



Universidad Internacional de La Rioja  
Master Universitario en Dirección y Gestión de  
Recursos Humanos

---

# Estudio del clima laboral y los factores de estrés para bajar los índices de accidentabilidad laboral en la Policía Nacional

---

**Trabajo fin de máster presentado por:** Erika Marisol Casagallo Díaz  
Joffre Narváez Vasquez

**Convocatoria del Máster:** Ordinaria

**Titulación:** Máster en Dirección y Gestión de Recursos Humanos

**Línea de investigación:**

Ciudad: Quito (Ecuador)  
12 de febrero de 2020  
FDO: Erika Marisol Casagallo Díaz

Director/a: Juan Carlos Fernández.

CATEGORÍA TESAURO:

## Resumen

El estrés laboral se revela en la actualidad como un elemento clave en las causas de la accidentabilidad agudizándose esta situación en las actividades laborales relacionadas con la seguridad, protección y servicio tal y como es el caso del personal operativo de la policía nacional, el cual generalmente desarrolla sus actividades laborales bajo un elevado nivel de presión dado por la interacción con antisociales, situaciones problemáticas y demanda constante de concentración y agudeza psicológica para alcanzar resoluciones efectivas. De ahí que en la presente investigación se desarrolle un plan de prevención y control de estrés para mejorar el clima laboral y reducir los índices de accidentabilidad laboral en el personal operativo de las UPC de la Administración Zonal “La Mariscal”, en el cual queden claramente identificadas las causas de estrés laboral en el personal operativo, la situación actual del clima laboral, los índices de accidentabilidad laboral y se delimiten los lineamientos base para la creación del plan de prevención y control de estrés. De la aplicación de la encuesta happiness referida al clima laboral, se evidenció que el 83% de los encuestados manifestaron estar extremadamente insatisfechos con su trabajo en general, mientras que el 83% afirma que no tienen nada de control sobre los elementos importantes de su trabajo y 87% de esta pregunta se considera que el ambiente y las condiciones físicas en las que trabajas para nada son agradables. La información recabada en la investigación arrojó como resultado un elevado nivel de estrés entre el personal operativo de las UPC de la Administración Zonal “La Mariscal”, dado principalmente por persistencia de falencias en el clima laboral, presiones laborales constantes, además de no existir canales de comunicación efectivos, aspectos que inciden negativamente en la reducción del estrés laboral y por ende propician un incremento de la accidentabilidad laboral.

**Palabras claves:** Estrés, clima laboral, personal operativo, accidentabilidad laboral, prevención y control.

## Abstract

Occupational stress is currently revealed as a key element in the causes of accidents, and this situation is intensified in labor activities related to safety, protection and service, as is the case of the national police operational personnel, which generally It develops its work activities under a high level of pressure given by the interaction with antisocials, problem situations and constant demand for concentration and psychological acuity to reach effective resolutions. Hence, in the present investigation a stress prevention and control plan is developed to improve the work environment and reduce the rates of occupational accidents in the operational personnel of the UPC of the Zonal Administration "La Mariscal", in which they are clearly identified the causes of work stress in the operational staff, the current situation of the work environment, the rates of occupational accident rate and define the basic guidelines for the creation of the stress prevention and control plan. From the application of the hapiness survey referring to the work environment, it was evidenced that 83% of the respondents said they were extremely dissatisfied with their work in general, while 83% said they have no control over the important elements of their work and 87% of this question considers that the environment and physical conditions in which you work for nothing are pleasant. The information collected in the investigation resulted in a high level of stress among the operational personnel of the UPC of the Zonal Administration "La Mariscal", mainly due to persistence of shortcomings in the work environment, constant labor pressures, in addition to no channels effective communication, aspects that negatively affect the reduction of work stress and therefore encourage an increase in occupational accidents.

**Keywords:** Stress, work environment, operational personnel, occupational accidents, prevention and control.

## Índice

|   |    |
|---|----|
| Resumen.....  | 2  |
| Abstract .....  | 3  |
| Índice .....  | 4  |
| Índice de figuras.....  | 7  |
| Índice de tablas .....  | 10 |
| 1. Introducción .....   | 11 |
| 1.1. Justificación de la temática .....                                 | 11 |
| 1.2. Planteamiento del problema .....                                   | 13 |
| 1.3. Objetivos .....  | 16 |
| 1.3.1. Objetivo general.....  | 16 |
| 1.3.2. Objetivos específicos .....                                      | 16 |
| 2. Marco Teórico.....   | 18 |
| 2.1. El Trabajo .....   | 18 |
| 2.1.1. Riesgos de trabajo .....   | 21 |
| 2.1.2. Factores influyentes en los riesgos de trabajo.....              | 23 |
| 2.1.3. Los riesgos del trabajo en la legislación ecuatoriana.....       | 24 |
| 2.1.4. Normativa española entorno a la seguridad y salud laboral .....  | 27 |
| 2.1.5. Los riesgos del trabajo en la normativa legal internacional..... | 30 |
| 2.2. Estrés .....   | 34 |
| 2.2.1. Clases o tipos .....   | 35 |
| 2.2.2. Efectos fisiológicos del estrés .....                            | 35 |
| 2.2.3. El estrés laboral .....  | 36 |
| 2.2.4. Síntomas del estrés laboral.....                                 | 36 |
| 2.2.5. Análisis de los Estresores Intraorganizacionales:.....           | 37 |
| 2.2.6. Escala de medición del estrés laboral .....                      | 41 |
| 2.3. Accidentes laborales derivados del estrés laboral .....            | 41 |

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 2.3.1. | Causas que ocasionan los accidentes de trabajo.....  | 42 |
| 2.4.   | El talento humano en la organización .....   | 43 |
| 2.4.1. | Importancia del talento humano en la organización.....   | 44 |
| 2.5.   | El clima laboral .....   | 45 |
| 2.4.1. | Determinantes del clima laboral .....  | 46 |
| 2.4.2. | Clima laboral y productividad .....  | 47 |
| 2.4.3. | Clima laboral y características del puesto .....   | 48 |
| 2.4.4. | La calidad de vida en el trabajo.....  | 49 |
| 3.     | Diagnóstico del estrés en la Unidad de Policía Nacional Comunitaria “La<br>Mariscal” .....   | 52 |
| 3.1.   | Nivel de estudio .....   | 52 |
| 3.2.   | Modalidad de investigación.....  | 52 |
| 3.3.   | Método .....   | 52 |
| 3.4.   | Selección instrumentos investigación .....   | 52 |
| 3.5.   | Procesamiento de datos .....   | 53 |
| 3.6.   | Presentación y análisis de resultados.....   | 53 |
|        | A continuación se detallan los resultados de la aplicación de la encuesta de estrés<br>laboral aplicado en la Unidad de Policía Comunitaria “La Mariscal”, detallando<br>aquellos aspectos relacionados con la problemática investigada, de los cuales<br>se derivarán conclusiones y recomendaciones a ser confrontadas con la<br>información teórica. .... | 53 |
| 3.6.1. | Encuesta estrés laboral aplicado en la Unidad de Policía Comunitaria “La<br>Mariscal” .....  | 54 |
| 3.6.2. | Resultados Encuesta Hapiness. (Clima laboral).....   | 71 |
| 4.     | Accidentes Laborales en la Unidad de Policía Comunitaria del Distrito Zonal “La<br>Mariscal” .....   | 92 |
| 4.1.   | Análisis de los accidentes laborales .....   | 92 |
| 5.     | Plan de prevención y control de estrés para mejorar el clima laboral y reducir<br>los índices de accidentabilidad laboral en el personal operativo de la UPC de la<br>Administración Zonal “La Mariscal” .....   | 95 |
| 5.1.   | Estrategias para mejorar el clima laboral.....   | 97 |

Estudio del clima laboral y los factores de estrés para bajar los índices de accidentabilidad  
laboral en la Policía Nacional Erika Casagallo

|  |     |
|--|-----|
| 5.1.1. Actividades.....                              | 98  |
| 5.2. Estrategias para reducir el estrés laboral..... | 102 |
| 5.2.1. Implementación de las Pausas Activas .....    | 103 |
| Conclusiones.....                                    | 107 |
| Recomendaciones.....                                 | 108 |
| Bibliografía .....                                   | 109 |
| ANEXOS .....   | 111 |

## Índice de figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 Calificación de Potencial de Motivación (MPS).....                  | 49 |
| Figura 2 Libertad para decidir sobre su trabajo .....                        | 54 |
| Figura 3 Procedimiento de atención a las posibles sugerencias.....           | 54 |
| Figura 4 Ejercer el control sobre su ritmo de trabajo .....                  | 55 |
| Figura 5 Dispone de información.....   | 56 |
| Figura 6 Capacitación sobre riesgos generales y específicos del puesto ..... | 56 |
| Figura 7 Ayuda al trabajador .....   | 57 |
| Figura 8 Resolución de conflictos.....                                       | 58 |
| Figura 9 Elección de vacaciones .....  | 58 |
| Figura 10 Corrección de incidentes en el trabajo.....                        | 59 |
| Figura 11 Realización de pausas .....  | 59 |
| Figura 12 Medios formales de comunicación.....                               | 60 |
| Figura 13 Posibilidad de relaciones amistosas .....                          | 61 |
| Figura 14 Actuación del mando intermedio .....                               | 61 |
| Figura 15 Recuperación de retrasos .....                                     | 62 |
| Figura 16 Criterio de retribución al trabajador.....                         | 62 |
| Figura 17 Instrucciones a los servidores policiales .....                    | 63 |
| Figura 18 Hablar de sus tareas .....   | 63 |
| Figura 19 Formación de mandos intermedios.....                               | 64 |
| Figura 20 Organizar trabajo en equipo .....                                  | 64 |
| Figura 21 Controla el resultado de su trabajo.....                           | 65 |
| Figura 22 Organización de eventos .....                                      | 65 |
| Figura 23 Ausentarse del trabajo.....  | 66 |
| Figura 24 Clima del lugar de trabajo.....                                    | 66 |
| Figura 25 Informe sobre los resultados del trabajo.....                      | 67 |
| Figura 26 Opción de cambiar de puesto.....                                   | 68 |
| Figura 27 Instrucciones sobre nuevos equipos.....                            | 68 |

|  |    |
|--|----|
| Figura 28 Relaciones habituales en la empresa .....                                | 69 |
| Figura 29 Culpa por problemas .....  | 69 |
| Figura 30 Descanso por lesiones psicológicas .....                                 | 70 |
| Figura 31 Discriminación por cuestiones físicas o personales.....                  | 70 |
| Figura 32 Satisfacción con el trabajo.....   | 71 |
| Figura 33 Equilibrio de tiempo.....  | 72 |
| Figura 34 Concentración en el trabajo.....   | 72 |
| Figura 35 Disfrute del trabajo .....   | 73 |
| Figura 36 Nivel de frustración.....  | 73 |
| Figura 37 Aburrimiento.....  | 74 |
| Figura 38 Felicidad en su trabajo .....  | 75 |
| Figura 39 Control sobre elementos importantes del trabajo.....                     | 75 |
| Figura 40 Importancia del trabajo que realiza.....                                 | 76 |
| Figura 41 Motivación laboral .....   | 76 |
| Figura 42 Estrés laboral .....   | 77 |
| Figura 43 Calificación de la organización .....                                    | 77 |
| Figura 44 Administración de la organización .....                                  | 78 |
| Figura 45 Relación con el Gerente .....  | 78 |
| Figura 46 Ambiente de trabajo agradable.....                                       | 79 |
| Figura 47 beneficio del trabajo a clientes .....                                   | 79 |
| Figura 48 Beneficio a la sociedad en general.....                                  | 80 |
| Figura 49 Buenos amigos en el trabajo .....  | 80 |
| Figura 50 Siento que puedo ser yo mismo en el trabajo.....                         | 81 |
| Figura 51 Generalmente, puedo hacer lo que mejor hago en el trabajo .....          | 81 |
| Figura 52 Tiempo en el horario normal de trabajo para realizar mi trabajo .....    | 82 |
| Figura 53 Pago adecuado .....  | 82 |
| Figura 54 Recibo comentarios periódicos y constructivos sobre mi rendimiento ..... | 83 |
| Figura 55 Aprendizaje de nuevas habilidades en el trabajo.....                     | 83 |
| Figura 56 Creatividad en el trabajo.....   | 84 |

|  |     |
|--|-----|
| Figura 57 Oportunidades para progresar en su carrera .....           | 84  |
| Figura 58 Influencia en decisiones importantes.....                  | 85  |
| Figura 59 Se siente orgulloso de trabajar para su organización ..... | 85  |
| Figura 60 Sientes que su gerente confía en usted .....               | 86  |
| Figura 61 Forma de trabajo de la organización .....                  | 86  |
| Figura 62 Preocupación por pérdida de trabajo.....                   | 87  |
| Figura 63 Aprecio a los compañeros .....                             | 87  |
| Figura 64 Equipo bien administrado .....                             | 88  |
| Figura 65 Calificación al trabajo en equipo.....                     | 88  |
| Figura 66 Felicidad en su vida.....                                  | 89  |
| Figura 67 Salud en general .....                                     | 89  |
| Figura 68 Energía en su vida .....                                   | 90  |
| Figura 69 Combatir los problemas de la vida.....                     | 90  |
| Figura 70 Perspectiva positiva propia.....                           | 91  |
| Figura 71 Recibe ayuda o apoyo.....                                  | 91  |
| Figura 72 Accidentes laborales .....                                 | 93  |
| Figura 72 Pausas activas para manos y brazos .....                   | 103 |
| Figura 73 Pausas activas cervical .....                              | 104 |
| Figura 74 Pausas activas cabeza.....                                 | 104 |
| Figura 75 Pausas activas cabeza – cuello.....                        | 105 |
| Figura 76 Pausas activas ojos.....                                   | 105 |
| Figura 77 Pausas activas muñecas.....                                | 106 |
| Figura 78 Pausas activas cintura – tronco.....                       | 106 |

## Índice de tablas

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 1 Accidente laboral .....                     | 92  |
| Tabla 1 Planteamiento de estrategias .....          | 99  |
| Tabla 2 Insumos e indicadores de cumplimiento ..... | 100 |

## **1. Introducción**

En la actualidad las demandas y exigencias de la Policía se han incrementado como resultado directo del aumento de manifestaciones antisociales, situación que demanda un mayor nivel de profesionalidad, así como del desarrollo sistemático de conocimientos, destrezas y habilidades que le permitan una mejor interacción social en la lucha contra la delincuencia (Martín, 2014).

Cabe señalar que una de las profesiones de mayor peligrosidad y nivel de exigencia que se verifica a nivel mundial es la de oficial de policía, profesión en la cual es imprescindible mantener un nivel de profesionalidad elevado para lograr resultados efectivos y eficientes en las actividades de regulación y control social, situación que también demanda un elevado nivel de concentración en las actividades a ser realizadas.

### **1.1. Justificación de la temática**

(Catalan, 2011), cita a Peiró (1999) explica que el clima laboral se revela en la actualidad como uno de los elementos claves para garantizar un desarrollo efectivo y eficiente de las actividades a ser llevadas a cabo en una institución, evidenciándose la existencia de un conjunto de factores que intervienen de forma directa o indirecta en el desarrollo y mantenimiento de un clima laboral capaz de propiciar un desempeño efectivo de los colaboradores

En la investigación se destaca la importancia del clima laboral y los factores de estrés como elementos claves para lograr una disminución efectiva de la accidentabilidad laboral en la Policía Nacional, es decir se patentiza la envergadura de un clima laboral distendido en el cual se garantice una comunicación constante y directa entre los colaboradores y del mismo modo se enuncian los factores de estrés causantes directos e indirectos de accidentes laborales.

El desconocimiento de acciones, estrategias y políticas para mejorar y fortalecer el clima laboral de forma sistemática constituyen las principales falencias que se evidencian dentro del sistema de manejo, control y regulación de actividades desarrolladas por el personal operativo de la Policía Nacional, situación que repercute negativamente en el rendimiento de dicha institución del Estado.

Es de considerar los bajos niveles de conocimiento de los factores de estrés, así como el papel que juegan los mismos en los accidentes laborales, tal situación demanda de acciones de capacitación inmediatas con el objetivo de incrementar el conocimiento sobre el estrés laboral y por ende la posibilidad de implementar medidas que prevengan los accidentes laborales (García, 2013).

Debe tomarse en cuenta que la labor del personal operativo de la Policía Nacional posee un elevado nivel de autonomía de ahí que el colaborador deba hacer un uso sistemático de sus conocimientos para dar respuesta efectiva a las situaciones laborales que puedan presentarse sin tener la posibilidad de consultar con los superiores, tal situación conlleva a la existencia de un nivel de estrés al no solo deber efectuar sus actividades sino tomar decisiones basadas en la experiencia e iniciativa personal.

Por otra parte se evidencia un incremento sistemático de la carga de trabajo del personal operativo policial dado el elevado nivel de movilidad que debe asumir, esfuerzo físico y mental que se suman a las exigencias de la labor desarrollada, tal situación inequívocamente desemboca en estrés, agotamiento físico y mental, lo cual provoca que el colaborador tienda a cometer errores involuntarios.

Por otra parte no debe pasarse por alto la elevada demanda psicológica del agente policial, el cual está en contacto con situaciones problemáticas que demandan para su resolución un manejo equilibrado desde el punto de vista cognitivo y emocional, dicha demanda de forma continua y constante puede provocar afectaciones psicológicas, así como fatiga física y mental (Méndez, 2012).

No puede abordarse la labor policial como una actividad monótona en la cual se siga un patrón específico, sino por el contrario en una actividad laboral que varía constantemente, situación que tiene un impacto en la psiquis del individuo que no puede planificar las actividades a ser desarrolladas en su labor sino en su lugar asumir los retos cotidianos a través de su preparación cognitiva, física y psicológica.

También es significativo el nivel de fluctuación en cuanto a la supervisión de la labor policial dado que al existir una elevada carga de trabajo, así como demanda continua de la actividad laboral desarrollada se hace extremadamente difícil una supervisión sistemática y continua de las actividades desempeñadas lo cual afecta la toma de medidas para prevenir los accidentes laborales que puedan detonarse producto del desempeño profesional.

Los elementos anteriormente expuestos constituyen los principales factores de estrés que afectan la labor policial, aunque pueden sumarse a los mismos otra amplia gama de factores dado por situaciones coyunturales propias de la labor realizada, aunque se recalca que la demanda psicológica a la que está sometido el agente policial constituye el principal factor de estrés que propicia el cometimiento de errores y falencias que se traducen en un elevado índice de accidentes laborales.

## **1.2. Planteamiento del problema**

En Ecuador entre los factores de estrés que mayor incidencia tienen sobre la labor policial deben ser destacados la variedad y contenido del trabajo, el exceso de carga laboral, el elevado nivel de demanda psicológica, el tiempo de trabajo y la irregularidad en acciones y actividades de supervisión de la labor policial realizada.

El estrés constituye un elemento clave en las causas de la accidentabilidad más aun en una actividad en la que se interactúa con armas de fuego, personas antisociales que pueden ser peligrosas, situaciones extremas e interacción constante con la población, elementos que demandan un constante nivel de concentración y agudeza psicológica para alcanzar resoluciones efectivas (Stavroula, 2011).

El nivel de estrés en el Ecuador de acuerdo con un estudio presentado por la Organización Mundial de la Salud (2017), alcanza al 35% de la población total, verificándose su mayor concentración en la población económicamente activa con un 65%, de los cuales denota que el 36% de los empleados trabajan en exceso de acuerdo a los datos aportados por la Organización Internacional del Trabajo (2019) situación subordinada a un conjunto de factores tales como familiares, económicos, laborales y sociales, tal situación deriva en depresión, ansiedad, pudiendo desembocar en suicidios.

Cabe destacar que el estrés debuta con síntomas tales como dolores musculares, cefalea, ansiedad, respiración ente cortada, pérdida de concentración, entre otros cuadro sintomático que impide al paciente desempeñarse de forma eficiente en actividades laborales, así como en la interacción social, de ahí que el estrés pueda considerarse como la principal causas de enfermedades y accidentes laborales, así como de actitudes agresivas en el medio social en el que se desenvuelve el individuo.

Debe tomarse en cuenta que toda situación policial se diferencia de otras, es decir se revela como casi imposible aplicar un patrón estandarizado para dar resolución a las

Estudio del clima laboral y los factores de estrés para bajar los índices de accidentabilidad laboral en la Policía Nacional Erika Casagallo

diferentes situaciones que se presenten dentro de la labor policial, lo cual se traduce en un constante nivel de estrés del personal operativo dada la demanda psicológica y el nivel de autonomía que debe desarrollar para lograr resultados efectivos.

En la Ciudad de Quito se destaca el elevado nivel de criminalidad (6656 casos de robo hasta febrero del 2019, 396 crímenes violentos, 2576 asaltos a mano armada) situación perfectamente comprensible al ser la ciudad más poblada del país, en la que confluyen diferentes culturas, etnias e idiosincrasia en constante interacción, desarrollándose un fenómeno pluricultural del cual derivan diferencias y roces que pueden culminar en manifestaciones antisociales.

De ahí que el personal policial se encuentre sometido a una elevada carga de trabajo, que conlleva a una constante demanda psicológica dada la complejidad y nivel de autonomía a ser desarrollado en dicha labor, tal situación constituye un factor de riesgo latente que puede conllevar a errores y falencias que se traducen en un mayor nivel de accidentabilidad laboral (Ferrando, 2013).

El estrés se revela en la actualidad como la principal causa de accidentabilidad laboral (70%) no pudiéndose enfocar esta problemática a un estrato laboral específico, siendo este fenómeno inherente a la mayoría de actividades laborales en las cuales se interactúa constantemente con la población y por ende se verifica en las mismas un elevado nivel de desgaste psicológico y físico.

Es frecuente observar un mayor nivel de accidentabilidad (40%) en aquellas actividades laborales en las que el policía nacional posee un elevado nivel de autonomía debido a la complejidad de su actividad y a la constante demanda de acciones respaldadas por destrezas, habilidades y conocimientos profesionales que puedan ser aplicados de forma expedita y efectiva ante las diferentes situaciones laborales que se presenten (Rodríguez, 2012).

De ahí que el personal operativo sea el más vulnerable a situaciones de estrés y por ende a la probabilidad de una mayor accidentabilidad, este fenómeno se acentúa con la constante y creciente demanda en la carga laboral remarcándose por la sistemática demanda física y mental a la que está sujeto el personal.

El personal operativo de la Policía Nacional que labora en las Unidades de Policía Comunitaria (UPC) de la Administración Zonal La Mariscal se encuentra sometido a una elevada carga laboral debido a que debe realizar constantes desplazamientos

para atender las demandas de seguridad de la población por el aumento de delitos tales como robo, prostitución, consumo de sustancias estupefacientes, riñas callejeras, entre otros.

La Zona de la Mariscal se destaca por la elevada concentración de bares, clubes nocturnos y otras actividades de ocio y esparcimiento en las cuales se focalizan elementos antisociales que utilizan dicho ambiente para llevar a cabo actividades ilícitas, tal situación demanda de una constante intervención del personal operativo de la Policía Nacional con la finalidad de neutralizar dichas actividades.

La necesidad de mantener la seguridad ciudadana en una zona urbana tan concurrida en horas nocturnas como la Mariscal afecta el horario laboral de los policías los cuales deben realizar su actividad en horas nocturnas, siendo esta situación una causal inequívoca de estrés dado que el ser humano está biológicamente para utilizar dicho periodo en actividades de descanso.

También es de destacar que el nivel de autonomía del personal que labora en la Administración Zonal La Mariscal es elevado dada la imposibilidad de colegiar de forma constante las actividades desarrolladas como resultado de la elevada demanda existente, de ahí que dicho personal deba tomar decisiones propias en las cuales se patentice su nivel de profesionalidad, así como equilibrio psicológico y resistencia física.

Las enfermedades más comunes que presenta el personal operativo de la Policía Nacional son hernias de disco, tendinitis, dolor de espalda, síndrome del túnel carpiano, leucemia mieloide y asma ocupacional (Organización Internacional del Trabajo, 2013), según David Alexander Ruales Mosquera, director de la secretaría de riesgos del IESS. Además, afirma que en el diagnóstico de enfermedades profesionales, el 40% son crónicos, es decir incurables.

El incremento de la delincuencia en la Mariscal ha traído como consecuencia una mayor demanda en el esfuerzo físico y psicológico del personal operativo de la Policía Nacional, de ahí que el desgaste psicológico y físico sea mayor, unido al incremento del tiempo de interacción con actitudes y manifestaciones antisociales lo cual se traduce en un incremento sistemático de los niveles de estrés y por consecuencia en las probabilidades de accidentabilidad laboral.

Estudio del clima laboral y los factores de estrés para bajar los índices de accidentabilidad laboral en la Policía Nacional Erika Casagallo

El incremento en el estrés laboral, así como la inexistencia o falencias del clima laboral se revelan como las principales problemáticas para el personal operativo de la Policía Nacional, tales fenómenos se traducen en errores, falencias, bajos de niveles de desempeño laboral, pudiendo llegar a afectar de forma directa o indirecta la accidentabilidad laboral (Roman, 2013).

Cabe destacar que todo clima laboral está sujeto a un determinado nivel de estrés el cual se deriva de la actividad laboral realizada, el intercambio interpersonal, así como situaciones problemáticas que puedan presentarse, de ahí la importancia de poseer una planificación específica para la mejora sistemática del clima laboral.

En aquellas actividades laborales en las que existe una constante demanda física y psicológica se acentúan las manifestaciones de estrés, este fenómeno unido a un inadecuado clima laboral incrementa de forma exponencial las probabilidades de accidentes laborales, tal panorama se ajusta plenamente a la actual situación que enfrenta el personal operativo de la policía nacional (García, 2013).

Existen disimiles causas y efectos del estrés y del clima laboral inadecuado que se manifiestan en dependencia de las características propias de cada individuo, pero debe destacarse que el común denominador de tales fenómenos negativos es el incremento de la accidentabilidad laboral (Catalan, 2011) que en el caso del personal operativo de la Policía Nacional podría tener repercusiones no solamente en el personal policial, sino también en civiles, bienes materiales privados y del Estado.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

- Diseñar un plan de prevención y control de estrés para mejorar el clima laboral y reducir los índices de accidentabilidad laboral en el personal operativo de las UPC de la Administración Zonal “La Mariscal”.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar las causas de estrés laboral en el personal operativo de las UPC de la Administración Zonal “La Mariscal”.
- Determinar la situación actual del clima laboral de las UPC de la Administración Zonal “La Mariscal”.

- Establecer los índices de accidentabilidad laboral del personal operativo de las UPC de la Administración Zonal “La Mariscal”.
- Determinar los lineamientos base para la creación del plan de prevención y control de estrés dirigido al personal operativo de las UPC de la Administración Zonal “La Mariscal”.

## **2. Marco Teórico**

En el marco teórico expuesto a continuación se abordan los diversos aspectos concernientes al trabajo, riesgos laborales, el estrés como un factor de riesgo laboral, accidentes y enfermedades profesionales, clima laboral, los cuales son de gran importancia para una efectiva comprensión sobre el tema investigado.

Cabe indicar que la revisión teórica se desarrolló a partir de un estudio pormenorizado de los diversos enfoques teóricos y pragmáticos de la temática, estableciendo una correlación entre el desarrollo investigativo y la normativa vigente de tal manera que se pueda establecer la importancia del control del estrés para mejorar el clima laboral y disminuir los niveles de accidentabilidad laboral.

### **2.1. El Trabajo**

Al trabajo se lo define como el conjunto de actividades que para ser ejecutadas precisan de un esfuerzo físico o mental o ambos, el cual persigue como finalidad la producción de bienes y servicios que respondan a la amplia gama de necesidades del género humano, siendo por ende el trabajo el elemento a través del cual el ser humano obtiene todos los recursos necesarios para su subsistencia y desarrollo tanto material como espiritual (Pozzo, 2016).

Andrade, (2011) explica:

Etimológicamente la palabra trabajo se deriva del latín tripalium, que significa tres palos, el cual constituía un instrumento de castigo con el que se obligaba a los esclavos a prestar sus servicios. Coincidiendo con su significado etimológico, históricamente el trabajo ha sido considerado como una penalidad o una maldición divina; sin embargo hoy en día el concepto de trabajo está asociado a la idea de transformación del medio y generación de riqueza. El trabajo es toda actividad humana, sea física o mental, destinada a la producción de bienes o a la prestación de servicios (p. 672)

El trabajo es la consecuencia directa de la conformación de grupos humanos: tribus, hordas y finalmente en comunidades sociales, siendo este la herramienta que conformó la sociedad, sus estatus sociales y diferencias, dotando a cada una de ellas de elementos distintivos que marcaron su idiosincrasia, cultura y estilos de vida (Rodríguez, 2012).

La formación de la sociedad depende del desarrollo existente en las relaciones cooperativas de trabajo, así como los antagonismos presentes en la misma, son

innumerables los ejemplos existentes en la Historia de la Civilización en los cuales el trabajo definió las clases sociales, así como estableció ciertos estatus e idealizó parámetros sociales, solamente a ser alcanzados por los más talentosos.

La ilustración griega, considerada en la actualidad la base de toda la cultura y conocimiento occidental, a pesar de ser una sociedad esclavista nunca desdeñó ningún trabajo por difícil o poco complicado que este pudiera ser, un ejemplo de ello se encuentra en el mito de los doce trabajos conferidos por los dioses a Hércules para poder alcanzar la inmortalidad, entre los que se encontraban la caza y limpieza de establos, por lo que se puede apreciar la importancia que otorgaban los griegos al trabajo.

También es de destacar que el General Milcíades, vencedor de la batalla de Maratón donde los griegos completamente inferiores en número al ejército persa lograron una aplastante victoria cabe mencionar que éste era uno de los mejores curtidores de Atenas, por lo que es evidente que el trabajo para los griegos lejos de quitar méritos y prestigio ante la comunidad era fuente de respeto y admiración (Andrade, 2011).

En la antigua China la clase social más importante estaba compuesta por los eruditos, quienes con sus conocimientos podían guiar a la sociedad, seguidos por los campesinos y artesanos que eran el motor productor de bienes y servicios, luego los comerciantes no muy apreciados debido a que vivían de la especulación, y finalmente los soldados, poco considerados ya que vivían de la violencia, esta estructura social, no reconocía superioridad por el origen de la clase social en la que se nacía, debido que cualquier persona sin importar su origen a través de su esfuerzo, tesón podía acceder a las más altas magistraturas (Pozzo, 2016).

La sociedad europea feudal de la edad media fue protagonista de una etapa de oscuridad e ignorancia, percibió al trabajo como una ocupación indigna y degradante, considerando al arte de la guerra como la única labor digna de los nobles, situación que se perpetuó durante el renacimiento y la revolución industrial, este pensamiento comenzó a revertirse de forma gradual a fines del siglo XIX y principios del siglo XX, etapa en la que sucedieron de forma vertiginosa nuevos descubrimientos tecnológicos, así como el nacimiento de nuevas naciones en América las que cambiaron y transformaron de forma radical el equilibrio mundial, basándose principalmente en el esfuerzo, iniciativa y trabajo de sus ciudadanos (Pozzo, 2016).

