS	ACTERISTICAS OPERATIVA RUTAS DE METROBUS	CTERISTICAS OPERATIVA RUTAS DE METROBUS								8,9																
Corrigos LUN - V LUN - C LU	NOMBRE DE LA RUTAS Inscrinty-La California enas-Petare osa-Petare osa-Petare is del Avila-Palo Vèrde can-Los dos Caminos ta-Los Cortijos ta-Antarios ta-Los Cortijos ta-Los Cortij				R	U	Caffornia LUN D.C.	NON - VI	A- NOT	NON-NON-N	5	a-Romulo Gallegos-Los dos Caminos LUN CT.	Γ.	E	CON-RA	A	E	S TIND	Hipico-chacalto	Retto Monte	CO-NOT	LUN - DO	В	Bernardino-Bellas Artes	J.S. NOT	20- NOT - NO		Antbalo de los altos El Valle

CARACTERISTICAS OPERATIVAS RUTAS DE METROBUS

RUTAS	NOMBRE DE LA RUTAS	DIAS DE TRABAJO	LONGITUD DE LA RUTA (Km.)	TIEMPO DE RECORRIDO	NÚMERO DE OPERADORES	NÚMERO DE PARADAS
1	Macaracuay-La California	LUN DOM.	5,7	34	13	15
11	Guarenas-Petare	LUN VIER.	59	89	15	8
12	La Rosa-Petare	LUN VIER.	78	103	9	5
21	Lomas del Avila-Palo Verde	LUN VIER.	4	20	3	15
111	Sebucán-Los dos Caminos	LUN DOM.	4,1	22	8	14
112	La Urbina-Romulo Gallegos-Los dos Caminos	LUN DOM.	9,3	55	16	24
121	Santa Paula-Caurimare-Los Cortijos	LUN DOM.	13,8	67	21	39
122	Boleita-Los Cortijos	LUN VIER.	5,2	36	11	16
201	Cafetal-Altamira	LUN DOM.	17,5	100	26	25
202	El Hatillo-Altamira	LUN VIER.	31,6	105	10	28
211	La Trinidad-Chacao	LUN DOM.	21,5	87	29	18
221	Las Mercedes-Chacaito	LUN DOM.	5,4	32	13	15
222	Baruta-Terrazas de Club Hípico-Chacaito	LUN DOM.	20	81	26	27
301	Sabana Grande-Colinas de Bello Monte	LUN DOM.	6,2	36	23	22
302	La Florida-Sabana Grande	LUN DOM.	4,6	35	10	13
312	Santa Mónica-Plaza Venezuela	LUN DOM.	8,2	36	13	19
314	Las Palmas-Plaza Venezuela	LUN DOM.	4,5	25	11	15
421	San Bernardino-Bellas Artes	LUN DOM.	4,7	39	13	14
601	La Paz-Montalban-Antimano	LUN DOM.	13,8	66	21	28
731	UD4-UD5-Zoológico	LUN DOM.	7,9	29	12	21
852	Los Teques-El Valle	LÚN VIER.	61,9	110	30	17
853	La Rinconada-El Valle	LUN VIER.	12	50	14	28
854	San Antonio de los Altos-El Valle	LUN VIER.	42	70	21	14
	TOTAL		440,9		368	





ANEXO 4 NORMA COVENIN 474 – 89

En principal e la califormación de la caliform

Elena in all

E CLASICACION DE LOS ACCIDENTES SEGUN EL ACTO INSEGURO

ACTO INSEGURO

Definición. Es toda actividad voluntaria, por acción u omisión, que conlleva la violación de un procedimiento, norma, reglamento o práctica segura establecida tanto por el Estado como por la Empresa, que puede producir un accidente de trabajo o una enfermedad profesional.

Nota: La clasificación del "acto inseguro" está directamente relacionada con la clasificación del "tipo de accidente". Esta relación debe mantenerse para permitir la tabulación cruzada analíticamente significativa.

Reglas para la selección:

- l.- Designese el acto inseguro que directamente causó o permitió la ocurrencia del suceso clasificado como un determinado tipo de accidente.
- 2.- Designese el acto inseguro, si existió alguno, cuando una condición peligrosa haya contribuido también a la ocurrencia del accidente.
- 3.- La selección del acto inseguro debe involucrar la consideración de las siguientes generalidades:
 - a) El acto inseguro seleccionado puede ser algo que una persona hizo y que no debia haber hecho; puede ser algo que hizo en forma diferente o puede ser la omisión de un acto que debería haber hecho.
 - b) La persona que actuó inseguramente puede haberlo hecho deliberadamente, con pleno conociaiento de que estaba ejecutando un acto inseguro o puede ignorar que estaba actuando inseguramente.
 - c) En general, el acto inseguro seleccionado debe estar estrechamente asociado en términos de tiempo con la ocurrencia del accidente.
 - d) La frase "violación de un procediciento, norma, reglamento o práctica segura establecida" no significa que la persona haya desobedecido instrucciones o quebrantado una regla establecida en su trabajo. Ello incluye tales infracciones, pero también, el quebrantamiento de suchas reglas de seguridad no escritas, que la mayoria de la gente sabe y observa por simple instinto de conservación. En otras palabras, la decisión de cuando un acto específico fué inseguro, es ante todo una cuestión de sentido común. En efecto, ello se establece al contestar la siguiente pregunta: Habría hecho lo mismo una persona precavida y bién adiestrada en las mismas circunstancias?.
 - e) Ninguna acción personal deberá considerarse como acto inseguro por el sólo hecho de haber sido peligroso. Por ejemplos el sólo hecho de trabajar con electricidad o ácidos implica un riesgo evidente. Estos riesgos, sin embargo, no pueden superarse tomando las precauciones apropiadas. Por lo tanto, el hecho de trabajar con cualquier sustancia potenciamente peligrosa, no debe considerarse por sí mismo acto inseguro. Sin embargo, el trabajar con ella, sin tomar las precauciones apropiadas debe considerarse como un acto inseguro.

- f) En general, una acción personal debe considerarse como un acto inseguro, sólo cuando pudo haberse seguido un procediciento razonablemente acnos peligroso. Por ejemplo: Si el trabajo de una persona requiere que se utilice cierta cáquina peligrosa, para lo cual no se ha susinistrado ninguna guarda, el hecho de usarla no debe considerarse todo un acto inseguro. Sin embargo, si se le ha provisto de guarda, pero el operario por alguna razón la retiró antes de usar la caquina, entonces el hecho de quitar la guarda debe considerarse como acto inseguro.
- q) Ninguna acción ejecutada de acuerdo con las intrucciones directas del supervisor puede considerarse como un acto inseguro.
- Notas La clasificación "acto inseguro", representa la causa personal del accidente y la tabulación de estos datos puede apropiadamnte designarse como "causa de accidentes". Esta denominación puede también aplicarse apropiadamente a las tabulaciones basadas en la clasificación de las "condiciones inseguras", pero no puede aplicarse a las tabulaciones derivadas de cualesquiera otras clasificaciones.

TOS INSEGUROS - CLASIFICACION

MPOS PRINCIPALES

- W Efectuar trabajos de mantenimiento a equipos en operación.
- M No usar el equipo de protección personal.
- W Uso inadecuado/impropio del equipo de protección personal.
- W No usar vestimenta apropiada
- No proteger y/o prevenir
- Distraer, molestar, asustar, fumar
- W Uso inadecuado de equipos
- W Uso inadecuado de manos u otras partes del cuerpo
- No prestar atención al caminar o a los alrededores
- M Hacer inéficaces los dispositivos de seguridad
- 10 Operar o trabajar a velocidad insegura
- M Adoptar posición o postura insegura
- D Conducir vehiculo en forma insegura
- W Depositar, mezclar, combinar en forma insegura
- W Usar equipo defectuoso
- M Ejecutar trabajos en equipos impropiamente asegurados
- M Acto inseguro no clasificado aqui
- M Ningun acto inseguro "
- W Sin clasificar, datos insuficientes.

GRUPOS ESPECIFICOS

M Efetuar trabajos de Manteniaiento a Equipos en Operación

- 1110 En movimiento
- 1111 Energizados
- 1112 En tanques, envases o equipos sin la verificación de la existencia de vapores y sustancias quimicas
- 1113 Presurizados
- 1119 Otros

- 1200 No usar el Equipo de Protección Personal
- 1300 Uso inadecuado y/o iepropio del Equipo de Protección Personal
 - 1310 Uso inadecuado del Equipo de Protección Personal
 - 1311 Usa impropio del Equipo de Protección Personal
- 1400 No usar Vestimenta Apropiada
- 1500 No Proteger y/o Prevenir
 - 1510 Prender, parar, operar, mover, algun equipo sin autorización.
 - 1511 Prender, parar, operar, mover, algún equipo sin recibir señales apropiadas.
 - 1512 No cerrar, calzar o asegurar vehículos, interruptores, conmutadores, válvulas, pistones de prensas y otras herramientas, materiales y equipos contra movimientos inesperados, paso de corriente eléctrica, vapor.
 - 1513 Dejar conectado sin cerrar o proteger equipo que no estaba en uso.
 - 1514 No poner señales, etiquetas de advertencia
 - 1515 Soltar o mover cargas, sin dar o recibir previo aviso.
 - 1516 Poner en aqvisiento o detener vahiculos o equipos sin dar señal apropiada.
 - 1517 No apuntalar
 - 1518 No ventilar, ni detectar presencia de gases
 - 1319 No revisar o prevenir
 - 1520 No verificar condiciones del sitio de trabajo
 - 1521 Movilizarse a oscuras sin ningún tipo de iluminación
 - 1522 Pararse en superficies peligrosas
 - 1523 Apoyarse en superficies inadecuadas
 - 1524 No colocar u ordenar bien las herramientas
 - 1525 Entrar en areas prohibidas

1600 Distraer, Holestar, Asustar

- 1610 Hacer payasadas (distrayendo, embromando, abusando, asustando, rimendo, jugando de manos, lanzando materiales
- 1611 Caminar de espalda
- 1612 Llamar, hablar, gritar o hacer ruidos molestos
- 1613 Tirar material
- 1614 Pelear, discutir
- 1615 Exhibir burlonesente
- 1616 Fugar en areas prohibidas

1700 Uso Inadecuado de Equipos

- 1710 Usar materiales, herramientas o equipos para labores diferentes para las cuales fueron diseñados.
- 1711 Sobrecargas (vehículos, andasios
- 1712 Operar equipo eléctrico defectuoso
- 1713 Operar herramientas, materiales o equipos en forma inadecuada
- 1714 Uso de material o movipo de manera diferente a la indicada.
- 1715 Usar válvulas a presiones inseguras, volúmenes inseguros.

1800 Uso Inadecuado de Hanos u Otras Partes del Cuerpo

- 1810 Usar manos en vez de herramienstas adecuadas para limpiar, reparar, ajustar, alimentar, mover
- 1811 Agregar objetos en forma insegura
- 1812 Agregar o sostener objetos incorrectamente
- 1813 Utilizar parte del cuerpo para aguantar, detener, espujar, en lugar de las herrasientas (equipos) requeridos.

1900 No Prestar Atención al Caminar o a los Alrededores

2000 Hacer Ineficaces los Dispositivos de Seguridad

- 2010 Remover o desconectar los dispositivos de seguridad
- 2011 Obstrufr, tapar, trabar, los dispositivos de seguridad.
- 2012 Reemplazar dispositivos de seguridad adecuados por otros inadecuados (fusibles de mayor amperaje, válvulas de seguridad de menos capacidad
- 2013 Desajustar los dispositivos de seguridad
- 2014 Mantener inadecuados los dispositivos de seguridad
- 2015 Colocar mal los dispositivos de seguridad

2100 Operar o Trabajar a Velocidad Insegura

- 2111 Alimentar o abastecer por debajo de la velocidad normal de operación.
- 2112 Subir o bajar de equipo en movimiento
- 2113 Manejar y operar por encima de la velocidad normal de operación.
- 2114 Manejar y operar por debajo de la velocidad normal de operación.
- 2115 Manejar vehiculos industriales a velocidad insegura.
- 2116 Correr.
- 2117 Tirar el material en vez de cargarlo o pasarlo

2200 Adoptar Posición y Postura Insegura

- 2210 Exposición innecesaria debajo de cargas suspendidas.
- 2211 Exposición innecesaria a cargas que se balancean.
- 2212 Meterse dentro de tanques, depósitos u otros sitios cerrados que resulten inadecuados.
- 2213 Viajar en posición insegura (en o sobre plataformas, compuertas traseras, estribos o quardalodos de vehículos, o viajar sobre aparatos diseñados únicamente para carga de materiales.).
- 2214 Adoptar posición insegura
- 2215 Trabajar en conductores de alta tensión desde arriba.
- 2216 Colocar el cuerpo o parte de él, en posición tal que pueda ser atrapado, triturado, golpeado o quesado.
- 2217 Levantar algun objeto en forma incorrecta.
- 2218 Exponerse a riesgo en vías de transito de vehículos.
- 2219 Exponerse a objetos, sustancias en descenso o que se deslizan.
- 2220 Exponerse innecesariamente a materiales o equipos que se mueven.

- 1500 Conducir Vehiculos en forma insegura
 - 2310 Suiar a velocidad excesiva o muy lenta
 - 2311 Subir o bajar del vehículo por el lado de transito de los aisaos.
 - 2312 No hacer las señales de tránsito reglamentarias.
 - 2313 No obedecer las señales de transito.
 - 2314 Seguir a un vehiculo euy cerca
 - 2315 Pasar a un vehiculo en forma impropia.
 - 2316 No sujetar con firmeza el volante

2400 Depositar, Merclar, Coebinar en Forma Insegura

- 2410 Ordenar y colocar objetos o materiales en forma insegura (estacionar, colocar, detener o dejar vehículos, elevadores y transportadores en una posición insegura para cargas y descargas).
- 2411 Inyectar, sezclar o combinar una sustancia con otra de manera que se produzca una explosión, fuego u otro riesgo (ejemplo: verter agua en ácidos, inyectar agua fría dentro de una caldera caliente.).
- 2412 Asontonar, apilar, vaciar, colocar, en forsa insegura.
- 2413 Colocar materiales, herramientas, fragmentos en forma insegura que provoquen tropezones o resbalones.
- 2414 Colocar o introducir materiales, herramientas, equipos o sustancias en sitios inadecuaods o peligrosos.
- 1500 Usar Equipo defectuoso (Se Refiere a Equipo Rotulado como Defectuoso u Obviamente Defectuoso)
 - Mota: No incluye el uso de equipo o materiales defectuosos cuando el defecto estaba oculto o no era conocido por el trabajador.
- 1600 Ejecutar Trabajos con Eguipos Impropiamente Asegurados
- 1700 Actos Inseguros no Clasificado Agui
- 1800 Mingun Acto Inseguro
- 1900 Sin Clasificar, Datos Insuficientes

ANEXO 5 POLITICAS Y NORMAS DE LA C.A. METRO DE CARACAS

Titulo:

MISION DE LA C.A. METRO DE CARACAS

La Compañía Anónima Metro de Caracas, es una Empresa del Estado Venezolano bajo cuyos lineamientos y políticas se rige.

La misión de la C.A. Metro de Caracas es la de contribuir al desarrollo del Transporte Colectivo en el --Area Metropolitana de Caracas, mediante la planificación, construcción y explotación comercial de un Sistema Integrado de Transporte, conformado por una red ferroviaria metropolitana (Metro) y una red alimentadora de transporte superficial, que preste el servicio público de transporte en forma segura, efectiva, eficiente y confiable, manteniendo su autosuficiencia financiera.

REPARADO				
ORDINACION TECNI		\ -	Fi	ma /-
NISAD O	1		APROBADO	de Operation
Dependencia	NICA - 805	\$	GERENTE DE OPERACION	i ca B

POLITICAS Y NORMAS DE LA C.A. METRO DE CARACAS
PN Nº 002

PAGINA: 1 DE 1

Titulo:

MISION DE LA GOS

La misión de la Gerencia de Operación de Transporte Superficial es garantizar la prestación del servicio de
transporte colectivo superficial de pasajeros, en condiciones de seguridad, confiabilidad, comodidad y eficacia, siguiendo la filosofía, políticas y lineamientos
establecidos por la Empresa, asegurando una atención esmerada al usuario.

PREPARADO	
Coordinación Técnica - GOS-	Firma RIP DE CA
REVISADO	A P R O B A D O Gerencia
Coordinación Técnica - GOS Dependencia Firma	GERENTE DE OPERACION TRANSPORTE SUPERICIAL Superficial Firma

POLITICAS Y NORMAS DE LA C.A. METRO DE CARACAS
PAGINA: 1
PN Nº 003

DE 1

Titulo:

PROPOSITO GENERAL - OPERADOR DE TRANSPORTE SUPERFICIAL

Operar los autobuses destinados al transporte colectivo superficial a lo largo de las rutas y con
los itinerarios establecidos, manteniendo una con
tinua y esmerada atención a los usuarios mediante
la conducción de los autobuses, el uso de los --equipos de comunicación de voz, el manejo y custo
dia de la dotación de valores para la venta de bo
letos al usuario y el cumplimiento de las normas
y procedimientos, con el fin de prestar un servicio seguro, confiable y confortable.

Depto. de Gestión Administrativa

Dependencio

REVISADO

Coordinación Técnica

Dependencio

Firmo

Firmo

Firmo

POLITICAS Y NORMAS DE LA C.A. METRO DE CARACAS PN Nº 006

PAGINA: 1

DE 3

Título: OBLIGACIONES FUNDAMENTALES QUE DEBEN ASUMIR EXPRESAMENTE LOS TRABAJADORES DEL TRANSPORTE SUPERFICIAL.

- 1.- El trabajador acepta y conviene que el servicio a prestar en las activida des como conductor del sistema de transporte superficial del Metro, deberá realizarlo con la mayor eficiencia, responsabilidad y capacidad en fun--ción de la naturaleza del servicio público que ellas involucran a favor de los usuarios del sistema.
- 2.- El trabajador acepta cumplir con los horarios que la Empresa tenga que -- utilizar como consecuencia de la naturaleza del servicio a prestar por el sistema de transporte superficial; pudiendo en todo caso la Empresa modificar los horarios de trabajo, de acuerdo a lo establecido en el Contrato Colectivo de la C.A. Metro de Caracas, salvo los casos de emergencias.
- 3.- El trabajador acepta que su día de descanso semanal pueda o no coincidir con el día domingo, ya que la prestación del servicio no es suceptible de interrupción.
- 4.- El trabajador acepta la obligatoriedad de prestar servicios en días feria dos, si el requerimiento del servicio así lo exige para dar cumplimiento a las necesidades de los usuarios.
- 5.- El trabajador acepta dar estricto cumplimiento a la normativa en materia de tránsito de vehículos, en consecuencia el trabajador tendrá la obligación de mantener al día la siguiente documentación: licencia de conducir, en el grado requerido, los certificados de medicina vial y cualquier otro documento que sea necesario para poder cumplir con lo establecido al respecto en la Ley del Tránsito y su Reglamento o cualquiera disposición legal pertinente.
- 6.- El trabajador acepta dar estricto cumplimiento a las disposiciones y de-más directrices que le imparta su jefe inmediato, para el mejor cumpli--miento de las labores para las cuales ha sido contratado.

REPARADO	1/17
COORDINACION TECNICA - GOS - Dependencia	FNr ma Gerenda
REVISADO	APROBADO C de
COORDINACION TECNICA - GOS - Dependencia	GERENTE DE OPERACION TRANSPORTE SUBERMOIAL
Firma	Firma /

76 , 77, 67

PAGINA: 2

POLITICAS Y NORMAS DE LA C.A. METRO DE CARACAS PN Nº 006

DE 3

Título: OBLIGACIONES FUNDAMENTALES QUE DEBEN ASUMIR EXPRESAMENTE LOS TRABAJADORES DEL TRANSPORTE SUPERFICIAL

7.- El trabajador acepta someterse a los cursos y entrenamientos que la Empresa considere conveniente impartir para su desarrollo en la prestación del servicio que dá a los usuarios, y que redunde en beneficio de un mejoramiento, tanto en la seguridad en el transporte de pasajeros como en la atención a los mismos.

