



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Escuela de Ciencias Sociales

Relaciones Industriales

TRABAJO DE GRADO

FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGOS LABORALES ANTES Y DESPUES DE LA DIVULGACION DE UN PLAN DE CONTROL DE EMERGENCIAS

Tesistas: Duarte Volweider, Omaira Carolina
Torres Zerpa, Yorbelys Daniela

Tutor: Ing. Castellanos, Harry

Caracas, Septiembre 2019.



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES (INDUSTRIÓLOGO)

Título: FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGOS
LABORALES ANTES Y DESPUES DE LA DIVULGACION
DE UN PLAN DE CONTROL DE EMERGENCIAS

Realizado por:

Duarte Volweider, Omaira Carolina
Torres Zerpa, Yorbelys Daniela

Profesor guía: Castellanos, Harry

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la
Calificación de: Dieciocho (18) puntos.

Nombre: ARQUÍMEDES CHACÓN CHACÓN

Firma:

Nombre: JOSÉ NARANJO MORA

Firma:

Nombre: HARRY CASTELLANOS S.

Firma:

Caracas 18 de OCTUBRE de 2019

FORMATO G: FICHA RESUMEN DEL TRABAJO DE GRADO

TÍTULO (máximo 120 caracteres)	Factores Psicosociales De Riesgos Laborales Antes Y Después De La Divulgación De Un Plan De Control De Emergencias
TUTOR	Harry Castellanos
AUTOR(ES)	Omaira Duarte y Yorbelys Torres
ÁREA	Seguridad y Salud Laboral
NÚMERO DE PÁGINAS	127 páginas.
TEORÍA (S) EXPLICATIVA(S)	<p>Martínez y Reyes (2005) dicen en su libro Salud y Seguridad en el trabajo que la Organización Internacional del trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) aseguran que la salud laboral es una actividad multidisciplinaria que busca en primera instancia lograr la protección y promoción de la salud del trabajador para prever y controlar las enfermedades y accidentes ocupacionales, así como eliminar los riesgos ocupacionales y las condiciones de riesgo para la salud y seguridad del trabajador.</p> <p>El comité mixto de la OIT/OMS (1984) define los factores psicosociales como “Aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.”</p>
TIPO DE INVESTIGACION	Investigación cuantitativa, de tipo comparativo, descriptiva.
TIPO DE DISEÑO	Estudio de tipo de diseño de campo, longitudinal.
POBLACIÓN	Los 46 trabajadores que conforman la sede administrativa de Servicios de Demoras Intermodal 77. C.A. Chacaíto, Caracas.
TIPO DE MUESTREO	No hubo muestreo
MUESTRA	Población total. Los 46 trabajadores que conforman la sede administrativa de Servicios de Demoras Intermodal 77. C.A. Chacaíto, Caracas.
UNIDAD DE ANÁLISIS	Los trabajadores que conforman la sede administrativa de Servicios de Demoras Intermodal 77. C.A. Chacaíto, Caracas.
VARIABLES	Factores Psicosociales de riesgos laborales y Plan de control de emergencias.
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	Para el presente trabajo de investigación se utilizó el “cuestionario”, “Conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” Sampieri (2006) (p. 310). En este caso este instrumento se aplicó en dos momentos: uno antes de iniciar el proceso de divulgación del plan de control de emergencias o pre-test y el otro momento después de concluido la primera divulgación del plan de control de emergencias o post test.

RESUMEN**(Máximo 25 líneas)**

El presente trabajo consistió en comparar los factores psicosociales asociados al riesgo en los trabajadores de la empresa Servicios de Demoras Intermodal 77. C.A, antes y después de realizar una divulgación del plan de control de emergencias, en un período de cuatro (4) semanas. Considerando, que las empresas en Venezuela, en general, subestiman la importancia del control de emergencias en relación a la seguridad laboral. El objeto de estudio de esta investigación estuvo enfocado en el análisis sistemático del impacto en los factores psicosociales de los trabajadores, al divulgar planes que reúnan información pertinente acerca de las prácticas que se llevan a cabo en caso de desastres. Para ello, se contó con una población de 46 trabajadores que conforman la sede administrativa de la organización ubicada en Chacaíto-Caracas. Se realizó un estudio de tipo factible, descriptivo, comparativo de tipo longitudinal, en este sentido, se comparó la presencia de los factores psicosociales de riesgos laborales, se describió el proceso de divulgación y se aplicó un instrumento que pretendía recolectar información acerca del reconocimiento de cada trabajador con respecto al plan de control de emergencias, para precisar en ellos, los factores psicosociales de riesgo. En el período de la primera semana, la empresa hizo un proceso de actualización en su plan de control de emergencias, simultáneamente se validó el instrumento de medición, luego en la semana 2 se realizó la primera recolección de datos y la organización hizo la divulgación del plan, posterior a esto se aplicó el mismo instrumento, el cual sirvió para analizar cómo los factores psicosociales de riesgo se comportan luego de que los trabajadores reconocen dicho plan. Como resultado se obtuvo que es necesario el manejo de este tipo de información para alcanzar el bienestar psicosocial de los trabajadores, y al mismo tiempo para garantizar la continuidad de las operaciones del negocio de manera oportuna. Este estudio confirmó la presencia de los factores psicosociales asociados a riesgos laborales en los trabajadores antes del proceso de divulgación, en este sentido, también confirmó la disminución de los mismos luego de dicho proceso.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios quien me ha dado todas las oportunidades para poder lograr mis propósitos y metas

A mis padres, *Nelson Duarte y Jessica Volweider*, quienes han dedicado su vida para formarme como persona y como profesional, por dedicarme el tiempo que fuese necesario y jamás abandonarme.

A mis hermanas, *Jessica Duarte y Paola Duarte*, por apoyarme y confiar en mí, por darme la fuerza que necesite.

A mi compañera de tesis *Yorbelys Torres*, por caminar conmigo desde el principio del camino.

A mi abuela *Milagros Darauche*, quien siempre pide por mi bienestar, por consolarme cuando fue necesario y amarme como solo ella saber hacer.

Omaira Duarte Volweider

DEDICATORIA

Primeramente, a *Dios*, por iluminar cada uno de mis pasos a lo largo de mi vida y guiarme en el camino de la fe para no desertar en ningún momento.

A mis padres *Deivis Torres y Yilmar Zerpa*, que desde el cielo me acompañaron en cada paso y me guiaron en este camino, Los amo.

A mi abuela-mamá *Elia Pastora Vizcaya*, que todos los días me apoya, me ayuda y me inspira a seguir adelante en todo momento de mi vida.

A *Mirian Colmenares*, a quien también considero una madre por formarme los primeros años de mi vida, y quien está presente hasta la actualidad.

A mi abuela *Dulce Pérez*, por quien sigo adelante, y me inspiro a ser cada día mejor.

A mi compañera de tesis, *Omaira Duarte*, que desde el primer momento confió en mí, y me acompaña en cada momento.

A mi hermana *Elia Paola Torres*, que siempre me inspira a dar lo mejor de mí para darle un buen ejemplo.

A mi hermana *Mariam Medina*, quien siempre ha sido un ejemplo a seguir y me apoya en todo.

A mi mejor amiga *Mariangel Nouel*, sin ella, muchos momentos no hubiesen sido igual, su apoyo y compañía incondicional me fortalecieron en todo momento.

Yorbelys D. Torres Zerpa

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, a Dios y a todos nuestros ángeles que desde el cielo siempre nos guiaron para llegar hoy hasta aquí.

A nuestra querida UCAB, nuestra alma mater, le agradecemos por ser la mejor casa de estudios y por brindarnos las herramientas y oportunidades para formarnos como profesionales y como personas integrales.

A nuestro querido y excelente tutor Harry Castellanos, por aceptar el duro compromiso de ser nuestro guía y soporte de esta investigación, por adaptarse a diferentes situaciones a lo largo de este maravilloso proceso, con el cual cerramos esta etapa tan importante de nuestras vidas. Muchas gracias.

A la Escuela de Ciencias Sociales y su personal administrativo, especialmente a la profesora Hilda Ruiz, porque además de ser una excelente profesora, nos ha abierto las puertas para cualquier inquietud académica o personal y nos ha ayudado a solventar cualquier situación durante nuestros años de estudio. Gracias siempre.

A todos los profesores que de una u otra forma nos guiaron y dedicaron de su valioso tiempo para solventar cualquier duda respecto a la realización de esta investigación, especialmente a José Naranjo.

A Servicios de Demora Intermodal 77, C.A., por abrirnos sus puertas y permitirnos realizar nuestro último proyecto de pregrado dentro sus instalaciones.

A cada uno de los trabajadores que fueron parte de nuestra población objeto de estudio, e hicieron posible la culminación de esta investigación a pesar de la dura situación que atraviesa Venezuela en este momento.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
ÍNDICE GENERAL	v
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS	viii
INDICE DE ABREVIATURAS	xi
RESUMEN	xii
INTRODUCCIÓN	17
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	25
<i>Objetivo general</i>	25
<i>Objetivos Específicos</i>	25
HIPÓTESIS DESCRIPTIVA	25
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	26
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	27
1. Seguridad laboral	27
1.1. Acepciones de la seguridad laboral.	30
1.2. Principales puntos del programa de salud laboral.	31
2. Plan de emergencias.	31
2.1. Beneficios del plan de control de emergencias	32
2.2. Objetivos del plan de control de emergencias	32
2.3. Aspectos básicos que conforman el plan de emergencias	33
3. Obligaciones de los empresarios.....	34
4. Factores de Riesgos	35
4.1 Riesgo.....	35
4.1.1 Tipos de riesgos.....	35
4.2. Factor de Riesgo	36
5. Factores psicosociales de riesgo	36
5.1. Tipos de factores psicosociales	37
5.1.1. Estrés	38
5.1.2. Carga mental	38
5.1.3 Fatiga mental	39
5.1.4 Inseguridad contractual.....	39
5.1.5 Miedo.....	39
5.1.6 Angustia	40
6. Desastre	40

7. Marco Legal.....	41
7.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.....	41
7.2. Ley Orgánica del trabajo, los trabajadores y las trabajadoras (LOTTT)	41
7.3 Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (LOPCYMAT)	41
7.4. Derechos de los trabajadores y las trabajadoras	42
7.5. Deberes de los trabajadores y las trabajadoras.....	43
7.6. Derechos de los empleadores y empleadoras	44
7.7. Deberes de los empleadores y empleadoras	44
CAPÍTULO III MARCO REFERENCIAL	46
1. Descripción de la organización.....	46
2. Misión de la Organización.....	46
3. Visión de la Organización.....	46
4. Valores.....	47
5. Servicios.....	47
6. Organigrama de la empresa.....	49
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO	50
1. Tipo y diseño de investigación.	50
2. Población.	51
3. Unidad de análisis.	52
4. Definición de la variable	53
4.1. Definición Conceptual de las Variables:.....	53
4.2. Definición operacional de las variables:	53
5. Definición de las dimensiones.....	54
6. Tabla de operacionalización	54
7. Instrumento y técnica para la recolección de los datos.	56
8. Validez y confiabilidad del instrumento	58
9. Proceso de recolección de los datos.	60
CAPITULO V ANALISIS DE RESULTADOS	63
1. Variables sociodemográficas	63
2. Comparación de los resultados del pre-test y post-test.....	67
3. Comparación de los resultados antes y después de la divulgación del plan de control de emergencias a través de la prueba t de diferencia de medias	82
CAPÍTULO VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS	87
CAPÍTULO VII CONCLUSIONES	91
RECOMENDACIONES	95
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	97

GLOSARIO	103
ANEXOS	105
Anexo A Instrumento de recolección de datos.....	105
Anexo B Tablas y gráficas suministradas por SPSS.....	108
Anexo C Graficas suministradas por SPSS	114
Anexo D Memorándum de notificación de divulgación del plan de control de emergencias....	125
Anexo E Memorándum de divulgación del plan de control de emergencias.....	126
Anexo F Memorándum de Confidencialidad	127
Anexo G Oficinas administrativas de Servicios de Demoras intermodal 77. C.A.....	128
Anexo H Charla informativa a los trabajadores de SDI	128

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1 Desastres en empresas.....	20
Tabla 2 Tipos de riesgos	33
Tabla 3 Consecuencias negativas de condiciones psicosociales adversas.....	38
Tabla 4 Población objeto del estudio.....	52
Tabla 5 Coeficientes de confiabilidad	59
Tabla 6 Prueba Kuder de la prueba piloto	59
Tabla 7 Prueba kuder del instrumento aplicado	60
Tabla 8 Edad promedio de la población	64
Tabla 9 Antigüedad de la población.....	65
Tabla 10 Género de la población.....	65
Tabla 11 Nivel educativo de la población	66
Tabla 12 Sabe qué hacer en caso de emergencias; pregunta del PRE-TEST	68
Tabla 13 Sabe qué hacer si se presenta una emergencia pos-test.....	69
Tabla 14 Acciones en caso de emergencias.....	70
Tabla 15 Sabe si su empresa cuenta con un plan de control de emergencias PRE-TEST...71	
Tabla 16 Sabe si su empresa cuenta con un plan de control de emergencia POST-TEST..71	
Tabla 17 Recibe información oportuna acerca de cómo prevenir accidentes PRE-TEST ..72	
Tabla 18 Recibe información oportuna acerca de cómo prevenir accidentes POST-TEST73	
Tabla 19 La empresa ejecuta un programa de educación e información acerca de los riesgos existente. PRE-TEST	74
Tabla 20 La empresa ejecuta un programa de educación e información acerca de los riesgos existente. POST-TEST	75
Tabla 21 Se han tomado medidas para que todos conozcan el programa de seguridad y salud en el trabajo PRE-TEST.....	76
Tabla 22 Se han tomado medidas para que todos conozcan el programa de seguridad y salud en el trabajo POST-TEST.	76
Tabla 23 Ítemes de Condiciones en el trabajo.	78
Tabla 24 Siente miedo de perder su lugar de trabajo PRE-TEST.....	79
Tabla 25 Se siente amenazado de alguna condición insegura o acto inseguro que perjudique su lugar de trabajo	79
Tabla 26 Se sentiría más seguro contando con una política y/o plan que recupere su lugar de trabajo PRE-TEST.....	80

Tabla 27 Se sentiría más seguro al contar con una política y/o plan que recupere su lugar de trabajo POST-TEST	82
Tabla 28 Prueba de muestras emparejadas, Dimensión Diagnostico.	83
Tabla 29 Prueba de muestras emparejadas, Dimensión.....	83
Tabla 30 Prueba de muestras emparejadas, Dimensión.....	84
Tabla 31 Prueba de muestras emparejadas, Dimensión.....	84
Tabla 32 Prueba de muestras emparejadas, Dimensión.....	85
Tabla 33 Prueba de muestras emparejadas, variables	86
Figuras 1 Línea de tiempo de la evolución de seguridad y salud laboral; Harry Castellano (2017).	29
Figuras 2 Modelos o paradigmas en salud de los trabajadores	31

INDICE DE GRAFICAS

<i>Gráfica 1</i> Edad promedio de la población	64
<i>Gráfica 2</i> Antigüedad de la población.....	65
<i>Gráfica 3</i> Género de la población.....	66
<i>Gráfica 4</i> Nivel educativo de la población	67
<i>Gráfica 5</i> Sabe qué hacer en caso de emergencia, pregunta del PRE-TEST	68
<i>Gráfica 6</i> Sabe qué hacer si se presenta una emergencia POS-TEST.....	69
<i>Gráfica 7</i> Sabe si su empresa cuenta con un plan de control de emergencias PRE-TEST..	71
<i>Gráfica 8</i> Sabe si su empresa cuenta con un plan de control de emergencia POST-TEST.	72
<i>Gráfica 9</i> Recibe información oportuna acerca de cómo prevenir accidentes PRE-TEST .	73
<i>Gráfica 10</i> Recibe información oportuna acerca de cómo prevenir accidentes POST-TEST	73
<i>Gráfica 11</i> La empresa ejecuta un programa de educación e información acerca de los riesgos existente. PRE-TEST	74
<i>Gráfica 12</i> La empresa ejecuta un programa de educación e información acerca de los riesgos existente. POST-TEST	75
<i>Gráfica 13</i> Se han tomado medidas para que todos conozcan el programa de seguridad y salud en el trabajo PRE-TEST.....	76
<i>Gráfica 14</i> Se han tomado medidas para que todos conozcan el programa de seguridad y salud en el trabajo POST-TEST.	77
<i>Gráfica 15</i> Siente miedo de perder su lugar de trabajo PRE-TEST	79
<i>Gráfica 16</i> Se siente amenazado de alguna condición insegura o acto inseguro que perjudique su lugar de trabajo	80
<i>Gráfica 17</i> Se sentiría más seguro contando con una política y/o plan que recupere su lugar de trabajo PRE-TEST.....	81
<i>Gráfica 18</i> Se sentiría más seguro al contar con una política y/o plan que recupere su lugar de trabajo POST-TEST	82

INDICE DE ABREVIATURAS

CRBV: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

DRP: Plan de control de emergencias

INPSASEL: Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales

LOPCYMAT: Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo

LOTTT: Ley Orgánica del trabajo de los trabajadores y trabajadoras

OIT: Organización Internacional del Trabajo

OMS: Organización Mundial de la Salud

SSL: Seguridad y Salud Laboral

SST: Seguridad y Salud en el Trabajo

UCAB: Universidad Católica Andrés Bello

RESUMEN

El presente trabajo consistió en comparar los factores psicosociales asociados al riesgo en los trabajadores de la empresa Servicios de Demoras Intermodal 77. C.A, antes y después de realizar una divulgación del plan de control de emergencias, en un período de cuatro (4) semanas. Considerando, que las empresas en Venezuela, en general, subestiman la importancia del control de emergencias en relación a la seguridad laboral. El objeto de estudio de esta investigación estuvo enfocado en el análisis sistemático del impacto en los factores psicosociales de los trabajadores, al divulgar planes que reúnan información pertinente acerca de las prácticas que se llevan a cabo en caso de desastres. Para ello, se contó con una población de 46 trabajadores que conforman la sede administrativa de la organización ubicada en Chacaíto-Caracas. Se realizó un estudio de tipo factible, descriptivo, comparativo de tipo longitudinal, en este sentido, se comparó la presencia de los factores psicosociales de riesgos laborales, se describió el proceso de divulgación y se aplicó un instrumento que pretendía recolectar información acerca del reconocimiento de cada trabajador con respecto al plan de control de emergencias, para precisar en ellos, los factores psicosociales de riesgo. En el período de la primera semana, la empresa hizo un proceso de actualización en su plan de control de emergencias, simultáneamente se validó el instrumento de medición, luego en la semana 2 se realizó la primera recolección de datos y la organización hizo la divulgación del plan, posterior a esto se aplicó el mismo instrumento, el cual sirvió para analizar cómo los factores psicosociales de riesgo se comportan luego de que los trabajadores reconocen dicho plan. Como resultado se obtuvo que es necesario el manejo de este tipo de información para alcanzar el bienestar psicosocial de los trabajadores, y al mismo tiempo para garantizar la continuidad de las operaciones del negocio de manera oportuna. Este estudio confirmó la presencia de los factores psicosociales asociados a riesgos laborales en los trabajadores antes del proceso de divulgación, en este sentido, también confirmó la disminución de los mismos luego de dicho proceso.

Palabras claves: Emergencias, condiciones de trabajo, factores psicosociales, reconocimiento, Seguridad y salud laboral.

INTRODUCCIÓN

La seguridad y salud laboral es un sistema de gestión fundamental para las empresas, con la finalidad de garantizar el bienestar y desarrollo pleno de sus trabajadores. En caso de no cumplir con un ámbito competente en esta materia se pueden generar, aparte de conductas inseguras, una serie de alteraciones psicosociales asociadas a los riesgos laborales durante el desenvolvimiento de los trabajadores, que pueden interferir en el desarrollo personal de estos en la organización, así como en el funcionamiento institucional de la empresa, sobre todo si la organización carece de involucramiento y la creación de una cultura segura de trabajo.

Generalmente, es un desafío para las empresas desarrollar completamente planes de acción para evitar la ocurrencia de un siniestro o en su defecto atenderlo oportunamente, adicional a esto, no existe de manera sostenida una orientación de estos planes hacia las acciones post-siniestro, considerando riesgos y las consecuencias en bienes y vidas.

Luego de un desastre parcial o total en una organización, el clima organizacional se impactará a través de una serie de factores psicosociales asociados al riesgo laboral e incluso al desempeñarse en un entorno inseguro o inestable. Por ende, es pertinente que las organizaciones divulguen un plan de control de emergencias que sea valorado por los trabajadores y que conlleve a disminuir distorsiones asociadas a diversos factores psicosociales referentes a la administración de riesgos por parte del talento humano, para que así, logre desarrollarse de forma correcta dicho plan y esto permita la continuidad de la organización, en el menor tiempo posible.

“Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.” (Fundación para la prevención de riesgos laborales. 2015)

La presente investigación tiene como principal objetivo analizar el impacto en los factores psicosociales de riesgo luego de que los trabajadores de la empresa Servicio de Demora Intermodal 77, C.A., (sede caracas) reconozcan y valoren un plan de control de emergencias.

Esta investigación es comparativa, descriptiva de tipo factible, lo cual permitirá hacer un estudio completo de las variables presentes.

Este trabajo se encuentra estructurado por 7 capítulos seguidamente resumidos:

En el **Capítulo I**, se formó el planteamiento del problema, la pregunta de investigación y los objetivos tanto generales como específicos que dieron lugar a este estudio y a la justificación del mismo.

En el **Capítulo II**, referente al marco teórico de la investigación, en el cual se presentaron los antecedentes, las definiciones de términos básicos para la comprensión del tema y las teorías que sustentan el estudio.

En el **Capítulo III**, se presentó el marco referencial, donde se exhiben las características de la empresa que participó para la realización de este estudio, también se revelan la misión, visión, objetivos y valores de la misma.

En el **Capítulo IV**, se expuso el marco metodológico de la investigación, en el cual se detalló, cuáles fueron los pasos que se llevaron a cabo para la ejecución del estudio, de la forma más clara y transparente, para poder facilitar la comprensión del lector, además de permitir que próximos investigadores lleven a cabo el mismo estudio. Se mostró el tipo de estudio, diseño metodológico, unidad de análisis, población y definición y operacionalización de las variables.

En el **Capítulo V y VI**, se presentan los resultados que se obtuvieron luego de aplicar el instrumento en dos momentos (Pre Test y Post Test), acompañado de una serie de tablas y gráficos para la interpretación y discusión de los datos obtenidos.

En el Capítulo VII se exponen las conclusiones correspondientes en base a los resultados que se obtuvieron.

Las **Referencias Bibliográficas**: Se encuentran fuentes electrónicas, bibliográficas y hemerográficas utilizadas a lo largo de la investigación.

Los **anexos**: Correspondientes a la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“Es una realidad que América Latina se mueve con base a reacciones más que prevenciones. Hay que esperar que algún acontecimiento trágico y de mucha cobertura mediática suceda a fin de empezar a pensar en las necesidades de tomar medidas de prevención.” (Marchan, R. 2013).

Se ha demostrado que la mayoría de las empresas no se preocupan o no manejan de forma correcta la buena divulgación del plan de control de emergencias que poseen, esto con el fin de explicar a sus colaboradores la manera en la que deberían actuar antes, durante y después de ciertos acontecimientos que puedan afectar su integridad física y emocional en su ambiente de trabajo.

La actualización de este plan de control de emergencias debería atenderse anualmente, para de esta forma, tropicalizar las teorías y posibles cambios dentro del área de seguridad y salud laboral, al mismo tiempo analizar posibles riesgos que pudiesen haberse presentado en momentos posteriores, y de esta manera los encargados deben garantizar que cada uno de los miembros que tienen a su cargo sepa, conozca y maneje dicho plan.

Existen casos donde se contó con documentación y planes de emergencia durante un siniestro, pero dicha información al no estar bien divulgada y debidamente simulada por los trabajadores, no obtuvo un buen resultado en términos de evacuación o de evitar sucesos riesgosos en los trabajadores. Entre algunos casos recientes tenemos:

Tabla 1 Desastres en empresas venezolanas

AÑO	EMPRESA	UBICACIÓN	SINIESTRO	OBSERVACIONES
1982	Planta termoeléctrica “Ricardo Zuloaga”	Tacoa-Edo Vargas	Explosión	-Más de 200 personas fallecidas. Dió inicio a documentar por parte de la NFPA el fenómeno “boil over” no documentado hasta la fecha e incluido en Manual NFPA
1993	Abengoa	Tejerías- Edo Aragua	Explosión por perforación de un gasoducto	-42 fallecidos -14 heridos
2003	Provegran	Tejerías- Edo Aragua	Material en descomposición/riesgo químico	-fallecen 9 trabajadores -Incumplimiento de leyes, hacia el trabajador
2011	Revlon	Boleíta – Caracas	Incendio	-5 personas con heridas leves -Actualmente, no han realizado la remoción de escombros y desechos que quedaron en el lugar. En discusión con las empresas de Seguro.
2012	Centro de Refinación de Paraguaná Amuay	Paraguaná – Edo Falcón	Explosión	-1700 viviendas fueron reportadas como afectadas. -Se generó una contaminación del aire debido a la combustión incontrolada de hidrocarburos líquidos. -La cantidad de fallecidos se estima en 40 personas.

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Este tipo de siniestros no solo afecta a los trabajadores de la empresa que los sufren, sino también a sus familias, proveedores, clientes, vecinos, a la localidad y al país en general.

La familia de dichos trabajadores se ve involucrada en los siniestros de forma indirecta ya que los factores psicosociales asociados al riesgo de la vida de sus parientes suelen estar latente en ellos, por múltiples razones de: empleo, lesiones, pérdidas de vidas humanas, etc. Es decir, aplica lo que indica Robbins (2013) la relevancia de la dinámica organizacional considerada en varios planos: individual, grupal, [equipos], organizacional, societal y en algunos de los procesos tales como toma de decisiones, comunicaciones, poder e influencia que se pueden afectar antes – por omisión, durante por omisión o comisión y desde luego a posteriori por los efectos o consecuencias en vidas, bienes materiales, e incumplimientos ante clientes y la sociedad.

La cultura organizacional preventiva que desarrollen los trabajadores resulta necesaria para, en primer lugar, evitar todo suceso indeseado como una emergencia; pero en caso de que este infortunio ocurra, se logre una gestión eficiente de la administración del desastre, tomando en cuenta que Villalobos en el 2008 dice:

“Cualquier evento que cause una interrupción en el desarrollo normal del negocio se considera un desastre”.

El área de Seguridad y Salud Laboral (SSL) va más allá de una capacitación acerca de ¿Qué hacer en casos de algún desastre? (Actividades que son necesarias para involucrar a los trabajadores), el tema radica en que realmente las empresas le den importancia a la integridad física y emocional de sus miembros, manteniendo los planes actualizados y realizando en los lapsos correspondientes la divulgación de las mismas, y de esta forma minimizar los posibles impactos negativos en las operaciones de la empresa y en sus colaboradores, y resguardando la vida de los mismos.

El entorno social, político y económico complejo que se desarrolla en Venezuela, específicamente en los últimos cinco años, coloca en riesgo de cese de actividades a una empresa y un accidente puede ocasionar el cierre completo del negocio; por ello, es importante mantener una orientación preventiva que conlleve a la concientización del personal, para que de esta manera en caso de que suceda los trabajadores sepan cómo enfrentarse sintiéndose capaces de resolver lo que se está presentando ante ellos y evitar que sufran algún daño emocional que afecte su desarrollo en la empresa o en su vida en general.

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio de Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), publicó en Gaceta Oficial N 38.236, en el año 2005, en su artículo 61, refiere:

Artículo 61. Política y Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Empresa. *Toda empresa, establecimiento, explotación o faena deberá diseñar una política y elaborar e implementar un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, específico y adecuado a sus procesos, el cual deberá ser presentado para su aprobación ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, sin perjuicio de las responsabilidades del empleador o empleadora previstas en la ley. El Ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo aprobará la norma técnica que regule la elaboración, implementación, evaluación y aprobación de los Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo.*

En el año 2014 Arnoldo Balza en su tesis titulada “Programa de Seguridad Y Salud en el Trabajo para la Empresa Iprovensa Basado en La Norma Nt- 01-08” asegura que en Venezuela las empresas y organizaciones en su totalidad poseen el deber y obligación de dar a todos sus colaboradores, un ambiente laboral seguro, fuera de riesgos, que les permita cumplir satisfactoriamente su jornada laboral.

En el área de Seguridad y Salud Laboral (SSL), más que un enfoque legal, se requiere un enfoque integral, humanista, es decir, que garantice la prevención de accidentes y que considere también la respuesta a algún acontecimiento posiblemente natural o bien sea causado por el ser humano.

