

Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

Vicerrectorado de  
INVESTIGACION

## **Facultad de Psicología**

**EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL SERVICIO DE  
PSICOLOGÍA DE “GRIFO SAN IGNACIO SAC”**

**Experiencia profesional para optar el título de Licenciado en  
Psicología**

**AUTOR**

**Chávez Cárhuas, Iván Odón**

**ASESOR**

**Castillo Gómez, Gorqui**

**JURADO**

**Salcedo Angulo, Elena**

**Inga Aranda, Julio**

**Zegarra Martínez, Vilma**

**Mansilla Vargas, Leonidas**

**LIMA – PERU**

**2018**

## **Dedicatoria**

A mis padres, Macario y Zenaida que me brindaron su apoyo en mi formación como profesional. A mi esposa Yurik que me acompaña en mi vida y mis proyectos.

## **Agradecimientos**

A los profesores y docentes quienes me brindaron su consejo y guía dentro de la profesión de Psicólogo.

No olvidaré a mis compañeros de estudios con quienes pasé momentos muy hermosos.

## **Experiencia profesional en el servicio de psicología de “Grifo San Ignacio SAC”**

Iván Odón Chávez Cárhuas

**Universidad Nacional Federico Villarreal**

### **Resumen**

La Memoria que presento es parte de mi experiencia que vengo desarrollando como jefe en el área de recursos humanos, en calidad de psicólogo del “Grifo San Ignacio SAC”, situado en la ciudad de Lima. La preocupación por brindar buen servicio le ha permitido satisfacer las necesidades de los clientes hasta llegar a ser líder en la línea de trabajo. Los usuarios, además de un buen servicio, reciben trato amable y servicial. Su visión es ser una empresa líder en el sector hidrocarburos que busca su crecimiento mediante la consolidación de sus Estaciones de Servicio y de su unidad de Comercialización Minorista. Su Misión dice que es una comercializadora minorista de hidrocarburos, dedicada a la venta de combustibles líquidos, y de productos y servicios que impulsan el bienestar del conductor en la ruta. Entre sus principios está en que los integrantes de la empresa preservan la tranquilidad, paz y la armonía. Entre sus objetivos se encuentran preservar la integridad y salud del personal que labora en las actividades de hidrocarburos, proteger a terceras personas de los eventuales riesgos provenientes de las actividades de hidrocarburos, preservar el ambiente, capacitar a los empleados en el desempeño y cuidado de la organización, crear un clima laboral para un mejor desempeño de los trabajadores, y promover los principios de la organización. Los valores que se cultiva son: honradez, puntualidad, responsabilidad, compromiso, confianza, transparencia, cordialidad.

*Frases clave:* Hidrocarburos, valores, seguridad ocupacional, instrumentos.

# **Professional experience in the service of psychology of taps "San Ignacio" SAC**

Iván Odón Chávez Cárhuas

## **Universidad Nacional Federico Villarreal**

### **Abstract**

The Report that I present is part of my experience that I have been developing as head in the area of human resources, as a psychologist of the "San Ignacio" SAC tap, located in the city of Lima. The concern for providing good service has allowed him to meet the needs of customers to become a leader in the line of work. The users, in addition to a good service, receive friendly and helpful service. Its vision is to be a leading company in the hydrocarbon sector that seeks growth through the consolidation of its Service Stations and its Retail Marketing unit. Its Mission says that it is a hydrocarbon retailer, dedicated to the sale of liquid fuels, and of products and services that promote the well-being of the driver on the road. Among its principles is that the members of the company preserve peace, peace and harmony. Among its objectives are to preserve the integrity and health of personnel working in hydrocarbon activities, protect third parties from any risks arising from hydrocarbon activities, preserve the environment, train employees in the performance and care of the organization, create a working environment for better performance of workers, and promote the principles of the organization. The values that are cultivated are: honesty, punctuality, responsibility, commitment, trust, transparency, cordiality.

*Key phrases:* Hydrocarbons, values, occupational safety, instruments

## Índice

• Dedicatoria	ii
• Agradecimientos	iii
• Resumen	iv
• Abstract	v
• Índice	vi
• Presentación	viii
• Justificación	x
• Introducción	xi
<b>Capítulo I. Marco referencial de “Grifos San Ignacio SAC”</b>	<b>14</b>
1.1 Datos generales de la organización	14
1.2 Antecedentes	14
1.3 Ubicación	17
1.4 Tipo de la institución	17
1.5 Beneficiarios	20
1.6 Descripción de la institución	21
1.7 Organigrama de la institución	23
1.8 Estructura funcional de “Grifo San Ignacio SAC”	23
1.8.1 Órganos de dirección	23
1.8.2 Órganos administrativos	26
1.9 Funcionamiento del área de Psicología	27
1.10 Duración de la experiencia profesional	28
1.10.1 Objetivos del servicio de psicología	28
1.10.2 Planteamiento de las actividades	29
<b>Capítulo II. Caracterización del problema</b>	<b>30</b>
2.1 Valores	31
2.2 Visión	33
2.3 Misión	33
2.4 Principios	33
2.5 Objetivos de la organización	34
2.6 Herramientas de la organización	35
1. Clima Organizacional	35

2. Cultura organizacional	37
Características de la Cultura Organizacional	39
Funciones de la cultura organizacional	39
3. Retención del talento humano	40
4. Gestión de las compensaciones	42
5. Evaluación del desempeño	43
6. Desarrollo de la carrera	47
2.7 Propuesta de la organización	47
2.8 Método de trabajo de la organización	50
<b>Capítulo III. Labor del psicólogo en el servicio de psicología de “Grifo San Ignacio SAC”</b>	<b>53</b>
3.1 Intervención del psicólogo desde el área de Recursos Humanos	53
3.1.1 Perfil del psicólogo dentro de la organización	55
3.2 Labor en el grifo	55
3.2.1 Reclutamiento	55
3.3 Funciones en el servicio de psicología	59
3.3.1 Definición de psicología de la seguridad	59
3.3.2 La seguridad y salud en el trabajo	61
3.3.3 Causas de los accidentes	63
3.4 La salud en el trabajo de hidrocarburos	64
3.4.1 Difusión de Políticas de la empresa	65
1. Política de control de asistencia	65
2. Política de uso de medicamentos y botiquín	67
3. Políticas de cuidado a las gestantes	69
4. Reglamento interno de trabajo	71
5. Aplicación del reglamento de seguridad para las actividades de hidrocarburos	71
6. Factores psicológicos que intervienen en los accidentes laborales	73
Conclusiones	76
Recomendaciones	77
Referencias	78

## **Presentación**

El presente Informe es producto de la labor que vengo desarrollando, como jefe de Recursos Humanos, dentro del servicio de psicología, en los últimos cuatro años en una de las estaciones de la cadena de “Grifos San Ignacio SAC”, que forman parte de un grupo empresarial familiar con más de 50 años de experiencia en el sector de comercialización de hidrocarburos, cuyos objetivos están centrados en brindar un servicio de excelencia, con productos de calidad, cantidad exacta y al mejor precio. El servicio de calidad que ofrece llega a satisfacer las necesidades de los clientes que día a día se acercan a abastecerse quedando conformes con los productos que se les ofrece, lo que ha permitido tener preferencia por parte de los usuarios, lo que le ha liderar su rubro, todo esto gracias al esfuerzo de las personas que laboran en la organización, las mismas que son cuidadosamente seleccionadas y siempre están siendo capacitadas para ofrecer servicios que satisfagan a los clientes. La organización tiene siempre presente que la manera de atender a sus clientes es importante porque la competencia también está tratando de captarlos.

Por otro lado, la organización no descuida el aspecto tecnológico porque va a permitir que los usuarios sepan que la cantidad del producto recibido es exacto y no tiene componentes extraños que los engañen y al final terminen afectando a los vehículos que a diario concurren a abastecerse confiando en que el producto recibido va a ser confiable. De manera complementaria, regularmente se les ofrece folletos donde se les informa sobre los beneficios de los productos ofrecidos así como las novedades que van apareciendo. El contacto amable, servicial y directo con cada uno de los usuarios también ayuda a que la comunicación con ellos mejore continuamente y se sienta un

calor humano que inspire confianza no solo en el trato sino en la calidad del producto que recibe.