También el surgimiento de nuevas pseudo ideologías tales como el socialismo y el fascismo, muy semejantes ya que coinciden en que los medios de producción debían estar en manos del proletariado, claramente dirigidos por una élite que los regia ofreciendo una nueva restructuración de la sociedad en la que unos planteaban la desaparición de clases sociales, y otros que se debían erradicar las razas más débiles, en ambos casos se pone de manifiesto el antagonismo existente y la crisis de clases como consecuencia de la división histórica del trabajo, y el desprecio al mismo al considerarlo una actividad innoble.

Guillermo Cabanellas; (2010), estudioso del tema, define al trabajo como el: “Esfuerzo humano, físico o intelectual, aplicado a la obtención o producción de la riqueza. Toda actividad susceptible de valoración económica por conveniencia social o individual, dentro de la licitud” (p. 729). En la sociedad moderna el trabajo constituye la piedra angular, considerado como fuente única de progreso y realización material y espiritual, aunque cabe señalar que aún persiste en algunas sociedades subdesarrolladas y tercermundistas un marcado desprecio y sentimiento clasista por el desempeño de algunas labores, las cuales a pesar de estas corrientes juegan un papel importante para el desarrollo económico de toda sociedad moderna.

De acuerdo a lo anteriormente mencionado el trabajo es considerado como todo esfuerzo físico e intelectual ejecutado por el ser humano con el objetivo de producir bienes, servicios y economía para uso personal o en beneficio de la comunidad, es de notar que el trabajo debe desempeñarse dentro de los límites y acciones legales existentes en la sociedad.

En el derecho laboral el trabajo implica una relación jurídica en la que un individuo presta sus servicios en favor de otro, celebrándose para dicho fin un contrato o acuerdo de voluntades con el objetivo de que el ejecutor del trabajo o servicio reciba la remuneración y beneficios correspondientes a dicha acción, instaurando una relación de subordinación o dependencia (Sabatier, 2017).

En el diccionario de ciencias jurídicas y sociales del autor Ruiz Díaz se define al trabajo como: “Esfuerzo desarrollado para asegurar ciertos beneficios económicos. Juntamente con el capital y la tierra, constituyen los tres factores de producción” (Rombola y Reiboras, 2015, p. 900). En la cita anterior el trabajo es definido como la actividad realizada por una persona con el objetivo y deseo de percibir un salario, siendo el trabajo uno de los factores de producción junto al capital y la tierra.

La Organización Internacional del Trabajo (2010) define al trabajo como:

El trabajo decente resume las aspiraciones de la gente durante su vida laboral. Significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidad y trato para todas las mujeres y hombres

El trabajo es calificado como decente ya que se enmarca en actividades y acciones legales con finalidad positiva y de provecho tal como es procurar el sustento diario y honesto, por otra parte involucra a la necesidad de un salario digno, con condiciones laborales adecuadas y una protección social para el trabajador y sus familiares, de forma hace que el trabajo se convierta en fuente de riqueza tanto individual como social propiciando la correcta inserción de los servidores policiales en la sociedad. Por otra parte este concepto aborda el tema de la libertad individual y el derecho a la organización de los servidores policiales con vistas a resguardar sus derechos y evitar que los mismos puedan ser vulnerados, garantizando las oportunidades al trabajador y sus familiares.

### **2.1.1. Riesgos de trabajo**

Por riesgos de trabajo el Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM, (2006) explica:

Locución que engloba a las lesiones orgánicas, perturbaciones funcionales o la muerte misma, así como todo estado patológico imputable al sistema de producción; es decir, que reciben el calificativo de profesionales, cuando se producen como consecuencia o en el ejercicio del trabajo. (p. 2860)

De lo anteriormente expuesto se deduce que el riesgo de trabajo es la posible consecuencia negativa a la integridad física del trabajador, así como la muerte del mismo, producto de condiciones laborales inadecuadas en el desempeño de la tarea productiva efectuada. Es decir que las condiciones impropias e irresponsables del empleador son causas directas de la inexistencia de condiciones laborales que se adapten a las necesidades de los servidores policiales para lograr cumplir sus acciones productivas con la eficiencia y calidad requerida, acarreando como resultado posibles lesiones, enfermedades y hasta la muerte de los empleados.

De igual manera en el Art. 368 la Constitución manifiesta:

Art. 368.- El sistema de seguridad social comprenderá las entidades públicas, normas, políticas, recursos, servicios y prestaciones de seguridad social, y funcionará con base en criterios de sostenibilidad, eficiencia, celeridad y transparencia. El Estado normará, regulará y controlará las actividades relacionadas con la seguridad social

Es de señalar que la medida más importante desde el punto de vista de la seguridad laboral es la inclusión de todos los servidores policiales así como sus familiares a un sistema de seguridad social, regulado y normado por las acciones estatales en beneficio de los servidores policiales y con el objetivo de defender su derecho inalienable a acceder a todos los servicios de salud pública. La definición de riesgo de trabajo está íntimamente relacionada con salud y seguridad laboral, la cual se define como el conjunto de medidas o estrategias tomadas con la finalidad de limitar al mínimo la posibilidad de accidentes laborales, condicionando para el trabajador un ambiente en el que no arriesgue su integridad física.

Andrade, (2011) explica:

Riesgo del trabajo es la probabilidad que tiene un trabajador de sufrir un accidente de trabajo. Quede claro que no se refiere a "lo que pasó" (esto se llama accidente) ni "lo que pudo pasar" o "casi pasa" (esto se llama incidente). Riesgo es, pues, "lo que puede pasar (p. 685)

De lo anterior se desprende que los riesgos laborales están asociados con cualquier posibilidad de lesión que un empleado pueda sufrir en el curso de su actividad, dado que no se toman medidas profesionales de los riesgos laborales, por lo tanto, es necesario adoptar una serie de medidas y acciones para prevenir posibles accidentes laborales. El riesgo del trabajo expresa las posibles consecuencias negativas que esto puede tener en la salud del empleado y en la actividad económica que realiza. En el campo de la salud laboral, se pueden tomar muchas medidas estratégicas para evitar y limitar las posibles consecuencias de los servidores en los agentes de policía en el ejercicio de sus actividades económicas para preservar su salud (Pozzo, 2016).

Todos los aspectos del trabajo que podrían dañar al trabajador se denominan" riesgos relacionados con el trabajo (Fernández Alvarado, 2013). Los riesgos laborales son manifestaciones resultantes de actividades profesionales, que a su vez pueden dividirse accidentes y enfermedades profesionales, cuyas consecuencias pueden resultar en una discapacidad temporal o permanente y pueden variar según el tratamiento, el rastro de un posible seguimiento y también la posibilidad de que la víctima fallezca.

La posibilidad y el alcance de los efectos adversos deben considerarse como una consecuencia del peligro, en relación con la frecuencia con la que ocurre el evento, y también pueden definirse como una medida potencial de pérdida o daño económico en términos de probabilidad de ocurrencia de un evento adverso y la magnitud de las consecuencias.

### **2.1.2. Factores influyentes en los riesgos de trabajo**

Cabe señalar que este es un factor importante en el crecimiento de los riesgos laborales y en el subdesarrollo de la sociedad, ya que es evidente que existe el mayor número de accidentes laborales en el mundo, donde se violan los derechos de los agentes de policía en el trabajo. En los países subdesarrollados la mayoría de la fuerza laboral se dedica a actividades que representan un riesgo significativo para la salud y la integridad física, como la agricultura, la silvicultura y la minería, entre otros, utilizada para estos fines. Los grupos sociales más vulnerables en los que las mujeres, los niños, los trabajadores campesinos, los analfabetos, los semianalfabetos deben tener en cuenta que en las últimas décadas, los extranjeros han ingresado a estos países y se han establecido allí sin asistencia legal (Rodríguez, 2012).

Se puede definir como factores de riesgo ocupacional un conjunto de elementos que causan daños o lesiones a la integridad física del trabajador y que pueden ser determinados por especialistas en diferentes campos, como trabajo y psicología, para: adoptar las medidas preventivas y correctivas necesarias para realizar un trabajo adecuado y coordinado del trabajador en el ámbito de la actividad económica en la que trabaja (Sabatier, 2017).

Los expertos en seguridad y salud ocupacional están implementando una serie de medidas y estrategias para contrarrestar los factores que afectan la salud de los agentes de policía. Las medidas y estrategias a adoptar se basan en objetivos tales como:

- Limpieza continúa del lugar de trabajo y del personal involucrado en el proceso de productivo.
- Identificación y difusión de hábitos de salud entre los agentes de policía que promueven una buena higiene, como usar un uniforme limpio, pinzas para el cabello y jabón después de una evacuación fisiológica o antes y después de comer cualquier tipo. comida

- La práctica continua de usar medicamentos profilácticos para prevenir la aparición de enfermedades en el personal.
- Vigilancia continua y monitoreo de posibles factores que podrían convertirse en fuentes de enfermedad o daños a la salud de los agentes de policía.

### **2.1.3. Los riesgos del trabajo en la legislación ecuatoriana**

El numeral 1 del artículo 3 de la Constitución de la República del Ecuador hace su primer acercamiento a la salud estableciendo:

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado:

1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, p. 15)

La Constitución y los instrumentos internacionales tienen la obligación de garantizar los derechos sin discriminación alguna entre ellos el goce efectivo a la salud de la población, es decir, se tienen el derecho a ser asistidos en materia de salud a través de la efectiva prestación del Estado. La Constitución de la República del Ecuador reconoce a la salud como un derecho consagrado en el Buen Vivir, tal es así que cita:

#### **Sección Séptima, del Capítulo Segundo, del Título II**

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, p. 26)

Las disposiciones anteriores ratifican el reconocimiento del derecho a la salud para toda la población, y se agregó que también el goce de otros derechos relacionados con las normas de salud adecuadas. En el segundo párrafo se insta que el Estado realizará una serie de medidas económicas, sociales, culturales y ambientales con el fin de garantizar la salud y acceso de las personas.

En relación con el lugar de trabajo, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 33 dispone que el Estado debe garantizar que los trabajadores realicen sus labores en lugar saludable, haciendo que el trabajo no sea solo un medio para la

supervivencia humana, ya que este debe realizarse en un ambiente sano, y seguro para el equilibrio del cuerpo, físico y psicológico.

En lo que respecta a la integridad personal, el cual es reconocido como uno de los derechos de los pueblos libres, el artículo 66, apartado 3, letra a), que dice textualmente: “3. El derecho a la integridad personal, que incluye: La integridad física, psíquica, moral y sexual” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, p. 149)

El desempeño de una actividad laboral inapropiada puede causar daño a la integridad física, al que aquellas realizadas en el trabajo durante la noche y si esta es de forma individual pueden causar daño a la integridad psicológica del trabajador. También existe la posibilidad de que el trabajador está sometido a tratos humillantes, como es el exigir la prestación de otros servicios, los mismos que causen violación a la integridad personal en el aspecto moral, físico, psíquico.

El numeral 5 del artículo 326 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, p. 149).

En Ecuador, la relación jurídica laboral se rige por el Código del Trabajo, que es el organismo oficial que contiene las reglas que se aplican al derecho a la seguridad y salud también a través de su interacción con la materia.

Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos.- Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida.

Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo (Congreso Nacional, 2005, 117)

El primer párrafo de este artículo se refiere a la obligación de los empleadores de asegurar a sus trabajadores, y crear condiciones que no supongan un riesgo para su salud o su vida profesional. Esta parte de la norma fracasa porque no se estableció claramente que el empleador está obligado a poner en práctica todos los mecanismos, políticas y acciones de trabajo de seguridad necesarias para garantizar la vida y salud de los trabajadores.

Estudio del clima laboral y los factores de estrés para bajar los índices de accidentabilidad laboral en la Policía Nacional Erika Casagallo

Con respecto a la segunda parte de la ley, que precisa como los trabajadores deben seguir las directrices en materia de prevención, las normas de salud y seguridad deben ser determinadas y pagadas por el empleador.

Art. 428.- Reglamentos sobre prevención de riesgos.- La Dirección Regional del Trabajo, dictarán los reglamentos respectivos determinando los mecanismos preventivos de los riesgos provenientes del trabajo que hayan de emplearse en las diversas industrias.

Entre tanto se exigirá que en las fábricas, talleres o laboratorios, se pongan en práctica las medidas preventivas que creyeren necesarias en favor de la salud y seguridad de los trabajadores

En este caso se establece que se requiere de la Dirección Regional del Trabajo para que realice el reglamento respectivo para instaurar mecanismos que eviten los riesgos de trabajo. En el segundo párrafo, que expresa que en las fábricas, talleres o laboratorios, se deben implementar medidas preventivas y necesarias para proteger la salud y seguridad de los trabajadores. Es importante tomar en cuenta lo planteado en el Código del Trabajo en lo refiere a las medidas de Higiene y Seguridad a ser tomadas por los empleadores, quedando en manifiesto en el Art. 434 de la siguiente forma:

*Art. 434.- Reglamento de higiene y seguridad.- En todo medio colectivo y permanente de trabajo que cuente con más de diez trabajadores, los empleadores están obligados a elaborar y someter a la aprobación del Ministerio de Trabajo y Empleo por medio de la Dirección Regional del Trabajo, un reglamento de higiene y seguridad, el mismo que será renovado cada dos años (Congreso Nacional del Ecuador, 2005, p. 127)*

De lo anteriormente planteado se deduce que en establecimientos en que laboren más de diez empleados es requisito indispensable la existencia de un reglamento de higiene y seguridad con la aprobación del Ministerio de Relaciones Laborales a través de las Direcciones Regionales de Trabajo, el cual deberá ser renovado en un período de dos años. Por otra parte el Art. 436 señala que:

Art. 436.- Suspensión de labores y cierre de locales.- El Ministerio de Trabajo y Empleo podrá disponer la suspensión de actividades o el cierre de los lugares o medios colectivos de labor, en los que se atentare o afectare a la salud y seguridad e higiene de los trabajadores, o se contraviniere a las medidas de seguridad e higiene dictadas, sin perjuicio de las demás sanciones legales. Tal decisión requerirá dictamen previo del Jefe del Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo (Congreso Nacional del Ecuador, 2005, p. 128)

De acuerdo a lo anteriormente expuesto el Ministerio de Relaciones Laborales tiene la potestad y el deber de suspender las actividades o cerrar de Centros laborales en los que no se cumplan con las medidas básicas de seguridad e higiene del trabajo y por tanto se atente contra la salud de los trabajadores.

#### **2.1.4. Normativa española entorno a la seguridad y salud laboral**

El artículo 40 de la Constitución española es obligación de los poderes públicos velar por la seguridad e higiene en el trabajo, en concordancia a esta disposición se desarrolló el Real Decreto 2/2006, de 16 de enero, por el que se establecen normas sobre prevención de riesgos laborales en la actividad de los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía, destacando en su contenido los siguientes artículos:

Artículo 3. Derecho a la protección frente a los riesgos laborales.

2. La Administración del Estado adoptará las medidas necesarias orientadas a garantizar la seguridad y salud de los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía en todos los aspectos relacionados con el desarrollo de las actividades profesionales, dentro de las peculiaridades que comporta la función policial.

Lo plasmado anteriormente destaca la importancia que confiere el Estado español a la seguridad y salud en el trabajo, específicamente a las medidas a ser adoptadas en pos de brindar una atención efectiva al cuerpo de policía, a su vez considerado un ente clave dentro de la estructura y funcionamiento social.

Artículo 4. Principios de la acción preventiva.

Las medidas a desarrollar en orden a promover las condiciones de seguridad y salud en el ámbito de la función policial se inspirarán en los siguientes principios generales:

- a) Evitar los riesgos.
- b) Evaluar los riesgos de imposible o muy difícil evitación.
- c) Combatir los riesgos en su origen.
- d) Adaptar el trabajo al funcionario, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos, con objeto de reducir los posibles efectos negativos del trabajo en la salud.
- e) Tener en cuenta la evolución de la técnica.
- f) Priorizar la protección colectiva sobre la individual.
- g) Estimular el interés de los funcionarios por la seguridad y la salud en el trabajo a través de adecuados mecanismos de formación e información.
- h) Elegir los medios y equipos de trabajo más adecuados, teniendo en cuenta la evolución de la técnica, sustituyendo, siempre que sea posible por la naturaleza y circunstancias de los servicios a realizar, los que entrañen más riesgos por otros que supongan poco o ninguno.
- i) Incorporar a los métodos y procedimientos generales de trabajo, así como, siempre que ello sea posible, a los dispositivos de servicios específicos, las previsiones más adecuadas, en orden a la salvaguarda de la seguridad y salud de los funcionarios.
- j) Dar las debidas instrucciones a los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía.

Es de destacar que las medidas expuestas en el artículo anterior no solamente abordan la importancia de proveer de equipos y medios necesarios y suficientes a los agentes del orden en el desempeño de sus actividades laborales sino que también abordan la capacitación, formación e información como elementos claves de prevención de accidentes y enfermedades laborales.

El Art. 5 abarca la Integración de prevención de riesgos laborales, evaluación de riesgos y planificación de actividades de prevención, el cual especifica que la

prevención de riesgos laborales debe integrarse en el sistema general de gestión del personal de la Policía Nacional a través de la implementación y la implementación de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, que debe incluir todos los elementos necesarios para La implementación de la acción de prevención de riesgos, siendo las principales herramientas para gestionar e implementar un plan de prevención de riesgos son la evaluación profesional de riesgos y la planificación de prevención, que se analizan en las siguientes secciones.

Es necesario hacer una evaluación inicial del riesgo, teniendo en cuenta, como regla general, la naturaleza de la actividad, las características del trabajo existente y los funcionarios que deben llevarlo a cabo. La misma evaluación debe hacerse en el caso de la selección de equipos de trabajo, productos químicos o preparaciones y el acondicionamiento de los lugares de trabajo.

Cada cuatro años y, en cualquier caso, en caso de daños a la salud, en el caso de la instalación de equipos de trabajo que puedan dar lugar a nuevos riesgos no previstos previamente y cuando la insuficiencia de los objetivos de protección requeridos Si se detecta, se revisará y actualizará la evaluación inicial o posterior de los riesgos laborales.

Si los resultados de la evaluación muestran situaciones de riesgo, se tomarán las medidas preventivas necesarias para eliminar o reducir y controlar estos riesgos. Las medidas preventivas mencionadas serán planificadas por el servicio de policía principal, que asegurará la implementación efectiva de las medidas preventivas incluidas en la planificación, llevando a cabo su monitoreo constante.

Queda de manifiesto el papel relevante otorgado a la prevención de riesgos laborales, tomando en cuenta las características especiales de la labor desempeñada por el cuerpo policial de ahí que se planifique el desarrollo sistemático de la evaluación de los riesgos y planificación de la actividad preventiva como única alternativa viable para lograr la toma de acciones efectivas que incidan positivamente en la prevención de riesgos laborales.

Mientras que el Art. 10 Vigilancia de la salud explica que la policía general realiza controles periódicos sobre el estado de salud de la policía nacional para evitar los riesgos inherentes a la función policial. Estas acciones se implementarán, principalmente durante los exámenes médicos y durante el desarrollo de campañas de vacunación y salud, que en cualquier momento brindan recomendaciones sobre el análisis de riesgos generales para la población y agentes de policía específicos.

Los exámenes médicos, así como otras medidas preventivas de salud y vacunas, serán voluntarios, a menos que se indique lo contrario en ciertos casos o si son necesarios para identificar patologías que puedan presentar un riesgo grave para los servidores públicos o para los ciudadanos, en cuyo caso serán obligatorios y se informará a los representantes de los funcionarios.

En todos los casos, es necesario elegir los exámenes o pruebas que causen el menor inconveniente al miembro del personal y que sean proporcionales al riesgo. Atención a ciertos grupos en riesgo, o la actividad que realizan, las condiciones ambientales en las que ocurren o el uso normal de ciertos productos o equipos asociados con ciertos niveles de peligro, así como la exposición para los individuos por grupo de edad, serán criterios que deben tenerse en cuenta, entre otros, considerados apropiados en el programa de reconocimiento y en el desarrollo de campañas inmunológicas.

Las medidas para monitorear y controlar el estado de salud siempre deben implementarse de acuerdo con el derecho a la privacidad y la dignidad de un funcionario y la confidencialidad de toda la información relacionada con su estado de salud. 4. Los resultados de las observaciones mencionadas en la sección anterior serán comunicados a los funcionarios lesionados.

Los datos relacionados con el control del estado de salud de los servidores públicos no pueden utilizarse con fines discriminatorios o en detrimento de ellos. El acceso a la información personal de salud se limitará al personal médico y las autoridades sanitarias que supervisan la salud de los funcionarios públicos, sin proporcionar a otros sin el consentimiento explícito de la parte interesada.

Sin perjuicio de lo anterior, los Jefes de la Policía General, a través del servicio profesional de prevención de riesgos, serán informados de las conclusiones extraídas sobre la base de las confesiones hechas sobre la capacidad del personal para desempeñar sus funciones o la necesidad de Introducir o mejorar las medidas de protección y prevención para que puedan cumplir adecuadamente sus funciones preventivas.

Las medidas para monitorear y controlar el estado de salud de los servidores públicos deben ser implementadas por personal médico con experiencia técnica, capacitación y potencial acreditado. Por su parte las acciones de vigilancia de la salud se enfocan en reconocimientos médicos y campañas de inmunizaciones periódicas a ser desarrolladas por personal médico capacitado, tomándose todas las medidas necesarias para garantizar la información médica de carácter personal.

Estudio del clima laboral y los factores de estrés para bajar los índices de accidentabilidad laboral en la Policía Nacional Erika Casagallo

El artículo 12 titulado Obligaciones de los funcionarios en materia de riesgos laborales, explica que cada agente de policía, de acuerdo con sus habilidades y de acuerdo con las medidas preventivas adoptadas en cada caso, debe garantizar su propia seguridad y salud en el trabajo y otras personas que puedan verse afectadas debido a sus acciones y omisiones en el trabajo, de acuerdo con su capacitación, las instrucciones de la Dirección General de Policía y las regulaciones aplicables.

Los funcionarios deberán, en particular debe Utilizar correctamente, de acuerdo con su naturaleza y los riesgos percibidos, las máquinas, aparatos, instrumentos, sustancias peligrosas, equipos de transporte y, en general, cualquier otro medio por el que realicen sus actividades.

Utilizar adecuadamente los medios y medios de protección proporcionados por la policía general, notificar de inmediato a su supervisor inmediato o al servicio de prevención de cualquier situación que considere que implique, por razones razonables, una amenaza para la seguridad y la salud de los empleados.

Promover el cumplimiento de las obligaciones establecidas por la autoridad competente para proteger la seguridad y la salud. Trabajar con el Servicio General de Policía para garantizar condiciones de trabajo seguras que no amenacen la seguridad y la salud de los servidores públicos.

Se establece en el artículo anterior el carácter obligatorio para el personal policial de cuidar y preservar los dispositivos de seguridad existentes, así como también dar cumplimiento cabal a las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas de forma tal que se garantice la seguridad personal y de las otras personas a las que pueda afectar su actividad profesional.

#### **2.1.5. Los riesgos del trabajo en la normativa legal internacional**

La importancia de la normativa internacional en Prevención de Riesgos Laborales está basada en dos razones: En primer lugar las Organizaciones Internacionales acogen determinados derechos y los elevan a la categoría de derecho básico es el caso del derecho a la seguridad y a la salud en el trabajo pasa a ser una norma reconocida y difundida internacionalmente (Rodríguez, 2012).

Es decir que desde el momento en que las naciones han de incluirlo en su ordenamiento interno, como es el caso del derecho a la seguridad y salud laboral en el trabajo, los Estados que lo suscriben se obligan a tener una normativa básica al

respecto. Este fenómeno ocurre también con las directivas comunitarias respecto a sus Estados.

**OIT:** Es una organización creada con el fin de atender a nivel internacional las condiciones de trabajo. Se crea con ocasión de la firma del Tratado de Versalles en 1919. El espíritu de la OIT no es otro que la defensa de los derechos humanos y laborales del trabajador. Además, surge en ella una preocupación específica por la seguridad física del trabajador, que se verá reflejada en las primeras recomendaciones de la organización sobre AT y EP, servicios médicos de empresa, seguridad y salud del trabajador desde una perspectiva preventiva, materiales tóxicos, maquinaria, medio ambiente, etc. (Andrade, 2011).

La OIT en el último convenio Nº 155 de 1981; versa sobre seguridad y salud de los trabajadores y su medio ambiente laboral. Su contenido es muy avanzado, obligando a España a ratificarlo en 1985, creando la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales. Es con la creación de dicha Ley, cuando nuestro país comienza a cumplir con la norma de la OIT. El contenido del convenio es importante, ya que considera el principio de que los gobiernos deben tener una política nacional en materia de medio ambiente laboral y prevención de riesgos laborales, contenido desarrollado por la Ley 31/95 (Andrade, 2011).

Hay que destacar también el programa que se llevó a cabo en el seno de la OIT: el PIACT, Programa Internacional de Mejoramiento de las Condiciones y del Medio Ambiente de Trabajo. En él, se aboga por una mejora de la situación de seguridad y salud laboral. Este programa tiene tres principios básicos:

- El trabajo ha de respetar la salud y la seguridad del trabajador.
- El trabajo ha de permitir al trabajador tener tiempo de descanso, esparcimiento y asueto.
- El trabajo debe permitir al trabajador su autorrealización y desarrollo profesional.

El Convenio Nº 155 se crea con ocasión de este programa.

El PIACT se fijó tres objetivos:

- Lograr que los Estados miembros instituyesen claramente sus propios objetivos internos, respecto a la mejora de las condiciones y medioambiente de trabajo.

Estudio del clima laboral y los factores de estrés para bajar los índices de accidentabilidad laboral en la Policía Nacional Erika Casagallo

- Alcanzar que empresarios y trabajadores, así como sus organizaciones, desempeñen en plenamente el papel que les corresponde, dentro de cada uno de los Estados miembros: aplicación de las políticas dirigidas a la mejora de las condiciones de trabajo.
- Ayudar a los gobiernos, en lo técnico, material y económico: subvenciones a los gobiernos y a los empresarios que las soliciten.

**ONU:** La ONU ha favorecido muchos de los programas de la OIT. Nace en 1945 centrada en los derechos humanos en sentido amplio. Dentro de la ONU, el trabajador es considerado ante todo como ciudadano y persona. De aquí, han nacido convenios que favorecen directamente al ámbito laboral, como el Pacto Internacional de Derechos Económicos y culturales de 1966, ratificado por España en 1977. Este pacto tiene 2 preceptos (arts. 7 y 12), que aluden directamente a la Prevención de Riesgos Laborales (Roman, 2013).

Art. 7º. Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al goce de condiciones de trabajo, equitativas y satisfactorias, que le aseguren en especial: (...)

b) la seguridad y la higiene en el trabajo. (...).

Art. 12. 1. Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental.

2. Entre las medidas que deberán adoptar los Estados Partes en el Pacto, a fin de asegurar la plena efectividad de este derecho, figurarán las necesarias para: (...)

b) El mejoramiento en todos sus aspectos de la higiene en el trabajo y del medio ambiente.

1. La prevención y el tratamiento de las enfermedades epidémicas, endémicas, profesionales y de otra índole y la lucha contra ellas.

- La creación de condiciones que aseguren a todos asistencia médica y servicios médicos en caso de enfermedad. (Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2010)

Es muy importante que el derecho a la salud sea reconocido dentro de la legislación de cada Estado, construyéndose como base en algunas declaraciones, convenios y otros instrumentos jurídicos parte del derecho internacional. El Artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos manifiesta *“Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios”* (Comisión Ecuménica de Derechos Humanos, 2011)

De esta manera se confirma que el derecho a la salud está asociado a un nivel adecuado de alimentación, a la calidad de vivienda, vestido, a la posibilidad de contar con asistencia y servicios sociales de una manera oportuna y necesaria. El artículo 12 Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales promulgado en 1966 afirma: "*Los Estados partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental*" (Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2010)

El artículo anterior permite entender que la salud no tiene que ver sólo con el funcionamiento físico del cuerpo humano, sino también la estabilidad y la cordura, que se logra mediante las condiciones idóneas de vida, de seguridad social y psicológica que permite al individuo asegurar su comportamiento eminentemente racional. Existe una serie de medidas que deberán ser tomadas en consideración por los países pertenecientes al Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales entre los cuales se citaran:

- La obligatoriedad de reducir los índices de mortalidad infantil y procurar el sano desarrollo de los niños.
- Mejoramiento paulatino de la higiene y ambiente de trabajo.
- Proveer programas de prevención y tratamiento a enfermedades epidérmicas, endémicas, profesionales, así como asistir en la lucha para su erradicación.
- La Constitución de la Organización Mundial de la Salud

El Convenio 155 de la Organización Internacional del Trabajo en su artículo 7 manifiesta que:

La situación en materia de seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo deberá ser objeto, a intervalos adecuados, de exámenes globales o relativos a determinados sectores, a fin de identificar los problemas principales, elaborar medios eficaces de resolverlos, resolver el orden de prelación de las medidas que haya que tomar, y evaluar los resultados (Organización Internacional del Trabajo, 1981)

Como queda expuesto en el Art. 7 del Convenio 155 de la Organización Internacional del Trabajo es obligatorio para la parte contratante que existan exámenes periódicos que aborden la seguridad y salud de los trabajadores con el objetivo de identificar las falencias existentes y como consecuencia poder tomar las estrategias y medidas necesarias para evitar accidentes laborales (Sabatier, 2017). A nivel internacional existen las normas jurídicas que aseguran el bienestar así como una seguridad básica de los trabajadores en el desempeño de sus actividades productivas quedando de

manifiesto que es una preocupación a nivel global garantizar la salud y bienestar de los trabajadores.

## **2.2. Estrés**

Jiménez (2011), señala que el estrés fue descrito por primera en el año 1794 por el Dr. Freudenberger, psicólogo Estadounidense de origen Alemán que dedicó sus investigaciones a la descripción de los síntomas derivados del agotamiento profesional, siendo el primer investigador en detallar todos los elementos que conforman el estrés.

El desarrollo económico y social acelerado sufrido inicialmente por países desarrollados desde finales de la década del 60 y principios de la década del 70 del siglo pasado demandaron una mayor atención a las actividades desempeñadas, situación que se tradujo en la aparición de un fenómeno anteriormente no estudiado conocido como estrés laboral, del cual se desprendieron un conjunto de síntomas y signos que conformaron el estrés.

Catalan (2011) indica que el estrés se subordina a un conjunto de factores intrínsecos y extrínsecos que influyen la capacidad de desempeño de los servidores policiales, entre los factores intrínsecos propios del clima laboral en el cual se desenvuelven destaca la mala organización, el exceso de trabajo, la incompetente dirección empresarial y el establecimiento de relaciones interpersonales negativas.

Jiménez (2011) señala que entre los factores extrínsecos destaca los problemas familiares, dificultades económicas, presiones sociales, entre otros que pueden influir significativamente el interés del trabajador por su actividad económica y su capacidad de adaptación y desempeño. El estrés es la respuesta al incremento súbito de la carga de trabajo o las responsabilidades de modo que el trabajador no posee los elementos que le permitan hacer un manejo efectivo de tales cambios, incluso si al mismo tiempo que se llevan a cabo tales transformaciones se incrementa el salario de los mismos.

