

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SALUD
OCUPACIONAL DEL PERSONAL DE REPARTO
TERCIARIZADO – DISTRIBUIDORA BACKUS – JULIACA 2013**

TESIS

PRESENTADA POR:

HEIDY LIZBETH APAZA MENDOZA

YANET QUISPE CUSI

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERU

2016

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SALUD
OCUPACIONAL DEL PERSONAL DE REPARTO
TERCIARIZADO – DISTRIBUIDORA BACKUS – JULIACA 2013**

TESIS PRESENTADA POR:

**HEIDY LIZBETH APAZA MENDOZA
YANET QUISPE CUSI**

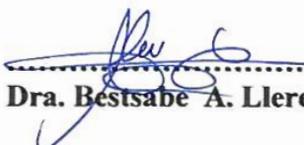
PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

Fecha de Sustentación: 15-07-2016



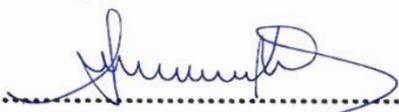
APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE : 
Dra. Bestsabe A. Llerena Zea

PRIMER MIEMBRO : 
Dra. Victoria D. Quispe Arapa

SEGUNDO MIEMBRO : 
Dra. Luz María Méneses Cariapaza

DIRECTOR DE TESIS : 
M.Sc. Maritza Castro Távara

ASESOR DE TESIS : 
Ing. Adalberto Calsin Sanchez

AREA: Desarrollo humano y calidad de vida
TEMA: Gerencia social y redes sociales

DEDICATORIA

A Dios, por haber guiado nuestros pasos e iluminado nuestro camino en los momentos de tristezas y alegrías, fuente de nuestra inspiración.

A nuestros padres, con eterna gratitud, ya que creyeron en nosotras y nos sacaron adelante para ser profesionales, dándonos ejemplos dignos de superación y entrega, gracias a ellos, hoy podemos ver nuestra meta alcanzada, gracias por haber cultivado en nosotras el anhelo de triunfo en la vida, siempre estuvieron impulsándonos en momentos más difíciles de nuestra carrera.

A nuestros familiares y amigos, quienes nos apoyaron y nos enseñaron a lograr nuestras metas.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por la vida y fuerza espiritual que nos da para realizar este trabajo de investigación con esfuerzo y perseverancia.

A nuestra Alma Mater, que es la Universidad Nacional del Altiplano, a nuestros maestros por sus sabios consejos y orientación, que nos han inculcado a lo largo de la vida profesional, y a todas aquellas personas que de una u otra manera aportaron positivamente para el desarrollo de la presente Tesis.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN	11

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.3. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	25

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	26
2.1.1. Teorías del clima organizacional.....	29
2.1.1.1. Teoría clásica	39
2.1.1.2. Teoría del comportamiento organizacional.....	39
2.1.1.3. teoría de las relaciones humanas	39
2.1.1.4. Motivación humana.....	39
2.1.1.5. Teoría de litwin y stringer	39
2.2. SALUD OCUPACIONAL.....	39
2.2.1. Marco legal	40
2.2.2. Salud ocupacional	42
2.2.3. Ramas de salud ocupacional	43
2.3. EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE BEBIDAS (DISTINTAS EMPRESAS).....	52
2.3.1. Características de distintas empresas de bebidas.	52
2.4. RECURSOS HUMANO, TALENTO HUMANO DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE BEBIDAS	54
2.4.1. Recurso humano.....	52
2.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	55

CAPÍTULO III

MÉTODOLÓGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	56
3.2.	POBLACIÓN DE ESTUDIO	57
3.3.	TAMAÑO DE MUESTRA.....	57
3.4.	SELECCIÓN DE LA MUESTRA	57
3.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	59

CAPÍTULO IV

CARACTERIZACIÓN DEL AREA DE INVESTIGACIÓN

4.1.	ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	60
4.1.1.	Reseña histórica	60
4.1.2.	Política empresarial.....	60
4.1.3.	Objetivo empresarial	60
4.1.4.	Visión empresarial	60
4.1.5.	Misión empresarial.....	60
4.1.6.	Política del personal terciario.....	60
4.1.7.	Misión y visión del personal terciario de backus	60
4.1.8.	Objetivos y metas del personal terciario	60
4.1.9.	Organigrama de backus.....	60
4.1.10.	Organigrama del personal terciario.....	60

CAPÍTULO V

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1.	ESTRUCTURA DEL PERSONAL Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.....	67
5.2.	RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL CON SEGURIDAD OCUPACIONAL...	69
5.3.	RIESGO DEL PERSONAL CON SEGURIDAD OCUPACIONAL.....	70
5.4.	APOYO DEL PERSONAL CON SEGURIDAD OCUPACIONAL.....	72
5.5.	CONFLICTOS DEL PERSONAL EN LA SEGURIDAD OCUPACIONAL	74
5.6.	RECOMPENSA DEL PERSONAL EN LA MEDICINA DE TRABAJO.....	76
5.7.	CALOR DEL PERSONAL CON MEDICINA DE TRABAJO	77
5.8.	ESTANDARES DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL CON MEDICINA DE TRABAJO.....	79
5.9.	IDENTIDAD DEL PERSONAL Y MEDICINA DE TRABAJO	81

CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
ANEXOS	94

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 01 :	Estructura según seguridad ocupacional del personal terciarizado de la distribuidora BACKUS – 201567
TABLA 02 :	Responsabilidad según seguridad ocupacional del personal terciario de la distribuidora BACKUS- 201569
TABLA 03 :	Riesgo según seguridad ocupacional del personal terciario de la distribuidora BACKUS- 201571
TABLA 04 :	Apoyo según seguridad ocupacional del personal terciario de la distribuidora BACKUS – 2015.....73
TABLA 05 :	Conflictos según seguridad ocupacional del personal terciario de la distribuidora BACKUS – 201575
TABLA 06 :	Recompensa según medicina de trabajo del personal terciario de la distribuidora BACKUS – 201576
TABLA 07 :	Calor según medicina de trabajo del personal terciario de la distribuidora BACKUS – 201578
TABLA 08 :	Estándares de desempeño según medicina de trabajo del personal terciario de la distribuidora BACKUS – 201580
TABLA 09 :	Identidad según medicina de trabajo del personal terciario de la distribuidora BACKUS – 2015.....82
TABLA 10 :	Clima organizacional (estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares, conflictos, identidad,) del personal terciario de la distribuidora BACKUS – 2015.....83
TABLA 11 :	Salud ocupacional (seguridad ocupacional y medicina de trabajo) del personal terciario de la distribuidora BACKUS – 201584
TABLA 12 :	Clima organizacional (estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares, conflictos, identidad,) según salud ocupacional (seguridad)85

RESUMEN

Esta investigación: “Clima organizacional y su influencia en la salud ocupacional del personal de reparto terciarizado – Distribuidora Backus – Juliaca- 2015”, tuvo como objetivo determinar que el clima organizacional influye en la salud ocupacional del personal de reparto Terciario – Distribuidora Backus. La investigación es de tipo no experimental, dado que no es posible la manipulación de ninguna de las variables, por lo que se trabajó en el fenómeno tal y como se da en el contexto, en este proceso se utilizó el método hipotético- deductivo, se estudió en base a una muestra de 110 personas del personal terciario de la empresa, los análisis estadísticos a los que fueron sometidas las pruebas nos indican que los instrumentos son válidos y confiables.

Se comprobó la hipótesis que el clima organizacional influye en la salud ocupacional de manera directa en los trabajadores, puesto que las dimensiones (estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, desempeño, conflictos e identidad) afectan a la salud ocupacional la misma que perjudica el bienestar laboral, la estabilidad del trabajador, lo que genera un inadecuado ambiente laboral, estabilidad del trabajador y el desarrollo de la empresa.

Palabras claves: clima organizacional, salud ocupacional, reparto terciarizado.

ABSTRACT

This research: "organizational climate and its influence on the occupational health of the delivery staff terciarizado - Distributor Backus - Juliaca - 2015", was aimed at determining the organizational climate influences the occupational health of the delivery staff terciarizado - Distributor Backus. The research is non-experimental, since it is not possible to the manipulation of any of the variables, so that work on the phenomenon as given in the context, this process was used the hypothetical- deductive method, based on a sample of 110 tertiary staff of the company, the statistical analysis were subjected to the tests indicate that the instruments are valid and reliable. They confirmed the hypothesis that the organizational climate influences the occupational health directly in workers, since the dimensions (structure, responsibility, rewards, risk, heat, support, performance, conflict and identity) affect the occupational health the same that harms the labor welfare, the stability of the worker, which generates an inadequate working environment, the worker s stability and the development of the company.

Key words: organizational climate, occupational health, tertiary distribution.

INTRODUCCIÓN

Las empresas afrontan día a día pérdidas debido a la falta de seguridad y salud en el trabajo, lo cual se manifiesta en un alto nivel de accidentes laborales tanto en el sector privado y público. Con las tendencias modernas hacia la globalización, las empresas se ven sometidas a la presión de tratados comerciales internacionales, los cuales empezarán a exigir su actualización en los temas de Responsabilidad Social y particularmente en la Seguridad y Salud Ocupacional, entre otros.

Es un momento oportuno para que las organizaciones se actualicen para estar en condiciones competitivas frente a los retos inminentes de dichas tendencias. La seguridad del trabajador se ha convertido, desde hace ya algunos años, en un objetivo esencial en las empresas públicas y privadas. Si lo analizamos desde la perspectiva de la calidad, la seguridad se identifica claramente como la dimensión clave a considerar en los procesos de mejora efectiva de la calidad.

La orientación hacia la prestación de servicios de salud, requiere que la información sobre Seguridad del trabajador esté integrada para su difusión, despliegue y generación de conocimiento con el fin de estimular a los diferentes actores al desarrollo de las acciones definidas en las líneas de acción y el logro del objetivo propuesto. En este sentido, conseguir una adecuada salud ocupacional del trabajador ha sido señalado como la primera de las “buenas prácticas” o recomendaciones para mejorar la seguridad del trabajador en el informe publicado el 2003 por el National Quality Forum de Estados Unidos.

En tanto, el clima organizacional está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. Es evidente que la existencia de un adecuado u óptimo clima organizacional repercutirá positivamente en el desempeño del trabajador de la empresa en general y una adecuada salud ocupacional.

La empresa Backus se encuentran en todo el Perú, en el departamento de Puno su sede en Juliaca, es la Distribuidora del Grupo Cerveceros Backus que tiene como actividad económica principal, la elaboración, envasado, venta, distribución y toda clase de negociaciones relacionadas con bebidas malteadas y maltas, bebidas no alcohólicas y aguas gaseosas. El personal de reparto terciarizado que labora en la Empresa son de género masculino, teniendo un grado de instrucción secundaria completa, teniendo una edad promedio de 20 a 50 años de edad.

El mencionado personal de reparto, se ve afectado por el clima organizacional de los trabajadores debido a la desconfianza del trabajador y jefes de áreas, deficiente liderazgo por el autoritarismo de jefes, la comunicación es vertical, no tienen confianza con sus actividades que realizan como trabajadores, deficiente motivación en los trabajadores por el no encontrar ascensos y así sentirse insatisfecho, todo ello genera un descontento que repercute en el ambiente de trabajo que degradan la eficacia del personal en sus actividades, sin perder de vista el comportamiento de este, que en el común de los casos se toman apáticos ante lo que suceden en la empresa, afectando directamente la calidad de servicio que se brinda.

Estos comportamientos, actitudes y conductas, que presentan tanto los jefes como los trabajadores no son beneficiosos por consecuencias que debilita el talento humano de la empresa en un futuro afectando la salud ocupacional de los trabajadores que se resalta los accidentes de trabajo que se dan en la empresa Distribuidora Backus por el mal uso y desconocimiento de EPPS (implementos de seguridad) del trabajador, por no usar correctamente ocasionan incidentes las que se convierten en accidentes, que ponen en riesgo al trabajador, esto debido a la deficiente comunicación que existe entre jefe y trabajador, por lo consecuente la seguridad ocupacional sería deficiente, existe también precariedad en la medicina de trabajo por no realizarse los exámenes médicos ocupacionales que deberían llevarse a cabo en tres procesos cuando el trabajador ingresa, durante su labor y cuando cesa son exámenes médicos para evaluar la capacidad física, mental y emocional del trabajador de tal manera que se pueda detectar problemas de salud individual.

Por lo consecuente el no considerarse importante estas problemáticas en un futuro pueden traer problemas sociales tanto para la empresa en la pérdida del capital humano y que el trabajador cese de su labor poniéndose en situación de vulnerabilidad y no poder contribuir al servicio de atención al cliente.

Por lo tanto el Clima Organizacional influye notablemente en la eficiencia y productividad de una organización. Por esta razón consideramos de suma importancia haber llevado a cabo un estudio destinado a comprobar si el Clima Organizacional influye en la salud ocupacional de los trabajadores terciarios. En la investigación se planteó la siguiente interrogante:

¿De qué manera, el clima organizacional influye en la salud ocupacional del personal de reparto terciarizado – distribuidora Backus – Juliaca?

La hipótesis del proceso de investigación fue la siguiente:

El clima organizacional, influye en la salud ocupacional de manera directa en los trabajadores, puesto que las dimensiones (la estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, desempeño, conflictos e identidad) del clima que afectan a la salud ocupacional la misma que perjudica el bienestar Laboral, la estabilidad del trabajador y el desarrollo de la empresa.

Así mismo se formuló el siguiente objetivo:

Determinar si el clima organizacional influye en la salud ocupacional del personal de reparto terciarizado – Distribuidora Backus – Juliaca

Esta investigación se ejecutó para conocer, profundizar, demostrar y plantear alternativas de solución con mayor precisión a la problemática existente entre el clima organizacional y su influencia en la salud ocupacional de los trabajadores, ha sido estructurado en cinco capítulos las cuales se dividen de la siguiente manera:

En el primer capítulo se da a conocer el planteamiento, antecedentes y objetivos de la investigación.

El segundo capítulo desarrolla aportes teórico referidos al clima organizacional y salud ocupacional lo cual permitió realizar el análisis organizacional de la empresa Backus

como las condiciones laborales del personal para maximizar resultados, para impulsar el bienestar de los trabajadores terciarios y la prosperidad de la empresa.

En el tercer capítulo, se presenta la metodología de la investigación, la población técnica e instrumentos.

El cuarto capítulo describe las características generales de la empresa Backus, misión visión, organigrama estructural, personal que labora.

En el quinto capítulo, se presentan los resultados de la investigación referente al clima organizacional y su influencia en la salud ocupacional del personal terciarizado; los resultados se presentan mediante el análisis estadístico cuantitativo, finalmente se da a conocer las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El mundo, está sufriendo una de las más profundas transformaciones en diversos ámbitos del quehacer humano, donde nuevas tecnologías, nuevas formas organizativas, cambios de paradigmas, cada vez más creciente presión hacia las organizaciones en lo político, económico y social, crean mayores exigencias del entorno hacia la organización. En este sentido se produce una carrera acelerada en busca de métodos de cambio para poder sobrevivir en este entorno conflictivo, estos cambios deben estar orientados hacia la dirección, la organización y las personas, garantizándose la plena correspondencia de estos elementos con miras a alcanzar un adecuado desempeño global de la institución.

Toda organización que agrupe a un número de personas para alcanzar un fin tiene la obligación legal y la responsabilidad moral de ocuparse en elevar la salud integral de todos sus miembros, lo cual incluye la protección contra accidentes brindando la difusión y comunicación de las normas y el establecimiento de una cultura de higiene y seguridad industrial donde empleados y directivos, se sientan comprometidos a participar activamente en la reducción de riesgos y la prevención de sucesos no deseados en su medio ambiente de trabajo. Rodríguez, (2005).