Una de las políticas de la empresa es mantener una buena relación con sus clientes, a quienes tiene informados sobre las novedades que se ofrece. También está aplicando pequeñas encuestas para conocer las inquietudes de los usuarios y así mejorar para un mejor servicio.

## **Justificación**

Una empresa empieza a destacar cuando ofrece a sus clientes buenos productos que los satisfagan. Para lograr este objetivo es necesario contar con personal que de manera frecuente sean capacitadas, además que se cuente con un ambiente laboral que les asegure la tranquilidad necesaria para desempeñar muy bien su trabajo. La satisfacción del trabajador asegura un mejor servicio, se muestra amable, atento y dedicado a la labor que desarrolla. También es necesaria tener en cuenta cuál es la visión de quienes se encargan de dirigir la institución en donde es importante la responsabilidad social empresarial porque además de obtener ganancias económicas debe haber preocupación por el bienestar social de quienes están dentro de las organizaciones así como de quienes son sus beneficiarios, hasta llegar a un bienestar social que llevará a la comunidad a un desarrollo sostenible para que las futuras generaciones se sientan seguras de lo que les estamos dejando.

Uno de los objetivos de la organización donde laboro es incrementar el número de clientes satisfechos para que el centro laboral fortalezca, de ahí que siempre se está capacitando al personal así como modernizándose para competir con un mercado que también se preocupa por ofrecer buen servicio y hasta en algunos casos ofrecen a nuestros colaboradores mejores ingresos económicos para que presenten sus servicios en otras instituciones. Por eso se busca conservar a todos los trabajadores reconociéndoles salarios justos, puntuales, otorgarles todas las condiciones de seguridad para disminuir en lo posible los accidentes laborales, principalmente porque se trata de trabajar con combustibles, por ese motivo tres veces por semana se les explica las normas de seguridad que deben tener.

## **Introducción**

Si bien el objetivo de quienes brindan servicios es que los clientes se sientan satisfechos, también es preciso pensar en las personas que hacen posible que los usuarios regresen porque la manera como desempeñan su trabajo permitirá que las organizaciones se vayan empoderando hasta destacar por su excelencia. Es por esto que la labor que vengo desempeñando en “Grifo San Ignacio SAC” está dirigida a preparar a sus integrantes a alcanzar las metas que la organización se ha propuesto. Aquí es importante instaurar hábitos de trabajos para que los trabajadores puedan prevenir accidentes laborales, principalmente porque son personas que trabajan con hidrocarburos en donde si hubiere un pequeño descuido se puede ver resquebrajada su salud y hasta perder la vida. Quienes laboran en estos lugares están todos los días oliendo a combustible (gasolina, petróleo, GLP y GNV) porque están expuestos durante más de ocho horas, lo que genera inflamación en todo el sistema respiratorio con las consecuencias que esto acarrea, las mismas que van desde la adquisición de bronquitis hasta una fibrosis pulmonar que es irreversible y termina en la muerte del sujeto. También les está salpicando gotas de gasolina que les afecta la piel. Pero no se ven afectados solo ellos porque estos combustibles se impregnan en su ropa y cuando llegan a sus hogares impregnan el ambiente y afectan directamente a su familia. De ahí que se les recomienda el tipo de alimentos que deben ingerir.

A las personas que trabajan en estos centros de expendio de combustibles se les conoce como “Operadores de Isla”, los mismos que con frecuencia sufren intoxicaciones debido a la inhalación de los gases al estar en contacto directo con éstos. Todo esto los lleva a tener enfermedades neuropsicológicas, alteraciones en el estado de

ánimo, estrés debido a que tienen que atender a los clientes de forma rápida porque hay otros vehículos esperando, deben cobrar, entregar cambios y estar atento a que no les den dinero falso. Todo esto les produce nerviosismo, alteración de las funciones cognitivas, en el lenguaje, la memoria, concentración, atención, pensamiento, etc., por lo que es preciso que constantemente estén siendo capacitados para que tengan un estilo de vida saludable y no tengan consecuencias que más tarde deban lamentar.

Los trabajadores también deberán tener cuidado de acuerdo a las cuatro estaciones del año en las que laboran porque se están desplazando dentro de su área para una mejor atención al usuario. Si es en época de verano, el calor permite que el combustible expulse una mayor cantidad de gases que en invierno por lo que están más expuestos a adquirir alguna enfermedad relacionada con el aparato respiratorio. Es así que en esta época el personal se sienta más cansado, tenga más sed y más deseos de ingerir alimentos. De igual modo, se incrementa la probabilidad de tener alguna enfermedad a la piel, se irrita, aparecen erupciones. Algunas veces nos hemos enterado a través de los medios que se produce algún derrame de combustible en los grifos, estos gases se respiran a pesar que se hace la debida limpieza. También se detecta irritación en los ojos, cefaleas, mareos y desmayos. Es así que quienes laboran en este tipo de trabajo deberán tener un cuidado extremo en todos los momentos que se encuentran en el centro laboral. Si bien el baño diario es recomendable para todas las personas, en estos casos es obligatorio y si por algún descuido, o avería en algún dispositivo, el trabajador deberá hacerlo en cualquier momento no importa dejar de trabajar de ser necesario porque más adelante se puede haber consecuencias que lamentar. Un cuidado especial tendrán también las madres gestantes, las mismas que deben informar a los responsables que han salido embarazadas.

Cuando el camión cisterna llega a abastecer de combustible al grifo no debe haber descuido, estar alejados porque es aquí cuando se expulsa la mayor cantidad de gases, por lo que se tendrá que utilizar máscaras protectoras. Como vemos, se deberá tener sumo cuidado trabajar en estos centros abastecedores de combustibles.

Es por eso que el presente Informe Memoria es importante porque permite educar a las personas que trabajan con hidrocarburos para disminuir la probabilidad de adquirir enfermedades que más tarde los pueden incapacitar.

El trabajo ha sido dividido en tres capítulos. En el primero se lleva a cabo el marco referencial de la organización, se tiene en cuenta los datos generales, antecedentes, ubicación, tipo de institución, beneficiarios, la situación del servicio de psicología, sus objetivos y planeamiento de actividades.

El capítulo dos incluye la caracterización del problema, sus valores, visión, misión, objetivos, principios, perfiles y la propuesta de la institución, destacando la responsabilidad social.

El tercer capítulo está relacionado con la labor del psicólogo en el Grifo y el trabajo en el área de recursos humanos, se establecen las metas, funciones, intervención y la manera de dirigir la organización.

## **Marco referencial de la organización grifos “San Ignacio SAC”**

### **1.1 Datos generales de la organización**

**Denominación:** “Grifo San Ignacio SAC”

**Funcionamiento:** 50 años de experiencia en el mercado peruano

**Directora ejecutiva:**

**Gerente general:**

**Ubicación:** Av. Santa Cecilia 575, Ate Vitarte

**Nivel:** Área organizacional

**Modalidad:** Hidrocarburos. Jefe de Recursos Humanos

**Turno:** Lunes a viernes de 08 horas a 17:00 horas. Sábados medio día.

### **1.2 Antecedentes**

“Grifo San Ignacio SAC” es una empresa con más de 50 años de experiencia de en el sector de comercialización de hidrocarburos, cuyos objetivos están centrados en brindar un servicio de excelencia, con productos de calidad, cantidad exacta y al mejor precio. En cuanto a la historia, en el año 1986 Marcelo Campos compra el Grifo “Comité Setentiocho” S.A. que fue constituida el 14 de Noviembre de 1962. Luego, el 15 de Enero de 1987, se cambia de razón social a “Grifo San Ignacio SAC”. Esta compra fue realizada con el motivo de diversificar la empresa familiar. “Grifo San Ignacio SAC” se dedica a la venta minorista de combustible y tiene actualmente tres líneas de negocios: Estaciones de Servicios (EE/SS), Distribuidor Minorista (DM) y Ventas Centralizadas (VC).