En el desarrollo de un plan de control de emergencias, resulta necesario controlar algunas dimensiones y factores psicosociales en los trabajadores, derivado de posibles siniestros tales como: explosiones por factores físicos y/o factores químicos externos a la empresa, riesgos naturales, como por ejemplo sismos o terremotos; factores psicosociales en caso de atentados terroristas o saqueos, estrés, entre otros, así pues, se entiende como factores psicosociales:

“Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”.

(Martín y Pérez, 1997).(pag.1)

Con lo mencionado anteriormente, se persigue explicar que los factores psicosociales asociados a la ocurrencia de un accidente poseen la probabilidad de influir negativamente la

salud y el bienestar de los trabajadores que se han visto afectados por la situación, provocando así distintos efectos como lo podría ser la tensión o el mismo estrés laboral.

Este tipo de factores psicosociales de riesgo se ven afectados por desastres de distintas magnitudes; esta investigación tiene como objetivo evaluar el impacto en estos factores, divulgando un plan de control de emergencias que permita saber la práctica de prevención, que hacer en caso de que suceda un acontecimiento desastroso, y como responder eficientemente ante esta situación, considerando que las mismas por trayectoria suelen ocasionar pánico en las multitudes, afectando así, en ocasiones, el funcionamiento de las organizaciones, y el bienestar emocional de los colaboradores, limitando la continuación de sus operaciones correspondientes de forma correcta, esto debido a la cantidad de daños, físicos, químicos, entre otros como los psicológicos que sufre la comunidad trabajadora de dicha empresa.

La empresa seleccionada para realizar el estudio es una representante naviera llamada Servicios de Demoras Intermodal 77, C.A, ésta tiene como objetivo realizar aquellas actividades que se relacionen bien sea de forma directa o indirecta con el servicio, manejo, control y distribución de equipos de gama intermodales, por otra parte, prestar servicios para movilizar cargas trasladadas en contenedor y otras.

SDI cuenta con 3 sedes, cada una ubicada en distintos estados de Venezuela (Distrito Capital, Falcón y Vargas), a través de una unidad de análisis intencional, la sede principal administrativa es la escogida para realizar el estudio (Ubicada en el Distrito Capital, piso 8 de la Torre CrediCard, Chacaíto).

Teniendo como objeto de estudio esta empresa, se hace pertinente hacerle una evaluación a su entorno, tomando en cuenta que la torre donde se encuentra la empresa es una torre de oficinas que tiene 22 pisos, donde operan diferentes empresas, estas forman parte del factor externo que podría verse afectado por algún desastre causado en SDI o viceversa.

Las empresas que operan actualmente en esta torre están sujetas al plan de control de emergencias que suministra la seguridad de esta. Dichas empresas son:

- Laser (Aerolínea)
- Servicios de demora Intermodal 77. (Representante naviera)
- British Council (Instituto de inglés)
- Consorcio CrediCard (Empresa líder en el procesamiento de medios de pagos para Bancos y otras Instituciones en Venezuela)

- Hermo (Industria Alimenticia)
- Laboratorio ifierf (Laboratorio clínico)
- Administradora Onnis (Administradora de Condominios y Alquileres)
- Panamericana de Seguros (Seguro)
- Villas Rent a Car. (Alquiler de automóviles)
- Hertz. (Alquiler de automóviles)

Por tanto, es necesario resaltar, que una buena divulgación del plan de control de emergencias y el reconocimiento de parte de los trabajadores es necesario en primera instancia para darle garantía a las empresas de que en cualquier desastre contarán con este para salir del estado de emergencia y de esta manera disminuir los factores psicosociales de riesgos de los trabajadores, en este caso de la empresa Servicios de Demoras Intermodal 77, C.A.

Luego de lo anteriormente desarrollado se plantea la siguiente interrogante:

¿El reconocimiento de parte de los trabajadores de un plan de control de emergencias impacta los factores psicosociales asociados al riesgo presente en los trabajadores de la empresa Servicios de Demora intermodal 77, C.A en la sede administrativa de Caracas en el período de cuatro (4) semanas desde el 03 de julio hasta el 31 de julio del año 2019?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Comparar los factores psicosociales asociados a riesgos laborales de los trabajadores antes y después de divulgar un plan de control de emergencias en la empresa Servicios de Demoras Intermodal 77. C.A sede administrativa Chacaíto-Caracas en un período de cuatro (4) semanas desde el 03 de julio hasta el 31 de julio del año 2019.

Objetivos Específicos

1. Caracterizar los riesgos que están presentes en la empresa Servicios de Demora Intermodal 77. C.A.
2. Analizar los tipos de factores psicosociales presentes en situaciones de riesgo en los trabajadores de la empresa Servicios de Demora Intermodal 77.
3. Describir los factores psicosociales asociados al riesgo presentes en los trabajadores de la empresa Servicios de Demora Intermodal 77.
4. Describir el proceso de divulgación de información del plan de control de emergencias.
5. Evaluar la percepción de seguridad en los trabajadores de acuerdo al reconocimiento del plan de control de emergencias.
6. Describir el impacto en los factores psicosociales luego del reconocimiento del plan de control de emergencias.

HIPÓTESIS DESCRIPTIVA

El reconocimiento de un plan de control de emergencias por parte de los trabajadores, impactará de forma positiva los factores psicosociales asociados al riesgo.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Es necesario realizar el estudio debido a que el crecimiento económico y el desarrollo del país dependen en gran parte de que las empresas continúen operando. Los factores psicosociales de riesgo en los trabajadores, son un elemento importante que inciden en la continuidad de cualquier empresa. Si ocurre un accidente, más allá de pensar en la infraestructura, es necesario pensar en cómo se sienten los trabajadores. Además, es necesario validar si luego de contar con un plan de control de emergencias en su sitio de trabajo que los involucre, les permita sentirse seguros para mantener así la estabilidad emocional en lo individual y la interacción positiva en lo social, y estén motivados a actuar para retomar sus actividades.

Se debe fomentar que la seguridad y salud laboral de los trabajadores es importante, en tal sentido, ellos son los que realmente agregan valor a las organizaciones, y si estos consideran que su integridad está en riesgo no podrán desarrollar de forma correcta sus actividades, disminuyendo el ritmo de la productividad de la empresa y de las tareas que se deban cumplir.

La investigación se realizó con el propósito de divulgar un plan de emergencia en caso de desastre ya que en la actualidad no existe una buena distribución de la información por parte de los encargados de la empresa, que permita a los trabajadores adaptarse a las futuras irregularidades y posibles situaciones de riesgo; partiendo del objetivo de que las mismas puedan asumir y contribuir de manera organizada en los distintos eventos generados por desastres, consiguiendo de esta forma administrar adecuadamente el evento.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

De acuerdo a la importancia que posee el reconocimiento de parte de los trabajadores de un plan de emergencia que sintetice las acciones a seguir para mantener la seguridad y salud de los mismos, manteniendo equilibrados los factores psicosociales para una mejor respuesta en caso de que algunos acontecimientos entorpezcan el funcionamiento de las prácticas de la organización.

“El marco teórico tiene la intención de sustentar teóricamente el estudio, es decir, analizar y exponer las teorías, los enfoques teóricos, las investigaciones y los antecedentes en general que se consideren válidos para el correcto encuadre del estudio” (Sampieri, 2003)

Para la construcción del marco teórico, es necesario consolidar diversas definiciones, esto con el objetivo de contar con el extracto de elementos que son sustento para el desarrollo del estudio, de esta manera se logra indagar con profundidad los temas propuestos. Para ello, se consideran los términos más relevantes, la seguridad y salud laboral, el plan de control de emergencias, los factores psicosociales y el marco legal que acompaña estas prácticas laborales.

1. Seguridad laboral

La Higiene Industrial según la Norma Venezolana COVENIN 2260-88 es definida como:

“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 puede ocasionar enfermedades, afectar la salud y el bienestar, o crear algún malestar significativo entre los trabajadores o los ciudadanos de la comunidad”. (p.2)

Autores como Jorge Nef conceptualiza a la Seguridad Humana como “la creación y el mantenimiento de circunstancias que favorezcan la disminución de riesgos e incertidumbres,

promoviendo la realización de la dignidad humana.” (Nef citado en Rojas Avena-Goucha; 2002:30).

Por otro lado, Romero García (1998) dice:

“La seguridad en el trabajo es el proceso mediante el cual la persona desempeña sus tareas laborales de una manera que protege su integridad física – psicológica y la de sus compañeros, así como la integridad de las instalaciones y los equipos de la empresa y del ambiente que lo rodea”.

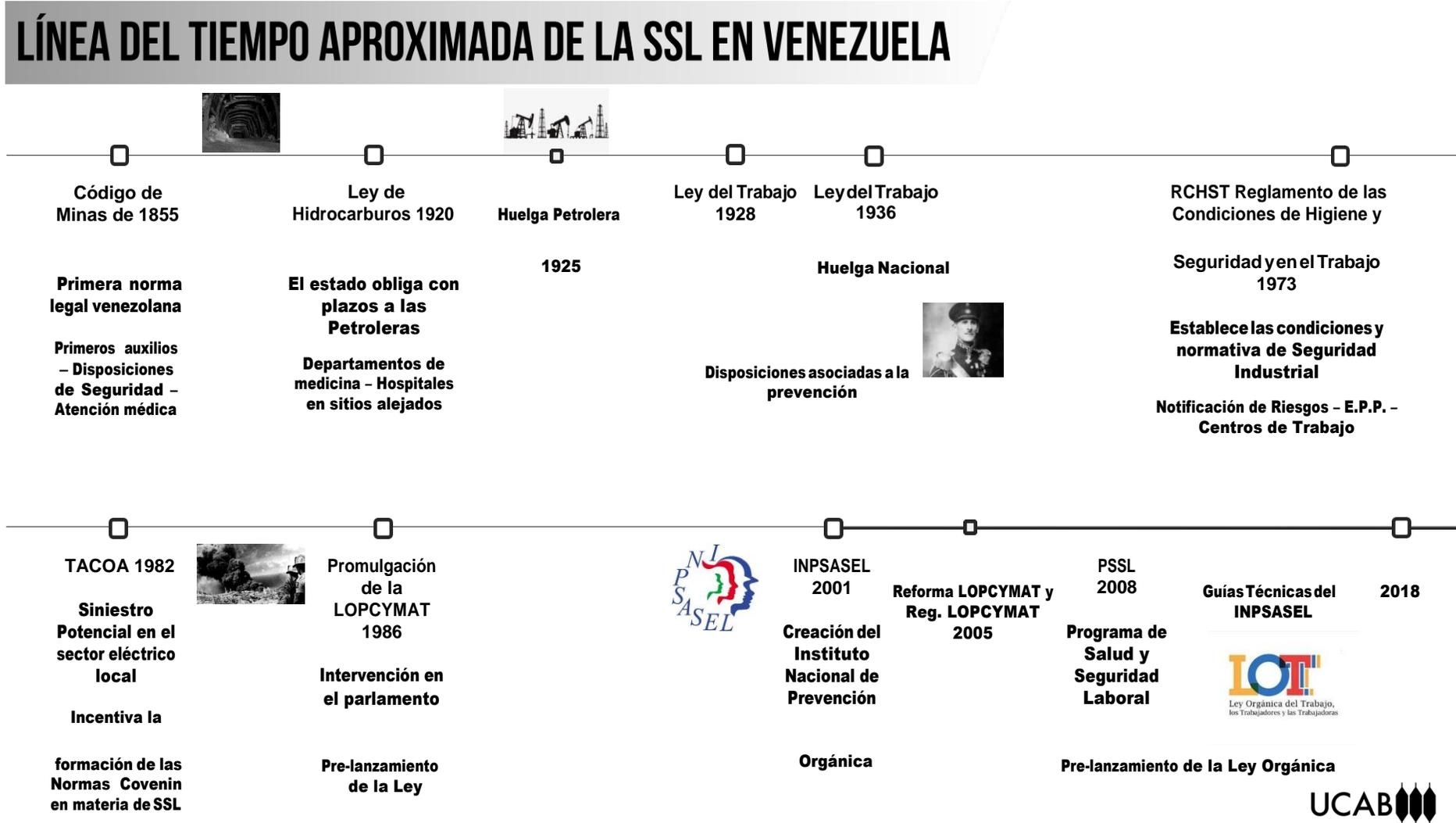
Al entender, que la Seguridad laboral, está orientada al cuidado y bienestar de las vidas de los seres humanos y a su vez, de las instalaciones y de su funcionamiento, deberá cumplir con los lineamientos establecidos en las bases legales, y actualizar todos aquellos programas de prevención.

La seguridad y salud laboral está sustentada en leyes, que imponen modelos de las condiciones en la cual el trabajador no corre riesgo en su lugar de trabajo. El comité técnico de Normalización (2005) dice que la Seguridad y salud en el trabajo (SST) es “la actividad orientada a crear condiciones, capacidades y cultura para que el trabajador y su organización puedan desarrollar la actividad laboral eficientemente, evitando sucesos que puedan originar daños derivados del trabajo”.

Martínez y Reyes (2005) dicen en su libro Salud y Seguridad en el trabajo que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) aseguran que la salud laboral es una actividad multidisciplinaria que busca en primera instancia lograr la protección y promoción de la salud del trabajador para prever y controlar las enfermedades y accidentes ocupacionales, así como eliminar los riesgos ocupacionales y las condiciones de riesgo para la salud y seguridad del trabajador. (pag.37)

A continuación, se presenta una línea del tiempo elaborada por el ingeniero Harry Castellanos (2017), que muestra la evolución de la seguridad laboral en Venezuela:

Figuras 1 Línea de tiempo de la evolución de seguridad y salud laboral; Harry Castellano (2017).



El ministerio del Trabajo y Seguridad Social (Cuba) asegura que todas estas leyes encontradas en la figura N° 1, fueron creadas con el objeto de garantizar la seguridad de los trabajadores, en tal sentido, alcanzar el bienestar físico, psíquico y social, y proteger el patrimonio de las organizaciones, a través de la reducción o el control de riesgo. (2007).

1.1. Acepciones de la seguridad laboral.

Oscar Betancourt (1999) establece en el libro de Seguridad y Salud Laboral que la seguridad laboral se ha dado a conocer con diferentes nombres, estos, buscando ser sinónimos han establecido diferencias entre ellos, en este sentido, la seguridad laboral se conoce como:

- Medicina del Trabajo
- Medicina Industrial
- Higiene y Seguridad Industrial
- Seguridad e Higiene del Trabajo
- Salud Ocupacional
- Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CYMAT)
- Salud en el Trabajo
- Medicina Ocupacional
- Salud de los Trabajadores
- Salud Laboral
- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Ergonomía

Todos estos términos tienen diferencias, pero los mismos se utilizan de manera indistinta, como sinónimos para referirse a la Seguridad laboral(p,59).

Figura 2 Modelos o paradigmas en salud de los trabajadores



Elaborado por Duarte y Torres 2018

1.2. Principales puntos del programa de salud laboral.

Chiavenato (2009) establece que los principales puntos de un sistema de seguridad laboral son:

- Entorno físico del trabajo: iluminación, ventilación, temperatura, ruidos, comodidad.
- Entorno psicológico del trabajo: relaciones humanas agradables, tipo de actividad agradable y motivadora, estilo de administración democrático y participativo, eliminación de posibles fuentes de estrés.
- Aplicación de principios ergonómicos: máquinas y equipos adecuados, mesas e instalaciones ajustadas a el tamaño de las personas, herramientas que reducen la necesidad de esfuerzo físico humano. (p.474)

2. Plan de emergencias.

Mauricio Cattaneo, ingeniero industrial de Argentina define el plan de emergencias como un:

“Conjunto de procedimientos técnicos y administrativos de prevención y control de riesgos que permiten organizar y optimizar los recursos de la empresa con el fin de evitar o reducir al mínimo las posibles consecuencias humanas y/o económicas que puedan derivarse de una situación de emergencia”. (pag.1)

De acuerdo a lo anterior mencionado esta planificación es un instrumento que contempla las políticas y procedimientos generales que serán aplicados en pronta respuesta a situaciones que se atribuyan como desastres, emergencias, amenazas, etc., esto con el fin de mitigar o minimizar las lesiones o los efectos negativos que se presenten dentro y a los alrededores de la organización.

2.1. Beneficios del plan de control de emergencias

Ballesteros, A. (s/f) en su libro Seguridad de instalaciones menciona que los beneficios que se puede obtener de tener este plan en la organización son:

- Mejora la capacidad de respuesta y reacción del personal en la prestación de primeros auxilios.
- Disminuye la vulnerabilidad ante la emergencia por contar con personal entrenado.
- Facilita la comprensión de los conocimientos técnicos por la utilización del material práctico basado en la lúdica.
- Promociona y motiva el personal para la participación en las actividades para prevención de desastres.
- En el ambiente laboral es más tranquilos y confiables.
- Evita pérdidas humanas y económicas.

Los planes de emergencias son exigidos legalmente en todo centro de trabajo y estos deben estar tropicalizados a los riesgos que presente cada centro laboral, esto da seguridad de que se tomen en cuenta y que las medidas que se implanten respondan eficientemente a los desastres que se pudiesen originar de la naturaleza de los riesgos presentes.

2.2. Objetivos del plan de control de emergencias

Autores como Alexander Ballesteros, (s/f) comparten la idea que los planes de control de emergencias tienen como principal objetivo prevenir las emergencias, y mencionan que los objetivos específicos son:

- Identificar y aplicar un proceso de planeación en prevención, previsión, mitigación, preparación atención y recuperación en casos de desastres.
- Preservar el normal funcionamiento de las instalaciones mediante la detección y eliminación o control de los riesgos potenciales que pueden originar una emergencia y evacuación

- Recuperar la capacidad operativa de la organización controlando o minimizando los efectos de una emergencia poniendo en práctica normas y procedimientos preestablecidos para cada situación de emergencia a cubrir.
- Establecer destrezas, condiciones y procedimientos las cuales permitan a los trabajadores de las instalaciones, prevenir y protegerse en caso de alguna emergencia, desastres o amenazas colectivas que pongan en peligro su integridad.

2.3. Aspectos básicos que conforman el plan de emergencias

Un plan de control de emergencias debe estar tropicalizado a las condiciones o situaciones que contemple la empresa, de esta manera las respuestas ante cualquier situación tienen más probabilidad de ser asertivas y eficientes, en este sentido, un plan de control de emergencias debe contener:

➤ **Identificación de amenazas o riesgos**

Este aspecto consiste en analizar los tipos de desastres por riesgos o amenazas que se pudiesen presentarse en el centro de trabajo. En este sentido, los riesgos encontrados en la empresa objeto de estudio se encuentran en la tabla N° 2.

Tabla 2 Tipos de riesgos

De origen tecnológico	De origen natural	De origen social
<ul style="list-style-type: none"> • Incendios • Explosiones • Hackeo • Cortocircuitos 	<ul style="list-style-type: none"> • Inundaciones • Tormentas • Terremotos 	<ul style="list-style-type: none"> • Guerra civil • Disturbios civiles

Elaborado por Duarte y Torres 2019

Incendios: este tipo de riesgo puede estar ocasionado tanto de manera natural, es decir, externo a la empresa, y también interno, dado que puede ocasionarlo una mala práctica de algún colaborador de la empresa.

Explosiones: pueden derivar del contexto externo de la empresa, o ser ocasionado por algún artefacto interno de la empresa.

Inundaciones: pueden estar atadas a fenómenos naturales, como a las malas prácticas de los colaboradores.

Tormentas: Atadas a fenómenos naturales.

Terremotos: Fenómenos naturales.

Guerra civil: desacuerdos sociales.

Disturbios civiles: alteraciones sociales.

➤ **Inventario de recursos**

Define los recursos que se han de tener para evitar y/o enfrentar los desastres que se pudiesen presentar.

Entre estos recursos se encuentran:

- Simulacros
- Propagación de información
- Operativos de prevención
- Operativos de respuesta
- Evaluación de trabajo remoto
- Gastos administrativos

Todos estos recursos deben ser actualizados, de forma que estén sincronizados a todos los cambios que presente la organización puedan estar tomados en cuenta, en este sentido se lograría que el plan de control de emergencias funcione correctamente en concordancia a la empresa.

➤ **Conformación de la brigada de emergencias y grupos de apoyo**

Cabe acotar que las brigadas de emergencia y los grupos de apoyo son en su totalidad muy importantes, ya que con ellos se llevan a cabo las acciones operativas como coordinación de la evaluación y realizar las labores iniciales de atención de emergencia mientras llegan los organismos externos de apoyo como bomberos o Cruz Roja, defensa civil, etc.

3. Obligaciones de los empresarios.

En la guía de prevención de riesgos psicosociales (2014) establecen que es una obligación organizacional, o directamente de los empleadores realizar las siguientes prácticas para regular los riesgos dentro del centro laboral:

- a. Evaluar los riesgos psicosociales regularmente.

En este punto se deben identificar los riesgos psicosociales y deben ser evaluados, por ejemplo, a través de conversaciones, entrevistas, observación, listas de verificación y cuestionarios.

b. Elabore un plan de acción.

En el plan de acción deben tomarse en cuenta todas las medidas que se llevarán a cabo para eliminar o controlar los riesgos.

c. Controlar que se hayan llevado a cabo las medidas. (p.34)

4. Factores de Riesgos

4.1 Riesgo

Hernández, Malfavon y Fernández (2005) dicen que el riesgo “Es la posibilidad de pérdida y el grado de probabilidad de estas pérdidas. La exposición a una posibilidad de accidentes es definida como correr un riesgo y depende directamente de un acto o una condición insegura.”

La Real Academia Española (1992), define el riesgo como “Contingencia o proximidad de un daño; en donde contingencia se define como: la posibilidad de que algo suceda o no suceda, especialmente un problema que se plantea de manera no prevista.”

Albarracin, J, (2002), en su documento titulado “La teoría del riesgo y el manejo del concepto riesgo en las sociedades agropecuarias andinas”, menciona a Luhmann (1966) quien se refiere al riesgo como:

“La posibilidad de daños futuros debido a decisiones particulares. Las decisiones que se toman en el presente condicionan lo que acontecerá en el futuro, aunque no se sabe de qué modo. El riesgo está caracterizado por el hecho de que, no obstante, la posibilidad de consecuencias negativas, conviene, de cualquier modo, decidir mejor de una manera que de otra.” (p.2)

Finalmente, podemos entender que riesgo es una probabilidad de amenaza o de ocurrencia de algo malo a la seguridad y salud y de un trabajador, que para evitarlo se deberá crear o mejorar las condiciones del entorno, para que de esta manera se logre disminuir la oportunidad de que algo malo suceda.

4.1.1 Tipos de riesgos

Durand (1993) hace una clasificación de riesgos según su naturaleza y concluye en que los riesgos provienen:

Del medio físico: es decir, depende de los fenómenos naturales.

Del medio social: es decir, condiciones sociales que derivan de la legislación del país.

Del grupo familiar: es decir, cargas familiares

De orden fisiológico: es decir, enfermedades

De la vida profesional: es decir, inseguridad en el empleo. (p.58)

Greene (1979) ofrece otra clasificación de los riesgos, que ofrece dos categorías, las cuales son:

El riesgo **físico**, el cual lo traduce como la “Condición proveniente de las características físicas de un objeto que aumenta la probabilidad y la importancia de la pérdida ocasionada por peligros determinados que pueden o no estar bajo el control del hombre” (pag.12)

El riesgo **moral**, “Este proviene de la actitud mental del asegurado. Debido a la indiferencia a la pérdida, el individuo la ocasiona o intencionadamente no hace nada para prevenir la ocurrencia del riesgo o siente aspectos como inseguridad, desmotivación, etc.”. (p.13)

4.2. Factor de Riesgo

Moreno y Báez (2010), en su trabajo “Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas”, mencionan a distintos autores que definen la variable de factor de riesgo de la siguiente manera:

Según la Organización mundial de la salud (OMS) un factor de riesgo es:

“Cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión.” (2018).

Es por tanto que, *“Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo”* Benavides et al. (2002).(pag.8)

5. Factores psicosociales de riesgo

El comité mixto de la OIT/OMS (1984) define los factores psicosociales como “Aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.”

Moreno y Baez (2010), en su trabajo “factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas” mencionan a distintos autores que definen la variable de factores psicosociales de la siguiente manera:

Carayon, Haims y Yang (2001), definen los factores psicosociales como “las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores.”(pag.6)

Mientras que según la definición de Kalimo (1988), los factores psicosociales laborales son “condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas” y Mintzberg (1993) dice “Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales”. (pag.7)

Martín y Pérez (1997), proporcionan una definición más detallada y definen los factores psicosociales como:

“Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.”

Estrada (1997) dice que este tipo de factor se caracteriza por encontrarse en aquellos aspectos relacionados con el proceso de trabajo y las modalidades de gestión administrativa que pueden provocar carga psíquica, lo que a su vez puede generar como consecuencia fatiga mental, alteraciones de la conducta y reacciones de tipo fisiológico. (Panorama de Factores de Riesgo.)

Estas referencias indican aspectos subjetivos y objetivos lo que significa un aspecto a evaluar y a medir, no solo en aspectos preventivos sino sobre todo las consecuencias en el trabajador y en su núcleo familiar.

5.1. Tipos de factores psicosociales

Las consecuencias negativas que afectan la salud o el bienestar del trabajador que surgen de una situación en la que existen condiciones psicosociales desfavorables se presentan en la tabla N° 3.

Tabla 3 Consecuencias negativas de condiciones psicosociales adversas

<ul style="list-style-type: none"> • Estrés. • Carga mental. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fatiga mental. • Angustia 	<ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad contractual • Miedo
--	--	--

Fuente: Kalimo (1988); Mintzberg (1993); Cox y Griffiths (1996) etc. Adaptado por Torres y Duarte (2018)

Todos los factores psicosociales se derivan de riesgos físicos y morales que percibe el trabajador, los cuales afectan su desempeño tanto personal como profesional.

5.1.1. Estrés

Martínez y Reyes (2005) hablan sobre uno de los factores más relevantes como lo es el estrés, y dicen:

“La inseguridad, la ansiedad y el sentimiento de falta de control sobre la vida propia o el ambiente constituyen lo que es popularmente llamado estrés. Esta palabra es utilizada para describir un estímulo: un evento o situación específica que ocasiona una reacción mental o psicológica.” (pag.82)

En este sentido, Martínez y Reyes (2005) concluyen que el estrés es un proceso consecuente de la interacción entre los seres humanos y el ambiente, este proceso consta de dos etapas, la primera consiste en la decisión de que un evento represente un peligro, y la segunda etapa evalúa las maneras de actuar frente a esta situación. Aseguran que si un individuo está expuesto regularmente al estrés no se desarrolla correctamente en los diferentes ambientes cotidianos.

Chiavenato (2009) dice que las fuentes principales de estrés en el trabajo son dos: las causas ambientales y las causas personales. Las causas ambientales abarcan factores externos y contextuales como la falta de tranquilidad en el trabajo y la inseguridad en el trabajo, por otro lado, las causas personales que están dadas por condiciones individuales, lo cual causa una reacción distinta en cada situación. (p.477)

5.1.2. Carga mental

Otro factor determinante que incurre en el ámbito psicosocial de los trabajadores es la carga mental, la cual es definida por García y Del Hoyo como un “Conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo” (p.7)

Este factor se torna negativo cuando influyen aspectos como problemas familiares, riesgos, peligro, problemas sociales, enfermedades, entre otras, que causan repercusiones en el rendimiento y la capacidad de respuesta del individuo.

5.1.3 Fatiga mental

El Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía (2009) considera la fatiga mental una consecuencia directa de la carga mental negativa, la cual habla de la disminución de la capacidad física y mental del individuo. Menciona que las principales manifestaciones de la fatiga mental son la disminución de la atención, el pensamiento lento y la disminución de la motivación. (p.13)

5.1.4 Inseguridad contractual

Moreno y Báez (2010) definen la inseguridad contractual como la *“Preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes”* (p.39)

En este sentido, estos mismos autores dicen *“Cuando las condiciones contractuales son peores, más contingentes y temporales, las condiciones de trabajo también empeoran y se asocian a mayores índices de accidentes y problemas de salud, tanto de salud física como de salud mental.”* (Moreno y Báez, 2010) (p.41)

Moreno y Báez (2010) aseguran que, por el miedo a perder el trabajo, la inseguridad en el mismo y la incertidumbre del futuro son las mayores fuentes de ansiedad y miedo, y que esto repercute más cuando se encuentra afectada también la familia, esta preocupación tiene consecuencias en la salud física y en la mental de los trabajadores.

5.1.5 Miedo

Echenrique (2019), define miedo como "Una interrupción súbita del proceso de racionalización. Lo primero que nos sucede cuando sentimos miedo es que perdemos la capacidad de racionalizar una situación cualquiera" Por otra parte nos menciona que cuando surge el miedo, se detienen los procesos de racionalización, de motivación y puramente fisiológicos lo que se resumiera en que las personas se quedan sin condiciones para hacer nada por un instante; ni pensar, ni sentir, ni actuar. Concluyendo que el miedo paraliza e inhibe.