Las características de un escenario conflictivo como el que actualmente se presenta en el Perú, originan serios efectos debido a su incertidumbre política, la que ha repercutido seriamente en la economía, productividad y la supervivencia de las empresas, incidiendo significativamente en el clima organizacional de muchas de estas. Todo ello ocasiona un comportamiento organizacional muy negativo como: (los conflictos disfuncionales, la inadecuada comunicación, el mal liderazgo y otras), que podrían incidir directamente en el ambiente de trabajo y poner en riesgo la salud de los trabajadores. La salud de los trabajadores que están expuestas por no utilizar adecuadamente los equipos de protección personal y estas conllevan a riesgos ocupacionales que se presentan en los puestos de trabajos, generando accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, los que se incrementan más haciendo que muchas empresas cierren, otros reduzcan sus planillas de trabajadores, recuran al desempleo y otras, operen improductivamente, afectando seriamente al entorno donde se desenvuelven. Frances, (2007).

Ante el cambio a nivel mundial y nacional, según, Heredia (2011) manifiesta que la Salud Ocupacional es considerada como un pilar fundamental en el desarrollo de un país siendo la salud ocupacional una estrategia de lucha contra la pobreza sus acciones están dirigidas a la promoción y protección de la salud de los trabajadores y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales causadas por las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales en las diversas actividades económicas. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), informa en el año 2002, que cada año en el mundo 270 millones de asalariados son víctimas de accidentes de trabajo, y 160 millones contraen enfermedades profesionales. Ante un mundo de competencia global las empresas necesitan buscar un valor adicional que les permita mantenerse en un

mercado tan competitivo, es por ello que necesitan tener un personal altamente capacitado, motivado y con buena salud para poder satisfacer tanto las necesidades, individuales como organizacionales.

Las empresas puneñas que se han mantenido ante realidades específicas del entorno como: globalización, regionalización, incertidumbre, velocidad del cambio, complejidad de las variables económica, políticas y sociales y presión competitiva son aquellas organizaciones que en su sector han caracterizado sus acciones con los siguientes aspectos: flexibilidad, talentos, calidad, innovación y gestión de cambio, aprendizaje, nuevas tecnologías, liderazgo y trabajo en equipo.

De este modo, en este proceso de búsqueda es necesario que el recurso humano, las personas que integran la organización, estén conscientes para que la entidad mejore su rendimiento y como consecuencia pueda insertarse en un mundo caracterizado por una gran competitividad, estos deben estar plenamente identificados con los objetivos trazados por la organización, ya que constituyen la fuerza motriz en la conducción y ejecución de todo el proceso transformador, porque son ellas las que frente a un proceso de cambio deben ser capaces de guiar al sistema a ganar una posición ventajosa en el mercado. La actividad laboral del ser humano ha permitido transformar el mundo pero, al mismo tiempo, ha generado riesgos y enfermedades que han sido reconocidas desde muy antiguo.

Toda organización posee su propia clima, tradiciones, normas, lenguajes, estilos de liderazgos, símbolos que generan climas de trabajo propios de ellas, por este motivo difícilmente las instituciones reflejan climas idénticos Phegan, (1998). De ahí que el

clima organizacional constituye uno de los factores determinantes de los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación. Adquiere relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo, Pfeffer, (2006).

Tal como ha sido señalado, en las páginas anteriores, toda organización requiere contar con un buen clima organizacional, y una buena salud ocupacional siendo un componente fundamental en el desarrollo de la empresa capaz de interactuar con el entorno, que el mismo refleje la interacción entre las características personales y organizacionales, induciendo determinados comportamientos en los individuos. Esta contribuye a incrementar el bienestar y la productividad mediante el mejoramiento de las condiciones laborales y de vida de los trabajadores los cuales impactan en el desempeño de la organización. En este sentido puede afirmarse que las organizaciones de producción y manufactura; específicamente el sector de bebidas de consumo en Juliaca, no escapan de la realidad ya mencionada.

La Empresa Distribuidora Backus - Juliaca, es una empresa privada que tiene como objetivo, prestar servicios de atención al cliente consumidor de bebidas (gaseosa, jugos, entre otros), conformado por distintas áreas de trabajo las que son: administrativo, distribuidor y reparto, ventas, publicidad, seguridad y resguardo, mecánicos, personal de limpieza, clasificadores, estibadores, las cuales logran contribuir y optimizar al desarrollo de la empresa conformadas en su totalidad de 250 trabajadores, dentro de la investigación se trabajara con la población terciarizado (distribuidora y reparto), que conforma una totalidad de 110 trabajadores siendo todos de género masculino, teniendo una edad promedio de 20 – 50 años, con un grado de

instrucción de secundaria completa, realizando un horario de trabajo de ocho a más horas diarias, la misma que es modificada de acuerdo a la carga que tuviesen, el trabajo que realiza este personal es de carga (dentro de la empresa) y descarga (fuera de la empresa con clientes), por lo mismo que el trabajo es realizado por un vehículo de transporte en cada uno del mencionado van cuatro trabajadores que son: un liquidador, dos auxiliares y un chofer que brindan el servicio de reparto con las empresas micro contratista .

El personal de reparto terciarizado que labora en la empresa Backus, se ve afectado por el inadecuado clima organizacional de los trabajadores debido a la desconfianza del trabajador y jefes de áreas, deficiente liderazgo por el autoritarismo de jefes, la comunicación es vertical, no tienen confianza con la realización de su labor del trabajador, deficiente motivación en los trabajadores por el no encontrar ascensos y así sentirse insatisfecho, todo ello genera un descontento que repercute en el ambiente de trabajo que degradan la eficacia del personal en sus actividades, sin perder de vista el comportamiento de este, que en el común de los casos se toman retantes o apáticos ante lo que suceden en la empresa, afectando directamente la calidad de servicio que se brinda.

Estos comportamientos, actitudes y conductas; que presentan tanto los jefes como los trabajadores no son beneficiosos por consecuencias que debilita el talento humano de la empresa en un futuro afectando la salud ocupacional de los trabajadores que se resalta los accidentes de trabajo que se dan en la empresa Backus es por el mal uso y desconocimiento de EPPS (implementos de seguridad) del trabajador, por no usar correctamente ocasionan incidentes las que se convierten en accidentes, que ponen en

riesgo al trabajador, esto debido a la deficiente comunicación que existe entre jefe y trabajador, por lo consecuente la seguridad ocupacional sería deficiente, existe también precariedad en la medicina de trabajo por no realizarse los exámenes médicos ocupacionales que deberían llevarse a cabo en tres procesos cuando el trabajador ingresa, durante su labor y cuando cesa son exámenes médicos para evaluar la capacidad física, mental y emocional del trabajador de tal manera que se pueda detectar problemas de salud individual. Por lo consecuente el no considerarse importante estas problemáticas en un futuro pueden traer problemas sociales tanto para la empresa en la pérdida del capital humano y que el trabajador cese de su labor poniéndose en situación de vulnerabilidad y no poder contribuir al servicio de atención al cliente.

Por tal motivo la pregunta que orienta a esta investigación fue:

¿De qué manera, el clima organizacional influye en la salud ocupacional del personal de reparto terciarizado – Distribuidora Backus – Juliaca?

1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Se realizaron varios estudios de diversos autores que tienen relación con el tema que se investigó. A continuación se presentan de los trabajos consultados que ayudaron a dar mejor realce de la investigación, entre ellos se encuentran:

Símil (citado por Casas Cárdenas y Echevarría Barrera, 1999), realizó un estudio de los factores del trabajo que inciden en la satisfacción laboral. En dicho estudio se planteó como objetivo, el abordaje de los factores del trabajo a través de la teoría bifactorial de Frederick Herzberg y sobre los factores higiénicos y motivadores, con el fin de obtener las actitudes de los empleados hacia esos factores. El estudio realizado fue dirigido a 100 empleados de diferentes departamentos de una compañía de seguros,

seleccionados al azar. Los resultados en general indicaron que la mayoría de los sujetos presentan actitudes positivas hacia los diferentes factores del trabajo por lo que se pudo inferir que existe satisfacción hacia los factores antes mencionados y se sienten satisfechos con su trabajo.

El trabajo titulado, “Factores que afectan el clima organizacional en una empresa de la industria Metal-Mecánica San Salvador”, realizado por Herrera (2005), tenía como objetivo determinar qué factores del clima organizacional repercuten negativamente o no en el desenvolvimiento del empleado. Para esta investigación se aplicó un instrumento de 57 preguntas cerradas a 37 personas entre 17 a 55 años con un nivel socioeconómico medio bajo, con diferentes escolaridades. El trabajo concluye que en general el clima organizacional de la empresa repercute positivamente en el desenvolvimiento de los empleados para un 50% de los aspectos evaluados. Entre los aspectos que repercuten de forma positiva están el compañerismo, ambiente de trabajo, relación jefe trabajador, sentimientos hacia el trabajo; y por el contrario, en forma negativa se posicionó la satisfacción laboral, prestaciones, seguridad y apoyo. El estudio plantea que existen factores que no repercuten en el clima, como la comunicación, el horario de trabajo y las instalaciones. En la perspectiva de Herrera (2005), recomienda promover actividades de convivencia y recreación para mejorar el nivel de satisfacción laboral, mejorar el área salarial y capacitar a las jefaturas.

Según, Martínez (2005), realizó la investigación “Qué relación existe entre la motivación y el clima organizacional en una empresa de tele comunicaciones”, el cual estuvo orientado a describir y comparar los factores motivacionales y su relación con el clima organizacional, en empleados de una empresa pública y una privada. El análisis

de resultados se realizó con base en un comparativo general de promedios de los diferentes factores motivacionales y de las dimensiones del clima laboral en relación con algunas variables demográficas que sirvieron de punto de comparación, contraste o afinidad para describir y analizar la Medición del Clima Organizacional en la Cooperativa Médica del Valle y de los Profesionales de Colombia Integran; motivación laboral y el clima organizacional de las dos empresas. De esta investigación se concluye que no existen diferencias significativas en cuanto al clima y la motivación laboral entre los empleados de una empresa pública y una privada en el sector de las telecomunicaciones, contra la creencia popular de la existencia de un compromiso relativamente bajo en las empresas del Estado.

De tal manera que, Ruiz (2008), presenta la, “Propuesta de un plan de seguridad y salud para obras de construcción”, a través de un estudio presentado en la Pontificia Universidad Católica del Perú, este trabajo brinda criterios y herramientas para la elaboración e implementación de un Plan de Seguridad y Salud para obras de construcción, mostrando como ejemplo de aplicación el Plan a una obra de edificación real.

La implementación de este plan pretende cumplir los requisitos establecidos en las normas ya mencionadas y tener un mejor control de la seguridad y calidad aplicadas a los procesos constructivos del Proyecto, con el fin de lograr un impacto positivo en la productividad de la empresa y reducir sus índices de accidente laboral. Bajo este contexto, el enfoque que se ha dado en la presente tesis es el de proponer un Plan de Seguridad y Salud detallado basado en conceptos, principios, leyes, normas y

metodologías del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud ocupacional en el Sistemas de gestión de la seguridad y salud (OHSAS).

El desarrollar un Plan de Seguridad, Salud y Medio Ambiente para un proyecto de construcción, implica implementar estándares, procedimientos de trabajo, registros, entre otros, para el mejor control de las actividades y que éstas sean realizadas de acuerdo al diseño y estructura del Plan. Todo este proceso genera movimientos de recursos (económicos y humanos) dentro de las empresas por lo que, para realizar un control de la seguridad y salud en forma efectiva es importante realizar un adecuado análisis de los riesgos asociados a los procesos que conforman el proyecto, esto es, que identifiquemos los peligros, evaluemos y mitiguemos los riesgos que involucren pérdidas.

En la perspectiva, Rojas (2007), en su investigación titulada, “Intervención de trabajo social en el campo de la salud ocupacional en el municipio Maracaibo del estado Zulia”, que tuvo como objetivo analizar la intervención de Trabajo Social en el Campo de la Salud Ocupacional en el Municipio Maracaibo del Estado, Zulia. Su metodología fue cuantitativa, orientada a la obtención de información importante de la realidad estudiada y la relación entre variable. En la selección de la población, se realizó revisión de Registro de Funcionarios de la Coordinación Regional de Promoción Social y Educación para la Salud, como muestra, estuvo conformada por 37 Trabajadores Sociales, a quienes se les aplicó un cuestionario de 71 preguntas cerradas validadas por tres expertos. Se llegó a la conclusión que los Trabajadores Sociales, aunque ejercen sus roles profesionales en las instituciones donde laboran, desconocen los derechos y deberes en este campo tan importante de trabajo y de investigación, son pocas las

actividades de promoción de la salud ocupacional que trasciendan a la responsabilidad del sector salud.

1.3. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

- El objetivo de esta investigación fue: Determinar si el clima organizacional influye en la salud ocupacional del personal de reparto terciarizado – Distribuidora Backus – Juliaca 2014.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

Según Drever, (1998), el clima se refiere a las características del medio ambiente laboral que son percibidas, directa ó indirectamente, por los miembros de la organización provocando repercusiones de distinto tipo en su comportamiento según el grado de satisfacción con la tarea desempeñada. De esta manera, el clima es una variable que interviene entre el sistema organizacional y el comportamiento de sus miembros proporcionando retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y permitiendo introducir cambios planificados. Se han dado diversas definiciones. Estas definiciones son las siguientes:

De tal manera Gibson (1996), manifiesta que el clima organizacional es un conjunto de características (estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflictos e identidad), que describen a una organización y que contienen los siguientes elementos: se distingue de otras organizaciones, son de permanencia relativa en el tiempo e influye en la conducta de las personas en la organización.

El clima es un medio donde se manifiestan las habilidades o problemas que los trabajadores tienen dentro de una empresa para aumentar o disminuir su productividad. Según, Maish (2004), hace hincapié que evaluando el clima laboral se puede determinar las dificultades que existen en una empresa a nivel de recursos humanos. El capital humano trabaja en la empresa para facilitar o dificultar los pasos que conducirán a la productividad de los mismos y por ende de la organización.

El concepto de clima Rodríguez, (1992), apunta a "las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo". Complementariamente, Litwin y Stringer (1968) entendieron clima como "un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento".

El clima organizacional es una característica de las organizaciones (Schneider y Snyder, 1975) que se desprende de las descripciones que los sujetos realizan acerca de las políticas, prácticas y condiciones que existen en el ambiente de trabajo (en Lotito, 1992). En consecuencia, el clima se refiere a "la percepción que los miembros de una organización tienen de las características que la describen y la diferencian de otras organizaciones, influyendo estas percepciones en el comportamiento organizacional de los miembros.

Martínez (2001), señaló que el clima organizacional "es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias

motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias para la organización (productividad, satisfacción, rotación, entre otros)".

Tal vez la definición más utilizada hace referencia a la naturaleza multidimensional del clima, asumiendo la influencia conjunta del medio y la personalidad del individuo en la determinación de su comportamiento. Brunet (2004).

Del planteamiento presentado sobre la definición del término clima organizacional, se infiere que el clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido se puede afirmar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. En este mismo orden de ideas es pertinente señalar que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeña.

En este sentido, el Trabajador Social de una empresa debe de conocer y comprender como los empleados de una entidad perciben su realidad laboral mediante un apropiado diagnóstico que identifique aquellas áreas de conflicto, es una herramienta esencial para implementar la intervención necesaria de manera que se realice un cambio planificado que conduzca a un mayor bienestar y a una mayor productividad del trabajador dentro de la empresa.