La organización está enfocada en brindar un servicio de calidad bajo tres pilares: Infraestructura adecuada, Tecnologías de Punta y Gestión de Personas, con lo cual no sólo busca la satisfacción del cliente sino una excelencia operativa cubriendo las expectativas de los clientes. Para el futuro, según el Planeamiento Estratégico, es de crecimiento siempre basado en la misma estrategia de excelencia operativa. Por ello se ha puesto como objetivo tener 12 Estaciones de Servicio y 15 unidades de Distribución Minorista, todo esto mediante:

- El ofrecimiento de la mayoría de los servicios actuales y potenciales demandados por nuestros clientes que están principalmente dentro del transporte pesado.
- Una alta capacidad de almacenaje.
- Calidad en productos y servicios.
- Grandes dimensiones de las estaciones.
- Personal capacitado y motivado que brinde un servicio estandarizado.
- Una marca sólida en el mercado.
- Alta tecnología.

Siendo una comercializadora de hidrocarburos dedicada a la venta de combustibles líquidos y de productos y servicios que impulsan el bienestar del conductor en la ruta. Satisface a los transportistas de vehículos pesados y ligeros tanto a nivel individual como empresarial, a organizaciones demandantes de combustibles líquidos y a consumidores en general. Todo esto, a través de productos, precios, infraestructura y modernidad adecuada a los mismos. Por eso, nuestra organización se ha caracterizado por ofrecer servicios de calidad, está reconocida en el mercado nacional.

Quienes visitan las estación es siempre van a encontrar productos y servicios de calidad que satisfagan sus necesidades, con una atención calificada, efectiva y en un ambiente seguro y agradable donde prima la confianza. La organización forma parte de un grupo empresarial familiar peruano, que se tuvo su origen como consecuencia de la idea de un grupo de jóvenes emprendedores con una visión empresarial pero con gran sensibilidad y responsabilidad social, con deseos de servir de manera eficaz a quienes necesiten de sus servicios. De igual manera, y a medida que la empresa vaya desarrollándose, daría trabajo a muchas personas y así reinvertir sus ingresos para beneficiar a todos.

Es así que a través del tiempo han ido incrementando, y mejorando, su atención hasta incursionar y ser competitivo en el rubro que ofrece. Quienes dirigen la institución están buscando crecer continuamente pero siempre pensando en las generaciones venideras porque siempre se está pensando en el desarrollo sostenible. En todo momento han sido los usuarios a quienes se les ha escuchado, consultado y encuestado por ser ellos las personas que reciben el servicio y por lo tanto sus recomendaciones son escuchadas para ser puestas en práctica. Por eso, para nosotros es el cliente a quien se debe escuchar, consultar, entrevistar y solicitarles su apreciación para una mejor atención y satisfacción total de ellos. Todo esto ha permitido que la institución se convierta en una empresa seria, que es reconocida y ya tiene su reconocimiento por la comunidad que solicita sus servicios. En las estaciones de “Grifo San Ignacio SAC”, también encontrarán productos y servicios de calidad que satisfagan las necesidades, con una atención calificada, efectiva y en un ambiente seguro y agradable donde prima la confianza.

### **1.3 Ubicación**

La empresa “Grifo San Ignacio SAC” cuenta con 10 estaciones de servicio, de las cuales 8 se encuentran en Lima y 2 en las provincias de Piura y Arequipa. Las oficinas principales se encuentra situado en la avenida Santa Cecilia 575, en el distrito de Ate Vitarte, Lima. Su ubicación de cada una de las estaciones de servicio es estratégica porque es un lugar accesible para quienes desean acceder a sus servicios y recibir una buena atención porque dentro de su área de trabajo existen servicios de abastecimiento al paso para que satisfagan algunas urgencias que tengan o para abastecerse de algún tipo de alimento que les permita solucionar algún problema que tengan.

### **1.4 Tipo de institución**

“Grifo San Ignacio SAC” es una institución que ha nacido gracias a la iniciativa de un grupo familiar con un número de accionista reducido y que a partir de ahí se perfilan para empezar a crecer de acuerdo a los estatutos que se elaboraron y al pacto social que se acordó. Su duración es indeterminada y desde el inicio contó con inscripción y personalidad jurídica. Tiene una junta general de accionistas, que es el órgano supremo de la sociedad y deciden todos los asuntos de su competencia.

La empresa es una institución sin fines de lucro que se creó con la finalidad de brindar servicios de calidad en el área de hidrocarburos por ser estos una fuente energética para las fábricas, domicilios y en todos los momentos de en que el ser humano se desenvuelve, haciéndole más llevadera la vida de las personas. Es una organización que nació debido a la importancia de preservar el medio ambiente, para lo que se deben tomar las medidas necesarias para tener cuidado al momento de atender a

las personas que hacen uso de nuestros servicios. Sabemos que nuestros usuarios son nuestros mejores propagandistas, pues ellos, a través de las redes sociales, brindan diferentes opiniones sobre la forma que son atendidos, la calidad y el precio justo. También es importante el trato que se les brinda porque es directo al cliente, es persona a persona. Por este motivo se deben cometer la menor cantidad de errores para mantenerlos satisfechos. La organización también tiene en cuenta al trabajador porque si está satisfecho se sentirá identificado con el lugar que le ofrece empleo y tendrá un verdadero compromiso con su organización; esto último se logra con una buena capacitación, principalmente al personal que está en contacto directo con el cliente. Si bien los clientes son importantes, para que éstos sean bien atendidos se deberá contar con personal capacitado.

La institución tiene entendido que los clientes son importantes en el servicio que les ofrecemos, en la medida que sean bien atendidos se encontrarán satisfechos y de eso dependerá que la organización se encuentre entre las mejores y más exitosas. Cuando un cliente llega a solicitar nuestros servicios no es solo porque tiene una necesidad de ser atendido sino que desea tener buen trato y obtener un producto de calidad y debe irse satisfecho para que regrese, teniendo una buena impresión de nosotros. Cuando comente con las personas de su entorno siempre se expresará bien de nosotros. Para lograr esto es necesario tener un personal altamente capacitado, que no cometan errores al momento de atender. Aconsejamos a nuestros clientes escuchar detenidamente al cliente, ponernos en su lugar, a veces consultan sobre determinado combustible o servicio, por lo que es necesario ser amables, flexibles. También debemos estar atentos a lo que el cliente nos informa, si nos consulta algo se lo debemos responder con la sinceridad que ellos esperan. Si nuestros servidores desconocen algo deben ser sinceros en decirles que no lo

saben pero que para la próxima oportunidad se podrá dar respuesta a su consulta. Otra de las formas que nos interesamos es que nuestros trabajadores conozcan a los clientes que asisten con más frecuencia, hacerles saber que sí nos acordamos de ellos, recibirlos y saludarlos de una manera muy especial.

También acostumbramos a que encuestar a nuestros clientes de una manera rápida para conocer sus opiniones sobre el servicio que se les ofrece. Con esto estamos conociendo en qué hemos fallamos para a partir de ahí buscar las soluciones. También es importante saber qué otro tipo de servicio desearía tener el cliente. En nuestro caso, no solo ofrecemos servicio de combustibles sino también ventas de productos como bebidas, alimentos fabricados, bocaditos, jugos, dulces, postres, licores, atención mecánica, golosinas, cajeros automáticos, medicamentos básicos, pago con tarjeta de crédito, compra de moneda extranjera, servicios complementarios a los combustibles. Todo esto se ha ido generando como consecuencia de entrevistar a los clientes porque son ellos los que paulatinamente nos van dando las ideas para mejorar. Es así que paulatinamente ha ido incrementado la cantidad de clientes porque se enteran que les ofrecemos servicios complementarios sobre lo que desean.