- 8.- El trabajador acepta concurrir a sus labores a la hora fijada de entrada, horas previamente establecidas por la Empresa; igualmente a presentarse en su trabajo durante todo el desarrollo de su jornada ordinaria, y mantener la mayor norma de aseo personal y pulcritud, en ropa de trabajo, las cuales deberá siempre mantener en forma cónsona con las directrices de la Empresa, de igual forma se compromete a cumplir con las pautas de Control de Asistencia.
- 9.- El trabajador mantendrá un trato cortés y atento con los usuarios del --servicio y prestará especial atención para que los pasajeros viajen, cum
 pliendo las estrictas normas de seguridad, previstas en la Ley del Tránsito y su Reglamento, así como también las directrices e instrucciones -que la Empresa dictare. El trabajador deberá tener una atención preferente a los menores que viajen en las unidades.
- 10.- El trabajador acepta prestar servicio en cualquiera de las rutas del Sistema Metrobús, así como el cambio de tabla de rotación por requerimientos operativos, con previa notificación de acuerdo a lo estblecido por el Contrato Colectivo vigente entre la C.A. Metro de Caracas y Sitrameca.
- ll.- El trabajador acepta dar estricto cumplimiento a la Ley de Servicios $\underline{\text{Me}}$ tropolitanos del Transporte.
- 12.- El trabajador acepta y se adhiere expresamente a las condiciones de trabajo que rigen en el Contrato Colectivo que tiene suscrito la mencionada Empresa con el Sindicato de Trabajadores de CAMETRO.
- 13.- El trabajador acepta expresamente que las obligaciones aquí mencionadas, constituyen normas obligantes que deberá cumplir, y en consecuencia for man parte integrante de las obligaciones que le impone su contrato de -- trabajo, y en consecuencia su incumplimiento podrá dar origen a su despi do justificado.

9 . 10 . 92

POLITICAS Y NORMAS DE LA C.A. METRO DE CARACAS PN Nº 006

DE 3

Titulo: OBLIGACIONES FUNDAMENTALES QUE DEBEN ASUMIR EXPRESAMENTE LOS TRABAJADORES DEL TRANSPORTE SUPERFICIAL.-

14.- El trabajador declara expresamente que acepta el fiel cumplimiento a -las condiciones contenidas en este documento, que han sido explicadas
y que las conoce a cabalidad, en prueba de ello suscribe este documento.

(b.

POLITICAS Y NORMAS DE LA C.A METRO DE CARACAS PAGINA:

DE

Titulo: NORMAS GENERALES PARA EL ABORDAJE DE USUARIOS

OBJETIVO:

Ofrecer un patrón guía que sirva como instrumento al Personal Operativo para brindar al usuario un abordaje adecuado que garantice un trato respetuoso y una ayuda eficaz.

INTRODUCCION:

Existen ocasiones en las que se impone un trato directo entre el Personal Operativo y el usuario ó viceversa. Para esto es necesario que al ocurrir la interacción:

- a) Se haga un rápido análisis de las características conductuales comportamiento del sujeto.
- b) El abordaje debe realizarlo un Operador por usuario. Entre las ocasiones más importantes tenemos:
- 1.- Cuando es el usuario quien busca al personal Operativo
 - 1.1.- Solicitando información.
 - a) Responder a la inquietud del usuario con un tono de voz suave y amable. Dar un trato respetuoso, proporcionándole toda la infor mación que éste necesite.
 - b) Si por alguna razón desconocemos la respuesta a la información solicitada, tratemos de encontrarla, en caso contrario remitirlo a nuestro Jefe inmediato o la persona consideremos pueda ofrecerla.
 - 1.2.- Cuando se trata de un reclamo.
 - a) Evaluar la actitud del usuario al reclamar (agresividad, enojo, estado de embriaguez; etc), utilizando los conocimientos adquiridos en la "Charla de Atención al Usuario" del Curso de "Formación Operador Transporte Superficial".

PREPARADO	
STS. Wilson Hidalgo	Still H.
Dependencia	Firma
REVISADO	APROBADO
División de Transporte Superfical Dependencia Firma	GERENTE DE OPERACION TRANSPORTE SUPERFICIAL

DERENCIA DE OPERACION TRANSPORTE SUPERFICIAL

13 /1 /93

POLITICAS Y NORMAS DE LA C.A. METRO DE CARACAS

DE

Titulo: NORMAS GENERALES PARA EL ABORDAJE DE USUARIOS

- b) Preguntar al usuario en que se le puede ayudar hasta que quede clara la situación. Esto con un tono de voz suave y baja para abortar cualquier conato de agresión que tenga contenida el usua rio obligándolo a conversar en un plano civilizado.
- c) Preguntar el nombre y apellido al usuario a objeto de manejarlo durante la conversación y utilizarlo para inspirar confianza.
- d) Si al evaluar el problema se requiere de un abordaje mas o menos prolongado, aislar al usuario a un área con menor flujo de personas.
- e) Hacer sentir al usuario como el ente más importante del sistema y que su planteamiento es relevante para el Personal Operativo de Metrobús.
- f) Darle la razón al usuario:
 - En caso de no tenerla para expresarle que se entiende su mo--lestia y disminuir el nivel de agresividad.
 - En caso de tenerla, aceptar nuestra responsabilidad e indicar al usuario que dicha falla va a ser corregida.
 Actuar de forma expedita a fin de solventar la situación y tomar las acciones correctivas tanto operativas como disciplinarias.
 - g) Si el usuario se engancha en una discusión con el Personal Operativo, el abordaje debe ser transferido a otra persona o al jefe inmediato quien deberá seguir las recomendaciones proporcionadas en esta normativa.
- 2.- Cuando el Personal Operativo se dirige al usuario porque éste ha cometido alguna violación a alguna de las normas.
 - a) Acercarse al usuario en forma progresiva o rápida dependiendo de la situación.
 - b) Saludar al usuario (Buenos días, tardes o noches)utilizando un tono de voz suave y amable.

POLITICAS Y NORMAS DE LA C.A. METRO DE CARACAS PN Nº 011

PAGINA: DE

Título:

NORMAS GENERALES PARA EL ABORDAJE DE USUARIOS

c) Preguntarle al usuario si conoce la norma que está violando, ex plicarle el porqué debe cumplir las normas (convencerlo con ar gumentos válidos).

Manejar la situación en función de su seguridad y de su status.

- d) Involucrar al usuario con el sistema haciéndolo responsable del buen funcionamiento del mismo a fin de mantener la calidad del servicio.
- e) Agradecer la colaboración al usuario y exhortarlo a continuar colaborando en un futuro, tanto él como sus familiares.
- 3.- Cuando se trate de dos o más usuarios discutiendo, éstos deberán ser separados por el personal operativo y abordarlos (dentro de lo posible), de forma independientemente, siguiendo la normativa dada. Bajo estas circunstancias, el personal operativo no debe involucrarse en la situación ni darle la razón a ninguna de las partes.
- 4.- En los casos de niños mayores de seis años, que transgreden normas, el abordaje educativo-orientador, debe ser dirigido directamente al menor. No obstante, se debe solicitar el permiso al representante para conversar con el niño y esta charla debe darse en un tono amable y dulce, tratándolo como adulto.

GERENCIA DE OPERACION TRANSPORTE SUPERFICIAL

17/6 /93

PAGINA: 1

PROCEDIMIENTO OPERATIVO

008

DE 5

Título: PROCEDIMIENTO DE CHOQUE (RUTA, TERMINAL

OBJETIVO:

Establecer secuencialmente todos los pasos c acciones a seguir por el personal -operativo en caso de producirse un choque en ruta, terminal o patio.

NORMAS:

Los choques se clasifican de acuerdo a la magnitud del golpe en dos tipos: Leves y graves.

Choque Leve:

Es el choque en el cual la unidad puede continuar prestando servicio sin afectar la seguridad o imagen del MR (falla tipo "C" ejemplo rayón, rotura de una mica).

Es el choque en el cual la unidad no puede continuar prestando servicio (falla -tipo "A" o "B".

Ante cualquier duda sobre las condiciones mecánicas del autobús, después de choque, el personal operativo debe considerar este hecho como tipo grave.

DESARROLLO:

1.- Choque en Ruta:

Al producirse un choque en ruta el OTS debe:

- 1.1.- Evaluar rápidamente las condiciones en que se encuentran los y terceros afectados y reportar inmediatamente al Puesto de Control --(P.C.) el accidente especificando los siguientes datos:
 - a.- Nº del material rodante, ubicación y dirección exacta.
 - b.- Usuarios y terceros heridos si los hay (solicitar ambulancia si es necesario).
 - c .- Indicar vehículo u objeto fijo con o contra quien colisionó.
 - d.- Tomar datos del vehículo involucrado y testigos del hecho.
 - e.- Informar al P.C. magnitud de la colisión (leve o grave).

PREPARADO	
STS. Chacón Néstor. Dependencia	Firma
REVISADO	APROBADO
División de Transporte Dependencia	GERENTE DE OPERACION TRANSPORTE SUPERF.

PROCEDIMIENTO OPERATIVO

PAGINA:2

DE⁵

Título: PROCEDIMIENTO DE CHOQUE (RUTA, TERMINAL Y PATIO).

- f.- Informar cómo afecta la transitabilidad de la ruta.
- g.- En caso que el equipo de comunicación no funcione por causa del impacto, el OTS debe informar al Operador de la siguiente unidad que reporte el accidente al P.C.
- 1.2.- Al producirse un choque en ruta el STS de terminal debe:
 - a.- Una vez reportado el incidente o accidente por el Operador co municarse inmediatamente con C.C.O., indicando:
 - a.l.- Ubicación y dirección exacta de la colisión y la magnitud de la misma.
 - a.2.- Solicitar presencia de efectivos de tránsito para levantar el incidente y ambulancia si es necesario.
 - b.- Aplicar POP 010 Desalojo y Transbordo del Autobús si es necesario.
 - c .- Coordinar estrategia operativa.
 - d.- Reportar el incidente al ITS de guardia.
 - e.- Reflejar el incidente o Accidente en el informe de terminal del turno. Solicitar informe al OTS involucrado.
- 1.3.- El STS ó Inspector de C.C.O. debe:
 - a.- Recibir información del STS de terminal (ubicación exacta del incidente/accidente.)
 - b.- Solicitar daños del material rodante.
 - c.- Coordinar con tránsito su presencia para el levantamiento del hecho de tránsito.
 - d.- Coordinar con Bomberos u otros entes su presencia de ser necesario.
 - e.- Pasar información al Jefe de Control y Regulación así como al Jefe de la División de Transporte.
 - f.- Una vez recibida la información, reportar a GMS solicitando camión de remolque, de considerarlo necesario.

FECHA: 17/6/93

PROCEDIMIENTO OPERATIVO

PAGINA: 3

DE 5

Título: PROCEDIMIENTO DE CHOQUE (RUTA, TERMINAL Y PATIO)

g.- Hacer el reporte de falla correspondiente consignando el in forme de accidente/incidente realizado por el OTS, conjuntamente con los documentos (C.I., Licencia, Certificado Médico Vigente) para la tramitación con el Seguro.

2.- Choque en Terminal:

- 1.4.- Al producirse un choque en terminal el OTS debe:
 - 2.1.- Reportar inmediatamente al P.C. el lugar donde se produjo el accidente y los siguientes datos:
 - a.- Número del M.R. y ubicación en el área.
 - b.- Usuarios y terceros heridos si los hay (Solicitar ambulancia).
 - c.- Contra qué colisionó (otro autobús u objeto fijo).
 - d .- Magnitud del choque.
 - e.- Cómo afecta la circulación de las otras unidades) y tránsito en general).
 - 2.2.- Atender usuarios (si los hay) y prestar prevenciones en caso de ser necesario.
 - 2.3.- Esperar transbordo si se requiere según procedimiento 010 (Desalojo y Transbordo del Autobús).
 - 2.4.- Procede a tomar testigos del hecho en caso de que hubiesen.
 - 2.5.- Realizar el informe parte accidente incidente (colisión)consignando los documentos (copia C.I., Licencia y Certificado Médico Vigente) para su posterior tramitación.
- 1.5.- Al producirse un choque en terminal el STS de Regulación debe:
 - a .- Pedir ubicación de la unidad.
 - b.- Verificar daños al M.R. y heridos si los hay.
 - c.- Reportar la colisión a C.C.O. indicándole toda la informa ción necesaria., solicitar presencia de tránsito y Bombe-ros de ser necesario.

FECHA: 17 /06 / 93

PAGINA: 4

PROCEDIMIENTO OPERATIVO POP Nº 008

DE 5

Título: PROCEDIMIENTO DE CHOQUE (RUTA, TERMINAL Y PATIO)

- d.- En caso que la unidad que colisionó hubiese llevado usua-rios, coordinar transbordo siguiendo el POP 010(Desalojo y Transbordo del Autobús).
- e.- Reflejar el accidente en el informe de terminal del turno indicando la perturbación ocasionada en la operación.
- f.- Pasar la información al ITS de guardia.
- 1.6.- El STS ó Inspector de C.C.O. debe:
 - a.- Recibir información del STS de terminal (ubicación exacta del in cidente/accidente.)
 - b.- Solicitar daños del material rodante.
 - c.- Coordinar con tránsito su presencia para el levantamiento del hecho de tránsito.
 - d.- Coordinar con Bomberos u otros entes su presencia de ser necesario.
 - e.- Pasar información al Jefe de Control y Regulación así como al Jefe de la División de Transporte.
 - f.- Una vez recibida la información, reportar a GMS solicitando camión de remolque, de considerarlo necesario.
- 1.7.- Al producirse un choque en patio el OTS debe:
 - a.- Reportar inmediatamente a la Caseta de Patio operativo el lugar exacto de la colisión.
 - b.- Indicar número del material rodante, magnitud del choque y contra qué colisionó (otra unidad u objeto fijo).
 - c.- Realizar informe de Parte de Accidente-Incidente, consignando documentos necesarios para su tramitación con el Seguro.
- 1.8.- Al producirse un choque en patio el STS operativo de patio debe:
 - a.- Pedir ubicación exacta de la colisión en patio.
 - b.- Dirigirse de sitio de la colisión y verificar daños de la unidad.

CA METRO DE CARACAS GERENCIA DE OPERACION TRANSPORTE SUPERFICIAL FECHA: 17/6/93

PAGINA: 5

PROCEDIMIENTO OPERATIVO

DE 5

Título: PROCEDIMIENTO DE CHOQUE (RUTA, TERMINAL Y PATIO)

- c.- Pasar información a C.C.O . para efecto de reportar la falla.
- d.- Pasar información al Inspector de Guardia.
- 1.9.- Al producirse un choque en patio C.C.O. debe:
 - a.- Solicitar Nº del Material Rodante, Nombre del Operador y daños causados a la unidad.
 - b.- Realizar Reporte de Falla y solicitar informe del OTS referido a la colisión.
 - c.- Reportar colisisón a GMS y solicitar camión de remolque si es ne cesario.
 - d.- Reportar el incidente al TRG.

POLITICAS Y NORMAS DE LA C.A METRO DE CARACAS PAGINA: 1 PN Nº 013 DE 3

Título:

EL ROL DEL OPERADOR DE TRANSPORTE SUPERFICIAL

FUNDAMENTACION:

El Operador de Transporte Superficial, es uno de los recursos más importantes dentro de la organización de la C.A. METRO DE CARACAS, por cuanto su actividad cotidiana lo relaciona directamente con el usuario del servicio. Es por esta razón que la empresa en su afán de mantener su prestigio ha puesto especial empeño en seleccionar exhaustivamente y adiestrar a este personal con las técnicas más avanzadas de la conducción, con el fin de establecer un servicio sin parangón en la historia del transporte superficial en nuestro país.

FINALIDADES:

El Operador de Transporte debe: mantener una conducta que esté acorde conlos principios básicos de la operación seguridad, confiabilidad y confort.

- Operar los autobuses asignados a las diferentes rutas de acuerdo con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de lograr prestar un servicio óptimo.
- Comunicar de manera eficaz, las irregularidades que puedan incidir en el normal desarrollo de la operación, mediante los equipos de comunicación interna de las unidades con el fin de garantizar una buena operatividad del sistema.
- Realizar una continua y esmerada atención a los usuarios de nuestro medio de transporte, aplicando las normas y procedimientos establecidos para mantener los principios básicos de la operación (seguridad, confiabilidad y confort).
- Verificar el correcto estado técnico y de limpieza de las unidades, las instalaciones o equipos para obtener los niveles de calidad de servicio establecidos.

REPARADO	
STS. RANDY ARRIECHI	
Dependencia	Firmo
EVISADO	A PROBADO de Caración (A)
División de Transporte Dependencia Firma	GERENTE DE OPERACION TRANSPORTE SUPERFICIA

POLITICAS Y NORMAS DE LA C.A. METRO DE CARACAS
PN Nº 013

O3 /05 /93

PAGINA: 2

DE 3

Titulo: EL ROL DEL OPERADOR DE TRANSPORTE SUPERFICIAL

NATURALEZA Y ALCANCE:

Actividades:

El Operador de Transporte Superficial está sujeto a una programación pre-establecida, no obstante el Supervisor inmediato (Patio, Terminal o Ruta) es quien determina la actividad a realizar según los requerimientos de la operación. Algunas de las actividades mas importantes que el Operador debe realizar son:

- Mantener informado al Supervisor de terminal sobre cualquier anormalidad que incida en el normal desempeño de la regularidad de la ruta.
- Mantener la regularidad de la ruta mediante una cadencia estable y confortable.
- Realizar inspecciones técnicas y de limpieza de Autobuses e Instalaciones.
- Vigilar el embarque y desembarque del usuario.
- Realizar el cobro de pasaje garantizando el buen manejo y custodia de la dotación asignada.
- Realizar rutinas de protección y seguridad.
- Realizar el control de boletos en las unidades.
- Reportar oportunamente a su superior inmediato cualquier falla detectada.
- Realizar la entrega y recepción de autobuses a la Gerencia de Mantenimiento de Transporte Superficial de acuerdo con las normas establecidas.
- Usar correcta y oportunamente el sistema de comunicaciones siguiendo los lineamientos de la empresa.
- Elaborar informes de accidentes e incidentes.
- Cumplir con todas las normas y procedimientos establecidos por la Garencia. El Operador de Transporte Superficial, debe mantener buenas relaciones in terpersonales con los diferentes entes con los cuales tiene relación directa tanto interna como externamente.

POLITICAS Y NORMAS DE LA CA. METRO DE CARACAS

PN Nº CLE

Titulo: el rol del operador de transporte suréaficial

Relaciones Internas

- De Operador a Operador
- De Operador a Supervisor inmediato
- De Operador a Empleado de la C.A. METRO.

Relaciones Externas

- De Operador a Usuario
- De Operador a D.G.T.T.
- De Operador a Cuerpo de Bomberos
- De Operador a Entes de Seguridad del Estado
- De Operador a Otros Entes Públicos.

GERENCIA DE OPERACION TRANSPORTE SUPERFICIAL

05 /5 /93

PROCEDIMIENTO OPERATIVO

PAGINA: 1

DE 2

Título:

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO EN PARADAS

OBJETIVO:

Proporcionar a los usuarios que utilizan el Sistema Metrobús seguridad y — confort al momento de realizar cada una de nuestras paradas, vigilando el embarque y desembarque a través de los retrovisores y dándoles los anuncios correspondientes por medio del sistema de comunicación interna.

SERVICIO EN PARADA el OTS debe:

- 1.- Antes de llegar a la parada anunciar en voz clara el nombre de la parada a través del sistema de comunicación interna.
- 2.- Usar la señal de cruce del lado derecho.
- 3. Reducir progresivamente la velocidad.
- 4.- Colocar la unidad paralelamente y lo m\u00e1s cerca posible de la acera, to-mando en cuenta necesariamente algunos factores externos (obstaculiza-ci\u00f3n de la parada, tr\u00e1nsito automotor, etc) para evitar accidentes e in cidentes, dando mayor seguridad al usuario, al Operador y a la unidad.
- 5.- Estacionar la unidad de tal manera que las puertas queden ubicadas en el nivel adecuado de la parada.
- 6.- Abrir la puerta trasera, sólo cuando se haya solicitado parada.
- 7.- Vigilar el embarque y desembarque a través de los retrovisores y puerta delantera.
- 8.- Anunciar por el sistema de comunicación interna cuando haya estimado $i\underline{m}$ posible admitir más usuarios.
- 9.- Realizar la venta de boletos, vigilar la validación y el cobro de pasaje aplicando las normas y procedimientos establecidos.
- 10.- Conducir la unidad tomando las debidas precauciones.

PREPARADO		0//#
STS. Guillermo Saumell Dependencio		Fir marten
REVISADO		APROBADOVOL Amounte (8)
División de Transporte Dependencia	- Firma	GERENTE DE OPERACION TRANSPORTE SUPERF

CA METRO DE CARACAS GERENCIA DE OPERACION TRANSPORTE SUPERFICIAL

FECHA: 05 / 5 / 93 PAGINA: 2

PROCEDIMIENTO OPERATIVO

DE 2

Título: PROCEDIMIENTO DE SERVICIO EN PARADAS

NOTA:

En caso de encontrarse la parada obstaculizada por otros vehículos el Opera dor debe realizar la misma en un lugar donde no ponga en peligro la seguridad del usuario, la de la unidad, ni la del tránsito automotor.