2.1.1. TEORÍAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Los estudios de Clima Organizacional, se utilizan con el objetivo de encontrar los motivos, causas o razones por las cuales un ambiente genera motivación, productividad o alto rendimiento o por el contrario, los motivos por los cuales, un ambiente genera insatisfacción, improductividad y bajo rendimiento. Existen diferentes teorías que permiten diversos tipos de aproximaciones. Mencionaremos algunas teorías fundamentales que sustentan y modelan los estudios de clima organizacional.

2.1.1.1. TEORÍA CLÁSICA

Fayol resalta, en su teoría clásica de la administración, el énfasis en la estructura, la cual parte de un todo organizacional, con el fin de garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sean órganos o personas. En esta teoría se toma en cuenta a todos los elementos que componen la organización y afirma que ésta debe cumplir seis funciones:

- Técnicas: producción de bienes o servicios de la empresa.
- Comerciales: compra, venta e intercambio.
- Financieras: búsqueda y gerencia de capitales.
- De seguridad: protección de los bienes y de las personas.
- Contables: inventarios, registros, balances, costos y estadísticas.
- Administrativas: integración de todas las funciones de la dirección.
- Este enfoque aporta 14 principios fundamentales para el ejercicio de la administración:
- División del trabajo: especialización de las tareas y de personas para aumentar la eficiencia.

- Autoridad y responsabilidad: derecho de dar órdenes y el poder esperar obediencia; la responsabilidad, dada por la autoridad, implica el rendir cuentas. Debe existir equilibrio entre ambas.
- Disciplina: obediencia, dedicación, energía, comportamiento y respeto de las normas establecidas.
- Unidad de mando: recibir órdenes de sólo un superior.
- Unidad de dirección: asignación de un jefe y un plan para cada grupo de actividades que tengan el mismo objetivo.
- Subordinación de los intereses individuales a los generales: por encima de los intereses de los empleados están los intereses de la empresa.
- Remuneración del personal: debe haber satisfacción justa y garantizada retribución, para los empleados y para la organización.
- Centralización: concentración de la autoridad en los altos mandos de la organización.
- Cadena escalar: línea de autoridad que va desde el nivel más alto al más bajo.
- Orden: un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar, refiriéndose a cosas y personas.
- Equidad: amabilidad y justicia para alcanzar la lealtad del personal.
- Estabilidad del personal: disminuir la rotación, la cual posee un impacto negativo sobre la eficiencia organizacional.
- Iniciativa: capacidad de visualizar un plan y su éxito.
- Espíritu de equipo: armonía y unión entre las personas con el fin de constituir fortalezas para la organización.

Puesto que, es importante mencionar que el estudio del clima organizacional se fundamenta, prácticamente en su totalidad, en las teorías de las relaciones humanas,

como se verá en los siguientes apartados, no se puede dejar de lado la teoría clásica de Fayol, ya que, a pesar de ser una teoría en la que se veía al ser humano como un ente económico, se puede observar dentro de alguno de sus principios el trato equitativo y digno hacia los empleados, igualmente las teorías humanistas tienen de trasfondo un beneficio económico.

2.1.1.2. TEORÍA DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Los humanos han transcurrido en una lucha por la búsqueda de la igualdad, sin embargo, las características tan específicas y únicas de los individuos se han perdido en su gran diversidad, lo que ha llevado a un confuso entendimiento y comprensión del comportamiento humano.

La teoría del comportamiento humano, trata de integrar una serie de conceptos y variables que ayudan al estudio de como los individuos actúan e interactúan en sus diferentes contextos. Dentro de las características del comportamiento se desprende una serie de variables como la personalidad, autoestima, inteligencia, carácter, emoción, motivación, familia, aprendizaje y cultura, entre otros. En este marco, el psicólogo estadounidense Douglas Mc Gregor, afirma con indiscutibles argumentos que de la teoría del comportamiento humano se desprenden la mayoría de las acciones administrativas.

Para, Stephen el comportamiento organizacional es uno de los principales enfoques para estudiar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la misma. Por ello, es importante tratar

de entender, dentro de una empresa privada, el comportamiento del personal con el fin de hacerlo más eficiente y mejorar el servicio que se proporciona al usuario.

2.1.1.3. TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS

La teoría de las relaciones humanas trae consigo una nueva visión, dentro de las organizaciones, sobre la naturaleza del hombre, ya que concibe al trabajador no como un ente económico, sino como un ser social con sentimientos, deseos, percepciones, miedos y necesidades que lo motivan a alcanzar ciertos objetivos, donde a través de los estilos de liderazgo y las normas del grupo se determina, de manera informal, los niveles de producción.

Para, Maríneste enfoque humanista no pierde de vista el objetivo principal de las teorías clásicas, maximizar la productividad; esto, claro, sin dejar de lado que los factores sociales y psicológicos pueden determinar, en gran parte, la producción y satisfacción de los trabajadores.

2.1.1.4. MOTIVACIÓN HUMANA

En ese sentido, se desprende la teoría de la motivación de Elton Mayo, en la cual, trata de explicar que tanto los factores económicos, salariales y las recompensas, sociales y simbólicas, motivan a los empleados influyendo en su comportamiento.

El organismo humano permanece en estado de equilibrio psicológico; sin embargo, Lewin, en su teoría de la motivación, hace énfasis en que toda necesidad, ya sea fisiológica, psicológica o de autorrealización, crea un estado de tensión en la persona que reemplaza el estado de equilibrio y esto lo predispone a llevar a cabo una

acción; lo que quiere decir, que las necesidades motivan el comportamiento humano, capaz de satisfacerlas.

De esto, Chiavenato (2007), nos puede decir que la motivación se refiere al comportamiento causado por necesidades internas de la persona, el cual se orienta a lograr los objetivos que puedan satisfacer sus necesidades. Toda necesidad no satisfecha produce una frustración y origina ciertas conductas:

- Desorganización del comportamiento
- Agresividad
- Reacciones emocionales
- Alineación y apatía.

2.1.1.5. TEORÍA DE LITWIN Y STRINGER

La teoría de Litwin y Stringer (1968), en Marin M. (2013) intentan explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos de motivación y clima los autores aportaron al estudio de las organizaciones esta teoría con la finalidad de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción de los individuos.

Dichos autores se plantearon tres objetivos:

- Estudiar la relación entre el estilo del liderazgo y el clima organizacional.
- Estudiar los efectos del clima organizacional sobre la motivación individual.
- Medidos a través del análisis del contenido del pensamiento imaginativo.
- Determinar los efectos del clima organizacional sobre variantes tradicionales tales como la satisfacción personal y el desempeño organizacional.

Estos autores Litwin y Stringer, descubrieron que se pueden encontrar distintos climas en las organizaciones variando el estilo de liderazgo. A su vez estos nuevos climas tienen efectos significativos sobre la motivación, el desempeño y la satisfacción en el empleo.

Como ya se ha mencionado anteriormente los investigadores lo definen como a un conjunto de propiedades del ambiente del trabajo que son susceptibles de ser medidas, percibidas directas o indirectamente por la gente que vive y trabaja en este contexto y que influyen su comportamiento y motivación. Dada esta definición, explican que el concepto de clima es un constructo molar que: primero permite analizar los determinantes de la conducta motivada en situaciones sociales compleja. Segundo simplifica los problemas de medición de determinantes situacionales al permitir a los individuos involucrados en la situación pensar en términos más integrales sobre su experiencia. Tercero hace posible la caracterización de los elementos que influyen e intervienen en la situación y los cuales pueden ser categorizados para establecer comparaciones inter ambientales.

Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional y se manifiesta en nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada organización. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como: Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de

consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Para Litwin y Stringer (1968), .Dotti, A. (2002), postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada organización. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

1) *Estructura*: Esta se refiere a las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. En otras palabras, es el respeto a los canales de comunicación y de mando, ya sean, verticales u horizontales.

En otras palabras, esta dimensión, muestra la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

2) *Responsabilidad*: Es la dimensión que resalta la percepción que tiene el individuo sobre sí mismo, es decir, la presión y el compromiso que tiene con el trabajo encomendado, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias y responsabilidades.

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionados a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben

es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

En cuanto, Whyte (1955) Vroom (1962) y Komhauser (1964) c.p.Litwin y Stringer (1968) c.p.Dotti, A (2002), reportan que la satisfacción en el trabajo, la salud mental y el nivel de desempeño están directamente relacionados con las oportunidades de auto control, participación, libertad y responsabilidad, presentado por el ambiente laboral.

3) *Recompensa*: Es aquella dimensión que expresa la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibido por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

De tal manera que, Whyte (1959) y McGregor, (1960) c.p.Litwin y Stringer (1968) c.p.Dotti, A (2002), indican que en muchos casos la recompensa monetaria sustituye al valor real del término recompensa. Establecen que la remuneración monetaria, en ocasiones oculta el clima real de castigo que es creado en el día a día.

Es decir, la recompensa monetario, no lo es todo, también unas felicitaciones o un estrechar de manos o abrazos, son recompensas, debido a que afianzan el compromiso y dedicación del individuo, como parte esencial de la organización.

4) *Riesgo*: Esta dimensión, se refiere al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Para, Berger (1965) c.p.Litwin y Stringer (1968) c.p.Dotti, A (2002), desarrollo una teoría, donde dice que es importante crear un clima de riesgo o toma de riesgo son importantes determinantes de motivación al logro y la conducta relacionada con el mismo. Aquellas organizaciones en las que el clima organizacional imperante, no permite tomar ciertos riesgos que implique retos, debilitan la motivación y las conductas asociadas al logro.

Consideramos que esta dimensión es sumamente importante, ya que, si no se asumen riesgos, entonces, la organización no innovadora, se estancara y morirá en el tiempo.

5) *Calor*: Esta dimensión hace referencia a la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. (Marin, 2003).

6) *Apoyo*: Manifiesta, Rosen y D'Andrade (1959) c.p.Litwin y Stringer (1968) c.p.Dotti, A (2002), encontraron que a mayor estructura, menores son los niveles de cordialidad y apoyo. Por su parte, concluyeron que cuando la gerencia de apoyo al individuo, lo anima y estimula, este enfrenta su miedo al fracaso y por ello, incrementa su confianza para lograr altos niveles de motivación al logro.

En cuanto a, Halpin y Winer (1957) c.p. Pacheco y Vega (1993) c.p.Marin, M (2003), realizaron estudios sobre el efecto de prácticas de superiores desconsiderados y opina que la conducta del supervisor debe estar orientada hacia las relaciones amistosas, trato mutuo, respeto y cordialidad hacia sus empleados.

7) *Estándares de desempeño*: Esta dimensión refleja la percepción que tienen los miembros sobre el hincapié que hacen las organizaciones sobre las medidas o las pautas de rendimiento, es decir, la importancia de percibir claramente el establecimiento de objetivos para el cumplimiento de metas así como patrones o medidas de desempeño, que permitan la evaluación de los miembros de la organización. Y muy importante debido a que muchas veces las personas con alta capacidad para poder ser motivadas por altas exigencias a menos que impliquen el reconocimiento y status que los llevan a tener control y poder así como también, las personas con alta necesidad de afiliación responden a los estándares, lo hacen para complacer a sus jefes y compañeros, ganados así la aprobación y aprecio de estos.

8) *Conflictos*: Esta dimensión se basa en el hecho de que los miembros de la organización puedan discutir y resolver sus discrepancias, respetando y aprendiendo a escuchar las opiniones de sus contrapartes, sin importar el grado jerárquico al cual pertenecen así, lograr solucionar en conjunto los diferentes problemas que se les presentan.

9) *Identidad*: Esta última dimensión, como su nombre lo indica, muestra el grado de identificación y el nivel de lealtad que tienen los individuos con la organización, es decir, se refiere al sentimiento de pertenencia que tienen los individuos hacia su organización, comprometiéndose cada vez más y dando lo mejor de sí, para el éxito propio y de la empresa.

Según, Berkowitz y Levy (1956) Levy y Harvey (1957) May (1957) Pryer y Bass (1959) Zander y Wolfe (1964) mencionados en Litwin y Stringer (1968) c.p.Dotti, A

(2002), han estudiado los efectos de los patrones de diferentes tipos de retroalimentación en el desempeño individual, en las orientaciones interpersonales, las satisfacciones de los trabajadores y la integración del grupo. Se encontró que al enfatizar la lealtad y las metas del grupo, incrementaba la lealtad de este, mejoraba su desempeño, se le daba menos importancia a la recompensa personal. Existía mayor confianza grupal y disminuían las tensiones interpersonales.

2.2. SALUD OCUPACIONAL

Según el Manual de Salud Ocupacional del Ministerio de Salud; Lima (2005), plantea que la Salud Ocupacional a nivel mundial es considerada como un pilar fundamental en el desarrollo de un país, siendo la salud ocupacional una estrategia de lucha contra la pobreza, sus acciones están dirigidas a la promoción, protección de la salud de los trabajadores, prevención de accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales causadas por las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales en las diversas actividades económicas. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud ocupacional tiene como finalidad promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, evitar el desmejoramiento de la salud causada por las condiciones de trabajo, protegerlos en sus ocupaciones de los riesgos resultantes de los agentes nocivos, ubicar y mantener a los trabajadores de manera adecuada a sus aptitudes fisiológicas, psicológicas, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.

Además el convenio 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores, de 1981 de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), establece que término “salud”, en

relación con el trabajo, abarca no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también los elementos físicos y mentales que afectan a la salud y están directamente relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo. En otras palabras el objetivo de la salud ocupacional es que los trabajadores se vean libres, a lo largo de toda su vida de trabajo, de cualquier daño a su salud ocasionado por las sustancias que utiliza, los equipos que usa o por condiciones de trabajo; es decir, prevenir riesgos profesionales los cuales pueden verse reflejados como accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.

2.2.1. MARCO LEGAL

Si bien la Constitución Política de 1979, señala como una particular tarea del Estado la de dictar medidas de higiene y seguridad en el trabajo que permitan prever los riesgos profesionales y asegurar la salud y la integridad física y mental de los trabajadores; la Constitución Política de 1993, ha omitido hacer referencia a tal responsabilidad estatal. No obstante, el derecho a la protección de la salud de las personas y de su comunidad sí se encuentra recogido en el texto constitucional (Art. 7°), así como también se encuentra establecida la responsabilidad del Estado para determinar la política nacional de salud, normando y supervisando su aplicación en el (Art. 9°). Igualmente, la Constitución establece que el trabajo es objeto de atención prioritaria por el Estado y que ninguna relación laboral puede limitar el ejercicio de los derechos constitucionales, ni desconocer o rebajar la dignidad del trabajador (Art. 23°). La salud un derecho de categoría constitucional; no es legalmente permitido que el desempeño del trabajo genere un perjuicio o un riesgo a la salud del trabajador. Según, el manual de Salud

La política general en materia de salud ocupacional ha venido, entonces, a cambiar de énfasis al pasar de un estado tutor de la salud de los trabajadores tal como estaba señalado en la Constitución anterior, más bien, la de ser guardián de que las relaciones de trabajo existentes no signifiquen una vulneración al derecho a la salud de los mismos. Es decir, incidiendo no en los medios sino en el resultado.

En efecto, se produce un cambio sobre la valoración del papel del Estado. De un rol central y de garantía para el cumplimiento del derecho, se pasa a la concepción del Estado como supervisor y coordinador de las diversas iniciativas presentes en la sociedad. Dentro de los Lineamientos de Política sectorial 2002 - 2012 se establece la “Promoción de la salud y la prevención de la enfermedad”.