“Grifo San Ignacio SAC” mantiene un convenio comercial con Repsol que nos permite atender a clientes en diferentes zonas del territorio nacional y local sin importar el tipo de organización, grande o pequeña. Somos parte de las 81 estaciones de servicios de la cadena Repsol (Lima) que nos permiten atender a nuestros clientes con beneficios que nos diferencian de la competencia, ofreciendo un servicio fiable, consistente, de alta calidad y obtener los mejores productos a un precio competitivo. La Tarjeta GSI-CARD

es la solución para el pago, monitoreo y administración de todos los gastos relacionados con la operación de la flota de vehículos de una Empresa.

## **1.5 Beneficiarios**

“Grifo San Ignacio SAC” brinda servicios de hidrocarburos líquidos a transportistas de vehículos pesados y ligeros tanto a nivel individual como empresarial. También ofrecemos servicios de alimentos en atención rápida y atención complementaria. Comercializamos combustible a través de nuestra propia flota de camiones cisterna. Este sistema de distribución nos permite ofrecer un despacho seguro y confiable desde las principales refinerías hasta la comodidad de SU EMPRESA. Entre los beneficios que ofrecemos están:

- Suministro directo de combustible de la Planta Mayorista hacia el cliente, permite que las unidades se mantengan con los precintos de seguridad desde su origen hacia su destino.
- Sistema de despacho con capacidad de 30 GPM y 80 GPM, reduce considerablemente el tiempo de despacho a los clientes.
- La estructura de nuestra unidad permite operar en instalaciones de difícil acceso ya que los puntos de descarga se encuentran ubicados en los sótanos de nuestros clientes.
- Nuestras unidades y personal (conductores / despachadores) están identificados con el logotipo del mayorista líder del mercado (REPSOL), generando confianza en nuestros clientes.

## **1.6 Descripción de la organización**

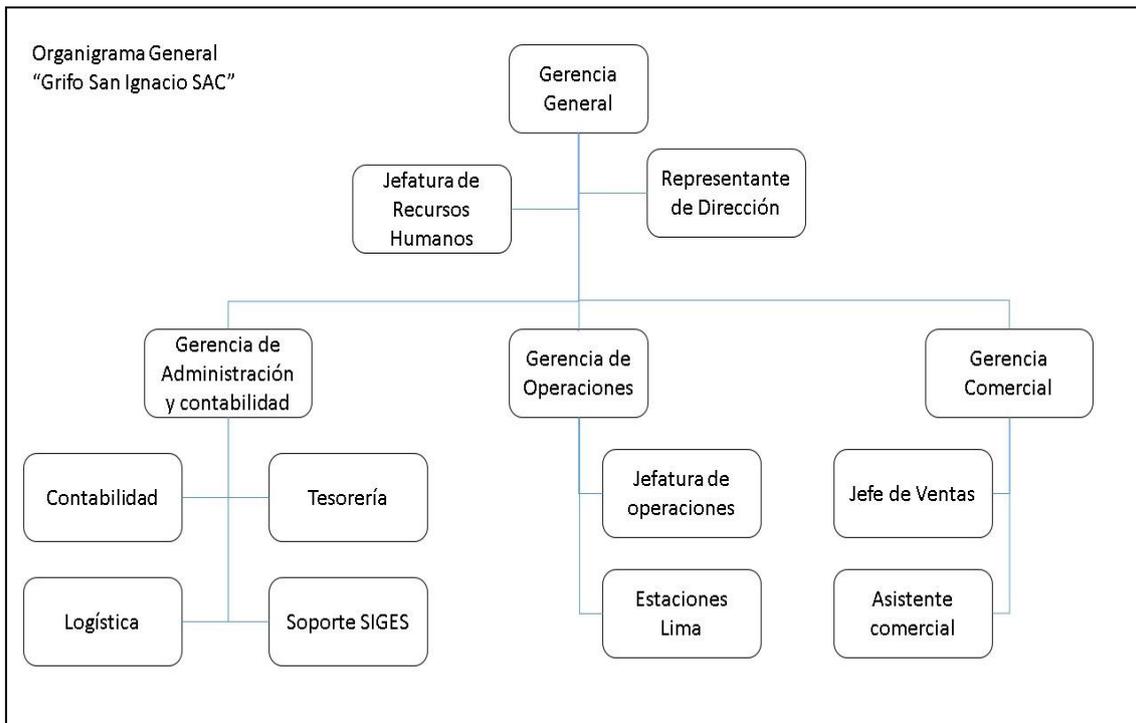
“Grifo San Ignacio SAC”, es una organización destacada en el servicio de ventas de hidrocarburo líquido para vehículos pesados y ligeros. Complementariamente brinda servicios de alimentos y bebidas que los clientes desean adquirir en este tipo de establecimientos. Ofrece atenciones a diferentes empresas que lo solicitan. Sus 50 años de experiencia y modernización constante ha permitido brindar servicios de excelencia, con productos de calidad, cantidad exacta y al mejor precio. Nos preocupamos por satisfacer las necesidades de los clientes porque cuando se encuentran satisfechos son la mejor tarjeta de recomendación para atraer a otros porque comentarán a otras personas sobre lo bien que son atendidos. Esto es de cuidado porque el servicio que se ofrece es cara a cara, personalizado, lo que obliga a tener personal altamente capacitado. Contamos con una moderna estación de servicio estratégicamente ubicada que también brinda asesoría técnica para los usuarios que deseen reparar sus vehículos, lo que hace que nuestra institución sea competitiva con otras organizaciones.

Por otro lado, en nuestra página web hay consultas que se deben atender a la brevedad posible para dejar una buena imagen de la empresa. En esa misma página de internet se ofrecen servicios complementarios para una mejor satisfacción. A través de esta página, así como a la información que se entrega en las manos de los clientes, se les informa los beneficios que se ofrecen a las industrias y empresas mineras. La atención de nuestros servicios es las 24 horas del día, no solo para la venta de combustible sino para los servicios que ofrecemos, lo que permite que nuestros clientes acudan con la seguridad que van a encontrar solución al problema que se encuentran.

El clima laboral es bueno, se trabaja en equipo porque nuestros trabajadores, por el tipo de trabajo que tienen, deben rotar de lugar porque no pueden estar trabajando en un mismo lugar para evitar la contaminación de su organismo. Es así que nuestros servidores están satisfechos porque cuidamos su salud y cuidamos su futuro; de esta manera obliga a que cada uno de ellos se desarrolle profesionalmente y así se sientan orgullosos de trabajar en nuestra organización. Todo esto va a redundar para que nuestros clientes se sientan mejor atendidos y dispuestos siempre a volver cada vez que necesiten un buen servicio porque saben que van a encontrar a personas que están preparados y siempre dispuestos a atenderlos.

Tiene un infraestructura moderna, amplias estaciones de servicios, equipos de alta tecnología, se atiende las 24 horas a nivel nacional las 24 horas del día. Contamos con un servicio especial de flotas. Cada mes lanzamos nuevas promociones para todos nuestros clientes, los mismos que pueden cancelar sus productos mediante cualquier modalidad de pago.

## 1.7 Organigrama de “Grifo San Ignacio SAC”



## 1.8 Estructura funcional de “Grifo San Ignacio SAC”

“Grifo San Ignacio SAC” es una organización líder en el rubro en los servicios que ofrece en cuanto a la venta de hidrocarburos líquidos. De igual modo se preocupa por un buen servicio de atención al cliente y en la capacitación constante de sus trabajadores. Compartimos lo señalado por Vargas (2002) quien dice que aquellas personas que se dedican al trabajo con hidrocarburos deben tener el siguiente perfil:

### 1.8.1 Órganos de dirección

- Director:

#### A nivel personal

- Conocimiento del trabajo, lo cual implica que debe conocer la tecnología de la función que dirige, las características de los materiales, la calidad deseada, los costos esperados, los procesos necesarios.