Los signos y síntomas del estrés están dados por la ansiedad, irritabilidad, miedo, nerviosismo, falta de concentración, dificultades en el habla, risa nerviosa, llanto constante, temblores musculares, pérdida del cabello (Stavroula, 2011). Del mismo modo puede observarse rigidez muscular, dolores de cabeza, disfunciones estomacales, sudoraciones, pupilas dilatadas, respiración entrecortada o acelerada y taquicardias.

### **2.2.1. Clases o tipos**

El estrés puede ser clasificado en estrés agudo o temporal, es decir aquel que se subordina a situaciones de la vida cotidiana, laborales o de trabajo en las cuales el ser humano se encuentra en un proceso de adaptación, por lo tanto su sistema nervioso se sobreexcita ante diferentes estímulos, este período de estrés garantiza una adaptación específica a nuevas condiciones con el objetivo de garantizar una interacción óptima del individuo con su entorno (Rodríguez, 2012).

El estrés crónico es aquel en el cual una persona ha sido sometida por un periodo prolongado a estímulos negativos de tal forma que no se puede crear un sistema de respuesta o defensivo efectivo de forma tal que el sistema nervioso se va deteriorando de forma progresiva hasta el punto en que la persona pierde la autoconfianza y por ende su capacidad de reacción, de ahí que ocurran enfermedades o accidentes que pueden ser laborales que afectan de forma integral el funcionamiento fisiológico de la persona.

### **2.2.2. Efectos fisiológicos del estrés**

El agotamiento es el componente que más relación tiene con la salud habiéndose sugerido que sus efectos fisiológicos son similares a aquellos que produce el estrés prolongado o la fatiga crónica. Por otro lado, se han establecido relaciones entre el estrés y el neuroticismo.

Jiménez (2011), señala que el estrés tiene también efectos sobre la salud física, aunque todavía hay pocos estudios que respalden esta asociación, algunos estudios se han centrado en el sistema cardiovascular, otros a nivel endocrino y otros en el sistema inmune. El estrés desequilibra el sistema cardiovascular. Se han descrito niveles basales de FC más altos en sujetos con estrés respecto a sujetos control. Sin embargo, los niveles basales de PA, así como la reactividad cardiovascular no fueron diferentes entre ambas muestras.

A nivel endocrino, todavía pocos estudios relacionan las hormonas con los niveles de estrés, aunque es una creciente vía de estudio. Así, la hormona que ha recibido más atención es el cortisol, siendo generalmente medido en saliva. Se han descrito elevaciones vespertinas de esta hormona en servidores policiales de cuello azul que tenían síntomas de padecer estrés. En la misma línea, Antón (2010) ha descrito niveles de mayores cortisol matutino en sujetos que puntuaban alto en estrés. Por el

contrario, se ha descrito una respuesta atenuada del cortisol matutino en sujetos que sufren estrés o fatiga crónica.

### **2.2.3. El estrés laboral**

En su sitio web, la Organización Internacional del Trabajo define la carga de trabajo como una reacción que una persona puede experimentar antes de exigir trabajo y presión que no coincide con sus conocimientos y habilidades y que probar su capacidad para resistir la situación. Si bien el estrés puede ocurrir en diferentes situaciones de trabajo, a menudo se exagera cuando un empleado siente que no está recibiendo suficiente apoyo de sus supervisores y colegas y cuando tienen un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a la presión.

Dependiendo del empleado, su carácter y otras características personales, esto será una reacción a una situación estresante. Este estrés será diferente para cada persona, porque algunas situaciones muy estresantes pueden molestar a algunas.

- **Episódico:** Es un estrés que no dura mucho y desaparece después de su aparición o eliminación.
- **Crónico:** generalmente ocurre cuando un trabajador está constantemente y periódicamente expuesto a un factor estresante. Los síntomas del estrés aparecen cada vez que surge una situación y no desaparecen hasta que se enfrenta a una situación estresante.

Esto generalmente ocurre cuando alguien está expuesto a:

1. Sobrecarga de trabajo
2. Ambiente de trabajo inapropiado
3. Responsabilidades y decisiones muy importantes

### **2.2.4. Síntomas del estrés laboral**

El estrés laboral inicialmente puede llevar a una persona a aumentar la productividad porque el trabajador, sujeto a irritación, responde a la memoria, la activación fisiológica, la productividad, el trabajo, pero cuando este proceso es muy intenso o duradero, los recursos se agotan, aumenta la fatiga, así como la pérdida de capacidad de trabajo, lo que perjudica la salud, así como la degradación de las funciones cognitivas y el rendimiento (Pozzo, 2016).

Los cambios en los hábitos, el sistema nervioso autónomo y el sistema inmunitario, así como los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar el comportamiento, las emociones y la salud de los empleados pueden tener efectos adversos en la salud humana. Con respecto a los hábitos de salud, la prisa, la falta de tiempo, el estrés, el aumento en el consumo de tabaco, el alcohol o comer en exceso, y la reducción de comportamientos saludables como el ejercicio, la dieta, sueño adecuado, etc. Todas estas prácticas pueden tener un impacto negativo en la salud del desarrollo de la adicción, con consecuencias negativas para el individuo, la familia, las relaciones sociales y el trabajo.

El estrés puede causar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, como dolores de cabeza, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, mayor riesgo de infecciones y virus, como la gripe, y el riesgo de desarrollar enfermedades inmunes como el cáncer. El estrés laboral también puede alterar comportamientos, pensamientos, miedos irracionales, fobias, etc. También puede causar una serie de violaciones relacionadas con procesos cognitivos superiores, como la atención, la percepción, la memoria, la toma de decisiones, el juicio, etc., así como la degradación del rendimiento en el contexto (Roman, 2013).

Los estresores organizativos más comunes son:

- **Condiciones relativas a la empresa:** puesto directivo; burocracia organizativa; políticas discriminatorias, estilos gerenciales, alta tecnología.
- **Aspectos del propio trabajo:** horario nocturno o por turnos; horas extras excesivas; polifunciones; ritmo rápido de trabajo; etc.
- **Calidad y cantidad del trabajo:** trabajo fragmentado, repetitivo y monótono, tareas o exigencias poco claras o contradictorias; recursos insuficientes para el trabajo, altas responsabilidades del trabajo (Sabatier, 2017).

### **2.2.5. Análisis de los Estresores Intraorganizacionales:**

Está compuesto por estresores del ambiente físico, demandas propias del trabajo, relaciones interpersonales y grupales.

#### **Estresores del ambiente físico:**

Numerosas dimensiones del ambiente laboral físico en el que se desarrolla el trabajo pueden ser fuentes importantes de estrés. De hecho, los gobiernos han regulado los

límites aceptables de muchas de esas características ambientales con el fin de garantizar unos mínimos de salud e higiene en el trabajo (Calle, 2012). Dentro de este tipo de estresores se destacan:

- **Ruido:** Éste puede medirse en términos físicos y conviene diferenciar diversos aspectos del mismo como la intensidad, variabilidad, frecuencia, predictibilidad, control y su fuente (mecánica, explosiones, etc.) que pueden incidir significativamente en el tipo de reacciones que suscita. Bajo condiciones de ruido se ha constatado una reducción de las conductas de ayuda, actitudes más negativas ante los otros y más hostilidad abierta (Catalan, 2011).
- **Vibración:** Puede ser producida por máquinas de impacto (por ejemplo, martillos neumáticos) o por trabajar sobre soportes con vibraciones (por ejemplo, plataformas petroleras). Estudios han demostrado que la exposición continuada a vibraciones de impacto produce incrementos en las catecolaminas, daños en la espina dorsal y alteraciones en el funcionamiento neurológico. Por otra parte, se han constatado los efectos desagradables y molestos de las vibraciones y sus implicaciones negativas para el bienestar psicológico (Catalan, 2011).
- **Iluminación:** Diversos aspectos de la iluminación (luminosidad, brillo y contraste) son relevantes para el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico.
- **Higiene:** Las condiciones higiénicas en los lugares de trabajo no siempre son satisfactorias. Se destacan: la suciedad, entorno polvoriento, falta de ventilación, inadecuación de las áreas de descanso y las condiciones de mantenimiento de los sanitarios. Además, las deficiencias graves de higiene pueden contribuir al contagio de infecciones o adquirir diferentes enfermedades (Catalan, 2011).
- **Toxicidad:** Diversos trabajos requieren el manejo de productos tóxicos que pueden tener consecuencias importantes para la salud a corto o largo plazo si son manejados en condiciones inadecuadas o con falta de precaución (Catalan, 2011).
- **Condiciones climáticas:** Las condiciones climáticas molestas afectan el bienestar físico, moral, la motivación y aumentan la vulnerabilidad a los accidentes.

- **Disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo:** La falta de espacio físico o la inadecuación del mismo pueden ser un estresor importante en el trabajo.

**Demandas propias del trabajo:** Hacen referencia, directa o indirectamente, a aspectos temporales del trabajo y peligros que envuelve.

- **Trabajo por turnos y trabajo nocturno:** Se ha constatado que estos servidores policiales se quejan con mayor frecuencia de fatiga y problemas gastrointestinales que los servidores policiales de horario normal. Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de: ritmos circadianos, ciclo sueño-vigilia, patrones de temperatura corporal y ritmo de excreción de adrenalina (Martín, 2014).
- **Sobrecarga de trabajo:** Se refiere al exceso de trabajo cuantitativo y cualitativo.
- **Sobrecarga cualitativa:** Se refiere a excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador. El otro extremo de ésta, o sea, la falta de carga de trabajo, puede ser también estresante. La asignación de pocas tareas durante el día (cuantitativa) o la asignación de tareas simples, rutinarias y aburridas en relación a las habilidades y destrezas del trabajador, pueden ser causas de estrés laboral (Martín, 2014).
- **Sobrecarga cuantitativa:** Es el exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo.
- **Exposición a riesgos y peligros:** La percepción de los riesgos puede producir mayor o menor ansiedad en el trabajador. Esto puede repercutir en las propias conductas de seguridad, en el rendimiento y bienestar psicológico. Por otra parte, el constante recuerdo de riesgos del trabajo por razones de seguridad, puede llegar a ser en sí mismo estresante. El desarrollo de programas adecuados de afrontamiento de este tipo de situaciones y el entrenamiento en comportamientos y actitudes de seguridad y prevención, puede contribuir a reducir esos temores y experiencias de estrés (Martín, 2014).

### **Contenidos del trabajo:**

En estudios sobre el contenido del trabajo, la motivación intrínseca del mismo, el diseño de tareas y de puestos, y la propia acción humana en el trabajo relacionada con las tareas, han identificado una serie de características de la propia actividad de

trabajo, que si están presentes de forma adecuada, presentan un importante potencial motivador y contribuyen al bienestar psicológico de los servidores policiales (Rodríguez, 2012). Sin embargo, si están inadecuadamente representadas (por exceso o defecto) pueden ser una fuente importante de estrés para ellos. Se destacan los siguientes:

- **Oportunidad para el control:** Grado en que el ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los eventos. Hay dos tipos de control:
  - **Intrínseco:** Influencia que tiene el sujeto sobre el contenido de su propio trabajo, por ejemplo, la planificación. Warr (1987) pone de manifiesto una relación positiva entre el grado de control que el sujeto tiene sobre su trabajo y la clima laboral. Así mismo, se obtuvieron relaciones significativas de carácter negativo con la experiencia de agotamiento debido al trabajo (Rodríguez, 2012).
  - **Oportunidad para el uso de habilidades:** Oportunidad que ejerce el trabajo para utilizar y desarrollar las propias habilidades. Si esas oportunidades son escasas o excesivas, se convertirán en fuentes de estrés. Esta característica está directamente relacionada con el nivel ocupacional. A mayor nivel ocupacional, más oportunidad para el uso de habilidades en el puesto de trabajo. Sin embargo, la relación de esta variable con la salud mental y el bienestar psicológico, no se superpone sin más con las que se dan entre el estatus social y aquellas variables (Rodríguez, 2012).
- **Variedad de las tareas:** Hace referencia a la novedad y cambio en un determinado entorno o ambiente. Se distinguen dos tipos:
  - **Intrínseca:** Grado en que un trabajo requiere diferentes actividades para llevarlo a cabo implicando el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del trabajador.
  - **Extrínseca:** Aspectos del trabajo no relacionados con la tarea sino con otros aspectos del entorno, como música ambiental, cambios en iluminación, etc. (Rodríguez, 2012).

**Feedback de la propia tarea:** Grado en el que la realización de las actividades requeridas por el puesto, proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño. La información retroalimentada sobre las propias acciones y resultados, dentro de ciertos límites, es un aspecto valorado por los servidores policiales (Rodríguez, 2012).

**Identidad de la tarea:** Las actividades laborales difieren en el grado en que forman un todo coherente y organizado. Hackman y Oldham (1980) definen la identidad de la tarea como el “grado en que un trabajo requiere la realización de una tarea global e identificable, es decir, realizar una unidad de trabajo consentido, desde el comienzo hasta el final con un resultado visible” (Rodríguez, 2012, p. 67).

**Complejidad del trabajo:** Hackman y Oldham (1980) han obtenido una puntuación global del potencial motivador del puesto combinando las puntuaciones de autonomía, feedback, variedad de las destrezas, identidad de la tarea y significado de la misma (Rodríguez, 2012).

### **2.2.6. Escala de medición del estrés laboral**

La escala del estrés laboral se materializa a través de la valoración mediante test en los cuales se miden síntomas como imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas y dolores de cabeza, indigestiones o molestias gastrointestinales, sensación de cansancio extremo o agotamiento, tendencias a comer beber o fumar más allá de lo habitual, disminución del interés sexual, entre otros (Fuentes, 2011).

El estrés crónico se revela en aquellos casos en los que se evidencia agotamiento, desgaste físico, mental y actitudes sociales inestables, en esta etapa el estrés puede ser considerado como grave, acarreando serias consecuencias tanto para el paciente como para aquellos que comparten su ambiente laboral o familiar.

### **2.3. Accidentes laborales derivados del estrés laboral**

El autor Fernández (2014) define los accidentes industriales como un hecho que, por su trabajo, causa daños al trabajador. Un accidente de trabajo es una acción resultante de una actividad profesional y que afecta la integridad personal del empleado. Los elementos esenciales de esta definición son que el accidente ocurrió durante el trabajo del empleado y tiene una influencia directa en su integridad personal.

Como resultado, no se tendrán en cuenta los eventos no deseados que puedan ocurrir durante la ejecución de otra acción, lugar u horario, que no sean los relacionados con el trabajo. Pozzo (2016) explica que un accidente suele ser un evento no planificado o accidental que puede causar daños a personas o cosas. Un accidente en el trabajo será el mismo, pero limitará el daño sufrido por los empleados durante su desempeño físico durante el trabajo que desarrollaron.

La definición muestra dos elementos esenciales para determinar el accidente: el primero es el resultado de un evento imprevisto o accidental que ocurre durante la ejecución de las tareas, el segundo puede ser provocado deliberada o intencionalmente, siendo perjudicial para el trabajador. Un accidente en el trabajo debe considerarse como un subproducto de un evento imprevisto que afecta la integridad física y emocional de la persona que lo padece (Catalan, 2011).

Está claro que un accidente en el trabajo constituye la base o la justificación para la aplicación de la norma de seguridad, ya que tiene como objetivo exclusivo evitar fundamentalmente ciertas causas que puedan derivarse de ella y posteriormente, ponerla en práctica mecanismos para limitar, eliminar el estudio, así como agentes que pueden causar este accidente. La salud laboral tiene como objetivo analizar las consecuencias de las lesiones y mitigar sus consecuencias; su función principal es garantizar las condiciones de trabajo y tratar de reducir el riesgo laboral, ya que sería imposible eliminarlo (Rodríguez, 2012).

Los accidentes laborales pueden ser causados por factores externos o endógenos o por una combinación de estos, que es el resultado directo de la falta de medidas preventivas tanto para el factor humano, los materiales y la infraestructura en la que se lleva a cabo el proceso de producción.

De acuerdo al Art. 115 Ley General de Seguridad Social:

1. Accidente de trabajo es aquel en el que el trabajador/a sufra una lesión corporal. Entendiendo por lesión todo daño o detrimento corporal causado por una herida, golpe o enfermedad. Se asimilan a la lesión corporal las secuelas o enfermedades psíquicas o psicológicas.
2. Que ejecute una labor por cuenta ajena (los autónomos, empleadas de hogar, no están incluidos).
3. Que el accidente sea con ocasión o por consecuencia del trabajo, es decir, que exista una relación de causalidad directa entre trabajo - lesión. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social , 2011)

En el artículo anterior se evidencia que un accidente laboral es consecuencia de la falta de anticipación de posibles errores humanos o fenómenos exógenos o endógenos asociados con el proceso de producción.

### **2.3.1. Causas que ocasionan los accidentes de trabajo**

Existen innumerables razones directas e indirectas que afectan el proceso de producción, lo que lo convierte en un accidente de trabajo y por lo tanto, debe considerarse como un riesgo relacionado con el trabajo.

**Causas directas:** origen de la persona (acción peligrosa); se define como cualquier acción o inacción de la persona que trabaja, que puede conducir a un accidente (Méndez, 2012).

**Origen ambiental (condición insegura):** definido como cualquier condición del entorno de trabajo que contribuye a que suceda el accidente (Roman, 2013).

Los errores humanos son los más comunes de accidentes laborales, principalmente debido a la inexperiencia, fatiga o distracción; estos aspectos son una parte integral del comportamiento humano. Por lo tanto, es necesario controlar continuamente la actitud, la voluntad y el compromiso de los empleados para garantizar un trabajo responsable, colaborativo y grupal, que no solo proporciona un alto índice de productividad, sino también una garantía de seguridad

**Causas indirectas:** son fenómenos que no dependen de las acciones del empleado y se manifiestan más allá de su voluntad, entre los cuales podemos mencionar los fenómenos meteorológicos, como inundaciones, descargas eléctricas, granizo, entre otras cosas, también hay factores biológicos como parásitos, virus, bacterias, hongos, factores químicos: lluvia ácida, emisiones de gases, entre otras cosas, factores físicos como deslaves, deslizamientos de tierra, deslizamientos de tierra, etc., que puede afectar indirectamente la productividad de los trabajadores (Catalan, 2011).

En las áreas de Texas, Arizona y Mississippi de los Estados Unidos, ocurren tornados y descargas eléctricas cada año, lo que resulta en 1,000 a 1,200 accidentes industriales que son eventos meteorológicos repentinos y afectan grandes edificios, tales como fábricas, almacenes o talleres. , causan pérdidas a los millonarios en forma de objetos, propiedades y equipos, causando lesiones e incluso la muerte de los trabajadores en la línea de servicio (Calle, 2012).

En Japón, la lluvia ácida afecta al 30% de las áreas agrícolas en Hiroshima y Nagasaki, que son una causa importante de enfermedades cutáneas y respiratorias en los trabajadores agrícolas. En Alemania, en la cuenca del RUHR, el gas terrestre ha afectado a la industria minera, particularmente a la industria del carbón, causando de 2 a 3 muertes por explosión cada año, que es una de las principales razones por las cuales los mineros se retiraron antes (García, 2013).

## **2.4. El talento humano en la organización**

El talento humano en la organización es un elemento esencial para lograr resultados significativos, siendo los recursos humanos el motor impulsor de toda actividad

Estudio del clima laboral y los factores de estrés para bajar los índices de accidentabilidad laboral en la Policía Nacional Erika Casagallo

económica, los cambios y transformaciones en la organización, en los cuales se manifiestan los cambios del entorno. Cabe señalar que Jiménez (2012) afirma:

El talento humano depende de un conjunto de acciones tales como el reclutamiento, capacitación y desarrollo del personal, acciones que para lograrse de forma óptima precisan de prolongados periodos de tiempo e innumerables recursos económicos, siendo el talento humano el elemento más importante dentro de la organización (p. 67).

Las nuevas visiones en la organización dan y amplían los espacios en los que la tecnología se ha transformado en un elemento indispensable pero sin que el mismo pueda suplir o sustituir la actividad humana, desarrollándose como consecuencia estrategias de trabajo que integran ambos elementos y propician un mayor desarrollo tanto del talento humano como de la organización (Pozzo, 2016).

La organización actualmente ha ganado experiencias adquiridas a partir del desarrollo y transformaciones en su desempeño diario incrementándose la necesidad de contar con un personal con mayor capacitación y talentos acorde con los avances científicos – técnicos. Cada día se incrementa la tendencia de transformar la organización en concordancia con los factores socioeconómico, la capacidad de liderazgo y conocimientos de los servidores policiales. De igual manera Muñoz (2011) manifiesta:

La organización es una unidad social creada con la finalidad de alcanzar metas específicas que contribuyan al desarrollo de todos los individuos que intervienen en la misma, lográndose objetivos comunes y funciones que respondan a intereses y necesidades del momento (p. 37)

Es innegable la relación existente entre la organización y el talento humano existiendo un balance directamente proporcional que condiciona la calidad y efectividad de ambos elementos, no pudiéndose sobreponer la importancia de uno sobre el otro sino más bien evidenciar la estrecha relación y dependencia de ambos elementos.

#### **2.4.1. Importancia del talento humano en la organización.**

El talento humano es el elemento que brinda soporte a la organización y permite que la misma manifieste sus capacidades y deficiencias, tomándose en cuenta que el talento humano es la herramienta a través de la cual se materializan expresiones cognitivas, de experiencia, motivacionales, vocacionales, actitudes, habilidades, potencialidades, entre otros. Por su parte el autor Guerrero (2010) señala:

El talento humano en la organización debe ser cuidadosamente seleccionado a través de procesos de reclutamiento y selección en los que se abarquen aspectos personales y profesionales del individuo, prestándose estrecha atención a aspectos tales como las

compensaciones, evaluaciones de desempeño y capacitaciones dirigidas al talento humano de forma periódica (p. 134).

El talento humano es el elemento que brinda la confianza, interés y apoyo necesario para lograr un funcionamiento óptimo de la empresa, de existir el personal idóneo para desempeñar tales funciones, se revelará como un elemento funcional de forma contraria, al no existir el elemento humano necesario sin importar el nivel y desarrollo de la organización la misma se revela como incapaz (Méndez, 2012).

A pesar de ser el talento humano piedra angular dentro de la empresa debe destacarse la importancia de la misma como consecuencia de la naturaleza humana, la cual para lograr resultados óptimos necesita de una organización que lo dirija y guíe; en la cual las responsabilidades estén debidamente compartidas lográndose un incremento de la estima y auto realización del talento humano.

## **2.5. El clima laboral**

La actividad laboral que se desempeña debe ser fuente de ingresos y de bienestar para el trabajador, es decir el trabajador debe sentirse identificado con la actividad que realiza, de modo que la misma no constituya una obligación o un medio para percibir un ingreso económico, sino que se transforme en un elemento constructivo en la vida del individuo. Debe indicarse que Chávez (2011) explica:

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la clima laboral y las actitudes (p. 41).

Queda de manifiesto que existe una estrecha vinculación entre las actitudes hacia la labor productiva que se desempeña y el clima laboral que produce tal acción en el trabajador, pudiéndose constatar que el factor psicológico en el trabajador es un elemento que potencializa o disminuye la capacidad de desempeño laboral.

La disposición psicológica del individuo a llevar a cabo una actividad productiva es un elemento de vital importancia para lograr un clima de clima laboral, aunque debe tomarse en cuenta otros factores tales como el trabajo a desempeñar, ambiente físico en el que se desenvuelve y relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo. De igual manera Castro (2011) afirma:

Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en el clima laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización (p. 27).

Puede evidenciarse que el clima laboral está conformado por un conjunto de elementos, los cuales tienen un efecto físico y psicológico en el trabajador, el cual necesita de un entorno laboral adecuado y agradable que le permita manifestar todas sus habilidades y esfuerzos para lograr de esta forma una mayor productividad. La atmósfera laboral está condicionada por la dirigencia que ejerza la directiva empresarial buscando elementos que aglutinen los esfuerzos de los servidores policiales, y creen intereses comunes que favorezcan el desarrollo óptimo del proceso productivo. Así mismo Portillo (2011) indica:

El clima laboral ha sido definido como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (p. 47)

El clima laboral tal y como queda de manifiesto depende de un conjunto de elementos que brinden satisfacción y beneficios, incentivando el deseo de producir más y como mejor calidad, es decir siendo más eficiente. Puede concluirse que el clima laboral está condicionado por un conjunto de causa, efectos que provocan en el trabajador sentimientos de satisfacción, compromiso y responsabilidad, los cuales de ser correctamente encausados y estimulados se traducirán indudablemente en una eficiencia y calidad de la actividad económica desempeñada.

#### **2.4.1. Determinantes del clima laboral**

Los aspectos determinantes del clima laboral están dados por elementos tales como recompensas y reconocimientos que estimulen el buen desempeño y la creación, además es importante que el equipo de trabajo este conformado por personas con capacidades afines y similares de forma tal que el trabajo en equipo y coordinado sea un elemento natural de desarrollo. De la misma manera Juárez (2011) indica:

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones (p. 58).

Lo anteriormente expuesto ratifica la preferencia de la mayoría de los servidores policiales, es decir un entorno laboral con comodidades, seguridad y limpieza en el que puedan desempeñar con más facilidad su labor productiva, destacándose las habilidades y capacidades laborales a ser desarrolladas en un clima laboral de calidad.

Un clima laboral que posea condiciones como comodidad, limpieza y que no existan distracciones, brinda el factor psicológico que estimula al trabajador a enfocarse en su actividad laboral permitiéndole desempeñar lo mejor de sus habilidades logrando una mayor efectividad y rendimiento. Mientras que Huerta (2010) estipula:

En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de servidores policiales (p. 57).

Es evidente que los aspectos psicológicos personales del trabajador influyen notablemente en su desempeño laboral, los mismos no pueden ser modificados por la empresa pero si puede existir recompensas y remuneraciones que estimulen al trabajador y le permitan elevar su nivel de vida de forma tal que incidirán positivamente en la psicología personal del individuo y como consecuencia en su desempeño laboral (Andrade, 2011).

El éxito y clave para lograr la clima laboral de los servidores policiales está dado por la relación interpersonal que se establezca en el trabajo, las condiciones de la actividad económica que se desarrolla y un sistema de incentivos económicos que les permita incrementar sus niveles de vida, elementos que se traducirán en una mayor eficiencia y calidad en la labor desempeñada.

#### **2.4.2. Clima laboral y productividad**

La productividad de un trabajador depende de un conjunto de factores existentes en el clima laboral, la actitud del individuo ante la actividad económica que desarrolla, el grado de compromiso que posea con la empresa, elementos que pueden desembocar en la clima laboral ante la actividad económica que se desarrolla (Calle, 2012).

Los elementos que incitan a una mayor productividad tales como estímulos económicos y asensos brindan un mayor clima laboral a los servidores policiales, los cuales adoptan una actitud positiva ante la actividad económica que desarrollan con el objetivo de lograr satisfacer a través del trabajo las necesidades personales y de sus familias. Así mismo Sánchez (2011) expresa:

Además, en el supuesto de que la organización recompense la productividad, la persona con mucha productividad obtendrá más reconocimiento verbal, así como mayor sueldo y probabilidad de ascenso. A su vez estas recompensas incrementan el grado de clima laboral (p.24)

El deseo de lograr satisfacer necesidades que les permitan vivir dignamente garantizando una alimentación, vestimenta, recreación y vivienda a través de la labor económica que se desempeña, elementos que garantizan el clima laboral. Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni trucos en la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito (Rodríguez, 2012).

Todas estas necesidades son más o menos perentorias en operarios, empleados, profesionales. Se evidencia que al lograr satisfacer las necesidades de los servidores policiales e inclusive incrementar las capacidades económicas adquisitivas de los mismos como resultado de la labor económica realizada se logran niveles de satisfacción en el trabajador que incitarán a una mayor productividad y compromiso con la labor desempeñada (Martín, 2014).

El factor psicológico individual del trabajador es un elemento que influye notablemente en su clima laboral dado que de desempeñarse en una actividad laboral que supla las necesidades económicas del mismo y su familia y por otra parte le permita su desempeño laboral en un ambiente de respeto, organización y cooperación el resultado será una clima laboral que se traducirá en un mayor rendimiento productivo.

### **2.4.3. Clima laboral y características del puesto**

Torres, (2014), considera que la teoría del clima laboral y características del puesto establece una estrecha relación entre la asistencia y satisfacción de los empleados, es de destacar que existen aspectos que transforman la conducta y actitudes de los servidores policiales, tomándose en cuenta las diferencias personales y necesidades de desarrollo que poseen los servidores policiales.

Queda de manifiesto que las características de cada puesto de trabajo determinan el grado de satisfacción de los servidores policiales, tomándose en cuenta aspectos tales como habilidades para ejecutar las acciones laborales, identificación de la tarea, significación de la misma, grado de autonomía del trabajador durante su desempeño laboral y retroalimentación del puesto en el cual se desempeña el trabajador.

Los aspectos anteriormente planteados intervienen directamente en el grado de satisfacción del trabajador, de forma tal que al ejecutar acciones laborales variadas el trabajador podrá desarrollar sus habilidades y talentos, incrementándose notablemente su autonomía y por ende sus capacidades de retroalimentación (Roman, 2013).

$$\text{Puntuación del Potencial de la Motivación (MPS)} = \left( \frac{\text{Variedad de habilidad} + \text{Ident. de tareas} + \text{Signif. de tareas}}{3} \right) \times \text{Autonomía} \times \text{Retroalimentación}$$

**Figura 1 Calificación de Potencial de Motivación (MPS)**

Fuente: (Castro, 2011, pág. 294)

Para lograr un clima laboral y motivación en la actividad laboral en el cual se desempeña el trabajador es necesario que exista un nivel elevado de pericia y calificación en la actividad desempeñada creándose un sentimiento de seguridad y capacidad creciente que influye de forma directa y positiva en el proceso productivo.

#### **2.4.4. La calidad de vida en el trabajo**

La calidad de vida en el trabajo hace referencia al desempeño del individuo dentro de una organización, desprendiéndose de tal actitud posibilidades de desarrollo económico, crecimiento personal y capacidad de establecer relaciones interpersonales efectivas que aseguren un equilibrio emocional y psicológico que hagan más productivo y emprendedor al trabajador (Rodríguez, 2012).

Como resultado del incremento de los requerimientos y exigencias laborales actualmente se hace hincapié en la necesidad de lograr calidad en las diferentes actividades laborales que desempeñan los servidores policiales de modo que se logren mayores niveles de productividad con menores gastos y mayor eficiencia en las actividades productivas a ser desempeñadas.

La calidad de vida en el trabajo sobresale en culturas asiáticas, siendo uno de los mayores exponentes Japón, país en el cual el compromiso y lealtad de los empleados hacia la empresa significa tanto que el trabajo que desempeñan no constituye para ellos un medio de vida sino una forma de vida (Catalan, 2011). Los japoneses al asumir un compromiso empresarial consideran que deben ser honorables, puntuales, servidores policiales, y hacer su trabajo impecablemente prestando atención a todos los detalles y eventos que puedan afectar la producción para finalmente llegar a gozar

Estudio del clima laboral y los factores de estrés para bajar los índices de accidentabilidad laboral en la Policía Nacional Erika Casagallo

de un bienestar durante su desempeño laboral de tal modo que el trabajar no pasa a ser una obligación para el empleado sino una satisfacción.