Jimeno y Roldán, citado por Delumeau, J (2002), definen miedo como la “percepción de un peligro interno o externo, real, supuesto o anticipado. Es la señal de alarma que predispone a la huida, a la defensa o al ataque”.

5.1.6 Angustia

Sierra, J; Ortega, V; Zubeidat, I. (2003). en la revista “Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar.” Citan a Ayuso (1998) quien define la angustia como “Emoción compleja, difusa y desagradable que conlleva serias repercusiones psíquicas y orgánicas en el sujeto; la angustia es visceral, obstructiva y aparece cuando un individuo se siente amenazado por algo” (p.27).

Ayuso dice que la angustia es un sentimiento que se vincula a situaciones de desesperación, y su principal característica es la pérdida de la capacidad de actuar voluntaria y libremente por parte del sujeto, es decir, la capacidad de dirigir sus actos. Es la emoción más universalmente experimentada por el ser humano, tiene un efecto de inmovilización y conduce al sobrecogimiento en innumerables ocasiones.

6. Desastre

García, Gil & Valero (s/f), en su investigación “Conceptualización y delimitación de término desastre”, mencionan que Harshbarger (1974) define los desastres como “Eventos rápidos y dramáticos que dan por resultado daños materiales y humanos considerables”. Un desastre es un *“Evento súbito y nocivo que rebasa la capacidad de respuesta del sistema.”* (ALDF, 2002)

También, según Raquel Cohen y Frederick Ahearn (1980), en el “manual de la atención de salud mental para víctimas de desastre” definen desastre como *“Eventos extraordinarios que originan destrucción considerable de bienes materiales y pueden dar por resultado muerte, lesiones físicas y sufrimiento humano. Estos sucesos pueden ser causados por el hombre o naturales.”*(pag.5)

Por otra parte, según la Ley de Gestión Integral de Riesgos Socionaturales y Tecnológicos se entiende por Desastres *“las Alteraciones graves en las personas, los bienes, los servicios y el ambiente, causadas por un suceso natural o generado por la actividad humana, que exceden la capacidad de respuesta de la comunidad afectada.”*(pag.2)

Finalmente, podemos entender entonces como desastre aquella situación que puede dar como consecuencia un daño no solo estructural, si no también físico y emocional, el cual

puede estar ocasionado por un hecho natural o en su defecto causado por las reacciones inadecuadas de los seres humanos.

7. Marco Legal

Dentro de las leyes que regulan la seguridad y salud laboral en las empresas y centros laborales de Venezuela se encuentran:

7.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en el Artículo 87 establece que “Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones”. (CRBV, 1999)

7.2. Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT)

En lo que respecta a la LOTTT (2012) en su artículo 1 establece como objeto:

“Proteger al trabajo como hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores y de las trabajadoras, creadores de la riqueza socialmente producida y sujetos protagónicos de los procesos de educación y trabajo para alcanzar los fines del Estado democrático y social de derecho y de justicia, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el pensamiento del padre de la patria Simón Bolívar.”

7.3 Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (LOPCYMAT)

En lo que corresponde a la LOPCYMAT, (2005) se expresa:

- En su artículo 1 como objeto de esta ley establece “Garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.”
- El artículo 11, en su literal 3 menciona que el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores será maximizado con formación en seguridad y salud laboral.

- El artículo 12 establece que forman parte de esta formación el Instituto nacional de prevención, salud y seguridad laborales (INPSASEL) y el Instituto nacional de capacitación y recreación de los trabajadores (INCRET)
- El artículo 39 en conjunto con el artículo 40 mencionan “Los empleadores y empleadoras... deben organizar un servicio propio o mancomunado de Seguridad y Salud en el Trabajo, conformado de manera multidisciplinaria, de carácter esencialmente preventivo”.

Este mismo artículo 39 describe cuales son las funciones de este servicio de seguridad y menciona las principales:

1. Promover y mantener el nivel más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y trabajadoras.
2. Identificar, evaluar y proponer los correctivos que permitan controlar las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar tanto la salud física como mental de los trabajadores y trabajadoras en el lugar de trabajo o que pueden incidir en el ambiente externo del centro de trabajo o sobre la salud de su familia.
3. Participar en la elaboración de los planes y actividades de formación de los trabajadores y trabajadoras.

Para fines de esta investigación se hace pertinente tomar en cuenta el artículo 41 en su literal 2 donde expresa “De once (11) a cincuenta (50) trabajadores o trabajadoras: dos (2) delegados o delegadas de prevención. “A su vez estos delegados tienen como función “Participar conjuntamente con el empleador o empleadora y sus representantes en la mejora de la acción preventiva y de promoción de la salud y seguridad en el trabajo.”

La LOPCYMAT en el capítulo 1 titulado derechos y deberes de los trabajadores y las trabajadoras en el artículo 53 menciona que “Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas.”

7.4. Derechos de los trabajadores y las trabajadoras

A efectos del artículo 53 de la LOPCYMAT los trabajadores tendrán derecho en materia de seguridad y salud laboral a:

- Recibir formación teórica y práctica, suficiente, adecuada y en forma periódica, para la ejecución de las funciones inherentes a su actividad, en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales y a no ser sometido a condiciones de trabajo peligrosas o insalubres que, de acuerdo a los avances técnicos y científicos existentes, puedan ser eliminadas o atenuadas con modificaciones al proceso productivo o las instalaciones o puestos de trabajo o mediante protecciones colectivas.

7.5. Deberes de los trabajadores y las trabajadoras.

Los trabajadores de cualquier entidad laboral, contarán con derechos y deberes, que la LOPCYMAT establece, esto con el fin de regular las prácticas necesarias para el bienestar colectivo del personal y del sitio de trabajo. En este sentido la LOPCYMAT (2005) establece en su artículo 54 los siguientes deberes:

- Respetar y hacer respetar los avisos, carteleros de seguridad e higiene y demás indicaciones de advertencias que se fijaren en diversos sitios, instalaciones y maquinarias de su centro de trabajo, en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Acatar las instrucciones, advertencias y enseñanzas que se le impartieren en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Participar activamente en forma directa o a través de la elección de representantes, en los Comités de Seguridad y Salud Laboral y demás organismos que se crearen con los mismos fines.
- Acatar las pautas impartidas por las supervisoras o supervisores inmediatos a fin de cumplir con las normativas de prevención y condiciones de seguridad manteniendo la armonía y respeto en el trabajo.
- Elaborar, con la participación de los trabajadores y trabajadoras, el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa, las políticas y compromisos y los reglamentos internos relacionados con la materia, así como planificar y organizar la producción de acuerdo a esos programas, políticas, compromisos y reglamentos
- Documentar las políticas y principios adoptados en materia de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con lo establecido en la presente Ley y en la normativa que lo desarrolle.

7.6. Derechos de los empleadores y empleadoras

En este sentido, los empleadores también cuentan con derechos y deberes que favorecen el bienestar común en el centro de trabajo. Según la LOPCYMAT (2005) en el artículo 55 estos derechos son:

- Exigir de sus trabajadores y trabajadoras el cumplimiento de las normas de higiene, seguridad y ergonomía, y de las políticas de prevención...
- Participar activamente en los Comités de Seguridad y Salud Laboral.
- Exigir a los trabajadores y trabajadoras el respeto y acatamiento de los avisos, las carteleras y advertencias que se fijaren en los diversos sitios, instalaciones y maquinarias de su centro de trabajo, en materia de salud, higiene y seguridad.
- Exigir a los trabajadores y trabajadoras el uso adecuado y mantener en buenas condiciones de funcionamiento los sistemas de control de las condiciones inseguras de trabajo instalados en la empresa o puesto de trabajo.
- Recibir información y capacitación en materia de salud, higiene, seguridad, bienestar en el trabajo, por parte de los organismos competentes, entre otros.

7.7. Deberes de los empleadores y empleadoras

Para los empleadores es necesario crear un ambiente propicio para sus trabajadores, de manera que en el Artículo 61 de la LOPCYMAT (2005) establece que toda empresa o establecimiento debe diseñar una política y elaborar e implementar un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, específico y adecuado a sus procesos...

En este sentido, la LOPCYMAT en el Artículo 62 establece el deber general de prevención, ejecutando las acciones pertinentes que permitan:

1. La identificación y documentación de las condiciones de trabajo existentes en el ambiente laboral que pudieran afectar la seguridad y salud en el trabajo.
2. La evaluación de los niveles de inseguridad de las condiciones de trabajo y el mantenimiento de un registro actualizado de los mismos, de acuerdo a lo establecido en las normas técnicas que regulan la materia.
3. El control de las condiciones inseguras de trabajo estableciendo como prioridad el control en la fuente u origen. En caso de no ser posible, se deberán utilizar las estrategias de control en el medio y controles administrativos, dejando como última instancia, cuando

no sea posible la utilización de las anteriores estrategias, o como complemento de las mismas, la utilización de equipos de protección personal.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL



1. Descripción de la organización

“Servicio de Demoras Intermodal 77, C.A (SDI) es una operaria portuaria especializada en la recuperación de Deudas por concepto de demoras, daños y servicios que generan el uso de las unidades de contenedor una vez que estas ingresen al país.”

La empresa nace en el año 2005, con el objeto de llevar a cabo todas aquellas actividades que estén relacionadas con el servicio, manejo, control, distribución y transporte de equipos intermodales en todas sus facetas. Adicionalmente se presta el servicio de movilización de cargas contenerizadas o no, con equipos especiales y/o montacargas, sin importar el tonelaje que presente, bien sea de manera directa o por la vía del arrendamiento.

2. Misión de la Organización

Ser una empresa al servicio de las líneas navieras, especializados en el cobro y recuperación de deudas por concepto de demoras de equipos intermodales, en salvaguarda de sus intereses comerciales y financieros. Convertirse en la mejor opción en el mercado nacional en gestión de cobro de deudas de demoras.

3. Visión de la Organización.

- a. Ser la mejor opción en el mercado laboral en gestión de cobro de deudas de demoras.

- b. Garantizar la mejor relación costo-beneficio a través de gestiones de cobro rápidas y altamente eficaces.
- c. Mejorar la rentabilidad de las líneas navieras a través de una gestión de cobro integral que abarca el control y seguimiento de equipos intermodales durante su permanencia en el país.
- d. Diferenciarse por la calidad profesional de la gente y la atención a los clientes.
- e. Construir una empresa sustentable donde la gente quiera trabajar.
- f. Superar continuamente las expectativas del servicio.
- g. Fomentar el cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.

4. Valores.

- a. **Excelencia organizacional:** Orientación al servicio, a los resultados, a la innovación y a la mejora continua de los procesos buscando la excelencia, la eficiencia y la eficacia en el trabajo diario.
- b. **Disciplina:** Acatar y hacer cumplir por iniciativa propia, las normas y procedimientos establecidos.
- c. **Integridad:** Actuar siempre de forma correcta.
- d. **Responsabilidad:** Atender proactivamente las labores diarias hasta su culminación con eficiencia y disciplina. Respetar los recursos del negocio y administrar con eficacia el tiempo y los recursos para obtener el máximo beneficio.
- e. **Resiliencia:** Adaptación positiva a los cambios dentro de un contexto de gran adversidad, para alcanzar las metas propuestas a pesar de las dificultades.
- f. **Templanza:** Equilibrio entre lo emocional y lo racional.
- g. **Compromiso Social:** Empeño en respetar y valorar a los trabajadores como personas dignas, así como propiciar las condiciones para su óptimo desempeño laboral, su crecimiento laboral, su crecimiento integral y la protección del medio ambiente, conscientes de la importancia de gestionar recursos de manera sustentable.

5. Servicios

- Gestión Administrativa de Facturación y cobranzas para la industria naviera
- Gestión de depósitos en garantía de los contenedores.
- Gestión de control de equipos (control de inventario de contenedores).
- Gestión de recuperación de contenedores.
- Servicio de inspección a los equipos Intermodales o Contenedores.

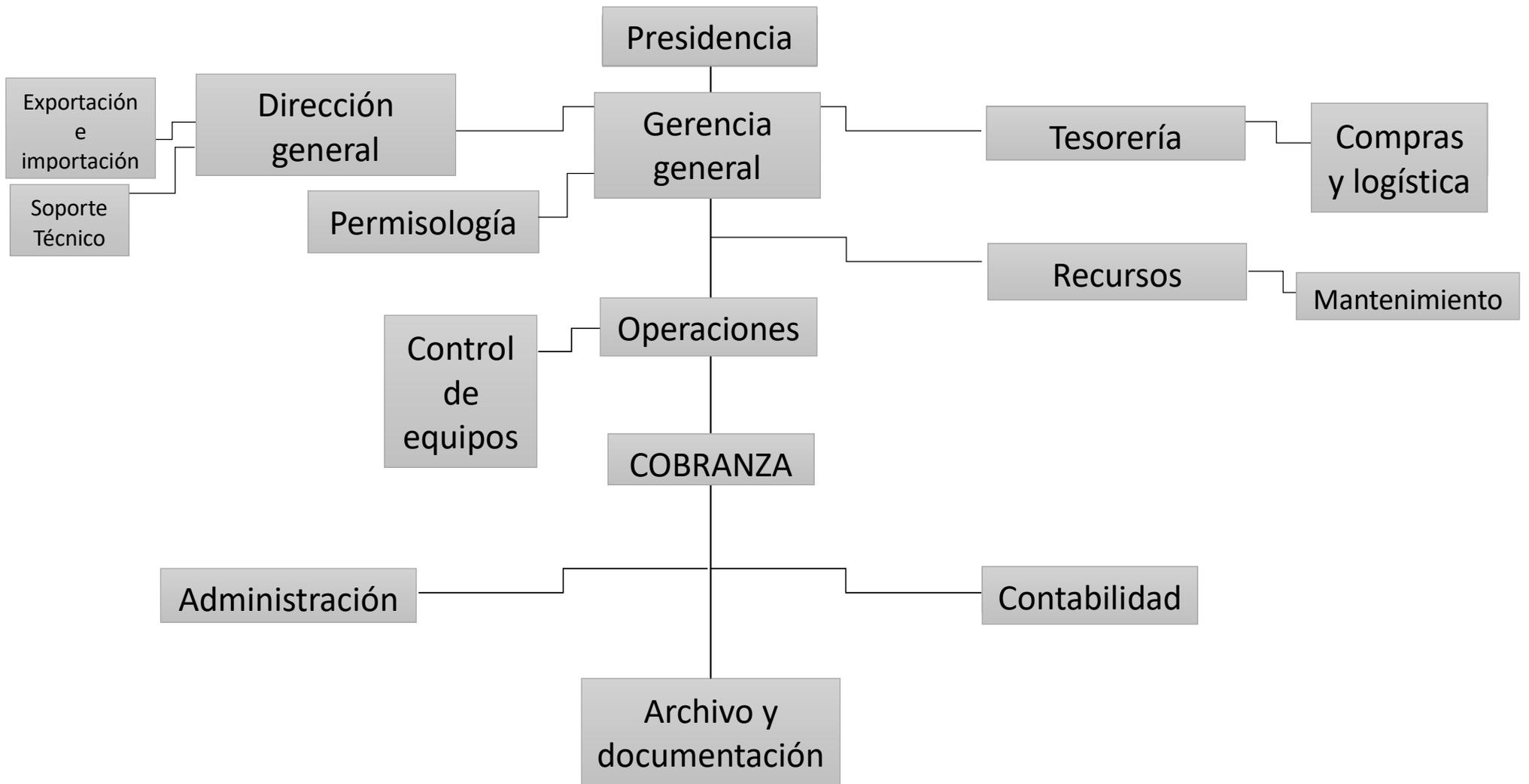
- Servicio de Liquidación de siniestros y coberturas de riesgo contra daños y/o multas a través de alianzas estratégica con la empresa aseguradora carga marítima.

Esta organización cuenta con tres (3) sedes, la sede principal se encuentra en el Distrito Capital- Caracas, Chacaíto, torre Credicard Piso 8, esta sede es netamente administrativa. La segunda sede se encuentra en el Estado Vargas- La Guaira, en el Edificio Don Augusto, Zona José María Vargas, esta sede cuenta con un patio (puerto) donde se realizan todas las actividades a fines de la empresa. Por último, está la sede del Estado Carabobo-Puerto Cabello, ubicada en la Zona Industrial La Elvira, la misma también cuenta con un patio (puerto) donde realizan las actividades pertinentes de la empresa.

A continuación, se presenta el organigrama general de la sede administrativa de la empresa:

6. Organigrama de la empresa

Figuras 3 Organigrama de SDI



CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

1. Tipo y diseño de investigación.

La investigación es un proyecto factible, es decir un estudio de campo, el cual es definido por la UPEL (1998) como *“Un estudio que consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales”* (p.7).

Esta investigación adoptó un diseño que Donald Campbell y Julián Stanley (2001) mencionan; el diseño pre-experimental, de pretest-postest de un solo grupo, de manera que se evaluó a un mismo grupo antes y después de verse sometido a la acción de una divulgación del plan de control de emergencias, con lo cual se espera una reacción o cambio en el mismo grupo.

Se adoptó un diseño longitudinal, lo cual permitirá medir a la población seleccionada en distintos momentos. En primera instancia detectar si existen factores psicosociales en los trabajadores al no reconocer si cuentan con una política que resguarde su lugar de trabajo, luego de ello al formular una propuesta de política y divulgar.

Es de tipo descriptivo, *“Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”*(H. Sampieri, Fernández y Baptista, 2014, p. 92)

Se basó al mismo tiempo en comparar las características de los trabajadores de la empresa de Servicios de demora intermodal 77 (sede Caracas) en todo lo que corresponde a los factores psicosociales asociados al riesgo que se encuentran presente en ellos luego de la percepción que tienen con respecto a un plan de control de emergencias. Es decir, se comparó como los factores psicosociales asociados al riesgo se vieron disminuidos o no, al contar con un plan de control de emergencias que contemple el antes, durante y después de siniestros.

2. Población.

Arias, (2012) define población como *“Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”*. Pág. 81.

La población de esta investigación es finita, entendiéndola como la agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. (Arias, 2012, p.82).

Entendiendo lo establecido anteriormente, esta población estuvo conformada por todos los trabajadores de la sede administrativa de la empresa Servicio de Demoras Intermodal 77. C.A, ubicada en el Edificio CrediCard de Chacaíto-Caracas, la cual cuenta con un número de cuarenta y seis (46) trabajadores, en este sentido, esta población es accesible en su totalidad y no fue necesario extraer una muestra, por ello, se obtuvieron datos e información de toda la población objeto.

Como anteriormente se ha indicado, el universo de estudio está integrado por cuarenta y seis (46) individuos que trabajan en la sede administrativa de Caracas de SDI. Dada las características de esta población pequeña y finita, se tomaron como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran. Por consiguiente, en esta investigación de carácter organizacional, no se aplicaron criterios muestrales, a objeto de extraer una muestra reducida del universo, sino que se hizo un censo que Fideas Arias (2006) lo explica como el método que se utiliza para recabar información de la totalidad de una población.

Esto con el fin de incluir a toda la población de la sede principal de Servicio de Demoras Intermodal 77, ya que hablamos de un tema en el cual no se puede excluir a ningún trabajador porque la opinión de cada uno de ellos es de suma importancia para el buen funcionamiento del plan de control de emergencias en la seguridad laboral.

A continuación, se muestra una tabla que simplifica la distribución de personal administrativo en SDI Caracas:

Tabla 4 Población objeto del estudio

Trabajadores activos	
Cargos	N° de Personas
Presidentes	3
Gerentes	7
Sub-Gerente	6
Coordinador	4
Supervisor	3
Ejecutivo	2
Analista	5
Asistente	5
Recepcionista	2
Mantenimiento	5
Servicio Técnico	4
Total	46

Elaborado por Duarte y Torres 2018.

3. Unidad de análisis.

Sampieri (2006) afirma que:

“El interés de la unidad de análisis se centra en qué o quiénes, es decir, en los sujetos, objetos, sucesos o comunidades de estudio” (p.236).

En este sentido la unidad de análisis de este estudio fueron todos los trabajadores de la sede principal administrativa de la empresa de servicios de demora intermodal 77, ubicada en la torre CrediCard Chacaíto- Caracas.

Como se explicó previamente, no se tomó muestra de la población total, sino que se tomaron en cuenta a todos los trabajadores activos de la sede de SDI para la medición y divulgación del plan de control de emergencias.

4. Definición de la variable

Arias (2006) señala que:

“Una variable es una característica o cualidad, magnitud o cantidad susceptible de sufrir cambios y es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación”.
(p.57)

Considerando el concepto expuesto anteriormente, en la siguiente investigación la variable objeto de estudio está referida a la medición de los factores psicosociales asociados al riesgo de los trabajadores luego de reconocer a través de un proceso de divulgación, un plan de control de emergencias.

En este sentido se pretendió medir, si los factores psicosociales asociados al riesgo de los trabajadores de SDI se ven impactados luego de reconocer a través de un proceso de divulgación, un plan de control de emergencias que garantice el conocimiento completo de las acciones a tomar antes-durante-después de que algún siniestro se presente en su lugar de trabajo.

4.1. Definición Conceptual de las Variables:

a) Factores psicosociales asociados al riesgo: Aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización de trabajo susceptible de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.

Cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión.

b) Plan de control de emergencias: Conjunto de procedimientos técnicos y administrativos de prevención y control de riesgos que permiten organizar y optimizar los recursos de la empresa con el fin de evitar o reducir al mínimo las posibles consecuencias humanas y/o económicas que puedan derivarse de una situación de emergencia.

4.2. Definición operacional de las variables:

1) Factores psicosociales asociados al riesgo: Agrupan al conjunto de elementos en interacción conformados por el factor humano, el medio ambiente de trabajo y la propia organización del trabajo, pueden crear o incrementar la carga física o mental, lo cual genera estrés o fatiga y afecta la salud y el bienestar del trabajador.

- 2) **Plan de control de emergencias:** Producto dirigido a la población en riesgo de la jurisdicción de los establecimientos de salud, considera las actividades de reducción del riesgo y atención de salud frente a los desastres a implementar en las comunidades, para lo cual se utilizan estrategias de articulación con líderes y autoridades locales.

5. Definición de las dimensiones

Condiciones de trabajo: Conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta, el entorno en el que se realiza y su influencia sobre el trabajador en su dimensión física, mental y social.

Divulgación: Según el DRAE (Diccionario de la Real Academia Española) divulgar es Publicar, extender, poner al alcance del público una cosa.

Reconocimiento: Es la acción y efecto de reconocer algo, a alguien, a los otros o de reconocerse a sí mismo, se dice que dicha acción de reconocer sirve para saber el contenido de algo y de esa manera examinar detalladamente esa cosa en particular.

6. Tabla de operacionalización

En la siguiente tabla se representa gráficamente la operacionalización de la variable del presente estudio “Comparación de factores psicosociales de riesgo en los trabajadores luego de divulgar un plan de control de emergencias”

Variable	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Ítems
1. Factores psicosociales	Condiciones de trabajo	Ambiente físico	El Ruido interfiere en su jornada de trabajo	19
			La iluminación no es la adecuada	20
			La temperatura no es la adecuada	21
			Mala higiene	22
			Polvo, gases solventes o vapores	23
			Exposición a bacterias	24
			Equipo y materiales	26
			Espacio insuficiente	27

asociados al riesgo			Espacio inadecuado	25,28	
	Factores psicosociales de riesgo		Amenaza por condición insegura	33	
			Desmotivación por trato laboral	29	
			Angustia por trato laboral	30	
			Miedo de perder el lugar de trabajo	32	
			Bienestar	11	
			Estrés por riesgo en el entorno laboral	36	
			Estrés por ocurrencia de un siniestro	37	
2. Plan de control de emergencias	Divulgación	Información	Obligaciones legales	10	
			Información de prevención	5	
			Información sobre plan de control de emergencia	3	
			Información sobre los procesos de la empresa	2	
			Información sobre qué hacer en caso de emergencia	4	
			La empresa cuenta con un plan de seguridad laboral	6	
			Ejecución de un plan de formación	7	
			Análisis de seguridad en el trabajo	8	
				qué hacer si se presenta una emergencia	1
				Que hacer en caso de incendios	12
				Que hacer en caso de terremoto	13

	Reconocimiento	Que hacer en caso de saqueo	14
		Que hacer en caso de disturbios	15
		Que hacer en caso de golpe de estado	16
		Que hacer en caso de toque de queda	17
		Medidas para que se conozca el programa de seguridad y salud en el trabajo	9

Variables Sociodemográficas

Para esta investigación se consideraron variables como: *sexo, edad, antigüedad en la empresa y nivel educativo*, como factores que puedan caracterizar a la población objeto de estudio, con el fin de enriquecer el estudio.

7. Instrumento y técnica para la recolección de los datos.

Para Arias (2006) “Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p.68).

Los tipos de instrumentos que plantea Sampieri (2006) son: cuestionario, observación, análisis de contenido, escalas de actitudes, etc. Así pues, para el presente trabajo de investigación se utilizó el “cuestionario”, “Conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” Sampieri (2006) (p. 310). En este caso este instrumento se aplicó en dos momentos: uno antes de iniciar el proceso de divulgación del plan de control de emergencias o pre-test y el otro momento después de concluido la primera divulgación del plan de control de emergencias o post test.

Este mismo autor plantea que los cuestionarios pueden tener diferentes tipos de preguntas, las cuales pueden ser cerradas o abiertas, las primeras hacen referencia a “categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas.” (p.310),

mientras que las segundas “no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado” (p.314).

El instrumento que se utilizó esta sostenido por varios autores de instrumentos anteriores como lo son Luis Caroca Marchant, Instituto de Salud Pública de Chile y Manuel Parra Garrido, Universidad Ludwig Maximilians, ambos llevaron a cabo el “Instrumento De Evaluación De Medidas Para La Prevención De Riesgos Psicosociales En El Trabajo” el cual tiene como alcance único “Evaluar y detectar las medidas adoptadas o la gestión por parte de las empresas en el ámbito de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo”.

Este instrumento se aplicó a la totalidad de trabajadores que integran la sede principal administrativa de SDI. Está conformado por preguntas dicotómicas las cuales se responden marcando con una equis (X) una única opción, es decir, Sí o No.

El instrumento estuvo estructurado por 2 secciones, (ver Anexo A)

Sección 1: Datos sociodemográficos

Esta sección permitió conocer el perfil sociodemográfico de la población. Estas preguntas brindaron información de cada una de las personas que conforman la unidad de análisis de la investigación. Para ello se realizaron cuatro (4) preguntas de las cuales tres (3) son abiertas y una (1) de opción cerrada. Las preguntas de tipo abierta se codificaron luego de haber sido contestado el cuestionario.

Las preguntas de esta sección fueron:

- 1) **Edad:** brindó información sobre la edad predominante en la población del estudio. Al ser una pregunta abierta, al vaciar la información, se consolidaron las categorías según la información aportada por los trabajadores.
- 2) **Sexo:** dio a conocer la información sobre el sexo predominante en la población. Al ser una pregunta abierta, al vaciar la información, se consolidaron las categorías según la información aportada por los trabajadores.
- 3) **Antigüedad en la empresa:** indicó el tiempo que tenía cada uno de los sujetos de la población en la organización. Al ser una pregunta con un rango de respuesta muy amplio, al momento de procesar la información, se consolidó en una escala que representara las edades respondidas.

4) Nivel educativo: brindó información sobre el nivel de instrucción del trabajador, Al ser una pregunta cerrada ya contaba con una categoría de respuesta la cual se codifico antes de obtener respuestas.

Sección 2:

Esta segunda sección del instrumento estuvo conformada por 37 enunciados de tipo cerrado de preguntas dicotómicas orientadas a conocer la información que manejan los trabajadores acerca del plan de control de emergencias de SDI y los factores psicosociales asociados al riesgo presentes en los trabajadores.

Para dar respuesta a estos enunciados se estableció un tipo de pregunta cerrada donde las únicas opciones de respuesta fueron SI o NO.

8. Validez y confiabilidad del instrumento

Sampieri en el año 2006 dice: “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (p.277).

De esta manera asegura que “hay varias técnicas para demostrar la confiabilidad de un instrumento de medición: Medida de estabilidad, método de formas alternativas, métodos de mitades partidas y medidas de consistencia interna” (Sampieri, 2006).

Para el método de consistencia interna existen diferentes procedimientos, entre los más conocidos: Kuder-Richardson, Alpha de Cronbach, Dos mitades, corregido por la fórmula de Spearman-Brown; y método de Hoyt.