- Capacitación continua en las novedades del cuidado que deben tener los trabajadores, así como la dirección a las personas que laboran en el área.
- Conocimiento de sus responsabilidades, debe conocer las políticas, reglamentos y costumbres de la empresa, su grado de autoridad, sus relaciones con otros departamentos, las normas de seguridad, producción, etc.
- La responsabilidad debe ser uno de los valores que más cultiva para ser ejemplo sobre sus subordinados para que éstos responda de acuerdo a las expectativas, pues si es irresponsable difícilmente se merecerá el respeto de los demás.
- Habilidad para instruir, porque el director necesita adiestrar a su personal para poder tener resultados óptimos. Las informaciones, al igual que las instrucciones que imparte a sus colaboradores, deben ser precisas y claras.
- Habilidad para mejorar métodos, el director debe aprovechar de la mejor forma posible los recursos humanos, materiales técnicos y todos los que la empresa facilite.
- Ser creativo y escuchar a los demás porque con frecuencia los trabajadores tienen buenas opiniones y su experiencia favorece mucho a la organización.
- Habilidad para dirigir, el director debe liderar a su personal, dirigiéndolo con la confianza y convicción necesaria para lograr credibilidad y colaboración de sus trabajos.

- Ser dialogante y con buen trato al personal, pues se expondrá a que no le hagan caso y le falten el respeto.
- Tener energía y buena salud así como un buen potencial para el liderazgo, lo que le va a permitir tener capacidad para desarrollar buenas relaciones personales.
- Contar con capacidad para mantener el ritmo del trabajo, enseñar, habilidades para resolver problemas y actitud positiva a la administración.

### **A nivel profesional**

- Programar y planificar el trabajo del día, establecer la prioridad y el orden, tomando en cuenta los recursos y el tiempo para hacerlo, de igual forma el grado de efectividad de sus colaboradores, así como la forma de desarrollar dicho trabajo dentro de su departamento.
- Proyectar en el corto, mediano y largo plazo, porque es uno de los pilares para el éxito de cualquier supervisor. La planificación es importante porque permite elaborar planes y cronogramas trabajo que se deberán cumplir y así se observará siempre orden para el desarrollo de las actividades.
- Dirigir, esta función comprende la delegación de autoridad y la toma de decisiones, lo que implica que el supervisor debe empezar las buenas relaciones humanas, procurando que sus instrucciones claras, específicas y concisas.

- Conocer a cada uno de sus trabajadores para irlos, en unión con el psicólogo de la empresa, colocando en los lugares en donde mejor se desempeña.
- Desarrollar sus aptitudes en el trabajo, estudiando y analizando métodos de trabajo y colaborando planes de adiestramiento para el personal nuevo y antiguo, así elevará los niveles de eficiencia de sus colaboradores, motivará hacia el trabajo, aumentará la satisfacción laboral y se logrará un trabajo de alta calidad y productividad.

#### **A nivel administrativo**

- Organizar el sistema de rotación de los trabajadores para que no se vean afectados en el sistema laboral.
- Elaborar el calendario del rol que le corresponde a cada uno de los trabajadores.
- Elaborar el sistema financiero de la organización.
- Cultivar la honradez y ser un ejemplo para los trabajadores.

1.8.2 **Órganos administrativos.**- El perfil que se debe tener en cuenta de los trabajadores es el siguiente:

- Predisposición a atender de manera eficiente.
- Ser tolerante con personas que a veces se desesperan.
- Ser responsable y disciplinado.
- Superación y capacitación continua.

## **1.9 Funcionamiento del área de Psicología**

El Jefe del área de Recursos Humanos está bajo la dirección de mi persona, cargo que vengo desempeñando desde el 2013. Además también pertenecen a esta sección la asistente social (Mirian León), el servicio administrativo (Cynthia Marquiño), elaboración de planillas (Franco Barzola) y capacitación (Jackeline Jara). Cada uno de los encargados cuenta con su propio ambiente, los mismos que están acondicionados para desempeñarse con toda comodidad, de igual modo cuenta con equipos de comunicación modernos. El trabajo dentro de la organización es de lunes a viernes de 8.00 a.m. hasta las 17:50. Los sábados la labor es de 9:00 a.m. hasta las 12:50 horas.

La organización se preocupa por contar con personal debidamente seleccionado, tanto para reclutar a profesionales, técnicos y trabajadores. Para esto cuenta con el servicio de psicología que se encarga de hacer la selección de personal. A la organización le interesa la experiencia, los antecedentes de cada una de las personas, el perfil para cubrir el puesto de trabajo. No descuida el interés de los postulantes que tengan para conseguir el puesto laboral, principalmente las expectativas que tienen, sus aspiraciones como personas y qué es lo que desean lograr estando trabajando en la empresa. Es así que cuando las personas que llegan a trabajar al grifo reciben una capacitación e inducción a la vida laboral para que una vez que empiecen a laborar no tengan dificultades en adaptarse rápidamente al área en que se van a desempeñar. Recordemos que los trabajadores de planta (que atienden a los usuarios en los surtidores de combustible) rotan de vez en cuando a otra área por lo que también están preparados para desempeñarse en las diversas actividades que ofrece la empresa.

En esa semana de inducción se les explica el funcionamiento de la organización, el Reglamento Interno de Trabajo, la historia sobre cómo empezó a funcionar la empresa, visión, misión, valores, política, el cuidado que deben tener, los riesgos a los que están expuestos, las medidas para prevenir accidentes laborales, tipo de alimentación que deben tener, los beneficios de trabajar en este lugar, identificación de dinero falso, utilización de las tarjetas de crédito de los usuarios, etc., todo esto con el objetivo que el trabajador se vaya identificando con su centro laboral y tenga el compromiso que al ser recibido, y con una remuneración justa, sea un sujeto de confiar y que defienda a su centro laboral.

El servicio de psicología trabaja coordinadamente con las demás áreas que están dentro de Recursos Humanos. Del mismo modo, todos los días se reúnen con los trabajadores para darles indicaciones, principalmente lo relacionado con la seguridad que deben tener y la manera de atender a los usuarios. Finalmente, la comunicación con los directivos siempre es fluida porque siempre se deberá estar atento a sus sugerencias y demandas para una mejor marcha del centro laboral.

### **1.10 Duración de la experiencia profesional**

La labor en el “Grifo San Ignacio SAC” vengo desempeñándola desde el 02 de mayo del 2013 hasta la actualidad. El horario del cumplimiento de las labores en el servicio es de lunes a viernes de 8:00 a.m. hasta las 17:50 p.m. horas y los sábados de 9:00 a.m. hasta las 12:50 horas.

**1.10.1 Objetivos del área de Psicología.-** De acuerdo al Reglamento de Seguridad para las actividades de hidrocarburos (2007), entre los objetivos para trabajar en estas áreas se encuentran:

- **Objetivos generales**

1. Preservar la integridad y salud del personal que labora en las actividades de hidrocarburos.
2. Proteger a terceras personas de los eventuales riesgos provenientes de las actividades de hidrocarburos.
3. Preservar el ambiente.
4. Capacitar a los empleados en el desempeño y cuidado de la organización.
5. Crear un clima laboral para un mejor desempeño de los trabajadores.
6. Promover los principios de la organización.

- **Objetivos específicos**

1. Adquirir conductas de seguridad e higiene para prevenir accidentes laborales y mantener la salud.
2. Fomentar conductas de buena atención a los usuarios.
3. Motivar a los trabajadores para identificarse con la institución y tengan compromiso con su centro laboral.

#### 1.10.2 Planteamiento de las actividades

- a. Selección de las personas que desean laborar en la institución.
- b. Elaborar los perfiles para la selección del personal.
- c. Programar el desarrollo de talleres para un mejor desempeño dentro del centro laboral.
- d. Ejecutar actividades recreativas para integrar a los miembros de la organización.

## **Capítulo II**

### **Caracterización del problema**

“Grifo San Ignacio SAC” funciona de acuerdo a sus principios, los mismos que ha ido adquiriendo a medida que ha pasado el tiempo y se ha adaptado a cada uno de los momentos de la modernidad. La administración, dirección y obligación de las actividades del centro de trabajo competen única y exclusivamente al empleador, cuyas atribuciones, facultades y derechos como tal, no tiene más limitaciones que las de las leyes señaladas. La ejecución y/o cumplimiento de las actividades laborales en el centro de trabajo, estarán sujetas a las condiciones y/o disposiciones del reglamento, así como las órdenes o instrucciones que el empleador determine, señale o imparta al personal de trabajadores de acuerdo a sus necesidades operativas. La contratación de trabajadores compete exclusivamente a la Empresa empleadora, y a esta a la que le corresponde y conforme a los requisitos que señale en cada caso. El cumplimiento de contrato de trabajo supone que las partes contratantes, empresa y trabajador, cumplan con todas y cada una de las estipulaciones pactadas, las normas del reglamento interno de trabajo y en general con las obligaciones que las leyes vigentes impongan.