Japón no es la única sociedad asiática que posee una calidad de vida del trabajo perfectamente estructurada, también sobresalen países como Corea y China, en los que cada empleado de una empresa es tan importante como el gerente o director de la misma, pudiéndose constatar la existencia de un espíritu de cooperación y responsabilidad colectivo que sea traducido en el crecimiento a nivel mundial de las empresas chinas y coreanas, a tal punto que a China en la actualidad se le denomina el motor de la economía mundial, calificativo ganado no por los recursos naturales que posee el país, sino por el empeño y laboriosidad de sus servidores policiales, lo que se traduce en una cultura organizacional de avanzada. De igual manera Cueva (2012) explica:

Los factores que intervienen en la creación de un clima laboral de calidad pueden resumirse en las características personales, compañeros de trabajo, jefes, tareas a desempeñar, salario, equilibrio del tiempo que comparte entre el trabajo y la familia y el entorno socio cultural (p.84).

Latinoamérica sobresale por su crecimiento y desarrollo acelerado luego de décadas de subdesarrollo, países como Chile, Argentina y Brasil encabezan el desarrollo Suramericano, debido en gran medida al espíritu de sacrificio y el deseo de sus servidores policiales de hacer crecer y progresar las empresas nacionales, debe destacarse que estos países mantienen un modelo capitalista en el cual se estimula el sacrificio, la iniciativa personal y el deseo de los servidores policiales de aportar con acciones e ideas a las empresas (Pozzo, 2016).

Chile destaca como la economía de mayor crecimiento en Latinoamérica debido a las transformaciones políticas ocurridas en el país en la década del 70 del siglo pasado y también a la calidad de vida de los servidores policiales chilenos, los cuales destacan por su puntualidad, compromiso, equilibrio profesional, familiar y el eficiente desempeño laboral. Díaz (2011) indica:

La experiencia y compromiso de los servidores policiales, así como sus relaciones laborales con sus iguales, subordinados y jefes son el elemento que crea y mantiene un clima laboral adecuado, siendo el salario, los estímulos económicos y equilibrio entre la familia y el trabajo los que incentivan al trabajador creándose un clima laboral competitivo que incide positivamente en la producción y en el desarrollo continuo de la calidad de vida (p. 46).

La información anteriormente expuesta patentiza la importancia de la relación trabajo – familia como factor que estimula la productividad y al mismo tiempo garantiza la materialización de expresiones de creatividad e iniciativa personal que hacen del trabajador un elemento de crecimiento y desarrollo de la estructura y funcionamiento empresarial.

Tomando en consideración lo expuesto por Ordoñez (2014), existe un conjunto de elementos estructurales de la calidad de vida en los cuales debe mencionarse el comportamiento de rutina lo cual se traduce como una interacción diaria a través de un lenguaje y acciones comunes para los servidores policiales, las normas que rigen la actividad productiva, los valores dominantes tales como la eficiencia y calidad, la filosofía laboral que rige la organización, parámetros que deben conocer y desempeñar correctamente los servidores policiales y finalmente el sentimiento o clima lo cual se traduce como la disposición física y forma de interactuar del personal con clientes o personal externo.

### **3. Diagnóstico del estrés en la Unidad de Policía Nacional Comunitaria “La Mariscal”**

#### **3.1. Nivel de estudio**

Con la finalidad de establecer con claridad la influencia del estrés en el clima laboral de la Unidad de Policía Comunitaria “LA Mariscal” y de brindar propuestas efectivas para el mejoramiento de la productividad se hará uso del estudio descriptivo, el cual garantizará una búsqueda específica y precisa de aquellos aspectos, dimensiones y elementos que engloben al estrés laboral, lográndose de esta forma una investigación con un marcado carácter científico y actual.

La investigación descriptiva abarcará la totalidad de nudos problemáticos a ser desarrollados proponiendo soluciones concretas y efectivas que permitan brindar un tratamiento diferenciados al estrés laboral transformando el mismo en una herramienta de desarrollo y no en un lastre que afecte la productividad y rentabilidad empresarial.

#### **3.2. Modalidad de investigación**

La modalidad de investigación a ser desarrollada es de campo, concretándose los datos específicos a ser recolectados en la Unidad de Policía Comunitaria “La Mariscal”, observándose del mismo modo la modalidad de proyecto en desarrollo dada la necesidad del análisis concreto de las necesidades de la unidad policial.

#### **3.3. Método**

El método a utilizar será analítico – sintético, analítico dado que se realizará una interpretación de la información recabada para dar una respuesta efectiva a los objetivos a ser desarrollados de forma resumida y concreta.

También se hará uso del método deductivo, lográndose a través del análisis un estudio y enfoque pormenorizado de los aspectos esenciales a ser desarrollados en la investigación, traducándose tal actividad en la materialización de respuestas y soluciones acertadas que permitan establecer el correcto manejo del estrés y por ende el equilibrio del clima laboral.

#### **3.4. Selección instrumentos investigación**

La Unidad de Policía Comunitaria “La Mariscal” posee como principal objetivo la determinación de la influencia del estrés en el clima laboral de modo que se logre un

incremento en la productividad de los servidores policiales y una disminución en la incidencia del ausentismo, enfermedades profesionales y accidentes laborales.

**Encuesta:** la encuesta se revela como una técnica a través de la cual se captan datos de los diferentes grupos a ser investigados dada su importancia en el proceso investigativo con el uso de cuestionarios en los que se plasmarán dudas, pareceres y opiniones, también se hará uso del método de observación y análisis de todos los elementos involucrados en el proceso productivo, enfatizándose en las características del desempeño diario, así como manifestaciones de estrés.

### 3.5. Procesamiento de datos

Con el objetivo de lograr un control y diferenciación exacta de los datos arrojados con la utilización de la encuesta se seguirá el siguiente esquema:

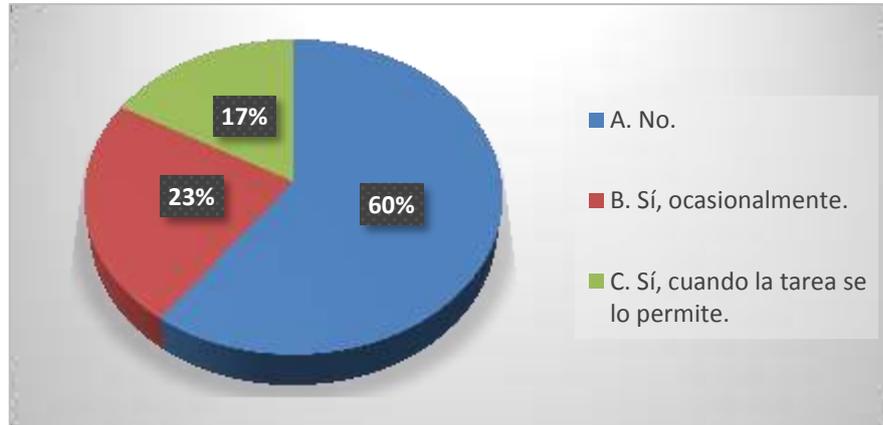
- **Determinación del problema:** Se investigará la influencia del estrés en el clima laboral de la Unidad de Policía Comunitaria “La Mariscal”.
- **Planificación:** Determinación de la obtención de datos a través de herramientas como la encuesta a los servidores policiales y directivos de la Unidad de Policía Comunitaria “La Mariscal” con el objetivo de determinar la influencia del estrés en el clima laboral.
- **Presentación de los datos:** Se hará uso del programa Excel con el objetivo de plasmar los datos en tablas y gráficos de forma diferencial para cada una de las preguntas dirigidas a servidores policiales y directivos de la Unidad de Policía Comunitaria “La Mariscal”.
- **Análisis e interpretación de los datos:** El análisis de los datos brindó las pautas teóricas y prácticas necesarias para la realización de pronósticos, planes de acción y toma de decisiones a partir de las cuales se elaboraron estrategias que permitan controlar el estrés y su influencia en el clima laboral.

### 3.6. Presentación y análisis de resultados

A continuación se detallan los resultados de la aplicación de la encuesta de estrés laboral aplicado en la Unidad de Policía Comunitaria “La Mariscal”, detallando aquellos aspectos relacionados con la problemática investigada, de los cuales se derivarán conclusiones y recomendaciones a ser confrontadas con la información teórica.

### 3.6.1. Encuesta estrés laboral aplicado en la Unidad de Policía Comunitaria “La Mariscal”

**Pregunta 1: ¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?**

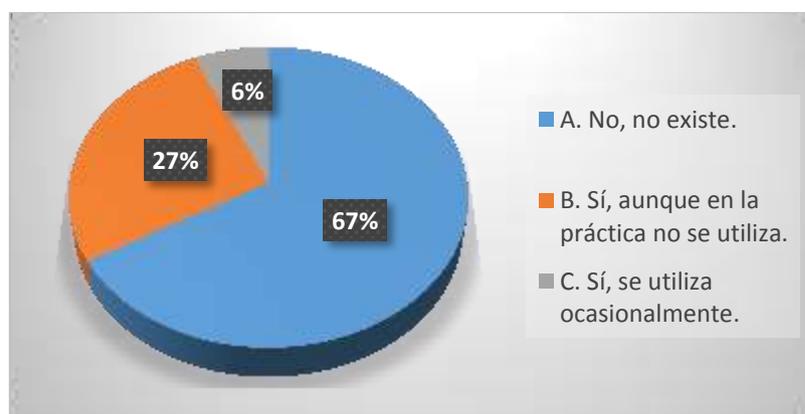


**Figura 2 Libertad para decidir sobre su trabajo**  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### **Interpretación:**

Se observa en esta pregunta que el 60% afirman no tener libertad para decidir cómo realizar su propio trabajo, es decir existen algún tipo de manipulación en los procedimientos; en otras palabras se conoce con el nombre de rigidez de “política de control existente”, evidenciándose la falta de confianza de los directivos hacia sus servidores policiales. Estos resultados mencionan que el trabajo en esta organización es sin ápice de comentarios positivos y sin ninguna libertad de pensamiento, peor aún de evolución del trabajador y es en este punto por lo general que se origina un tipo de estrés.

**Pregunta 2: ¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los servidores policiales?**

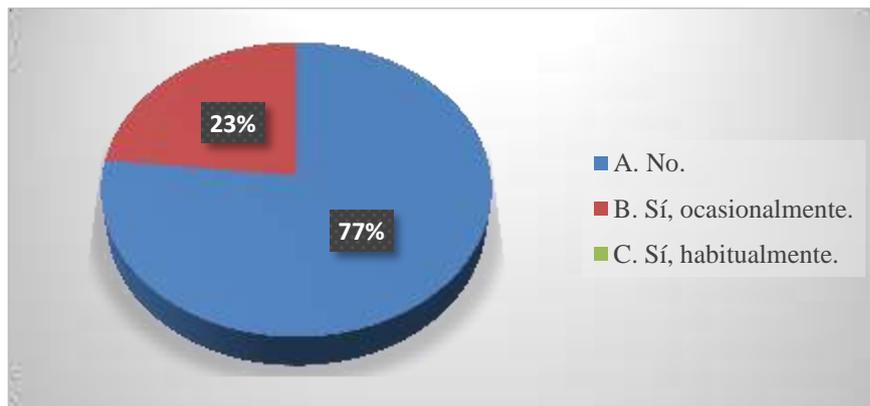


**Figura 3 Procedimiento de atención a las posibles sugerencias**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

Con este 67% que plantea esta pregunta, se confirma con la anterior que al no tener un procedimiento de atención en la organización no existe un intercambio adecuado siendo patente la insuficiente comunicación entre la directiva y los servidores policiales.

**Pregunta 3: ¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?**

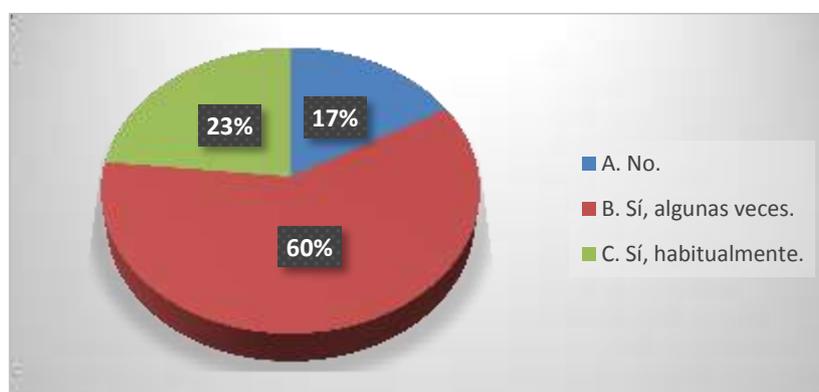


**Figura 4 Ejercer el control sobre su ritmo de trabajo**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

En esta pregunta los datos indican que el 77% señala no tener la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo, debiéndose adaptar a exigencia productivas que afectan la salud y desempeño de los servidores policiales, situación que revela el irrespeto por parte de la dirección empresarial, de la capacidad individual de trabajo y de cada uno de sus servidores policiales.

**Pregunta 4: ¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?**

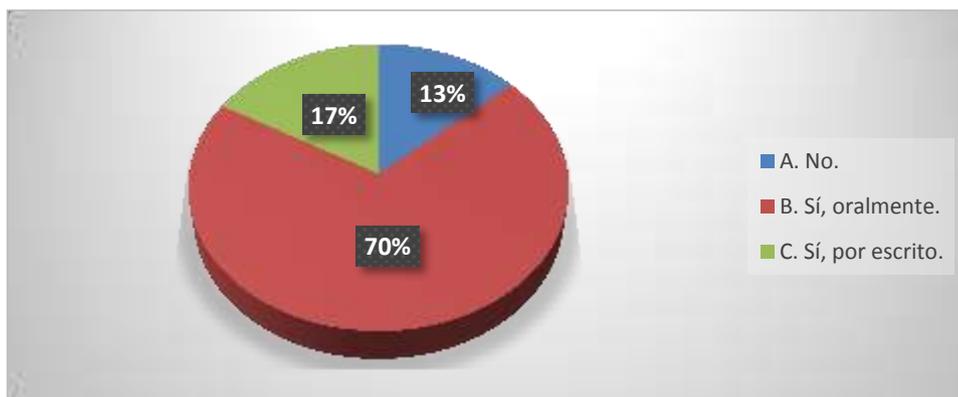


**Figura 5 Dispone de información**  
**Elaborado por:** Erika Casagallo

**Interpretación:**

En esta pregunta en cambio los datos indican que el 60% afirma que algunas veces sí disponen de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea, tal aspecto pone en evidencia el descuido por parte de la dirección empresarial en la protección de sus servidores policiales, lo que puede traducirse en un real incremento de accidentes laborales y enfermedades profesionales.

**Pregunta 5: Ante la incorporación de nuevos servidores policiales, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?**

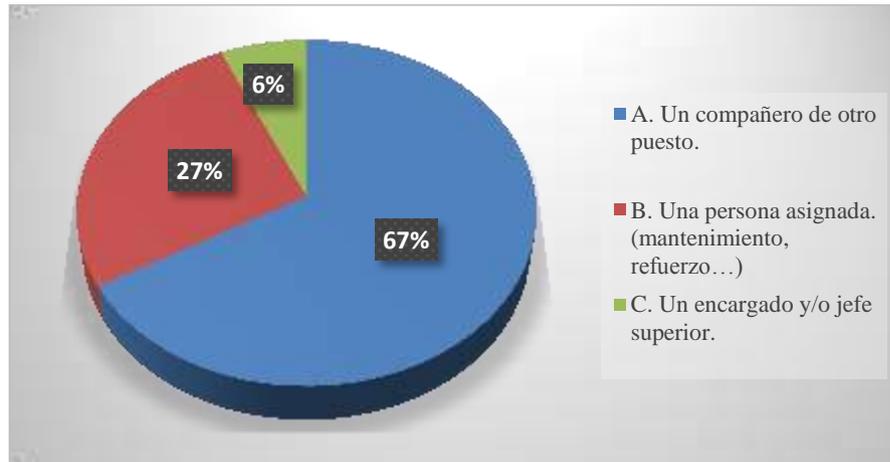


**Figura 6 Capacitación sobre riesgos generales y específicos del puesto**  
**Elaborado por:** Erika Casagallo

**Interpretación:**

En lo referente a la capacitación un 70% plantea que ante la incorporación de nuevos servidores policiales sí se informa verbalmente a los nuevos servidores policiales acerca de los riesgos generales y específicos del puesto de trabajo en el que se desempeñará, reflejándose el interés de la dirección empresarial en delimitar y definir con claridad la labor de cada trabajador, aunque debe destacarse que la capacitación verbal no garantiza plenamente que los servidores policiales comprendan la complejidad de las actividades laborales a ser desempeñadas por lo que se considera necesario que se brinde tal información también de forma escrita.

**Pregunta 6: Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:**

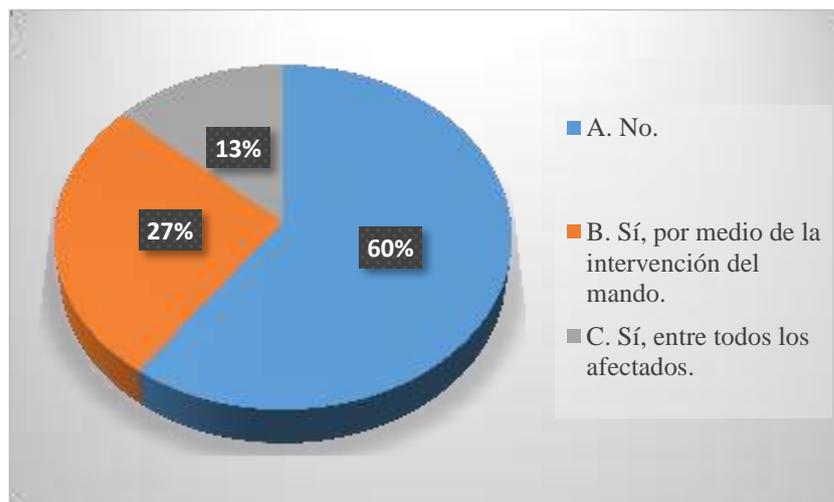


**Figura 7 Ayuda al trabajador**  
Elaborado por: Erika Casagallo

### Interpretación:

Con relación a la pregunta número 1 esta pregunta se enfoca en un 67%, que cuando, el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a un compañero de otro puesto, situación que hace patente la insuficiencia de los encargados y/o jefe superiores para asegurar un desempeño óptimo de los servidores policiales en las actividades laborales que desempeñan. Los datos arrojan que no.

**Pregunta 7: Las situaciones de conflictividad entre servidores policiales, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?**

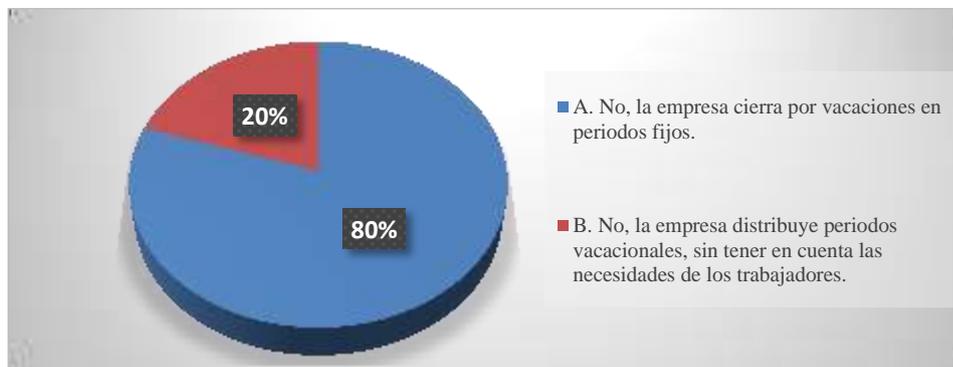


**Figura 8 Resolución de conflictos**  
**Elaborado por:** Erika Casagallo

**Interpretación:**

Se evidencia en esta pregunta que el 60% explica que no se intenta solucionar de manera abierta y clara las situaciones de conflictividad entre servidores policiales, tal es el escenario que indica la inexistencia de canales de comunicación efectivos entre los servidores policiales y la directiva, situación que se traducirá en mayores riesgos laborales y la persistencia de un clima laboral inadecuado.

**Pregunta 8: ¿Pueden los servidores policiales elegir sus días de vacaciones?**

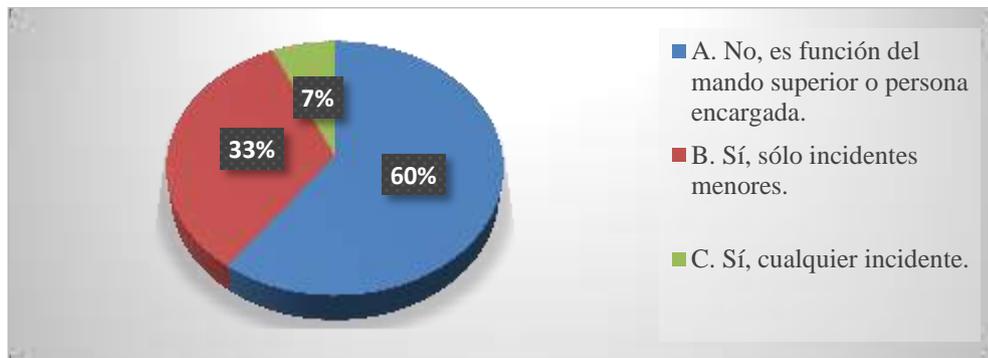


**Figura 9 Elección de vacaciones**  
**Elaborado por:** Erika Casagallo

**Interpretación:**

Con el 80% que señala esta pregunta se observa que los servidores policiales no pueden elegir sus días de vacaciones siendo tal decisión propia de la dirección empresarial cerrando toda posibilidad que los servidores policiales planeen sus propias vacaciones en periodos fijos, situación esto se traduce en descontento por parte de los servidores policiales, al no tener la posibilidad de tomar vacaciones en casos de necesidad personal o dificultades familiares.

**Pregunta 9: ¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?**

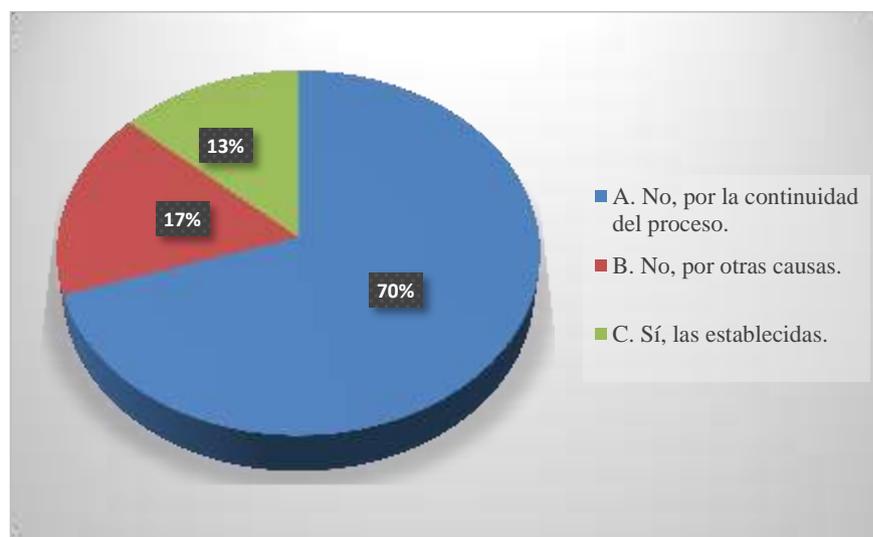


**Figura 10 Corrección de incidentes en el trabajo**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

La pregunta evidencia que el 60% indica que no intervienen y/o corrigen los incidentes en su puesto de trabajo, dado por la falta de iniciativa del personal, siendo dicha función responsabilidad directa del mando superior o persona encargada, lo que denota un escaso interés por parte de los servidores policiales y limitación a cualquier actividad espontánea por parte de la directiva.

**Pregunta 10: ¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?**



**Figura 11 Realización de pausas**  
Elaborado por: Erika Casagallo

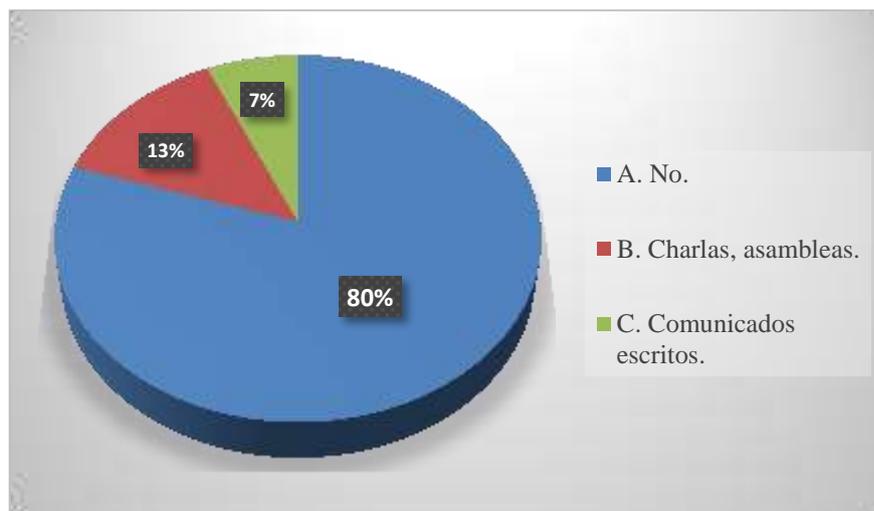
**Interpretación:**

Las pausas activas constituye un breve descanso en las que se busca que las personas recuperen sus energías logrando de esta forma un desempeño eficiente, verificándose en esta pregunta que el 70% explica que no tiene posibilidad de realizar pausas en la actividad productiva que desempeñan debido a la continuidad del

Estudio del clima laboral y los factores de estrés para bajar los índices de accidentabilidad laboral en la Policía Nacional Erika Casagallo

proceso, tal situación puede traducirse en un mayor agotamiento y estrés laboral en los servidores policiales.

**Pregunta 11: ¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los servidores policiales?**

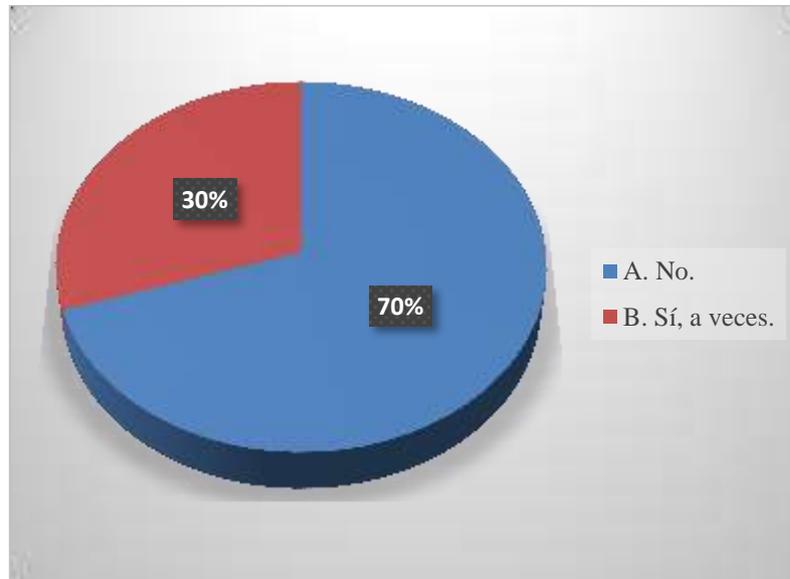


**Figura 12 Medios formales de comunicación**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

Los medios de comunicación formal constituidos por circulares, memorandos, cartas, publicaciones, informes, reportes, constituyen la principal forma de comunicación tal como lo refleja la pregunta dado que el 80% señala que no se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los servidores policiales, situación que agrava la insuficiente comunicación entre servidores policiales y dirección empresarial.

**Pregunta 12: En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?**

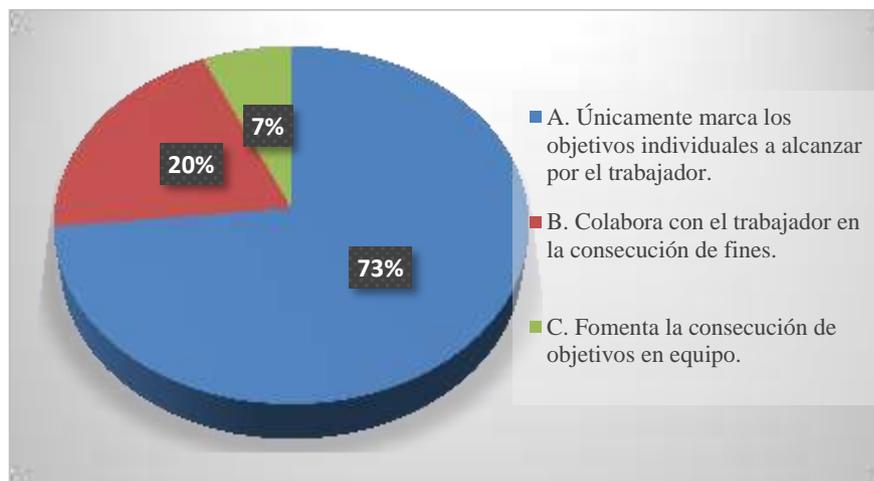


**Figura 13 Posibilidad de relaciones amistosas**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

Se aprecia en esta pregunta que el 70% expone que el ambiente de trabajo no posibilita relaciones amistosas, de modo que no se refuerzan actitudes como el compañerismo y cooperación entre los diferentes actores que intervienen en el proceso productivo.

**Pregunta 13: La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:**

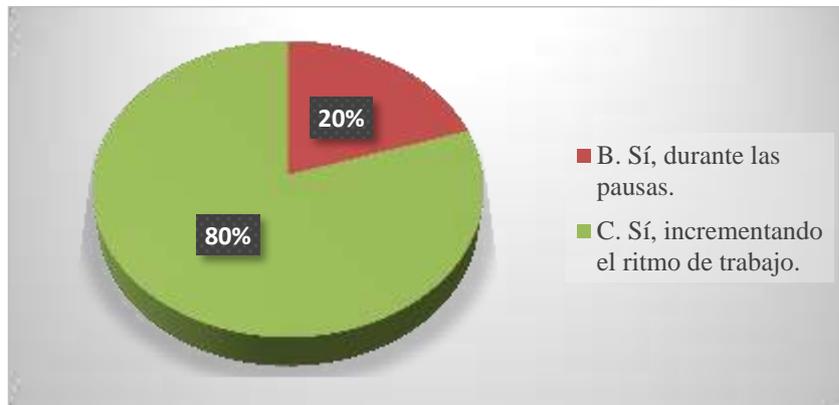


**Figura 14 Actuación del mando intermedio**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

Con este 73% que afirma que la actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados se limita únicamente a marcar los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador, se confirma lo estipulado en la pregunta número 6, situación que denota deficiente preocupación e interés del mando intermedio por los servidores policiales.