Kuder y Richardson (1937) desarrollaron varios modelos para estimar la confiabilidad de consistencia interna, siendo uno de los más conocidos la denominada fórmula 20 (KR20)

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} * \frac{Vt - \sum pq}{Vt}$$

En donde: r_{tt} =coeficiente de confiabilidad.

n =número de ítems que contiene el instrumento.

Vt = varianza total de la prueba.

$\sum pq$ = sumatoria de la varianza individual de los ítems.

A continuación, se presenta una tabla donde se toman en cuenta rangos de confiabilidad que permiten dar una cercanía a la validez del instrumento a aplicar:

Tabla 5 Coeficientes de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderado
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Kuder y Richardson (1937)

“La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Sampieri, 2006; p.277).

El instrumento fue sometido a juicio de tres 3 expertos en el área de Seguridad y salud laboral y dos 2 expertos en metodología y forma, los cuales suministraron sugerencias que fueron consideradas para la recolección y aplicación.

Así mismo, el instrumento que se empleó para la siguiente investigación se consideró válido y confiable, ya que, se realizó la prueba piloto con una muestra de 10 trabajadores de la sede administrativa de Servicios de Demora Intermodal 77, C.A ubicada en Chacaíto-Caracas.

Además, se procesaron los datos y los cálculos a través de la herramienta Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), donde se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0,76, como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 6 Prueba Kuder de la prueba piloto

Estadísticas de fiabilidad		
Kr-20	Kr-20 basada en elementos estandarizados	N de elementos
,765	,768	37

Tabla suministrada por SPSS

Dado que el coeficiente de confiabilidad se encuentra en la escala de 0,61 a 0,80, se demostró que el instrumento tiene una alta confiabilidad para la investigación que se realizó y que cada reactivo mide realmente la variable que debe medir.

El estudio completo se llevó a cabo en 3 etapas, en la primera se realizó una prueba de jueces expertos junto a una prueba piloto que se le aplicó a diez 10 trabajadores de la población objeto, dicha prueba como se mencionó anteriormente dio un nivel de confiabilidad alta con un 0,76.

Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizó el programa SPSS y los estadísticos necesarios para probar mediante análisis paramétricos a través de la prueba de diferencia de medias, con el fin de demostrar si existe o no diferencia en el grupo estudiado antes y después de la divulgación del plan de control de emergencias con la finalidad de determinar si la misma permite disminuir los factores psicosociales asociados al riesgo de los trabajadores de la empresa Servicios de Demora Intermodal 77. C.A, ubicada en Caracas.

Terminada la segunda etapa del estudio, es decir la divulgación del plan de control de emergencias se realizó el post-test el cual consistió el aplicar nuevamente el mismo cuestionario para analizar si existía una diferencia entre las respuestas obtenidas en la primera etapa pre-test o no.

De esta manera, una vez recabados todos los datos requeridos para dar cumplimiento al objetivo de la investigación, se calculó el α para el estudio propiamente dicho, el cual arrojó el siguiente resultado:

Tabla 7 Prueba kuder-20 del instrumento aplicado

Estadísticas de fiabilidad		
Kr-20	Kr-20 basada en elementos estandarizados	N de elementos
,904	,902	72

Tabla suministrada por SPSS

Puede evidenciarse un coeficiente de confiabilidad de 0,90, el cual se traduce, según lo expresado en la tabla de coeficientes de confiabilidad un coeficiente “Muy alto” por ser un nivel mayor a 0,81”.

9. Proceso de recolección de los datos.

El estudio tuvo una duración de cuatro 4 semanas:

Semana 1: La organización SDI hizo el proceso de actualización del plan de control de emergencias, realizando una evaluación de riesgos presentes y describiendo

individualmente las acciones a tomar en cada una de las emergencias que se pudiesen presentar.

En esta primera semana se realizó la prueba piloto, la cual dio lugar a validar el instrumento de recolección de datos. Luego de realizar la prueba KR20 en la herramienta estadística de SPSS para establecer la confiabilidad del instrumento, se realizó la prueba de pre-test a la población objeto total, es decir, se les aplicó el cuestionario a todos los trabajadores de SDI.

Semana 2: Se aplicó el instrumento al resto de la población objeto que sirvió como estudio pre-test.

La empresa SDI inició su proceso de divulgación, el cual tuvo una duración de dos semanas, cumpliendo con unos de los objetivos de la investigación, a continuación, se describe dicho proceso de divulgación:

Esta empresa ya contaba con un comité de Seguridad y Salud laboral que se encarga de llevar a cabo todos los procesos pertinentes en el área de seguridad y salud laboral. Esto facilitó el proceso de las actividades pre-establecidas,

El comité de seguridad y salud laboral realizó una revisión de los equipos de emergencias con los que cuentan los trabajadores, como kit de primeros auxilios, extintores, números de agentes de control de emergencias del área de Chacaíto

La empresa realizó la actualización del plan de control de emergencias previo a la divulgación (en la semana 1)

La empresa entregó trípticos revisados y autorizados por los agentes de seguridad del edificio de oficinas CrediCard y de Chacaíto.

Semana 3: Las empresas junto a los agentes de seguridad hicieron un proceso de adiestramiento a través de simulacros en cuestión de terremotos, incendios, saqueos, disturbios, toque de queda y golpe de estado, e inundaciones. Esto contempló el qué hacer antes, durante y después de cada una de estas emergencias.

Semana 4: Se realizó el post-test, aplicando el cuestionario nuevamente a la población total de SDI, se realizó el vaciado de datos en la herramienta estadística de SPSS, luego se codificaron las categorías de respuestas de las preguntas cerradas que poseía el instrumento, se procesaron, se tabularon y se analizaron los resultados y se establecieron las

comparaciones a través de la prueba t de diferencia de medias para muestras relacionadas, la cual es la recomendación para hacer estudios pre y post medibles en un mismo grupo estudiado, finalmente se presentaron los resultados, conclusiones y recomendaciones del estudio.

CAPITULO V

ANALISIS DE RESULTADOS

En este capítulo, se expondrán los resultados y análisis que se obtuvieron en el desarrollo de esta investigación. El procesamiento de los mismos se realizó con el programa estadístico SPSS, con la finalidad de cumplir con el objetivo establecido en éste estudio de medir si el reconocimiento de un plan de control de emergencias impacta los factores psicosociales asociados al riesgo de los trabajadores de la empresa Servicios de Demora Intermodal 77. C.A, ubicada en Chacaíto-Caracas durante un período de cuatro (4) semanas desde el 03 de julio hasta el 31 de julio del año 2019.

Como se mencionó en capítulos anteriores, la población estuvo representada por todos los trabajadores de la sede administrativa de SDI, con una duración de cuatro (4) semanas, la población estuvo conformada por 46 trabajadores a los cuales se les midió por medio de un cuestionario antes de iniciar la divulgación y después de haber concluido la misma, cuyos resultados se denominaron como pre test y post test.

El instrumento que se utilizó para el pre y post-test fue el mismo, de manera que se pudiese evidenciar si existía diferencia entre las respuestas obtenidas. En este sentido, se analizaron las respuestas comparando la diferencia de medias del pre-test y post-test.

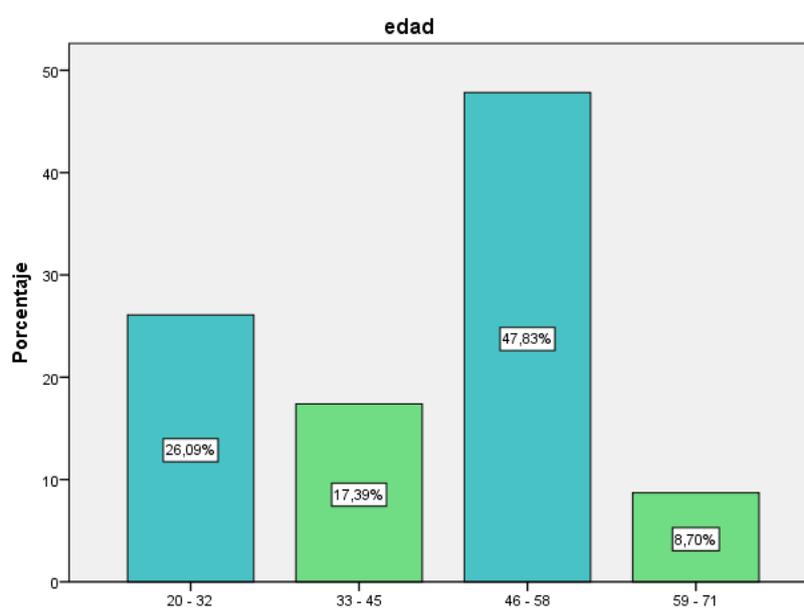
1. Variables sociodemográficas

La población objeto se encuentra formada por trabajadores que comprenden edades desde 20 a 71 años, la mayoría de ellos, el 47,8% de la población, es decir, 22 trabajadores se encuentran en el rango de edades de 46-58 años, el 26,1% es decir, 12 trabajadores tienen edades entre 20 y 32 años, el 17,4% es decir, 8 trabajadores tienen edades entre 33 y 45 años de edad y solo el 8,7% que equivalen a 4 trabajadores tienen edades entre 59 y 71 años como se puede apreciar en la tabla N° 8.

Tabla 8 Edad de la población

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Valido 20-32	12	26,1	26,1	
33-45	8	17,4	17,4	26,1
46-58	22	47,8	47,8	43,5
59-71	4	8,7	8,7	91,3
Total	46	100,0	100,0	100,0

Gráfica 1 Edad de la población

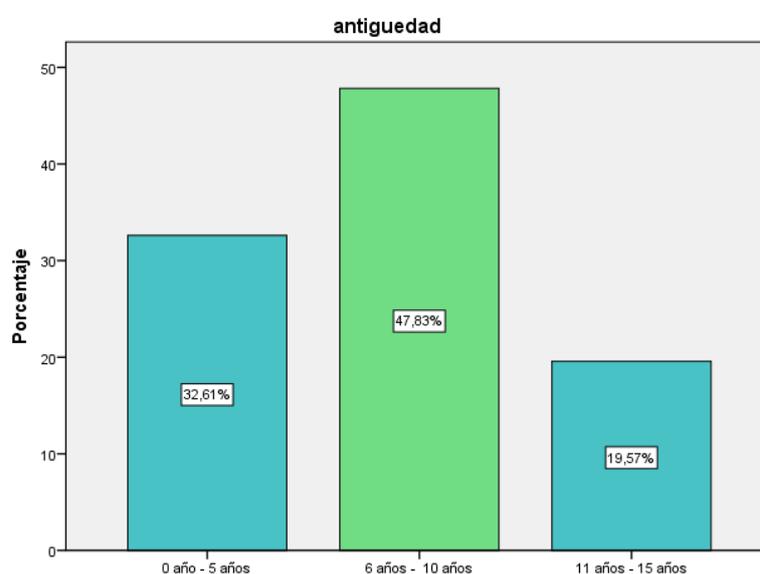


Tratándose de una empresa que tiene 15 años prestando sus servicios, el rango de antigüedad va desde 0 a 15 años tomando en cuenta que hay trabajadores que están desde la fundación de la misma, en este sentido, se puede apreciar en la tabla N° 9 que la mayor cantidad de trabajadores de la población objeto de estudio, es decir, 22 trabajadores han permanecido en la empresa mínimo 6 años y máximo 10 años. Asimismo, se evidencia que los trabajadores que han permanecido desde la fundación de la empresa son 9, que representa un 19,6 de la población, los cuales son parte de la empresa desde hace 11 años o más.

Tabla 9 Antigüedad de la población

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Valido 0 años -5 años	15	32,6	32,6	
6 años-10 años	22	47,8	47,8	32,6
11 años -15 años	9	19,6	19,6	80,4
Total	46	100,0	100,0	100,0

Gráfica 2 Antigüedad de la población

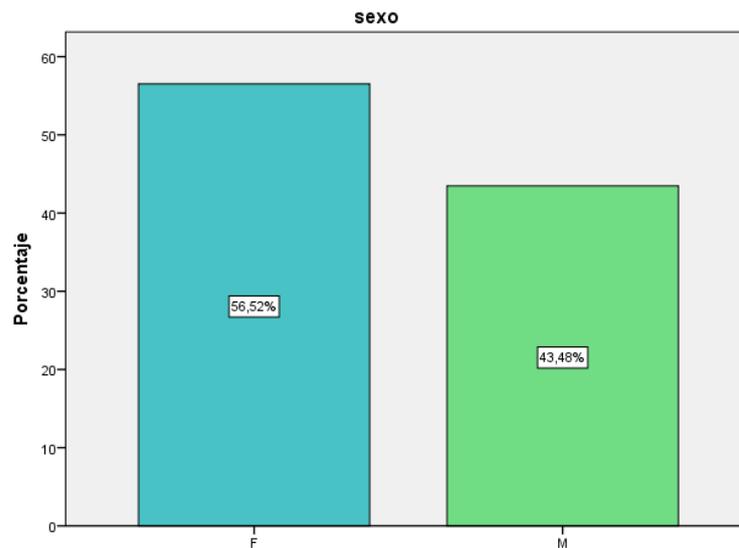


Como puede observarse en la tabla N° 10 en cuanto a la variable sexo se evidenció que de 46 trabajadores pertenecientes a la población objeto de estudio, 26 de ellos, es decir, el 56,5% que representa un poco más de la mitad de la población son del sexo femenino, mientras que 20 trabajadores son del sexo masculino, los cuales representan un 43,5% de la población, en total a efectos del objeto de estudio se analizaron ambos sexos por igual.

Tabla 10 Género de la población

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido Femenino	26	56,5	56,5	
Masculino	20	43,5	43,5	56,5
Total	46	100,0	100,0	100,0

Gráfica 3 Género de la población

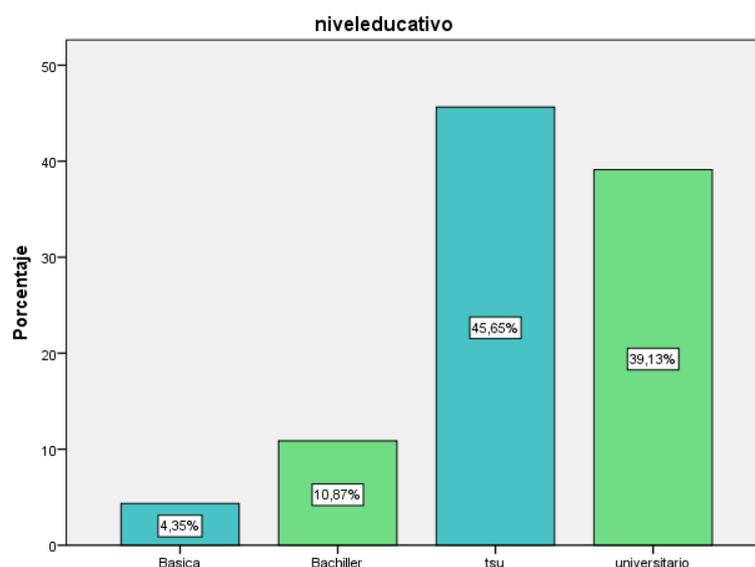


Se observó que la mayoría de los trabajadores de la población objeto de estudio, tienen un nivel de estudios de Técnico Superior Universitario (TSU) específicamente 21 trabajadores cuentan con este nivel educativo, el resto de la población son 18 trabajadores graduados universitarios, bachilleres 5 y solo 2 trabajadores culminaron su etapa de estudios en primaria o escuela básica. Es decir, que un 84% son universitarios, lo cual se puede explicar por la naturaleza del trabajo a realizar.

Tabla 11 Nivel educativo de la población

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido Básica	2	4,3	4,3	
Bachiller	5	10,9	10,9	4,3
TSU	21	45,7	45,7	15,2
Universitario	18	39,1	39,1	60,9
Total	46	100,0	100,0	100,0

Gráfica 4 Nivel educativo de la población



2. Comparación de los resultados del pre-test y post-test.

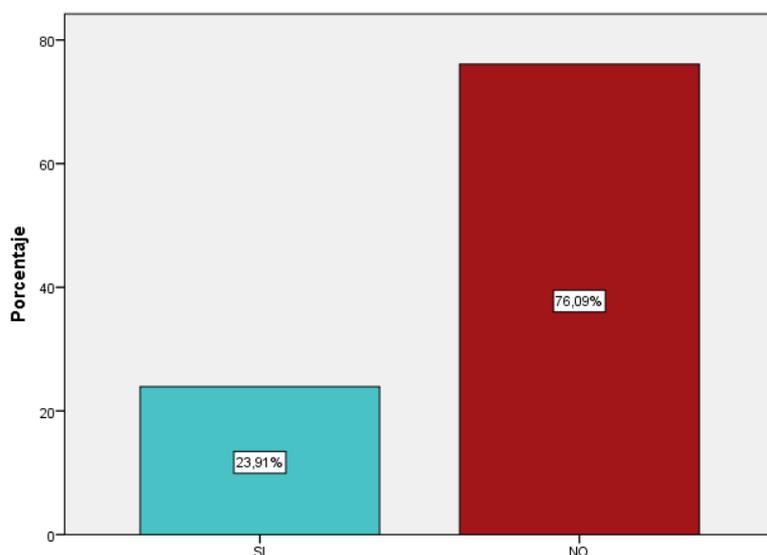
Con el propósito de presentar estos resultados, se realizó una distribución de frecuencias con el fin de comparar las pruebas que se realizaron antes y después de la respectiva divulgación del plan de control de emergencias en la empresa SDI. A continuación, se indican los datos referidos a las pruebas pre-test y post-test.

En la pregunta N° 1 del instrumento en el estudio de pre-test se consulta: “**¿Sabe qué hacer si se presenta una emergencia?**”, esto arrojó un resultado que se puede observar en la tabla N° 12, donde 76,1% que equivale a 35 trabajadores de 46, dieron a conocer que no sabrían que hacer en caso de que se presentara alguna emergencia en su sitio de trabajo, mientras que solo el 23,9% es decir, 11 trabajadores, si sabrían que hacer. En este sentido se resalta la importancia de la divulgación del plan de control de emergencia para que los trabajadores reconozcan las acciones a tomar en caso de distintos escenarios que se pudiesen presentar.

Tabla 12 sabe qué hacer en caso de emergencias; pregunta del PRE-TEST

Sabe qué hacer si se presenta una emergencia PRE-TEST					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	11	23,9	23,9	
	NO	35	76,1	76,1	23,9
	Total	46	100,0	100,0	100,0

Gráfica 5 Sabe qué hacer en caso de emergencia, pregunta del PRE-TEST



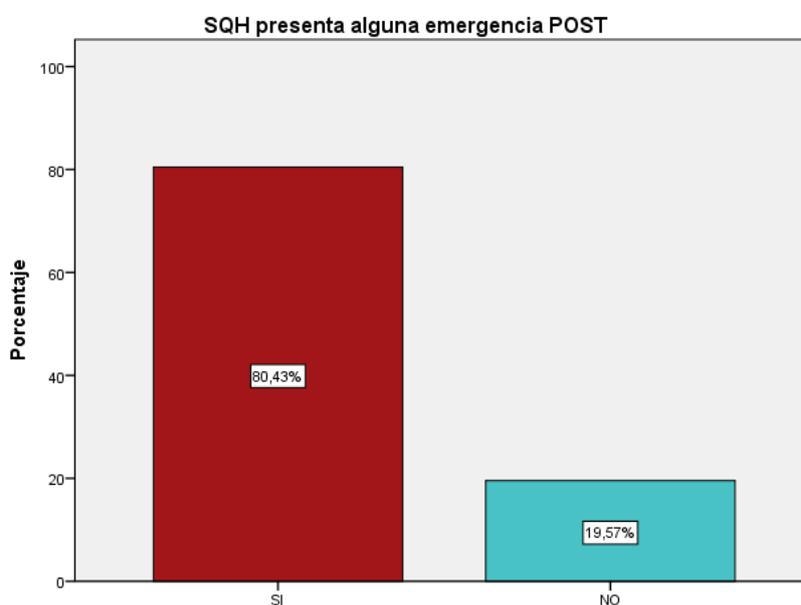
Lo anterior se pudo comprobar cuando se analizaron las preguntas N° 12, 13, 14, 15, 16 y 17, las cuales se hicieron con el fin de saber si los trabajadores saben qué hacer en caso de incendios, terremotos, saqueos, disturbio, golpe de estado y toque de queda, con estas preguntas se pudo observar que la mayoría no sabía qué hacer en caso de que algún siniestro o desastres de estos se presentara en su lugar de trabajo.

Luego del proceso de divulgación, al aplicar nuevamente el mismo instrumento se obtuvo como respuesta de la pregunta N° 1 que el 80,43% de la población ahora si sabría qué hacer si se presentara una emergencia en su lugar de trabajo, quedando un 19,57% que aun, con el proceso de divulgación no sabría qué hacer en caso de alguna emergencia.

Tabla 13 Sabe qué hacer si se presenta una emergencia POS-TEST

Sabe qué hacer si se presenta alguna emergencia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	37	80,4	80,4	80,4
	NO	9	19,6	19,6	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Gráfica 6 Sabe qué hacer si se presenta una emergencia POS-TEST



En este sentido se evidenció una variación en las preguntas N° 12,13,14,15,16 y 17, una vez aplicada la divulgación del plan de control de emergencia, los resultados se vieron modificados por respuestas positivas en el post-test, dichas variaciones se presentan en la tabla N° 14.

Tabla 14 Acciones en caso de emergencias.

N° DE ITEMS	ITEMS	PRE-TEST		POST-TEST	
		SI	NO	SI	NO
12	¿Sabe cómo actuar en caso de incendio?	26,1%	73,9%	78,3%	21,7%
13	¿Sabe cómo actuar en caso de terremotos?	28,3%	71,7%	78,3%	21,7%
14	¿Sabe cómo actuar en caso de saqueos?	30,4%	69,6%	76,1%	23,9%
15	¿Sabe cómo actuar en caso de disturbios?	26,1%	73,9%	82,6%	17,4%
16	¿Sabe cómo actuar en caso de golpe de estado?	26,1%	73,9%	73,9%	26,1%
17	¿Sabe cómo actuar en caso de toque de queda?	26,1%	73,9%	73,9%	26,1%

En el caso de la pregunta N° 12 “¿Sabe cómo actuar en caso de incendio?”, en el estudio pre-test se evidencio que el 73,9% de la población no sabría qué hacer si se presentara algún incendio en su lugar de trabajo, resultado que disminuye una vez realizada la divulgación a un 21,7%, en este sentido, aumenta la población que ya sabría qué hacer en caso de que esta emergencia suceda a un 78,3%.

Este comportamiento lo adopta la pregunta N° 13, “¿Sabe cómo actuar en caso de terremotos?” Ya que en el estudio de pre-test el 71,7% de la población no sabía cómo actuar en caso de terremoto, este resultado disminuyó una vez aplicada la divulgación del plan de control de emergencia a un 21,7% en el estudio post-test.

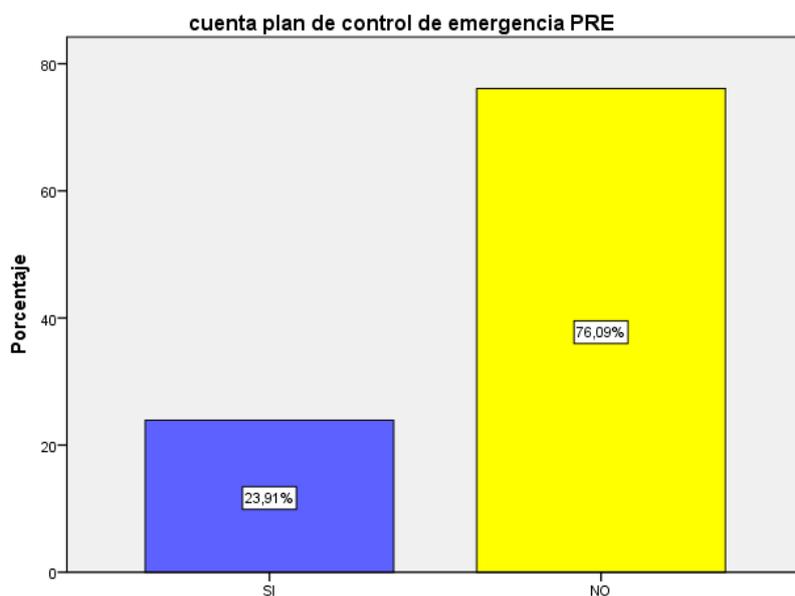
Lo mismo sucede en el caso de disturbio y de golpe de estado, debido a que el 82,6%, es decir, 38 trabajadores de 46 modificaron sus respuestas dejando saber que ya manejarían las acciones de qué hacer en caso de que alguno de los eventos mencionados se presentara. En la pregunta N° 14 “¿Sabe qué hacer en caso de saqueo?” se obtuvo que el 76,01% equivalente a 35 trabajadores sabrían que hacer en este caso, y, por último, el 71,7 % que hace referencia a 33 trabajadores ya sabrían qué hacer si se presentase algún toque de queda en la ciudad donde se encuentra ubicado la sede de SDI.

Por otra parte, es de suma importancia mencionar la pregunta N° 3, “¿Sabe si su empresa cuenta con un plan de control de emergencia?” la cual presentó que el 76,1% que representa a un total de 35 personas de 46 no saben que su empresa cuenta con un plan de control de emergencia, el cual busca garantizar que sus trabajadores sepan que hacer en caso de un siniestro y que estos manejen la información correcta de que hacer antes, durante y después.

Tabla 15 Sabe si su empresa cuenta con un plan de control de emergencias PRE-TEST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	SI	11	23,9	23,9	23,9
	NO	35	76,1	76,1	100,0
Total		46	100,0	100,0	

Gráfica 7 Sabe si su empresa cuenta con un plan de control de emergencias PRE-TEST

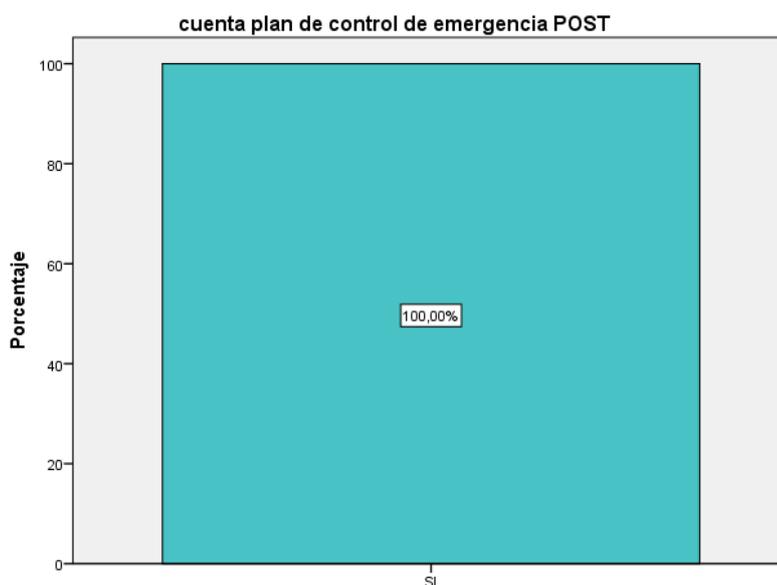


Una vez aplicada la divulgación es notorio el reconocimiento de la información del plan de control de emergencias por parte de los trabajadores de SDI, ya que el 100%, es decir, los 46 trabajadores saben que cuentan con un plan de control de emergencia que les permitirá saber que hacer antes, durante y después de una emergencia o siniestro.

Tabla 16 Sabe si su empresa cuenta con un plan de control de emergencia POST-TEST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	SI	46	100,0	100,0	100,0

Gráfica 8 Sabe si su empresa cuenta con un plan de control de emergencia POST-TEST



En las preguntas N° 4 y 5 del estudio de pre-test el 78,3% de la población considera que no recibe la información pertinente que les permita conocer cómo prevenir accidentes o en caso de que se presenten, que deberían hacer en dichas emergencias, estos resultados presentan variación luego del proceso de divulgación, ya que este porcentaje se reduce a 17,39% de la población total. En consecuencia, aumenta la población que considera que está recibiendo información acerca de cómo prevenir o actuar en caso de alguna emergencia.