La Empresa, en tanto, tiene derecho a cautelar y exigir que el trabajador cumpla con la prestación de sus servicios con eficacia, corrección y puntualidad, está también obligada a dispensar un trato correcto y respetuoso al trabajador compatible con el decoro y dignidad de la persona humana. El incumplimiento de los deberes y obligaciones por parte del trabajador dará lugar a la aplicación de sanciones disciplinarias por el empleador, así como todo incumplimiento en perjuicio del trabajador dará lugar al derecho de reclamación y queja ante La Empresa y autoridades

competentes. La relación laboral conlleva a la obligación del trabajador de observar una conducta y/o comportamiento encuadrado en la moral y las buenas costumbres, así como el trato correcto y respetuoso para con sus superiores y compañeros de trabajo además de su obligación de dispensar a los clientes el debido respeto, la máxima cortesía y amabilidad que el cumplimiento de las obligaciones que el trabajo exige.

## 2.1 Valores

- a) **Honradez.-** Cultivándolo, el trabajador se ganará la confianza de los directores, así como de sus compañeros y de quienes soliciten los servicios de la organización. Si alguno de los usuarios olvida algo se le debe devolver. También se debe evitar brindar información equivocada, recordemos de algún modo las personas se van a enterar y eso puede perjudicar a todos.
- b) **Puntualidad.-** Ayudará a garantizar la presencia del trabajador en el grifo; de igual modo, podrá relevar a sus compañero a la hora indicada.
- c) **Responsabilidad.-** Consiste en formar a los formar al trabajador con un criterio amplio para cumplir con sus obligaciones, como parte integrante de la sociedad en que vive. A nivel de Institución se establece un compromiso para dar una respuesta positiva, cumplir un deber, una obligación, ya sea moral o incluso legal, brindando un servicio que satisfaga las demandas de los usuarios.
- d) **Compromiso.-** Contribuye a que el trabajador se identifique con el centro laboral. También se compromete en introyectar y hacer suya la visión y misión del lugar que le da la oportunidad de tener un salario que ayude a su familia. Cuando hay compromiso, el trabajado hace esfuerzos para que el centro laboral crezca. Con todo esto, el trabajador se ganará la voluntad de los directores y

siempre lo tendrán en cuenta porque con personas como él la organización saldrá siempre adelante.

- e) **Confianza.-** Es la seguridad que alguien tiene de otra persona. En este caso, del trabajador a sus pares, de la empresa a los trabajadores y de los trabajadores a la empresa. La confianza inspira al diálogo y ayuda a consolidar la comunicación.
- f) **Planificación.-** Consiste en respetar el plan estratégico que tiene la organización. De esta manera se sabrá hacia dónde se dirige.
- g) **Trasparencia.-** Es la manera cómo el trabajador se conduce dentro del centro laboral, lo que asegura su buen desempeño, evitando expresarse mal de sus compañeros, conduciéndose siempre de manera veraz.
- h) **Respeto.-** Es la base del sustento moral y ético de la persona en las relaciones interpersonales, comienza en todos los integrantes de la comunidad y se hace extensiva al contexto donde se desenvuelven los trabajadores, es preciso ser tolerantes.
- i) **Cordialidad.-** Es parte del compromiso con la empresa, consiste en llevarse bien con sus compañeros y atender de manera agradable a los usuarios.
- j) **Trabajo en equipo.-** Es importante porque ayudará a los trabajadores a estar unidos para lograr sus objetivos, a cumplir con las instrucciones que se les imparte para que tengan sentimiento de unidad y de entusiasmo e interés común. Las personas, por lo general, deseamos lograr los objetivos que nos proponemos por nuestra cuenta pero si nos apoyamos en otras personas podremos hacerlo más rápido, llegar más lejos y tener más impacto. De esta forma se van empoderando y eliminando los obstáculos que puede impedir hacer sus tareas correctamente, promueve sentido de logro, la equidad y la amistad.

## **2.2 Visión**

“Ser una empresa líder en el sector hidrocarburos que busca su crecimiento mediante la consolidación de sus Estaciones de Servicio y de su unidad de Comercialización Minorista.”

## **2.3 Misión**

“Somos una comercializadora minorista de hidrocarburos, dedicada a la venta de combustibles líquidos, y de productos y servicios que impulsan el bienestar del conductor en la ruta.”

## **2.4 Principios**

Los principios son las normas o reglas que sirven para orientar el comportamiento de los trabajadores del “Grifo San Ignacio SAC”, entre los que se encuentran:

1. El trabajador y el empleador, como elementos integrantes de La Empresa, están obligados a una continua y permanente acción de mantenimiento y preservación de la tranquilidad, la paz y la armonía en las relaciones de trabajo dentro del respeto mutuo, como medio para alcanzar su propio bienestar, el progreso de La Empresa y contribuir al desarrollo y adelanto del país.
2. La comunicación formal entre La Empresa y los trabajadores será a través de las órdenes e instrucciones de trabajo, verbalmente impartidas o por escrito así como por todos los demás medios que La Empresa señale y/o adopte, siendo la obligación del trabajador informar a La Empresa por escrito o verbalmente de cuanto concierna a las actividades del centro de trabajo y/o al cumplimiento de sus obligaciones, por propia iniciativa o por requerimiento de aquella.

3. Los trabajadores de la empresa están obligados a comunicar a sus compañeros de trabajo aquellos aspectos que los involucre directa o indirectamente o que atañe de alguna forma a la labor de un tercero dentro de la compañía. Cabe mencionar que el correo electrónico puede ser una vía de comunicación efectiva para informar a los compañeros de trabajo.
4. El estímulo e incentivo en el trabajo, así como la calificación, reconocimiento de los méritos y aptitudes del trabajador para la empresa, evidenciarán la responsabilidad y eficiencia con que se cumpla la prestación de servicios.
5. Las felicitaciones, estímulos, incentivos y/o premios que se otorguen en cumplimiento de los artículos precedentes, en todos los casos, serán agregados al legajo personal del trabajador, con fines de evaluación y promoción.

## **2.5 Objetivos de la organización**

- **Objetivo general.-** Consolidar el crecimiento de la empresa enmarcado en una estrategia enfocada a la excelencia.
  
- **Objetivos específicos**
- Reclutar al personal adecuado para que nuestra empresa ofrezca un buen servicio.
- Ofrecer a los transportistas servicios de calidad.
- Capacitar a nuestros trabajadores para que tengan un buen desempeño laboral.
- Fomentar un buen clima laboral para que el trabajador esté comprometido con su institución.

## **2.6 Herramientas de la organización**

Dentro de nuestra organización se tiene muchas herramientas para que haya una atención de calidad. Entre estas principales herramientas tenemos las siguientes: clima organizacional, cultura organizacional, evaluación del desempeño, retención del talento, compromiso organizacional y gestión de las compensaciones.

### **1. Clima organizacional**

Todas las situaciones laborales implican un conjunto de variables tanto individuales (propias de los colaboradores: inteligencia, aptitudes, personalidad, valores, etc. además de sus características físicas) así como organizacionales (propias y particulares de la institución objeto de estudio, relacionadas con su entorno social y físico), las cuales participan de manera conjunta en la búsqueda de la efectividad y éxito organizacional. Esta situación fue descrita por Lewin (véase Brunet, 1999; Marchán y Pérez, 1997), quien señaló que para entender el comportamiento del individuo en el trabajo había que tomar en cuenta la situación completa en que ocurre cierta conducta; es decir, el comportamiento es una función de una persona implicada y de su entorno.