**Pregunta 14: ¿Se recuperan los retrasos?**

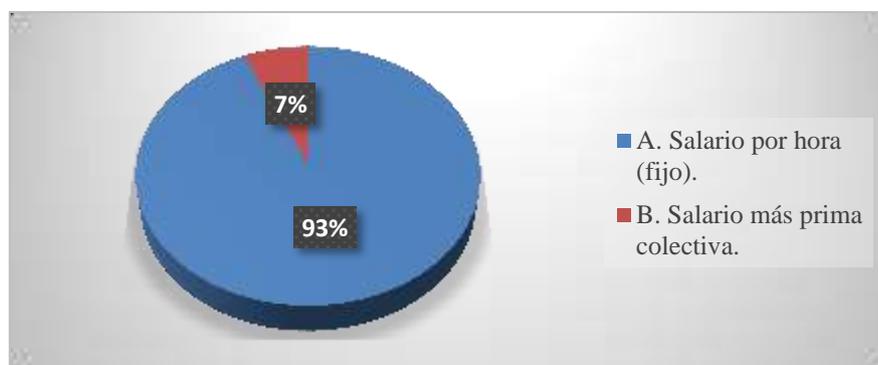


**Figura 15 Recuperación de retrasos**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

Se aprecia en esta pregunta que el 80% expresa que sí se recuperan los retrasos incrementando el ritmo de trabajo, lo que provoca estrés laboral e incremento de errores de producción y accidentes laborales, lo cual al ser contrastado con la pregunta número 3 se verifica el irrespeto por parte de la dirección empresarial de la capacidad individual de trabajo de cada una de sus servidores policiales.

**Pregunta 15: ¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?**

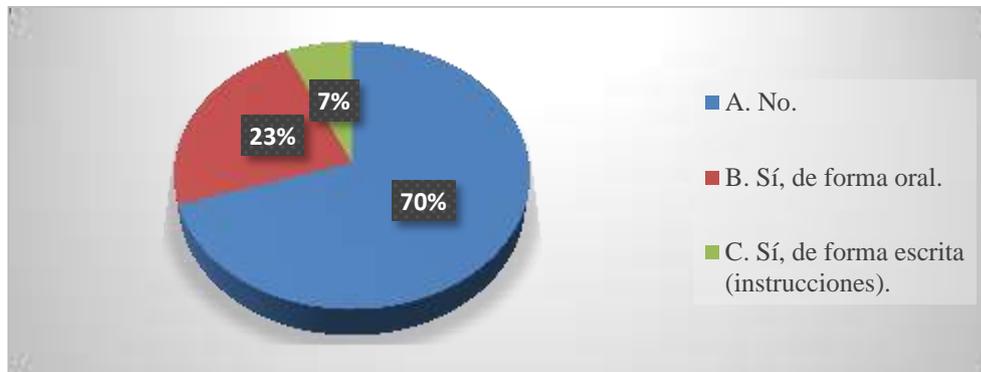


**Figura 16 Criterio de retribución al trabajador**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

En esta pregunta los datos señalan que el 93% plantea que el criterio de retribución al trabajador está dado por el salario por hora (fijo), lo que no incentiva a los servidores policiales a realizar un mayor esfuerzo en el proceso productivo al estar su remuneración preestablecida.

**Pregunta 16: ¿Se facilitan las instrucciones precisas a los servidores policiales sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?**

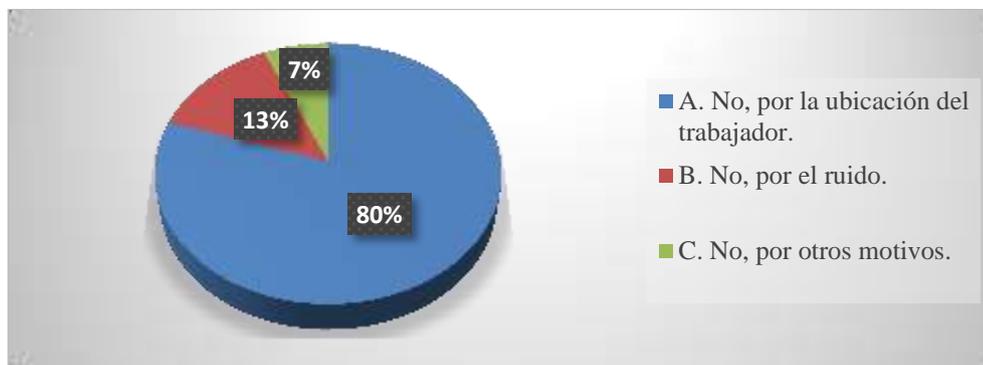


**Figura 17 Instrucciones a los servidores policiales**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

Se aprecia en esta pregunta que el 70% señala que no se facilitan las instrucciones precisas a los policías sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas, lo cual verifica lo expuesto en la pregunta 2, lo cual evidencia que no existe un intercambio adecuado, situación que repercute negativamente en la prevención de enfermedades laborales y accidentes profesionales.

**Pregunta 17: ¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?**



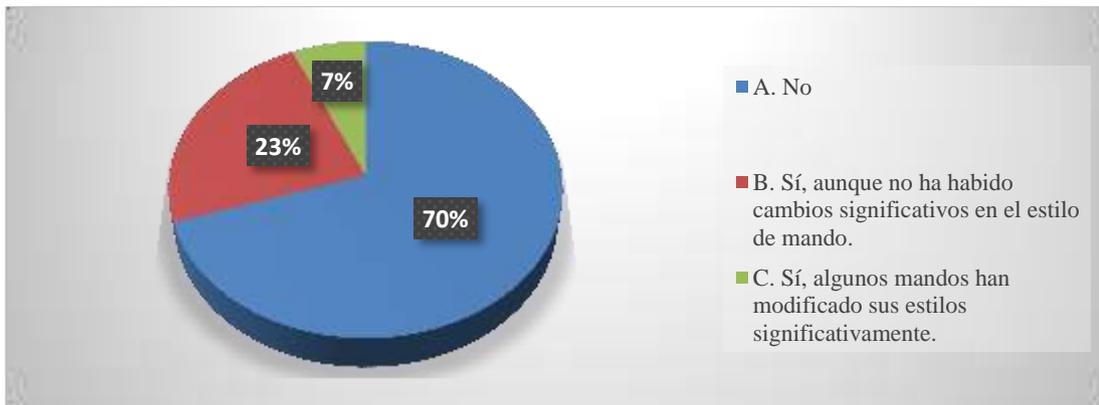
**Figura 18 Hablar de sus tareas**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

Estudio del clima laboral y los factores de estrés para bajar los índices de accidentabilidad laboral en la Policía Nacional Erika Casagallo

En esta pregunta se aprecia que el 80% afirma que no tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea dada su ubicación, comprobándose lo expuesto en la pregunta 12, la cual plantea que el ambiente de trabajo no posibilita relaciones amistosas, situación que puede provocar estrés en los servidores policiales, y desarrollar un clima laboral que no propicia un mejor desempeño productivo.

**Pregunta 18: ¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?**

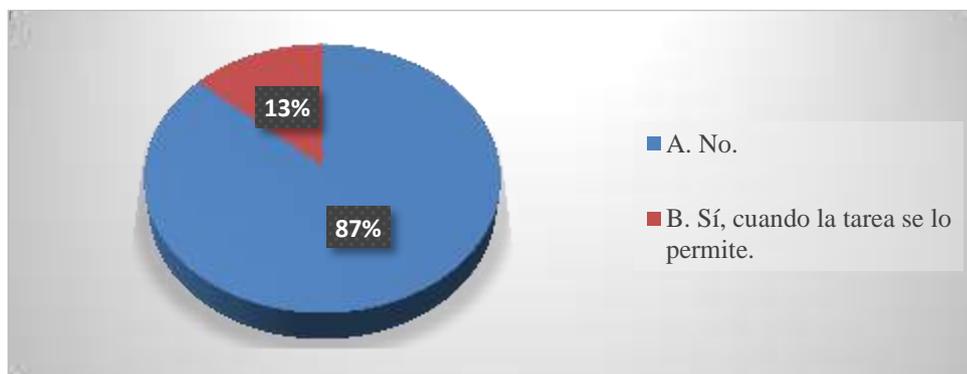


**Figura 19 Formación de mandos intermedios**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

Con este 70% indica esta pregunta se verifica que no han recibido de los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones, situación que favorece el incremento del estrés laboral, accidentes laborales y enfermedades profesionales.

**Pregunta 19: ¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?**

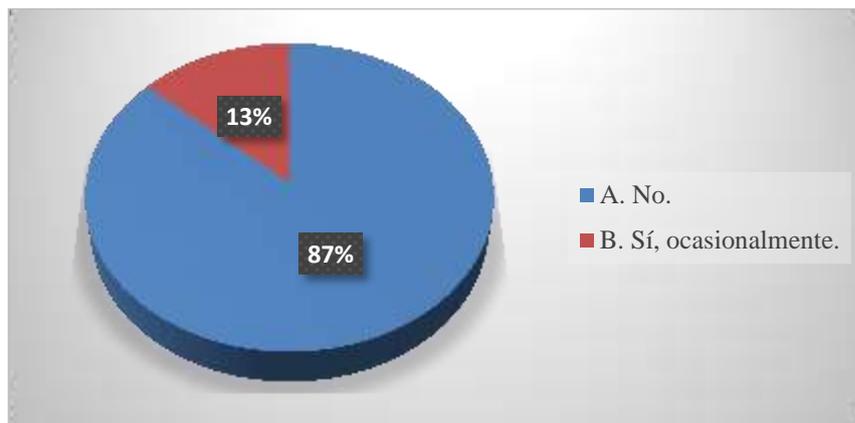


**Figura 20 Organizar trabajo en equipo**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

En esta pregunta los datos indican que el 87% expresa que no existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo, lo cual comprueba la pregunta 1, la cual explica que los servidores policiales no tienen libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo, situación que impide alcanzar niveles óptimos en la producción y desempeño laboral de los servidores policiales.

**Pregunta 20: ¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?**

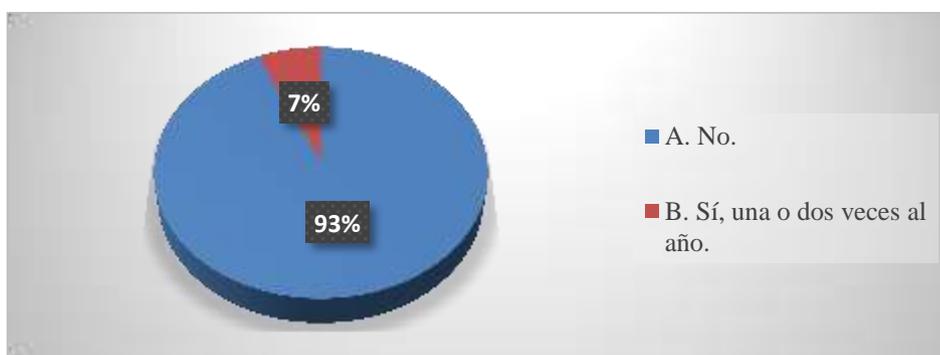


**Figura 21 Controla el resultado de su trabajo**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

En esta pregunta se evidencia que el 87% menciona que no controlan el resultado de su trabajo o la corrección de los errores o defectos existentes, lo cual comprueba lo establecido en la pregunta 9, la cual señala que los servidores policiales que no intervienen y/o corrigen los incidentes en su puesto de trabajo, situación que repercute negativamente en lograr los objetivos laborales propuestos por la dirección empresarial.

**Pregunta 21: ¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?**



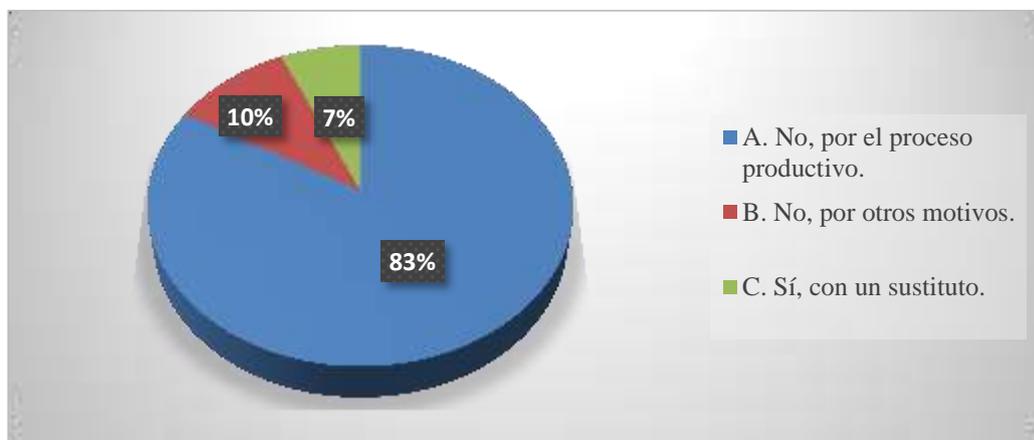
**Figura 22 Organización de eventos**

**Elaborado por:** Erika Casagallo

**Interpretación:**

Se aprecia en esta pregunta que el 93% plantea que no se organizan espontáneamente eventos en los que participe la mayoría de la plantilla, confirmándose lo expuesto en la pregunta 12, la cual plantea que el ambiente de trabajo no posibilita relaciones amistosas, situación que no favorece la creación y desarrollo de un ambiente laboral óptimo.

**Pregunta 22: ¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?**

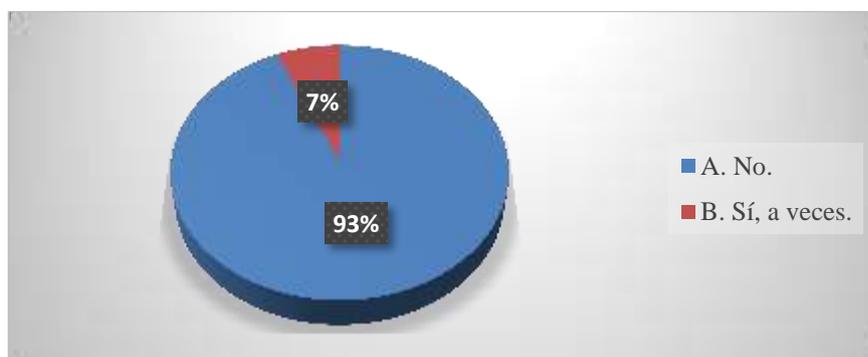


**Figura 23 Ausentarse del trabajo**  
**Elaborado por:** Erika Casagallo

**Interpretación:**

La pregunta indica que el 83% afirma que no puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto por el proceso productivo, lo cual comprueba lo planteado en la pregunta 10, la cual explica que los servidores policiales no tiene posibilidad de realizar pausas en la actividad productiva que desempeñan debido a la continuidad del proceso, situación que incrementa el estrés laboral.

**Pregunta 23: ¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?**



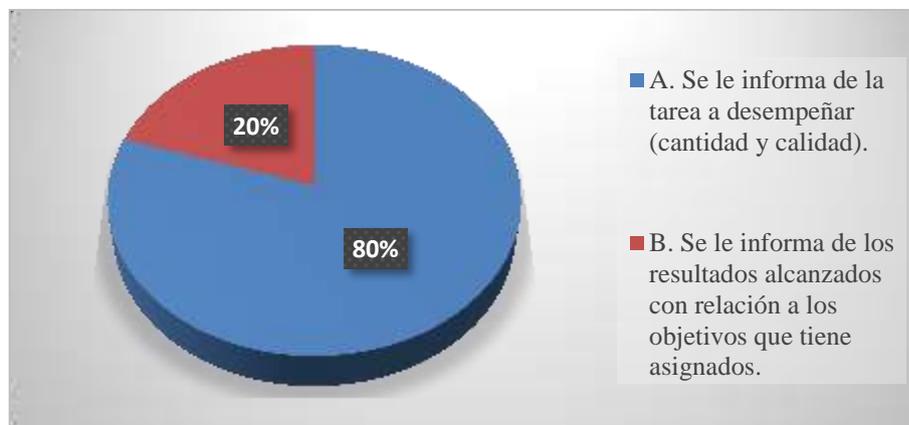
**Figura 24 Clima del lugar de trabajo**

**Elaborado por:** Erika Casagallo

### **Interpretación:**

Se evidencia en esta pregunta que el 93% indica que no existe, un buen clima en el lugar de trabajo, lo cual patentiza lo expuesto en la pregunta 12 y 17, las cuales afirman que el ambiente de trabajo no posibilita relaciones amistosas situación que afecta el desenvolvimiento individual y colectivo de los servidores policiales en las actividades laborales que desempeñan.

### **Pregunta 24: ¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?**

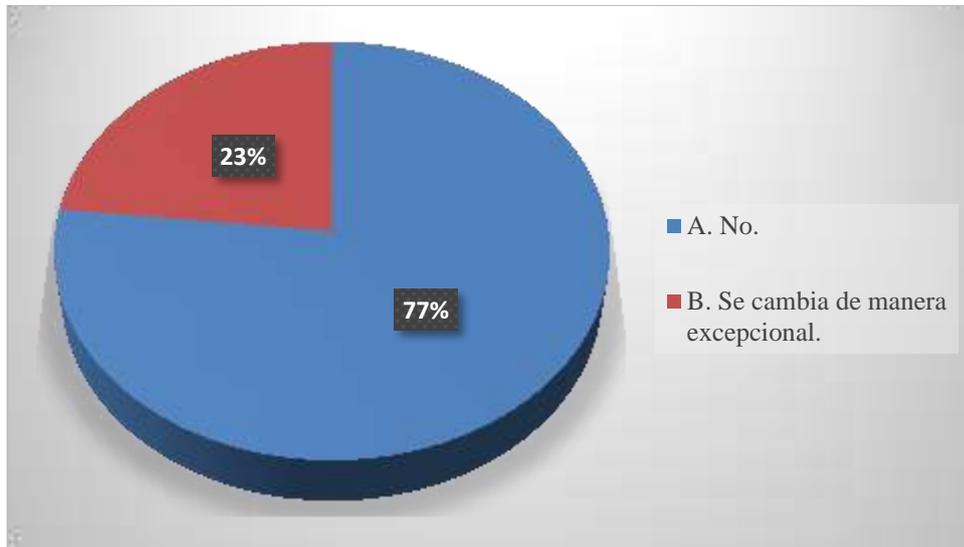


**Figura 25 Informe sobre los resultados del trabajo**  
**Elaborado por:** Erika Casagallo

### **Interpretación:**

Con este 80% que afirma esta pregunta se establece que al trabajador se le informa de la tarea a desempeñar (cantidad y calidad), lo cual al ser comparado con la pregunta 16 se evidencia una contradicción, dado que la mayoría plantea que no se facilitan las instrucciones precisas a los servidores policiales sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas, lo cual denota que existe una contradicción entre los servidores policiales dado que los mismos desean mejorar la comunicación entre los servidores policiales y directiva empresarial.

### **Pregunta 25: ¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?**

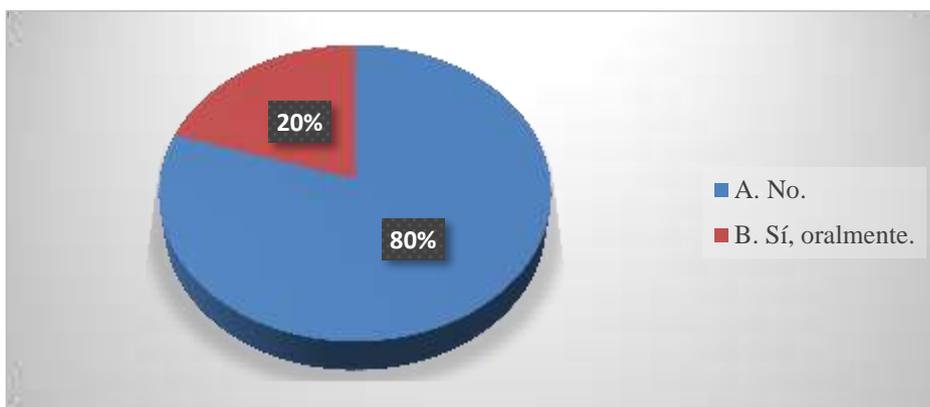


**Figura 26 Opción de cambiar de puesto**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

En esta pregunta que el 77% establece que el trabajador no tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral, lo cual se deriva como una consecuencia de la pregunta 1, la cual explica que los servidores policiales no poseen libertad para decidir la forma en la que realizará su trabajo, situación que se puede traducir en incremento del estrés laboral.

**Pregunta 26: Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?**

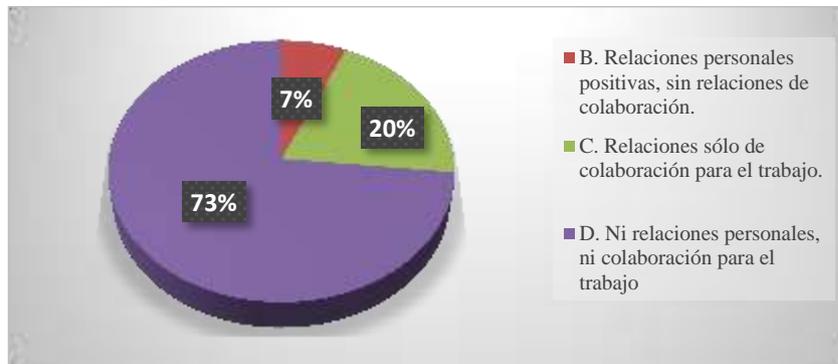


**Figura 27 Instrucciones sobre nuevos equipos**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

Se aprecia en esta pregunta que el 80% menciona que el trabajador no se instruye ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo, comprobando de esta forma lo expuesto en la pregunta 4, la cual plantea que solo en determinadas ocasiones la empresa proporciona a los servidores policiales información de las tecnologías, maquinarias, entre otros, situación que incrementa las posibilidades de accidentes laborales y enfermedades profesionales.

**Pregunta 27: ¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?**

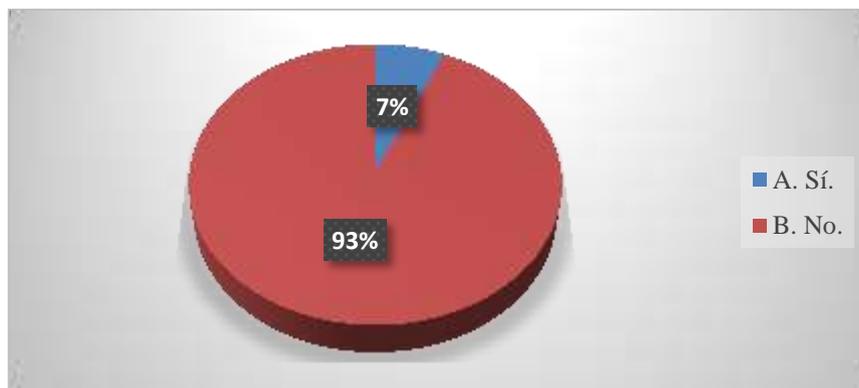


**Figura 28 Relaciones habituales en la empresa**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

Con este 73% que indica la pregunta se comprueba lo expuesto en la pregunta 12, al afirmar que las relaciones habituales en la empresa están caracterizadas por la inexistencia de relaciones personales o colaboración para el trabajo, aspecto que afecta el proceso productivo y crea un ambiente laboral deficiente.

**Pregunta 28: De los problemas que existen en un departamento, sección... ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?**

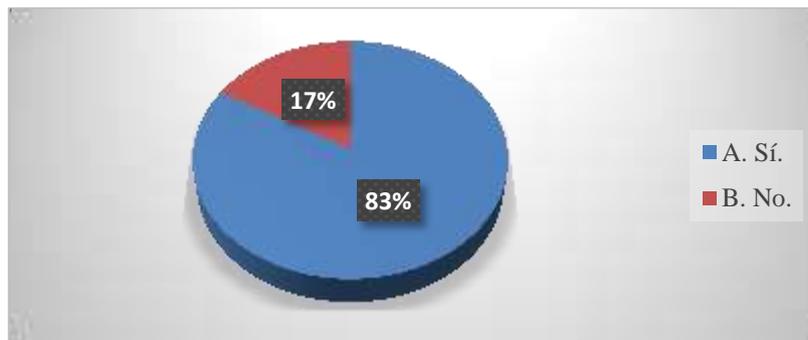


**Figura 29 Culpa por problemas**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

En esta pregunta se evidencia que el 93% afirma que de los problemas que existen en un departamento o sección no se responsabiliza a ninguna persona en concreto, lo cual concuerda con lo planteado en la pregunta 2, la cual establece que la unidad de policía comunitaria no posee un procedimiento de atención a sugerencias o reclamaciones, situación que reafirma la falta de compromiso y responsabilidad existente en la unidad de policía comunitaria.

**Pregunta 29: ¿Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la plantilla?**

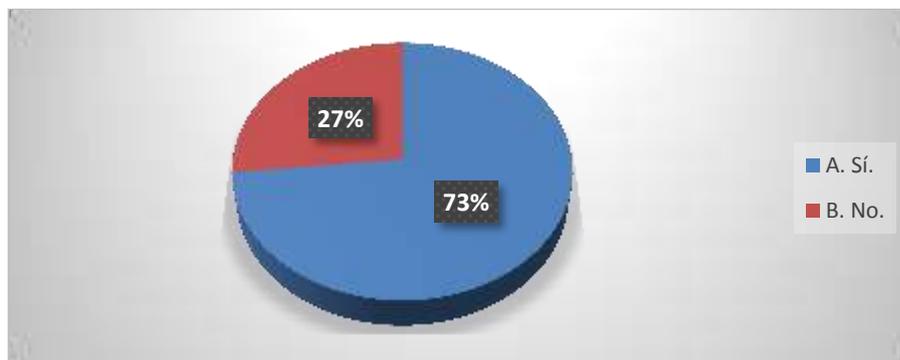


**Figura 30 Descanso por lesiones psicológicas**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

Se evidencia en esta pregunta que el 83% señala que sí han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la plantilla, información que revela fallos en la dirección y organización empresarial.

**Pregunta 30: ¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?**



**Figura 31 Discriminación por cuestiones físicas o personales**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

Esta pregunta establece que el 73% explica que sí hay algunas personas que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o

personales, situación que revela un deficiente ambiente laboral y completa falta de compañerismo.

### 3.6.2. Resultados Encuesta Happiness. (Clima laboral)

#### 1. ¿Qué tan satisfecho estás con su trabajo en general?

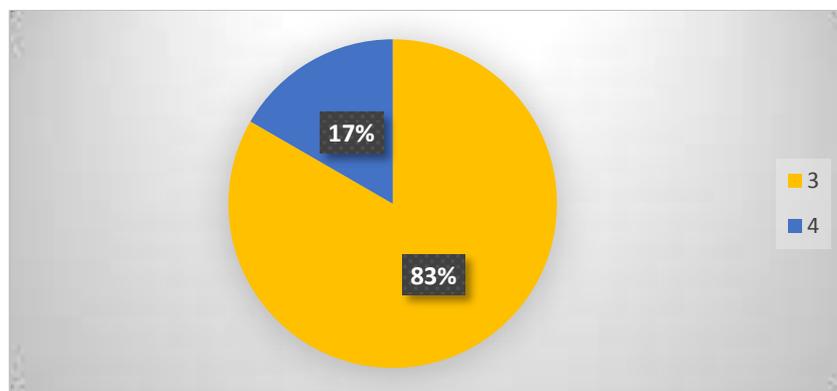
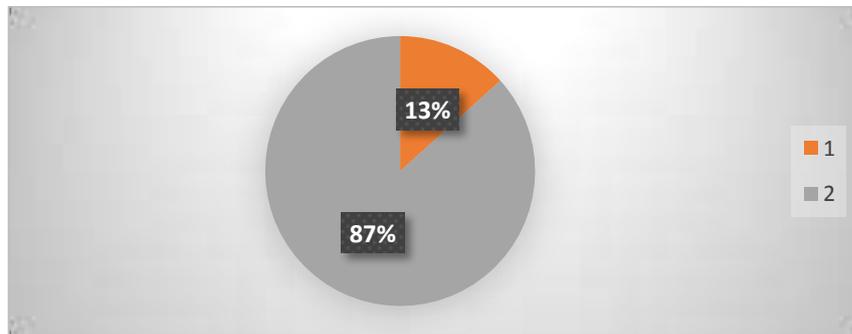


Figura 32 Satisfacción con el trabajo  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

Se aprecia en esta pregunta que el 83% menciona estar extremadamente insatisfechos con su trabajo en general con una puntuación de 3 en la escala de 7 puntos, dado que no poseen libertad para manifestar iniciativas personales que contribuyan a agilizar y potencializar las actividades laborales que desarrollan.

### 1.1. ¿El equilibrio entre el tiempo que pasa en el trabajo y el tiempo que pasa en otros aspectos de su vida?

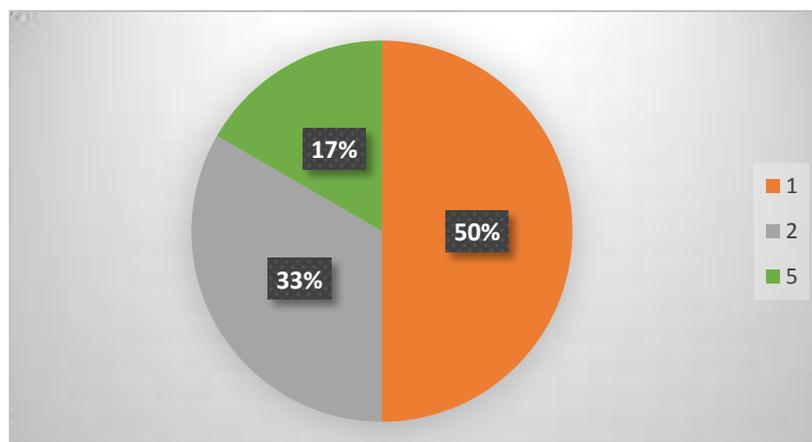


**Figura 33 Equilibrio de tiempo**  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### Interpretación:

En esta pregunta los datos indican que el 87% plantea estar extremadamente insatisfechos con el equilibrio entre el tiempo que pasa en el trabajo y el tiempo que pasa en otros aspectos de su vida con una puntuación de 2 en la escala de 7 puntos, puesto que posterior a la jornada laboral los servidores policiales están agotados psicológicamente no pudiendo desempeñarse en otras actividades de la vida cotidiana con la habilidad y desenvolvimiento necesario para que las mismas sean satisfactorias.