Tabla 17 Recibe información oportuna acerca de cómo prevenir accidentes PRE-TEST

Información como prevenir accidentes pre-test					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	10	21,7	21,7	21,7
	NO	36	78,3	78,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Gráfica 9 Recibe información oportuna acerca de cómo prevenir accidentes PRE-TEST

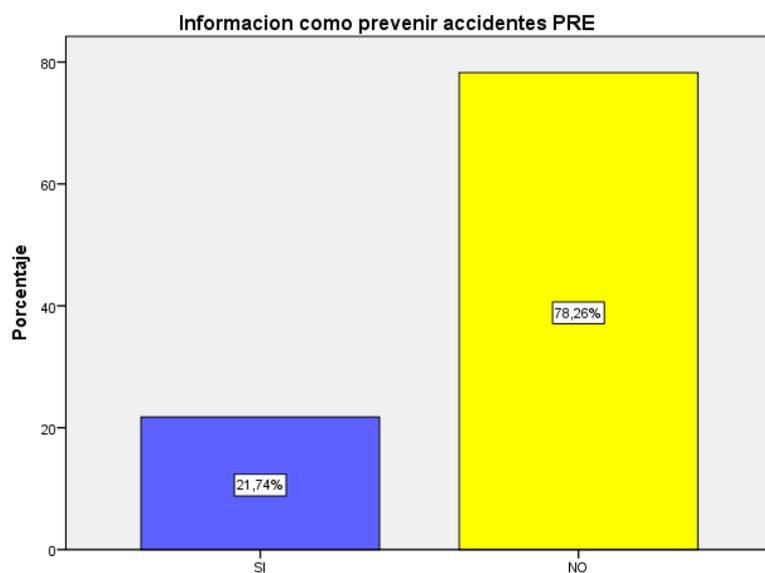
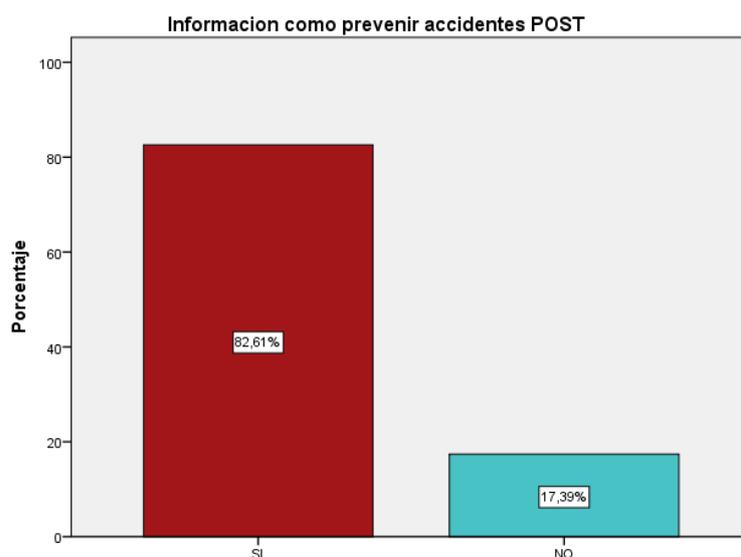


Tabla 18 Recibe información oportuna acerca de cómo prevenir accidentes POST-TEST

Información como prevenir accidentes post-test

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	38	82,6	82,6	82,6
NO	8	17,4	17,4	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Gráfica 10 Recibe información oportuna acerca de cómo prevenir accidentes POST-TEST

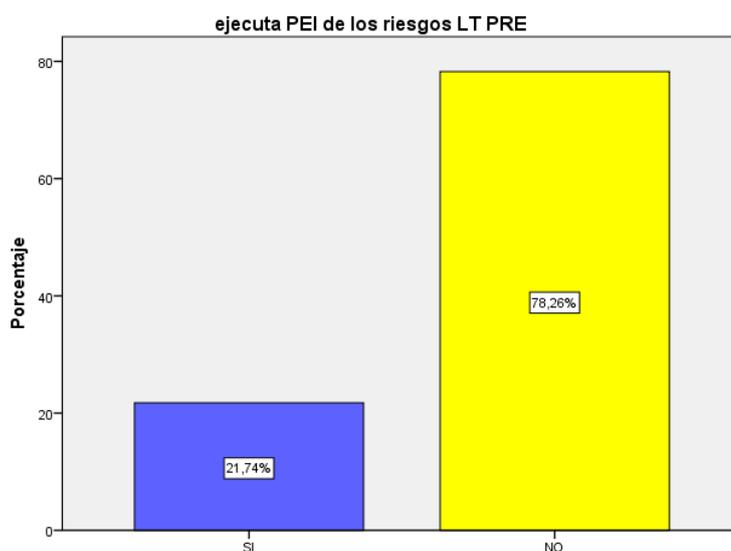


El ítem N° 7 “¿La empresa ejecuta un programa de educación e información de los riesgos existentes en el lugar de trabajo?”, Como se puede observar en la tabla N° X esta pregunta en su mayoría obtuvo una respuesta negativa, ya que el 78,3% de la población total de estudio menciona que la empresa no ejecuta dicho programa de educación e información, por ello, 10 trabajadores, es decir, 21,7% de la población considera que la empresa si imparte dicha información.

Tabla 19 La empresa ejecuta un programa de educación e información acerca de los riesgos existente. PRE-TEST

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	10	21,7	21,7	21,7
NO	36	78,3	78,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Gráfica 11 La empresa ejecuta un programa de educación e información acerca de los riesgos existente. PRE-TEST

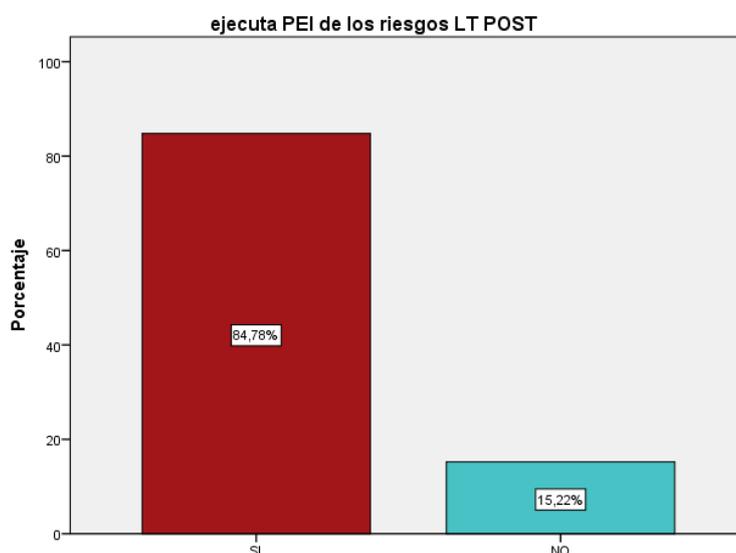


Al realizar el estudio post-test, luego de hacer el proceso de divulgación, se reduce el número de trabajadores que dice que no recibe esta información a 15,2% de la población, es decir, que el 84,8% de la población reconoce luego de la divulgación la información suministrada, ahora de forma positiva se hace notar que los trabajadores consideran que si se les están dando la información pertinente acerca de los riesgos existente en su lugar de trabajo.

Tabla 20 La empresa ejecuta un programa de educación e información acerca de los riesgos existentes. POST-TEST

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	39	84,8	84,8	84,8
NO	7	15,2	15,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Gráfica 12 La empresa ejecuta un programa de educación e información acerca de los riesgos existente. POST-TEST



La pregunta N° 9 “¿Se han tomado medidas para que todos conozcan el Programa de Seguridad y Salud en el trabajo?”, va tomada de la mano con la divulgación de información, esta pregunta se hizo con la intención de evaluar si el proceso de divulgación estaba siendo valorado por los trabajadores, quienes antes de la divulgación respondieron en su mayoría que no contaban con este tipo de medidas, y luego de la divulgación reconocieron que si se estaban tomando las medidas necesarias para conocer dicho programa.

Tabla 21 Se han tomado medidas para que todos conozcan el programa de seguridad y salud en el trabajo PRE-TEST.

Medidas programa SSTPRE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	12	26,1	26,1	
NO	34	73,9	73,9	26,1
Total	46	100,0	100,0	100,0

Gráfica 13 Se han tomado medidas para que todos conozcan el programa de seguridad y salud en el trabajo PRE-TEST.

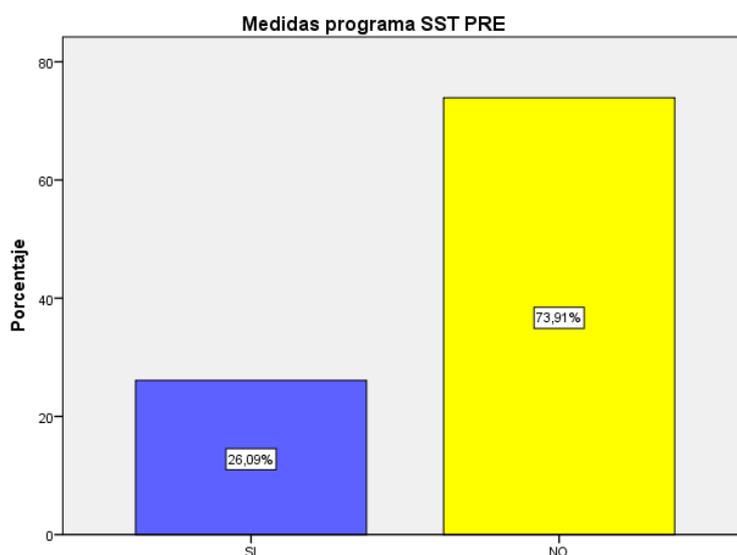
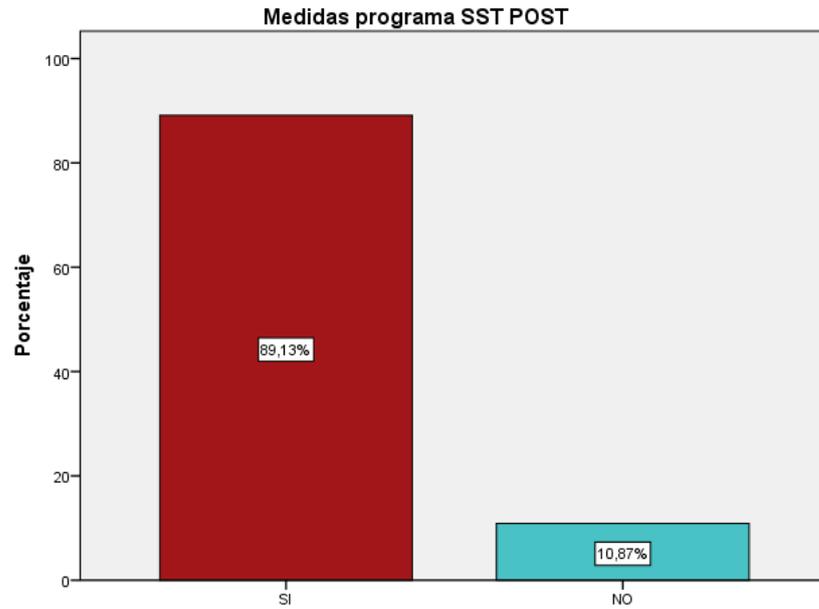


Tabla 22 Se han tomado medidas para que todos conozcan el programa de seguridad y salud en el trabajo POST-TEST.

Medidas programa SSTPOST

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	41	89,1	89,1	
NO	5	10,9	10,9	89,1
Total	46	100,0	100,0	100,0

Gráfica 14 Se han tomado medidas para que todos conozcan el programa de seguridad y salud en el trabajo POST-TEST.



Desde la pregunta N° 19 hasta la pregunta N° 27 se pretendía medir la percepción de los trabajadores con respecto a las condiciones físicas en su lugar de trabajo, dichos resultados se muestran en la tabla N° 23.

Tabla 23 Ítems de Condiciones en el trabajo.

N° DE ITEMS	ITEMS	PRE-TEST		POST-TEST	
		SI	NO	SI	NO
19	¿El ruido interfiere en sus actividades?	34,8%	65,2%	38,4%	65,2%
20	¿La iluminación en su lugar de trabajo es la adecuada?	71,7%	28,3%	71,7%	28,3%
21	¿La temperatura en su lugar de trabajo es la adecuada?	67,4%	32,6%	67,4%	32,6%
22	¿La higiene es deficiente en su área de trabajo?	26,1%	73,9%	26,1%	73,9%
23	¿Está expuesto a sustancias orgánicas e inorgánicas, naturales o sintéticas que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, puede incorporarse al aire ambiente en forma de polvos, gases solventes o vapores?	23,9%	76,1%	23,9%	76,1%
24	¿Está expuesto a microbios, hongos, insectos o roedores?	28,3%	71,7%	28,3%	71,7%
25	¿El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza?	28,3%	71,7%	28,3%	71,7%
26	¿Cuenta con el equipo y material necesario para realizar su trabajo?	67,4%	32,6%	60,9%	39,1%
27	¿Existe hacinamiento en los espacios para trabajar?	23,9%	76,1%	23,9%	76,1%

Como se puede evidenciar en la tabla N° 22 estas condiciones no tuvieron diferencia significativa en los estudios de Pre-test y Post-test, de esta manera se pudo observar que las condiciones en general, están dadas para el bienestar de los trabajadores, ya que, las respuestas en su mayoría demuestran las buenas condiciones laborales en las que se encuentran los trabajadores.

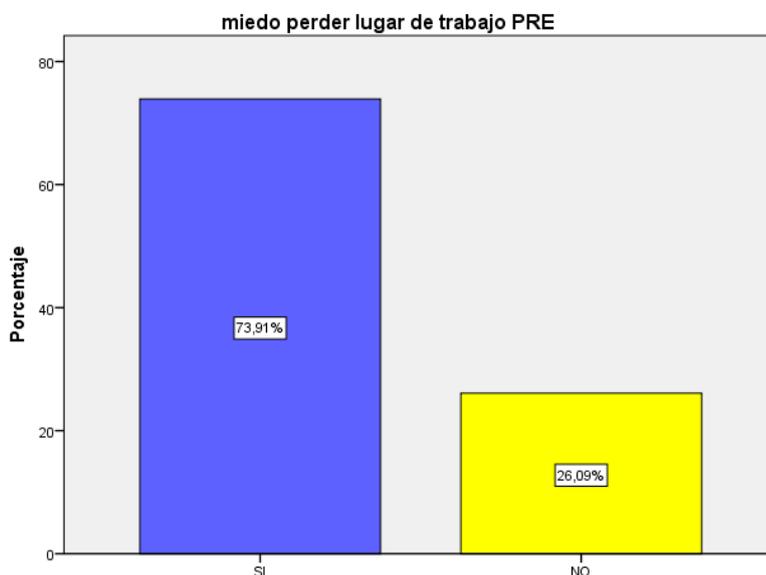
En el pre-test los trabajadores demostraron tener presente distintos factores psicosociales asociados al riesgo, esto se pudo evidenciar a partir del ítem N° 32.

En este sentido, al realizar la pregunta “¿Siente miedo de perder su lugar de trabajo por la ocurrencia de algún desastre?” en el ítem N° 32, el 73,9 % de la población que representa a 34 trabajadores, plasmó que sienten miedo de perder su lugar de trabajo por algún desastre natural, de esta manera se pudo evidenciar que el factor psicosocial miedo está presente en los trabajadores de SDI antes de realizar el proceso de divulgación.

Tabla 24 Siente miedo de perder su lugar de trabajo PRE-TEST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	SI	34	73,9	73,9	
	NO	12	26,1	26,1	73,9
	Total	46	100,0	100,0	100,0

Gráfica 15 Siente miedo de perder su lugar de trabajo PRE-TEST

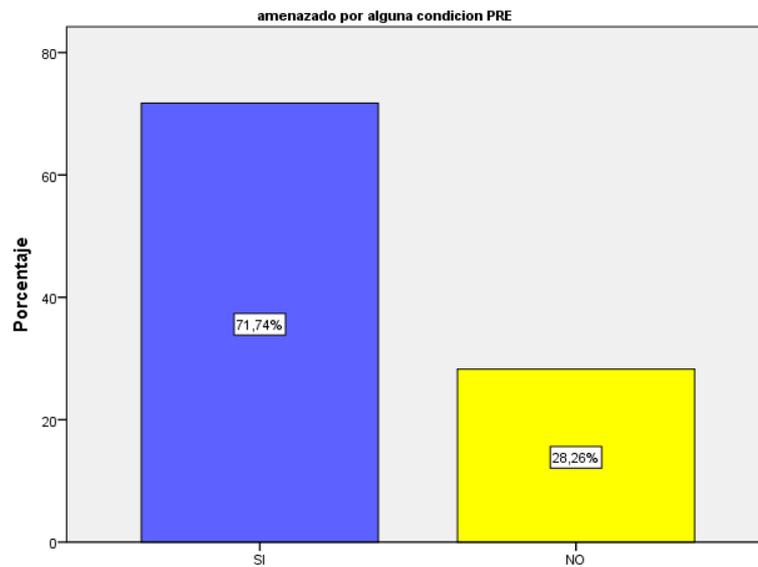


En la pregunta N° 33, “**Se siente amenazado de alguna condición insegura o acto inseguro que perjudique su lugar de trabajo**” el 71,7% es decir, 33 trabajadores, evidenciaron que se sienten amenazados por alguna condición insegura que entorpezca su lugar de trabajo, en este sentido, el 26,09% de la población dijo que no sienten esta amenaza.

Tabla 25 Se siente amenazado de alguna condición insegura o acto inseguro que perjudique su lugar de trabajo PRE-TEST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	33	71,7	71,7	71,7
	NO	13	28,3	28,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Gráfica 16 Se siente amenazado de alguna condición insegura o acto inseguro que perjudique su lugar de trabajo

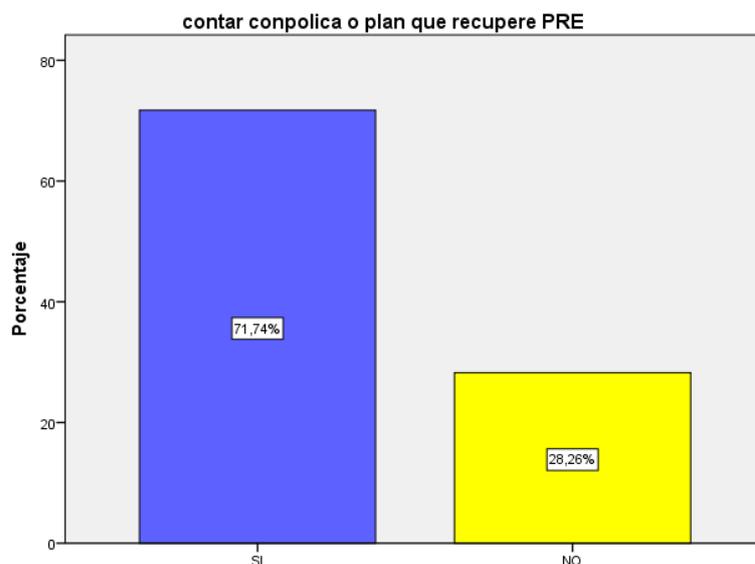


Es por esto que se les preguntó en el ítem N° 34 si se sentirían más seguros contando con una política y/o plan que recupere su lugar de trabajo en caso de algún desastre. En esta pregunta la respuesta fue positiva, con un 71,7% de la población que dijo que, si se sentiría más seguro al contar con dicho plan, consecuencia de ello el 28,3% dice que no se sentiría más seguro aun contando con la política o el plan de control de emergencias.

Tabla 26 Se sentiría más seguro contando con una política y/o plan que recupere su lugar de trabajo PRE-TEST

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	33	71,7	71,7	71,7
NO	13	28,3	28,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Gráfica 17 Se sentiría más seguro contando con una política y/o plan que recupere su lugar de trabajo PRE-TEST



En los ítems N° 36 y 37, que hacían mención a sentir estrés por los riesgos presentes en su entorno laboral y por la ocurrencia de un siniestro en este, se obtuvo que el 73,9 %, es decir, 34 trabajadores, si sienten estrés laboral al conocer los riesgos que podrían estar presente en su entorno laboral o por la ocurrencia de alguna emergencia, en este mismo sentido, el 80,4 % siente intranquilidad al saber que puede perder su sitio de trabajo por algún desastre.

Una vez aplicada la divulgación del plan del control de emergencia el cual permitió que los trabajadores obtuvieran información de que hacer antes, durante y después de algún siniestro, y permitió que los mismos reconocieran lo importancia que es contar con estos planes, generó que los factores psicosociales de riesgo disminuyeran, dado que ahora el 73,9% no sienta miedo de perder su lugar de trabajo, adicionalmente, el 87% ya no se siente amenazado ni siente estrés por algún riesgo presente, y tampoco sienten estrés por la ocurrencia de alguno de los siniestros que se podrían presentar en su trabajo.

Esto es debido a que luego de la divulgación el 89,1% de los trabajadores reconoce que contar con una política o plan que resguarde con prevención y acción su espacio y lugar de trabajo los mantendría seguros al momento de enfrentar una emergencia.

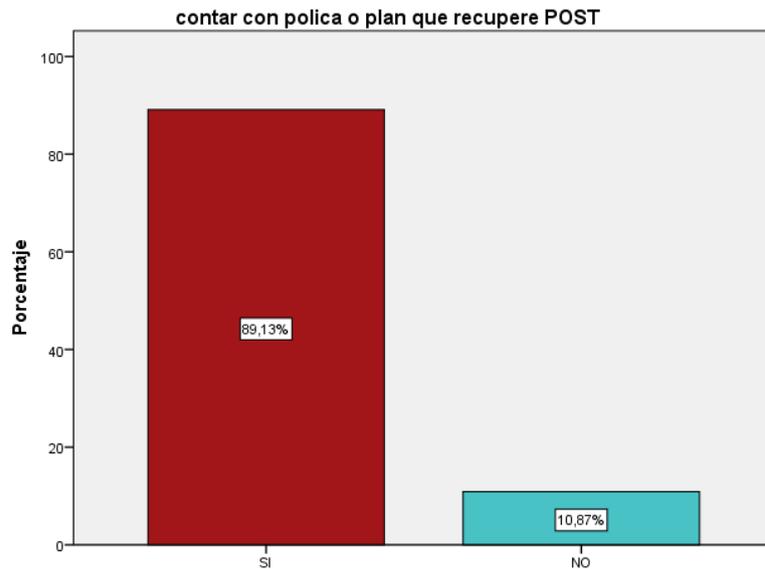
No se puede ignorar que hubo disminución luego de la divulgación, pero aún existen personas que sienten miedo, amenaza y estrés de los riesgos que se podrían llegar a presentar en su zona de trabajo, esto debido a que a pesar de contar con un plan que le brindara apoyo

aun sienten presentes algunos de los factores psicosociales, que pudieron haber disminuido, pero no en su totalidad.

Tabla 27 Se sentiría más seguro al contar con una política y/o plan que recupere su lugar de trabajo POST-TEST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	SI	41	89,1	89,1	89,1
	NO	5	10,9	10,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Gráfica 18 Se sentiría más seguro al contar con una política y/o plan que recupere su lugar de trabajo POST-TEST



3. Comparación de los resultados antes y después de la divulgación del plan de control de emergencias a través de la prueba t de diferencia de medias

Se realizó el análisis estadístico de la prueba t de diferencia de medias para muestras relacionadas en el grupo perteneciente a la población objeto, con el fin de demostrar si existe o no diferencia significativa entre las pruebas realizadas antes y después de la divulgación del plan de control de emergencias.

Tabla 28 Prueba de muestras emparejadas, Dimensión Diagnostico.

	Diferencias emparejadas					T	Gl	Sig. (Bilateral)
	media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par 1 Dimensión Diagnostico pre-test Dimensión Diagnostico post-test	,57826	,33527	,04943	,47870	,67782	11,698	45	,000

Se puede apreciar en la tabla N° 27 que la significación bilateral correspondiente al par 1 “**Dimensión de Diagnostico del pre-test y post-test**” refleja un nivel de significancia de 0,00. Se entiende que, al ser menor al nivel de significancia de 0,05, estadísticamente si existe diferencia significativa entre el pre-test y post-test aplicado.

Ahora bien, se notaron cambios entre las respuestas del pre-test y el post-test acerca del diagnóstico principal que se les hizo a los trabajadores, el cual contemplo las preguntas N° 1,2,3,4,5,6, y 7 donde se evidenció que la mayoría de los trabajadores no manejaban información pertinente sobre el tema objeto del estudio antes de la divulgación y luego al aplicar el post-test hubo un cambio de respuesta de negativo a positivo que no contempla el 100% de la población, pero, que demuestra que si hubo una diferencia, consecuencia de la divulgación del plan de control de emergencia.

Tabla 29 Prueba de muestras emparejadas, Dimensión

	Diferencias emparejadas					T	Gl	Sig. (Bilateral)
	media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par 1 Dimensión Políticas Pre-test Políticas Post-test	,44783	,28732	,04236	,36250	,53315	10,571	45	,000

Nuevamente la significación bilateral del par 1 “**Dimensión Políticas y actividades de salud y bienestar en el trabajo**” como se puede evidenciar en la tabla N° 29 es de ,000, lo que da lugar a la interpretación estadística que si hay diferencia significativa en las

respuestas obtenidas en el estudio de pre-test post-test. Esta dimensión pretende analizar si la empresa da lugar a una serie de actividades con el propósito de hacer extensa información pertinente sobre las políticas y/o planes que pudiesen tener lugar en cuanto al ámbito de seguridad y salud laboral.

Tabla 30 Prueba de muestras emparejadas, Dimensión Acciones en caso de emergencias

	Diferencias emparejadas					T	Gl	Sig. (Bilateral)
	media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par 1 Dimensión Acciones en caso pre-test Dimensión Acción en caso post-test	,48043	,29561	,04359	,39265	,56822	11,023	45	,000

En la tabla N° 30 se puede apreciar que el nivel de significancia bilateral del par 1 “**Dimensión Acciones en caso de emergencias pre-test y post-test**” es de ,000, lo que estadísticamente significa que si hay diferencia significativa en el estudio. En el proceso de divulgación, hubo una etapa de simulacros donde se le informo a los trabajadores que hacer en caso de que alguna emergencia como Terremotos, incendios, disturbios, toque de queda, saqueo, etc., se presentara en su lugar de trabajo. En esta dimensión se pretendió medir el reconocimiento de esta información por parte de los trabajadores de la sede administrativa de SDI.

Tabla 31 Prueba de muestras emparejadas, Dimensión Condiciones de trabajo

	Diferencias emparejadas					T	Gl	Sig. (Bilateral)
	media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par 1 Dimensión Condiciones pre-test Dimensión Condiciones post-test	-,00652	,03889	,00573	-,01807	,00503	-1,138	45	,261

En esta ocasión el par 1 “**dimensión condiciones de trabajo del pre-test pos-test**” la significación bilateral es mayor a 0,05, específicamente arroja una significancia de 0,261 lo que evidencia que no existe diferencia significativa en esta dimensión luego de que se divulga el plan de control de emergencia. Tomando en cuenta que esta dimensión busca contrastar las condiciones de trabajo con los factores psicosociales de riesgo, al encontrarse las condiciones de trabajo en buen estado no afecta en los factores psicosociales de los trabajadores y, por ende, estas respuestas no cambian significativamente luego de la divulgación, es decir, en el post-test.

Tabla 32 Prueba de muestras emparejadas, Dimensión Factores psicosociales

	Diferencias emparejadas				T	Gl	Sig. (Bilateral)	
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior				Superior
Par 1 Dimensión Factores Psicosociales pre-test Dimensión Factores Psicosociales post-test	-,26087	,20492	,03021	-,32172	-,20002	-8,634	45	,000

Se puede apreciar en la tabla N° 29 que la significación bilateral correspondiente al par 1 “**Dimensión de Factores psicosociales de riesgo del pre-test y post-test**” refleja un nivel de significancia de 0,00. Se notaron cambios entre las respuestas del pre-test y el post-test acerca de la presencia de los factores psicosociales asociados al riesgo en los trabajadores de SDI, esta diferencia estadísticamente son significativas para el estudio, ya que de esta manera se demuestra que luego de la divulgación del plan de control de emergencia los factores psicosociales de riesgo de los trabajadores disminuyen al reconocer el plan de control de emergencia que les suministra las acciones a tomar en cualquier situación de riesgo que se presente en su lugar de trabajo.

En este sentido, en las preguntas N° hubo un cambio de respuesta de parte de los trabajadores de negativo a positivo que no contempla el 100% de la población pero que demuestra un cambio.

Tabla 33 Prueba de muestras emparejadas, variables

	Diferencias emparejadas					T	Gl	Sig. (Bilateral)
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par 1 Variable Plan de control de Emergencia PRE-TEST- Variable Plan de control de Emergencia POST- TEST	,048478	,19087	,02814	,42810	,54146	17,226	45	,000
Par 2 Variable Factores Psicosociales de riesgo PRE-TEST- Variable Factores Psicosociales de riesgo POST-TEST	-,10217	,08816	,01300	-,12836	-,07599	-,07599	45	,000

Al realizar el análisis estadístico por dimensión, surgió la necesidad de analizar los resultados según las variables presentes en el estudio, en este sentido, se agruparon las dimensiones que conformaron cada variable para realizar un estudio general, el cual permitiera verificar la significación bilateral en el estudio pre-test post-test para así comparar si existió diferencia significativa.