POLITICAS Y NORMAS DE LA C.A. METRO DE CARACAS PN Nº 008

PAGINA: 1

DE :

Titulo:

NORMAS PARA LA CONDUCCION DE LAS UNIDADES DEL SISTEMA METROBUS

NORMAS:

I.-El Operador de Transporte debe:

- 1.- Poseer toda la documentación en regla (Licencia de 5ta.y Certificado Médico Vial vigente).
- 2.- Presentarse al Supervisor de Patio y al de terminal en condiciones $f\underline{i}$ sicas y mentales aptas para laborar en el sistema.
- 3.- Mantener el volante con ambas manos.
- 4.- Controlar los pedales de aceleración y frenado con el pie derecho.
- 5.- Sentarse en la posición correcta para la conducción (Erguido, con la espalda en posición vertical).
- 6.- Poner en práctica todos los conocimientos de la conducción, adquiridos en el curso de Operador de Transporte, especialmente en el manual de manejo defensivo.

II.- El Operador de Transporte no debe:

- 1.- Hablar con los usuarios mientras conduce.
- 2.- Fumar, beber o comer abordo de las unidades.
- 3. Usar audífonos ó walkman, los cuales anulan la capacidad auditiva del Operador en la conducción.
- Usar lentes oscuros, los cuales cubran la totalidad del área de la cara donde están ubicados los ojos ya que perturban la visión periférica del Operador.
 - Permitir usuarios en la parte delantera de la unidad ya que éstos -perturban su campo visual y la observación de los retrovisores.

PREPARADO	rest dance	
STS. Baudilio Núñez Dependencio		Firma
REVISADO	101	APROBADO'
División de Transporte Dependencia	Firma	GERENTE DE OPERACION TRANSPORTS - SUPERFICIAL

POLITICAS Y NORMAS DE LA C.A. METRO DE CARACAS
PN Nº 008

22 / 12/92

PAGINA: 2
DE 3

Título:

- 6.- Tocar corneta a menos que sea estrictamente necesario.
- 7.- Colocar las luces de emergencia en situaciones que no lo amerite.
- 8.- Sacar los brazos por la ventanilla mientras conduce.
- 9.- Realizar maniobras bruscas que atenten contra el confort y seguridad del usuario.

III.- Conducción en Patios y Terminales:

- 1.- A una velocidad que no exceda los 20 Kms/h.
- Respetar el sentido de circulación y las señalizaciones internas den tro del área del sistema.
- 3.- No estacionar las unidades en áreas en las cuales entorpezcan la ci \underline{r} culación normal del resto de las unidades en patio y terminales.

IV.- Conducción en ruta.

- 1.- A la velocidad establecida por la ley.
- 2.- Atenerse a la Ley y Reglamento de Tránsito Terrestre.

V.- Conducción por personas autorizadas.

- 1.- El personal de las Gerencias de Operación y Mantenimiento sólo podrá conducir las unidades cuando:
 - a) tenga aprobado el Curso de Conducción de Autobuses y posea la cer tificación y licencia respectiva.
 - b) Se encuentre correctamente uniformado.
 - c) Adicionalmente el personal que no es Operador de Transporte re--quiere informar al P.C. y ser autorizado por la Gerencia de Transporte Superficial.
- 2.- El personal de la Gerencia de Mantenimiento sólo conducirá las unidades:
 - a) Cuando estén en falla y bajo ningún concepto conducirán las unidades con usuarios a bordo.

22/12/92

POLITICAS Y NORMAS DE LA C.A. METRO DE CARACAS PN Nº 008

.....

DE 3.

Título: NORMAS PARA LA CONDUCCION DE LAS UNIDADES DEL SISTEMA METROBUS

VI.- Conducción en retroceso (Maniobra de Retroceso)

- a) En ruta o terminal: Sólo debe ser usada cuando se hayan agotado todas las posibilidades de maniobra, de realizarse la velocidad máxima debe ser menor a 5 kilómetros por hora.
- b) En patio: Debe ser usado lo menos posible siendo autorizado para la maniobra de estacionamiento.
- c) En caso de que la maniobra de retroceso sea necesaria debe de ser $ay\underline{u}$ dada por otra persona para mayor seguridad.

VII .- Observaciones

- 1.- Además de respetar las señales de tránsito relativas a las velocidades, el Operador deberá reducir la velocidad en los siguientes ca--sos:
 - a) En vías húmedas
 - b) En calles en mal estado
 - c) En lugares de mucha concentración peatonal (mercados públicos, colegios, salidas de espectáculos etc).
 - d) Cuando se acerque a la acera para evitar salpicaduras a los pea-tones o roce de los cauchos con el brocal.

POLITICAS Y NORMAS DE LA C.A. METRO DE CARACAS PN Nº 009

16 /12/92 PAGINA: 1 DE 6

Título:

NORMAS DE OPERACION DE RUTAS

I.- OBJETIVO

Establecer los lineamientos que debe regir la operación - de las rutas de transporte superficial.

II.- NORMAS DE SERVICIO

- 1.- Se debe prestar servicio:
- a) Manteniendo en todo momento una atención esmerada al usuario
- b) En el horario establecido parà cada ruta por la Gerencia de Operación de Transporte Superficial.
- c) Exclusivamente en las paradas y terminales establecidos.
- d) A lo largo de los itinerarios establecidos, de no existir causas valederas para un desvío.
- e) Asegurando al pasajero el máximo de seguridad y confort; lo cual se logra mediante una conducción que aplique lo establecido en el manual de manejo defensivo.
- 2.- Se debe asegurar en el servicio:
- a) Que cubra la demanda en diferentes horas del día (pico-valle).
- b) Con intervalos de circulación lo más estables posible.
- 3.- El personal operativo de una ruta debe conocer el itinerario y los sectores adyacentes.
- 4.- El personal operativo deberá utilizar el sistema de anuncios al público en el autobús siguiendo los lineamientos establecidos pa ra las comunicaciones de voz y cuando:
- a) Al inicio del turno, así como de cada recorrido dando los buenos días/tardes/noches.
- b) Durante la operación cuando se incumpla alguna norma o se desee reforzar los aspectos de la campaña de información y formación de los usuarios.

PREPARADO	THE AMERICAN CONTRACTOR OF THE PROPERTY OF THE
STS. Jesús Mata Dependencia	Firms
REVISADO	APROBADO Gerrandi
División de Transporte Dependencia	GERENTE DE OPERACION TRANSPORTE SUPERFICIAL

Título: NORMAS DE OPERACION DE RUTAS

- c) Durante la operación para anunciar la llegada a la próxima para da o terminal.
- d) Cuando ocurra algún accidente o incidente que obligue a la aplicación de alguna estrategia operativa (por ejemplo: desalojo, transbordo, o ruta alterna).
- e) Durante la operación cuando el autobús sea abordado por personal operativo a efectos de control de boletos.
- f) También en los días navideños, deseando felices pascuas y próspero año nuevo.
- e) Durante el día del trabajador u otros días festivos.
- III.- FUNCIONES DEL OPERADOR DE TRANSPORTE EN LA OPERACION DE UNA RUTA DE TRANSPORTE SUPERFICIAL.

Una vez recibido el servicio, el Operador de Transporte debe cumplir con funciones específicas según esté asignado bien sea:

- a) Conducción
- b) Patio
- A.- Funciones del Operador de Transporte en la rutina de conduc--ción.
 - A.l.- Conducción con salida desde patio.
 - 1.- Preparar la unidad asignada y reportar a caseta de patio cualquier tipo de falla que pueda retrasar o suspender la salida de la unidad.
 - 2.- Dirigirse al terminal y ubicarse en el andén de embarque o en algún punto estratégico de la ruta, de acuerdo a las instrucciones del STS de terminal.
 - 3.- Permitir el embarque de usuarios en terminal.
 - 4.- Realizar la conducción de la unidad a lo largo del itine rario establecido de la ruta y prestar servicio a usua-rios.

Título: NORMAS DE OPERACION DE RUTAS

- 5.- Realizar la venta y custodia de valores abordo de la -unidad según el sistema de cobro pasaje que se adopte.
- 6.- Asegurar que se cumpla con las normas del uso del siste ma (Normas del Usuario).
- 7.- Cumplir con el autocontrol en los puntos de regulación $\bigvee 0$ de la ruta y comunicar al puesto de control en caso de:
 - 7.1.- Retrasos acumulados mayores de 5 minutos.
 - 7.2.- Tiempos detenidos mayores de 5 minutos.
- 8.- Cumplir con los auto despachos programados en los terminales, en los casos de rutas que trabajen con patrones de servicio.
- 9.- Cumplir con las estrategias de regulación planteadas por el STS ubicado en el puesto de control.
- 10.- Reportar cualquier tipo de incidente y/o accidente:
 - 10.1.- Producido dentro de la unidad.
 - 10.2.- Externo, que afecte la regularidad de la ruta. (choque, estacionamiento en paradas, manifesta--ciones, colisiones entre particulares, etc).
 - 10.3.- En que esté involucrada la unidad.
- 11.- Atender incidentes y/o accidentes según procedimiento: 11.1.- Producidos dentro de la unidad (Prevención a --usuarios).
 - 11.2. En que esté involucrada la unidad.
- 12.- Reportar fallas en autobuses, instalaciones y equipos de acuerdo al procedimiento.
- 13.- Conducir al patio las unidades que salen del servicio por programación (cumplir con el procedimiento de entra da y salida de autobuses de patio).

POLITICAS Y NORMAS DE LA C.A. METRO DE CARACAS

PN Nº 009

PAGINA: 4

DE 6

Título: NORMAS DE OPERACION DE RUTAS

14.- Entregar la unidad al relevo en el lugar asignado (andén - de embarque), en estos casos el Operador no debe abandonar la unidad hasta la llegada del relevo, permitiendo el ingreso de los usuarios a la unidad.

A.2.- Relevo

- 1.- Reportarse ante el STS de terminal y recibir instrucciones.
- 2.- Dirigirse al punto de relevo y sustituir al OTS que condu ce la unidad asignada; haciendo un chequeo rápido del estado de la unidad.
- 3.- Cumplir con la rutina de conducción.
- A.3.- Conducción con retorno a patio.
 - 1.- El Operador al final del servício comercíal o antes por instrucciones del STS de terminal, de acuerdo a la cantidad de unidades en la ruta, debe dirigirse con la unidad al patio que corresponda según la ruta.
 - 2.- Debe reportar al STS de terminal, así como al STS de pa-tio su llegada al mismo.
 - 3.- Reportar cualquier falla con que haya entrado la unidad al patio.
 - 4.- Abastecer y entregar la unidad al técnico de la Gerencia de Mantenimiento de Transporte Superficial para pasar la unidad por máguina de lavado.
 - 5.- Recibir la unidad de parte del técnico de GMS.
 - 6.- Estacionar en puesto asignado y despreparar totalmente la unidad.
 - 7.- Realizar el procedimiento de manejo de valores, según sea el sistema utilizado para el momento.

POLITICAS Y NORMAS DE LA C.A. METRO DE CARACAS PN Nº 009

PAGINA:

DE 6

Título:

NORMAS DE OPERACIONDERUTAS

- B.- Funciones del Operador de Transporte en patio.
 - 1.- Realizar el procedimiento de abastecimiento de las unida-des.
 - 2.- Entregar y recibir autobuses a mantenimiento (donde no haya centro de control de fallas).
 - 3.- Realizar maniobras con las unidades.
 - 4.- Realizar inspecciones y evaluaciones de limpieza.
 - 5.- Totalizar las evaluaciones de limpieza según procedimiento.
 - 6.- Reportar fallas en instalaciones y equipos de acuerdo al procedimiento.
 - 7.- Realizar tareas administrativas a solicitud del STS de patio.
 - 8.- Llevar control de validaciones de las unidades que vienen de ruta.
 - 9.- Asignar puestos de estacionamiento y llevar control de la situación de patio y unidades en ruta, o en servicios espe ciales.
- C .- Funciones del Operador de Transporte de reserva en terminal.
 - 1.- Sustituir Operadores indispuestos o ausentes así como $rec{e}$ forzar rutas donde se amerite; sea por una eventualidad o situaciones críticas propias de la ruta.
 - 2.- Cumplir con las estrategias de regulación.
 - Cumplir con las rutinas asignadas, sea en conducción o enpatio.
 - NOTA: Los Operadores en servicio de conducción, patio o reserva podrán eventualmente cumplir con rutinas de protección en casos de contingencia en el sistema o cualquier emergencia dada en una unidad.

POLITICAS Y NORMAS DE LA C.A. METRO DE CARACAS PAGINA:6 PN Nº 009

DE 6

Título:

NORMAS DE OPERACION DE RUTAS

En ese caso el Operador está en la capacidad de:

- Atender cualquier tipo de incidente y/o accidente
- Atención al usuario
- Asegurar que se cumplan con las normas establecidas para buen uso y funcionamiento del sistema.
- Intervenir en estrategias de regulación en terminal y/o ruta a solicitud del STS de terminal
- Hacer chequeo de boletos
- Conducir unidades o VDR'S.

ECA METHO DE CARACAS

MIKBODO OCUPACIONALES Y METODOS DE PREVENCION a cobbot of OPERADOR DE TRANSPORTE SUPE DIVISION DE TRANSPORTE L'IN EMPHANTE SETTE ICIA CONTROL Y YEGGLACION Prevencion Conduction - Poner en practica las recomendad - Chaque con atro veniculo 20nduceione - Chaque con ventculo estacionado. indicadas en el curso "Manejo Dej ACATAMIENTO A la normativa lega - Chaque contra objeto fijo. sente en el reglamento de transi - Arrollamiento Prrestre. - Volcamiento. " Senales de Transito y norma de ción. Eliculation " No conducir en estado de emilica Tonis la influencia de groggioni.

344 464 60 000 000 000 000 000 000

RIESOOS OCUPACIONALES Y METODOS DE PREVENCION

INDIA DE CONTINUACION)

Continuación. Pag 7 de 13

067101000	218 218 20 4	000 1,000 100	
Vicutedans upakansi senera ne la la		lizar esta actividad.	
inverque y desembarque de pasajeros	Agresión de terceros fisica y/o verbal.	£ Estacionar el Metrobus lo más cerca po-	
Sularque , desembarque de	por:	sible de la acera.	
-farajeres	" Calda de los usuarios de los escalones	- Ordenar el ingreso de los usuarios a la	
	de la unidad.	unidad.	
	* Aprisionamiento de los usuarios por las	- Estar seygro que ningún usuario tenga	
	puertas del Metrobus.	intenciones de embarcar o desembarcar de	
		la unidad.	
		Chequear el embarque y desembarque	
		a través de los retrovisores internos	
ii.		externos de la unidad.	
		- Respetar el procedimiento de apertura	
	400 00	X cierres de puertes. OFE Can	
7007	Larrens Spring	1 (11)	

MODEL OF CARACAS

RIESCOS OCUPACIONALES Y METODOS DE PREVENCION

	(MOJA DE CONTINUACION) L'UNTINUACION. Pay y de 13				
A 6 7 10 10 4 8	01000	P 4 6 'V 4 6 1 0 6			
Annejo de valor	- Robo, asalto y todas sus consecuencias.	- Conservar la calma y mantener el contro			
Marejo de valor		- No presentar resistencia para evitar			
		ser agredido.			
والمساوات		- Evitar exponer a la vista los valores			
		The state of the s			
		- En rutina de conducción utilizar el			
		dispositivo de alarma y reportar el he			
		cho al puesto de control.			
	- (1 (pr d tr)	- No delegar la venta de boletos a otro			
		operador.			
		- Al abandonar la unidad cerrar las pu			
		tas y llevar consigo los valores.			
· 6	ETRO DE	AR9			
Marc	Greats Characta Characta Transpursa Transpursa	Conservation of the conser			
	A PIRRAG V Distinto				

RIESGOS OCUPACIONALES Y METODOS DE PREVENCION

IMOJA BE CONTINUACION

Continuación, Pay 11 de 13

0 4 7 10 10 4 0	0.000	PARVEO 2:00
el Metropus por la maguina de		enimeran algunus pasus:
. Pasar el metrobus por la)		" Alinear la unidad con respecto a la ma
maquina de lavado		quina siguiendo las lineas guias traza-
		das en el piso.
		* Pleyar completamente los espejos retro
		visures exteriores.
		" Observar que el semaforo de acceso a la
		maquina esté de color verde.
		* Si los primeros cepillos se colocan de
	·	lante del Metrobus detenerse immediata-
桩"。		mente y solicitar ayuda.
·		* No se debe retroceder.
1		DE "No accionar los limpiapar prisas.
Hari	1/30/	Corner ventanas y clarapogas con la companya c

BIE 2808 OCUPACIONALES Y METODOS DE PREVENCION

(MOJA DE CONTINUACION)

Continuación.. Pay 12 de i3

069191000	016000	000000000	
er el Metroous par la maquine de		- Colocar la undad en primera velocidad.	
46.		- Pasar muy lentamente sin frenar.	
		,	
	三		
	三 三 三 三 三 三 三 三 三 三 三 三 三 三 三 三 三 三 三		
	BRE		
	월등 약		
	2 2 24		
· ·			
	450	DE CO	
Har	S G	reacts (i)	

ANEXO 6 LISTA DE CHEQUEO DE POSIBLES ACTOS INSEGUROS

CODIGO	ACTOS INSEGUROS	FRECUENCIAS
000/007b	Retroceder el vehículo sin dar el aviso apropiado.	VVVV
000/009a	Omitir el uso de la luz de cruce cuando es requerido.	
000/009b	Desatender semáforos y/o señales de tránsito.	
000/009c	Girar en U o en L donde no está autorizado.	
000/009d	Conducir en dirección contraria a la autorizada.	
000/009e	Adelantar vehículo en zona no autorizada.	
000/009a.1	Cambiar indebida y frecuentemente de canal.	
000/009a.2	Circular entre dos canales, incorporarse imprudentemente a la circulación.	
000/009a.3	Tomar y dejar pasajeros en canal de circulación.	
000/009a4	Frenar bruscamente	
000/009a5	Acercarse demasiado a los carros	
000/009a6	No sujetar el volante con firmeza	
000/009a7	Uso incorrecto de la corneta	-
020/021	Correr (Manejar a exceso de velocidad).	
020/023e	Manejar a exceso de velocidad en cruces e intersecciones.	
020/023f	Manejar a exceso de velocidad en túneles .	
VICTOR AND DESCRIPTION	Manejar a exceso de velocidad en tuneles : Manejar a exceso de velocidad en zona de peligro (bajada fuerte,	
020/023g	zona resbaladiza, zona en reparación, desvíos, etc.)	
020/023h	Manejar a exceso de velocidad en puentes.	
020/023i	Sacar los brazos por la ventanilla mientras que se conduce	
030/033a	No mantener los dispositivos de seguridad en buen estado y a la disposición	
030/033b	No estacionar el Metrobus lo más cerca posible de la acera.	
	No chequear el embarque y desembarque a través de los retrovisores	
030/033c	internos y externos de la unidad.	
030/033d	No respetar el procedimiento de apertura y cierre de puertas.	
030/033e	No utilizar el freno momentáneo	
030/033f	Embarcar usuarios por la puerta trasera	
030/033g	No estacionar el Metrobus en el área de parada	
030/033h	Permitir el desembarque de usuarios por la puerta delantera	
030/033i	Permitir el embarque y desembarque de usuarios fuera de la parada asignada.	
030/033j	Poner en movimiento la unidad con usuarios desplazandose dentro de la misma.	
030/036	Conducir el vehículo desprovisto o en mal estado de los dispositivos de seguridad (extintores)	
030/036a	Conducir en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas.	
030/036c	No estar atento a la vía mientras se atiende al usuario.	
030/036d	Hablar con los usuarios mientras se conduce.	
030/036e	Usar lentes oscuros los cuales perturban la visión periférica de conductor	1
030/036f	Usar audífonos, walkman y celulares, los cuales disminuyen la capacidad Auditiva y de concentración.	
030/039a	No informar sobre condiciones inseguras o irregularidades er operaciones conocidas.	
030/039b	No informar sobre estado y condiciones inseguras de la ruta	
030/039d	No informar sobre condiciones inseguras conocidas en e funcionamiento del vehículo.	ik
030/039g	Utilizar el equipo de Telecomunicaciones para comunicar información no pertinente al trabajo.	
030/039h	Mantener apagado el sistema de Telecomunicaciones	
060/065a	Fumar o encender fuentes de ignición.	
060/065b	Beber o comer a bordo de las unidades	
100b	Aceptar distracción, molestia de otros.	
-	Permitir usuarios en la parte delantera de la unidad que perturben e	el
100c	campo visual y la observación de los retrovisores.	
100d	Abandono de la unidad, con usuarios dentro de la misma, por parte de Operador de Transporte Superficial.	el
100e	Contar dinero mientras conduce.	

ANEXO 7 ESCALA DE SITUACIONES DE ESTRÉS LABORAL (LABORATORIO DE PSICOFISIOLOGÍA Y COMPORTAMIENTO HUMANO, USB. VERSIÓN EXPERIMENTAL . 1991)

ESCALA DE SITUACIONES DE STRESS LABORAL

Leperatorio de Psicofisiología y Comportamiento Humano. U.S.B. 1991.

Versión experimental.