Rodríguez (1999) refiere que el clima organizacional es un concepto multidimensional pues se compone de un conjunto de factores que ofrecen una visión global de la organización. Según este autor, el estudio del clima organizacional se enfoca en entender que las variables ambientales internas de una organización afectan el comportamiento de sus colaboradores, siendo exploradas a través de sus percepciones. Estas variables son:

- Ambiente físico. Se refiere al espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinarias, etc.

- Estructurales. Tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.
- Ambiente social. Es el compañerismo, conflictos entre individuos o entre áreas o departamentos de la organización, comunicaciones, etc.
- Personales. Aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.

Como se puede apreciar, para Rodríguez (1999) el clima organizacional resulta de las percepciones compartidas por los integrantes de una organización sobre el trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diferentes regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

Por otro lado, Brunet (1999) dice que al igual que el clima atmosférico, puede afectar el comportamiento del individuo; el clima psicológico o clima organizacional influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo.

Para Mazabel (2002, p.61) el clima organizacional es:

*“...el conjunto de características que existen en todo ambiente de trabajo, y que son percibidas por los trabajadores y asumidas como factor de influencia de su comportamiento”.*

Pritchard y Karasick en 1972 y Slocum en 1974 (citado por Marchàn y Pérez, 1997) refieren que el clima organizacional es la cualidad del ambiente interno de una organización, que resulta del comportamiento de sus miembros,

siendo útil en la interpretación de situaciones y la orientación de actividades de la organización.

- **Importancia del clima organizacional**

Según Rodríguez (1999), Chiavenato (2000) y Brunet (1999) la importancia del clima organizacional reside en lo siguiente:

1. Hace referencia a la situación o ambiente laboral.
2. Impacta sobre los comportamientos de los miembros de la organización, por ende puede ser fuente de conflicto.
3. Representa un factor en la determinación de la calidad de vida en el trabajo.
4. Impacta sobre los niveles de efectividad de la organización.
5. Las características de la efectividad organizacional pueden constituir un reflejo del clima organizacional.
6. Influye en el nivel de compromiso e identificación de los colaboradores con la organización.

## **2. Cultura organizacional**

La cultura organizacional puede ser percibida como un registro histórico de los éxitos y fracasos que obtiene la empresa desde su inicio y durante su desarrollo, a través de los cuales puede tomarse la decisión de omitir o crear algún tipo de comportamiento favorable o desfavorable para el crecimiento de la organización.

Según Robbins (1999) "la cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido entre sus miembros y que distingue a una organización de las otras". (p.595).

La cultura organizacional se fundamenta en los valores, creencias y principios que constituyen las raíces del sistema gerencial de una organización, así como también al conjunto de procedimientos y conductas gerenciales que sirven de soporte a esos dichos aspectos básicos.

Para Schermerhorn (2000, cit. Vargas, 2007) "cultura organizacional o corporativa es el sistema de acciones, valores y creencias compartidos que se desarrolla dentro de una organización y orienta el comportamiento de sus miembros". La cultura es la configuración de una conducta aprendida, cuyos elementos son compartidos y transmitidos por los miembros de una organización. La cultura determina la forma como funciona una empresa, ésta se refleja en las estrategias, estructuras y sistemas implementados a lo largo de los años de funcionamiento de la misma.

Montesinos (1995) la entiende "el conjunto de valores, principios, normas, percepciones de vida, conocimientos de los procesos productivos, etcétera". Por lo tanto, la cultura empresarial comprende las reglas y normas efectivas de conducta profesional, las fronteras entre comportamiento competitivo y no ético y la aplicación de los códigos de conducta en las negociaciones. Mediante procesos de socialización secundaria, los individuos

aprenden conocimientos culturales relevantes para su desempeño ocupacional, profesional y creando subculturas como por ejemplo, la médica, la legal, etc.

- **Características de la Cultura Organizacional**

Robbins (1988) dice que las características de cultura organizacional son:

- Identidad de sus miembros. Es el grado en que los trabajadores se identifican con la organización como un todo y no solo como un trabajo.
- Énfasis en el grupo. Las actividades de trabajo se organizan en relación a grupos y no a personas.
- Enfoque hacia las personas. Las decisiones de la administración toman en consideración las repercusiones que los resultados tendrán en los miembros de la organización.
- La integración de unidades. Se instruye que las unidades de la organización trabajen de manera coordinada e independiente.
- El control. Establece el uso de reglas, procesos y supervisión para el control de la conducta de los individuos.

Vargas (2006) plantea las siguientes características:

- a. Es única y distintiva, es decir, cada organización tiene su cultura propia que la distingue de las demás organizaciones.
- f. Tendencia a la perpetuidad, ya que las organizaciones atraen al mismo tipo de personas que tienen sistemas de valores y creencias similares.

- **Funciones de la cultura organizacional**

- Transmite un sentido de identidad a sus miembros.

- Facilita la creación de un compromiso personal con algo más amplio que los intereses personales del individuo.
- Incrementa la estabilidad del sistema social.

La cultura es el vínculo social que ayuda a mantener unida a la organización al proporcionarle normas adecuadas de cómo deben comportarse y expresarse los empleados. El mal conocimiento de la cultura puede ser causa de malos entendidos y malas interpretaciones dentro de las sociedades en el momento en que pierde su capacidad de coordinación y de integración.

### **3. Retención del talento humano**

Todas las organizaciones están constantemente buscando reclutar personas que destaquen en determinado puesto laboral. Del mismo modo, también se preocupan por retener a los que ya son parte del centro laboral. Una empresa se ubica mejor cuando tiene profesionales destacados, esa ubicación se visibiliza al ser ubicada en el ranking de las más destacadas. Por eso, todas las empresas están siempre en la búsqueda de estas personas, a quienes les ofrecen no solo una buena oferta de ingresos económicos sino, lo que más les interesa a los talentos, superación, capacitación y desarrollo personal. Cuando una organización desea crecer y ser competitiva así como acercarse más al cliente, ser más ligera, llegará a tener el éxito que desea. Es por eso que la empresa debe motivar a sus trabajadores destacados para conservarlos. Para esto también es preciso ofrecerles, un buen clima laboral. En la medida que la organización les ofrezca seguridad tendrá trabajadores leales y que se esfuercen para hacerla crecer. Una empresa se hace sostenible en el tiempo, así como se desarrolla, si tiene personas que la saben conducir. La empresa podrá lograr

sus objetivos, establecer su visión y cumplir su misión en la medida que tenga personal eficiente.

El centro laboral puede preocuparse por tener una buena infraestructura, estar ubicada en un lugar exclusivo, pagar a sus trabajadores lo justo pero si no tiene los guías talentosos será difícil que destaque y sea competitiva. Se sabe de centros laborales que hacen grandes esfuerzos y son capaces de contratar a personas de otros países, o de la competencia, para llegar a cumplir con los objetivos y la visión que tienen como empresa. Es así que siempre se está buscando a personas creativas, inteligentes, destacadas para que se desempeñen en cargos estratégicos. Son personas que cuando están laborando tienen identificación con la organización, se comprometen y siempre están buscando mejores resultados para la empresa.

No todos los que son talentos en una determinada empresa lo son para todas las demás. No es así, cada profesional se desempeña en un área de su interés. Cuando está trabajando se sienten libres, disfrutan de su trabajo, son creativos. Por eso obtienen los logros que satisfacen las expectativas de quienes han depositado en ellos su confianza. Pero este talento también deberá estar constantemente capacitándose porque el mercado laboral es competitivo. La competencia también está tratando de superarse y lograr ubicarse lo más alto posible. Por más talentoso que una persona sea también debe tener capacitación constante.

Una organización, más que importar, con contratar nuevos talentos, se debe preocupar por retener los que tiene porque la competencia está siempre tratando de llevárselos. Para retenerlos es preciso motivarlos, que tengan un buen clima laboral. Es preciso ofrecerles el desarrollo como persona y como profesional. También es

preciso pensar en la familia de los trabajadores, ofrecerles seguros, centros de esparcimiento, estímulos para sus estudios, becas, capacitación para la familia, buscar integrar a los trabajadores y que no todo sea trabajo y más trabajo, reconocer el progreso de los trabajadores cada vez que se superan tanto en sus estudios como en su personal.