### 2. ¿En el tiempo que pasa en el trabajo se encuentras absorto en lo que haces?



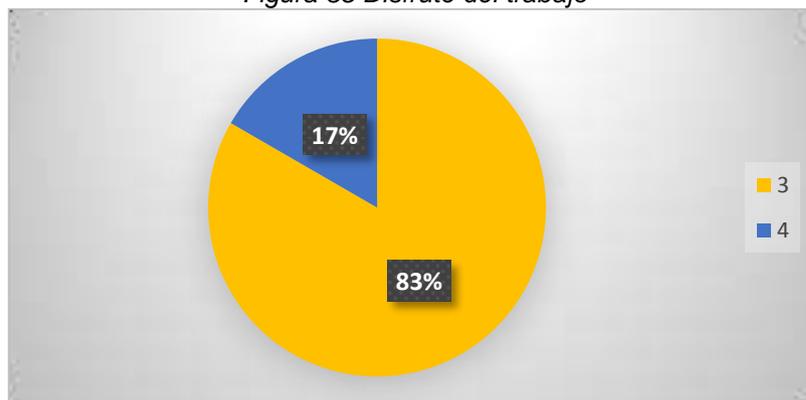
**Figura 34 Concentración en el trabajo**  
Elaborado por: Erika Casagallo

### Interpretación:

Se evidencia en esta pregunta que el 50% afirma nunca encontrarse absortos en lo que hace en el trabajo con una puntuación de 2 en la escala de 7 puntos, dado que las actividades laborales que desarrollan poseen un carácter monótono que aburre lo cual sumado a la imposibilidad de realizar pausas provoca en el trabajador una actitud apática y repetitiva.

#### 2.1. ¿Disfruta lo que hace?

Figura 35 Disfrute del trabajo



Elaborado por: Erika Casagallo

### Interpretación:

El experimentar gozo, placer o alegría al realizar su trabajo se demuestra que el trabajador disfruta de su trabajo, evidenciándose en esta pregunta que el 83% señala nunca disfrutar lo que hacen en el trabajo con una puntuación de 2 en la escala de 7 puntos, puesto que no existen posibilidades de compartir opiniones y criterios con los servidores policiales que realizan la misma actividad, situación que hace de la labor productiva un momento en el que el trabajador se transforma en un elemento de repetición sin que exista interés por la actividad desempeñada.

#### 2.2. ¿Se siente frustrado?

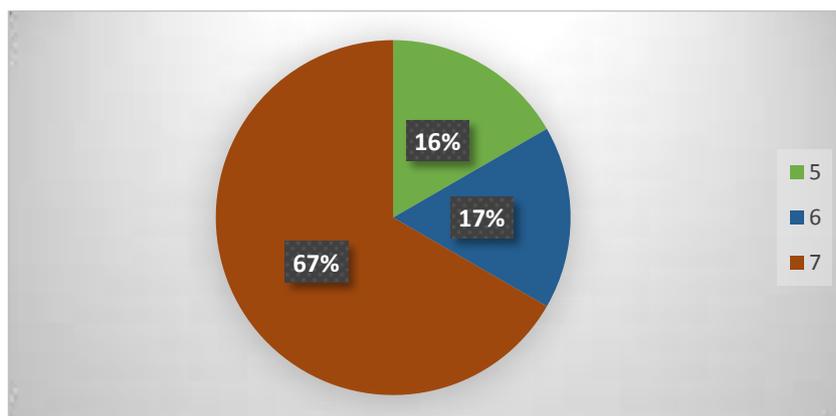
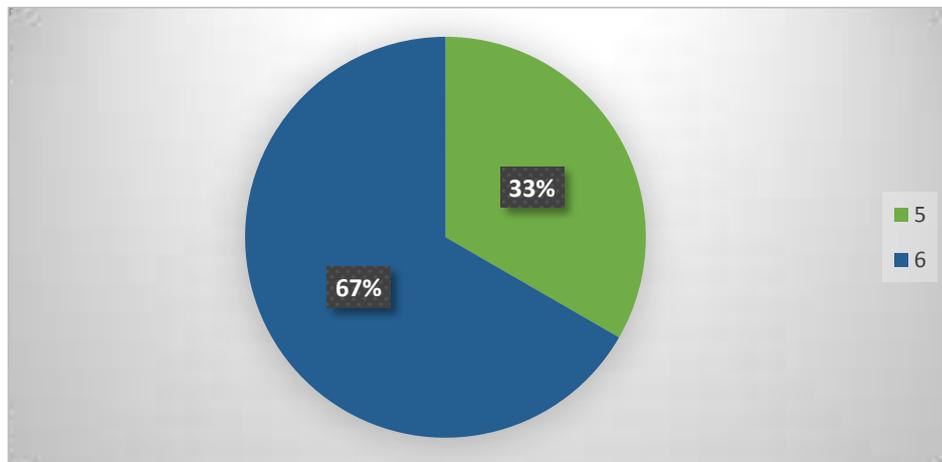


Figura 36 Nivel de frustración  
Elaborado por: Erika Casagallo

### Interpretación:

La tristeza, decepción y desilusión denotan la existencia de frustración en los servidores policiales, apreciándose en esta pregunta que el 67% menciona siempre sentirse frustrados con lo que hacen en el trabajo con una puntuación de 7 en la escala de 7 puntos, dado que la actividad laboral desempeñada no permite el desarrollo profesional de los servidores policiales, convirtiéndose en un acto reflejo involuntario y repetitivo.

### 2.3. ¿Se siente aburrido?

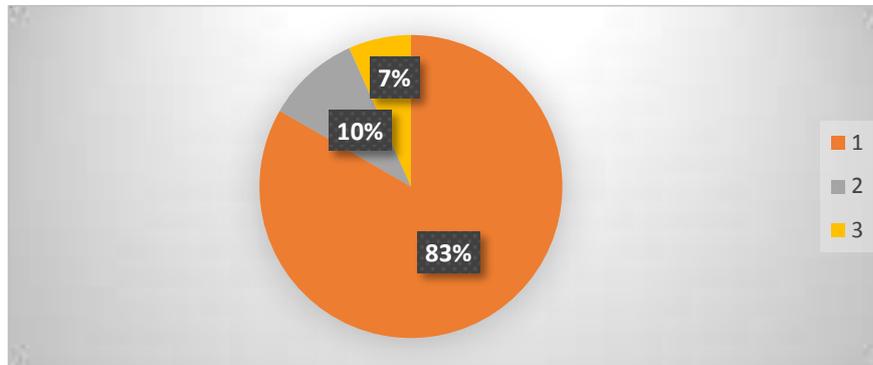


**Figura 37 Aburrimiento**  
Elaborado por: Erika Casagallo

### Interpretación:

El fastidio, disgusto o molestia al realizar una actividad denota el aburrimiento de los servidores policiales al realizar su actividad laboral, evidenciándose en esta pregunta que el 67% explica siempre sentirse aburridos en el trabajo con una puntuación de 6 en la escala de 7 puntos, ya que la actividad laboral desempeñada no brinda satisfacción personal a los servidores policiales y constituye una actividad obligatoria en la cual no pueden desempeñar y desarrollar iniciativas laborales.

### 3. ¿Al pensar en el trabajo que realiza, en general dirías que se sientes feliz cuando está en el trabajo?

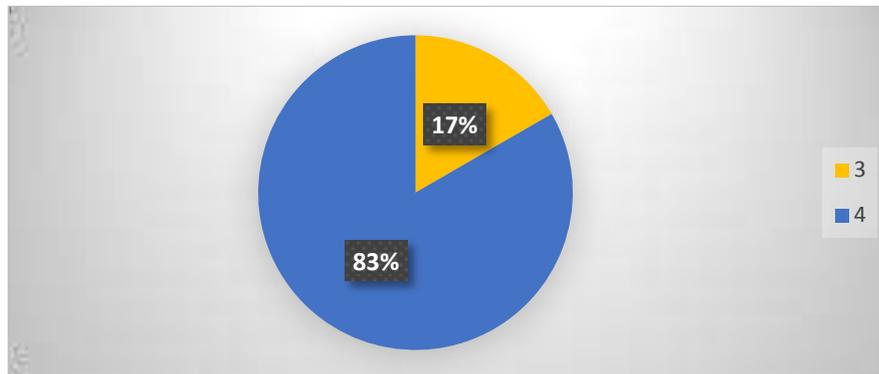


**Figura 38 Felicidad en su trabajo**  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### **Interpretación:**

En esta pregunta los datos indican que el 83% plantea que al pensar en el trabajo que realizan no se sienten para nada felices con una puntuación de 1 en la escala de 7 puntos, dado que la actividad laboral que desarrollan no constituye un logro personal, siendo solamente un medio a través del cual lograr satisfacer necesidades económicas, pero en ningún caso de satisfacción personal.

#### **3.1. ¿Tiene control sobre los elementos importantes de su trabajo?**

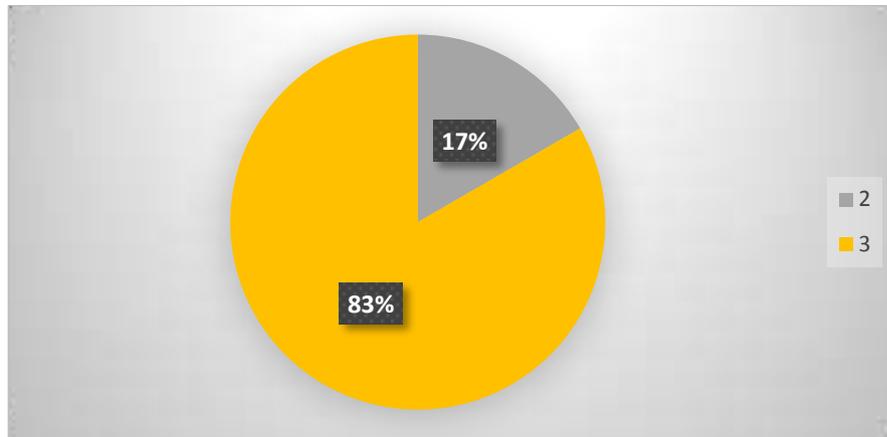


**Figura 39 Control sobre elementos importantes del trabajo**  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### **Interpretación:**

Se aprecia en esta pregunta que el 83% afirma que no tienen nada de control sobre los elementos importantes de su trabajo con una puntuación de 4 en la escala de 7 puntos, dado que el trabajo es dirigido y monitoreado por la directiva empresarial, la cual no deja un espacio abierto para que el trabajador pueda desarrollar iniciativas personales en el desempeño de sus funciones, lo cual al ser contrastado con la pregunta 1 de la encuesta anterior se verifica la falta de libertad del trabajador para decidir cómo realizar su trabajo.

#### **3.2. ¿El trabajo que realiza es valioso?**

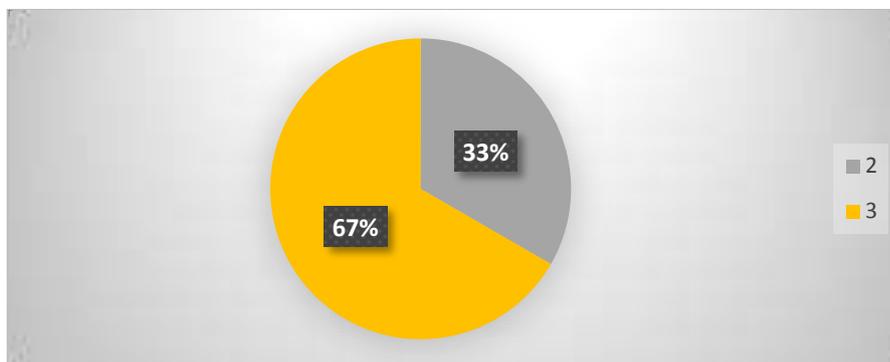


**Figura 40 Importancia del trabajo que realiza**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

Esta pregunta explica que el 83% considera que el trabajo que realizan para nada es valioso con una puntuación de 3 en la escala de 7 puntos, puesto que el nivel de dificultad de la actividad laboral que desempeñan no es complejo, pudiendo ser desempeñado por cualquier trabajador luego de una breve capacitación.

**3.3. ¿Se siente motivado para hacer el mejor trabajo posible?**

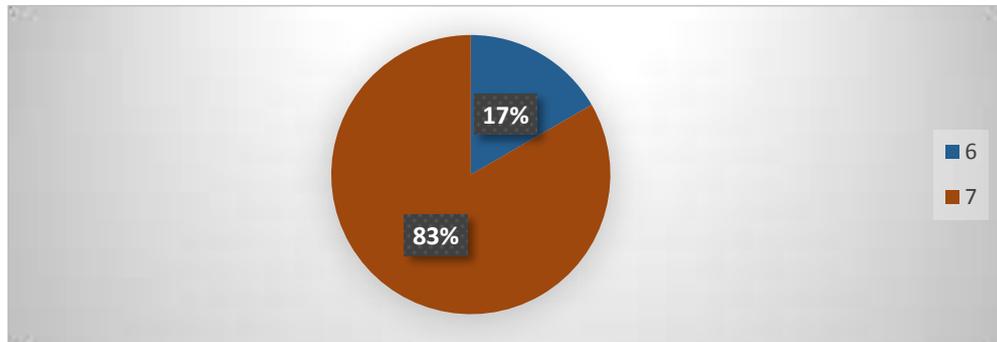


**Figura 41 Motivación laboral**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

El deseo o impulso de realizar el trabajo de manera rápida y efectiva evidencia la motivación del trabajador por realizar sus actividades, evidenciándose en esta pregunta que el 67% expone no sentirse motivados para hacer el mejor trabajo posible con una puntuación de 3 en la escala de 7 puntos, puesto que la actividad que realizan no permite desarrollar la iniciativa personal y aportar nuevos elementos al trabajo que hagan del mismo una actividad de intercambio e interacción entre la dirección empresarial y los servidores policiales.

**3.4. ¿Su trabajo es estresante?**

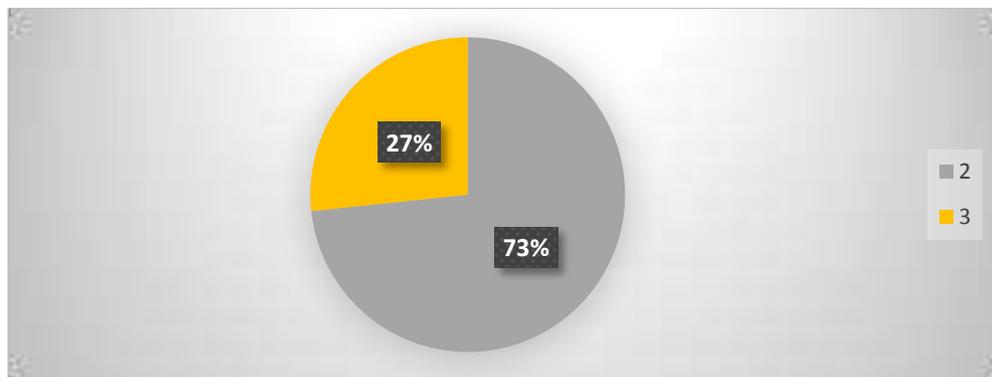


**Figura 42 Estrés laboral**  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### **Interpretación:**

En esta pregunta los datos indican que el 83% considera el trabajo extremadamente estresante con una puntuación de 7 en la escala de 7 puntos, puesto que la repetición monótona de las mismas actividades y la constante exigencia de los directivos empresariales, así como la falta de compañerismo y apoyo en las actividades a desarrollar incrementan los niveles de estrés en los servidores policiales.

#### **4. ¿Al pensar en su vida laboral, en general, diría que es una buena organización para trabajar?**

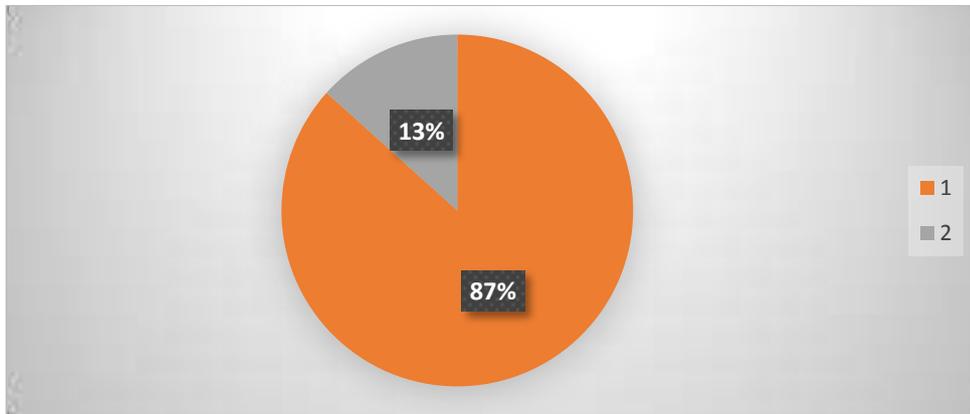


**Figura 43 Calificación de la organización**  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### **Interpretación:**

Se aprecia en esta pregunta que el 73% al pensar en su vida laboral, para nada dirían que es una buena organización para trabajar con una puntuación de 2 en la escala de 7 puntos, puesto que no existe un intercambio efectivo entre la dirección empresarial y los servidores policiales que logre satisfacer las necesidades e inquietudes de los mismos.

#### **4.1. ¿La organización está bien administrada?**

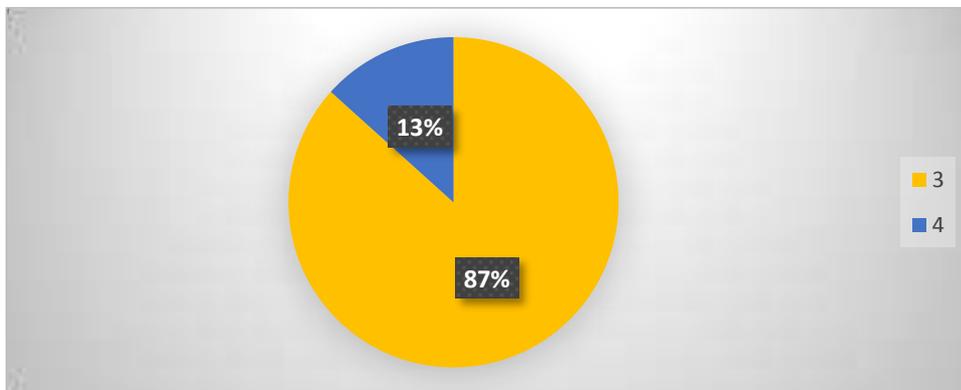


**Figura 44 Administración de la organización**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

Con el 87% que explica esta pregunta se considera que la organización no está para nada bien administrada con una puntuación de 1 en la escala de 7 puntos, dado que la actitud de los directivos ante las necesidades y dificultades en el proceso productivo no son correctamente atendidas, situación que se traduce en bajos índices de productividad.

**4.2. ¿Se llevas bien con su gerente?**

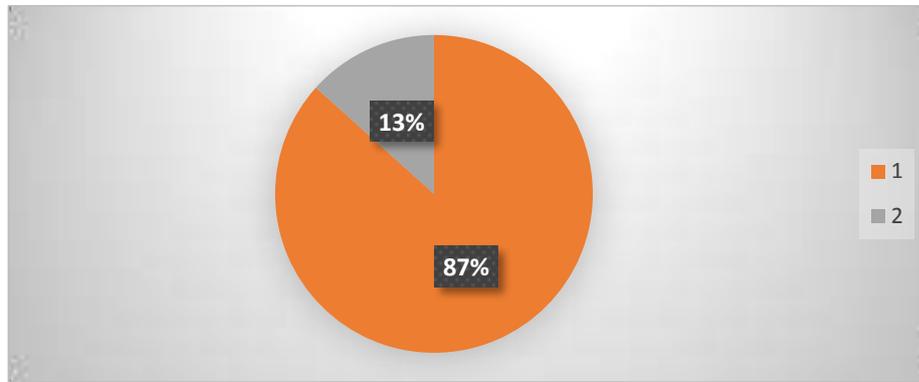


**Figura 45 Relación con el Gerente**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

En esta pregunta los datos indican que el 87% plantea no llevarse bien con el gerente con una puntuación de 3 en la escala de 7 puntos, puesto que el Gerente mantiene una actitud de superioridad y desentendimiento de las problemáticas que afectan a los servidores policiales en el desempeño de sus actividades laborales.

**4.3. ¿El ambiente y las condiciones físicas en las que trabajas son agradables?**

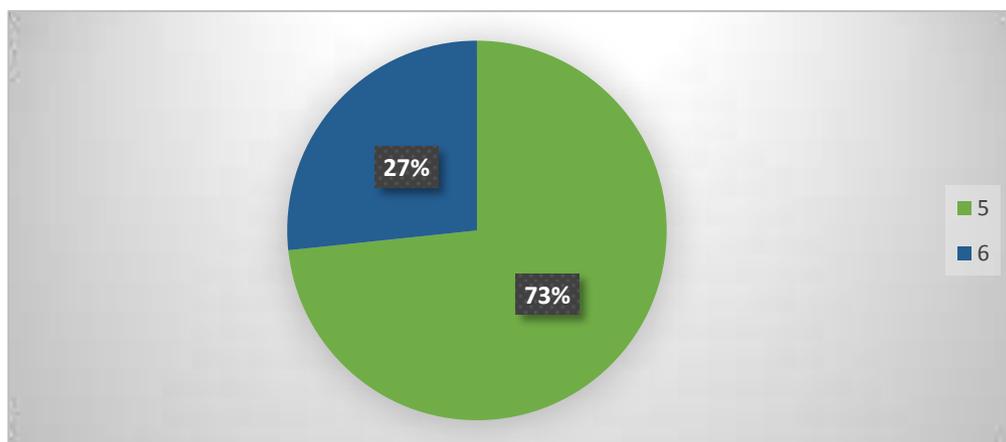


**Figura 46 Ambiente de trabajo agradable**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

Con el 87% de esta pregunta se considera que el ambiente y las condiciones físicas en las que trabajas para nada son agradables con una puntuación de 1 en la escala de 7 puntos, puesto que no existe un espíritu de camaradería y compañerismo que permita interactuar a los servidores policiales de forma oportuna, facilitándoles el desempeño de las actividades laborales que desarrolla, lo cual verifica lo expuesto en la pregunta 23 de la encuesta anterior, la cual explica que no existe un buen ambiente de trabajo en la empresa.

**4.4. ¿El trabajo que realiza beneficia la vida de sus clientes?**

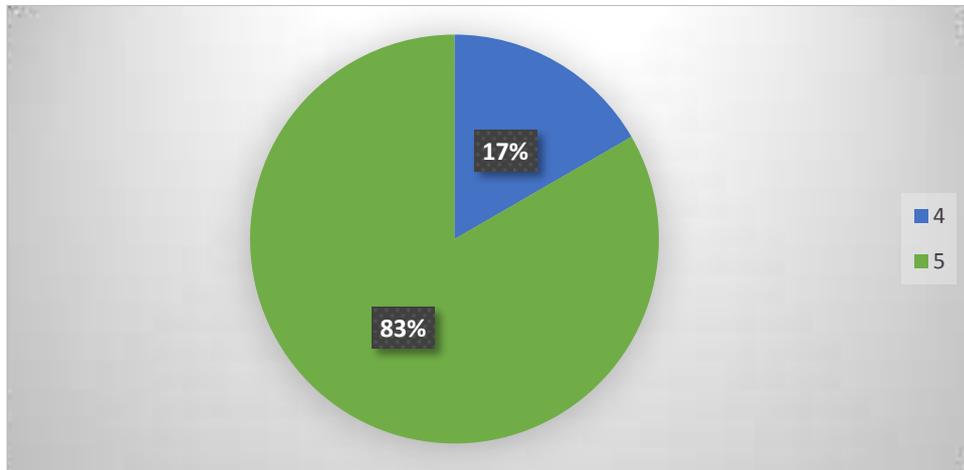


**Figura 47 beneficio del trabajo a clientes**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

Se aprecia en esta pregunta que el 73% considera que el trabajo que realiza es extremadamente beneficioso para la vida de sus clientes con una puntuación de 5 en la escala de 7 puntos, dado que consideran que brindan un servicio necesario para garantizar la salud y protección de los clientes.

**4.5. ¿El trabajo que realiza beneficia a la sociedad en general?**



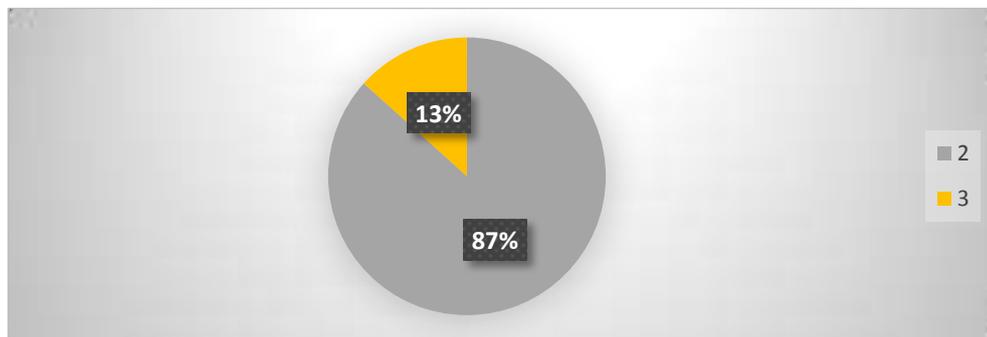
**Figura 48 Beneficio a la sociedad en general**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

En esta pregunta se evidencia que el 83% considera que el trabajo que realiza es extremadamente beneficioso para la sociedad en general con una puntuación de 5 en la escala de 7 puntos, puesto que consideran que la labor desempeñada además de garantizar la seguridad de los clientes contribuye al embellecimiento del ornato público.

**5. ¿Cuántas de las siguientes afirmaciones se aplican a su situación?**

**5.1. Tengo muy buenos amigos en el trabajo.**

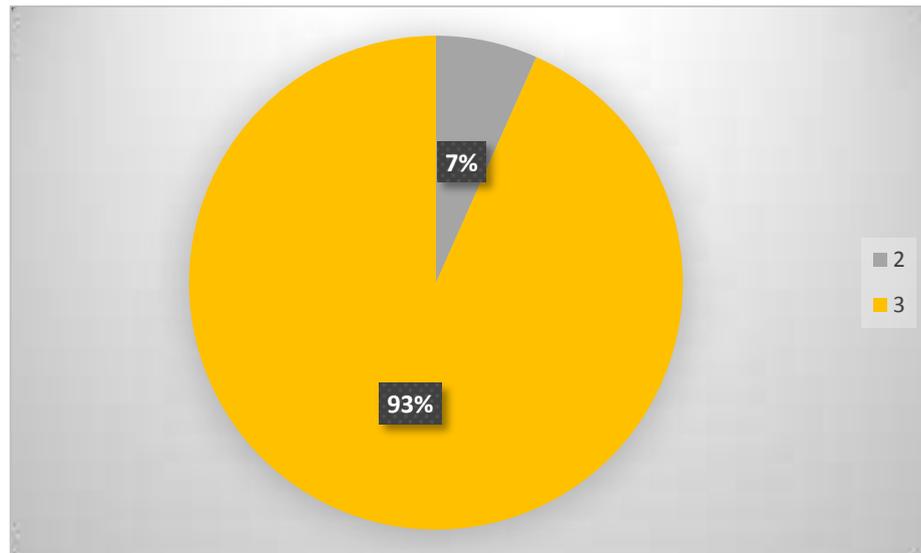


**Figura 49 Buenos amigos en el trabajo**  
Elaborado por: Erika Casagallo

**Interpretación:**

El 87% plantea en esta pregunta que no tienen buenos amigos en el trabajo con una puntuación de 2 en la escala de 7 puntos, lo cual verifica lo planteado en la pregunta 12 de la encuesta anterior, la cual señala que el ambiente de trabajo no permite tener relaciones amistosas, dado que el tiempo de trabajo está extremadamente controlado por la directiva empresarial, existiendo solamente tiempo para sociabilizar durante el almuerzo.

## 5.2. Siento que puedo ser yo mismo en el trabajo.

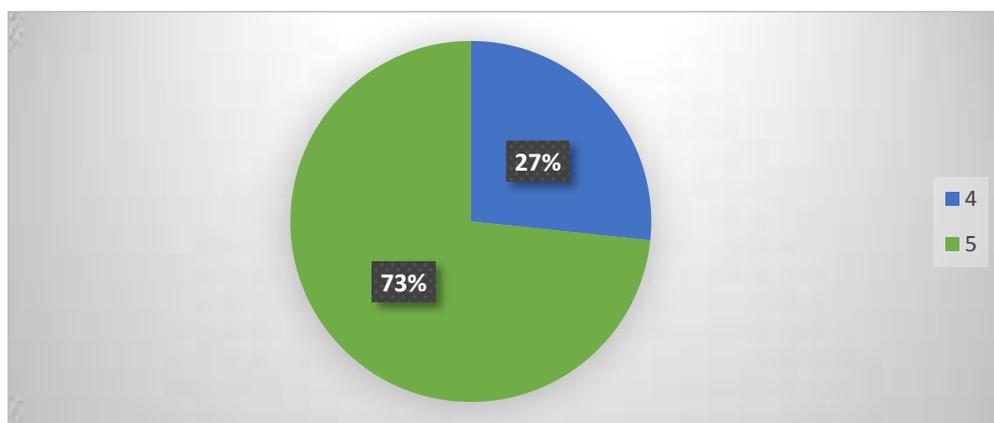


**Figura 50 Siento que puedo ser yo mismo en el trabajo**  
Elaborado por: Erika Casagallo

### Interpretación:

Con el 93% que indica esta pregunta se verifica la pregunta 1 de la encuesta anterior, la señalando que los servidores policiales no sienten que puedan ser ellos mismos en el trabajo con una puntuación de 2 en la escala de 7 puntos, dado que no existe la libertad ni el tiempo necesario que permita interactuar a los servidores policiales entre sí e intercambiar opiniones e inquietudes que puedan favorecer el ambiente laboral.

## 5.3. Generalmente, puedo hacer lo que mejor hago en el trabajo.

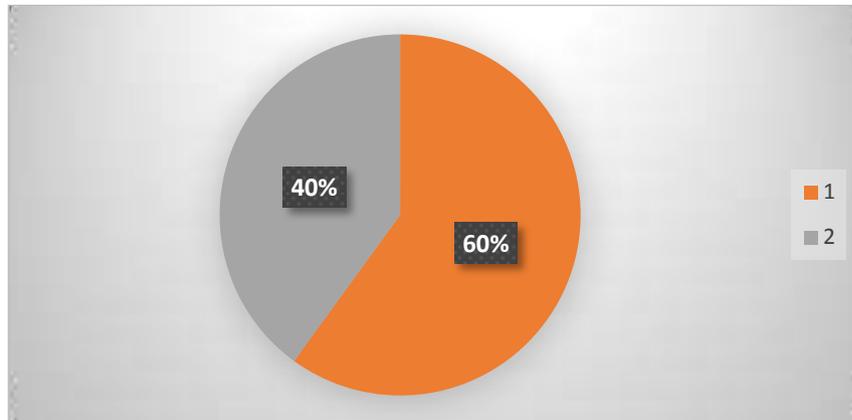


**Figura 51 Generalmente, puedo hacer lo que mejor hago en el trabajo**  
Elaborado por: Erika Casagallo

### Interpretación:

Se aprecia en esta pregunta que el 73% señala que sí plasman sus mejores habilidades en el trabajo con una puntuación de 5 en la escala de 7 puntos, ya que como la actividad económica que se desempeña es repetitiva puede hacer el trabajo sin esforzarse y dar cumplimiento de forma mecánica a las actividades a desarrollar.