INSTRUCCIONES

Hay muchas situaciones dentro del trabajo por las cuales una persona puede sentirse presionada. A continuación se enumera una serie de situaciones dentro del medio laboral que pueden resultar irritantes o incomodas y que pueden ir desde molestias pequeñas hasta presiones, problemas o dificultades importantes que generan tensión. Ellas pueden ocurrir pocas o muchas veces. Con el fin de conocer cuáles situaciones son molestas para usted, le solicitamos que conteste este cuestionario, para lo cual debe:

- a) Leer cuidadosamente cada una de las situaciones que se presentan.
- b) Revisar si la situación que se presenta lo ha afectado en los últimos tres meses e indicar la medida en que lo ha preocupado. Para ello, fijese en el siguiente ejemplo:

SITUACIÓN EJEMPLO:

-REALIZAR EXPOSICIONES ORALES ANTE COMPAÑEROS

NADA	UN POCO	BASTANTE	мисно	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

En este caso, la persona considera que la situación lo ha afectado SASTANTE, por eso colocó un círculo alrededor del número 2. Si la situación no le hubiese afectado en NADA, la persona habría marcado el número 0, si le hubiese afectado UN POCO habría marcado en el número 1, si MUCHO el número 3 y si MUCHÍSIMO, el número 4.

DIFICULTADES PARA LLEVARSE BIEN CON LOS COMPAÑEROS.

NADA	UN POCO	BASTANTE	мисно	MUCHISIMO
0	1	2	3	4
EMOR A INC	ENDIOS O EXPLO	SIONES.		
EMOR A INC	UN POCO	BASTANTE	мисно	MUCHISIMO

NO	ME	GUSTA	RAI	TRARAJO	FN	IΔ	ACTUALIDAD.
	147	20011		IIIADAGO	- C C	-	AUTUALIDAD.

NADA	UN POCO	BASTANTE	мисно	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

CONFLICTO POR DECISIONES DE CAMBIO DE TRABAJO.

NADA	UN POCO	BASTANTE	мисно	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

DIFICULTADES CON LOS GAPATACES. Supervisores o Je

1	UN	ary C	200	_
- 1			1 -	-
16	1 -11-1	126	of ce	143

NADA	UN POCO	BASTANTE	мисно	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

PRESION PARA EL CUMPLIMIENTO DE TAREAS.

NADA	UN POCO	BASTANTE	мисно	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

EXCESIVAS RESPONSABILIDADES.

NADA	UN POCO	BASTANTE	мисно	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

EXPECTATIVAS DE CAMBIO.

NADA	UN POCO	BASTANTE	мисно	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

TENER QUE TRABAJAR SOBRETIEMPO.

NADA	UN POCO	BASTANTE	MUCHO	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

TRABAJOS MONOTONOS O REPETITIVOS.

NADA	UN POCO	BASTANTE	MUCHO	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

LPOCA AUTONOMIA O FLEXIBILIDAD EN LAS DECISIONES.

NADA	UN POCO	BASTANTE	MUCHO	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

TENER QUE DARLE CUENTA A VARIOS CAPATACES. SU PETOISO RES

NADA	UN POCO	BASTANTE	MUCHO	MUCHISIMO
0	-1	2	3	4

LEVALUACIONES DE DESEMPEÑO DENTRO DEL CARGO.

NADA	UN POCO	BASTANTE	мисно	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

CLIMA DE ALTA COMPETITIVIDAD.

NADA	UN POCO	BASTANTE	мисно	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

ESPACIO FISICO REDUCIDO.

NADA	UN POCO	BASTANTE	MUCHO	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

AMBIENTE FISICO DESAGRADABLE.

NADA	UN POCO	BASTANTE	MUCHO	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

MOVIMIENTO DE PERSONAS EN EL ESPACIO DE TRABAJO.

NADA	UN POCO	BASTANTE	мисно	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

MATERIALES INADECUADOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS.

NADA	UN POCO	BASTANTE	мисно	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

1, TRASLADOS CONSTANTES DEL LUGAR DE TRABAJO.

NADA	UN POCO	BASTANTE	MUCHO	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

MENTREGA DE INFORMES O REPORTES.

NADA	UN POCO	BASTANTE	MUCHO	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

II. EXCESIVO INVOLUCRAMIENTO CON EL TRABAJO.

NADA	UN POCO	BASTANTE	MUCHO	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

2. CONSIDERARSE SUB-UTILIZADO.

NADA	UN POCO	BASTANTE	мисно	MUCHISIMO
0	1 - 1	2 7 7 4	3	4

CONTAMINACION DEL AMBIENTE POR GASES, ACIDOS, ECT.

NADA	UN POCO	BASTANTE	мисно	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

LEL TRABAJAR EN SITIOS ALTOS.

NADA	UN POCO	BASTANTE	мисно	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

RUIDO EXCESIVO EN EL AMBIENTE DE TRABAJO.

NADA	UN POCO	BASTANTE	мисно	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

MOTRO:

0 1			
	2	3	4

OTRO:

NADA	UN POCO	BASTANTE	мисно	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

ANEXO 8 ESCALA DE SITUACIONES DE ESTRÉS LABORAL (VERSIÓN ADAPTADA AL CASO C.A. METRO DE CARACAS)

ESCALA DE SITUACIONES DE STRESS LABORAL

Laboratorio experimental de Psicología y Comportamiento Humano. U.S.B 1991 Versión Experimental Adaptación caso: C.A. Metro de Caracas, Gerencia de Transporte Superficial (Sistema Metrobus).

INSTRUCCIONES

Hay muchas situaciones dentro del trabajo por las cuales una persona puede sentirse presionada. A continuación se enumera una serie de situaciones dentro del medio laboral que pueden resultar irritantes o incomodas y que pueden ir desde molestias pequeñas hasta presiones, problemas o dificultades importantes que generan tensión. Ellas pueden ocurrir pocas o muchas veces. Con el fin de conocer cuales situaciones son molestas para usted, le solicitamos que conteste este cuestionario, para lo cual debe:

1. Leer cuidadosamente cada una de las situaciones que se presentan.

 Revisar si la situación que se presenta lo ha afectado en los últimos tres meses e indicar en que medida lo ha preocupado. Para ello, fíjese en el siguiente ejemplo:

SITUACIÓN EJEMPLO:

REALIZAR EXPOSICIONES ORALES ANTE COMPAÑEROS

NADA	UN POCO	BASTANTE	мисно	MUCHISIMO
0	1	2	3	4

En este caso, la persona considera que la situación lo ha afectado *BASTANTE*, por eso colocó un circulo alrededor del número 2. Si la situación no le hubiese afectado en *NADA*, la persona habría marcado el número 0, si le hubiese afectado *UN POCO* habría marcado en el número 1, sí *MUCHO* el número 3 y sí *MUCHISIMO*, el número 4.

Después del último ítem, hay un espacio donde usted puede colocar aquellas situaciones que igualmente le generan Estrés en el área laboral, y que no han sido mencionadas en los ítems numerados del 1 al 25.

De antemano muchas gracias por su colaboración.

Las Tesistas.

		nada	Un Poco	Bastante	Mucho	Muchisimo
1	Dificultades para llevarse bien con sus compañeros.	0	1	2	3	4
2	Temor o inseguridad en el manejo de extintores en caso de requerirlo.	0	1	2	3	4
3	No me gusta mi trabajo en la actualidad.	0	1	2	3	4
4	Dificultades con los supervisores inmediatos.	0	1	2	3	4
5	Presión para el cumplimientode tareas.	0	1	2	3	4
6	Excesivas responsabilidades.	0	1	2	3	4
7	Expectativas de cambio.	0	1	2	3	4
8	Tener que trabajar sobretiempo.	0	1	2	3	4
9	Poca autonomia o flexibilidad en las decisiones.	0	1	2	3	4
10	Tener que darle cuenta a varios supervisores.	0	1	2	3	4
11	Evaluaciones de desempeño dentro del cargo.	0	1	2	3	4
12	Clima de alta competitividad.	0	1	2	3	4
13	Ambiente fisico desagradable.	0	1	2	3	4
14	Alto volumen de usuarios en la unidad.	0	1	2	3	4
15	Entrega de informes o reportes.	0	1	2	3	4
16	Sentirse excesivamente involucrado con el trabajo.	0	1	2	3	4
17	Considerarse sub-utilizado.	0	1	2	3	4
18	Presión en el correcto cumplimiento de las señales de tránsito.	0	1	2	3	4
19	Conducir una unidad desprovista de extintores o con los mismos en mal estado.	0	1	2	3	4
20	Sentirse enfermo.	0	1	2	3	4
21	No poder estacionar correctamente la unidad para el embarque y desembarque de los usuarios	0	1	2	3	4
22	Cambiar de canal frecuentemente.	0	1	2	3	4
23	Congestionamiento vial.	0	1	2	3	4
24	Fallas de tipo mecánico, una vez comenzado el recorrido.	U	1	2	3	4
25	Irrespeto por parte de los usuarios, de las normas establecidas para el uso del sistema metrobus.	0	1	2	3	4
	Otros:		Т		_	
26	Falta de Sencillo	0	1	2	, 3	4
27	Vehiculos aparcados en zonas de parada	0	1	2	3	4
28	Maltrato supervisorio por el sistema de Telecomunicaciones	0	1	2	3	4
29	Poco tiempo de descanso	0	1	2	3	4
30	Disminución de la calidad del servicio	0	1	2	3	4
31	Falta de coordinación entre los supervisores	0	1	2	3	4
32	Imprudencias de otros conductores	0	1	2	3	4
33	Incumplimiento de normas de trabajo por parte de otros compañeros	0	1	2	3	4

ANEXO 9 HOJA DE IDENTIFICACIÓN

HOJA DE IDENTIFICACIÓN

Edad	Sexo)
Año de ingreso a	ı la empresa:	·
Nivel de Instruc	ción:	
Bachillerato Com	ıpleto ()	Técnico Medio ()
Bachillerato Inco	mpleto ()	Técnico Superior ()
Estudiante unive	ersitario ()	Graduado Universitario ()
Estado Civil:		
Soltero ()		
Divorciado ()		
Casado ().		
Tiene hijos?	feizi	
No.()	Si()	

ANEXO 10 MATRIZ DE RESULTADOS DE ACTOS INSEGUROS

211 3 0 0 0 0 0 0 3 2 0 0 0 0 0 0 0 0 0						-	7	100	4	Ιω	19	11		_	_	_	_	Т	_	_	Г	_	H				Ę															
211 1	A	ETO	009a	96000	9600	009a.	009a.	009a.	009a.	009a	009a	009a	021	023e	023f	023g	023h	(023i	033a	033b	/033c	033d	,033e	1033f	,033g	/033h	/0331	/033j	/036c	/036d	/036e	/036f	/039a	/039b)039d	/039f	,039g	Д	Ü	ъ	۵	TOTAL
211 1	15	3	000	000	000	000	000	000	00	00	000	000	020	020	120	200	020	020	330	030	330	330	330	330	030	030	030	030	030	030	030	030	030	030	030	030	030	9	9	100	100	일
211 3				_		_		-	+	-	$\overline{}$	_		_			-	_		-		_	_			-	-										_				0	13
211 5 3 0 0 0 3 2 0 0 0 0 0 0 0 0 0	211	2	0	0	0	0	3	2	0	0	0	1	0 0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0		11
211 6	211	3	2	0	0	0	3	2	0	0	0	(0 0	0	(0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	18
State Stat	211	4	4	0	0	0	3	2	0	0	0	(0 0	0	(0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	18
122 7 2	211	5	3	0	0	4	2	2	0	0	0	(0 0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
1202 18	211	6	3	0	0	4	3	4	0	0	0	(0 0	0	(0	0	3	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	27
202 9	122	7	2	0	0	0	0	3	0	0	0	(0 0	2	(0	0	4	1	3	0	2	0	0	0	1	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	28
202 10	122	8	0	0	0	0	2	3	0	0	0	1	0 0	0		0	0	3	1	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	0	18
201 11 5 6 0 0 2 2 2 1 0 1 2 2 0 0 0 0 0 0 0 0	202	9	0	0	0	4	2	2	0	1	0	1	0 0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0		0	0	_		0	0	0	1	0	1	-	-	0	0	16
201 12 0 0 0 0 3 2 0 0 0 1 0 0 0 0 0 0	202		0	0	0				1	1	0	1	1 0	3	1	0	0		-	_	-	0	-	-	-	-	_	-	_	_	_	_	_	-	_	_		_	-	-	-	32
201 13 0 0 0 0 3 2 0 0 0 0 0 0 0 0 0	201	_	5	0	-			-	<u> </u>	+-	+	-	_	_	_	_	_	_	_	-		-	-	7	-	111111111111111111111111111111111111111	-	-	-		_		_	_	-		-	_	_		10.50	25
201 14 2 2 0 0 3 2 0 3 1 0 5 0 0 0 0 0 0 0 0	201	_	0	0	0	-	_	_	0	0	-	-	0 0	_	_	-	0	4	_	-	-	-	-	-	-	0			_	_	_	-	_	_	_	_	_	_	-	-	-	17
201 15 3 0 0 0 5 2 3 0 0 2 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0	201		_	-	0	_	_	-	0	-	0	-	_	_	_	_	-	-	-	-	-	-	-	_	_	10000	_	_	_		_	_		-	_	-	_	-	-	-	-	13
201 16 2 0 0 0 0 3 0 0 2 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0	-		-	-		-	_	-	-	-	-	-		-	-	-	-	+	+-	-	-	-	-	-	-	-	-	_	_		_	-	_	-	_	_	-	-	-	-	-	37
1 17 2 2 1 1 2 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0	201		-	-	_				-	-	+	_	_	_	_	_	-		-	-	-	-	20,000,200	_	-	-	-	With the	-		_		_	_	_	-	100	_	-		_	23
1	201	-	-	-	-		_	_	-	-	-	-		-	_	_	-	-	-	_	-	-	-	-	-		-	-				-	<u> </u>	_	-	-	_	_	_	-	-	15
1 19 2 0 0 0 2 1 1 0 0 0 0 0 1 1 1		_	-	-	-	_	_	-	-	+	_	_	_	_	_	_	-	+	+-	+-	-	-	-	_	-	_	_	_	-	_	_	-	_	-	-	_	$\overline{}$	-	-	-	-	27
1 20 2 2 0 0 0 3 0 0 0 0 0 0		-	_	-	_	_	1	-	-	+-	_	-	_	_	_	_	-	-	-	_	-	+	-	-		-	_	-	-		_	-	_	-	-	_		-	_		-	25
1 21 2 1 0 2 2 1 0 0 0 1 1 0 0 0 0 0 1 1 0 0 0 0		_	-		77.77	_	-	-	-	-	_	-		-	-	_		_	_	_	-	-	-		- 00	1000	-	-	-	_		_	_	_	_	-		_	_	_	-	21
1 22 2 0 0 0 1 1 1 2 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0		-	_	-	_	_	_	-	-	-	-	-	-	_	_	_	-	-	-	-		-	100	-	-			200	_	_	_		_	_	_	-	-	_	-		-	21
1 23 4 0 0 0 3 5 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0		-	_	-	_	-	_	-	-	+	-	-	_	_	-	\rightarrow	-	_	-	_	-	-	-	-	-	-	-	-	_	-	-	_	_		-		-	-	-	-	-	22
1 24 2 0 0 0 2 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	_	_	-	-	-	-	_		-	-	_	_	_	_	_		-	_	_	100	_		-	_	-	-		-	12.0	-				-	_		.02.1	_	-	- 000	-	18
112 25 6 1 3 4 1 1 0 0 2 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	_	_	-	103.6	-	-		_	-	-	-	-		_	-		_	_	-	_	-	-	-		-	-	-	-	-	_	-		-	-	-	-		-	_	-		13
112 26 1 1 1 1 1 2 0 1 1 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	_		_	-	-	-	-	-	-	-	-	-	_	_	-	_	-	_	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	_	_	_	-	-	-	-	_	_	-	-	-	23
112 27 1 1 1 0 1 3 0 1 3 0 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0	_	_	-	-		-	_	-	-	-	-	-	_	-	_	_	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	_		_		_	_	_	_	-	-		_	-	-	-	10
301 28 1 0 0 0 1 0 2 2 1 0 0 0 1 0 0 2 2 1 0 0 0 1 0 0 2 0 0 1 0 0 0 0	-	-	-	-	-	-	_	-	-	+	-	-		_	-		-	-	-	-	-	-		1123355	100	-		-	-		-	-	_	_	_			-	-	-	-	12
301 29 2 1 0 0 2 3 0 0 0 0 0 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0		_	-	-	-	-		-	-	-	-	-	_	-	-		-	-	-	-	-	-		_	-	-	_	-	_	_			_	-		-		-	-	-	-	15
301 30 2 1 1 0 0 0 0 0 2 0 0 1 0 0 0 0 0 0 0	-	-	_	-	-	-	-	-	-	-	-	-	_	_	-	_	-	+	+	-	-	-	-	-	_		_	-	-	-	-	-	-	-	-	-	_	-	_	-	-	17
301 31 1 0, 0 0 1 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	_	_	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	_	\rightarrow	_	_	-	-	-	_	-	-	100	1000	-	100000		-	-	_	-	-	_		-	-		-	_	-		13
301 32 0 0 0 0 0 1 0 0 0 1 0 0 0 1 0 0 0 1 0 0 0 1 0 0 0 1 0 0 0 1 0 0 0 1 0 0 0 1 0 0 0 1 0 0 0 1 0 0 0 1 0 0 0 1 0 0 0 1 0	_	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		_			-	-	-	-	-	-		17/07/	-	Tagers.	-	-	_		-	-	-	-	-	_	-	-	-	-	-	13
421 33 2 0 0 0 1 1 0		-	-	-	-	-	_	-	_	-	_	_	_	_	_	_	-	-	-		-	1	1000		-	-	_	-		_	-	1	_	-	-	-		_	_		-	15
421 34 1 0	_	_	-	-	-	-	_	-	-	-	-	-		_	-	_	-	-	+-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	_	_		-	-	-	-	-	-	-	-	9
421 35 2 1 0 0 2 0	_		-	-	-	-	-	_	-	-	-	-	_	_	_	_	+	-	-	_	-	-	_	-	-	-	-	_	_	_	_	_	_	_	-	-		-	-	-	-	10
601 36 2 0 1 0	_	-	-	-	-	-		-	-	10000		-	22.	_	-		-	-	200	_	-	-	-	100,000		-	1000		-	-	-	7.00	-	-	-	-	-	-		-	-	11
601 37 1 1 0 1 2 1 1 0	-	-	_	-	77.4	-	_	-	-	-	-	-	200	-	-		-	_	-	_	-	-		-			_	-		_	-	-	_		_	-	_	-	_	-	-	20
601 38 1 2 1 2 1 1 0 0 0 0 1 0	-	_	_	-	-	-		-	-	-	-	-	_	_	_	_	_	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	-	_	_	_	-	_	-	-	1	_	-	-	+	-	10
601 39 4 1 0 2 2 2 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0		-	-	-		<u> </u>	-	+	<u> </u>	-	_	-	-	_	-	_	_	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	_	_	-	_	_	-	-	_	-	-		-	14
	_	_	-	-	-	-	_	_	_	_	_	-	_	_	_	_	-	-		_	-	- 150			-	200				_	-	100		-	_	-	_	-	-		-	22
Total 70 19 8 62 73 45 8 18 6 3 22 11 5 6 5 36 29 49 6 20 27 2 6 7 5 3 2 35 32 5 4 1 16 18 6 16 22 1 2		7.000	70	-	8	62	_	-	-	18		_			_		-	-	-	_	-	20	-	2	6	7	5	3	2	35	32	5	4	1	16	-	6	16	22	_	2	٣

ANEXO 11 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE ACTOS INSEGUROS Y MINIMOS, MÁXIMO Y DESVIACIÓN ESTÁNDAR

FRECUENCIAS DE ACTOS INSEGUROS

W009a Omitir el uso de luz de cruce cuando es requerido

ategorias	Frecuencia	Porcentaje					
0	8	20,5					
1	8	20,5					
2	15	38,5					
3	3	7,7					
4	3	7,7					
5	1	2,6					
6	1	2,6					
TOTAL	39	100					

W009b Desatender semáforos y/o señales de tránsito

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	25	64,1
1	9	23,1
2	5	12,8

000/009e Adelantar vehículo en zona no autorizada

ategorias	Frecuencia	Porcentaje
0	33	84,6
1	5	12,8
3	1	2,6
TOTAL	39	100

000/009a.1 Cambiar indebida y frecuentemente

lategorias	Frecuencia	Porcentaje
0	13	33,3
1	8	20,5
2	8	20,5
3	4	10,3
4	4	10,3
5	2	5,1
TOTAL	39	100

000/009a.2 Circular entre dos canales, incorporarse imprudentemente a la circulación.