La Ley General de Salud N° 29783, en el capítulo VII “De la Higiene y Seguridad en los Ambientes de Trabajo”, estipula, que quienes conduzcan o administren actividades de extracción, producción, transporte y comercio de bienes y servicios, cualesquiera que éstos sean, tienen la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores y terceras personas en sus instalaciones o ambientes de trabajo (Art. 100°), quedando claro que la protección de la salud y seguridad de los trabajadores es responsabilidad del titular de la actividad económica.

Debe señalarse que por mandato expreso de esta misma ley corresponde a la Autoridad de Salud, la regulación de las condiciones de higiene y seguridad de las instalaciones, máquinas y cualquier otro elemento relacionado con el desempeño de actividades económicas (Art. 102°).

2.2.2. SALUD OCUPACIONAL

El hombre es un ser complejo en su estructura anatómica, la cual está constituida por un conjunto de órganos que cumplen funciones vitales tales como la respiración, digestión, la actividad cardíaca, entre otras. Estas funciones son conocidas como el aspecto físico y debido a su buen o mal funcionamiento, se califica el estado de bienestar físico de la persona. Según la OMS.

El hombre en su estructura física también posee el sistema nervioso, que le permite sentir, moverse, pensar, expresar su carácter, la personalidad y el lenguaje para comunicarse con sus semejantes y su entorno, éste se conoce como el aspecto mental. Se entenderá aquí que la mente está diseminada por todo el cuerpo físico y síquico y es el mecanismo humano mediante el cual sobrevivimos, crecemos y trascendemos. Según la OMS.

El hombre como unidad psicobiológica es por naturaleza un ser social que tiende en todo momento a conformar grupos y comunidades mediante las que promueve su desarrollo. Pero para poder vivir en comunidad, ha tenido que idear formas de convivencia, regidas por las normas y leyes que regulan los intereses, deberes y derechos de los individuos. Esta interacción es la que constituye el aspecto social. Según la OMS.

a) **Organización Mundial de la Salud (OMS)**

La organización mundial de la salud define la salud como "el completo bienestar físico, mental y social del individuo y no solamente la ausencia de enfermedad".

El aspecto físico está conformado por una gran cantidad de estructuras y funciones indispensables para el cumplimiento de funciones vitales. El aspecto mental está conformado por todas aquellas estructuras, funciones y emociones que le permiten al hombre ser diferente de los demás (pensar, sentir, actuar) y finalmente, el aspecto social está conformado por las estructuras sociales que conforma el hombre para promover su desarrollo.

Estos conceptos que han servido para definir la salud los ilustra la OMS mediante un triángulo equilátero, en el cual, cada lado representa un lado en cuestión y simboliza el equilibrio si sus tres lados permanecen iguales. Pero en la vida diaria, cada lado o aspecto del triángulo es atacado por múltiples factores de riesgo que los modifican, entonces, si un lado se modifica inevitablemente los otros lados se verán afectados y el equilibrio se rompe.

2.2.3. RAMAS DE SALUD OCUPACIONAL

Se encontró cuatro ramas de la salud ocupacional que son: seguridad ocupacional, higiene industrial, medicina de trabajo, ergonomía de las cuales para nuestra investigación con el que se trabajara será dos ramas las que son más importantes se describe a continuación:

A) Seguridad ocupacional

Es la parte de la Salud Ocupacional que estudia los puestos de trabajo, analizando sistemáticamente los riesgos a que se encuentran expuestos los trabajadores, eliminándolos o controlándolos de la manera más eficaz, ya sea mediante la educación del trabajador, enseñando nuevas técnicas, aplicando

medidas correctivas de ingeniería o utilizando equipos de protección de personal.

Según, Arias (1999), es el conjunto de conocimientos técnicos y su aplicación para el control, reducción y eliminación de accidentes en el trabajo, por medio de sus causas. Además, Chiavenato (2000), refleja que es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, para influir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas. Ríos (1999), define la Seguridad en el trabajo, como el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto evitar y, en su caso, eliminar o minimizar los riesgos que pueden conducir a la materialización de accidentes con ocasión del trabajo (lesiones, incluidos los efectos agudos producidos por agentes o productos potencialmente peligrosos). Los tres autores coinciden en que la seguridad ocupacional se trata de la implementación de una serie de conocimientos técnicos, instrumentos y medidas educativas que están orientadas a la reducción y prevención de accidentes de trabajo, los cuales son producto de las condiciones inseguras y del ambiente inapropiado que existe en las empresas debido al tipo de trabajo que realizan los empleados en ellas, como en las industrias, en donde se manejan maquinarias y químicos que pueden ser peligrosos si no se manejan con cuidado. El objetivo que se persigue en la seguridad ocupacional es el de prevenir todo daño causado a la salud de los trabajadores por las condiciones de trabajo a las cuales se exponen.

Podemos deducir que es necesario poseer conocimientos de diversa índole, como ingeniería, gestión empresarial, economía, derecho, estadística, psicología, pedagogía, etc. Se persiguen esencialmente dos tipos de objetivos: Evaluación de los riesgos (incluida su identificación) e investigación de accidentes, corrección y control de los riesgos (incluida su eliminación), en consecuencia.

- ***Técnicas de Seguridad:*** Vienen a ser el conjunto de actuaciones sistemas y métodos, dirigidas a la detección y corrección de los distintos factores de riesgo que intervienen en los accidentes de trabajo y al control de sus posibles consecuencias. Están dirigidas en último término a actuar sobre los dos elementos necesarios para que ocurra el accidente: la conjunción de fallos materiales, de gestión y errores humanos. Todo ello mediante adecuados procedimientos de gestión, clasificación según el ámbito de aplicación.

- ***Técnicas analíticas de seguridad:*** Tienen por objeto la detección de los factores de riesgo, la evaluación de los riesgos propiamente dichos y la investigación de las causas que han provocado accidentes para extraer experiencias.

- ***Técnicas operativas de seguridad:*** Pretenden disminuir las causas que originan los riesgos, tanto dirigiendo su acción hacia los aspectos técnicos y organizativos del trabajo como hacia el propio trabajador; y según su enfoque cada una busca una línea específica de acción de la siguiente manera.

TÉCNICA	IMPACTO
<i>Prevención</i>	Elimina o disminuye el riesgo en su origen. Es siempre prioritaria. Minimiza la probabilidad de materialización del acontecimiento indeseado. Por ejemplo utilizando una energía o un producto menos peligroso o diseñando un sistema de seguridad intrínsecamente seguro, de forma que elimine el riesgo o evite la exposición al mismo.
<i>Protección</i>	Minimiza las consecuencias del accidente. Es complementaria a la prevención. Por ejemplo, instalando resguardos en máquinas o utilizando equipos de protección individual.
<i>Normalización</i>	Regula el comportamiento humano seguro. Complementa las medidas de prevención y protección. Lo forman los Manuales de Prevención, procedimiento de trabajo, normas de materiales, etc.
<i>Señalización</i>	Indica, advierte, prohíbe, orienta, sobre determinados factores de riesgo. Es del todo complementaria a las anteriores.
<i>Formación e información.</i>	Siempre imprescindible para asegurar la eficacia de las otras técnicas y sobre todo para que las personas actúen de forma segura. Todo el personal con mando, desde los directivos a los mandos intermedios debieran impartir acciones formativas en el seno de la empresa para que sus colaboradores hagan bien y de forma segura su trabajo. También todos los miembros de la empresa debieran estar inmersos en un plan de formación continuada, básico para mantener actualizados los conocimientos y destrezas en el trabajo y favorecer el crecimiento intelectual que las personas y las organizaciones necesitan.

Fuente: Según: Ramírez, C. (1993)

Cabe reseñar que el grado de efectividad de las medidas operativas es variable de tal forma, que se puede afirmar que la prevención siempre resulta más efectiva que la protección, como también son más efectivas todas las medidas que se hayan aplicado en la fase de concepción y diseño, frente a las medidas de corrección de situaciones deficientes, ya que además en estas últimas el costo económico de las correcciones suele ser mayor.

A) Medicina de Trabajo

Según, Herrera (2011) hace referencia que es el conjunto de actividades dirigidas a la promoción y control de la salud de los trabajadores, se integran acciones clásicas de medicina preventiva y medicina de trabajo, dado que las dos tienen a procurar óptimas condiciones de bienestar físico, mental y social de las personas, protegiéndoles de los factores de riesgo ocupacionales, ubicándoles a un puesto de trabajo acorde con sus condiciones psico-físicas y manteniéndolos en aptitud de producción laboral.

La medicina de trabajo se ocupa de la evolución, promoción, mantenimiento y mejoramiento de la salud de los trabajadores, y lo hace a través de los aspectos preventivos, de diagnóstico precoz y tratamiento oportuno así como de los elementos de rehabilitación.

La especialidad médica que, actuando aislada o comunitariamente, estudia los medios preventivos para conseguir el más alto grado posible de bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores, en relación con la capacidad de estos, con las características y riesgos de su trabajo, el ambiente laboral y la influencia de este en su entorno; así como promueve los medios para el diagnóstico,

tratamiento, adaptación, rehabilitación y calificación de la patología producida o condicionada por el trabajo (Concepto O.M.S.).

La Medicina del Trabajo según la Organización internación de Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) busca promover y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, prevenir todo daño causado a la salud de los trabajadores por las condiciones de su trabajo, protegerlos en su empleo contra riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a la salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo conveniente a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas, en suma adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su tarea. Los principales programas de la medicina del trabajo son:

- Examen de pre-empleo
- Análisis y Clasificación de ambiente
- Exámenes médicos periódicos

Si la medicina se basa en el conocimiento de las funciones, y del funcionamiento del organismo humano y de su interacción con el medio en que vive y desarrolla su actividad, para alcanzar los objetivos de promoción de la salud, curación de las enfermedades y rehabilitación, la Medicina del Trabajo se especializa en la interacción con un medio particular, el del trabajo, sin dejar de considerar la misma salud como un todo, indivisible, y que el medio no laboral interactúa a su vez con el medio laboral. El trabajo influye sobre la salud, pero puede hacerlo tanto en sentido positivo como negativo. Lo óptimo consiste en favorecer el

primer aspecto y anular o, al menos, rebajar el segundo. Las técnicas preventivas que utiliza la Medicina del Trabajo son fundamentalmente las siguientes:

- Epidemiología, mediante la que se investiga sobre una población o grupo de personas la distribución, frecuencia de signos, en general, alteraciones o anomalías en su estado de salud, con objeto de conocer sus posibles causas y los distintos factores que intervienen en su evolución, para que finalmente puedan prevenirse los riesgos correspondientes.

- Vigilancia de la salud, con objeto de: Conocer el estado de salud individual y colectiva en relación a los riesgos a los que están expuestos, indagar la existencia de una posible especial susceptibilidad o sensibilidad individual, verificar si existe algún factor o condición individual y su alcance, tanto temporal o permanente, que pudiera representar un riesgo o agravamiento de los existentes para esa persona y para su entorno, detectar precozmente alteraciones de la salud, actuar en consecuencia y participar interdisciplinariamente en la actividad preventiva.

- Educación sanitaria, como otro medio muy valioso para la promoción de la salud, con el fin de conjuntamente (interdisciplinariamente) con otros profesionales, se alcancen cambios positivos al nivel individual y colectivo, modificando hábitos y conductas negativos, fomentando la participación en programas preventivos, en general de promoción de la salud.

- Manual de salud ocupacional, las pruebas específicas deben elegirse de acuerdo con determinados criterios entre ellos la validez, la sensibilidad, especificidad, el bajo costo y la seguridad. Serán especialmente útiles si pueden aplicarse sobre el terreno por personal. Dentro del manual se comprende específicamente el tipo de examen que tiene que pasar acorde a su trabajo.

- Examen de retiro, evalúa la salud del trabajador en el momento de retirarse de la empresa.

- Examen psicológico, determina las tendencias psicológicas, expectativas laborales y las capacidades del trabajador; o sea en los aspectos psíquicos de los trabajadores.

- Programa de inmunización, por medio de este programa se puede evitar el desarrollo de algunas enfermedades que puedan prevenirse por inmunizaciones (vacunas)

- Primeros auxilios, es necesario contar con un servicio básico de primeros auxilios acorde con las necesidades de la empresa.

- Ausentismo laboral, son las causas laborales con el ánimo de obtener información sobre inmortalidad y el clima organizacional de la empresa.

- Visitas a los puestos de trabajo, periódicamente son las visitas a los puestos de trabajo para el seguimiento y el control de los procesos y la interrelación de los trabajadores con sus compañeros.
- Sistemas de información y registros, con el fin de poseer información de fácil acceso, se diseñaran formatos prácticos y se establecerá la metodología de análisis estadístico.
- Otros aspectos, como el reforzamiento individual, con objeto de hacerle más resistente a posibles alteraciones de la salud, mediante vacunaciones y realización de ejercicios físicos por ejemplo y actuaciones en caso de situaciones de urgencia.

Son funciones del medicina del trabajo: Evaluar la capacidad física y las características mentales y emocionales de cada individuo para que le sean asignadas tareas compatibles con su salud, a fin de que pueda trabajar sin incurrir en riesgos indebidos para él, para sus compañeros y para la empresa. Ayudar al personal a preservar, y aún mejorar la salud, brindándole un servicio de salud de carácter preventivo. Proveer asistencia médica en casos de emergencia, de lesiones y enfermedades profesionales, y donde fuera posible, ofrecer tratamientos simples en el ámbito de clínica. Si la Medicina se basa en el conocimiento de las funciones, y del funcionamiento del organismo humano y de su interacción con el medio en que vive y desarrolla su actividad, para alcanzar los objetivos de promoción de la salud, curación de las enfermedades y rehabilitación, la Medicina del Trabajo se especializa en la interacción con un medio particular, el del trabajo, sin dejar de considerar la misma

salud como un todo, indivisible, y que el medio no laboral interactúa a su vez con el medio laboral. El trabajo influye sobre la salud, pero puede hacerlo tanto en sentido positivo como negativo. Lo óptimo consiste en favorecer el primer aspecto y anular o, al menos, rebajar el segundo.

2.3. EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE BEBIDAS (DISTINTAS EMPRESAS).

Se entiende por empresa toda actividad organizada para la transformación, administración o distribución de bienes o para la prestación de un servicio según Código del Comercio Art 25. Tipo de organización que anteviene en el proceso de transformación de los recursos con el objetivo de presentar un producto y obtener una ganancia.

2.3.1. CARACTERÍSTICAS DE DISTINTAS EMPRESAS DE BEBIDAS

Las características principales de la empresa son las siguientes:

Fines:

- Conseguir el máximo beneficio.
- Entregar bienes o servicios.
- Satisfacer los elementos humanos en su actividad.
- Generar puestos de trabajo.
- Obtener rentabilidad.
- Asegura la supervivencia y continuidad a la actividad empresarial.

Funciones:

- Técnica: Producción, fabricación, transformación.
- Comercial: Conexión entre empresa y consumidor; compras, ventas, publicidad.
- Financiera: Búsqueda y administración de capitales. Inversión, mejora técnica y aumento de producción.
- Recursos Humanos: Obtención y desarrollo del personal.
- Dirección: Organiza los recursos disponibles. Fija objetivos, planifica, organiza, controla y asume responsabilidades.

Elementos:

- Financieros: Capital necesario para su creación y funcionamiento. Créditos, subvenciones. Tener autonomía frente a terceros (bancos, acreedores).
- Económicos: (patrimonio) Conjunto de bienes, derechos y obligaciones.
- Técnicos: Fabricación o transformación de los productos. Mejorar medios tecnológicos.
- Humano Empresario: Tanto si es individual, sociedad, privada, publica. El empresario es quien dirige el proceso económico, organiza la producción y asume el riesgo empresarial.
- Trabajador: Persona física que presta su servicio a la empresa a cambio de una remuneración.