#### 5.4. Tengo suficiente tiempo en el horario normal de trabajo para realizar mi trabajo.

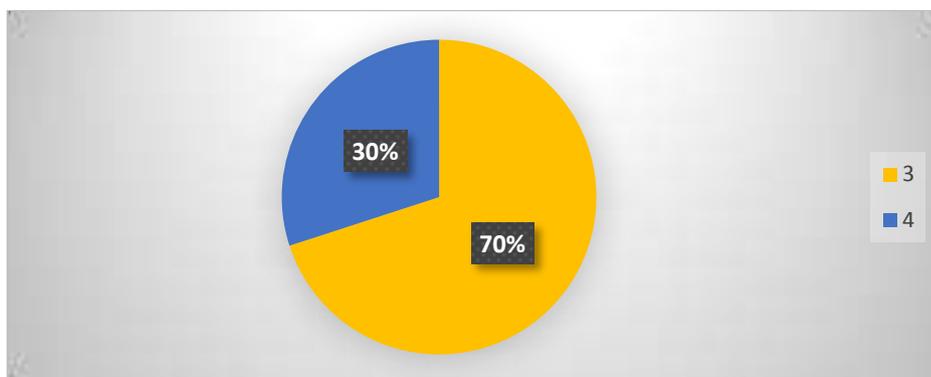


**Figura 52 Tiempo en el horario normal de trabajo para realizar mi trabajo**  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### Interpretación:

En esta pregunta se puede apreciar que el 60% afirma no tener suficiente tiempo en el horario normal de trabajo para realizar totalmente todas las labores asignadas con una puntuación de 1 en la escala de 7 puntos, dado que la labor a ser desempeñada está dirigida y controlada de forma directa con la directiva empresarial sin que exista un espacio de tiempo en el cual se evalúe conjuntamente con el trabajador su desempeño laboral.

#### 5.5. Considerando todos mis esfuerzos y logros en el trabajo, siento que me pagan de manera adecuada.



**Figura 53 Pago adecuado**  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### Interpretación:

Se aprecia en esta pregunta que el 70% expone que en concordancia con los esfuerzos y logros alcanzados en el trabajo, no creen que se les pague adecuadamente con una puntuación de 3 en la escala de 7 puntos, dado que consideran que el esfuerzo laboral no está debidamente equilibrado con el salario devengado,

contraponiéndose con lo planteado en la pregunta 15 de la encuesta anterior en la cual se establece que el salario está dado por el costo fijo por hora.

#### 5.6. Recibo comentarios periódicos y constructivos sobre mi rendimiento.

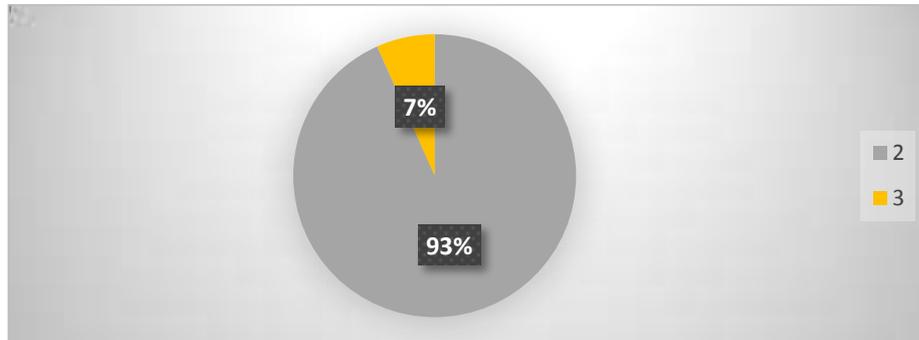


Figura 54 Recibo comentarios periódicos y constructivos sobre mi rendimiento  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### Interpretación:

Esta pregunta evidencia que el 93% afirma que no reciben comentarios periódicos y constructivos sobre su rendimiento con una puntuación de 2 en la escala de 7 puntos, puesto que no existe una actitud que denote preocupación e interés por parte de la dirección empresarial de la labor desempeñada por los servidores policiales, confirmando lo expuesto en la pregunta 24 de la encuesta anterior la cual explica que se les informa sobre su rendimiento solo en determinadas ocasiones.

#### 6. ¿Hasta qué punto has podido aprender nuevas habilidades en el trabajo?

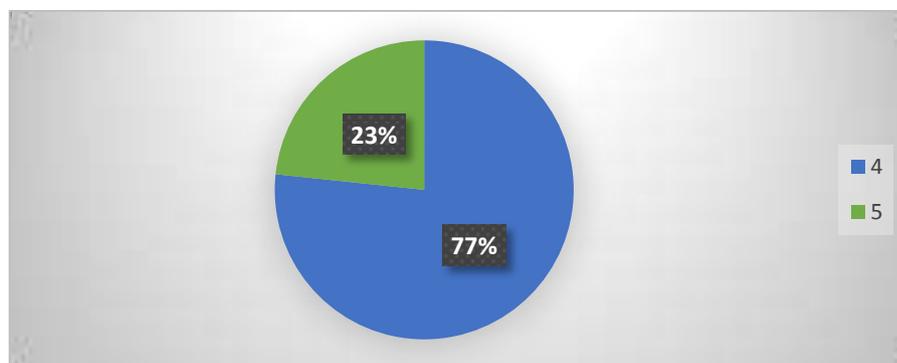
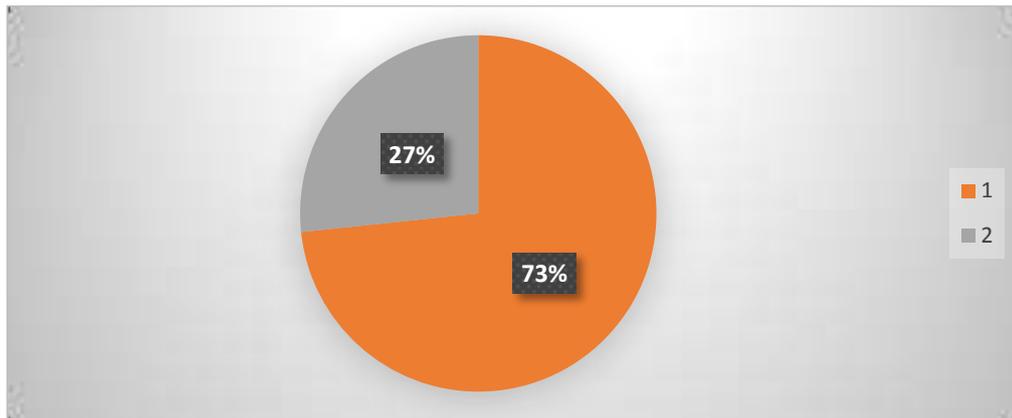


Figura 55 Aprendizaje de nuevas habilidades en el trabajo  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### Interpretación:

Los datos de esta pregunta indican que el 77% explica no haber podido aprender nuevas habilidades en el trabajo con una puntuación de 4 en la escala de 7 puntos, dado que se limita mucho la capacidad de desarrollar nuevos conocimientos en el trabajo, los servidores policiales solo alcanzan un nivel limitado de conocimientos y habilidades.

### 6.1. ¿Tienes la oportunidad de ser creativo en tu trabajo?

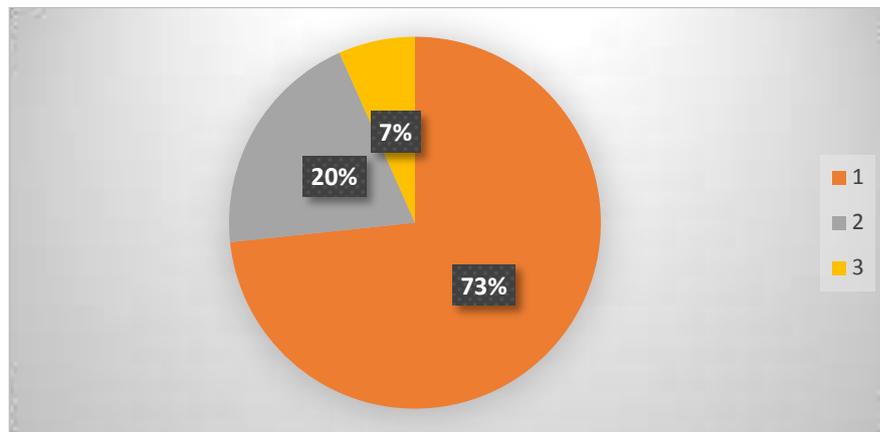


**Figura 56 Creatividad en el trabajo**  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### Interpretación:

El 73% indica en esta pregunta no tener la oportunidad de ser creativos en el trabajo con una puntuación de 1 en la escala de 7 puntos, ya que el ambiente laboral que persiste está basado en la repetición y el funcionamiento de los servidores policiales bajo las directrices de la directiva empresarial.

### 6.2. ¿Su trabajo ofrece nuevas oportunidades para progresar en su carrera?

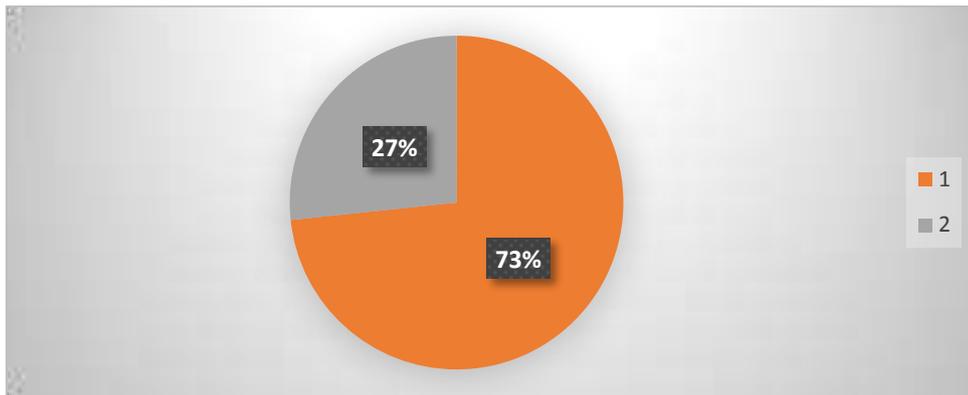


**Figura 57 Oportunidades para progresar en su carrera**  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### Interpretación:

En esta pregunta se evidencia que el 73% menciona que trabajo no ofrece nuevas oportunidades para progresar en su carrera con una puntuación de 1 en la escala de 7 puntos, dado que existe una rígida estructura empresarial que imposibilita que los operarios puedan escalar en su posición laboral dado sus méritos y conocimientos.

### 6.3. ¿Puedes influenciar las decisiones que son importantes para tu trabajo?

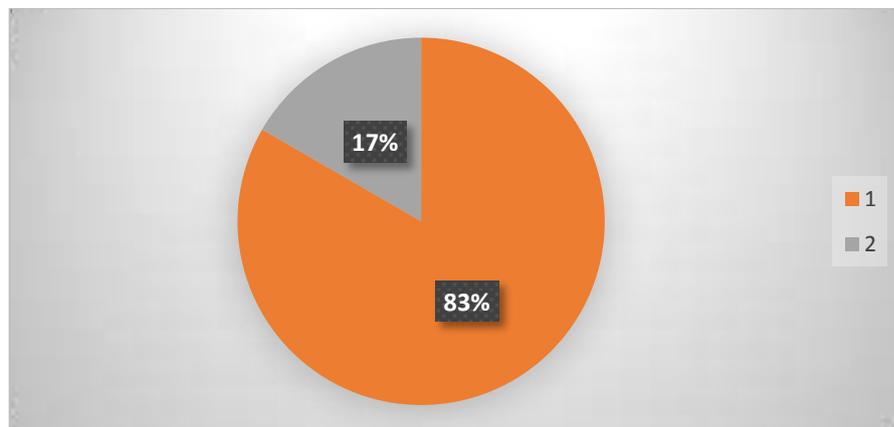


**Figura 58 Influencia en decisiones importantes**  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### Interpretación:

Se evidencia en esta pregunta que el 73% expone que no pueden influenciar para nada las decisiones que son importantes para tu trabajo con una puntuación de 1 en la escala de 7 puntos, debido a la falta de participación de los servidores policiales en las decisiones que se puedan tomar en la empresa.

### 6.4. ¿Se siente orgulloso de trabajar para su organización?

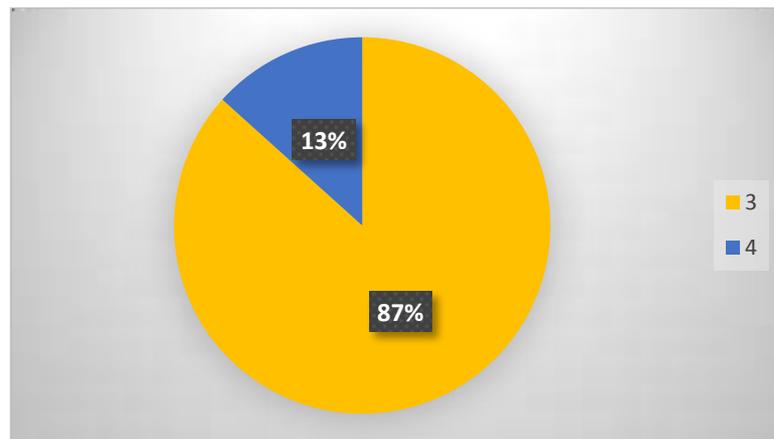


**Figura 59 Se siente orgulloso de trabajar para su organización**  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### Interpretación:

El 83% plantea que no se sienten orgullosos para nada de trabajar para la organización con una puntuación de 1 en la escala de 7 puntos, puesto que no existe un compromiso o interés real en la relación productiva que se ha establecido entre servidores policiales y la dirección empresarial.

### 6.5. ¿Sientes que su gerente confía en usted?

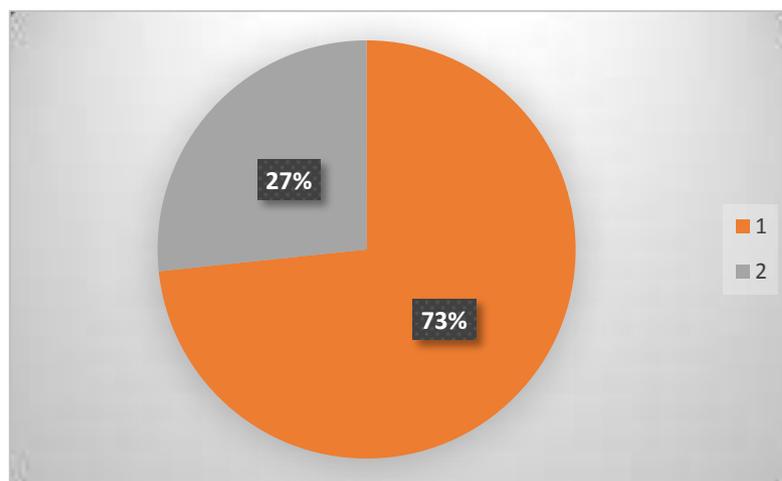


**Figura 60 Sientes que su gerente confía en usted**  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### Interpretación:

Con el 87% señalado en esta pregunta se verifica lo expuesto en la pregunta 3 dado que al no sentir que el gerente confié en ellos con una puntuación de 1 en la escala de 7 puntos supervisando constantemente las actividades laborales de los servidores policiales sin permitirles manifestar ningún acto que refleje iniciativa personal y al no sentirse felices al desempeñar sus labores se evidencia una marcada frustración y aburrido tal como se observa en las preguntas tal como se puede observar en las preguntas 2.1, 2.2 y 2.3.

### 6.6. ¿Es seguro hablar y cuestionar la forma en que se trabaja en su organización?



**Figura 61 Forma de trabajo de la organización**  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### Interpretación:

En esta pregunta se los datos indican que el 73% explica que no es seguro hablar y cuestionar la forma en que se trabaja en la organización con una puntuación de 1 en la escala de 7 puntos, lo cual confirma lo establecido en la pregunta 4.1, al afirmar que la administración empresarial no acepta ningún tipo de críticas que cuestionen su capacidad de mando y organización.

#### 6.7. ¿Le preocupa que puedas perder su trabajo en los próximos 6 meses?

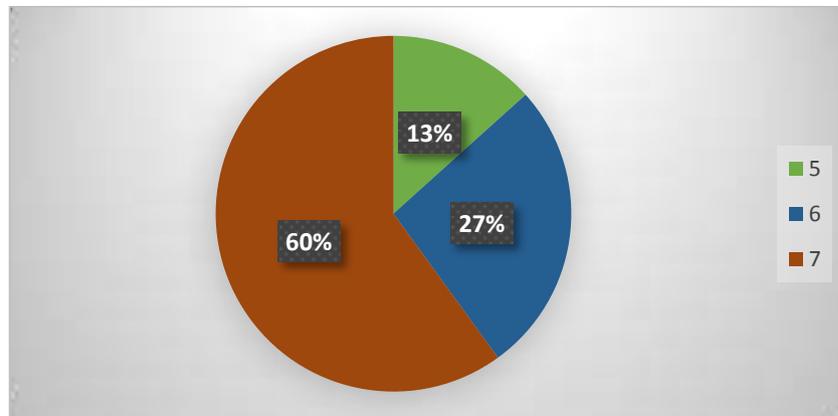


Figura 62 Preocupación por pérdida de trabajo  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### Interpretación:

Se aprecia en esta pregunta que el 60% afirma preocuparles perder el trabajo en los próximos 6 meses con una puntuación de 7 en la escala de 7 puntos, puesto que al no sentirse plenamente identificados con la actividad que realizan consideran que su desempeño puede ser insatisfactorio por lo que pueden ser despedidos.

#### 7. Las siguientes preguntas son acerca de su equipo o el grupo de personas con el que trabajas estrechamente.

##### 7.1. ¿Aprecia usted a las personas en su equipo?

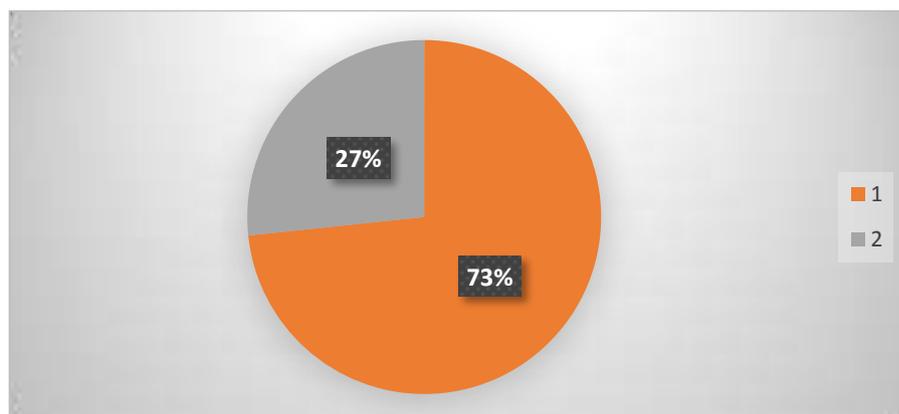
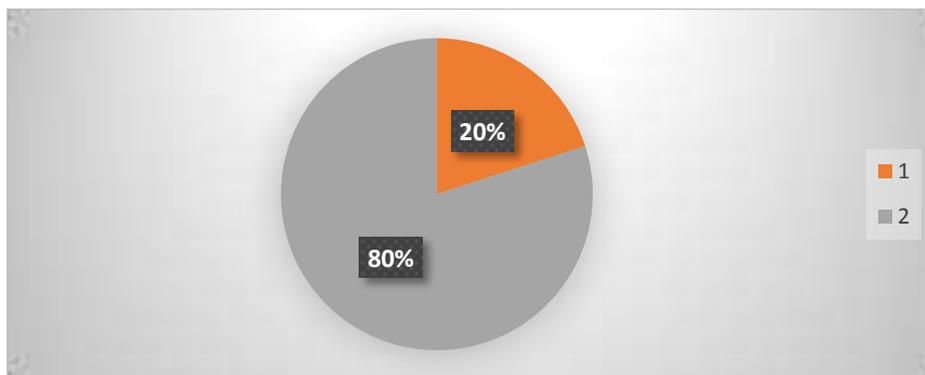


Figura 63 Aprecio a los compañeros  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### Interpretación:

Se puede apreciar en esta pregunta que el 73% expone que no aprecian a las personas del equipo en el cual laboran con una puntuación de 1 en la escala de 7 puntos, puesto que a pesar de trabajar durante prolongados periodos con las mismas no son capaces de establecer una relación interpersonal en la que se manifiesten verdaderamente los sentimientos y criterios de los servidores policiales, lo cual ratifica lo expuesto en la pregunta 12 y 19 de la encuesta anterior las cuales afirman que no existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo dado que no existe tiempo para compartir entre compañeros.

### 7.2. ¿Considera que su equipo está bien administrado?

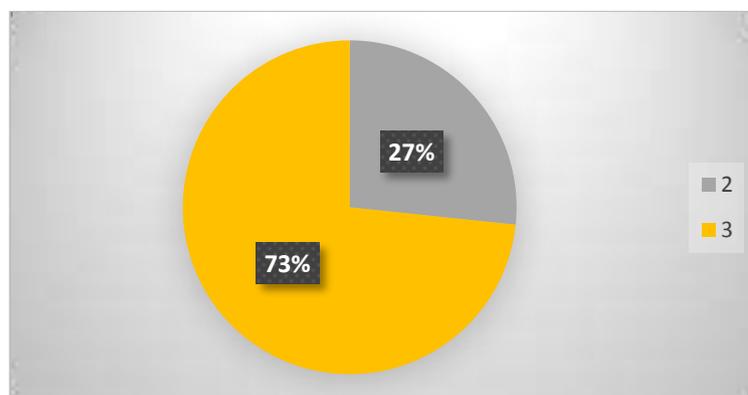


**Figura 64 Equipo bien administrado**  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### Interpretación:

En esta pregunta los datos indican que el 80% considera que el equipo no está bien administrado con una puntuación de 1 en la escala de 7 puntos, debido a la inexistencia de un ambiente laboral en el que todos los servidores policiales puedan interactuar y reflejar acciones de iniciativa personal y espontaneidad.

### 7.3. ¿Considera usted que los equipos en tu organización trabajan bien juntos?



**Figura 65 Calificación al trabajo en equipo**  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### Interpretación:

Con el 73% que señala esta pregunta se confirma lo expuesto en la pregunta anterior al considerar que los equipos en la organización no trabajan bien juntos con una puntuación de 2 en la escala de 7 puntos, siendo inexistente un ambiente laboral que garantice una relación de respeto y consideración entre los servidores policiales.

## 8. Preguntas sobre usted y su vida en general.

### 8.1. ¿Qué tan feliz dirías que es?

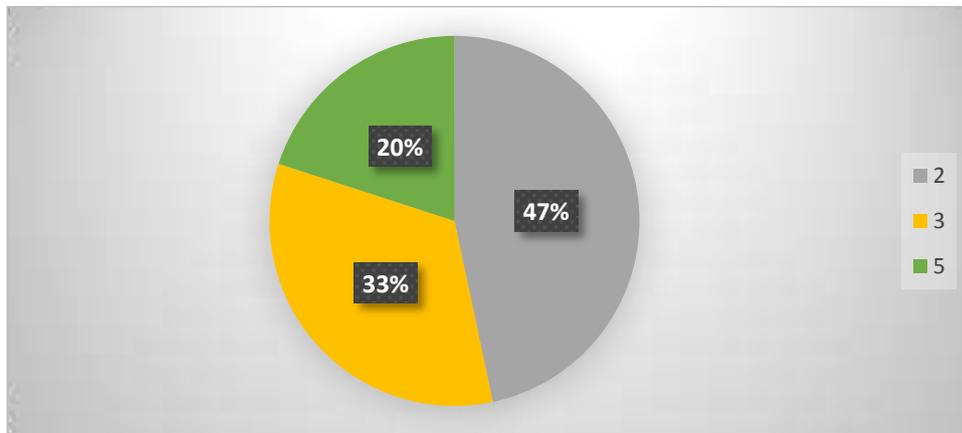


Figura 66 Felicidad en su vida  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### Interpretación:

Se aprecia en esta pregunta que el 47% afirma no ser felices en el trabajo con una puntuación de 2 en la escala de 7 puntos, considerando la actividad económica que desarrollan una necesidad para satisfacer requerimientos personales.

### 8.2. ¿Su salud en general es buena?

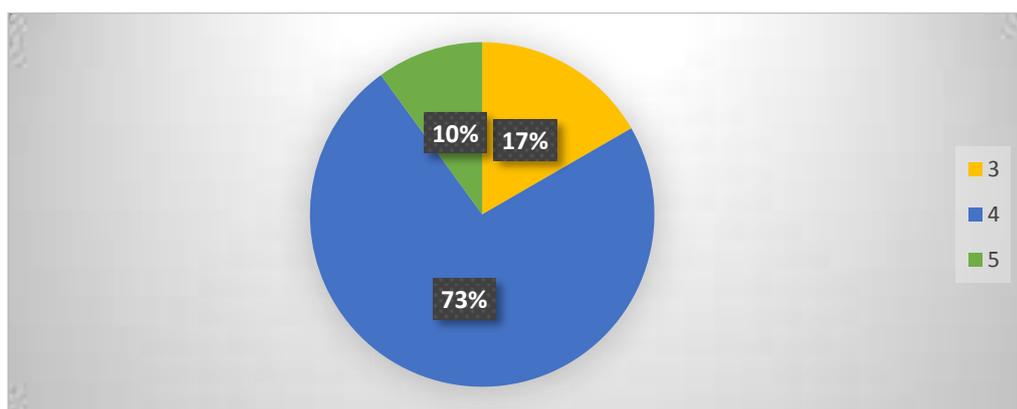


Figura 67 Salud en general  
Elaborado por: Erika Casagallo

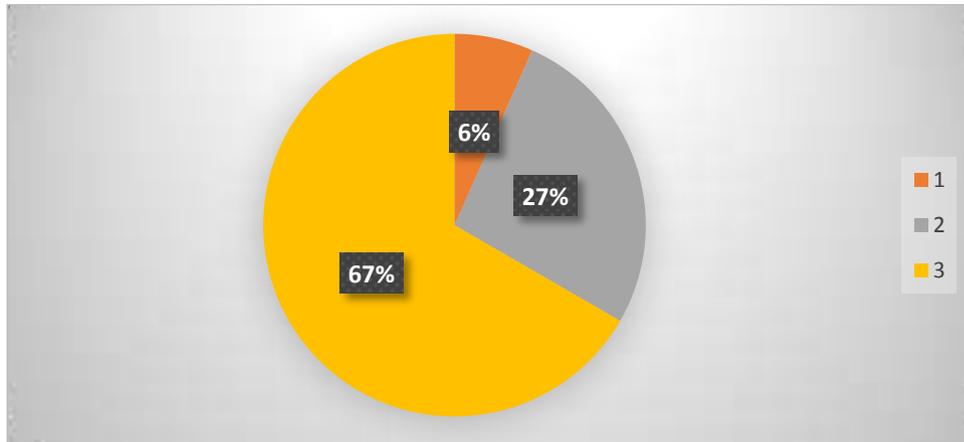
#### Interpretación:

En esta pregunta se aprecia que el 73% plantea no poseer una salud generalmente buena con una puntuación de 3 en la escala de 7 puntos, puesto que

Estudio del clima laboral y los factores de estrés para bajar los índices de accidentabilidad laboral en la Policía Nacional Erika Casagallo

como resultado de prolongadas y monótonas actividades laborales sufren de agotamiento crónico y dolencias en músculos y articulaciones.

### 8.3. ¿Se siente lleno de energía en su vida?

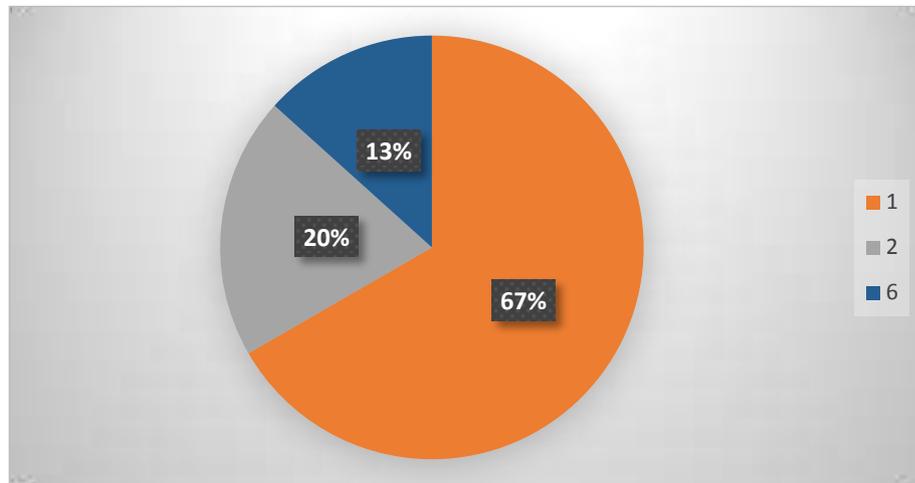


**Figura 68 Energía en su vida**  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### Interpretación:

En esta pregunta se aprecia que el 67% considera no sentirse llenos de energía en su vida con una puntuación de 3 en la escala de 7 puntos, puesto que no han logrado la realización personal en la actividad económica que desempeñan.

### 8.4. ¿Le parece fácil o difícil lidiar con problemas importantes de su vida?



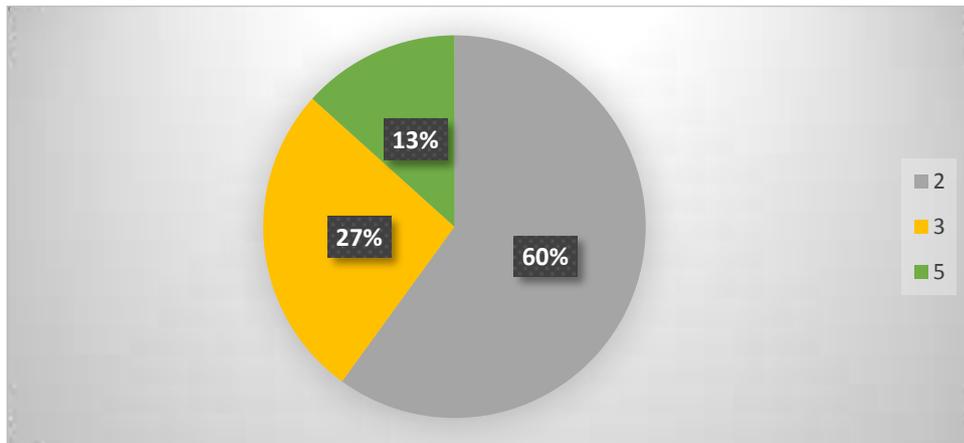
**Figura 69 Combatir los problemas de la vida**  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### Interpretación:

En esta pregunta los datos indican que el 67% del total le parece extremadamente difícil lidiar con problemas importantes de su vida con una puntuación de 1 en la

escala de 7 puntos, al no percibir la atención económica y psicológica que les permita tomar decisiones oportunas y adecuadas.