Se puede apreciar en la tabla N° 33 que en ambas variables la significación bilateral es de ,000 lo que estadísticamente significa que si existe diferencia entre las respuestas obtenidas en el pre-test y el post-test. Esto evidencio el cambio en los trabajadores luego de la divulgación con respecto a cada variable del estudio.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados que se pudieron evidenciar a lo largo del estudio, en este sentido, se plasman los resultados significativos luego de la divulgación del plan de control de emergencias, analizando lo obtenido en los trabajadores en consecuencia del objeto de estudio en la presente investigación, tomando en cuenta las teorías sobre variables que fueron incluidas en el Marco Teórico de este estudio.

Esta investigación evidenció la teoría de que en los centros laborales generalmente no les dan prioridad a los programas de salud de los trabajadores, de esta forma no inculcan una cultura preventiva a los trabajadores y los mismos no ven como un área importante a las acciones de prevención y promoción en los centros de trabajo.

Esto se pudo evidenciar en el ítem N° 1, en el cual se puede observar que el 76,1% de la población que equivale a 35 trabajadores de 46, no sabrían que hacer en caso de que se presentara alguna emergencia, mientras que solo el 23,9% es decir, 11 trabajadores, si sabrían que hacer. Luego de realizar el proceso de divulgación el 23,9% se incrementa a 80,4% de la población que, si sabrá que hacer en una emergencia, y se reduce el 76,1% a 19,6% de la población que aun con el proceso no saben qué hacer en estas situaciones.

En este sentido cobra importancia el proceso de la divulgación del plan de control de emergencia para que los trabajadores reconozcan las acciones a tomar en caso de distintos escenarios que se pudiesen presentar consideradas emergencias.

La participación de los trabajadores en las prácticas de divulgación, no acata solamente el hecho de impartir información o capacitación a estos, sino que implica el conocimiento amplio que permita detectar necesidades para convertirlas en transformaciones positivas, en este sentido, la importancia del conocimiento del plan de control de emergencia por parte de los trabajadores cobra relevancia.

No se puede ignorar el hecho de que a pesar de que todos los trabajadores presenciaron el proceso de divulgación aún existe un pequeño grupo de la población que no sabrían que hacer en caso de alguna emergencia. Esto puede estar atado al poco tiempo que ha tenido esta etapa y al mismo tiempo, una sola divulgación no permite que se adquieran todos los conocimientos necesarios para abordar con éxito las situaciones que se podrían presentar en la empresa SDI.

Es de suma importancia mencionar la pregunta N° 3, la cual presentó que el 76,1% de la población que representa un total de 35 trabajadores de 46, no saben de la existencia del plan de control de emergencia de su empresa. Cabe acotar que este plan busca garantizar que sus trabajadores y la organización sepan que hacer en caso de un siniestro y que estos manejen la información correcta de que hacer antes, durante y después, para de esta forma evidenciar la capacidad de respuesta a estas situaciones. De esta manera luego de la divulgación el 100% de la población tiene información sobre el plan de control de emergencia y su respuesta al preguntarle si conocen el plan es positiva.

Cuando se les pregunta a los trabajadores si recibe información sobre prevención de emergencias o sobre cómo actuar en caso de emergencias, antes del proceso de divulgación gran porcentaje de la población respondió negativamente, aunque no fue la totalidad de esta, este comportamiento se tornó positivo al realizar dicho proceso, ya que las respuestas de los trabajadores fue que si están recibiendo información oportuna acerca de los aspectos mencionados, en este sentido, se evidencia un cambio positivo consecuencia de la divulgación, esto se pudo comprobar en el ítem N° 9.

Las condiciones de trabajo en este centro laboral se evidenciaron buenas, ya que los trabajadores mencionaron que estaban de acuerdo con su espacio, temperatura e iluminación, de igual manera dijeron contar con la mayoría de los utensilios necesarios para llevar a cabo sus funcionalidades, este resultado se mantuvo en tanto se aplicó el proceso de divulgación, ya que este no influye en disminuir la calidad de las condiciones laborales, sino que de haberse encontrado alguna anomalía en estas, se buscaría mejorarla para el bienestar colectivo en todos los aspectos de los trabajadores.

En el caso de los factores psicosociales de riesgo de los trabajadores en el estudio de pre-test afirmaron sentir estrés (73,9%), miedo y amenaza (71,7%) al estar en su lugar de trabajo, asociado a algún siniestro se llegase a presentar, como se explicó, estos factores vienen dados a la naturaleza del trabajo, es estrés laboral es cotidiano, pero el estrés laboral

asociado al riesgo viene dado a una sensación de amenaza o de inseguridad, el miedo es sinónimo de esto, y afecta a todo individuo, de hecho en situaciones de emergencias el miedo paraliza a personas.

Circunstancias que cambian una vez aplicada la divulgación, permitiendo que los resultados sean favorables a la disminución de los factores psicosociales, ya que ahora el 73,9% ya no siente miedo de estar en su zona de trabajo y el 87% ya no se siente amenazado ni estresado por la ocurrencia de algún siniestro que se pudiese presentar en su trabajo y de esta manera el estrés en los trabajadores disminuye.

Con lo mencionado anteriormente se redonda nuevamente en la teoría que este estudio evidencia, la cual dice que contar con un plan de control de emergencia si permite que tus trabajadores se sientan cómodos y tranquilos en su zona de trabajo ya que saben que cuentan con un plan que les permitirá conocer cómo actuar en caso de que se presentara alguna situación irregular, en este estudio no fue posible minimizarlos al máximo por el corto tiempo, es por esto que se discute que realmente una persona no sabrá con exactitud cómo va a reaccionar en estos procesos, teniendo de esta forma dos versiones, una que es la mencionada en la parte de arriba que podría ser por falta de practica o la segunda que una persona así sea entrenada con varias divulgaciones y entrenamientos no sabría cómo reaccionar, debido a que una cosa es la práctica y otra la realidad del momento, por lo que se entiende que siempre existirá un pequeño fragmento que seguirá sintiendo miedo, amenaza y estrés de que suceda algo en su zona de trabajo.

En el ítem N° 34, en el estudio de pre-test se le pregunto a los trabajadores si se sentirían más seguros contando con una política y/o plan que recupere su lugar de trabajo en caso de algún desastre, lo que dio como resultado que un 71,7% de la población dijera que sí, de esta manera se evidencia que contar con dicho plan disminuye los factores psicosociales de riesgo, además de esta manera se le ameritara la importancia al tema de SSL en las empresas. Nuevamente existe una porción de la población que dice que contar con esta política y/o plan no influye en sus factores psicosociales, considerablemente esto se atribuya a la incertidumbre que igual se causa en el clima laboral luego de una emergencia.

Los factores psicosociales asociados al riesgo van a estar presentes en los trabajadores siempre, está en manos de cada centro de trabajo minimizarlos de manera que los trabajadores no desarrollen practicas inadecuadas que no les permita efectuar sus funciones, por ello es importante que los trabajadores valoren cada una de las practicas

efectuadas por la empresa, de manera que absorban la información pertinente de prevención, acción y respuesta a emergencias.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo comparar la presencia de los factores psicosociales asociados a riesgos laborales de los trabajadores antes y después de divulgar un plan de control de emergencias en la empresa Servicios de Demoras Intermodal 77. C.A sede administrativa Chacaíto-Caracas en un período de cuatro (4) semanas desde el 03 de julio hasta el 31 de julio del año 2019.

Estos factores psicosociales fueron evaluados a través de un instrumento de medición tipo cuestionario que se aplicó en dos momentos: antes y después del proceso de divulgación del plan de control de emergencias, por ende, con unos resultados relativos al pre test y al post test. Los resultados se obtuvieron por medio de una forma dicotómica. La población objeto de estudio estuvo conformada por la totalidad de trabajadores que forman parte de la sede administrativa de Servicios de Demora Intermodal 77, C.A, en este sentido, se contó con una población fueron 46 trabajadores.

El cuestionario estuvo conformado por dos secciones, la primera donde se explicó la forma de contestar cada ítem y al mismo tiempo preguntas sociodemográficas con el fin de conocer la población objeto de estudio.

En conjunto a estas preguntas sociodemográficas se pudo observar que la mayor parte de la población está conformada por mujeres, las edades más representativas son entre 46 y 58 años de edad, el nivel educativo sobresaliente en esta población es de técnico superior universitario (TSU) y los trabajadores con más antigüedad tienen entre 6 y 10 años en la empresa.

Tratándose de un estudio comparativo se aplicó el mismo instrumento en dos momentos diferentes a la misma población objeto, dándole un sentido longitudinal a la investigación, en este sentido, las preguntas sociodemográficas obtienen las mismas respuestas en los dos momentos de la recaudación de información.

En el estudio de pre-test se obtuvo que el 76, % de la población no sabía que hacer de presentarse una emergencia en su lugar de trabajo, respuestas que se sustentaron al realizar preguntas sobre “sabe qué hacer en caso de” algunos acontecimientos que representaban riesgos como incendios, terremotos, saqueos, disturbios, golpe de estado y toque de queda, en estas preguntas las respuestas negativas también fueron representativas, ya que el mayor porcentaje de los trabajadores asumió no saber qué hacer en estos sucesos.

Al realizar el estudio de post-test luego de la divulgación del plan de control de emergencias, en estas preguntas se obtuvieron respuestas inversas, es decir, el mayor porcentaje de los trabajadores ahora si sabe qué hacer en caso de que algún evento de los anteriormente mencionados suceda.

Según lo observado a lo largo del estudio se pudo evidenciar que las tendencias de respuestas de los trabajadores de Servicios de Demora Intermodal 77 C.A son inversamente proporcionales, es decir, la cantidad de trabajadores que responde negativamente en el pre-test, responde positivamente en el post-test acerca de la percepción de la presencia de los factores psicosociales luego de la divulgación de un plan de control de emergencias.

Luego de realizar el proceso de divulgación, aun habiendo impartido información, quedo una porción de la población de 10,9% que no reconocía el plan, o que no consideraba que el proceso de divulgación disminuyera sus factores psicosociales asociados al riesgo, asegurando que su manera de actuar dependería en gran medida de la situación.

Al área de seguridad y salud laboral se le debe considerar de mayor importancia por parte de los empleadores y trabajadores, más allá de poseer condiciones de trabajo correctas y del buen funcionamiento de la organización, se debe orientar al ámbito psicosocial para así mantener el bienestar de los individuos que conforman un espacio. Con este estudio quedó demostrado que los trabajadores no poseen conocimientos suficientes con respecto a la SSL, y subestiman la importancia de su existencia y de su evolución al pasar de los años, por lo que se necesita más involucramiento y más cultura sobre este tema.

La empresa demostró tener buenas condiciones de trabajo puesto que no se presentó mayor alteración en el instrumento aplicado con las preguntas relacionadas al tema; de esta manera, aumentó el interés de parte de sus trabajadores, ya que estos desean conocer sus derechos y sus deberes según la SSL, debido a que la mayoría no conocían cuales son las leyes que les garantizan su bienestar.

En los ítems que hacen referencias a las condiciones de trabajo la mayoría de los trabajadores respondieron que percibían buenas condiciones, sin embargo, hay una pequeña parte de la población que considera algunas condiciones no adecuadas, por lo que se debería revisar a estos trabajadores individualmente para saber cuál es la razón por la cual perciben una condición como no apropiada.

Contar con un plan de control de emergencia compuesto de las tres etapas de un posible desastre, permite que se disminuyan los factores psicosociales de riesgo de los trabajadores, debido a que el mismo les brinda tranquilidad y seguridad de que sabrán que hacer en caso de que se presente algún siniestro en su zona de trabajo. A pesar de que se disminuyan los factores psicosociales de riesgo en los trabajadores, seguirá existiendo una parte de la población que aun sentirá estrés, miedo y amenaza, contribuyendo este suceso a que dependerá de la estabilidad emocional de las mismas y de su reacción ante eventos de peligro, ya que se puede considerar que no se sienten del todo preparados por la falta de entrenamiento, es decir, es posible que en un mes no se conozca toda la información necesaria para la prevención y acción de los posibles siniestros, o a su vez es posible que a pesar de que el individuo conozca toda la información y se mantenga en práctica, actué de manera distinta en el evento, conociendo que el miedo paraliza a las personas.

Darle importancia a la disminución de los factores psicosociales permitirá que los trabajadores se desenvuelvan mejor en su zona de trabajo creando que los mismos se sientan seguros en este ambiente, por contar con un plan de control de emergencia que le garantizará que aquellos riesgos que están presente se pueden prevenir o mitigar.

Luego de realizar la investigación planteada, se pudo evidenciar que los trabajadores empiezan a establecer importancia a la seguridad y salud laboral, cuando le planteas las consecuencias que pueden tener al presentar un siniestro en su lugar de trabajo, de esta manera se vuelve relevante el contar con un plan que facilite y garantice la solvencia de las emergencias eficientemente.

Considerando los resultados relacionados con la presencia de los factores psicosociales en los trabajadores, se evidencio que antes de la divulgación estos factores estaban presente con mayor ponderación en los colaboradores, luego de esta práctica no se reduce completamente la presencia de los factores, pero si ocurre una disminución significativa como se pudo observar en la prueba de diferencia de medias.

No se pueden ignorar las particularidades de los trabajadores en tal sentido, órgano-funcionales, psíquicas, emocionales y afectivas de cada uno de ellos; las necesidades y sus motivaciones. De esta manera se puede entender que las condiciones de trabajo inciden de manera diferente en cada uno de ellos.

Finalmente, se pudo confirmar que, si los trabajadores cuentan con información pertinente para afrontar cualquier adversidad en su lugar de trabajo, estos podrán desarrollarse de manera que no se le atribuyan factores psicosociales asociados al riesgo, ya que reconociendo las medidas preventivas y las acciones posteriores pueden sopesar la carga de factores negativos que afectan su bienestar. Es importante utilizar técnicas que se complementen para la efectiva divulgación de los planes o políticas con las que cuenta la empresa, ya que de esta manera el trabajador será de ayuda al momento de presentarse algún siniestro. Contar con un programa de divulgación bien diseñado y estructurado garantiza en conocimiento amplio de parte de los trabajadores sobre la información necesaria para cumplir eficientemente con la prevención y resolución de emergencias.

De acuerdo a las necesidades organizacionales, el trabajador a través de esta divulgación sustentará información, así como detectará necesidades que ayudarán a mantener en constante actualización el plan de control de emergencias, a modo de ir ajustándolo al contexto. Sustentado por expertos se podrá detectar con facilidad si el bienestar psicosocial del trabajador se encuentra entorpecido por alguna condición.

Con este estudio se logró evidenciar la propiedad interdisciplinaria con la que cuentan las Relaciones Industriales, ya que para llevarlo a cabo, se conectaron disciplinas como la psicología, la ingeniería y la administración para tener perspectivas diferentes de cómo darle solución al problema de investigación.

RECOMENDACIONES

Al finalizar la investigación, consideramos pertinente como investigadores, realizar recomendaciones que puedan considerarse a futuro partiendo de datos que dieron respuesta a los objetivos de éste estudio:

- Se sugiere que el departamento de recursos humanos junto a la dirección de SSL haga la divulgación del plan de control de emergencias en un período de tiempo que permita el entendimiento completo de los trabajadores sobre las practicas pertinentes.
- Se sugiere realizar la divulgación con técnicas que faciliten el reconocimiento de las prácticas, de manera que cada fracción de información sea digerida por los trabajadores de forma eficiente
- Se sugiere la actualización sostenida del plan de control de emergencia debido a los cambios del entorno en cuestión de práctica y gestión, de manera que si algún trabajador se percata de algún cambio se pueda estudiar la posibilidad de insertar esta variación en el plan.
- Se sugiere que todas las empresas que se encuentran en la torre crediCard conozcan y compartan estos planes de control de emergencias, para así garantizar que la seguridad será en conjunto, atribuyendo importancia a la continuidad de las operaciones del edificio en general.
- Se recomienda ajustar las prácticas de simulacros a las condiciones de cada sede de la empresa, para de esta manera garantizar que todos los procesos de la organización se lleven a cabo sin ningún inconveniente
- Se recomienda fomentar los temas relacionados a la SSL en el trabajo, para el total entendimiento por parte de los trabajadores.
- Se recomienda que, al ingresar algún trabajador nuevo a la organización, se e haga su debida inducción, incluyendo la muestra del plan de control de emergencias.

- Se recomienda realizar estudios individuales por trabajador a fin de conocer su percepción con respecto a riesgos o condiciones dentro de la organización, de manera que, se suministre un ambiente propicio colectivo.
- Se recomienda crear asociaciones con brigadas de seguridad, para el entrenamiento o capacitación del personal en caso de que se presente alguna emergencia en su zona de trabajo.
- Se recomienda mantener el estudio abierto y realizar en periodos cortos evaluaciones a los trabajadores para conocer cómo se encuentran en la actualidad y así poder atacar de forma inmediata las inquietudes de los mismos.
- Se recomienda mantener una continuidad de este estudio, para estudiar el comportamiento psicosocial de los trabajadores, mediante test psicológicos que permitan dar a conocer cada uno de los factores psicosociales en cuestión.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Acosta, R. (2009). Plan de recuperación de desastre (DRP) informáticos, en la fase de análisis de impacto para una empresa petrolera. Trabajo de Grado. Universidad Piloto de Colombia. Recuperado de: <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/2730/00003299.pdf?sequence=1>
- Ahearn, F & Cohen, R. (1980). “Manual de la atención de salud mental para víctimas de desastre”. Recuperado de: <http://desastres.usac.edu.gt/documentos/docgt/pdf/spa/doc0192/doc0192.pdf>
- Albarracin, J. (2002). “La teoría del riesgo y el manejo del concepto riesgo en las sociedades agropecuarias andinas”. Recuperado de: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Bolivia/cides-umsa/20120903104211/albarra.pdf>
- Arias, F. G. (2006). El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. Caracas: Episteme.
- Asfahl, C. (2000) Seguridad industrial y salud 4a. ed. PRENTICE HALL, México.
- Ballesteros, A. (s/f). Seguridad de las instalaciones. Recuperado de: <http://epn.gov.co/elearning/distinguidos/SEGURIDAD/index.html>
- Barragán, L y Puentes, Y. (2016). Propuesta para el diseño del plan de recuperación de desastres drp caso: unidad administrativa especial de catastro distrital uaecd. Recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14044/4/Proyecto%20Final.pdf>
- Betancourt, O., (1999). Texto para la enseñanza e investigación de la Seguridad y Salud laboral. Primera edición, Arco Iris, Quito. Recuperado de <https://issuu.com/julianrivas/docs/libro-de-seguridad-y-salud-dr-oscar-betancourt1>
- Bolet, F. (s/f). Difusión y Divulgación de la Ciencia: Orígenes históricos y Rasgos Discusivo Diferenciadores. Recuperado de: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/40712/articulo1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castaño, M y Garzón, C. (2015), Diseño de un plan de recuperación de desastres en el área de tecnologías de la información para la fundación neumológica colombiana. Recuperado de:

<https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/309/MariaAlejandraCastanoOrtegon.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Cattaneo, M. (s/f). Elaboración del Plan de Emergencias. Recuperado de: <https://docplayer.es/19329137-Elaboracion-del-plan-de-emergencias.html>

Chávez, S. (2018). El concepto de riesgo. Centro de investigaciones biológicas del noroeste. Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de: https://www.cibnor.gob.mx/revista-rns/pdfs/vol4num1/03_CONCEPTO.pdf

Cruz, M.; Ureña, Y. y Puigdengolas, S. (2015). Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo. Curso de prevención en riesgos laborales para equipos directivos de la generalitat y sus organismos autónomos. Recuperado de: <http://www.invassat.gva.es/documents/161660384/161987828/BENLLOCH+L%C3%93PEZ%3B%20Mar%C3%ADa+Cruz%2C%20URE%C3%91A+URE%C3%91A%3B%20Yolanda%2C%20PUIGDENGOLAS+ROSAS%2C%20Salvador+2015.+Conceptos+b%C3%A1sicos+sobre+seguridad+y+salud+en+el+trabajo/a53e6886-4352-44a9-a5f0-194dedb8c0ec>

Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. México: McGrawHill.

Delumeau, J. (2002). El miedo. Reflexiones sobre su dimensión social y cultural. Medellín, Colombia: Corporación Región.

Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales. (2009). Guía de prevención de riesgos Psicosociales en el trabajo. Andalucía, España. Lienzo Gráfico.

Echenique, M. (2019). Filosofía para la vida. Que es el miedo. Recuperado de: <https://filosofia.nueva-acropolis.es/2013/que-es-el-miedo/#targetText=Autor%3A%20Michel%20Echenique&targetText=El%20miedo%20es%20una%20interrupci%C3%B3n,de%20racionalizar%20una%20situaci%C3%B3n%20cualquiera>.

Estrada, J., (1997). Panorama de factores de riesgo. Medellín, Colombia.

García, Gil & Valero (s/f). “Conceptualización y delimitación de término desastre”. Universitat Jaume I. Recuperado de:

http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/79712/forum_2001_17.pdf?sequence=1

García, O & Hoyo, M. (2002). La Carga Mental de Trabajo. Recuperado de: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>

Gaspar, J. (2010). El plan de continuidad de negocio. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Gonzalo, L. (2015). Propuesta de un Plan de Recuperación de Desastres (DRP) para una Institución Educativa en la Ciudad de México. Recuperado de: <http://148.204.210.201/tesis/1429120764891TESISDRPGon.pdf>

Guerrero, M (2012) Implementación del Sistema Integrado de Gestión en la Empresa de Diseño e Ingeniería de Cienfuegos. (Cap.1, pag.22.)

Henao, F. (2013) Seguridad y salud en el trabajo. Conceptos básicos. Colombia: ECOE ediciones

Hernández, A., Malfavón, N. & Fernández, G., (2005). Seguridad e Higiene Industrial. México: Limusa Noriega Editores.

Instituto de Salud Pública de Chile. (2012). Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Recuperado de: http://www.ispch.cl/sites/default/files/instrumento_de_evaluacion_de_medidas_para_la_preencion_de_riesgos_psicosociales_en_el_trabajo.pdf

Ley de Gestión Integral de Riesgos Socionaturales y Tecnológicos (2009) Gaceta oficial N° 39.095 recuperado de: https://www.ifrc.org/docs/IDRL/Venezuela-ley_G.I.R.S.T.pdf

López, J (2004). ¿Qué son desastres y catástrofes? Departamento de Psiquiatría y Psicología Médica, Universidad Complutense Instituto de Psiquiatría y Salud Mental. Hospital Clínico San Carlos, Madrid. Recuperado: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/desastres/que_son_desastres_y_catastrofes_1.pdf

Marchan, R. (2013). Propuesta para la implementación de sistemas de prevención y protección contra incendios en las instalaciones del centro local metropolitano de la universidad nacional abierta. Trabajo de grado. Universidad Nacional Abierta.

Recuperado: <https://docplayer.es/28276811-Republica-bilivariana-de-venezuela-universidad-nacional-abierta-centro-local-metropolitano-area-de-ingenieria-ingenieria-industrial.html>

Martín, F & Pérez, J,(1997). NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Recuperado de: https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_443.pdf/35f6978d-1338-43c3-ace4-e81dd39c11f0

Martínez, J. (1992). La seguridad social: elementos, propiedades y relaciones. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/3419/1/T18079.pdf>

Martínez, J. Rodríguez, J & Muñoz, A. La Seguridad Industrial Fundamentos y Aplicaciones. Recuperado de: http://www.f2i2.net/web/publicaciones/libro_seguridad_industrial/lisi.pdf

Martínez, M & Reyes, M (2005). Salud y seguridad en el trabajo, La Habana, Cuba: Ciencias médicas.

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

Muñoz, A., Rodríguez, J & Martínez, J. (s/f). La Seguridad Industrial Fundamentos y Aplicaciones.

Nogareda, C. & Pérez, J. (2012). Factores psicosociales: metodología de evaluación. Notas Técnicas de Prevención. Recuperado de: <file:///E:/Escritorio/tesis/926w.pdf>

Osalan Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. (2014). Guía de prevención de riesgos psicosociales. Recuperado de: https://saludlaboral.org/wp-content/uploads/2019/04/1_guia_riesgos_psicosociales.pdf

Peña, G, Matos, M & Montas, M (2014). Diseño de un Plan de Recuperación ante Desastre (DRP) para salvaguardar las operaciones del área de Tecnologías de la Información y la Comunicación ante una situación de desastre. Caso: Institución Educativa Loyola. Revista ingeniería en redes y telecomunicaciones, vol. 1, nº 1, pp. 18-29

- Quiroz, S. (2018). Gestión Reactiva del Riesgo de Desastres y el Clima Organizacional en la Sede Central del instituto Nacional de Defensa Civil – 2017. Tesis para optar a Maestra en Gestión Pública en la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23383/Quiroz_MSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rampazzo, G. & Sanseviero, R. (2002). Análisis comparativo de políticas, procesos y resultados en materia de higiene seguridad industrial entre empresas de gases. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9862.pdf>
- República de Venezuela (2005), Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Gaceta Oficial N 38.236. Recuperado de: <http://www.medicinalaboraldevenezuela.com.ve/archivo/LOPCYMAT.pdf>
- República de Venezuela. (2009). Ley de Gestión Integral de Riesgos Socionaturales y Tecnológicos. Gaceta oficial N 39.095(2009). Recuperado de: http://www.ifrc.org/docs/IDRL/Venezuela-ley_G.I.R.S.T.pdf
- República de Venezuela (2012). Decreto con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. Decreto N 8.938. Recuperado de: https://oig.cepal.org/sites/default/files/2012_leyorgtrabajo_ven.pdf
- Sampieri, R. H. (2006). Metodología de la Investigación. México, D.F: McGraw-Hill.
- Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la Investigación. México, D.F: McGraw-Hill
- Sierra, J; Ortega, V; Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/271/27130102.pdf>
- Torres, M. (2000). Material resumido de apoyo de Higiene y Seguridad Industrial. (Primera Edición) Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Escuela de Ciencias Sociales.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (1998). El Proyecto Factible. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/410/41030203.pdf>
- Villalobos, J. (2008), Guía para crear un plan de recuperación en caso de desastres en el sistema informático del centro de datos de un grupo financiero. Recuperado de: <http://www.uci.ac.cr/Biblioteca/Tesis/PFGMAP505.pdf>

Vinueza, D. (2016). Diseño de un plan de recuperación de desastres (drp) para el departamento de tecnología de información de una empresa procesadora y comercializadora de alimentos. Recuperado de: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/5423/1/UDLA-EC-TMGSTI-2016-07.pdf>

GLOSARIO

Amenaza: Probabilidad de que un fenómeno se presente con una cierta intensidad, en un sitio específico y dentro de un período de tiempo definido, con potencial de producir efectos adversos sobre las personas, los bienes, los servicios y el ambiente.

Emergencia: Alteraciones en las personas, bienes, servicios y ambiente causadas por un evento natural o generado por la actividad humana que no excede la capacidad de respuesta de la comunidad afectada.

Evento adverso: Manifestación de un fenómeno natural, tecnológico o provocado por el hombre en términos de sus características, magnitud, ubicación y área de influencia.

Mitigación: Toda acción orientada a disminuir el impacto de un evento generador de daños en la población y en la economía.

Peligro: Cualquier condición de la que se pueda esperar con certeza que cause lesiones o daños a la propiedad y/o al medio ambiente y es inherente a las cosas materiales (soluciones químicas) o equipos (aire comprimido, troqueladoras, recipientes a presión, etc.), está relacionado directamente con una condición insegura.

Preparación: conjunto de medidas y acciones llevadas a efecto para reducir al mínimo la pérdida de vidas humanas y otros daños, organizando oportuna y eficazmente la respuesta y la rehabilitación.

Prevención: conjunto de medidas cuyo objeto es impedir o evitar que eventos naturales o generados por la actividad humana causen daños, emergencias o desastres.”

Reconstrucción: proceso de reparación, a mediano y largo plazo, del daño físico, social y económico, a un nivel de desarrollo que asegure su sustentabilidad.

Respuesta: Ejecución de las acciones previstas en la etapa de preparación y que, en algunos casos, ya han sido antecedidas por actividades de alistamiento y movilización, motivadas por la declaración de diferentes estados de alerta. Corresponde a la reacción inmediata para la atención oportuna de la población.

Riesgo socionatural: Peligro potencial asociado con la probable ocurrencia de fenómenos físicos cuya existencia, intensidad o recurrencia se relaciona con procesos de degradación ambiental o de intervención humana en los ecosistemas naturales.

Riesgo tecnológico: peligro potencial generado por la actividad humana relacionado con el acceso o uso de la tecnología, percibidos como eventos controlables por el hombre o que son fruto de su actividad.

Tropicalizar: Adaptación de la franquicia a las necesidades culturales de los consumidores en cada región.