2.4. RECURSOS HUMANO, TALENTO HUMANO DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE BEBIDAS

2.4.1. RECURSO HUMANO.

Se denomina recursos humanos (RRHH) o talento humano, al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización.

Pero lo más frecuente es llamar así a la función o gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto junto a los directivos de la organización.

El objetivo básico que persigue la función de Recursos Humanos con estas tareas es alinear el área o profesionales de RRHH con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia organizacional a través de las personas, quienes son consideradas como únicos recursos vivos e inteligentes capaces de llevar al éxito organizacional y enfrentar los desafíos que hoy en día se percibe en la fuerte competencia mundial. Es imprescindible resaltar que no se administran personas ni recursos humanos, sino que se administra *con* las personas viéndolas como agentes activos y proactivos dotados de inteligencia, creatividad y habilidades.

Generalmente la función de Recursos Humanos está compuesta por áreas tales como reclutamiento y selección, contratación, capacitación, administración o gestión del personal durante la permanencia en la empresa. Dependiendo de las empresas o institución donde la función de Recursos Humanos opere, pueden existir otros grupos que desempeñen distintas responsabilidades que pueden tener que ver con aspectos tales como la administración de la nómina de los empleados o el manejo de las relaciones con

sindicatos, entre otros. Para poder ejecutar la estrategia de la organización es fundamental la administración de los Recursos humanos, para lo cual se deben considerar conceptos tales como la comunicación organizacional, el liderazgo, el trabajo en equipo, la negociación y la cultura organizacional.

2.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

La hipótesis de esta investigación fue: El clima organizacional, influye en la salud ocupacional de manera directa en los trabajadores, puesto que las dimensiones (la estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, desempeño, conflictos e identidad) del clima afectan a la salud ocupacional la misma que perjudica el bienestar laboral, la estabilidad del trabajador y el desarrollo de la empresa.

CAPÍTULO III

MÉTODOLÓGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método hipotético deductivo tuvo incidencia en el desarrollo de esta investigación; los planteamientos teóricos presentados en este documento fueron las bases para realizar la investigación, proporcionando información sobre el problema estudiado, el cual procede de una verdad general hasta llegar al conocimiento de verdades particulares o específicas. Lo típico del método deductivo fue la argumentación deductiva que se compone de dos premisas, una universal y la otra particular, de donde se deduce una conclusión obtenida por la referencia de la premisa universal a la particular.

El diseño de investigación. Según Vásquez (2005) es de tipo explicativo relacional, porque va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos de relación entre conceptos; está dirigido a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica su interés se centra en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da este, porque dos o más variables están relacionadas.

En nuestro caso explicamos la relación del clima organizacional y su influencia en la salud ocupacional de los trabajadores terciario de la Empresa Distribuidora Backus.

3.2. POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población de estudio, estuvo conformado por todos los trabajadores las cuales están conformados por distintas áreas de trabajo las que son: administrativo, distribuidor y reparto, ventas, publicidad, seguridad y resguardo, mecánicos, personal de limpieza, clasificadores, estibadores, las cuales logran contribuir y optimizar al desarrollo de la empresa conformadas en su totalidad de 250 trabajadores, dentro de la investigación se trabajó con la población terciario (distribuidora y reparto), que conforman un total de 110 trabajadores siendo todos de género masculino realizando un horario de trabajo de ocho a más horas diarias, la misma que es modificada de acuerdo a la carga que tuviesen, el trabajo que realiza este personal es de carga (dentro de la empresa) y descarga (fuera de la empresa con clientes), por lo mismo que el trabajo es realizado por un vehículo de transporte en cada uno del mencionado van cuatro trabajadores que son: un liquidador, dos auxiliares y un chofer que brindan el servicio de reparto con las empresas micro contratista.

3.3. TAMAÑO DE MUESTRA

De acuerdo a Hernández, (2010) el diseño de la muestra es probabilístico de tipo estratificado clasificando a los trabajadores terciarios. La muestra estuvo conformada por 110 sujetos.

3.4. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

De la población objeto de estudio se seleccionó una muestra representativa mediante la técnica de muestreo aleatorio y por afijación proporcional. Para la estimación del tamaño de la muestra se utilizó la fórmula de Sierra Bravo (1994). Estuvo constituido por 110 trabajadores terciario de la Empresa Distribuidora Backus, cumpliendo un trabajo de distribuidor de carga y descarga.

- **Primer paso:**

Formula

$$N = \frac{N Z^2 p \cdot q}{d^2 (N - 1) + Z^2 P \cdot q}$$

- **Segundo paso:**

Dónde:

- n: Tamaño de muestra
- N: Tamaño de la población= 195
- P: Proporción de trabajadores que participan= 0.5
- Q: Proporción de trabajadores que no participan= 0.5
- d: Error experimental 10%= 0.1
- z= nivel de significancia de tabla estadística z= 1.96

- **Tercer paso:**

Dónde:

- n: Tamaño de muestra
- N: Tamaño de la población= 250
- P: Proporción de trabajadores que participan= 0.5
- Q: Proporción de trabajadores que no participan= 0.5
- d: Error experimental 10%= 0.1
- z= nivel de significancia de tabla estadística z= 1.96

$$N = \frac{250(1.96)^2 \cdot (0.5)(0.5)}{0.1^2 (195 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$N = \frac{250(3.8416) \cdot (0.25)}{0.01 (194) + 3.8416 (0.25)}$$

$$N = \frac{250(0.9604)}{1.94 + 0.9604}$$

$$N = \frac{187.278}{2.9004}$$

$$N = 109.5697$$

$$N = 110$$

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la presente investigación se utilizó:

A) Técnicas:

Las técnicas que se utilizó en la investigación son:

- La escala de actitud: con la ayuda de esta técnica permitió la medición de comparaciones interindividuales en una gama de alternativas de interés.
- La observación no participante: Es una técnica que ayuda a no preguntar, sino a mirar y no modificaron la actitud de la población.

B) Instrumentos:

- El cuestionario: Es una técnica de recogida de información que supone un interrogatorio en el que las preguntas establecidas de antemano se plantean siempre en el mismo orden y se formulan con los mismos términos, . ayudó a la recolección de información precisa, realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a trabajadores con el fin de conocer estados de opinión de hechos.
- Escala de Likert: Es una técnica que ayudo a medir aptitudes o predisposición, en este caso el contexto de los trabajadores terciarios de la empresa Backus. La escala consistió en un conjunto de ítems presentado en forma de afirmaciones o juicios. Es decir se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los 5 puntos de escala. A cada punto se le asigna un valor numérico.

Escala de tipo Likert

VARIABLE INDEPENDIENTE CLIMA ORGANIZACIONAL	VARIABLE DEPENDIENTE SALUD OCUPACIONAL
❖ Totalmente en desacuerdo	❖ Siempre
❖ En desacuerdo	❖ Casi siempre
❖ Indeciso	❖ Algunas veces
❖ De acuerdo	❖ Muy pocas veces
❖ Totalmente de acuerdo	❖ Nunca

Fuente: Krick, Edward (1992)

CAPÍTULO IV

CARACTERIZACIÓN DEL AREA DE INVESTIGACIÓN

4.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

4.1.1. RESEÑA HISTÓRICA

El origen de Backus se remonta al año 1876, año en el que los señores Jacobo Backus y Howard Johnston, de nacionalidad estadounidense, fundan una fábrica de hielo en el tradicional distrito del Rímac, la cual, se convierte en 1879 en Backus & Johnston Brewery Ltd. En 1890 traspasaron la firma a una sociedad conformada en Londres.

Seguidamente es adquirida por empresarios peruanos – 1954: Liderados por Don Ricardo Bentín Mujica, quienes la convierten en la Cervecería Backus & Johnston S.A., estableciendo un ejemplo de nacionalización por iniciativa privada y accionariado difundido.

Se adquiere Compañía Nacional de Cerveza S.A. 1994 se Adquiere el 62% de las acciones comunes de la Compañía Nacional de Cerveza S.A.(CNC), su principal competidor por más de un siglo, además de ingresar al mercado de aguas y gaseosas del país.

En tanto, se adquiere Compañía Cervecera del Sur del Perú S.A. En el año 2000, Compañía Cervecera del Sur del Perú S.A.(Cervesur) pasa a formar parte del Grupo Backus, con el objetivo de consolidar una compañía capaz de competir efectivamente en un entorno globalizado.

El Grupo Empresarial Bavaria ingresa al accionariado de Backus 2002, Fortaleciéndonos al convertirla en parte de una importante transnacional americana. Se inicia un proceso de la desinversión en sectores que no constituye el “Core Business” con la finalidad de consolidar el negocio cervecero y de bebidas, con miras a una mayor competitividad.

Record de ventas y consolidación del portafolio de marcas, 2008, El Grupo Backus anunció en octubre del 2008 un nuevo récord en el volumen de ventas anualizadas de sus marcas de cerveza, alcanzando un total de 10.028 Hectolitros. A esto se suma la consolidación de su portafolio de marcas a través de una acertada estrategia de segmentación, posicionamiento y mensajes claramente diferenciados para cada una de sus marcas.

Seguidamente Fue creada en Puno en el año 2001 con el objetivo de administrar y ejecutar los proyectos de inversión social financiados por Backus, así como por fondos de otros organismos nacionales e internacionales. Esta institución forma parte del Grupo Backus y funciona de manera autónoma, además de ser auditada con los mismos estándares y frecuencia que la empresa. Asimismo, reporta su actividad y estados financieros ante el Consejo de vigilancia de Fundaciones del Perú (CONSUF), órgano del Ministerio de Justicia que regula este tipo de institución a nivel nacional.

En sesiones de directorio se aprueban todos los proyectos que serán financiados por la Fundación. Estas ocurren tres veces al año para conocer a detalle cada programa, el análisis de su ejecución y avance, a través de la revisión de indicadores de impacto. Las decisiones tomadas en estas reuniones son comunicadas e implementadas por el equipo que lidera cada proyecto.

Las áreas en las que se enfocan los proyectos financiados por la Fundación son la generación de desarrollo local del departamento de Puno y oportunidades para las micro y pequeñas empresas; la promoción de la educación, el deporte, la cultura y el desarrollo científico.

4.1.2. POLÍTICA EMPRESARIAL.

Como parte del estándar mundial que todas las compañías subsidiarias del grupo SAB Miller deben cumplir o exceder, presentamos nuestra Forma Responsable de Operar que incluye los 6 Principios Fundamentales del Alcohol y la Política de Comunicación Comercial, documentos esenciales que definen la forma como hacemos nuestros negocios.

4.1.3. OBJETIVO EMPRESARIAL.

El objetivo del código es proporcionar orientación para la comunicación comercial de las bebidas alcohólicas que producimos. Como tal, es adicional a todos los requisitos regulatorios y/o auto-regulatorios que puedan existir en el país (Ley 28681 y Código de Ética Publicitaria en el Perú 2005).

4.1.4. VISION EMPRESARIAL.

La visión empresarial es ser la mejor empresa en el Perú admirada por:

- Crecimiento del valor de nuestra participación del mercado a través de nuestro portafolio de marcas.
- Otorgar el más alto retorno de inversión a su accionista.
- Ser el empleado preferido
- Su modelo de gestión.

4.1.5. MISIÓN EMPRESARIAL.

La misión empresarial es Poseer y potenciar las marcas de bebidas locales e internacionales preferidas por el consumidor.

4.1.6. POLÍTICA DEL PERSONAL TERCARIO.

El Personal Tercero de Backus, reconoce el compromiso de:

- **Implementar** nuestro sistema de seguridad y salud en el trabajo, asumiendo la responsabilidad en la protección y la prevención de las lesiones, dolencias, enfermedades e incidentes relacionados con el trabajo.
- **Cumplir** con las normas legales y requisitos legales pertinentes en materia de seguridad y salud en el trabajo, de los programas voluntarios, de la negociación colectiva en seguridad y salud en el trabajo, y de otras regulaciones aplicables al rubro de nuestra organización.
- **Garantizar** la participación de los trabajadores y sus representantes en las actividades relacionadas con el sistema de seguridad y salud en el trabajo.

4.1.7. MISIÓN Y VISIÓN DEL PERSONAL TERCIARIO DE BACKUS.

La misión del personal terciario es: Mejorar continuamente la seguridad y salud en nuestros ambientes de trabajo e instalaciones, conjuntamente con el reparto de nuestros clientes.

La visión del personal terciario es: Integrar el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con los sistemas de gestión del Personal Terciario de Backus.

4.1.8. OBJETIVOS Y METAS DEL PERSONAL TERCIARIO.

Objetivos.

- Identificar los peligros asociados a los puestos de trabajo con la finalidad de tomar medidas preventivas y evitar los accidentes.
- Implementar, Evaluar, Controlar y Mantener el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

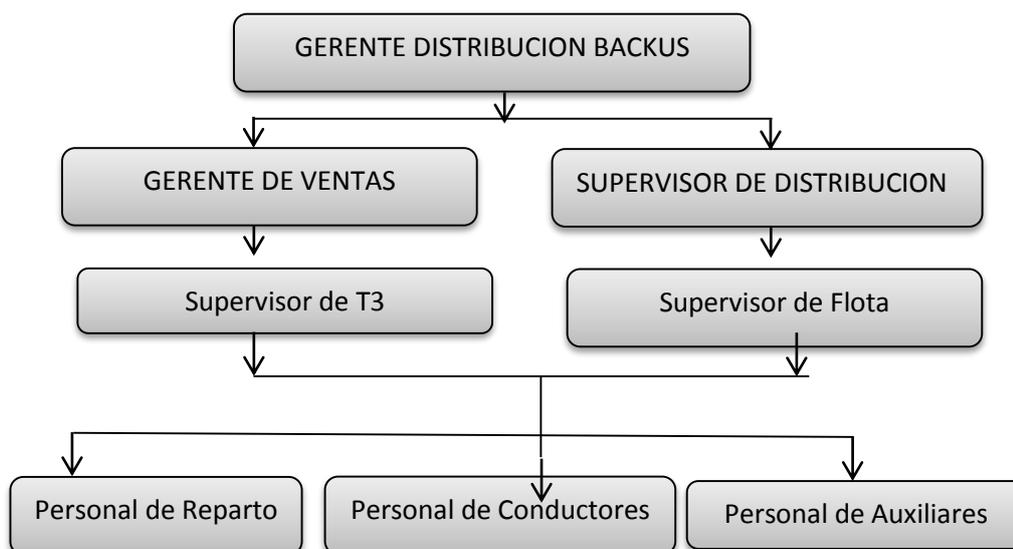
Metas.

- Reducir tasa de accidentes de trabajo.
- Desarrollar competencias, capacidades y sensibilización en Seguridad y Salud en el Trabajo

4.1.9. ORGANIGRAMA DE BACKUS.



4.1.10. ORGANIGRAMA DEL PERSONAL TERCIARIO.



CAPÍTULO V

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SALUD OCUPACIONAL DE LOS TRABAJADORES TERCARIOS DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA BACKUS.

Se presenta los resultados en base al objetivo planteado en la investigación el clima organizacional y su influencia en la salud ocupacional, Según Stoner (2000), manifiesta que el clima organizacional (estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares, conflictos e identidad), es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)

En tanto la salud ocupacional (seguridad ocupacional y Medicina de trabajo), según la organización mundial de la salud define como "el completo bienestar físico, mental y social del individuo y no solamente la ausencia de enfermedad".

5.1. ESTRUCTURA DEL PERSONAL Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

La estructura son las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. En otras palabras, es el respeto a los canales de comunicación y de mando ya sean, verticales u horizontales.