#### 8.5. En general, tengo una perspectiva muy positiva de mí.

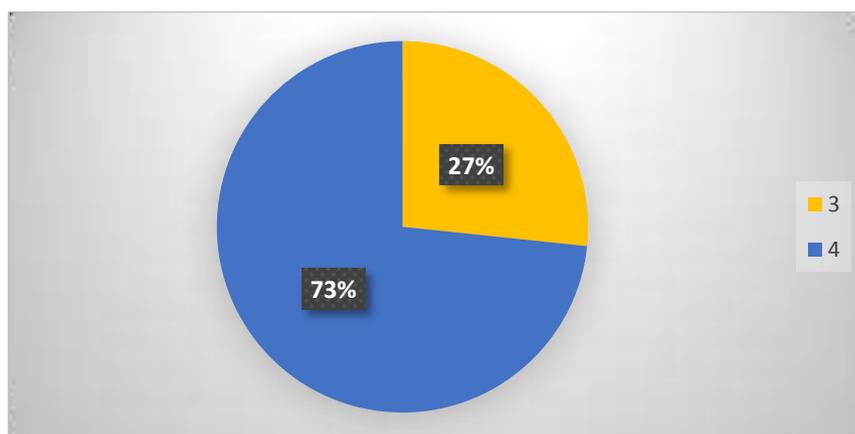


**Figura 70 Perspectiva positiva propia**  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### Interpretación:

Se evidencia en esta pregunta que el 60% expone no tener una perspectiva muy positiva de sí mismos con una puntuación de 2 en la escala de 7 puntos, puesto que no logran incrementar sus capacidades y conocimientos laborales y del mismo modo poseen dificultades para establecer relaciones interpersonales satisfactorias.

#### 8.6. ¿Recibe usted ayuda y apoyo de otras personas cuando lo necesita?



**Figura 71 Recibe ayuda o apoyo**  
Elaborado por: Erika Casagallo

#### Interpretación:

Con el 73% de esta pregunta se confirma lo expuesto en la pregunta 6 de la encuesta anterior, al verificar que los servidores policiales no reciben ayuda y apoyo de otras

personas cuando lo necesitan con una puntuación de 4 en la escala de 7 puntos, puesto que el ambiente laboral en el cual se desenvuelven se caracteriza por el individualismo y la total falta de cooperación entre servidores policiales y directiva empresarial.

#### 4. Accidentes Laborales en la Unidad de Policía Comunitaria del Distrito Zonal “La Mariscal”

Este es un evento inesperado y repentino que causa apego, lesión corporal o daño funcional, muerte inmediata o posterior en el evento o como resultado del trabajo realizado por otra persona. También se considera un accidente en el trabajo, que el asegurado sufre cuando se muda directamente de su casa al trabajo o viceversa. Existen diferentes tipos de accidentes industriales:

- **Genuino:** este es el resultado del trabajo asignado. Es decir, en pleno cumplimiento de la actividad para la que fue contratado o siguiendo su trabajo.
- **Misión:** Estos son accidentes que ocurren cuando un empleado tiene que viajar fuera de las instalaciones o en el lugar de trabajo normal mientras trabaja. (Ejemplo: reuniones fuera del lugar de trabajo)
- **Comisión:** incidentes que pueden ocurrir cuando el empleado realiza actividades relacionadas con su trabajo, pero fuera de la jurisdicción geográfica. (Viajes de negocios)
- **En Itre:** aquellos que ocurren cuando un empleado viaja directamente (a lo largo de su ruta habitual) durante el tiempo que se considera necesario para transferirlo de su lugar de trabajo a su hogar o viceversa. El viaje no puede ser interrumpido o modificado por intereses personales, familiares o sociales. En estos casos, es importante que la dirección del domicilio del empleado en IESS esté registrada y actualizada.

##### 4.1. Análisis de los accidentes laborales

Tabla 1 Accidente laboral

| ACCIDENTE LABORAL    | PRESENCIA DE ACCIDENTE | Peso | RESPUESTA PONDERADA |
|----------------------|------------------------|------|---------------------|
| Caídas, Resbalones,  | 29                     | 0,05 | 9                   |
| Desgarres musculares | 28                     | 0,05 | 8                   |
| Lesiones cervicales  | 27                     | 0,05 | 8                   |
| Visión borrosa       | 27                     | 0,05 | 8                   |
| Fatiga postural      | 25                     | 0,05 | 7                   |
| Choques y colisiones | 31                     | 0,06 | 9                   |
| Dolores lumbares     | 36                     | 0,07 | 11                  |

|                                   |            |      |           |
|-----------------------------------|------------|------|-----------|
| Heridas de bala                   | 36         | 0,07 | 11        |
| Fracturas                         | 29         | 0,05 | 9         |
| <b>TOTAL ACCIDENTES LABORALES</b> | <b>268</b> |      | <b>79</b> |

Fuente: UPC "La Mariscal"



**Figura 72 Accidentes laborales**  
Elaborado por: Erika Casagallo

Tal y como se plasma en la tabla y gráfico los dolores lumbares, así como las heridas de bala constituyen los principales accidentes laborales que afectan al personal operativo de la UPC de la Administración Zonal "La Mariscal", quedando en evidencia que la labor del personal operativo se revela como arriesgada y bajo un elevado nivel de presión dada la demanda de agilidad mental para resolución de problemas cotidianos.

Un factor detonante tiende a ser el estrés, el estrés laboral excesivo es actualmente un problema que ocurre en las organizaciones, las razones son variadas, pero conducen principalmente a una baja productividad laboral. Si el problema no se domina, continuará aumentando las habilidades de comportamiento, lo que conducirá a un conflicto interpersonal.

En todas las áreas de la vida, surgen tensiones y cuando alguien tiene la intención de eliminarlas por completo, es probable que lo único que obtenga sea aumentar aún más el estrés debido a requisitos como trabajando bajo presión, causando fatiga mental, por lo que los seres razonables e inteligentes deben saber cómo controlar la tensión y dirigirla de manera positiva.

Estudio del clima laboral y los factores de estrés para bajar los índices de accidentabilidad laboral en la Policía Nacional Erika Casagallo

Lamentablemente, los miembros de la institución están sujetos a horas de trabajo excesivas, que deben respetarse plenamente para cumplir con sus obligaciones y evitar sanciones, todo esto provoca fatiga física entre el personal.

Las causas y consecuencias del estrés en el trabajo son variadas, sin embargo, es importante motivar y preparar a los miembros del sindicato para una solución persistente y valiente a los problemas en el trabajo, no descuidar su salud en el trabajo para obtener excelentes resultados.

## **5. Plan de prevención y control de estrés para mejorar el clima laboral y reducir los índices de accidentabilidad laboral en el personal operativo de la UPC de la Administración Zonal “La Mariscal”**

El incremento de los índices de rotación del personal unido al bajo desempeño, poca productividad y difíciles relaciones intra e interpersonales, son los inconvenientes que se presentan en la unidad de Policía Comunitaria “La Mariscal”, situación que afecta el desempeño general en la organización y la proyección de una imagen corporativa sólida y desarrollada.

(Martínez, 2014), señala que toda empresa a pesar de poseer una estructura sólida basada en recursos económicos, maquinarias, equipos técnicos necesita de un personal calificado capaz, con iniciativa y un marcado apoyo a la actividad económica que desempeña, es decir el personal es el eje angular de toda estructura empresarial independientemente de la calidad y cantidad de material y equipamiento técnico que posea.

La importancia de poseer personal en el área operativa de la empresa es decisiva al momento de afianzar el servicio ofertado debido a que dicho personal se revela como la imagen de la Policía Nacional. (Cardenal, 2012), manifiesta que la necesidad de garantizar un ambiente laboral en el cual el trabajador se identifique con la actividad que realiza y considere su trabajo no una forma de ganar un salario para cubrir sus necesidades básicas sino una actividad que brinda recursos económicos y satisfacción personal elevándose de esta forma el rendimiento y la calidad de la actividad desempeñada.

La comunicación interna constituye la herramienta a través de la cual se establece una interacción basada en principios de respeto, consideración y tolerancia dentro de la estructura empresarial por los miembros que la componen, de modo que se logre la materialización efectiva de los objetivos empresariales.

(Alvarez, 2012), indica que la comunicación interna garantiza un mejor desempeño empresarial al mismo tiempo que permite un intercambio ameno y que estimula la creatividad e iniciativa personal de los servidores policiales, garantizándose de esta forma el ambiente laboral idóneo para proyectar planes de desarrollo y crecimiento económico.

A través del proceso de comunicación interna se agilizan las estrategias y planes de desarrollo empresarial, lográndose un intercambio efectivo entre los diferentes componentes de la empresa, lo que se traduce en una mayor coordinación y apoyo en las tareas a ser desempeñadas.

(Montalvo, 2012), explica que solamente un intercambio constante, directo y ameno entre los diferentes departamentos empresariales hace de la empresa una unidad productiva efectiva en la cual todos los procesos pueden ser discutidos abiertamente lográndose un consenso de entendimiento y cooperación a través de la comunicación.

A través de la comunicación interna se establecen vínculos laborales sólidos que garantizan un constante intercambio y por ende una mejor comprensión de las diferentes actividades a ser desarrolladas a todos los niveles empresariales, tal ventaja comunicativa permite un ahorro efectivo de recursos económicos, materiales y humanos.

(Carrasco, 2012), señaló que el eje neural de toda empresa está dado por su capacidad de intercambio constante con los diferentes elementos que la componen, es decir solamente a través de una comunicación efectiva y eficaz a todos los niveles empresariales se logra un funcionamiento óptimo.

Una organización en la cual no se verifique un constante intercambio de ideas, opiniones y sugerencias se precipita irremediablemente al fracaso económico, debido a que solamente la iniciativa personal y creatividad de los trabajadores podrá materializarse a través de la comunicación, lo que dará como resultado una mayor eficiencia y calidad en las diferentes actividades productivas.

(Figuroa, 2012), destacó que la comunicación ha sido uno de los factores determinantes del desarrollo institucional desde los inicios de la producción en cadena, es decir solamente una empresa alcanzará un producto capaz de satisfacer las necesidades de los consumidores si el personal involucrado en su elaboración es capaz de establecer canales de comunicación a través de los cuales se pueda mejorar y desarrollar constantemente la actividad económica que desempeñan.

Toda organización está subordinada a la capacidad comunicativa y de establecimiento de relaciones interpersonales de sus componentes, es decir se lograrán mejores resultados de existir un intercambio franco y constante entre los niveles jerárquicos.

(Madero, 2013), explica que la comunicación interna garantiza no solamente la correcta compartimentación de las actividades productivas a ser desempeñadas por

sus trabajadores sino también se revela como un medio de difusión de la calidad, ventajas y propiedades del bien o servicio ofertado.

La comunicación interna constituye el medio de intercambio y de relación a ser establecido por los servidores policiales, espacio en el cual se confrontarán ideas y opiniones sobre las estrategias desarrolladas por la dirección empresarial para mejorar el desempeño de los trabajadores y el alcance de las metas empresariales propuestas.

(Pastor, 2013), a su vez señala que la comunicación establece parámetros, límites y condiciones en el desempeño laboral de los servidores policiales y al mismo tiempo garantiza una mejor comprensión de las actividades a ser desempeñadas por los mismos. Tener un conocimiento de las ideas, opiniones y pareceres de los trabajadores constituye una información de primera necesidad, a través de la cual se garantiza el desarrollo de estrategias que potencialicen el bien o servicio ofertado, así como también el desempeño de los servidores policiales.

(Torres, 2011), señala que solamente a través de una comunicación interna efectiva se logra un compromiso pleno de los servidores policiales con la actividad económica que desempeñan al igual que un intercambio que puede aportar a la institución las pautas necesarias para desarrollar estrategias de crecimiento y desarrollo efectivas.

La comunicación interna posibilita el establecimiento de un conjunto de normas de intercambio y comportamiento entre el personal operativo y directivos empresariales que se traduzcan en un compromiso constante con la actividad que se desempeña y el deseo e intención de adoptar las acciones necesarias para mejorar el ambiente laboral.

### **5.1. Estrategias para mejorar el clima laboral**

La situación actual de la UPC de la Administración Zonal “La Mariscal” no puede ser bordada como idónea para garantizar el correcto desempeño del personal operativo, tomando en cuenta la constante presión laboral de la que es sujeto el mismo, por otra parte es de destacar que los canales de comunicación utilizados entre los colaboradores y superiores se revelan como ineficientes.

Debe también indicarse que otra falencia está dada por la persistencia de errores en la disposición de los recursos materiales destinados a la UPC lo cual se traduce en insuficiente mobiliario y la existencia de un mobiliario que no posee características ergonómicas, así como la escasa iluminación, situación que afecta el desempeño del personal operativo.

Estudio del clima laboral y los factores de estrés para bajar los índices de accidentabilidad laboral en la Policía Nacional Erika Casagallo

### **5.1.1. Actividades**

Las actividades dispuestas para la materialización de la presente investigación son:

**Tabla 2 Planteamiento de estrategias**

| <b>OBJETIVO</b>  | <b>ESTRATEGIA</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>TIEMPO</b>                              |
|--|---|---|--|
| 1) Fortalecer los sistemas de gestión de talento humano para alcanzar niveles óptimos de desempeño laboral de los servidores policiales. | Potencialización de los sistemas de comunicación interna a través de la Página Web y correo electrónico | Implementar buzones electrónicos, para conocer las iniciativas, inquietudes de los servidores policiales.<br>Mejorar comunicación | Cinco meses                                |
|  |   | Realizar dinámicas de integración entre las autoridades y el personal del área operativa  | Una dinámica semanal (30 minutos cada una) |
|  |   | Reuniones de trabajo con equipos de alto desempeño (EAD) y gestión de la información  | Cada mes se realizará una reunión.         |
| 2)Potencializar el desenvolvimiento del personal policial  | Capacitar periódicamente al personal sobre técnicas de atención al ciudadano                            | Taller medición de satisfacción   | 8 horas                                    |
|  |   | Taller necesidades del ciudadano  | 8 horas                                    |
| 3)Elaborar una campaña de difusión y promoción de los servicios policiales   | Difundir los instrumentos de comunicación a todos los miembros policiales.                              | Elaborar video institucional para los públicos internos.  | Dos días                                   |
|  |   | Elaborar carteleras que contengan la información de actividades de la institución   | Tres días                                  |
|  |   | Elaborar y difundir documentos informativos como: trípticos, boletines, entre otros.  | Dos días                                   |

**Tabla 3 Insumos e indicadores de cumplimiento**

| <b>Objetivo</b>   | <b>Estrategia</b>   | <b>Actividades</b>  | <b>Medio o insumos</b>                             | <b>Costos</b> | <b>Indicadores de cumplimiento</b>  |
|---|---|---|--|---------------|---|
| 1) Fortalecer los sistemas de gestión de talento humano para alcanzar niveles óptimos de desempeño laboral de los servidores policiales | Potencialización de los sistemas de comunicación interna a través de la Página Web y correo electrónico | Implementar buzones electrónicos, para conocer las iniciativas, sugerencias e inquietudes de los servidores policiales. | Internet, correo electrónico institucional         | \$ 300        | Número de iniciativas, sugerencias e inquietudes enviadas/Número de iniciativas, sugerencias implementadas e inquietudes resueltas. |
|   |   | Realizar dinámicas de integración entre las autoridades y el personal del área operativa                                | Sala de reuniones, materiales                      | \$ 3          | Número de dinámicas realizadas/ Nivel de identificación con la institución policial   |
|   |   | Reuniones de trabajo interdepartamentales   | Sala de reuniones, marcadores, pizarrón, cuadernos | \$ 2          | Objetivos cumplidos/ Objetivos propuestos   |
| 2) Potencializar el desenvolvimiento del ciudadano interno  | Capacitar periódicamente al personal sobre técnicas de ventas y atención al ciudadano                   | Taller “Buscando alternativas ciudadanas”   | Sala de reuniones, marcadores, pizarrón, cuadernos | \$ 120        | Número de capacitaciones realizadas/ Número de ventas realizadas  |
|   |   | Taller diseño de un plan de servicio  | Sala de reuniones, marcadores, pizarrón, cuadernos | \$ 120        |   |
|   |   | Taller medición de satisfacción del ciudadano   | Sala de reuniones, marcadores, pizarrón, cuadernos | \$ 120        | Número de ciudadanos programados para compra/Total de ciudadanos que han realizado la compra de los productos                       |
|   |   | Taller necesidades del ciudadano “Reconociendo Necesidades”   | Sala de reuniones, marcadores, pizarrón, cuadernos | \$ 120        |   |

|   |   |   |   |        |  |
|---|---|---|---|--------|--|
| 3) Elaborar una campaña de difusión y promoción de los servicios policiales | Difundir los instrumentos de comunicación a todos los servidores policiales | Elaborar video institucional para el público interno.                             | Fotos de la empresa                           | \$ 120 | Número de proyecciones del video realizadas/Número de servidores policiales identificados con la empresa |
|   |   | Elaborar carteleras que contengan la información de actividades de la institución | Cartulina, marcadores, reglas.                | \$ 50  | Número de carteleras/Número de personas que han dejado sugerencias                                       |
|   |   | Elaborar documentos informativos como: trípticos, boletines, entre otros.         | Fotos de la empresa, reseñas de los productos | \$ 100 | Número de documentos informativos elaborados / Número de documentos informativos entregados              |

## **5.2. Estrategias para reducir el estrés laboral**

La utilización de técnicas de comunicación que garanticen un intercambio de la información expedito y oportuno lograrán una mejora sistemática en el ambiente laboral, lo cual repercutirá positivamente en la disminución del estrés laboral, lo cual incrementará por consecuencia el desempeño y productividad del personal operativo de la UPC de la Administración Zonal “La Mariscal”.

Es de destacar que las técnicas propuestas para la mejora del desempeño laboral estarán en concordancia con la implementación de un conjunto de medidas dirigidas a la mejora sistemática de las condiciones laborales del personal operativo, situación que propiciará un mejor clima laboral y por ende una disminución significativa del estrés derivado de la actividad laboral desarrollada.

Es de considerar que del mismo modo se aborda la necesidad de una capacitación sistemática del personal operativo en cuanto a la materialización de estrategias y pautas de prevención del estrés lo cual redundará positivamente en la reducción efectiva de la accidentabilidad laboral dando como resultado un mejor clima laboral y por ende un mejor desempeño laboral del personal operativo.

El estrés se revela como una manifestación psicosomática derivada de una exposición prolongada a situaciones de trabajo bajo presión de ahí que el mismo afecte de forma significativa el desempeño laboral y por ende la capacidad de brindar respuestas efectivas ante los requerimientos y necesidades de la población por parte del personal operativo correspondiente a la UPC de la Administración Zonal “La Mariscal”

*De ahí que sea necesario utilizar descansos cortos y frecuentes de 10 a 15 minutos por cada hora y media de trabajo continuo para desarrollar actividades que requieran mucho cuidado y que puedan realizarse fácilmente con un descanso de al menos 10 minutos cada 60 minutos. Dichas pausas se pueden complementar con cambios en la actividad que no están asociados con una labor que demande esfuerzo físico.*

De ahí que sea necesario elaborar un programa de monitoreo de la condición de salud para todo el personal utilizando protocolos de monitoreo de estado específicos para el personal operativo. Se examinarán, entre otras cosas, un cuestionario sobre funciones visuales, síntomas del músculo esquelético, evaluación del estrés mental.

### 5.2.1. Implementación de las Pausas Activas

La introducción de interrupciones activas genera beneficios, puesto que incrementa la productividad, siendo una gran opción para mantener la salud de los servidores policiales logrando a posteriori mejorar la calidad de vida.

A través de las pausas activa se busca concientizar al personal policial sobre la importancia de controlar la ansiedad y disminuir los niveles de estrés a través de una vida laboral saludable.

El responsable de las pausas activas será el jefe de la UPC quien será el encargado de aprobar, difundir y evaluar las actividades planificadas como pausas activas.

Para iniciar la aplicación de las pausas activas es necesario considerar los siguientes aspectos:

- Mantener una respiración lenta, profunda y rítmica
- Hacer ejercicios de movilización articular antes de estirar.
- Realizar el estiramiento por 5 a 10 segundos.

#### Rutina de ejercicios básica propuesta

| IMAGEN DE EJERCICIO   | DESCRIPCIÓN DEL EJERCICIO   |
|---|---|
|  | Tome todos los dedos de la mano en dirección hacia el suelo y realice el estiramiento, haciendo presión hacia el suelo y realice el estiramiento, haciendo presión hacia el cuerpo; al terminar, cambie de brazo. |
|  | Junte las manos, llévelas encima de la cabeza y extendiendo los codos, ejerza presión.  |

Figura 73 Pausas activas para manos y brazos



Figura 74 Pausas activas cervical

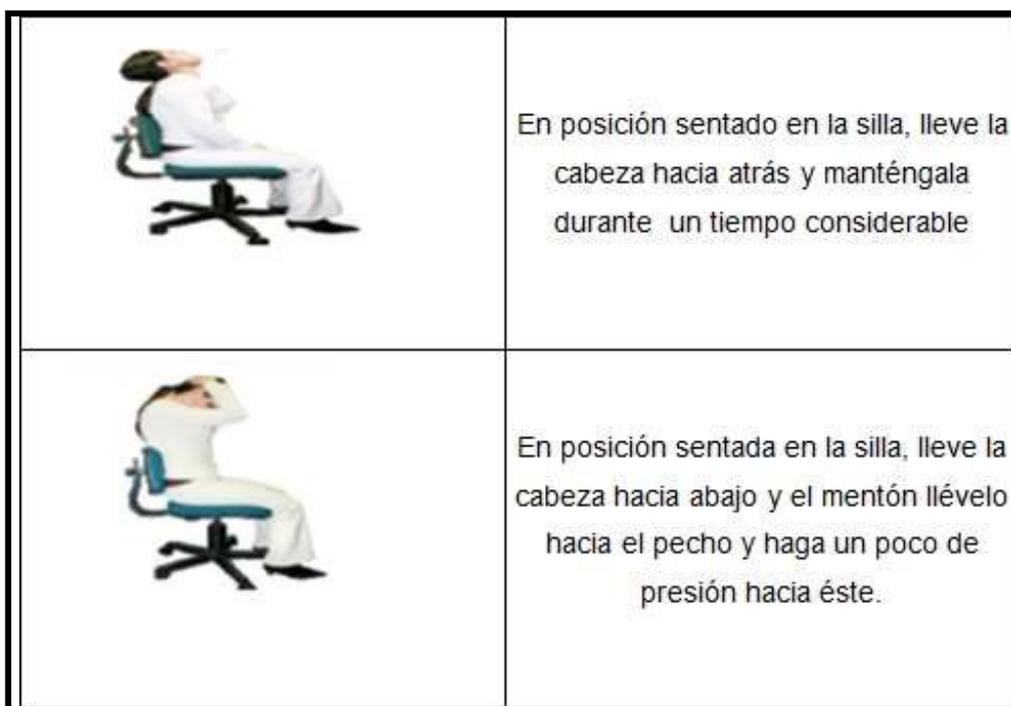


Figura 75 Pausas activas cabeza

|   |   |
|---|---|
|  | <p>Tome con la mano derecha la oreja izquierda y llevando la cabeza hacia el brazo derecho, haciendo poca presión y viceversa.</p>  |
|  | <p>Lleve la cabeza hacia el lado izquierdo, mantenga y cambie hacia el lado derecho.</p>  |
|  | <p>Para disminuir la tensión de los músculos de la zona cervical también puede tomar con su mano derecha la oreja izquierda, llevando la cabeza hacia el brazo derecho, haciendo poca presión y viceversa. (Estos ejercicios se realizan sentados en el puesto de trabajo).</p> |

Figura 76 Pausas activas cabeza – cuello

|   |   |
|---|---|
|  | <p>También se recomienda mirar alternativamente los objetos cercanos y lejanos (más de 6 metros) o coja un objeto o elemento, acérquelo y aléjelo mientras enfoca la mirada a éste y los músculos de los ojos rotan de ejercicio.</p> |
|  | <p>Para la fatiga visual se recomienda tapar los ojos con la palma de las manos. Se recomienda calentar las manos frotándolas entre sí.</p>   |

Figura 77 Pausas activas ojos

|   |   |
|---|---|
|  | <p>Recuerde realizar un calentamiento previo al comienzo de cada labor. Para ello abra y cierre las manos y realice repeticiones hasta lograr un calentamiento en los tendones de las manos.</p>  |
|  | <p>Complemento al ejercicio anterior, realice una rotación de las muñecas en varias direcciones, alternando los movimientos. Realice este ejercicio con cada mano en todas las posiciones. (Girar hacia la derecha, izquierda y rotación hacia arriba y hacia abajo).</p> |

Figura 78 Pausas activas muñecas

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Los ejercicios de tronco junto con buenas posturas en el trabajo, mejoran la salud de la columna vertebral, previenen lesiones y contribuyen a fortalecer los músculos abdominales y lumbares.</p> |
|--|---|

Figura 79 Pausas activas cintura – tronco

## **Conclusiones**

Se verifica un elevado nivel de estrés entre el personal operativo de las UPC de la Administración Zonal “La Mariscal”, situación dada principalmente por persistencia de falencias en el clima laboral situación que se traduce en un incremento de los índices de accidentabilidad laboral.

Entre las principales causas de estrés laboral que afectan al personal operativo de las UPC de la Administración Zonal “La Mariscal” destacan la falta de mobiliario y escasa iluminación, así como también la utilización de mobiliario no ergonómico, situación que se traduce en la adopción de posturas incómodas por prolongados periodos, también se verifica fatiga visual por la insuficiente luminosidad.

La situación actual del clima laboral de las UPC de la Administración Zonal “La Mariscal” no se manifiesta como idónea para la labor desempeñada por el personal operativo el cual está sometido a presiones laborales constantes, además de no existir canales de comunicación efectivos entre los colaboradores y mandos superiores, sumándole a estas problemáticas las falencias que persisten en las condiciones laborales.

La persistencia de un incremento en los índices de accidentabilidad laboral del personal operativo de las UPC de la Administración Zonal “La Mariscal” se debe en gran medida a deficiencias del clima laboral las cuales imposibilitan el desarrollo y adopción de nuevas estrategias y pautas de prevención que propicien una reducción efectiva de la accidentabilidad laboral.

Los lineamientos base para la creación del plan de prevención y control de estrés dirigido al personal operativo de las UPC de la Administración Zonal “La Mariscal” estarán enfocados en la adopción de estrategias que incidan en el mejoramiento del clima laboral tales como la toma de decisiones colegiadas entre superiores y personal operativo lo cual incidirá positivamente en el nivel de comunicación e intercambio de información.

## **Recomendaciones**

Aplicar las pautas y estrategias de prevención y control de estrés propuestas en el plan para mejorar el clima laboral expuesto en la presente investigación de forma tal que se logre una reducción efectiva de los índices de accidentabilidad laboral en el personal operativo de las UPC de la Administración Zonal “La Mariscal”.

Incrementar el mobiliario de las UPC de la Administración Zonal “La Mariscal” de forma tal que se pueda brindar una atención de mejor calidad a la población y garantizar la labor sin sobreesfuerzos del personal policial, sustituir el mobiliario existente por un mobiliario que posea características ergonómicas e incrementar la iluminación combinándola con fuentes de luz natural.

Desarrollar alternativas de trabajo en las cuales no se sobrecargue al personal operativo sino en su lugar e logre una distribución equitativa de las tareas a ser desarrolladas, agilizar los canales de comunicación entre el personal operativo y superiores, mejorar de forma sistemática las condiciones laborales de forma tal que se logre una mejora sistemática del clima laboral y por consecuencia del desempeño del personal operativo.

Realizar capacitaciones sistemáticas dirigidas al personal operativo de las UPC de la Administración Zonal “La Mariscal” en las que se expongan estrategias y pautas de prevención que propicien una reducción efectiva de la accidentabilidad laboral y por consecuencia un mejor desempeño laboral de dicho personal.

Adoptar de forma inmediata estrategias de mejoramiento del clima laboral resaltando en las mismas la importancia del desarrollo del trabajo grupal y colegiado el cual propicie el mejoramiento de los niveles de comunicación e intercambio de información entre superiores y personal operativo.

## Bibliografía

- Andrade, F. (2011). *Derecho Laboral, Diccionario y Guía de la Legislación ecuatoriana*. Cuenca: Fondo de Cultura Ecuatoriana.
- Calle, R. (2012). *Técnicas para superar el estrés laboral*. Madrid: Oberon.
- Castro, V. (2011). *Motivación y satisfacción laboral*. Bogotá: Norma.
- Catalan, B. A. (2011). *Principales aplicaciones de la inoculación de estrés*. España: Medicblog.
- Comisión Ecuatoria de Derechos Humanos. (2011). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Recuperado el 4 de Abril de 2012, de Declaración Universal de los Derechos Humanos: [www.cedhu.org](http://www.cedhu.org)
- Ferrando, J. (2013). *Estrés laboral*. Barcelona: Bellaterra.
- Fuentes, R. (2011). *Estrés y sociedad*. Camagüey: Ácana.
- García, J. (2013). *Estrés y trabajo*. Buenos Aires: Palermo.
- Gerence.com. (15 de Julio de 2012). *Definición legal de accidente de trabajo*. Recuperado el 7 de Noviembre de 2012, de Definición legal de accidente de trabajo : <http://www.gerencie.com/definicion-legal-de-accidente-de-trabajo.html>
- INEN. (2001). *Código Eléctrico Nacional*. Quito, Ecuador: INEN.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social . (2 de Febrero de 2011). *Ley General de Seguridad Social. Ley General de Seguridad Social*. Quito, Pichincha, Ecuador: IESS.
- Martín, J. (2014). *El estrés laboral y la modernidad*. México D.F.: Azteca.
- Méndez, L. (2012). *Factores del estrés laboral*. Lima: Tical.
- Ministerio del Trabajo. (2012). *Decreto Ejecutivo 2393: Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo*. Quito: Registro Oficial.
- MSP. (2006). *Normas de prevención y control de las infecciones nosocomiales*. Quito, Ecuador: MSP.

Estudio del clima laboral y los factores de estrés para bajar los índices de accidentabilidad laboral en la Policía Nacional Erika Casagallo

MSP. (2013). *Manual de normas de bioseguridad para la red de servicios de salud en el Ecuador*. Quito, Ecuador: MSP.

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. (Marzo de 2010). *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*. Recuperado el 4 de Abril de 2012, de Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales:  
<http://www2.ohchr.org/spanish/law/cescr.htm>

Organización Internacional del Trabajo. (1981). *CONVENIO 155 SOBRE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES*. Recuperado el 13 de Abril de 2012, de CONVENIO 155 SOBRE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES:  
[www.oit.org.com](http://www.oit.org.com)

Organización Internacional del Trabajo. (2013). *factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: Humanité.

Peiró, J. . (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. España: Editorial Piramide.

Pozzo, J. (2016). *Manual de Derecho Laboral*. Buenos Aires: Astrea.

Rodríguez, N. (2012). *Manejo preventivo del estrés*. Barcelona: Planeta.

Roman, H. J. (2013). *Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención*. Cuba: Revista Cubana de Salud Publica.

Sabatier, M. (2017). *Manual de Derecho del Trabajo*. Barcelona: Casa Editora Bosch.

Stavroula, L. (ffffffffff de fffffffffff de 2011). *El estrés y la tecnología*. Madrid: Parainfo.

## **ANEXOS**