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	4	10,3
1	10	25,6
2	14	35,9
3	10	25,6
5	1	2,6
TOTAL	39	100

000/009a.3 Tomar y dejar pasajeros en canal de circulación

Categorias	Frecuencia	Porcentaje	
0	14	35,9	
1	10	25,6	
2	11	28,2	
3	3	7,7	
4	1	2,6	1
TOTAL	39	100	Ī

000/009a.4 Frenar bruscamente.

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	32	82
1	6	15,4
2	- 1	2,6
TOTAL	39	100

000/009a.5 Acercarse demasiado a los carros

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	28	71,8
1	5	12,8
2	5	12,8
3	1	2,6
TOTAL	39	100

000/009a.6 No sujetar el volante con firmeza

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0 .,	33	84,6
1	6	15,4
TOTAL	39	100

000/009a.7 Uso incorrecto de la cometa.

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
۰,0	37	94,9
-1	1	2,6
2	1	2,6
TOTAL	39	100

020/021 Correr (Manejar a exceso de velocidad).

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	26	66,7
1	8	20,5
2	3	7,7
3	1	2,6
5	1	2,6
TOTAL	39	100

20/ 023e Manejar a exceso de velocidad en cruces e intersecciones

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	32	82,1
1	4	10,3
2	2	5,1
3	1	2,6
TOTAL	39	100

100/023f Manejar a exceso de velocidad en túneles

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	36	92,3
1	1	2,6
2	2	5,1
TOTAL	39	100

20/023g Manejar a exceso de velocidad en zona de peligro (bajada fuerte, zona resbaladiza, zona en reparación, desvíos, etc.).

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	35	89,7
1	2	5,1
2	2	5,1
TOTAL	39	100

10/023h Manejar a exceso de velocidad en puentes

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	35	89,7
1	3	7,7
2	1	2,6
TOTAL	39	100

20/023i Sacar los brazos por la ventanilla tentras se conduce

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	22	56,4
1	7	17,9
2	4	10,3
3	3	7,7
4	3	7,7
TOTAL	39	100

030/033a No mantener el equipo de seguridar en buen estado y a la disposición

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	21	53,8
1	7	17,9
2	11	28,2
TOTAL	39	100

030/033b No estacionar el Metrobus lo más cerca posible de la acera

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	13	33,3
1	11	28,2
2	9	23,1
3	4	10,3
4	2	5,1
TOTAL	39	100

030/033c No chequear el embarque y desembarque de apertura a tráves de los retrovisores internos y externos de la unidad

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	34	87,2
1	4	10,3
2	1	2,6
TOTAL	39	100

030/033d No respetar el procedimiento y cierre de puertas

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	26	66,7
1	9	23,1
2	2	5,1
3	adouya1 ur Jan	2,6
4	1	2,6
TOTAL	39	100

030/033e No utilizar el freno momentáneo

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	24	61,5
1	7	17,9
2	4	10,3
3	4	10,3
TOTAL	39	100

30/033g No estacionar el Metrobus en el área aparada.

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	36	92,3
1	1	2,6
2	1	2,6
3	1	2,6
TOTAL	39	100

30/033h Permitir el desembarque de suarios por la puerta delantera

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	32	82,1
1	7	17,9
TOTAL	39	100

3033i Permitir el embarque y desembarque susuarios fuera de la parada asignada.

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	34	87,2
1	5	12,8
TOTAL	39	100

M033j Poner en movimiento la unidad con usuarios desplazandose dentro de la misma

lategorias	Frecuencia	Porcentaje
0	37	94,9
1	1	2,6
2	sum of an	2,6
TOTAL	39	100

0036c No estar atento a la vía mientras se atiende al usuario

ategorias	Frecuencia	Porcentaje
0	37	94,9
1	2 .	5,1
TOTAL	39	100

030/033f Embarcar usuarios por la puerta trasera

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	37	94,9
1.00	2	5,1
TOTAL	39	100

030/036e Usar lentes oscuros los cuales perturban la visión periférica del observador

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	21	53,8
1	9	23,1
2	6	15,4
3	1	2,6
4	2	5,1
TOTAL	39	100

030/036f Usar audífonos, walkman y/o celulares los cuales anulan la capacidad auditiva

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	34	87,2
10.1	5	12,8
TOTAL	39	100

030/039a No informar sobre condiciones inseguras de operaciones conocidas

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	35	89,7
1	4	10,3
TOTAL	39	100

030/039b No informar sobre estado y condiciones inseguras de la ruta

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	38	97,4
1	4	2,6
TOTAL	39	100

030/039d No informar sobre condiciones inseguras conocidas en el funcionamiento del vehículo

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	23	59
1	16	41
TOTAL	39	100

0036d Hablar con los usuarios mientras se conduce

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	24	61,5
1	4	10,3
2	5	12,8
3	4	10,3
4	000 E 1	2,6
5	0.0 (1)	2,6
TOTAL	39	100

10039g Utilizar el equipo de Telecomunicaciones 10139g utilizar el equipo de T

lategorias	Frecuencia	Porcentaje
0	33	84,6
1 0	6	15,4
TOTAL	39	100

Mb Aceptar distracción, molestia de otros

ategorias	Frecuencia	Porcentaje
0	28	71,8
1	7	17,9
2	3	7,7
3	1	2,6
TOTAL	39	100

© Permitir usuarios en la parte delantera de la de la decampo visual y la observación retrovisores.

ategorias	Frecuencia	Porcentaje
0	28	71,8
1	5	12,8
2	4	10,3
3	1	2,6
4	1	2,6
TOTAL	39	100

030/039f No anunciar en voz clara el nombre de la parada a través del sistema de comunicación interna

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	21	53,8
1	18	46,2
TOTAL	39	100

100d Abandono de la unidad, con usuarios dentro de la misma, por parte del Operador de Transporte

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	38	97,4
1	1	2,6
TOTAL	39	100

100e Contar dinero mientras se conduce.

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	37	94,9
1	2	5,1
TOTAL	39	100

MEDIA, MÍNIMO, MÁXIMO Y DESVIACIÓN ESTANDAR PARA ACTO INSEGURO

CODIGO	VARIABLE	MEDIA	ARREST MARKET THE TOTAL STREET, THE STREET		MÁXIMO	N
000/009 a	AI 1	1.79	1.44	0	6	39
000/009 Ь	AI 2	0.49	0.72	0	2	39
000/009 e	AI 3	0.21	0.57	0	3	39
000/009 a.1	AI 4	1.59	1.55	0	5	39
000/009 a.2	AI 5	1.87	1.08	0	5	39
000/009 a.3	AI 6	1.15	1.09	0	4	39
000/009 a.4	AI 7	0.21	0.47	0	2	39
000/009 a.5	AI 8	0.46	0.82	0	3	39
000/009 a.6	AI 9	0.15	0.37	0	1	39
000/009 a.7	AI 10	0.08	0.35	0	2	39
020/021	AI 11	0.56	1.05	0	5	39
020/023 e	AI 12	0.28	0.69	0	3	39
020/023 f	AI 13	0.13	0.47	0	2	39
020/023 g	AI 14	0.15	0.49	0	2	39
020/023 h	AI 15	0.13	0.41	0	2	39
020/023 i	AI 16	0.92	1.31	0	4	39
030/033 a	AI 17	0.74	0.88	0	2	39
030/033 b	AI 18	1.26	1.19	0	4	39
030/033 c	AI 19	0.15	0.43	0	2	39
030/033 d	AI 20	0.51	0.91	0	4	39
030/033 e	AI 21	0.69	1.03	0	3	39
030/033 f	AI 22	0.05	0.22	0	1	39
030/033 g	AI 23	0.15	0.59	0	3	39
030/033 h	AI 24	0.18	0.39	0	1	39
030/033 i	AI 25	0.13	0.34	0	1	39
030/033 j	AI 26	0.08	0.35	0	2	39
030/036 c	AI 27	0.05	0.22	0	1	39
030/036 d	AI 28	0.9	1.35	0	5	39
030/036 e	AI 29	0.82	1.12	0	4	39
030/036 f	AI 30	0.13	0.34	0	1	39
030/039 a	AI 31	0.1	0.31	0	1	39
- 030/039b	AI 32	0.03	0.16	0	1	39
030/039 d	AI 33	0.41	0.5	0	1	39
030/039 f	AI 34	0.46	0.51	0	1	39
030/039 g	AI 35	0.15	0.37	0	1	39
100 ь	AI 36	0.41	0.75	0	3	39
100 c	AI 37	0.51	0.97	0	4	.39
100 d	AI 38	0.03	0.16	0	1	39
100 e	AI 39	0.05	0.22	0	1	39

ANEXO 12 CORRELACIONES ENTRE ACTOS INSEGUROS

			CORI	RELACIÓ	NULA E	NT	RE ACT	OS INSE	GUROS	00000	or -		
1	AI 2	0,0737	AI 3	AI 19	-0,025		AI 5	AI 21	0,0582		AI 8	AI 19	0,0171
1	AI 7	-0,092	AI 3	AI 20	0,0453		AI 5	AI 22	-0,081		AI 8	AI 20	-0,008
1	AI 11	-0,009	AI 3	AI 21	-0,069		AI 5	AI 23	-0,01		AI 8	AI 21	-0,014
1	AI 16	0,0615	E IA	AI 22	-0,085		AI 5	AI 25	-0,026		8 IA	AI 24	-0,002
1 1	AI 18	0,0626	AI 3	AI 23	0,0605		AI 5	AI 28	-0,027		AI 8	AI 29	0,0066
1 1	AI 19	-0,033	AI 3	AI 26	-0,08		AI 5	AI 29	-0,041		AI 8	AI 30	0,0654
1	AI 21	-0,044	AI 3	AI 27	-0,085		AI 5	AI 39	0,0279		AI 8	AI 32	-0,092
11	Al 23	-0,024	AI 3	A1 30	-0,004		AI 6	AI 7	0,0396		AI 8	AI 33	0,0395
I 1	AI 29	0,091	AI 3	AI 38	-0,062		AI 6	AI 8	0,0068		AI 8	AI 34	-0,083
I 1	AI 30	0,0014	AI 3	AI 39	-0,085		AI 6	AI 9	0,0712		AI 8	AI 35	0,0202
I 1	AI 31	0,0489	AI 4	AI 7	0,0102		AI 6	AI 11	0,0373		AI 9	AI 12	0,0323
11	AI 32	0,0235	AI 4	AI 9	0,0678		AI 6	AI 14	0,0038		AI 9	AI 15	0,0406
11	AI 34	0,0251	AI 4	AI 13	0,,0019		AI 6	AI 15	0,0136		AI 9	AI 17	0,044
M 1	AI 35	-0,089	AI 4	AI 15	0,0021		AI 6	AI 19	-0,052		AI 9	AI 19	0,0128
II 1	AI 37	-0,093	AI 4	AI 16	-0,094		AI 6	AI 20	0,0508		AI 9	AI 20	-0,006
M 1	AI 38	0,0235	AI 4	AI 19	-0,061		AI 6	AI 35	0,0712		AI 9	AI 21	-0,081
NI 1	AI 39	0,0336	AI 4	AI 20	-0,015		AI 6	AI 36	0,0495		AI 9	AI 22	-0,099
AI 2	AI 5	0,0485	AI 4	AI 21	0,0672		AI 6	AI 39	-0,033		AI 9	AI 24	-0,014
AI 2	AI 7	-0,07	AI 4	AI 22	-0,09		AI 7	AI 8	0,0892		AI 9	AI 27	-0,099
AI 2	AI 9	-0,092	AI 4	AI 23	-0,045		AI 7	AI 11	0,0798		AI 9	AI 29	0,0049
AI 2	AI 12	-0,019	AI 4	AI 27	-0,014		AI 7	AI 15	-0,004		AI 9	AI 30	0,0491
AI 2	AI 15	0,0503	AI 4	AI 29	0,0625		AI 7	AI 23	0,0736		AI 9	AI 31	0,0901
M 2	AI 16	-0,071	AI 4	AI 30	-0,048		AI 7	AI 24	0,0814		AI 9	AI 32	-0,069
AI2	AI 18	-0,027	AI 4	AI 31	-0,075		AI 7	AI 25	-0,004		AI 9	AI 33	0,0778
M 2	AI 22	0,0042	AI 4	AI 32	-0,063		AI 7	AI 26	0,0609		AI 9	AI 36	0,0516
AI 2	AI 23	0,0048	AI 4	AI 35	-0,071		AI 7	AI 28	-0,007		AI 9	AI 37	0,0685
12	AI 25	0,0608	AI 4	AI 37	0,0561		AI 7	AI 29	-0,028		AI 9	AI 38	-0,069
M 2	AI 29	0,0785	AI 4	AI 39	-0,09		AI 7	AI 30	-0,004		AI 10	AI 13	-0,063
112	AI 35	0,0077	AI 5	AI 6	-0,005		AI 7	AI 32	-0,072		AI 10	AI 14	-0,07
13	AI 7	0,0353	AI 5	AI 8	0,0387		AI 7	AI 37	-0,064		AI=10	AI 15	-0,07
13	AI 9	-0,029	AI 5	AI 10	0,,0952		AI 7	AI 38	-0,072		AI 10	AI 17	-0,02
113	AI 10	-0,08	AI 5	AI 11	-0,097		AI 8	AI 10	-0,035		AI 10	AI 19	-0,079
113	AI 11	-0,023	AI 5	AI 12	-0,056		AI 8	AI 12	-0,004		AI 10	AI 21	-0,078
13	AI 12	0,05	AI 5	AI 13	0,0852		AI 8	AI 14	-0,05		AI 10	AI 22	-0,051
43	AI 16	-0,084	AI 5	AI 18	0,0353		AI 8	AI 16	0,0585		AI 10	AI 23	-0,058
13	AI 18	-0,08	AI 5	AI 19	-0,013		AI 8	AI 17	-0,087	1	AI 10	AI 27	-0,051

.

-- FRV.

			_			(C.					_			
	T			1		N NULA E	****		OS INSE	GUROS	88888	8		
M 10	AI 30	-0,0844		AI 13	AI 28	-0,0202		AI 16	AI 19	0,0216		AI 20	AI 28	-0,0415
AI 10	AI 31	-0,0744		AI 13	AI 29	0,095		AI 16	AI 21	-0,0181		AI 20	AI 29	-0,0362
110	AI 32	-0,0357		AI 13	AI 30	0,0595		AI 16	AI 27	-0,0763		AI 20	AI 30	0,0371
M 10	AI 35	-0,0938		AI 13	AI 31	-0,0936		AI 16	AI 28	0,0401		AI 20	AI 31	-0,0048
M 10	AI 38	-0,0357		AI 13	AI 32	0,0449		AI 16	AI 29	0,0622		AI 20	AI 32	0,0876
110	AI 39	-0,0511		AI 13	AI 33	-0,0058		AI 16	AI 30	-0,0366		AI 20	AI 34	0,0439
111	AI 12	0,0291		AI 13	AI 34	0,0769		AI 16	AI 31	0,0858		AI 20	AI 36	0,0305
M11	AI 15	0,0725		AI 13	AI 36	-0,0038		AI 17	AI 20	-0,0612		AI 20	AI 38	-0,0922
<u>111</u>	AI 23	0,0693		AI 13	AI 37	0,0252		AI 17	AI 21	0,0268		AI 21	AI 25	0,0406
<u>I</u> 111	AI 27	-0,0144		AI 13	AI 38	-0,0449		AI 17	AI 24	0,0611		AI 21	AI 29	0,0649
<u>111</u>	AI 34	0,092		AI 13	AI 39	-0,0644		AI 17	AI 26	-0,0195		AI 21	AI 30	-0,0348
111	AI 35	-0,0953		AI 14	AI 16	-0,0222		AI 17	AI 28	0,0436		AI 21	AI 31	0,0192
111	AI 38	0,0685		AI 14	AI 20	-0,0634		AI 17	AI 29	0,0055		AI 21	AI 32	0,0491
112	AI 14	-0,0543		AI 14	AI 21	0,0965		AI 17	AI 31	0,0025		AI 21	AI 34	0,0272
112	AI 16	0,0249		AI 14	AI 22	-0,0741		AI 17	AI 35	-0,0378		AI 21	AI 36	0,0314
112	AI 17	0,0357		AI 14	AI 23	0,0071		AI 17	AI 36	-0,0357		AI 22	AI 23	-0,0618
112	AI 18	-0,0265		AI 14	AI 26	-0,0701		AI 17	AI 37	-0,0269		AI 22	AI 25	-0,0892
112	AI 20	0,099		AI 14	AI 28	0,0643		AI 18	AI 20	0,0454		AI 22	AI 26	-0,0511
12	AI 21	0,0888		AI 14	AI 29	0,0517		AI 18	AI 22	-0,0509		AI 22	AI 28	0,0179
12	AI 22	-0,0968		AI 14	AI 32	-0,0517		AI 18	AI 23	-0,0204		AI 22	AI 29	-0,0673
12	AI 24	0,0025		AI 14	AI 33	-0,0499		AI 18	AI 24	-0,0454		AI 22	AI 31	-0,0786
12	AI 26	-0,0916		AI 14	AI 38	-0,0517		AI 18	AI 27	0,0484		AI 22	AI 32	-0,0377
12	AI 27	-0,0968		AI 14	AI 39	-0,0741		AI 18	AI 29	0,0751		AI 22	AI 34	0,0179
12	AI 31	-0,016		AI 15	AI 16	0,019		AI 18	AI 33	-0,0491		AI 22	AI 35	-0,0991
12	AI 32	-0,0675		AI 15	AI 18	0,0389		AI 18	AI 34	0,0608		AI 22	AI 38	-0,0377
12	AI 34	-0,0058		AI 15	AI 19	0,0344		AI 18	AI 35	0,0887		AI 22	AI 39	-0,0541
12	AI 35	-0,0726		AI 15	AI 22	-0,0738		AI 18	AI 37	0,0428		AI 23	AI 24	-0,0089
12	AI 38	-0,0675		AI 15	AI 26	-0,0698		AI 19	AI 23	-0,096		AI 23	AI 26	-0,0584
12	AI 39	-0,0968		AI 15	AI 27	-0,0738		AI 19	AI 25	0,041		AI 23	AI 27	-0,0618
13	AI 17	0,018		AI 15	AI 32	-0,0515		AI 19	AI 30	0,0415		ÄI 23	AI 28	-0,079
13	AI 18	-0,0607		AI 15	AI 35	0,0406		AI 19	AI 31	0,0763		AI 23	AI 29	-0,077
13	AI 21	-0,0796		AI 15	AI 36	-0,0044		AI 19	AI 32	-0,0586		AI 23	AI 32	-0,0431
13	AI 22	-0,0644		AI 15	AI 37	0,0952		AI 19	AI 34	0,0279		AI 23	AI 34	0,0205
3	AI 23	-0,0736		AI 15	AI 38	-0,0515		AI 19	AI 38	-0,0586		AI 23	AI 36	-0,0873
13	AI 26	-0,0609		AI 15	AI 39	-0,0738		AI 20	AI 22	-0,0033		AI 23	AI 37	-0,0498
3	AI 27	-0,0644		AI 16	AI 17	0,0282		AI 20	AI 23	-0,0529		AI 23	AI 38	-0,0431
I		~												

·

			CORE	RELACIÓ	N NULA E	NTRE AC	TOS INS	EGUROS	5	w T	
I 23	AI 39	-0,062	AI 30	AI 38	-0,062			uni			0,19
II 24	AI 25	0,0205	AI 30	AI 39	-0,089			1		11	0,75
NI 24	AI 28	0,0086	AI 31	AI 32	-0,055			10.			75,528
NI 24	AI 29	0,0155	AI 31	AI 36	0,0409	100					50,
AI 24	AI 32	-0,076	AI 31	AI 37	-0,005						
NI 24	AI 34	-0,031	AI 31	AI 38	-0,055						10
AI 24	AI 35	-0,014	AI 32	AI 35	-692						
AI 24	AI 36	0,0116	AI 32	AI 37	0,0826						
AI 24	AI 38	-0,076	AI 32	AI 38	-0,026						
AI 25	AI 27	-0,089	AI 32	AI 39	-0,038						
AI 25	AI 32	-0,062	AI 33	AI 35	0,0778						
AI 25	AI 33	-0,008	AI 33	AI 36	-0,04						
AI 25	AI 36	-0,005	AI 33	AI 37	0,0977				rije.		
AI 25	AI 38	-0,062	AI 33	AI 39	0,0424						
AI 26	AI 27	-0,051	AI 34	AI 36	-0,027						
AI 26	AI 29	-0,031	AI 35	AI 36	0,0516						
AI 26	AI 30	-0,084	AI 35	AI 39	-0,099						
AI 26	AI 31	-0,074	AI 36	AI 37	0,0287						
AI 26	AI 32	-0,036	AI 36	AI 38	-0,09						
AI 26	AI 35	-0,094	AI 37	AI 38	-0,086					1	
AI 26	AI 38	-0,036	AI 38	AI 39	-0,038						
AI 27	AI 31	-0,079		1	100	77.2	-				
M 27	AI 32	-0,038	177	1			Laren				
Al 27	AI 34	0,0179					Time	100		1	
Al 27	AI 35	-0,099	1						8		
AI 27	AI 36	0,0281			1 120						
M 27	AI 38	-0,038	7					5			
127	AI 39	-0,054	-							-	
128	AI 30	-0,028	14		1	1					
1128	AI 33	-0,053								¥	
128	AI 34	-0,083									
129	AI 30	-0,007									
129	AI 31	0,0548									
129	AI 35	-0,059		I INI X							
129	AI 38	0,0263									