Según Ríos (1999), define la Seguridad en el trabajo, como el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto evitar y en su caso, eliminar o minimizar los riesgos que pueden conducir a la materialización de accidentes con ocasión del trabajo (lesiones, incluidos los efectos agudos producidos por agentes o productos potencialmente peligrosos).

TABLA 01
ESTRUCTURA SEGÚN SEGURIDAD OCUPACIONAL DEL PERSONAL
TERCIARIZADO DE LA DISTRIBUIDORA BACKUS – 2015

ESTRUCTURA DEL PERSONAL TERCIARIO (items del 1 al 5)	SEGURIDAD OCUPACIONAL DEL PERSONAL TERCIARIO (items del 35 al 49)								TOTAL	
	Nunca		muy pocas veces		casi siempre		siempre			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Totalmente de Acuerdo	9	8,2%	2	1,8%	4	3,6%	5	4,5%	20	18,2%
Acuerdo	6	5,5%	5	4,5%	3	2,7%	1	0,9%	15	13,6%
Desacuerdo	14	12,7%	21	19,1%	3	2,7%	1	0,9%	39	35,5%
Totalmente en desacuerdo	6	5,5%	27	24,5%	3	2,7%	0	0,0%	36	32,7%
Total	35	31,8%	55	50,0%	13	11,8%	7	6,4%	110	100,0%

FUENTE: Encuesta aplicada al personal Terciario de la Distribuidora Backus Juliaca- Puno. 2015

En el presente cuadro N° 1, muestra que en la empresa Distribuidora Backus el personal terciario manifiesta que en cuanto a la estructura (jerarquías, comunicación y reglas) están totalmente en desacuerdo en un 24.5% que representa a 27 trabajadores terciario ya que no existe una fluidez en la comunicación, las reglas que se tienen son inadecuadas para el personal, cuyo resultado nos dan a conocer que muy pocas veces

cuentan con una seguridad ocupacional en cuanto a la no existencia de prevención para disminuir el riesgo de acontecimientos indeseados, la dificultad de entrega de equipos de protección personal, la normalización no se adecua para un procedimiento adecuado para el trabajo, la señalización no es la indicada por la falta de la misma, la formación e información no ayuda asegurar la eficacia de técnicas para que los trabajadores actúen de forma segura.

Por otra parte tenemos un mínimo porcentaje de 0.9% que representa a 1 trabajador terciario quien considera que la estructura (comunicación, reglas y jerarquías) como está organizada está de acuerdo por tal motivo siempre tiene una adecuada seguridad ocupacional en cuanto a (Prevención, Protección, Normalización, Señalización, Formación e información). En otras palabras, la estructura muestra la percepción que tienen los miembros de la empresa Backus, acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

La seguridad ocupacional que se brinda dentro de la empresa se trata de la implementación de una serie de conocimientos técnicos, instrumentos y medidas educativas que están orientadas a la reducción y prevención de accidentes de trabajo, los cuales son producto de las condiciones inseguras y del ambiente inapropiado que existe dentro de la empresa debido al tipo de trabajo que realizan el personal terciario, en donde se manejan maquinarias y botellas de vidrio que pueden ser peligrosos si no se manejan con cuidado.

Pese a no tener una adecuada estructura esta influye de manera directa a la seguridad ocupacional debilitó la dificultad de entrega de equipos de protección personal, la normalización no se adecua al trabajador.

5.2. RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL CON SEGURIDAD OCUPACIONAL

La responsabilidad es la percepción que tiene el individuo sobre sí mismo, es decir, la presión y el compromiso que tiene con el trabajo encomendado, tomar decisiones por uno mismo, crear sus propias exigencias y responsabilidades. Según Litwin y Stringer (1968)

En tanto la seguridad ocupacional Según Arias, es el conjunto de conocimientos técnicos y su aplicación para el control, reducción y eliminación de accidentes en el trabajo, por medio de sus causas.

TABLA 02
RESPONSABILIDAD SEGUN SEGURIDAD OCUPACIONAL DEL PERSONAL
TERCIARIO DE LA DISTRIBUIDORA BACKUS- 2015

RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL TERCARIO (items del 6 al 9)	SEGURIDAD OCUPACIONAL DEL PERSONAL TERCARIO (items del 35 al 49)								TOTAL	
	Nunca		muy pocas veces		casi siempre		siempre			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	5	4,5%	2	1,8%	0	0,0%	3	2,7%	10	9,1%
Acuerdo	14	12,7%	8	7,3%	5	4,5%	3	2,7%	30	27,3%
Desacuerdo	9	8,2%	25	22,7%	6	5,5%	1	0,9%	41	37,3%
Totalmente en Desacuerdo	7	6,4%	20	18,2%	2	1,8%	0	0,0%	29	26,4%
Total	35	31,8%	55	50,0%	13	11,8%	7	6,4%	110	100,0%

FUENTE: Encuesta aplicada al personal Terciario de la Distribuidora Backus Juliaca- Puno. 2015

En el presente cuadro N° 2, muestra que en la empresa Distribuidora Backus el personal terciario manifiesta que en cuanto a la responsabilidad (Toma de decisiones, Desempeño, Participación) que se da en la empresa Backus no concreta a una satisfacción en el trabajo, que están directamente relacionados con las oportunidades de auto control, participación, libertad y responsabilidad, presentado por el ambiente laboral de la empresa por lo cual están en desacuerdo en un 22.7% que representa a 25 trabajadores, que muy pocas veces cuentan con seguridad ocupacional en cuanto a (Prevención, Protección, Normalización, Señalización, Formación e información) en su trabajo ya que la misma que se brinda en la empresa causa daño en la salud de los trabajadores por las condiciones laborales a las cuales se exponen.

Por otra parte tenemos un mínimo porcentaje 2.7% que representa a 3 de los trabajadores terciarios quienes considera que la responsabilidad (Toma de decisiones, Desempeño, Participación) como está instaurada está totalmente de acuerdo por tal motivo siempre tiene una buena seguridad ocupacional en cuanto a la (Prevención, Protección, Normalización, Señalización, Formación e información).

Por lo tanto la responsabilidad influye en la seguridad ocupacional del personal terciario de manera directa por no brindar información donde el personal terciario no los toma en cuenta.

5.3. RIESGO DEL PERSONAL CON SEGURIDAD OCUPACIONAL

Según Litwin y Stringer da a conocer que el riesgo se refiere al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de desafíos que impone el trabajo. Donde

dice que es importante crear un clima de riesgo o toma de riesgo son determinantes de motivación al logro y la conducta relacionado con el mismo.

La Seguridad ocupacional afirma que la prevención siempre resulta más efectiva que la protección, como también son más efectivas todas las medidas que se hayan aplicado en la fase de concepción y diseño, frente a las medidas de corrección de situaciones deficientes, ya que además en estas últimas el costo económico de las correcciones suele ser mayor.

TABLA 03
RIESGO SEGÚN SEGURIDAD OCUPACIONAL DEL PERSONAL TERCIARIO DE LA DISTRIBUIDORA BACKUS- 2015

RIESGO DEL PERSONAL TERCIARIO (ítems del 14 al 17)	SEGURIDAD OCUPACIONAL DEL PERSONAL TERCIARIO (ítems del 35 al 49)								TOTAL	
	nunca		muy pocas veces		casi siempre		Siempre			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	5	4,5%	6	5,5%	2	1,8%	6	5,5%	19	17,3%
Acuerdo	11	10,0%	4	3,6%	5	4,5%	1	0,9%	21	19,1%
Desacuerdo	7	6,4%	24	21,8%	2	1,8%	0	0,0%	33	30,0%
Totalmente en Desacuerdo	12	10,9%	21	19,1%	4	3,6%	0	0,0%	37	33,6%
Total	35	31,8%	55	50,0%	13	11,8%	7	6,4%	110	100,0%

FUENTE: Encuesta aplicada al personal Terciario de la Distribuidora Backus Juliaca- Puno. 2015

En el presente cuadro N° 3, muestra que en la empresa Distribuidora Backus el personal terciario manifiesta que en cuanto al riesgo (peligro, motivación y control) están en desacuerdo en un 21.8% que representa a 24 trabajadores terciarios, El riesgo dentro de la empresa Backus no crea un clima de riesgo o toma de riesgo pese a ser importantes determinantes de motivación al logro y la conducta relacionada con el mismo. Consideramos que no hay importancia en el riesgo por lo tanto no se asumen los mismos, y entonces, la organización no innovadora, por lo tanto muy pocas veces

cuentan con una seguridad ocupacional en cuanto a (Prevención, Protección, Normalización, Señalización, Formación e información) en su trabajo.

Por otra lado tenemos un mínimo porcentaje de 0.9% que representa a 1 trabajador terciario quien considera que el riesgo (peligro, motivación y control) como está organizada está de acuerdo por tal motivo siempre tiene una adecuada seguridad ocupacional en cuanto a (Prevención, Protección, Normalización, Señalización, Formación e información).

En cuanto a la seguridad ocupacional dentro de la empresa son dirigidas a la detección y corrección de los distintos factores de riesgo que intervienen en los accidentes de trabajo y al control de sus posibles consecuencias, considerándose la influencia del riesgo en la seguridad ocupacional por la prevención y protección de la misma.

5.4. APOYO DEL PERSONAL CON SEGURIDAD OCUPACIONAL

Manifiesta, Rosen y D' Andrade encontraron que a mayor estructura, menores son los niveles de cordialidad y apoyo. Por su parte, concluyeron que cuando la gerencia de apoyo al individuo, lo anima y estimula, este enfrenta su miedo al fracaso y por ello, incrementa su confianza para lograr altos niveles de motivación al logro.

Según la OMS la seguridad ocupacional en el trabajo entendemos como protección a la persona frente a las adversidades del medio ambiente, que en muchos casos es alterado y degradado por el propio hombre, mientras que en otros casos es adverso por sí mismo.

TABLA 04
APOYO SEGÚN SEGURIDAD OCUPACIONAL DEL PERSONAL TERCIARIO DE LA DISTRIBUIDORA BACKUS- 2015

APOYO DEL PERSONAL TERCIARIO (items del 20 al 22)	SEGURIDAD OCUPACIONAL DEL PERSONAL TERCIARIO (items del 35 al 49)								TOTAL	
	Nunca		muy pocas veces		casi siempre		siempre			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	7	6,4%	2	1,8%	3	2,7%	4	3,6%	16	14,5%
Acuerdo	13	11,8%	7	6,4%	2	1,8%	2	1,8%	24	21,8%
Desacuerdo	9	8,2%	23	20,9%	6	5,5%	1	0,9%	39	35,5%
Totalmente en Desacuerdo	6	5,5%	23	20,9%	2	1,8%	0	0,0%	31	28,2%
Total	35	31,8%	55	50,0%	13	11,8%	7	6,4%	110	100,0%

FUENTE: Encuesta aplicada al personal Terciario de la Distribuidora Backus Juliaca- Puno. 2015

En el presente cuadro N° 4, muestra que en la empresa Distribuidora Backus el personal terciario manifiesta que el apoyo en cuanto al (Logro, Estimulación, Acompañamiento) están en desacuerdo en un 20.9% que representa a 23 trabajadores terciarios, por lo tanto muy pocas veces tienen seguridad ocupacional en cuanto a (Prevención, Protección, Normalización, Señalización, Formación e información) en su trabajo, esto quiere decir que existen trabajadores que están en desacuerdo por la estimulación que les brindan en la empresa.

Por otra parte tenemos un mínimo porcentaje 2.7% que representa a 3 trabajadores terciarios quienes considera que el apoyo (Logro, Estimulación, Acompañamiento) está totalmente de acuerdo por tal motivo casi siempre tiene una buena seguridad ocupacional en cuanto a (Prevención, Protección, Normalización, Señalización, Formación e información). En la empresa las prácticas de superiores desconsiderados y opina que la conducta del supervisor debe estar orientada hacia las relaciones amistosas, trato mutuo, respeto y cordialidad hacia sus trabajadores.

De tal manera que la salud ocupacional pretenden disminuir las causas que originan los riesgos, tanto dirigiendo su acción hacia los aspectos técnicos y organizativos del trabajo como hacia el propio trabajador; y según su enfoque cada una busca una línea específica de acción de la siguiente manera el personal con mando, desde los directivos a los mandos intermedios debieran impartir acciones formativas en el seno de la empresa para que sus colaboradores hagan bien y de forma segura su trabajo. Por lo tanto el apoyo influye de manera directa a la seguridad ocupacional en cuanto a protección y prevención que tiene la empresa.

5.5. CONFLICTOS DEL PERSONAL EN LA SEGURIDAD OCUPACIONAL

Según Litwin y Stringer (1968) los conflictos se basan en el sentimiento del grado en que los miembros de la empresa, tanto como pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tanto surjan. Se basa en las opiniones encontradas que son toleradas en un ambiente de trabajo. De tal manera que la seguridad ocupacional es el conjunto de conocimientos técnicos y su aplicación para el control, reducción y eliminación de accidentes en el trabajo, por medio de sus causas. Según OMS.

TABLA 05
CONFLICTOS SEGÚN SEGURIDAD OCUPACIONAL DEL PERSONAL TERCIARIO DE
LA DISTRIBUIDORA BACKUS - 2015

CONFLICTOS DEL PERSONAL TERCIARIO (ítems del 27 al 30)	SEGURIDAD OCUPACIONAL DEL PERSONAL TERCIARIO (ítems del 35 al 49)								TOTAL	
	nunca		muy pocas veces		casi siempre		siempre			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	10	9,1%	1	0,9%	1	0,9%	5	4,5%	17	15,5%
Acuerdo	11	10,0%	12	10,9%	5	4,5%	2	1,8%	30	27,3%
Desacuerdo	6	5,5%	21	19,1%	4	3,6%	0	0,0%	31	28,2%
Totalmente en Desacuerdo	8	7,3%	21	19,1%	3	2,7%	0	0,0%	32	29,1%
Total	35	31,8%	55	50,0%	13	11,8%	7	6,4%	110	100,0%

FUENTE: Encuesta aplicada al personal Terciario de la Distribuidora Backus Juliaca- Puno. 2015

En el presente cuadro N° 5, muestra que la empresa Distribuidora Backus el personal terciario manifiesta que los conflictos (Respeto, Enseñanza, Aprendizaje) están totalmente en desacuerdo en un 19.1% que representa a 21 trabajadores terciarios determinan que los miembros de la empresa discuten ya que no resuelven sus discrepancias, por lo tanto no se respeta ni se aprende a escuchar las opiniones de sus contrapartes, sin importar el grado jerárquico al cual pertenecen y así no logran solucionar en conjunto los diferentes problemas que se les presentan, por lo tanto muy pocas veces cuentan con una seguridad ocupacional en cuanto a (Prevención, Protección, Normalización, Señalización, Formación e información) en su trabajo y esta es resultado de la influencia de los conflictos en la seguridad ocupacional.

Por otra parte tenemos un mínimo porcentaje 0.9% que representa a 1 trabajador terciario quien considera que la conflictos (Respeto, Enseñanza, Aprendizaje) como está organizada está de acuerdo por tal motivo siempre tiene una buena seguridad

ocupacional en cuanto a (Prevención, Protección, Normalización, Señalización, Formación e información).

5.6. RECOMPENSA DEL PERSONAL EN LA MEDICINA DE TRABAJO

Según Litwin y Stringer manifiesta que la recompensa es aquella dimensión que expresa la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibido por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

La medicina de trabajo es el conjunto de actividades dirigidas a la promoción y control de la salud de los trabajadores, se integran acciones clásicas de medicina preventiva y medicina de trabajo, dado que las dos tienen a procurar óptimas condiciones de bienestar físico, mental y social de las personas, protegiéndoles de los factores de riesgo ocupacionales, ubicándoles a un puesto de trabajo acorde con sus condiciones psico-físicas y manteniéndolos en aptitud de producción laboral. Según la OMS.