Vulnerabilidad: Condiciones inadecuadas de seguridad que presentan personas, edificaciones, espacios físicos, entre otros, ante una amenaza potencialmente dañina.

ANEXOS

Anexo A Instrumento de recolección de datos.



ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES/ ESPECIALIDAD EN RELACIONES INDUSTRIALES.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

COLABORADOR

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO.

Reciba ante todo un cordial saludo, nos dirigimos a usted por medio de este cuestionario, para la medición de algunos aspectos organizacionales.

Este instrumento está compuesto de 37 enunciados.

Por favor, lea atentamente las instrucciones antes de comenzar a contestar.

La información que usted ofrezca será manejada de forma confidencial, y será analizada como también presentada de manera agrupada o agregada, exclusivo para uso académico.

Instrucciones:

1. A continuación se presentarán enunciados que deberá responder de acuerdo a su percepción.
2. Se recomienda leer detenidamente cada pregunta antes de responder.
3. Utilice lápiz para marcar sus alternativas.
4. Marque sus respuestas con una "X"

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS.

Edad _____

Sexo _____

Antigüedad _____

Nivel educativo

Básica		Bachiller		TSU		UNIVERSITARIO	
--------	--	-----------	--	-----	--	---------------	--

Al lado de cada enunciado hay una escala de dos opciones: “SI” o “NO”. Por favor escoja una opción en cada enunciado colocando una "X" en el espacio correspondiente a la opción de su selección. No deje ningún enunciado sin contestar.

		SI	NO
1	¿Sabe qué hacer si se presenta una emergencia?		
2	¿Conoce en su totalidad todos los procesos de la empresa?		
3	¿Sabe si su empresa cuenta con un plan de control de emergencias?		
4	¿Recibe información oportuna acerca de qué hacer en caso de emergencias?		
5	¿Recibe información oportuna acerca de cómo prevenir accidentes?		
6	¿La empresa cuenta con un plan de seguridad laboral?		
7	¿La empresa ejecuta un programa de educación e información de los riesgos existentes en el lugar de trabajo?		
8	¿La empresa le entregó los Análisis de Seguridad en el Trabajo?		
9	¿Se han tomado medidas para que todos conozcan el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo?		
10	¿Conoce cuáles son las leyes que le garantizan tener seguridad y salud laboral?		
11	¿La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores?		
12	¿Sabe cómo actuar en caso de incendios?		
13	¿Sabe cómo actuar en caso de terremotos?		
14	¿Sabe cómo actuar en caso de saqueos?		
15	¿Sabe cómo actuar en caso de disturbios?		
16	¿Sabe cómo actuar en caso de golpe de estado?		
17	¿Sabe cómo actuar en caso de toque de queda?		
18	¿Sabe qué información tiene que modificar en el RUTAGRAMA para informar al patrono cada vez que tenga una actualización de la misma?		
19	¿El ruido interfiere en sus actividades?		
20	¿La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada?		
21	¿La temperatura en su área de trabajo no es la adecuada?		
22	¿La higiene es deficiente en su área de trabajo?		
23	¿Está expuesto a sustancias orgánicas e inorgánicas, naturales o sintéticas que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, puede incorporarse al aire ambiente en forma de polvos, gases solventes o vapores?		
24	¿Está expuesto a microbios, hongos, insectos o roedores?		
25	¿El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza?		
26	¿Cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo?		
27	¿Existe hacinamiento en los espacios para trabajar?		
28	El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza		
29	Me siento desmotivado al llegar a mi lugar de trabajo por la forma como me tratan mis superiores o mis compañeros.		

30	Me siento angustiado al llegar a mi lugar de trabajo por la forma como me tratan mis superiores o mis compañeros.		
31	Mi superior se niega a comunicarse, hablar o reunirse conmigo.		
32	¿Siente miedo de perder su lugar de trabajo por un desastre natural (terremotos)?		
33	¿Se siente amenazado de alguna condición insegura o acto inseguro que perjudique su lugar de trabajo?		
34	¿Se sentiría más seguro contando con una política y/o plan que recupere su lugar de trabajo en caso de algún desastre?		
35	¿Usted se sentirá tranquilo (a) al saber que su lugar de trabajo cerrará por algún desastre ocurrido?		
36	¿Siente estrés al saber los riesgos que están presentes en su entorno laboral?		
37	¿Se siente estresado por la ocurrencia de un siniestro en su sitio de trabajo?		

¡Gracias por su Colaboración!.

Anexo B Tablas y gráficas suministradas por SPSS

Conoce en su totalidad los procesos de la empresa PRE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	13	28,3	28,3	28,3
	NO	33	71,7	71,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Conoce en su totalidad los procesos de la empresa POST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	29	63,0	63,0	63,0
	NO	17	37,0	37,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Información oportuna en caso de emergencia PRE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	10	21,7	21,7	21,7
	NO	36	78,3	78,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Información en caso de emergencia POST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	38	82,6	82,6	82,6
	NO	8	17,4	17,4	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

cuenta plan de seguridad laboral PRE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	10	21,7	21,7	21,7
	NO	36	78,3	78,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

cuenta plan de seguridad laboral POST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	46	100,0	100,0	100,0

La empresa le entrego los análisis de Seguridad en el Trabajo

PRE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	19	41,3	41,3	41,3
	NO	27	58,7	58,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

La empresa le entrego los análisis de Seguridad en el Trabajo

POST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	41	89,1	89,1	89,1
	NO	5	10,9	10,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Sabe cuáles son las Leyes que le Garantizan la SSL PRE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	17	37,0	37,0	37,0
	NO	29	63,0	63,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Sabe cuáles son las Leyes que le Garantizan la SSL Post

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	20	43,5	43,5	43,5
	NO	26	56,5	56,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

preocupan bienestar trabajadores PRE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	28	60,9	60,9	60,9
	NO	18	39,1	39,1	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

preocupan bienestar trabajadores POST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	36	78,3	78,3	78,3

	NO	10	21,7	21,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

caso de incendios PRE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	12	26,1	26,1	26,1
	NO	34	73,9	73,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

caso de incendios POST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	36	78,3	78,3	78,3
	NO	10	21,7	21,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

caso de terremotos PRE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	13	28,3	28,3	28,3
	NO	33	71,7	71,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

caso de terremotos POST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	36	78,3	78,3	78,3
	NO	10	21,7	21,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

caso de saqueos PRE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	14	30,4	30,4	30,4
	NO	32	69,6	69,6	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

caso de saqueos POST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	SI	35	76,1	76,1	76,1
	NO	11	23,9	23,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

caso de disturbio PRE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	12	26,1	26,1	26,1
	NO	34	73,9	73,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

caso de disturbio POST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	38	82,6	82,6	82,6
	NO	8	17,4	17,4	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

caso de golpe de estado PRE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	12	26,1	26,1	26,1
	NO	34	73,9	73,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

caso de golpe de estado POST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	38	82,6	82,6	82,6
	NO	8	17,4	17,4	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

caso de toque de queda PRE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	12	26,1	26,1	26,1
	NO	34	73,9	73,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

caso de toque de queda POST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	33	71,7	71,7	71,7
	NO	13	28,3	28,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Ruto grama PRE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	16	34,8	34,8	34,8
	NO	30	65,2	65,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Rutograma POST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	24	52,2	52,2	52,2
	NO	22	47,8	47,8	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

desmotivado angustiado por cómo me miran PRE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	10	21,7	21,7	21,7
	NO	36	78,3	78,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

desmotivado angustiado por cómo me miran POST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	10	21,7	21,7	21,7
	NO	36	78,3	78,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

angustiado al llegar mi lugar de trabajo PRE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	11	23,9	23,9	23,9
	NO	35	76,1	76,1	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

angustiado al llegar mi lugar de trabajo POST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	11	23,9	23,9	23,9
	NO	35	76,1	76,1	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

superior se niega PRE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	10	21,7	21,7	21,7
	NO	36	78,3	78,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

superior se niega POST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	10	21,7	21,7	21,7
	NO	36	78,3	78,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

tranquilidad al saber que LDT cerrara por desastre PRE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	9	19,6	19,6	19,6
	NO	37	80,4	80,4	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

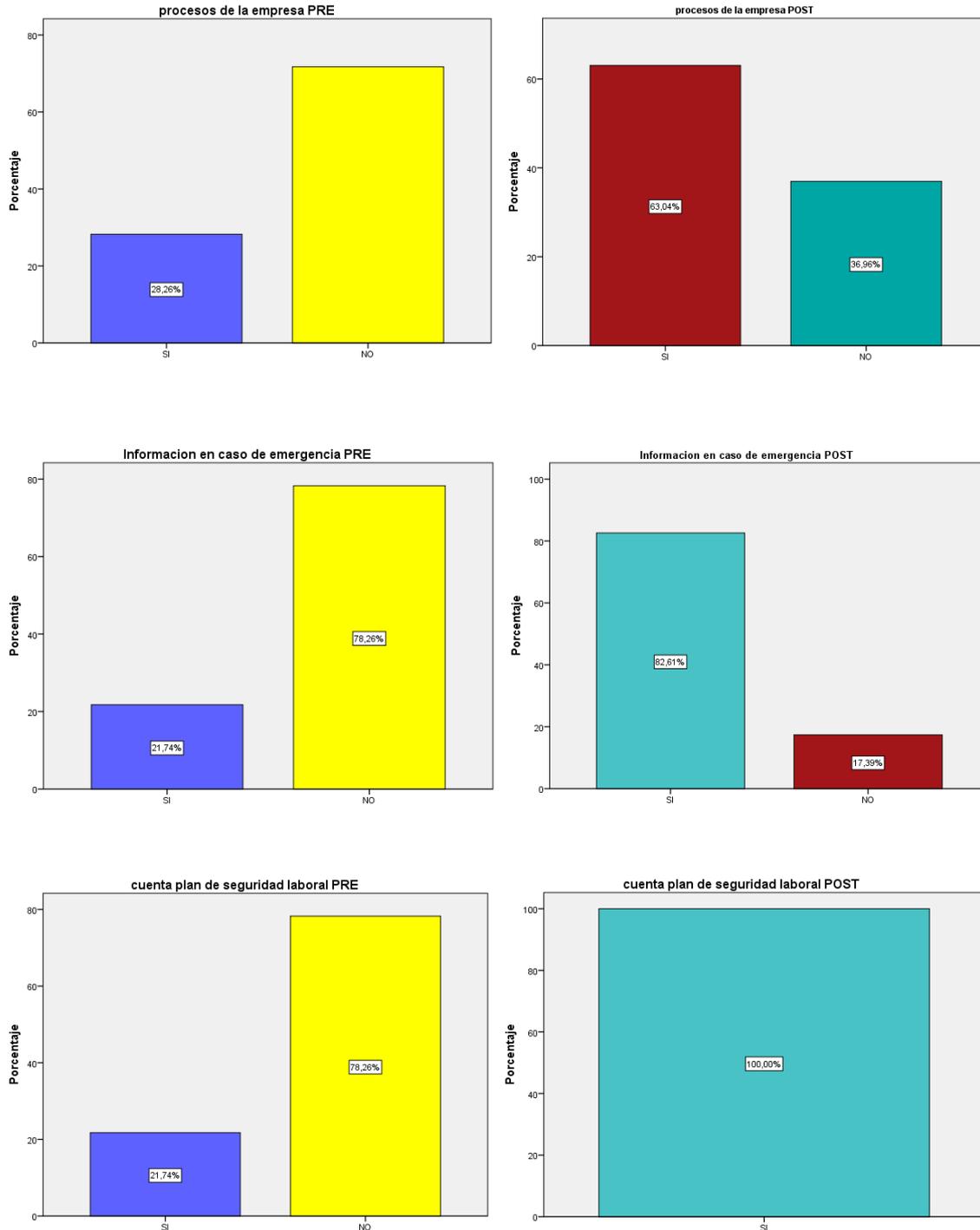
estrés por ocurrencia de siniestro PRE

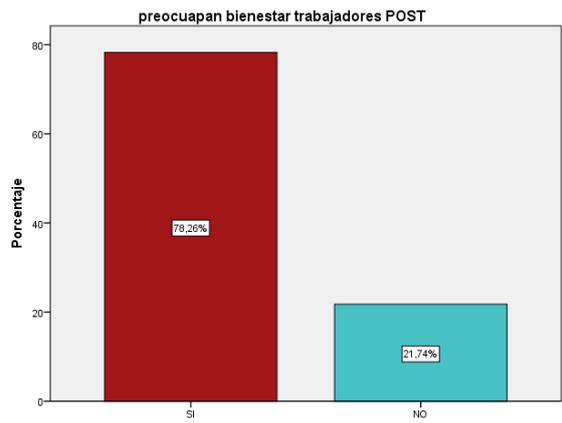
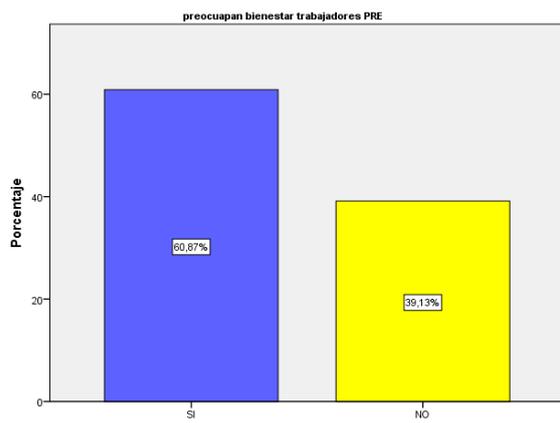
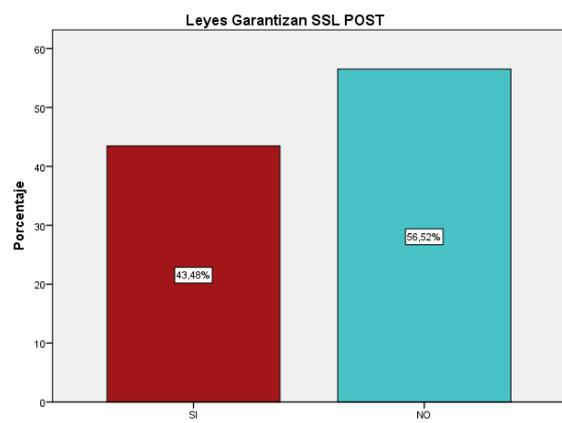
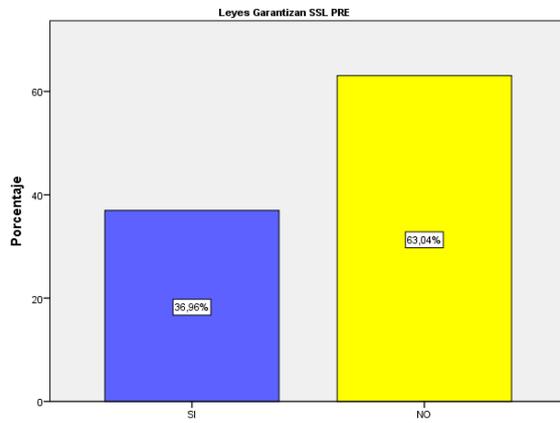
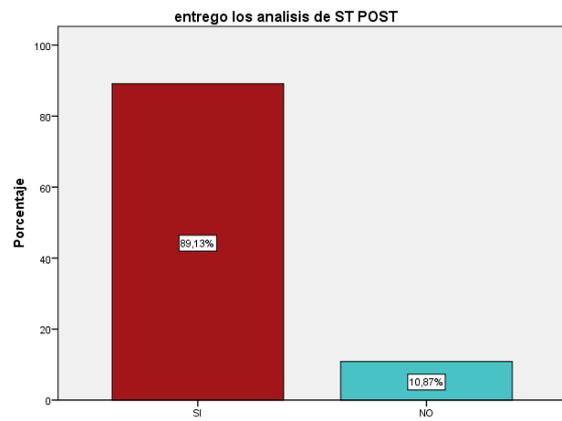
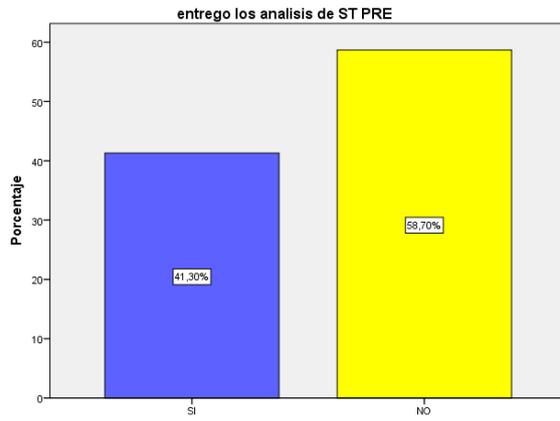
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	34	73,9	73,9	73,9
	NO	12	26,1	26,1	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

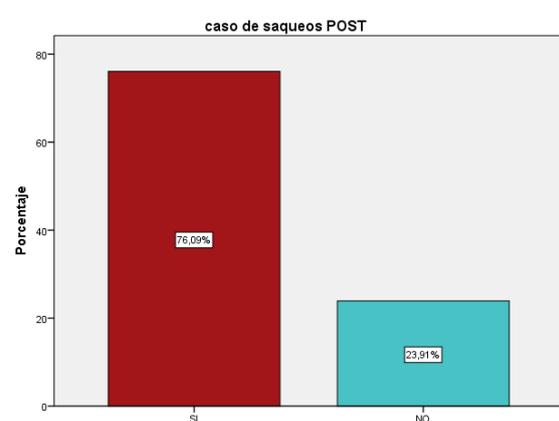
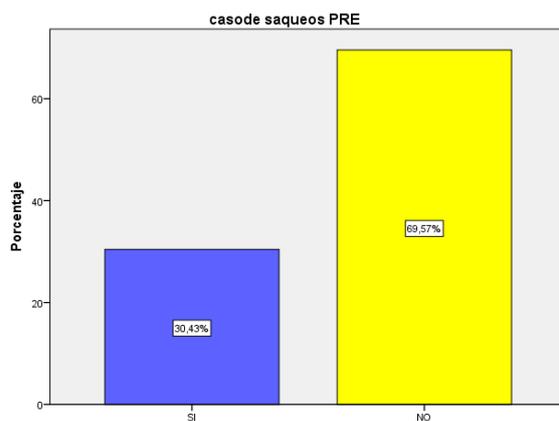
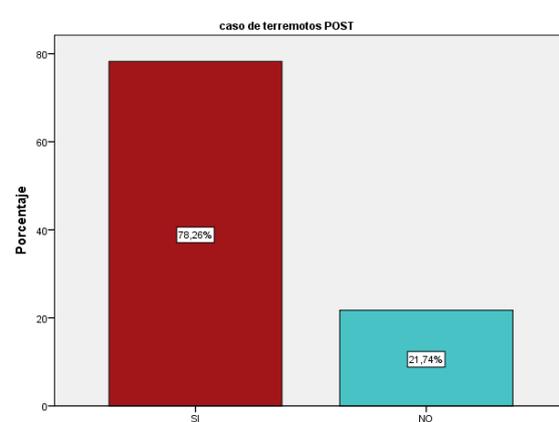
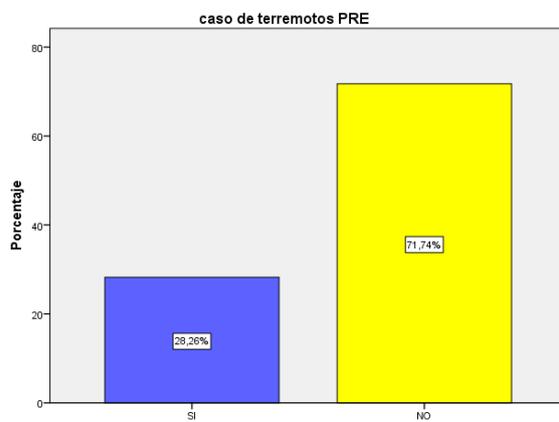
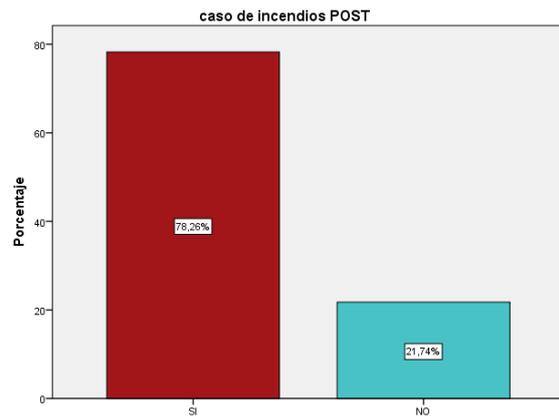
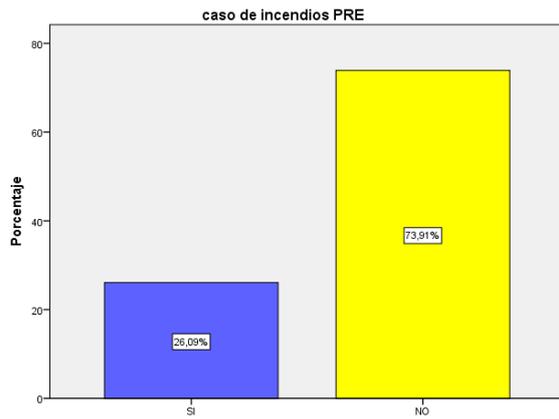
estrés por ocurrencia de siniestro POST

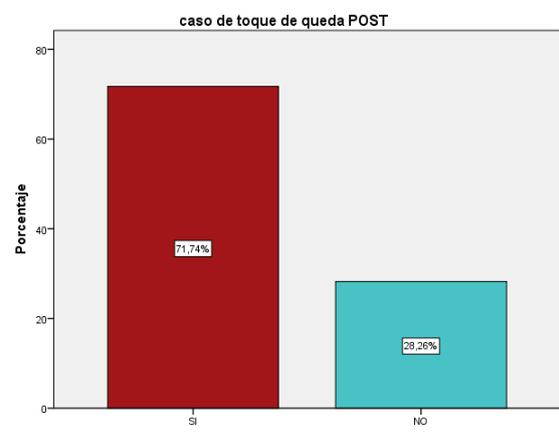
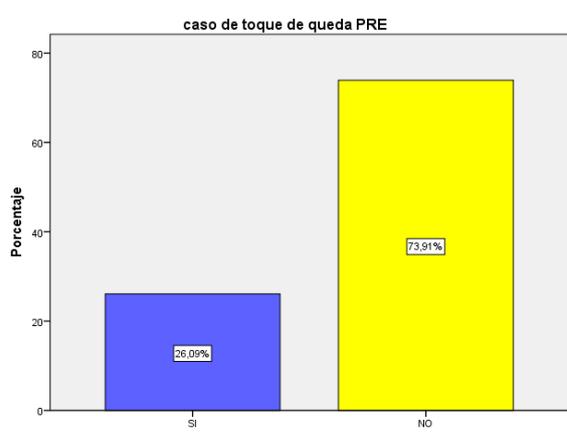
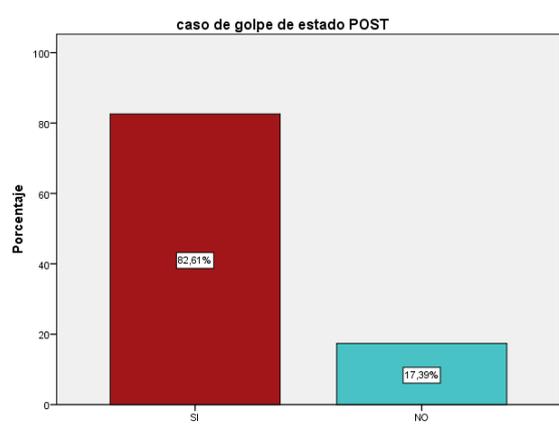
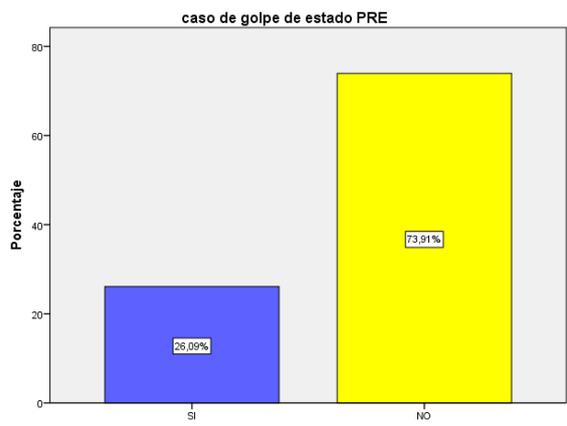
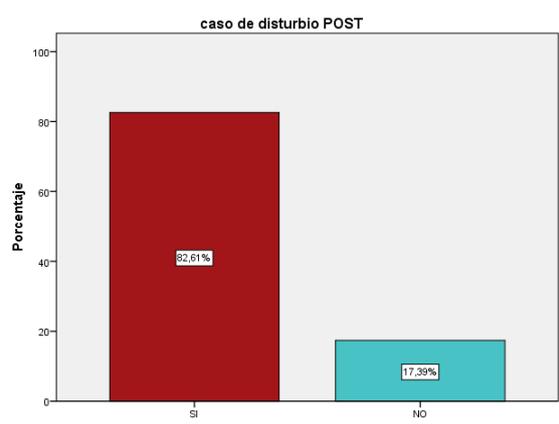
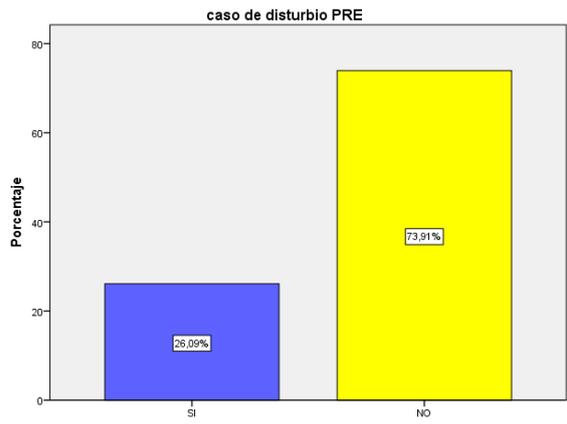
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	6	13,0	13,0	13,0
	NO	40	87,0	87,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

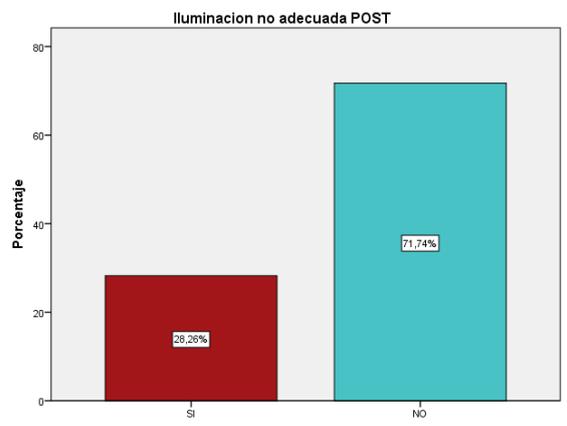
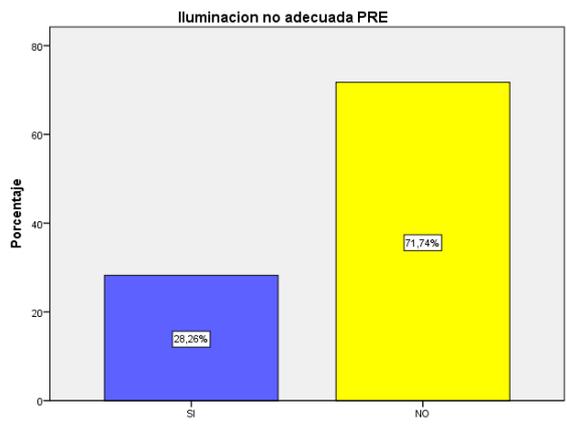
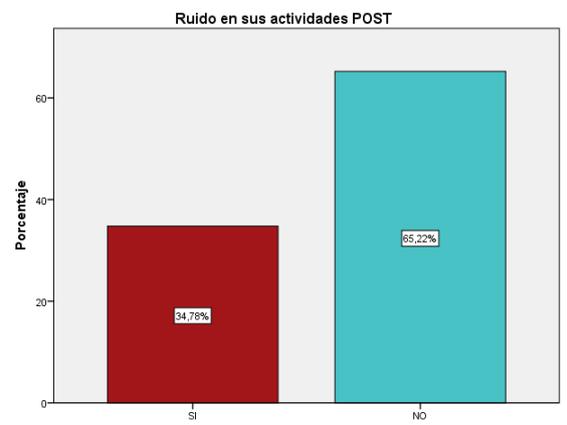
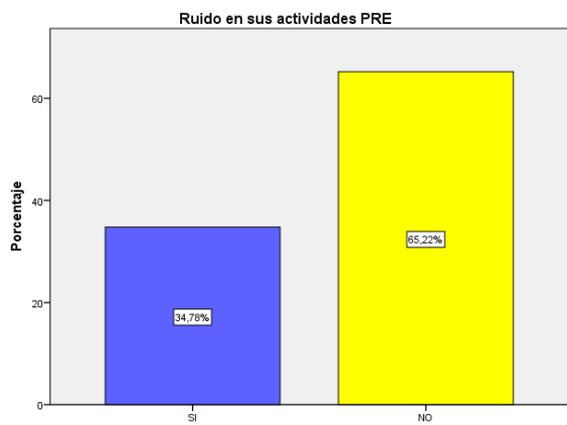
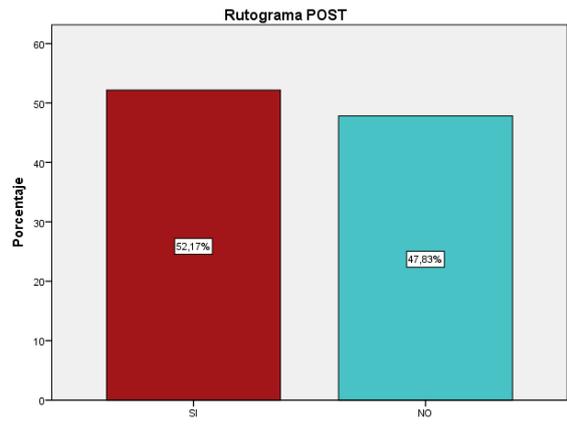
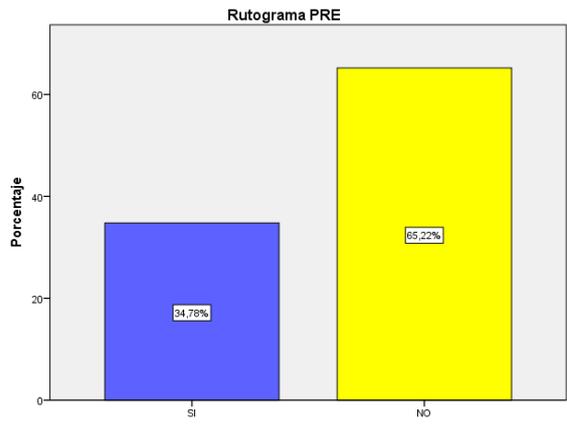
Anexo C Graficas suministradas por SPSS