			CORR	ELACIÓN	DEBIL E	N'I	RE ACT	OS INSE	GUROS	_	-		
AI 1	AI 10	0,2387	AI 2	AI 32	-0,111		AI 5	AI 30	-0,17		AI 7	AI 14	0,3179
AI 1	AI 12	-0,1	AI 2	AI 33	-0,278		AI 5	AI 31	0,1199		AI 7	AI 16	-0,1025
AI 1	AI 13	-0,0116	AI 2	AI 34	0,3781		AI 5	AI 32	-0,133		AI 7	AI 17	-0,2517
AI 1	AI 14	-0,1788	AI 2	AI 36	0,1072		AI 5	AI 33	0,3935		AI 7	AI 18	-0,2863
AI 1	AI 15	0,01355	AI 2	AI 37	0,2355		AI 5	AI 35	-0,149		AI 7	AI 19	-0,16
AI 1	AI 17	-0,1676	AI 2	AI 38	0,1169		AI 5	AI 36	-0,161		AI 7	AI 20	-0,1905
AI 1	AI 20	0,1625	AI 2	AI 39	0,1676		AI 5	AI 37	0,1648		AI 7	AI 21	-0,1928
AI 1	AI 22	-0,1304	AI 2	AI 4	-0,17		AI 5	AI 38	-0,285		AI 7	AI 22	0,1481
AI 1	AI 24	-0,2151	AI 2	AI 6	-0,232		AI 5	AI 7	-0,103		AI 7	AI 27	-0,103
AI 1	AI 25	0,2178	AI 2	AI 8	0,1878		AI 5	AI 9	0,1179		AI 7	AI 31	-0,1498
AI 1	AI 26	0,187	AI 4	AI 8	-0,328		AI 6	AI 10	0,1731		AI 7	AI 33	0,1934
AI 1	AI 27	-0,1307	AI 4	AI 10	0,2026		AI 6	AI 12	0,1517		AI 7	AI 34	0,2564
AI 1	AI 28	-0,1194	AI 4	AI 1	-0,146		AI 6	AI 13	-0,246		AI 7	AI 35	-0,1889
AI 1	AI 3	0,3741	AI 4	AI 12	0,1116		AI 6	AI 16	0,3602		AI 7	AI 36	-0,1705
AI 1	AI 33	-0,1735	AI 4	AI 14	-0,123		AI 6	AI 17	0,1795		AI 7	AI 39	-0,103
AI 1	AI 36	-0,2615	AI 4	AI 17	0,3643		AI 6	AI 18	0,3965		AI 7	AI 9	0,1181
AI 1	AI 4	0,1502	AI 4	AI 24	-0,224		AI 6	AI 21	0,1137		AI 8	AI 11	0,3012
AI 1	AI 5	0,1522	AI 4	AI 25	0,3031		AI 6	AI 22	-0,141		AI 8	AI 13	-0,1575
AI 1	AI 6	0,189	AI 4	AI 26	-0,133		AI 6	AI 23	-0,162		AI 8	AI 15	-0,1023
AI 1	AI 8	0,1714	AI 4	AI 28	0,1173		AI 6	AI 24	-0,129		AI 8	AI 18	-0,4214
AI 1	AI 9	0,162	AI 4	AI 3	0,1274		AI 6	AI 25	0,3732		AI 8	AI 22	-0,1322
AI 2	AI 10	-0,1506	AI 4	AI 33	0,1213		AI 6	AI 26	0,1731		AI 8	AI 23	0,2854
AI 2	AI 11	0,2541	AI 4	AI 34	-0,289		AI 6	AI 27	-0,141		AI 8	AI 26	0,4169
AI 2	AI 13	0,1218	AI 4	AI 36	-0,191		AI 6	AI 28	0,3681		AI 8	AI 27	-0,1322
AI 2	AI 14	0,2298	AI 4	AI 38	-0,168		AI 6	AI 29	0,1957		AI 8	AI 28	-0,1219
AI 2	AI 17	-0,4616	AI 4	AI 5	0,1876		AI 6	AI 3	-0,137		AI 8	AI 3	0,354
AI 2	AI 19	0,4295	AI 4	AI 6	0,1941		AI 6	AI 30	-0,126		AI 8	AI 31	0,2243
Al 2	AI 20	0,21	AI 4	AI 8	0,1111		AI 6	AI 31	-0,284		AI 8	AI 36	-0,3147
AI 2	AI 21	0,3845	AI 5	AI 14	-0,311		AI 6	AI 32	0,1277		AI 8	AI 37	0,1904
AI 2	AI 24	-0,3202	AI 5	AI 15	-0,141		AI 6	AI 33	0,2201		AI 8	AI 38	0,3075
AI 2	AI 26	0,2616	AI 5	AI 16	-0,156		AI 6	AI 34	-0,276		AI 8	AI 39	0,2975
AI 2	AI 27	0,1676	AI 5	AI 20	-0,145		AI 6	AI 37	0,1725		AI 9	AI 10	0,3127
AI 2	AI 28	-0,1363	AI 5	AI 24	-0,382		Al 6	AI 38	-0,174		AI 9	AI 11	0,3864
AI 2	AI 3	0,3267	AI 5	AI 26	0,1639		Al 7	AI 10	0,3777		AI 9	AI 13	-0,1181
AI 2	AI 30	-0,1548	AI 5	AI 27	-0,19		AI 7	AI 12	0,2243		AI 9	AI 14	-0,13€
AI 2	AI 31	0,1249	AI 5	AI 3	-0,255		AI 7	AI 13	-0,123		AI 9	AI 16	0,4115

			CORR	ELACIÓN	DEBIL E	N'	TRE ACT	OS INSI	EGUROS	_				_
Al 21	AI 26	0,2829	AI 26	AI 33	0,2637	00000	AI 31	AI 39	0,3046			T		_
AI 21	AI 27	0,1847	AI 26	AI 34	-0,204		AI 32	AI 33	-0,135			+	\dashv	
AJ 21	AI 28	-0,118	AI 26	AI 36	-0,122		AI 32	AI 34	0,1752					
AI 21	AI 33	-0,158	AI 27	AI 28	0,1049		AI 32	AI 36	0,129			1		_
AI 21	AI 35	0,1291	AI 27	AI 29	0,1428		AI 33	AI 34	-0,459			+	\neg	_
AI 21	AI 37	0,3465	AI 27	AI 30	0,2586		AI 33	AI 38	0,1945			\top		
AI 21	AI 38	-0,111	AI 27	AI 33	-0,194		AI 34	AI 35	0,1755					
AI 21	AI39	0,1847	AI 27	AI 37	0,2397		AI 34	AI 37	-0,174					
AI 22	AI 24	-0,109	AI 28	AI 3	-0,211		AI 34	AI 38	0,1752					
AI 22	AI 30	0,2586	AI 28	AI 31	-0,164		AI 34	AI 39	-0,215			\top		
AI 22	AI 33	-0,194	AI 28	AI 32	0,1339		AI 35	AI 37	-0,228					
AI 22	AI 36	-0,129	AI 28	AI 35	-0,127		AI 35	AI 38	0,3804					
AI 22	AI 37	0,1183	AI 28	AI 36	0,2237		AI 36	AI 39	-0,129					
AI 23	AI 25	-0,102	AI 28	AI 37	0,402		AI 37	AI 39	0,3612					
AI 23	AI 31	0,348	AI 28	AI 38	-0,109		AI 37	AI 29	0,1837					
AI 23	AI 33	-0,222	AI 28	AI 39	-0,156				3					
AI 23	AI 35	-0,113	AI 29	AI 3	-0,106									
AI 24	AI 26	-0,103	AI 29	AI 32	-0,12									
AI 24	AI 27	-0,109	AI 29	AI 33	-0,1									
AI 24	AI 3	-0,17	AI 29	AI 34	-0,175									
AI 24	AI 30	-0,179	AI 29	AI 36	0,121									
AI 24	AI 31	0,2823	AI 29	AI 39	-0,172									
AI 24	AI 33	-0,118	AI 3	AI 33	-0,211							\perp		
AI 24	AI 37	-0,111	AI 3	AI 34	0,3022									
AI 24	AI 39	0,1942	AI 3	AI 37	-0,1									
AI 25	AI 26	0,3543	AI 3	AI 38	0,2291									
AI 25	AI 28	0,4314	AI 30	AI 31	0,1232						<u> </u>			
AI 25	AI 29	0,4088	AI 30	AI 32	0,423				3					
AI 25	AI 3	0,269	AI 30	AI 33	-0,32						<u> </u>			
AI 25	AI 30	-0,147	AI 30	AI 34	0,1065									
AI 25	AI 31	-0,13	AI 30	AI 35	-0,164						**			_
Al 25	AI 34	-0,201	AI 30	AI 36	-0,109				-		<u> </u>			
AI 25	AI 35	-0,164	AI 30	AI 37	0,115				<u> </u>					
AI 25	AI 37	0,3554	AI 31	AI 33	-0,282									_
AI 25	AI 39	0,2586	AI 31	AI 34	-0,313			-	-					
AI 26	AI 28	-0,148		AI 35	-0,144									

Å.

			c	ORRE	LACIÓN	MEDIA	ENT	RE ACTO	S INSE	GUROS			
AI 5	AI 17	0,4627											
AI 5	AI 34	-0,467										62	
AI 8	AI 9	0,458					11						
AI 8	AI 25	0,5379											
AI 11	AI 26	0,7319											
AI 12	AI 28	0,5137											
AI 12	AI 29	0,6149											
AI 16	AI 26	0,4683											
AI 16	AI 36	0,4893											
AI 17	AI 33	0,5462											
AI 17	AI 34	-0,733											
AI 19	AI 27	0,4618											
AI 21	AI 19	0,5238											
AT 22	AI 27	0,473											
AI 23	AI 30	0,5604	_										
AI 25	AI 8	0,5379				tu I-l		3.1					
AI 26	AI 9	0,5159											
AI 26	AI 39	0,6137		L) t		34					ļ.		
				WENY.	2000	5		- 1					
					No. Ital	- 1							
						AR		3.3.1					
			_										
			L								<u></u>		
											_		
		1								3			
L			L								10.		
L													
											JĀ.		
											_		
			L							A	 		

.

ANEXO 13 MATRIZ DE RESULTADOS DE ÍTEMS DE PERCEPCIÓN DE ESTRÉS LABORAL

HOJA DE RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE ESTRÉS LABORAL

l femor o inseguridad on al manojo de extintores en

Psi7 Expectativas de cambio

Psi8 Tener que trabajar sobretiempo

ANEXO 14

DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA ESCALA DE SITUACIONES DE ESTRÉS LABORAL Y MINIMOS, MAXIMOS Y DESVIACIONES

ESTÁNDAR

Presión para el cumplimiento de tareas

Psittle Tener que darie cuenta a varios supervisoras

11		
	4.30	

Isl1 Dificultad para llevarse bien con los compañeros

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	32	82,1
1	7	17,9
TOTAL	39	100

Ps/2 Temor o inseguridad en el manejo de extintores en so de requerirlo

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	27	69,2
1 1	9	23,1
2	1	2,6
3	2	5,1
TOTAL	39	100

%3 No me gusta mi trabajo en la actualidad

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	26	66,7
1.4	10	25,6
2	1	2,6
3	1	2,6
4	1	2,6
TOTAL	39	100

1s14 Dificultades para el cumplimiento de tareas

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	23	59
1	12	30,8
2	2	5,1
3	1	2,6
4	Plactaneia	2,6
TOTAL	39	100

1815 Presión para el cumplimiento de tareas

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	26	66,7
1	9	23,1
2	1	2,6
3	2	5,1
TOTAL	39	100

Psl7 Expectativas de cambio

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	13	33,3
1	8	20,5
2	11	28,2
3	6	15,4
4	1	2,6
TOTAL	39	100

Psl8 Tener que trabajar sobretiempo

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	21	53,8
1	10	25,6
2	5	12,8
3	2	5,1
4	1	2,6
TOTAL	39	100

Psl9 Poca autonomía o flexibilidad

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	20	51,3
1	16	41
2	1	2,6
3	1	2,6
4	1	2,6
TOTAL	39	100

Psl10 Tener que darle cuenta a varios supervisores

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	15	38,5
TG1 AL	19	48,7
2	3	7,7
3	1	2,6
4	1	2,6
TOTAL	39	100

isi6 Excesivas responsabilidades

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	22	56,4
1	5	12,8
2	11	28,2
3	1	2,6
TOTAL	39	100

1812 Clima de alta competitividad

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	30	76,9
1	6	15,4
2	2	· 5,1
4	File(1) mula	2,6
TOTAL	39	100

13 Ambiente físico desagradable

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
O	12	30,8
1	13	33,3
2	5	12,8
3	6	15,4
4	3	7,7
TOTAL	39	100

114 Alto volumen de usuarios en la unidad

ategorias	Frecuencia	Porcentaje
0	19	48,7
1	11	28,2
2	5	12,8
3	3	7,7
4	1	2,6
TOTAL	39	100

\$15 Entrega de informes o reportes

ategorias	Frecuencia	Porcentaje
0	19	48,7
1	16	41
2	3	7,7
4	perplant is	2,6
TOTAL	39	100

Psl11 Evaluaciones de desempeño dentro del cargo

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	27	69,2
a 16711	10	25,6
2	1	2,6
3	F/9 C 1/6 C	2,6
TOTAL	39	100

Psl17 Considerarse sub-ubtilizado

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	16	41
1	14	35,9
2	6	15,4
3	2	5,1
4	1	2,6
TOTAL	39	100

PsI18 Presión en el cumplimiento de las señales de tránsito

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	34	87,2
1	2	5,1
2	2	5,1
3	1	2,6
TOTAL	39	100

Psi19 Conducir una unidad desprovista de extintores o en mall estado

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	8	20,5
1	12	30,8
2	8	20,5
3	3	7,7
4	*8	20,5
TOTAL	39	100

Psl20 Sentirse enfermo

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	6	15,4
1	15	38,5
2	5	12,8
3	5	12,8
4	8	20,5
TOTAL	39	100

Isl16 Sentirse excesivamente involucrado con el trabajo

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	21	53,8
1	12	30,8
2	5	12,8
3	1	2,6
TOTAL	39	100

18/22 Cambiar de canal frecuentemente

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	17	43,6
1	15	38,5
2	5	12,8
3	1	2,6
4	1	2,6
TOTAL	39	100

\$123 Congestionamiento vial

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	10	25,6
1	18	46,2
2	5	12,8
3	2	5,1
4	4	10,3
TOTAL	39	100

\$24 Fallas de tipo mecánico, una vez comenzado el torrido

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	4	10,3
1	18	46,2
2	8	20,5
3	5	12,8
4	4	10,3
TOTAL	39	100

125 Irrespeto, por parte de los usuarios, de las normas establecidas para el uso del sistema metrobus

lategorias	Frecuencia	Porcentaje
0	5	12,8
1	15	38,5
2	11	28,2
3	4	10,3
4	4	10,3
TOTAL	39	100

Psl21 No poder estacionar correctamente la unidad para el embarque y desembarque de los usuarios

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	12	30,8
1	11	28,2
2	9	23,1
3	5	12,8
4	2	5,1
TOTAL	39	100

Psl28 Maltrato supervisorio por el sistema de Telecomunicaciones

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	38	97,4
3	1	2,6
TOTAL	39	100

Psl29 Poco tiempo de descanso

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	38	97,4
4	1	2,6
TOTAL	39	100

Psl30 Disminución de la calidad en el servicio

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	38	97,4
3	1	2,6
TOTAL	39	100

Psi31 Falta de coordinación entre los supervisores

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	38	97,4
1	1,	2,6
TOTAL	39	100

Psl32 Imprudencia de otros conductores

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	38	97,4
2	1	2,6
TOTAL	39	100

\$26 Falta de sencillo

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	38	97,4
4	1	2,6
TOTAL	39	100

127 Vehiculos aparcados en zona de parada

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	38	97,4
1	1	2,6
TOTAL	39	100

Psl33 Incumplimiento de normas de trabajo por parte de otros compañeros

Categorias	Frecuencia	Porcentaje
0	38	97,4
3	1	2,6
TOTAL	39	100

MEDIA, MÍNIMO, MÁXIMO Y DESVIACIÓN ESTANDAR PARA PERCEPCIÓN DE ESTRÉS LABORAL

VARIABLE	MEDIA	DESV. STD	MÍNIMO	MÁXIMO	N
SL1	0.18	0.39	0	1	39
SL 2	0.44	0.79	0	3	39
SL 3	0.49	0.88	0	4	39
SL 4	0.59	0.91	0	4	39
SL 5	0.54	0.97	0	4	39
SL 6	0.77	0.96	0	3	39
SL7	1.33	1.18	0	4	39
SL 8	0.77	1.04	0	4	39
SL9	0.64	0.87	0	4	39
SL10	0.82	0.88	0	4	39
SL1	0.38	0.67	0	4	39
SL 12	0.36	0.81	0	4	39
SL 13	1.36	1.29	0	4	39
SL 14	0.87	1.08	0	4	39
SL 15	0.67	0.84	0	4	39
SL 16	0.64	0.81	0	3	39
SL 17	0.92	1.01	0	4	39
SL 18	0.23	0.67	0	3	39
SL 19	1.77	1.42	0	4	39
SL 20	1.85	1.41	0	4	39
SL 21	1.33	1.2	0	4	39
SL 22	0.82	0.94	0	4	39
SL 23	1.28	1.21	0	4	39
SL 24	1.67	1.15	0	4	39
SL 25	1.67	1.15	0	4	39
SL 26	0.1	0.64	0	4	39
SL 27	0.03	0.16	0	1	39
SL 28	0.08	0.48	0	3	39
SL 29	0.1	0.64	0	4	39
SL 30	0.08	0.48	0	3	39
SL 31	0.03	0.16	0	1	39
SL 32	0.05	0.32	0	2	39
SL 33	0.08	0.48	0	3	39