TABLA 06
RECOMPENSA SEGÚN MEDICINA DE TRABAJO DEL PERSONAL TERCIARIO
DE LA DISTRIBUIDORA BACKUS- 2015

RECOMPENSA DEL PERSONAL TERCIARIO (ítems del 10 al 13)	MEDICINA DE TRABAJO DEL PERSONAL TERCIARIO (ítems del 50 al 63)								TOTAL	
	nunca		muy pocas veces		casi siempre		Siempre			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	5	4,5%	2	1,8%	3	2,7%	4	3,6%	14	12,7%
Acuerdo	4	3,6%	19	17,3%	6	5,5%	1	0,9%	30	27,3%
Desacuerdo	8	7,3%	24	21,8%	1	0,9%	1	0,9%	34	30,9%
Totalmente en Desacuerdo	9	8,2%	21	19,1%	2	1,8%	0	0,0%	32	29,1%
Total	26	23,6%	66	60,0%	12	10,9%	6	5,5%	110	100,0%

FUENTE: Encuesta aplicada al personal Terciario de la Distribuidora Backus Juliaca- Puno. 2015

En el presente cuadro N° 6, muestra que en la empresa Distribuidora Backus el personal terciario manifiesta que la recompensa (Remuneración, Compromiso, Reconocimiento) están en desacuerdo en un 21.8% que representa a 24 trabajadores terciarios, por lo tanto muy pocas veces cuentan con una medicina de trabajo en cuanto al conjunto de actividades dirigidas a la promoción y control de la salud de los trabajadores ya que no se procura óptimas condiciones de bienestar físico, mental y social de las personas, protegiéndoles de los factores de riesgo ocupacionales. Por lo tanto la recompensa influye a la seguridad ocupacional.

Por otra parte tenemos un mínimo porcentaje 0.9% que representa a 1 trabajador terciario quien considera que la recompensa (Remuneración, Compromiso, Reconocimiento) como está organizada está de acuerdo por tal motivo siempre tiene una buena seguridad ocupacional en cuanto al conjunto de actividades dirigidas a la promoción y control de la salud de los trabajadores ya que no se procura óptimas condiciones de bienestar físico, mental y social de las personas, protegiéndoles de los factores de riesgo ocupacionales.

5.7. CALOR DEL PERSONAL CON MEDICINA DE TRABAJO

El calor hace referencia a la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. (Marin, 2003).

La Medicina del Trabajo según la Organización internación de Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud(OMS) busca promover y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones,

prevenir todo daño causado a la salud de los trabajadores por las condiciones de su trabajo, protegerlos en su empleo contra riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a la salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo conveniente a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas, en suma adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su tarea. Los principales programas de la medicina del trabajo son: Examen de pre-empleo, Análisis y Clasificación de ambiente, Exámenes médicos periódicos.

TABLA 07
CALOR SEGÚN MEDICINA DE TRABAJO DEL PERSONAL TERCIARIO DE LA
DISTRIBUIDORA BACKUS- 2015

CALOR DEL PERSONAL TERCIARIO (items del 18 al 19)	MEDICINA DE TRABAJO DEL PERSONAL TERCIARIO (items del 50 al 63)								TOTAL	
	Nunca		muy pocas veces		casi siempre		siempre			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	3	2,7%	7	6,4%	3	2,7%	3	2,7%	16	14,5%
Acuerdo	6	5,5%	15	13,6%	3	2,7%	3	2,7%	27	24,5%
Desacuerdo	10	9,1%	19	17,3%	1	0,9%	0	0,0%	30	27,3%
Totalmente en Desacuerdo	7	6,4%	25	22,7%	5	4,5%	0	0,0%	37	33,6%
Total	26	23,6%	66	60,0%	12	10,9%	6	5,5%	110	100,0%

FUENTE: Encuesta aplicada al personal Terciario de la Distribuidora Backus Juliaca- Puno. 2015

En el presente cuadro N° 7, muestra que en la empresa Distribuidora Backus el personal terciario manifiesta que el calor (Relaciones sociales, Ambiente) están en desacuerdo un 22.7% que representa a 25 trabajadores terciarios, por lo tanto muy pocas veces existe una medicina de trabajo por (Examen pre empleo, Examen periódico, Manual de S.O., Examen de retiro, Examen psicológico, inmunización, Primeros auxilios, Ausentismo laboral, Visita al puesto de trabajo, Registros) en su trabajo.

Por otra parte tenemos un mínimo porcentaje 2.7% que representa a 3 trabajadores terciarios quien considera que el calor (Relaciones sociales, Ambiente) como está organizada está totalmente de acuerdo por tal motivo siempre tiene una buena seguridad ocupacional en cuanto a medicina de trabajo en cuanto a (Examen pre empleo, Examen periódico, Manual de S.O., Examen de retiro, Examen psicológico, inmunización, Primeros auxilios, Ausentismo laboral, Visita al puesto de trabajo, Registros).

De tal manera que el calor referencia a la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados influye en la medicina de trabajo que se ocupa de la evolución, promoción, mantenimiento y mejoramiento de la salud de los trabajadores, y hace a través de los aspectos preventivos, de diagnóstico precoz y tratamiento oportuno así como de los elementos de rehabilitación.

5.8. ESTANDARES DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL CON MEDICINA DE TRABAJO

Los estándares de desempeño reflejan la percepción que tienen los miembros sobre el hincapié que hacen las organizaciones sobre las medidas o las pautas de rendimiento, es decir, la importancia de percibir claramente el establecimiento de objetivos para el cumplimiento de metas así como patrones o medidas de desempeño, que permitan la evaluación de los miembros de la organización. Según Litwin y Stringer (1968).

Según la OMS., estudia los medios preventivos para conseguir el más alto grado posible de bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores, en relación con la capacidad de estos, con las características y riesgos de su trabajo, el ambiente laboral y la influencia de este en su entorno; así como promueve los medios para el diagnóstico, tratamiento, adaptación, rehabilitación y calificación de la patología producida o condicionada por el trabajo.

TABLA 08
ESTADARES DE DESEMPEÑO SEGUN MEDICINA DE TRABAJO DEL PERSONAL
TERCIARIO DE LA DISTRIBUIDORA BACKUS- 2015

ESTANDARES DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL TERCIARIO (items del 23 al 26)	MEDICINA DE TRABAJO DEL PERSONAL TERCIARIO (items del 50 al 63)								TOTAL	
	Nunca		muy pocas veces		casi siempre		Siempre			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	4	3,6%	9	8,2%	1	0,9%	5	4,5%	19	17,3%
Acuerdo	6	5,5%	14	12,7%	5	4,5%	1	0,9%	26	23,6%
Desacuerdo	5	4,5%	27	24,5%	3	2,7%	0	0,0%	35	31,8%
Totalmente en Desacuerdo	11	10,0%	16	14,5%	3	2,7%	0	0,0%	30	27,3%
Total	26	23,6%	66	60,0%	12	10,9%	6	5,5%	110	100,0%

FUENTE: Encuesta aplicada al personal Terciario de la Distribuidora Backus Juliaca- Puno. 2015

En el presente cuadro N° 8, muestra que en la empresa Distribuidora Backus el personal terciario manifiesta que los estándares de desempeño (Cumplimientos, Exigencias, Metas) están en desacuerdo en un 24.5% que representa a 27 trabajadores terciarios, por lo tanto muy pocas veces cuentan con una medicina de trabajo (Examen pre empleo, Examen periódico, Manual de S.O., Examen de retiro, Examen psicológico, inmunización, Primeros auxilios, Ausentismo laboral, Visita al puesto de trabajo, Registros) en cuanto para conseguir el más alto grado posible de bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores, en relación con la capacidad de estos, con las

características y riesgos de su trabajo, el ambiente laboral y la influencia de este en su entorno.

Por otra parte tenemos un mínimo porcentaje 0.9% que representa a 1 trabajador terciario quien considera que los estándares de desempeño (Cumplimientos, Exigencias, Metas) como está organizada está de acuerdo por tal motivo siempre tiene una buena seguridad ocupacional en cuanto a medicina de trabajo en cuanto a para conseguir el más alto grado posible de bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores, en relación con la capacidad de estos, con las características y riesgos de su trabajo, el ambiente laboral y la influencia de este en su entorno.

Por lo tanto los estándares de desempeño que reflejan la percepción que tienen los trabajadores influyen en la Medicina del Trabajo por la interacción con un medio particular, sobre la salud, por los exámenes de pre empleo y la prevención de la salud.

5.9. IDENTIDAD DEL PERSONAL Y MEDICINA DE TRABAJO

La identidad, muestra el grado de identificación y el nivel de lealtad que tienen los individuos con la organización, es decir, se refiere al sentimiento de pertenencia que tienen los individuos hacia su organización, comprometiéndose cada vez más y dando lo mejor de sí, para el éxito propio y de la empresa según Litwin y Stringer .

Vigilancia de la salud, con objeto de: Conocer el estado de salud individual y colectiva en relación a los riesgos a los que están expuestos, indagar la existencia de una posible especial susceptibilidad o sensibilidad individual, verificar si existe algún factor o condición individual y su alcance, tanto temporal o permanente, que pudiera representar un riesgo o agravamiento de los existentes para esa persona y para su

entorno, detectar precozmente alteraciones de la salud, actuar en consecuencia y participar interdisciplinariamente en la actividad preventiva. Según la OMS.

TABLA 09
IDENTIDAD SEGÚN MEDICINA DE TRABAJO DEL PERSONAL TERCIARIO DE LA DISTRIBUIDORA BACKUS - 2015

IDENTIDAD DEL PERSONAL TERCIARIO (items del 31 al 34)	MEDICINA DE TRABAJO DEL PERSONAL TERCIARIO (items del 50 al 63)								TOTAL	
	Nunca		muy pocas veces		casi siempre		Siempre			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	2	1,8%	8	7,3%	0	0,0%	3	2,7%	13	11,8%
Acuerdo	5	4,5%	16	14,5%	5	4,5%	2	1,8%	28	25,5%
Desacuerdo	10	9,1%	18	16,4%	6	5,5%	1	0,9%	35	31,8%
Totalmente en Desacuerdo	9	8,2%	24	21,8%	1	0,9%	0	0,0%	34	30,9%
Total	26	23,6%	66	60,0%	12	10,9%	6	5,5%	110	100,0%

FUENTE: Encuesta aplicada al personal Terciario de la Distribuidora Backus Juliaca- Puno. 2015

En el presente cuadro N° 9, muestra que en la empresa Distribuidora Backus el personal terciario manifiesta que la identidad (Remuneración, Compromiso, Reconocimiento) están en desacuerdo en un 21.8% que representa a 24 trabajadores terciarios, por lo tanto muy pocas veces cuentan con una medicina de trabajo en cuanto a la vigilancia de la salud, con objeto de conocer el estado de salud individual y colectiva en relación a los riesgos que están expuestos, indagar la existencia de un posible especial susceptibilidad o sensibilidad individual.

Por otra parte tenemos un mínimo porcentaje 2.7% que representa de 3 trabajadores terciarios quien considera la identidad (Remuneración, Compromiso, Reconocimiento) como está organizada está de acuerdo por tal motivo siempre tiene una buena seguridad ocupacional en cuanto a medicina de trabajo en cuanto a la vigilancia

de la salud, con objeto de conocer el estado de salud individual y colectiva en relación a los riesgos que están expuestos, indagar la existencia de un posible especial susceptibilidad o sensibilidad individual.

De tal manera se han estudiado los efectos de los patrones de diferentes tipos de retroalimentación en desempeño individual, y las orientaciones interpersonales, las satisfacciones de los trabajadores y la integración del grupo que determinan la identidad y estas influyen a la medicina que es basada el conocimiento de funciones, y del funcionamiento del organismo humano, de su interacción con el medio en que vive y desarrollo de la Medicina del Trabajo.

TABLA 10

CLIMA ORGANIZACIONAL (ESTRUCTURA, RESPONSABILIDAD, RECOMPENSA, RIESGO, CALOR, APOYO, ESTÁNDARES, CONFLICTOS, IDENTIDAD,) DEL PERSONAL TERCIARIO DE LA DISTRIBUIDORA BACKUS - 2015

CLIMA ORGANIZACIONAL	N°	%
Totalmente en desacuerdo	17	15,5 %
Desacuerdo	54	49,1 %
Acuerdo	24	21,8 %
Totalmente de Acuerdo	15	13,6%
Total	110	100,0 %

FUENTE: Encuesta aplicada al personal Terciario de la Distribuidora Backus Juliaca- Puno. 2015

En el presente cuadro N° 10, muestra que en la empresa Distribuidora Backus el personal terciario manifiesta que están en desacuerdo con el Clima Organizacional por las siguientes dimensiones como: la estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares, conflictos e identidad que se presentan en un 49.1% que representa a 54 trabajadores terciarios, esto quiere decir que existe una inadecuada comunicación de los trabajadores tanto con los compañeros de trabajo y los jefes,

dificultad para poder respetar las reglas que existen en la empresa, el personal no participa en su totalidad en las actividades que se puedan realizar, el personal está en desacuerdo por las recompensas que reciben por el trabajo realizado por lo cual esta conlleva a que el trabajador no se sienta comprometido con su trabajo, no existe un clima de riesgo y no hay determinantes de motivación al logro, desfavorable ambiente de trabajo grato, ni buenas relaciones de compañeros, la dificultad del apoyo en niveles de cordialidad por parte de jefes, no hay estimulación ni ánimo por miedo al fracaso, existe discrepancias al no poder respetar las opiniones por grado jerárquico el cual dificulta la solución de problemas y esto conlleva a que el personal no tiene identidad con la empresa, por otro lado el baseado de datos de este cuadro se agrupo todas las dimensiones considerando desde el ítems 1 – 34 según la encuesta.

TABLA 11
SALUD OCUPACIONAL (SEGURIDAD OCUPACIONAL Y MEDICINA DE TRABAJO) DEL
PERSONAL TERCIARIO DE LA DISTRIBUIDORA BACKUS – 2015

SALUD OCUPACIONAL	N°	%
Muy desfavorable	28	25,5%
Desfavorable	66	60,0%
Favorable	11	10,0%
Muy Favorable	5	4,5%
Total	110	100,0%

FUENTE: Encuesta aplicada al personal Terciario de la Distribuidora Backus Juliaca- Puno. 2015

En el presente cuadro N° 11, muestra que en la empresa Distribuidora Backus el personal terciario manifiesta que es desfavorable en cuanto a la Salud ocupacional de dicha empresa en tanto a la seguridad ocupacional y la medicina de trabajo en un 60.0% que representa a 66 trabajadores terciarios, esto quiere decir son escasas las medidas educativas de prevención y reducción de accidentes de trabajo, existen condiciones inseguras en el proceso de trabajo, la dificultad en la entrega de equipos de protección

personal, dificultad en la regulación del comportamiento seguro en cuanto a no tener un Reglamento interno de Seguridad y Salud en el trabajo acorde al trabajo que realizan, dificultad en las matrices de riesgo laboral, inadecuada señalización que determinan los factores de riesgo, no se brindan capacitaciones de seguridad en el trabajo acorde a la necesidad del trabajador, por otro lado no se realizan exámenes médicos ocupacionales tanto de ingreso, periódico y de salida del trabajador con la empresa, dificultad en la promoción mantenimiento y mejoramiento de la salud de los trabajadores al no realizarse diagnósticos ni tratamientos oportunos.