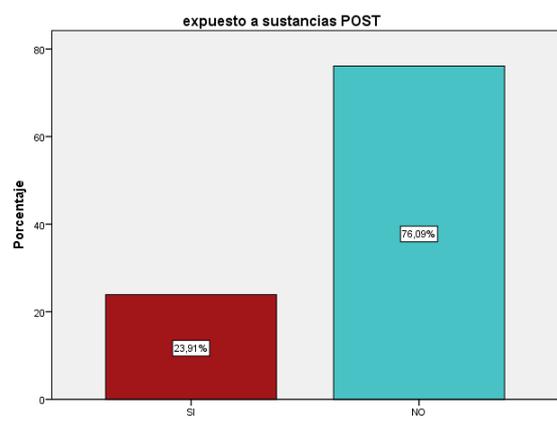
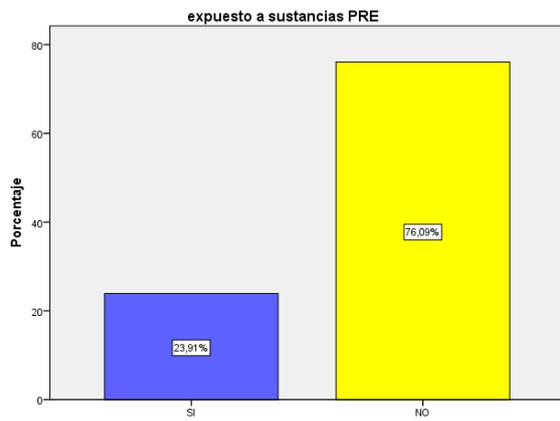
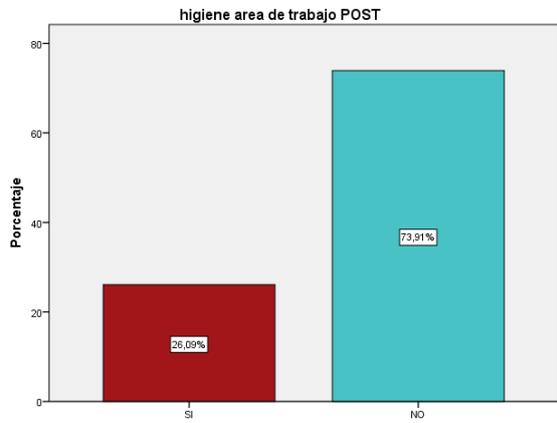
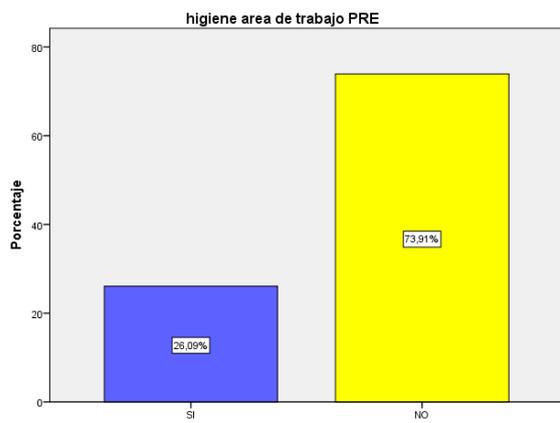
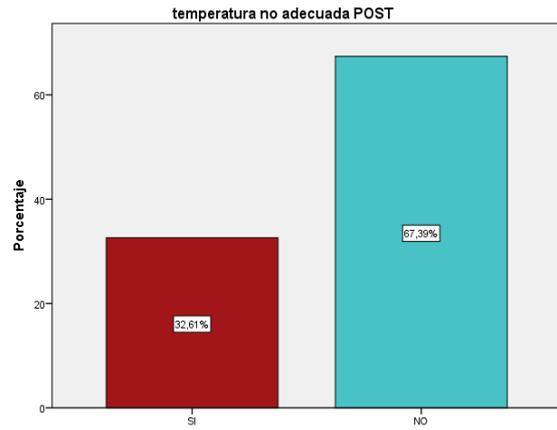
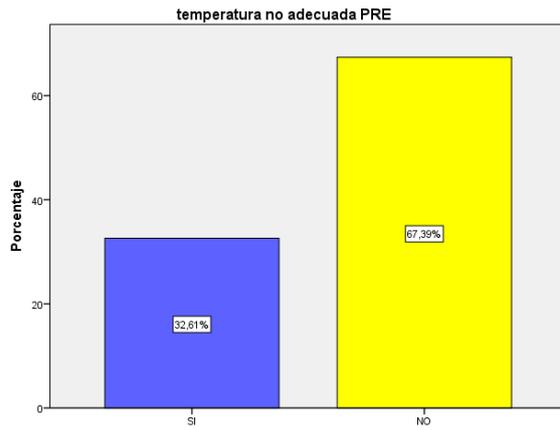


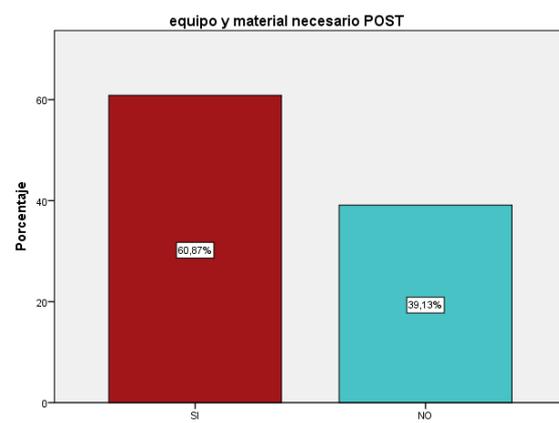
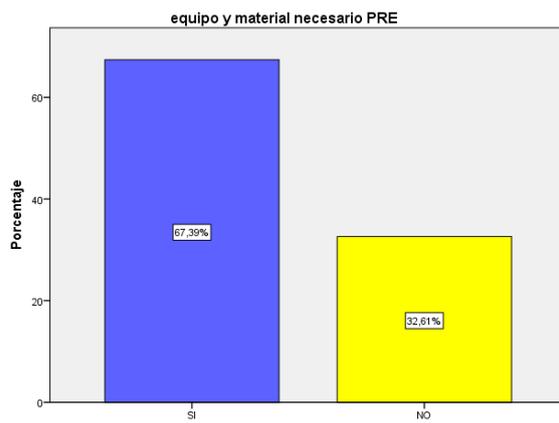
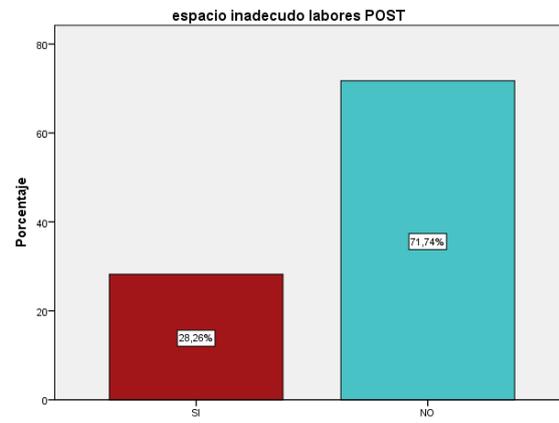
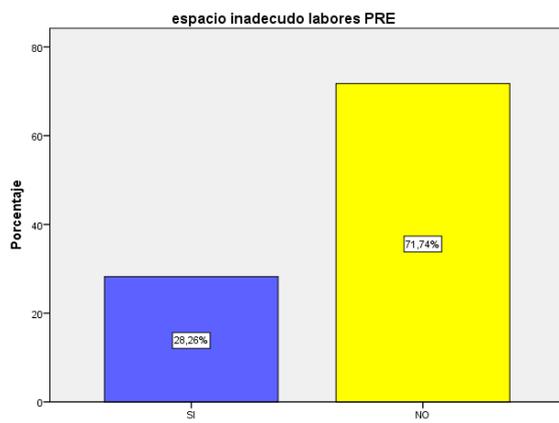
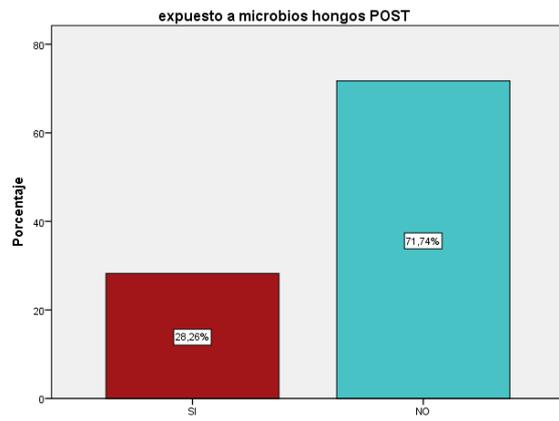
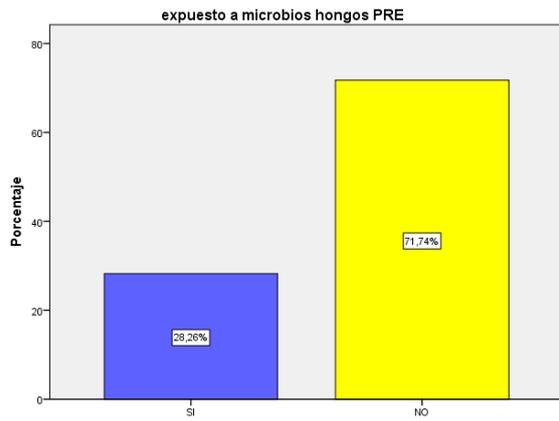


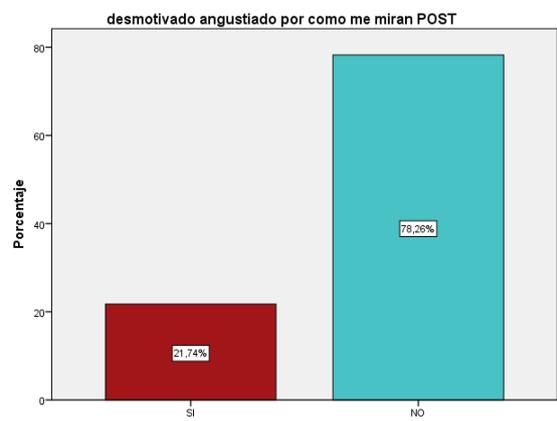
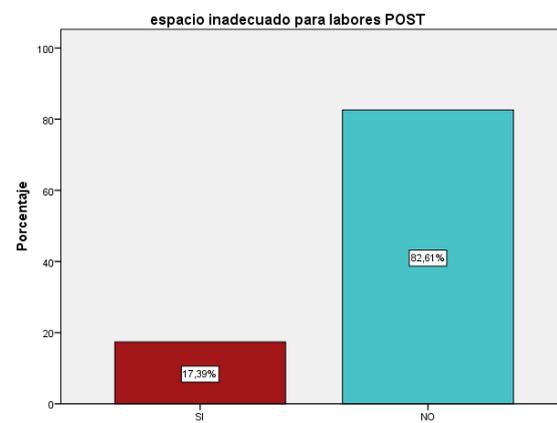
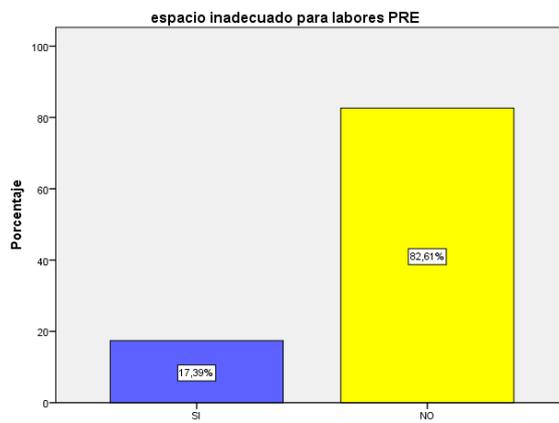
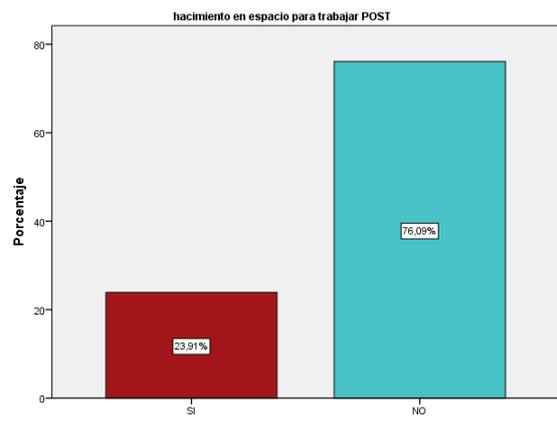
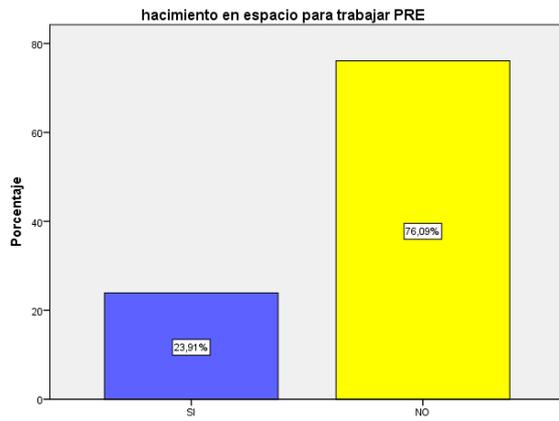


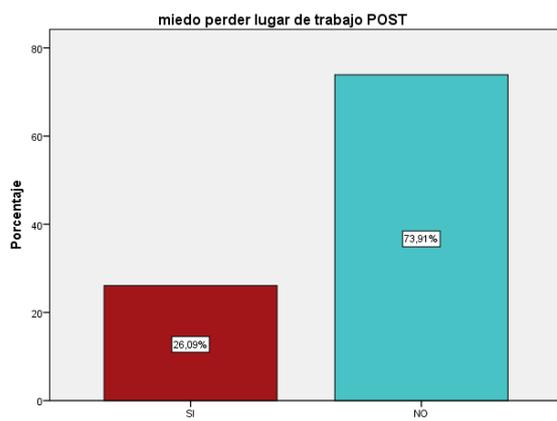
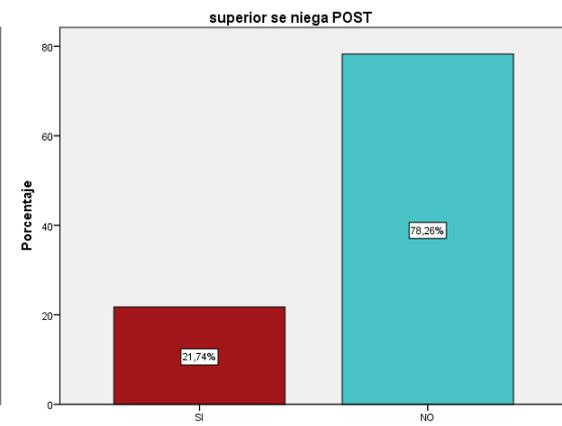
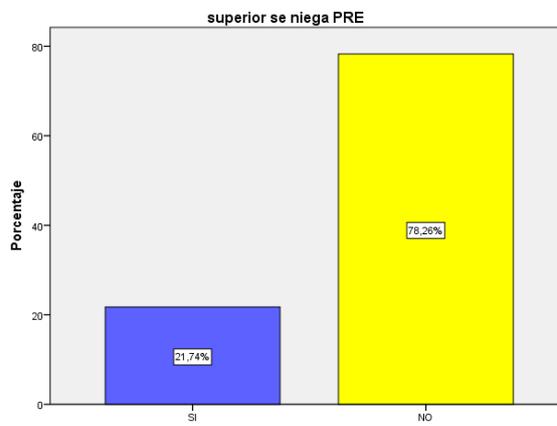
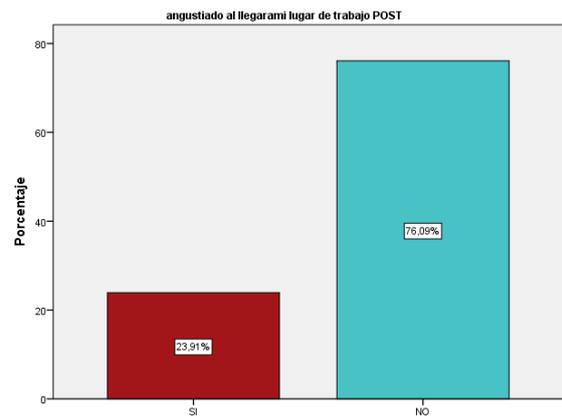
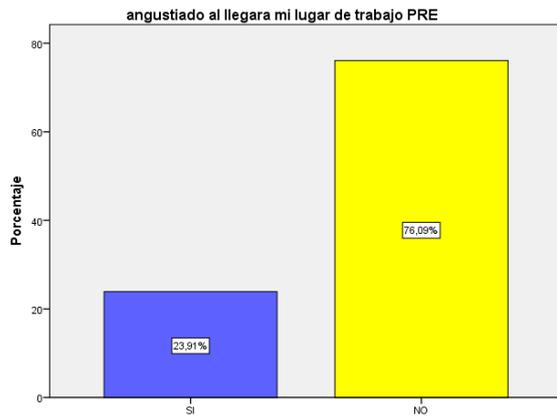


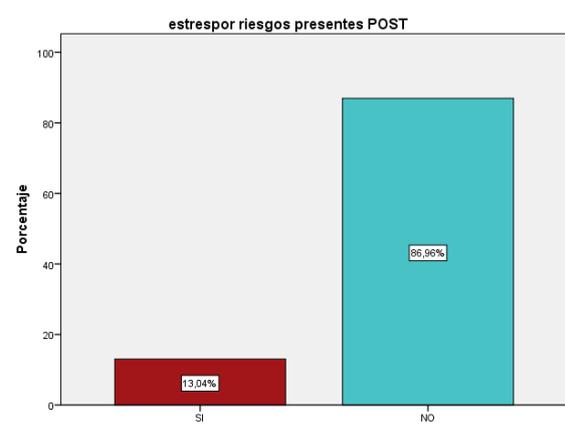
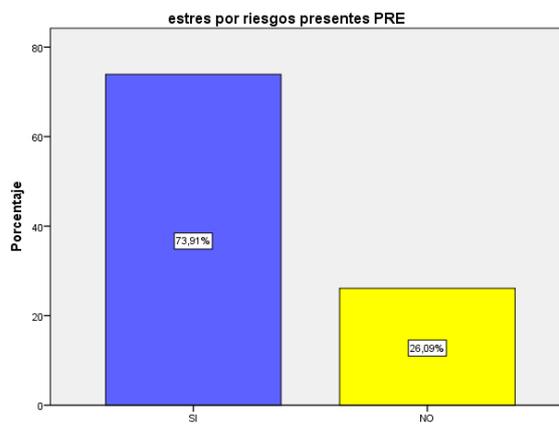
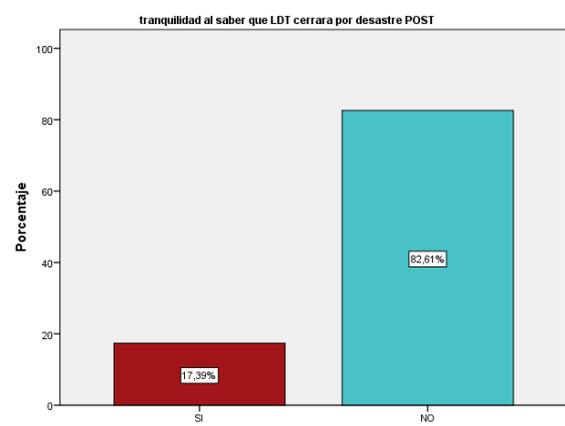
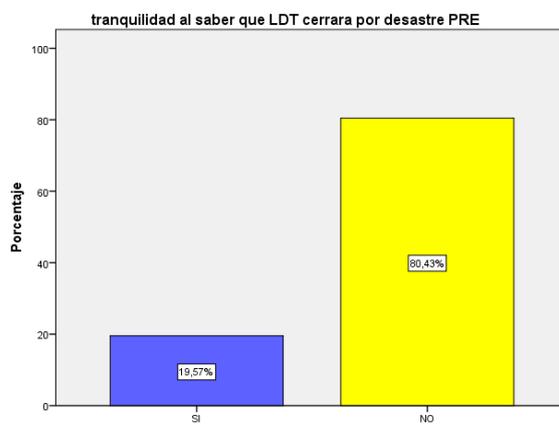
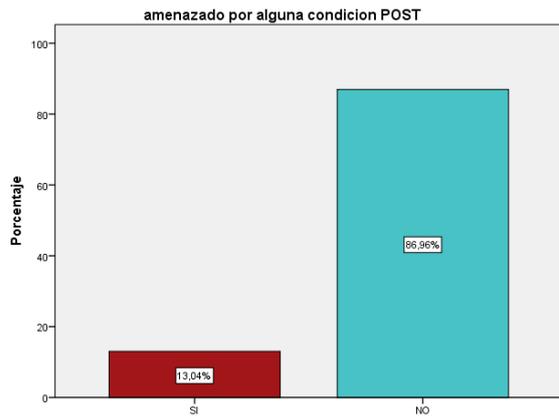


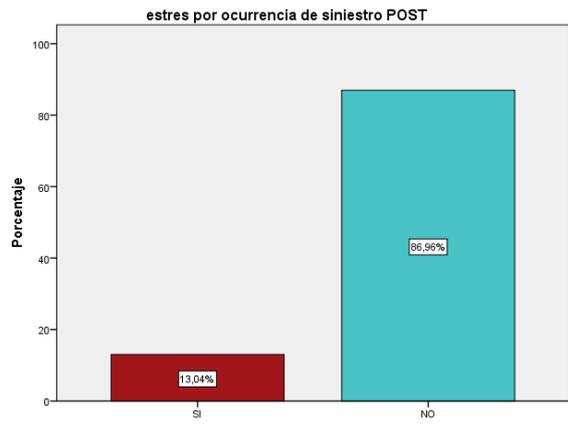
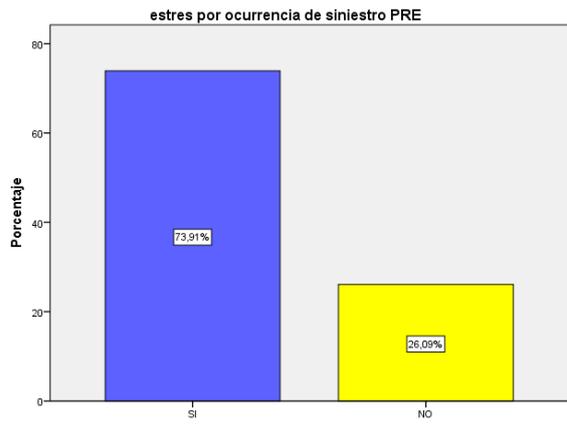












Anexo D Memorandum de notificación de divulgación del plan de control de emergencias.



RIF. J-31282399-2

Caracas, 05 de julio de 2019.

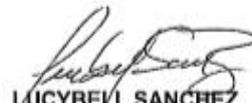
SERVICIOS DE DEMORAS INTERMODAL 77, C.A.

Atención:

Sirva la presente para informar a los trabajadores que la empresa **SERVICIOS DE DEMORAS INTERMODAL 77, C.A.** rif J-31282399-2, empresa debidamente inscrita ante el Registro Mercantil de la Circunscripción Judicial del Estado Vargas, en fecha 03 de Febrero de 2005, N° 36 Tomo 25-A, realizara procesos de divulgación de información en materia de seguridad y salud laboral, con la finalidad de mantener informado a todo el personal sobre los posibles cambios o avances que tenga el plan de control de emergencias de la empresa.

Sin más nada que agregar.


YONDERLIT URBINA
JEFE DE RECURSOS HUMANOS


LUCYBELL SANCHEZ
GERENTE GENERAL



SERVICIO DE DEMORA INTERMODAL 77, C.A.
Av. Principal El Bosque y calle Sta. Isabel Torre Credicard, piso 4, Ofic. 43, Urb. El Bosque.
Teléfono: 0212-953-68-37

Anexo E Memorandum de divulgación del plan de control de emergencias.



RIF. J-31282399-2

Caracas, 11 de julio de 2019.

SERVICIOS DE DEMORAS INTERMODAL 77, C.A.

Atención:

Sirva la presente para informar que la empresa **SERVICIOS DE DEMORAS INTERMODAL 77, C.A.** rif J-31282399-2, empresa debidamente inscrita ante el Registro Mercantil de la Circunscripción Judicial del Estado Vargas, en fecha 03 de Febrero de 2005, N° 36 Tomo 25-A realizo el día 10 del mes de julio del año 2019 la jornada de divulgación con la finalidad de comunicarle a todo el personal administrativo de la sede administrativa ubicada en chacaito-caracas el plan de control de emergencias para la absorción de conocimientos previos a alguna emergencia que se pudiese presentar.

Sin más nada que agregar.


YONDERLIT URBINA
JEFE DE RECURSOS HUMANOS


LUCYBELL SANCHEZ
GERENTE GENERAL



SERVICIO DE DEMORA INTERMODAL 77, C.A.
Av. Principal El Bosque y calle Sta. Isabel Torre Credicard, piso 4, Ofic. 43, Urb. El Bosque.
Teléfono: 0212-953-68-37

Anexo F Memorandum de Confidencialidad



RIF. J-31282399-2

Caracas, 30 de julio de 2019.

SERVICIOS DE DEMORAS INTERMODAL 77, C.A.

Atención:

Sirva la presente para informar que la empresa **SERVICIOS DE DEMORAS INTERMODAL 77, C.A.** rif J-31282399-2, empresa debidamente inscrita ante el Registro Mercantil de la Circunscripción Judicial del Estado Vargas, en fecha 03 de Febrero de 2005, N° 36 Tomo 25-A no publica el plan de control de emergencias para efectos de ser compartido con otras entidades organizacionales, por motivo del respaldo confidencial de información de procesos internos de la empresa que este posee.

Sin más nada que agregar.


YONDERLIT URBINA
JEFE DE RECURSOS HUMANOS


Rif: J-31282399-2
Servicios de Demoras Intermodal 77, C.A.

SERVICIO DE DEMORA INTERMODAL 77, C.A.
Av. Principal El Bosque y calle Sta. Isabel Torre Credicard, piso 4, Ofic. 43, Urb. El Bosque.
Teléfono: 0212-953-68-37

Anexo G Oficinas administrativas de Servicios de Demoras intermodal 77. C.A.



Anexo H Charla informativa a los trabajadores de SDI