ANEXO 15 CORRELACIONES ENTRE ÍTEMS DE PERCEPCIÓN DE ESTRÉS LABORAL

		CORR	ELACIÓN	NULA EN	TRE PER	CEPCION	ES DE E	STRÉS LA	BORAL		
SL 1	SL 2	-0,004	SL 3	SL 26	-0,091	SL 6	SL 24	0,0475	SL 11	SL 19	-0,015
SL 1	SL 3	0,0451	SL 3	SL 27	-0,091	SL 6	SL 31	0,0396	SL 11	SL 20	-0,019
SL 1	SL 4	0,0649	SL 3	SL 28	-0,095	SL 7	SL 8	0,0862	SL 11	SL 21	-0,098
SL 1	SL7	-0,077	SL 3	SL 29	-0,091	SL 7	SL 11	-0,1	SL 11	SL 22	0,0702
SL 1	SL8	0,0401	SL 3	SL 30	-0,091	SL 7	SL 18	-0,067	SL 11	SL 24	0
SL 1	SL 10	-0,057	SL 3	SL 32	-0,091	SL 7	SL 28	0,0931	SL 11	SL 27	-0,094
SL 1	SL 14	0,0562	SL 3	SL 33	-0,095	SL 7	SL 29	-0,047	SL 11	SL 28	-0,094
SL 1	SL 15	0,0269	SL 4	SL 6	0,0696	SL 7	SL 31	-0,047	SL 11	SL 29	-0,094
SL 1	SL 17	-0,031	SL 4	SL 12	-0,009	SL 7	SL 32	0,0093	SL 11	SL 32	-0,094
SL 1	SL 21	-0,019	SL4	SL 13	-0,051	SL8	SL 15	-0,03	SL 11	SL 33	-0,094
SL 1	SL 22	-0,053	SL 4	SL 16	-0,062	SL 8	SL 18	0,0029	SL 12	SL 14	-0,006
SL 1	SL 24	0,0078	SL 4	SL 25	0,0418	SL 8	SL 21	0,0423	SL 12	SL 18	0,0861
SL 1	SL 25	-0,098	SL 4	SL 30	0,0741	SL 8	SL 24	-0,044	SL 12	SL 26	-0,073
SL 1	SL 26	-0,076	SL 4	SL 31	0,0741	SL8	SL 25	-0,044	SL 12	SL 27	-0,073
SL 1	SL 27	-0,076	SL 4	SL 32	0,0741	SL8	SL 31	0,0365	SL 12	SL 29	-0,073
SL 1	SL 29	-0,076	SL 4	SL 33	0,0741	SL8	SL 32	0,0365	SL 12	SL 30	-0,073
SL 1	SL 31	-0,076	SL 5	SL7	-0,092	SL 9	SL 13	0,024	SL 12	SL 32	-0,073
SL 1	SL 33	-0,076	SL 5	SL8	0,0745	SL 9	SL 14	0,036	SL 13	SL 15	0,0163
SL 2	SL 3	-0,086	SL 5	SL 9	0,0478	SL9	SL 23	0,0484	SL 13	SL 18	-0,038
SL 2	SL 8	0,0941	SL 5	SL 10	0,085	SL 9	SL 25	0,0087	SL 13	SL 22	0,0545
SL 2	SL 20	0,0146	SL 5	SL 16	-0,016	SL9	SL 27	0,0676	SL 13	SL 26	0,0818
SL 2	SL 22	0,0727	SL 5	SL 18	0,0063	SL 9	SL 29	0,0676	SL 13	SL 27	0,0818
SL 2	SL 26	-0,091	SL 5	SL 21	0	SL9	SL31	0,0676	SL 13	SL 31	-0,046
SL 2	SL 27	-0,091	SL 5	SL 22	0,0066	SL9	SL 32	0,0676	SL 13	SL 32	-0,046
SL 2	SL 28	-0,091	SL 5	SL 25	0,047	SL9	SL 33	0,0676	SL 14	SL 16	0,0963
SL 2	SL 29	-0,091	SL 5	SL 27	-0,091	SL 10	SL 14	0,0028	SL 14	SL 17	-0,033
SL 2	SL 30	-0,091	SL5	SL 28	-0,091	SL 10	SL 19	-0,076	SL 14	SL 21	-0,088
SL 2	SL 32	-0,091	SL 5	SL 29	-0,091	SL 10	SL 22	0,0235	SL 14	SL 22	-0,049
SL 2	SL 33	-0,091	SL 5	SL 30	-0,091	SL 10	SL 24	0,0945	SL 14	SL 30	0,0195
SL 3	SL 6	0,043	SL 5	SL 31	0,0783	SL 10	SL 25	0,0687	SL 14	SL 31	0,0195
SL 3	SL 10	-0,087	SL 5	SL 32	-0,091	SL 10	SL 26	0,0333	SL 15	SL 19	0,0883
SL 3	SL 13	0,0504	SL 5	SL 33	-0,091	SL 10	SL 29	0,0333	SL 15	SL 22	-0,044
SL 3	SL 17	0,0136	SL 6	SL 9	-0,07	SL 10	SL 30	0,0333	SL 15	SL 26	0,0654
SL 3	SL 20	0,0195	SL 6	SL 18	0,0854	SL 10	SL 31	0,0333	SL 15	SL 31	0,0654
SL 3	SL 21	-0,058	SL 6	SL 19	0,0757	SL 11	SL 13	-0,072	SL 15	SL 32	0,0654
SL 3	SL 25	0,0086	SL 6	SL 20	0,0706	SL 11	SL 16	0,0185	SL 16	SL 19	-0,028

خال	ar ac	2000	888		NTRE PERO	888					
.6	SL 22	0,0857	SL 23	SL 29	-0,0382	SL 31	SL 32	-0,0263			
6	SL 25	0,0656	SL 23	SL 31	-0,0382		SL 33	-0,0263			
6	SL 30	0,0728	SL 24	SL 26	-0,0949	SL 32	SL 33	-0,0263			
6	SL 32	0,0728	SL 24	SL 30	-0,0949					_	
17	SL 24	-0,0226	SL 24	SL 31	-0,0949			4			
17	SL 27	0,0125	SL 24	SL 32	0,0474	-				_	
17	SL 31	0,0125	SL 25	SL 27	-0,0949	-	-			_	
17	SL 32	0,125	SL 25	SL 28	-0,0949					_	
18	SL 26	-0,0568	SL 25	SL 29	-0,0949			(m =		_	
18	SL 27	-0,0568	SL 25	SL 30	-0,0949						
18	SL 28	-0,0568	SL 25	SL 31	0,0474						
18	SL 29	-0,0568	SL 25	SL 32	-0,0949						
18	SL 30	-0,0568	SL 25	SL 33	0,0474						_
18	SL 32	-0,0568	SL 26	SL 27	-0,0263			7.1			
18	SL 33	-0,0568	SL 26	SL 28	-0,0263						
19	SL 26	-0,0889	SL 26	SL 29	-0,0263						
19	SL 29	-0,0889	SL 26	SL 30	-0,0263			**			
19	SL 30	-0,0889	SL 26	SL 31	-0,0263		1				
19	SL 32	-0,0889	SL 26	SL 32	-0,0263		l l				
20	SL 22	0,0382	SL 26	SL 33	-0,0263						
20	SL 23	-0,0202	SL 27	SL 28	-0,0263						
20	SL 25	0,0811	SL 27	SL 29	-0,0263			-			
20	SL 27	0,0989	SL 27	SL 30	-0,0263	7					
20	SL 30	0,018	SL 27	SL 31	-0,0263						
20	SL 32	0,018	SL 27	SL 32	-0,0263						
21	SL 27	-0,0457	SL 27	SL 33	-0,0263		_				
21	SL 29	-0,0457	SL 28	SL 29	-0,0263			74			
21	SL 30	-0,0457	SL 28	SL 30	-0,0263						
21	SL 31	-0,0457	SL 28	SL 31	-0,0263			i)			
21	SL 32	0,0913	SL 28	SL 32	-0,0263				. Ā		
22	SL 26	0,0313	SL 28	SL 33	-0,0263						
22	SL 28	0,0313	SL 29	SL 30	-0,0263						
22	SL 31	0,0313	SL 29	SL 33	-0,0263			l Y			
.22	SL 32	0,0313	SL 30	SL 31	-0,0263						
23	SL 26	0,0973	SL 30	SL 32	-0,0263						
.23	SL 27	-0,0382	SL 30	SL 33	-0,0263						

·~

		CORR	EI	LACIÓN	DEBIL E	NTRE PE	RC	EPCIO	NES DE E	STRÉS I	AE	BORAL		
SL 10	SL 12	0,2757		SL 13	SL 24	0,1534		SL 16	SL 24	0,3186	188888	SL 20	SL 26	0,2518
SL 10	SL 13	0,2198		SL 13	SL 25	0,1534		SL 16	SL 26	-0,13	1	SL 20	SL 28	0,2518
SL 10	SL 15	0,3432		SL 13	SL 28	0,2095		SL 16	SL 27	-0,13		SL 20	SL 29	0,2518
SL 10	SL 18	0,3394		SL 13	SL 29	0,3372		SL 16	SL 29	-0,13	1888	SL 20	SL 31	-0,216
SL 10	SL 20	0,2735		SL 13	SL 30	-0,174		SL 16	SL 31	0,2755	1	SL 20	SL 33	0,1349
SL 10	SL 21	0,3059		SL 13	SL 33	0,2095		SL 16	SL 33	0,2755	t i	SL 21	SL 23	0,1688
SL 10	SL 23	0,122		SL 14	SL 13	-0,136		SL 17	SL 18	0,1051		SL 21	SL 24	0,2723
SL 10	SL 27	-0,152		SL 14	SL 15	0,3295		SL 17	SL 19	0,2808		SL 21	SL 25	0,1393
SL 10	SL 28	-0,152		SL 14	SL 18	0,2246		SL 17	SL 21	0,4127		SL 21	SL 26	-0,183
SL 10	SL 32	0,2191		SL 14	SL 19	0,1686		SL 17	SL 22	0,151		SL 21	SL 28	0,2284
SL 10	SL 33	0,2191		SL 14	SL 20	-0,221		SL 17	SL 23	0,1685		SL 21	SL 33	0,2284
SL 11	SL 12	0,1261		SL 14	SL 24	0,1547		SL 17	SL 25	0,1128		SL 22	SL 23	0,2527
SL 11	SL 14	0,2504		SL 14	SL 25	0,2602		SL 17	SL 26	0,1752		SL 22	SL 24	0,1854
SL 11	SL 15	0,4199		SL 14	SL 26	-0,133		SL 17	SL 28	-0,15		SL 22	SL 27	-0,143
SL 11	SL 17	0,2381		SL 14	SL 27	-0,133		SL 17	SL 29	0,1752		SL 22	SL 29	-0,143
SL 11	SL 23	0,2503		SL 14	SL 28	-0,133		SL 17	SL 30	0,1752		SL 22	SL 30	-0,143
SL 11	SL 25	0,2031		SL 14	SL 29	-0,133		SL 17	SL 33	0,1752		SL 22	SL 33	0,3801
SL 11	SL 26	0,3942		SL 14	SL 32	-0,133		SL 18	SL 19	-0,22		SL 23	SL 24	0,2191
SL 11	SL 30	0,1502		SL 14	SL 33	-0,133		SL 18	SL 20	-0,242		SL 23	SL 25	0,3696
SL 11	SL 31	0,1502		SL 15	SL 16	0,2067		SL 18	SL 21	0,1315		SL 23	SL 28	-0,174
SL 12	SL 13	0,3272		SL 15	SL 17	0,2488		SL 18	SL 22	0,235		SL 23	SL 30	-0,174
SL 12	SL 15	0,2196		SL 15	SL 18	0,2354		SL 18	SL 23	0,1451		SL 23	SL 32	-0,174
SL 12	SL 17	0,2917		SL 15	SL 20	0,1564		SL 18	SL 24	-0,137		SL 23	SL 33	0,3683
SL 12	SL 19	0,2106		SL 15	SL 21	0,2445		SL 18	SL 25	0,2049		SL 24	SL 25	0,1513
SL 12	SL 20	0,119		SL 15	SL 23	0,4317		SL 18	SL 31	0,4357		SL 24	SL 27	-0,237
SL 12	SL 21	0,415		SL 15	SL 24	0,3174		SL 19	SL 20	0,323\$		SL 24	SL 28	0,3321
SL 12	SL 22	0,3621		SL 15	SL 25	0,1814		SL 19	SL 21	0,3393		SL 24	SL 29	-0,237
SL 12	SL 24	0,328		SL 15	SL 27	-0,131		SL 19	SL 22	0,1842		SL 24	SL 33	0,1898
SL 12	SL 25	0,1593		SL 15	SL 28	-0,131		SL 19	SL 23	0,2217		SL 25	SL 26	0,3321
SL 12	SL 28	0,1299		SL 15	SL 29	-0,131		SL 19	SL 25	-0,112				
SL 12	SL 31	0,1299		SL 15	SL 30	0,2616		SL 19	SL 27	-0,204				
SL 13	SL 14	-0,136		SL 15	SL 33	-0,131		SL 19	SL 28	0,2577				
SL 13	SL 16	0,1772		SL 16	SL 17	0,2546		SL 19	SL 31	-0,204				
SL 13	SL 19	0,3194		SL 16	SL 18	0,2058		SL 19	SL 33	0,1422				
SL 13	SL 21	0,2101		SL 16	SL 20	0,1581		SL 20	SL 21	0,2654				
SL 13	SL 23	0,1357		SL 16	SL 23	0,186		SL 20	SL 24	0,1946		_		

		CORRE	CLA	ACIÓN I	MEDI	A E	NTRE I	ERC	EPCIO	ies de i	ESTRÉS I	LA	BORAL	
SL 2	SL 6	0,5199												
SL2	SL 15	0,5449									ð			
SL 3	SL 4	0,4511												
SL 3	SL 5	0,484												
SL 3	SL 24	0,4723												
SL 3	SL 31	0,4668												
SL 4	SL 11	0,5652												
SL 4	SL 5	0,5557												
SL 6	SL 25	0,4517										1		
SL 7	SL 12	0,5607												
SL 7	SL 24	0,4517												
SL 10	SL9	0,4594												
SL 10	SL 16	0,4582												
SL 10	SL 17	0,5731												
SL 11	SL 18	0,6171												
SL 12	SL 16	0,4815					NH							
SL 12	SL 23	0,4564												
SL 12	SL 33	0,7381			1	. 13	In This							
SL 13	SL 17	0,467			í Ý	14	1		Th_1		TEYN			
SL 13	SL 20	0,5403		Control of the contro	10.74									
SL 14	SL 23	0,6107			11		15			K -				
SL 16	SL 21	0,4511												
SL 16	SL 28	0,4782												
SL 17	SL 20	0,4919					1							
SL 19	SL 24	0,4645									j.			
SL 22	SL 25	0,4756												
													#	
										3				

ANEXO 16 CORRELACIONES ENTRE ACTOS INSEGUROS Y PERCEPCIÓN DE ESTRÉS LABORAL

	COR	RELACIÓN	NULA E	NTRE AC	TOS INSEG	JROS Y	PERCEPC	ON DE ES	TRÉS LA	BORAL	
1	SL 2	0,0811	AI 3	SL 19	-0,0699	AI 6	SLL 15	0	AI 9	SL 1	-0,014
1	SL 3	0,0393	AI 3	SL 26	0,0591	AI 6	SL 16	0,0344	AI 9	SL 3	-0,075
1	SL 4	0,0951	АІ З	SL 27	0,0591	AI 6	SL 18	0,0223	AI 9	SL 4	-0,042
1	SL 5	-0,0509	AI 3	SL 28	0,0591	AI 6	SL 20	-0,0701	AI 9	SL 6	0,0289
1	SL 6	0,0603	АІ З	SL 29	0,0591	AI 6	SL 23	0,0061	AI 9	SL 7	-0,061
1	SL 7	0,0726	AI 3	SL 30	0,0591	AI 6	SL 24	0,0209	AI 9	SL9	0,012
1	SL 10	0,0945	AI 3	SL 31	0,0591	AI 6	SL 25	0	AI 9	SL 10	0,006
1	SL 13	0,0266	АІ З	SL 32	0,0591	AI 7	SL 1	-0,0629	AI 9	SL 12	-0,013
1	SL 17	0,0433	AI 3	SL 33	0,0591	AI 7	SL7	0,0635	AI 9	SL 14	-0,015
1	SL 19	-0,0753	AI 4	SL 1	0,038	AI 7	SL 10	0,0911	AI 9	SL 15	-0,0859
1	SL 20	0,01	AI 4	SL 3	0,0152	AI 7	SL 11	0,0769	AI 9	SL 17	0,0329
1	SL 21	0,0713	AI 4	SL 5	-0,0417	AI 7	SL 12	0,0781	AI 9	SL 18	0,066
1	SL 25	0,0529	AI 4	SL 8	-0,0604	AI 7	SL 16	0,0603	AI 9	SL 20	-0,0039
1	SL 30	0,0235	AI 4	SL 9	0,005	AI 7	SL 17	-0,0214	AI 9	SL 23	-0,041
1	SL 33	0,0235	AI 4	SL 13	-0,0297	AI 7	SL 18	0,0129	AI 9	SL 25	-0,062
2	SL 1	-0,0385	AI 4	SL 17	-0,0207	AI 7	SL 21	0,0156	AI 9	SL 26	-0,069
12	SL 3	-0,0518	AI 4	SL 18	-0,0841	AI 7	SL 26	-0,0719	AI 9	SL 29	-0,069
12	SL 4	-0,0885	AI 4	SL 20	-0,0297	AI 7	SL 27	-0,0714	AI 9	SL 30	-0,069
12	SL 7	-0,0103	AI 4	SL 22	-0,0697	AI 7	SL 30	-0,0719	AI 9	SL 31	-0,069
12	SL 8	0,0135	AI 4	SL 28	0,0435	AI 7	SL 31	-0,0719	AI 9	SL 32	-0,069
12	SL 12	0,0531	AI 5	SL 2	-0,0872	AI 7	SL 32	-0,0719	AI 9	SL 33	-0,069
2	SLL 14	-0,0529	AI 5	SL 5	0,0425	AI 7	SL 33	-0,0719	AI 10	SL 3	0,045
2	SL16	-0,0531	AI 5	SL 10	-0,0522	AI 8	SL 2	0,0469	AI 10	SL 7	0,063
2	SL17	0,0167	AI 5	SL 16	-0,0539	AI 8	SL 3	-0,064	AI 10	SL 12	0,084
2	SL 19	0,0099	AI 5	SL 23	0,0886	AI 8	SL 4	0,0487	AI 10	SL 17	-0,056
2	SL 21	0,0507	AI 5	SL 27	0,0195	AI 8	SL 10	-0,0604	AI 10	SL 18	-0,077
2	SL 23	-0,0108	AI 5	SL 28	0,0195	AI 8	SL 14	0,098	AI 10	SL 22	-0,036
2	SL 25	-0,0843	AI 5	SL 31	0,0195	AI 8	SL 16	-0,0213	AI 10	SL 26	-0,035
3	SL 4	0,065	AI 6	SL 1	0,0574	AI 8	SL 17	-0,0512	AI 10	SL 27	-0,035
3	SL 8	-0,0068	AI 6	SL 5	-0,0307	AI 8	SL 19	0,048	AI 10	SL 30	-0,035
3	SL 11	-0,0738	AI 6	SL 7	-0,0821	AI 8	SL 26	-0,0922	AI 10	SL 31	-0,035
3	SL 12	-0,0496	AI 6	SL 10	0,0021	AI 8	SLL 28	-0,0922	AI 10	SL 32	-0,035
3	SL 14	-0,0843	AI 6	SL 11	-0,0469	AI 8	SL 30	-0,0922	AI 10	SL 33	-0,035
3	SL 16	-0,0073	AI 6	SL 12	0,0252	AI 8	SL 31	-0,0922	AI 11	SL 2	-0,018
3	SL 17	-0,0176	AI 6	SL 13	-0,0217	AI 8	SL 32	-0,0922	AI 11	SL 4	0,083
3	SL 18	0,0106	AI 6	SL 14	-0,0723	AI 8	SL 33	-0,0922	AI 11	SL 5	0,081

.

	CORR	ELACIÓN	N	JLA EN	TRE ACT	OS INSEC	tU.	ROS Y P	ERCEPC	IÓN DE E	S	RÉS LA	BORAL	,
AI 27	SL 17	-0,0987		AI 30	SL 5	-0,056		AI 31	SL 29	-0,055		AI 33	SL 12	0,016
AI 27	SL 18	-0,0814		AI 30	SL 6	0,0935		AI 31	SL 30	-0,055		AI 33	SL 13	0,092
AI 27	SL 19	-0,0446		AI 30	SL 8	0,0115		AI 31	SL 31	-0,055		AI 33	SL 14	0,002
AI 27	SL 20	0,0258		AI 30	SL 12	-0,076		AI 31	SL 32	-0,055		AI 33	SL 16	-0,01
AI 27	SL 21	0,0327		AI 30	SL 13	0,0727		AI 31	SL 33	-0,055		AI 33	SL 17	-0,0
AI 27	SL 23	0,0423		AI 30	SL 14	-0,026		AI 32	SL 1	-0,076		AI 33	SL 21	-0,01
AI 27	SL 24	0,068		AI 30	SL 15	0,0618		AI 32	SL 2	-0,091		АІ ЗЗ	SL 22	0,048
AI 27	SL 26	-0,0377		AI 30	SL 16	0,0762		AI 32	SL 3	0,0953		AI 33	SL 24	-0,03
AI 27	SL 27	-0,0377		AI 30	SL 19	0,0084		AI 32	SL 5	0,0783		AI 33	SL 25	-0,07
AI 27	SL 28	-0,0377		AI 30	SL 20	-0,013		AI 32	SL 6	0,0396		AI 34	SL 3	0,013
AI 27	SL 29	-0,0377		AI 30	SL 21	-0,043		AI 32	SL7	0,0931		AI 34	SL7	0,088
AI 27	SL 30	-0,0377		AI 30	SL 22	-0,009		AI 32	SL 8	0,0365		AI 34	SL8	-0,09
AI 27	SL 31	-0,0377		AI 30	SL 23	-0,026		AI 32	SL9	0,0676		AI 34	SL 9	0,027
AI 27	SL 32	-0,0377		AI 30	SL 24	0,0449		AI 32	SL 12	-0,073		AI 34	SL 12	0,098
AI 27	SL 33	-0,0377		AI 30	SL 26	-0,062		AI 32	SL 13	-0,046		AI 34	SL 13	-0
AI 28	SL 1	0,0359		AI 30	SL 27	-0,062		AI 32	SL 15	0,0654		AI 34	SL 17	-0,03
AI 28	SL 5	-0,0972		AI 30	SL 28	-0,062		AI 32	SL 16	0,0728		AI 34	SL 19	-0,03
AI 28	SL 9	-0,0542		AI 30	SL 29	-0,062		AI 32	SL 21	0,0913		AI 34	SL 22	-0,04
AI 28	SL 10	-0,0378		AI 30	SL 30	-0,062		AI 32	SL 22	0,0313		AI 34	SL 23	-0,08
AI 28	SL 11	-0,0133		AI 30	SL 31	-0,062		AI 32	SL 23	-0,038		AI 34	SL 24	
AI 28	SL 18	-0,0897		AI 30	SL 32	-0,062		AI 32	SL 24	-0,095		AI 35	SL 2	0,035
AI 28	SL 19	-0,0536		AI 30	SL 33	-0,062		AI 32	SL 25	0,0474		AI 35	SL 5	-0,09
AI 28	SL 21	0,0865		AI 31	SL 3	-0,092		AI 32	SL 26	-0,026		AI 35	SL 7	
AI 29	SL2	-0,0283		AI 31	SL6	0,0824		AI 32	SL 27	-0,026		AI 35	SL9	0,095
AI 29	SL 6	-0,0152		AI 31	SL 7	-0,097		AI 32	SL 28	-0,026		AI 35	SL 10	-0,07
AI 29	SL 9	-0,0407		AI 31	SL 10	0,0695		AI 32	SL 29	-0,026		AI 35	SL 11	-0,03
AI 29	SL 10	-0,0333		AI 31	SL 13	-0,029		AI 32	SL 30	-0,026		AI 35	SL 12	-0,75
AI 29	SL 11	-0,0805		AI 31	SL 14	0,0406		AI 32	SL 31	-0,026		AI 35	SL 15	-0,08
AI 29	SL 13	0,0823		AI 31	SL 15	-0,068		AI 32	SL 32	-0,026		AI 35	SL 16	-0,07
Al 29	SL 14	-0,0412		AI 31	SL 20	0,0375		AI 32	SL 33	-0,026		AI 35	SL 22	0,005
AI 29	SL 15	-0,0934		AI 31	SL 21	0,0476		AI 33	SL 1	0,0714		AI 35	SL 23	0,018
AI 29	SL 20	0,0822		AI 31	SL 23	-0,009		AI 33	SL 3	0,0122		AI 35	SL 26	-0,06
Al 29	SL 21	0,0261		AI 31	SL 25	0,0247		AI 33	SL 4	0,0908		AI 35	SL 27	-0,06
AI 30	SL 1	0,0205		AI 31	SL 26	-0,055		AI 33	SL 5	0,021		AI 35	SL 28	-0,06
AI 30	SL 3	0,0495		AI 31	SL 27	-0,055		AI 33	SL 7	-0,015		AI 35	SL 29	-0,06
AI 30	SL4	0,0044		AI 31	SL 28	-0,055		AI 33	SL 9	-0,076		AI 35	SL 30	-0,06