TABLA 12

CLIMA ORGANIZACIONAL (ESTRUCTURA, RESPONSABILIDAD, RECOMPENSA, RIESGO, CALOR, APOYO, ESTÁNDARES, CONFLICTOS, IDENTIDAD,) SEGÚN SALUD OCUPACIONAL (SEGURIDAD OCUPACIONAL Y MEDICINA DE TRABAJO) DEL PERSONAL TERCIARIO DE LA DISTRIBUIDORA BACKUS - 2015

CLIMA ORGANIZACIONAL (1-34)	SALUD OCUPACIONAL (35-63)								TOTAL	
	Muy desfavorable		Desfavorable		Favorable		Muy Favorable			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Totalmente en desacuerdo	6	5,5%	11	10,0%	0	0,0%	0	0,0%	17	15,5%
Desacuerdo	11	10,0%	40	36,4%	3	2,7%	0	0,0%	54	49,1%
Acuerdo	6	5,5%	11	10,0%	6	5,5%	1	0,9%	24	21,8%
Totalmente de acuerdo	5	4,5%	4	3,6%	2	1,8%	4	3,6%	15	13,6%
TOTAL	28	25,5%	66	60,0%	11	10,0%	5	4,5%	110	100,0%

FUENTE: Encuesta aplicada al personal Terciario de la Distribuidora Backus Juliaca- Puno. 2015

En el presente cuadro N° 12, muestra que en la empresa distribuidora Backus el personal terciario manifiesta que están en desacuerdo con el clima organizacional (la

estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares, conflictos e identidad) por lo tanto esta conlleva a una desfavorable salud ocupacional con un 36.4% que representa a 40 trabajadores, esto quiere decir que como el personal está en desacuerdo en cuanto al clima organizacional por la inadecuada comunicación de los trabajadores tanto con los compañeros de trabajo y los jefes, dificultad para poder respetar las reglas que existen en la empresa, el personal no participa en su totalidad en las actividades que se puedan realizar, la no existencia de un ambiente de trabajo grato ni buenas relaciones de compañeros, esta influye en la salud ocupacional (seguridad ocupacional y medicina de trabajo) siendo desfavorable por la escasa existencia de medidas educativas de prevención y reducción de accidentes de trabajo, existen condiciones inseguras en el proceso de trabajo, la dificultad en la entrega de equipos de protección personal, dificultad en la regulación del comportamiento seguro, por lo tanto determinamos que el clima organizacional influye en la salud ocupacional del personal de reparto terciarizado de la Distribuidora Backus – Juliaca.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe influencia del clima organizacional en la salud ocupacional de manera directa en los trabajadores terciarios de la empresa Backus, ya que un 36.4% de los trabajadores manifiestan estar en desacuerdo con el clima organizacional en la empresa distribuidora Backus, lo que influye desfavorablemente en la a salud ocupacional que brinda dicha empresa; en tal sentido, el clima organizacional en sus dimensiones de estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, desempeño, conflictos e identidad influye en la salud ocupacional a nivel de seguridad y medicina de trabajo, la misma que perjudica el bienestar laboral, la estabilidad del trabajador y productividad de la empresa.

SEGUNDA: Respecto al clima organizacional, en un 49.1% de los trabajadores terciarios de la empresa Distribuidora Backus se muestran en desacuerdo en cuanto a la estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares, conflictos e identidad; así mismo el personal no participa en su totalidad en las actividades ya que manifiestan estar en desacuerdo con las recompensas que reciben esto conlleva a que el trabajador no se sienta comprometido con su trabajo, podemos decir también que no hay un adecuado clima organizacional porque hay trabajadores que no tienen permanencia y estabilidad en el trabajo; por lo tanto al no tener un buen clima organizacional dificulta la estabilidad del capital humano así mismo para la empresa no existe una productividad de trabajo óptimo ni un alto rendimiento.

TERCERA: En un 60.0% que representa 66 trabajadores, consideran que la salud ocupacional es desfavorable en cuanto a la seguridad ocupacional y medicina de trabajo por no realizarse examen pre empleo, periódico, de retiro, de carácter psicológico, inmunización, primeros auxilios, ausentismo laboral, visita al puesto de trabajo, esta situación es desfavorable debido a la escasa existencia de medidas educativas de prevención y reducción de accidentes de trabajo,

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda desde el área de servicio social a la gerencia de la empresa diseñar políticas que promuevan el clima organizacional, propiciando el involucramiento del personal terciario de la empresa distribuidora Backus y practicar valores como la amabilidad, la calidad, rapidez, seguridad y responsabilidad, el buen trato para poder tener un buen ambiente laboral.

Así mismo se recomienda que la gerencia tenga una política de comunicación, difusión para que los trabajadores conozcan las instrucciones, capacitaciones, prevención, vigilancia y exámenes médicos de la salud ocupacional, siendo indispensable para lograr mayor nivel de productividad laboral del personal terciario.

SEGUNDA: En este sentido, el Trabajador Social de la empresa Backus debe de conocer y comprender como los empleados de la entidad perciben su realidad laboral mediante un apropiado diagnóstico que identifique aquellas áreas de conflicto, siendo esta una herramienta esencial para implementar la intervención necesaria de manera que se realice un cambio planificado que conduzca a un mayor bienestar y mayor productividad del trabajador dentro de la empresa.

TERCERA: El Trabajador Social contribuirá en promover un adecuado desarrollo del clima organizacional y la salud ocupacional en empresas públicas y privadas con los indicadores del manual de salud ocupacional del Perú; por otro lado, debe brindar temas de capacitación sobre Clima Organizacional y Salud Ocupacional, así mismo debe cumplir la función de mediación para lograr la unión de las partes implicadas entre la empresa y trabajador que labora, también debe de lograr la promoción mediante actuaciones encaminadas a restablecer conservar y mejorar las capacidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANDER – EGG, Ezequiel (2000). *Introducción a las técnicas de investigación social, Humanistas*. Argentina
- ALEMÁN, Manuel (1991) "*Relaciones Públicas*". Ed. Más comunicación. Lima Perú.
- ALLES, M. (2005). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Ed. Granica.
- ARIAS, F.(1999). *Guía para la elaboración de proyectos de investigación*. (3ª ed.). Caracas- Venezuela.
- BRUNET, L., (1998). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Definiciones, Diagnostico y Consecuencias. Trillas.México.
- CASTRO TAVARA, M. (2010). *Gerencia Social: Herramienta Administrativa para la Cuestión Social*. Perú.
- CABALEIRO, V. M. (2010). *Prevención de riesgos laborales. Normativa de seguridad e higiene en el puesto de trabajo*. Vigo.
- CORTÉS, J. M. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: Seguridad e Higiene del Trabajo* Zan Tebar. Madrid – España.
- CHAVARRÍA, Oscar William (2006) *.Tesis Ingeniería Industrial*, Universidad de El Salvador
- CHIAVENATO, A.(2000).*Administración de Recursos Humanos*. Atlas, S.A. México.
- CHIAVENATO I (1989). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México. Mc. Graw - Hill Interamericana de México: S.A.
- DREVER, F., (1998).*El recurso humano y la organización*. Limusa. México.
- DESSLER G (1979). *Organización y Administración: enfoque situacional.*: Prentice Hall. México.

- ESCOBAR, Juan Carlos Y VENTURA, David Antonio (2008) *Tesis Ingeniería Industrial*, Universidad de El Salvador. San Salvador.
- GARCÍA Y GROSS, L., (1992). *Administración de personal en las industrias*. Heliasta, S.R.L.Argentina
- GIL, I., RUIZ, I., Y RUIZ, J. (1997). *La Nueva Dirección de Personas en la Empresa*. Mc-Graw Hill Interamericana, S.A. España.
- GIBSON, J., IVANCEVICH, J., Y DONELLY J. (2001). *Organizaciones*. (8ª ed.). Mc Graw Hill Interamericana, S.A. México.
- GIBSON, J. (1996). *Comportamiento organizacional*. (2ª ed.). Mc Graw Hill. México.
- HERNÁNDEZ, A. (2005). *Seguridad e Higiene Industrial*. México: Limusa. México
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, ROBERTO Y OTROS (2003). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw Hill, México. Tercera Edición. México.
- KRICK, Edward. (1992). *Probabilidad y Estadística para Ingenieros*. Editorial Limusa. México
- LUNA, E. (1998). *La investigación social*. (2ª ed.), Prentice Hall, S.A. México.
- RODRÍGUEZ, J. (2007) *Administración Moderna de Personal*, séptima edición, México: Cosegraf. México.
- RAMÍREZ, C. (1993). *Manual de Seguridad Industrial*. Lima, S.A. Perú.
- RIVERA, Juan Carlos (2009) *Tesis Ingeniería Industrial*, Universidad de El Salvador. San Salvador.
- ROBBINS, S. (1996). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall, S.A. México.
- SAMPIERI Roberto, (1991). *Seguridad en El Trabajo*. Ed. Mc. Graw Hill, 2º edición, México.
- STEPHEN, S. (1996). *La administración de personal*. (2ª ed.). Mc Graw Hill Interamericana, S.A. México.

TAMAYO Y TAMAYO, Mario. (2000).*El Proceso de la Investigación Científica*. (3^a ed.). Limusa, S.A.México.

TRILLO, C. (1998).*Análisis inferencial aplicado a la investigación educativa*. Instituto para la formación y el perfeccionamiento de los recursos humanos, S.A. Maturín.

www.mtps.gob.sv

www.bioestadistica.uma.es/libro/node89.htm

http://es.wikipedia.org/wiki/Areas_funcionales_de_la_empresa

ANEXOS

ANEXO 01

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ENCUESTA**

Entrevista dirigida al personal que labora en la empresa Distribuidora Backus en la ciudad de Juliaca. Señores trabajadores de la empresa de bebidas distribuidora Backus en la ciudad de Juliaca, esta encuesta es elaborada con el fin de elaborar el clima organizacional para promover la salud ocupacional; agradeciendo anticipadamente por las respuestas que ustedes darán, con sinceridad y puede contar con que toda respuesta será confidencial.

Instrucciones: lea con cuidado cada una de las siguientes preguntas y marque un paréntesis la letra que corresponda a la respuesta que exprese al clima organizacional y salud ocupacional que considere correcta en función de la siguiente escala.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ESCALA DE LIKERT

VARIABLE INDEPENDIENTE – CLIMA OCUPACIONAL

DIMENSION	Descripción de dimensión	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
ESTRUCTURA	¿Existe comunicación en forma vertical entre jefes y trabajadores?					
	¿Consideras que tus compañeros de trabajo son comunicativos?					
	¿Usted respeta las reglas que existen en su trabajo?					
	¿Usted está de acuerdo con las reglas implementadas por su empresa?					
	¿Usted en el primer día de su trabajo le comunicaron quien es el jefe de área?					
RESPONSABILIDAD	¿En el transcurso de su trabajo usted toma decisiones por si solo?					
	¿Usted está de acuerdo con las exigencias fuertes de su jefe?					
	¿Usted participa en las capacitaciones que se realizan?					
	¿Considera importante la participación de usted en las actividades que se realizan por orden de su					

	jefe?					
RECOMPENSA	¿Está conforme con su remuneración mensual?					
	¿Cuándo usted realiza con éxito su trabajo con éxito existe reconocimiento?					
	¿Usted se siente comprometido con su trabajo?					
	¿Considera usted que sus compañeros se comprometen con su trabajo?					
RIESGO	¿Usted identifico sus riesgos en su trabajo?					
	¿Su jefe le motiva a trabajar?					
	¿Cuándo existen peligros en su centro de trabajo su jefe toma cartas en el asunto?					
	¿Usted considera ser un trabajador estable?					
CALOR	¿Considera usted que su ambiente trabajo es grato?					
	¿Tiene buenas relaciones con sus compañeros?					
APOYO	¿Usted considera que su jefe le brinda cordialidad y apoyo para su trabajo?					
	¿Cuándo usted comete un error en su trabajo existe acompañamiento de parte su jefe?					
	¿Cuándo realiza su trabajo usted puede confiar en sus demás compañeros?					
ESTANDARES	¿Considera importante el cumplimiento de tareas en su centro de trabajo?					
	¿Usted cumple con los objetivos de la empresa?					
	¿Las exigencias que le hace su jefe consideran que son muchas?					
	¿Tiene conocimiento de las metas de la empresa?					
CONFLICTOS	¿Cuándo existen conflictos con sus compañeros usted lo resuelve con respeto?					
	¿Sus jefes respetan sus opiniones?					
	¿Usted aprende su trabajo con la ayuda de sus compañeros que tienen más tiempo laborando?					
	¿Cuándo ingresa un compañero nuevo usted se toma un tiempo y le enseña?					

	¿Cuándo se presenta problemas usted discute con sus compañeros?					
IDENTIDAD	¿Considera que hay lealtad entre sus compañeros?					
	¿En el proceso de su trabajo hay compañeros que le confían su labor o su tarea al otro compañero?					
	¿Se identifica con su empresa?					

Instrucciones: lea con cuidado cada una de las siguientes preguntas y marque un paréntesis la letra que corresponda a la respuesta que exprese la salud ocupacional que considere correcta, en función de la escala siguiente.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocos veces	Nunca
1	2	3	4	5

ESCALA DE LIKERT

VARIABLE DEPENDIENTE - SALUD OCUPACIONAL

DIMENSION	Descripción de la dimensión	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocos veces	Nunca
SEGURIDAD OCUPACIONAL	¿Se realizan capacitaciones para el conocimiento de su seguridad?					
	¿Se previenen los riesgos que puedan existir en su trabajo?					
	¿Previene usted los peligros a la cual está expuesto?					
	¿Utiliza adecuadamente sus equipos de protección en su trabajo?					
	¿Usted minimiza las consecuencias de algún accidente de trabajo?					
	¿Alguna vez tuvo un accidente leve?					
	¿Alguna vez tuvo un accidente grave?					
	¿Usted considera importante el comportamiento humano seguro?					
	¿Conoce el mapa de señalización de peligros?					
	¿Conoce usted las señales de evacuación en situaciones de emergencia?					
	¿A usted le informan los accidentes de trabajo que pasan con alguno de sus compañeros?					
	¿Le dan folletos de aprendizaje para que realice buen trabajo?					
	¿Si tuvo un incidente le dan formación adecuada para su protección?					
	¿Existen señalizaciones de emergencia enmarcadas?					
¿A usted le realizan inspecciones?						
MEDICINA DE	¿Cuándo usted ingreso a trabajar le					

TRABAJO	realizaron examen médico?					
	¿Cree usted importante un examen médico periódico?					
	¿Conoce usted el manual de salud ocupacional?					
	¿Cree usted importante el manual?					
	¿Es importante que un trabajador se realice un examen médico de salida?					
	¿Le hicieron a usted un examen psicológico en la empresa?					
	¿Usted participa en el programa de inmunización?					
	¿Está de acuerdo con las vacunas que se realizan en su centro laboral?					
	¿Conoce que debe de hacer cuando se presenta un accidente?					
	¿Le instruyeron en primeros auxilios?					
	¿Usted porque se retiraría de la empresa?					
	¿Conoce las causas del cese de sus compañeros de trabajo?					
	¿Usted firma en las listas de asistencia de las actividades de la empresa?					
	¿Tiene información sobre las estrategias que se utilizan para que los trabajadores no se retiren de su centro laboral?					

ANEXO 02

FOTOGRAFIAS DE CHARLAS, CAPACITACIONES Y SIMULACROS.





FOTOGRAFIAS DE PREVENCION DE LA SALUD PARA LOS TRABAJADORES.