	CORR	ELACIÓN	NULA EN	TRE ACT	OS INSE	÷υ	ROS Y	PERCEPO	ION DE E	STI	RES L	ABORAL	
J 35	SL 31	-0,069	AI 37	SL 26	0,0826		AI 39	SL 21	0,0327			91	
I 35	SL 32	-0,069	AI 37	SL 27	-0,087		AI 39	SL 22	-0,08			192 SU	
AI 35	SL 33	-0,069	AI 37	SL 28	-0,087		AI 39	SL 26	-0,038				
AI 36	SL 1	0,0116	AI 37	SL 30	-0,087		AI 39	SL 27	-0,038				
AI 36	SL 2	0,0901	AI 37	SL 31	-0,087		AI 39	SL 28	-0,038				
AI 36	SL 4	-0,017	AI 37	SL 32	-0,087		AI 39	SL 29	-0,038				
AI 36	SL 5	-0,058	AI 37	SL 33	-0,087		AI 39	SL 30	-0,038				
AI 36	SL 6	-0,084	AI 38	SL 1	-0,075		AI 39	SL 31	-0,038				
AI 36	SL9	-0,091	AI 38	SL 3	-0,091		AI 39	SL 32	-0,038				
AI 36	SL 10	-0,084	AI 38	SL 5	-0,091		AI 39	SL 33	-0,038				
AI 36	SL 11	0,0961	AI 38	SL7	-0,047			-			=		
AI 36	SL 14	-0,063	AI 38	SL 8	0,0365								
AI 36	SL 15	0,0139	AI 38	SL9	0,0676								
AI 36	SL 17	0,008	AI 38	SL 10	0,0333								
AI 36	SL 18	0,0162	AI 38	SL 15	0,0654								
AI 36	SL 21	-0,039	AI 38	SL 18	-0,057								
AI 36	SL 26	-0,09	AI 38	SL 23	0,0973								
AI 36	SL 27	-0,09	AI 38	SL 24	-0,095								
AI 36	SL 28	-0,09	AI 38	SL 25	-0,095		-						
AI 36	SL 29	-0,09	AI 38	SL 26	-0,026								
AI 36	SL 31	-0,09	AI 38	SL 27	-0,026			-11			I		
AI 36	SL 32	-0,09	AI 38	SL 28	-0,026								
AI 36	SL 33	-0,09	AI 38	SL 29	-0,026						la in	160	
AI 37	SL1	-0,041	AI 38	SL 30	-0,026							T er	
AI 37	SL2	-0,059	AI 38	SL 31	-0,026						duo		
AI 37	SL3	0,0079	AI 38	SL 32	-0,026						ALI R		
AI 37	SL4	-0,054	AI 38	SL 33	-0,026				4		Marin.		
AI 37	SL5	-0,022	AI 39	SL 4	-0,023								
AI 37	SL6	0,074	AI 39	SL 6	-0,066								
AI 37	SL7	-0,015	AI 39	SL 7	0,0333						Ā		
AI 37	SL8	-0,062	AI 39	SL8	-0,061								
AI 37	SL 17	0,0951	AI 39	SL 13	0,0258						- 11		
AI 37	SL 20	0,0015	AI 39	SL 15	-0,047								
AI 37	SL 21	0,0075	AI 39	SL 17	0,0179								
AI 37	SL 24	-0,008	AI 39	SL 18	-0,081			1					
AI 37	SL 25	0,392	AI 39	SL 19	0,0382								

- Jan.

	CORRE	LACIÓN D	EI	BIL ENT	TRE ACTO	S INSEG	UF	ROSYF	PERCEPCI	ONES DE	C E	STRÉS	LABORA	L
AI 1	SL 1	0,3034		AI 2	SL9	-0,175		AI 5	SL 3	-0,208		AI 7	SL 25	-0,2106
AI I	SL 11	0,1654		AI 4	SL 10	-0,151		AI 5	SL 30	-0,285		AI 7	SL 28	0,2785
AI I	SL 12	0,1101		AI 4	SL 11	-0,147		AI 5	SL 32	0,1716		AI 7	SL 29	0,2785
AI 1	SL 14	-0,2379		AI 4	SL 12	-0,194		AI 5	SL 33	0,1716		AI 7	SL 3	0,387
AI 1	SL 15	-0,1021		AI 4	SL 14	-0,158		AI 5	SL 4	-0,162		AI 7	SL4	0,3258
AI 1	SL 16	0,2742		AI 4	SL 15	-0,29		AI 5	SL 6	0,1231		AI 7	SL 5	0,3874
AI 1	SL 18	0,1056		AI 4	SL 16	-0,183		AI 5	SL 7	0,2		AI 7	SL6	-0,1261
AI 1	SL 22	0,2054		AI 4	SL 19	-0,163		AI 5	SL 8	0,2311		AI 7	SL 8	-0,1165
AI 1	SL 23	0,2077		AI 4	SL 2	-0,259		AI 5	SL 9	-0,19		AI 7	SL 9	0,1203
AI 1	SL 24	0,164		AI 4	SL 21	-0,179		AI 6	SL 17	0,2263		AI 8	SL 1	-0,1013
AI 1	SL 26	0,2524		AI 4	SL 23	-0,105		AI 6	SL 19	0,1764		AI 8	SL 11	-0,1389
AI 1	SL 27	0,1379		AI 4	SL 24	-0,24		AI 6	SL 2	-0,111		AI 8	SL 12	-0,1367
AI 1	SL 28	0,3668		Al 4	SL 25	0,1126		AI 6	SL 21	0,282		AI 8	SL 13	0,1874
AI 1	SL 29	-0,2054		AI 4	SL 26	0,1494		AI 6	SL 22	0,3866		AI 8	SL15	-0,1528
AI 1	SL 31	0,1379		AI 4	SL 27	0,3613		AI 6	SL 26	-0,174		AI 8	SL 18	-0,1033
AI 1	SL 32	0,2524		AI 4	SL 29	0,3613		AI 6	SL 27	0,2786		AI 8	SL 20	-0,2557
AI I	SL8	-0,1562		AI 4	SL 30	-0,168		AI 6	SL 28	0,1277		AI 8	SL 21	-0,2668
AI 1	SL 9	0,1706		AI 4	SL 31	0,2554		AI 6	SL 29	0,1277		8 IA	SL 22	-0,3318
AI 2	SL 10	-0,1481		AI 4	SL 32	-0,168		AI 6	SL 3	0,1113		AI 8	SL 23	0,1299
AI 2	SL 11	-0,1251		AI 4	SL 33	-0,168		AI 6	SL 30	0,2786		AI 8	SL 24	-0,1109
AI 2	SL 13	0,1185		AI 4	SL 4	-0,141		AI 6	SL 31	0,1277		AI 8	SL 25	-0,2217
AI 2	SL 15	-0,1162		AI 4	SL 6	-0,154		AI 6	SL 32	0,1277		AI 8	SL 27	0,3075
AI 2	SL 18	-0,1852		AI 4	SL 7	-0,168		AI 6	SL 33	0,1277		AI 8	SL 29	0,1076
AI 2	SL 2	0,1723		AI 5	SL 1	-0,194		AI 6	SL 4	0,1451		AI 8	SL 5	-0,1219
AI 2	SL 20	-0,1319		AI 5	SL 11	-0,111		AI 6	SL 6	-0,293		AI 8	SL 6	0,1053
AI 2	SL 24	-0,1159		AI 5	SL 12	0,114		AI 6	SL8	-0,224		AI 8	SL7	-0,2719
Al 2	SL 26	-0,1111		AI 5	SL 14	-0,285		AI 6	SL9	0,1149		AI 8	SL 8	0,2206
AI 2	SL 27	-0,1111		AI 5	SL 15	-0,194		AI 7	SL 13	0,3543		AI 8	SL9	-0,1297
AI 2	SL 28	-0,1111		AI 5	SL 17	0,256		AI 7	SL 14	0,2091		AI 9	SL 11	-0,1398
AI 2	SL 29	-0,1111		AI 5	SL 18	-0,177		AI 7	SL 15	0,3795		AI 9	SL 13	0,4388
AI 2	SL 30	-0,1111		AI 5	SL 19	0,1686		AI 7	SL 19	0,3094		AI 9	SL 16	0,1918
AI 2	SL 31	-0,1111		AI 5	SL 21	0,2166		AI 7	SL 2	0,1789		AI 9	SL 19	0,171
AI 2	SL 32	-0,1111		AI 5	SL 22	0,2353		AI 7	SL 20	0,129		AI 9	SL 2	0,126
AI 2	SL 33	-0,1111		AI 5	SL 24	-0,141		AI 7	SL 22	-0,212		AI 9	SL 21	0,180
AI 2	SL 5	0,1043		AI 5	SL 25	0,2602		AI 7	SL 23	0,2657		AI 9	SL 22	-0,146
AI 2	SL 6	0,3955		AI 5	SL 29	0,1716		AI 7	SL 24	0,2754		AI 9	SL 24	0,124

ţ.

	CORREL	ACIÓN D	EBIL ENT	RE ACTO	S INSEGU	JR	OS Y P	ERCEPCI	ONES DE	E	STRÉS	LABORAI	
AI 19	SL 16	-0,139	AI 21	SL 31	0,3682		AI 24	SL 18	-0,164		AI 26	SL 13	0,2841
AI 19	SL 18	-0,127	AI 21	SL 32	-0,111		AI 24	SL 2	-0,176		AI 26	SL 14	-0,18
AI 19	SL 2	0,1846	AI 21	SL 33	-0,111		AI 24	SL 21	-0,188		AI 26	SL 15	-0,177
AI 19	SL 20	-0,177	AI 21	SL4	-0,166		AI 24	SL 22	-0,413		AI 26	SL 22	0,1698
AI 19	SL 21	0,1017	AI 21	SL7	-0,109		AI 24	SL 24	0,3126		AI 26	SL 23	~0,113
AI 19	SL 22	0,1344	AI 21	SL9	-0,214		AI 24	SL 25	-0,332		AI 26	SL 24	0,193
AI 19	SL25	0,1584	AI 22	SL 1	0,1942		AI 24	SL 3	0,1216		AI 26	SL 25	-0,129
AI 19	SL6	0,2789	AI 22	SL 13	0,2088		AI 24	SL 30	0,3468		AI 26	SL 28	0,4282
AI 19	SL7	0,1036	AI 22	SL 19	0,2037		AI 24	SL 6	-0,239		AI 26	SL 3	0,1292
AI 19	SL8	-0,154	AI 22	SL 20	0,2771		AI 24	SL8	0,1054		AI 26	SL4	-0,124
AI 19	SL9	-0,129	AI 22	SL 21	0,1309		AI 25	SL I	0,2203		AI 27	SL 11	-0,135
AI 20	SL 1	0,1044	AI 22	SL 22	0,1698		AI 25	SL 11	-0,107		AI 27	SL 12	-0,104
Al 20	SL 11	-0,115	AI 22	SL 23	0,2365		AI 25	SL 12	-0,172		AI 27	SL 14	0,1369
AI 20	SL 12	-0,113	AI 22	SL 24	0,374		AI 25	SL 13	0,1331		AI 27	SL 22	0,1698
AI 20	SL 16	-0,1	AI 22	SL 25	0,374		AI 25	SL 14	-0,242		AI 27	SL 25	0,17
AI 20	SL 19	-0,251	AI 22	SL 3	0,2696		AI 25	SL 15	-0,124		Al 27	SL 3	0,1365
AJ 20	SL 20	-0,121	AJ 22	SL 5	0,1122		AI 25	SL 16	-0,211		AJ 27	SL 4	0,1062
AI 20	SL 23	-0,229	AI 22	SL 6	0,3024		AI 25	SL 17	0,1834		AI 27	SL9	-0,173
AI 20	SL 24	0,1662	AI 22	SL7	0,3334		AI 25	SL 18	-1343		AI 28	SL 12	0,1304
AI 20	SL 25	0,2909	AI 22	SL 8	-0,175		AI 25	SL 2	-0,116		AI 28	SL 13	0,203
AI 20	SL 30	0,2674	AI 23	SL 1	-0,124		AI 25	SL 21	-0,177		AI 28	SL 14	-0,279
AI 20	SL 5	-0,201	AI 23	SL 10	0,156		AI 25	SL 22	-0,256		AI 28	SL 15	-0,124
AI 20	SL 7	0,1549	AI 23	SL 13	0,134		AI 25	SL 23	-0,219		AI 28	SL 16	-0,154
AI 21	SL 1	-0,121	AI 23	SL 16	0,1745		AI 25	SL 24	-0,292		AI 28	SL 17	0,2829
AI 21	SL 10	-0,149	AI 23	SL 18	0,1758		AI 25	SL 25	-0,292		AI 28	SL 2	-0,154
AI 21	SL 13	-0,113	AI 23	SL 2	0,1927		Al 25	SL 27	0,423		AI 28	SL 20	0,1575
AI 21	SL 15	-0,153	AI 23	SL 20	-0,194		AI 25	SL 29	0,423		AI 28	SL 22	0,1296
AI 21	SL 19	-0,153	AI 23	SL 22	-0,139		AI 25	SL3	-0,126		AI 28	SL 23	-0,11
AI 21	SL 2	-0,122	AI 23	SL 3	-0,148		AI 25	SL 30	0,423		AI 28	SL 24	-0,191
AI 21	SL 20	-0,306	AI 23	SL 7	-0,152		AI 25	SL 5	-0,216		AI 28	SL 25	-0,174
AI 21	SL 24	-0,177	AI 23	SL 8	0,1463		AI 25	SL 6	-0,15		ÅI 28	SL 26	-0,109
AI 21	SL 25	0,1549	AI 24	SL 12	-0,21		AI 25	SL7	-0,308		AI 28	SL 27	0,2553
AI 21	SL 26	-0,111	AI 24	SL 13	-0,29		AI 25	SL8	-0,138		AI 28	SL 28	-0,109
AI 21	SL 27	-0,111	AI 24	SL 14	0,1189		AI 25	SL 9	-0,107		AI 28	SL 3	-0,133
AI 21	SL 28	-0,111	AI 24	SL 15	0,1885		AI 26	SL 10	-0,207		AI 28	SL 30	0,3768
AI 21	SL 30	-0,111	AI 24	SL 17	-0,165		AI 26	SL 11	-0,127		AI 28	SL 31	-0,109

·

AL 10

37	SL 15	-0,27
37	SL 16	-0,262
137	SL 18	-0,147
AI 37	SL 19	0,1834
Name and Address of the Owner o		
AI 37	SL 22	0,161
AI 37	SL 23	-0,126
AI 37	SL 29	0,4215
AI 38	SL 2	0,1177
8E IA	SL 4	-0,166
AI 38	SL 6	0,211
AI 38	SL 11	0,1502
AI 38	SL 12	0,1299
AI 38	SL 13	-0,174
AI 38	SL 14	0,1716
AI 38	SL 16	0,2755
AI 38	SL 17	-0,15
AI 38	SL 19	-0,204
AI 38	SL 20	-0,216
AI 38	SL 21	-0,183
AI 38	SL 22	-0,143
AI 39	SL 1	-0,109
AI 39	SL 2	-0,13
AI 39	SL 3	0,1365
	_	
AI 39	SL 5	-0,131
AI 39	SL 9	0,3666
AI 39	SL 10	0,1809
AI 39	SL 11	-0,135
AI 39	SL 12	-0,104
AI 39	SL 14	-0,19
AI 39	SL 16	0,1043
AI 39	SL 20	0,1096
AI 39	SL 23	-0,152
AI 39	SL 24	0,272
AI 39	SL 25	-0,136

I 5	SL 13	0,488											
5	SL 20	0,4545	T				1			11			+
5	SL 26	0,4758	H		-		\dashv			11			+
12	SL 29	0,6509		7			+			à		<u> </u>	+
14	SL 5	0,5983	H				1			+		1	+-
22	SL 2	0,4676	1				\dashv			11	_	1	+-
22	SL 15	0,5155	1		-	-	\dashv			11	_		
27	SL 1	0,4971	-		-16		\dashv			\exists			
28	AI 29	0,456	H				\forall	_		$\dashv \dashv$		<u> </u>	+-
28	SL 29	0,4982	ŀ		, <u> </u>		+		_	-			+-
29	SL 29	0,4962	-				\dashv		-		_		+-
			-				\dashv			+			_
29	SL 30	0,4662	+				\dashv			- }		-	+-
	+	-	-			_	\dashv	_			_	-	+
	+		-			-	-			\dashv		7	+
_	-		-		-		4			#			
			-			7.135	4	2 10		44			+
	-		_			-	-	T		-			-
		4 7 4	_	TI K.I. C.			4			- 1	-		_
			_				4					3.14	+-
	-		_				4				_		
			_		_								
			_										
			_										
										Ŋ.			
							1		6				
					_								
							1				.#·		
	†						1				<u> </u>		1
	-		1				1						\top
	+		-				+			11			
	_		1				+						+
			-				4						-

ANEXO 17 MATRIZ DE RESULTADOS DE VARIABLES DEMOGRÁFICAS

Resultados de las Variables Demográficas

SUJETO	EDAD	SEXO	ANTIGÜEDAD	EDUC.	EDO. CIVIL	HIJOS
1	32	1	7	3	2	1
2	31	1	8	2	2	1
3	30	1	3	3	2	1
4	35	1	5	3	3	1
5	35	1	6	1	1	1
6	36	1	8	1	1	2
7	40	1	17	3	2	2
8	37	1	11	1	2	1
9	30	1	9	1	2	1
10	37	1	10	1	1	1
11	33	1	6	1	2	1
12	33	1	5	1	2	1
13	30	1	4	1	1	2
14	39	1	8	2	1	1
15	36	1	9	6	2	1
16	31	1	9	3	3	2
17	35	1	8	5	1	1
18	32	1	6	1	2	1
19	37	1	8	1	3	1
20	30	1	9	5	2	1
21	32	1	8	3	1	1
22	35	1	11	5	1	1
23	41	1	12	1	2	1
24	38	1	7	1	2	1
25	37	1	9	2	2	1
26	33	1	5	5	1	1
27	34	1	6	1	1	1
28	42	1	8	2	1	1
29	35	1	12	1	2	1
30	38	1	5	1	2	1
31	36	1	9	1	2	1
32	40	1	6	5	3	1
33	30	1	3	5	1	2
34	33	1	8	4	1	1
35	32	1	9	1	2	1
36	39	1	12	1	2	1
37	33	1	6	1	2	1
38	30	1	8	1	1	2
39	30	1	5	1	2	1

LEYENDA

Educación	Categorias
Bachiller	1
Bac. Incompleto	2
Est. Universitario	3
Técnico Medio	4
T.S.U	5
Grad. Universitario	6

Estado Civil	Categorias
Casado	1
Soltero	2
Divorciado	3

Hijos	Categorias
Tiene Hijos	1
No tiene Hijos	2