Finalmente, los centros laborales ya tienen conocimiento que los trabajadores, en la actualidad, más que estar interesados por tener un trabajo estable les interesa un lugar donde se sientan reconocidos, motivados, que valoren su esfuerzo, un buen clima laboral; de esta forma van a tener un compromiso con la organización. También buscan que los salarios se paguen en el día que estaba programado. Se ha descubierto que cuando no suceden estas cosas los trabajadores prefieren buscar otros centros donde se cumpla lo que la institución les ha prometido.

#### **4. Gestión de las compensaciones**

Las compensaciones laborales son un conjunto de beneficios que adquiere el trabajador en donde se incluye: sueldos, viáticos, beneficios, préstamos, gratificaciones e incentivos que se llega a poner de acuerdo entre el empleador y los trabajadores. Todo esto se recibe a cambio su prestación de servicios. Es la forma que la organización utiliza para que sus trabajadores se sientan satisfechos y que tengan un salario justo. Esta es una de las formas de retenerlos. Las compensaciones no solo se traducen en dinero sino también en otro tipo de beneficios como esparcimiento, seguro, recreación, etc.

Cuando esto no ocurre genera inseguridad y desconfianza en los trabajadores porque no se cumplen los acuerdos. El problema se agrava porque se producen huelgas, tomas de fábricas con todas las consecuencias que trae y, por lo tanto, ya la empresa no es atractiva para los trabajadores ni tampoco para los que desean ingresar a laborar. Cumplir con las compensaciones se logra tener personal calificado, se garantiza igualdad para todos los trabajadores, se refuerza el desempeño y mejora la eficiencia. Para esto es preciso hacer una buena evaluación.

## **5. Evaluación del desempeño**

Dentro de lo que hoy se identifica como gestión de los recursos humanos, o gestión del capital humano, uno de los componentes fundamentales lo constituye la evaluación del desempeño, la misma que debe ser enfocada como un proceso integrado, conformado por un conjunto de procedimientos que se orientan hacia un resultado común, para que sirva como herramienta para movilizar las reservas de productividad y de calidad, que aún se encuentran sin utilizar las diferentes organizaciones.

Rodríguez (2009) dice que la evaluación del desempeño es un proceso que debe integrar en sí los siguientes elementos: misión, visión, objetivos, estrategias, competencias de la organización, competencias laborales de los puestos, planificación del desempeño y la formación y desarrollo del capital humano. Todo esto debe hacerse en función de la mejora permanente del desempeño integral de la organización. Cuando esto no ocurre es bueno que existan cambios. Pero previamente se debe llevar a cabo una sensibilización, mediante un proceso de facilitación, reflexión y concientización del personal hacia el cambio, que genere

condiciones que creen un ambiente favorable para la implantación del modelo de calidad.

La evaluación del desempeño, si se toman en cuenta los resultados, va a contribuir a que se produzcan cambios, se rompan paradigmas. En todas las empresas siempre hay individuos que se resisten más al cambio que otros. Para superar la resistencia hay que evitar posturas negativas de algunas personas que dicen que no es necesario cambiar porque la organización tiene una clientela asegurada o que la marca de lo ofertado es de garantía; sin embargo, la mejora debe ser continua para mantener la aceptación de los usuarios.

Gordon (1997) reporta que la evaluación del desempeño es el proceso mediante el cual se mide y valora el desempeño de un individuo en un cargo determinado; asimismo, se tiene en cuenta el rendimiento o el logro de resultados. Mediante este proceso se benefician los empleados, empleadores y empresas; es la forma más usada para estimar o apreciar el desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo. La evaluación del desempeño puede definirse, independientemente del nombre que se le asigne (valuación del mérito, evaluación de los empleados, informe de progreso, evaluación de la eficiencia funcional, medición de la ejecución, calificación de mérito) como el procedimiento mediante el cual se califica la actuación del empleado teniendo en cuenta el conocimiento y el desempeño en el cargo.

Tradicionalmente se habla del desempeño como un proceso donde la organización revisa periódicamente el desenvolvimiento de un empleado,

comunicándole, por medio de una entrevista, los logros y aspectos que debe mejorar. En la actualidad, muchas organizaciones prefieren no utilizar el concepto de evaluación del desempeño, tratando de evitar que se visualice este proceso como una experiencia, a veces traumática, ligada sólo a una instancia de gestión en un determinado momento del año.

Una organización desarrolla un programa de administración del desempeño cuando a partir de sus distinciones fundamentales (estrategia, perspectivas, áreas claves de éxito, metas e iniciativas) formula el sistema de objetivos, indicadores y competencias que permiten planear, guiar, medir y mejorar el desempeño. (Gordon, 1997).

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño, tienen que ver con conocer condiciones de medida del potencial humano para realizar la retroalimentación y planear mejor los programas de desempeño. Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, los beneficios siempre estarán a la vista. Los principales beneficiarios son, generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad. El trabajador tiene la oportunidad de conocer los aspectos de su comportamiento y desempeño, por lo que la empresa les dará mayor valor.

Alhama (2008) dice que la Evaluación del Desempeño es importante porque permite validar y redefinir las actividades de la empresa (tal como la selección y capacitación), así como brindar información a los empleados que deseen mejorar su futuro rendimiento. La evaluación del desempeño es importante porque permite:

- Mantener niveles de eficiencia y productividad en las diferentes áreas funcionales, acorde con los requerimientos de la empresa.
- Establecer estrategias de mejoramiento continuo, cuando el candidato obtiene un resultado "negativo".
- Aprovechar los resultados como insumos del modelo de gestión de recursos humanos que se desarrollan en la empresa.
- Permitir mediciones del rendimiento del trabajador y de su potencial laboral.
- Dar oportunidades de desarrollo de carrera, crecimiento y condiciones de participación a todos los miembros de la organización, considerando tanto los objetivos empresariales como los individuales.

La evaluación del desempeño tiene las siguientes ventajas:

- Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación.
- Provee información para implementar la Política de compensación: puede ayudar a determinar quiénes merecen recibir aumentos.
- Facilita las decisiones con relación a las promociones, transferencias y separaciones, que se basan en el desempeño anterior o en el previsto.
- Revela las necesidades de capacitación y desarrollo: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar, o un potencial no aprovechado.
- Orienta la planeación y desarrollo de la carrera profesional: guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
- Da cuenta de la información imprecisa: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre el análisis de puesto, los planes de

recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal.

## **6. Desarrollo de la carrera**

El desarrollo de los trabajadores, así como sus ascensos en las empresas, no es automático, está en función a su desempeño y la forma como rinde cuando se le rota de puestos. En la medida que el trabajador rinda entonces puede tener mejores incentivos.

### **2.7 Propuesta de la organización**

La propuesta de “Grifo San Ignacio SAC” está centrada en la responsabilidad social. Laborar con responsabilidad social es trabajar de manera ética y transparente, generando siempre un clima de confianza para un mejor desempeño organizacional e identificación por parte de los trabajadores con su empresa, así como la confianza que ésta se gana por parte de las personas que solicitan sus servicios. A partir de ahí afirmamos que una organización actúa con responsabilidad social para poder llegar a un desarrollo sostenible que ofrezcan calidad; así mismo, marca una tendencia que ha llevado al sector privado a tomar mayor conciencia y participación de las partes interesadas en favor de un desarrollo económico sustentable y exitoso.

Hablar de responsabilidad social no sólo significa generar utilidades; esta concepción no es suficiente ni aceptable. Además de generar utilidades para los accionistas, la empresa debe tomar en cuenta que sus actividades afectan, positiva o negativamente, la calidad de vida de sus empleados y de las comunidades en las que realiza sus operaciones. Como consecuencia de esto, un número creciente de empresas

perciben que la responsabilidad social es un tema que no está restringido solamente a las acciones sociales o ambientales desarrolladas por la organización en la comunidad, sino que implica también el diálogo y la interacción con los diversos públicos relacionados con la empresa.

Cajiga, 2010, sostiene que la responsabilidad social de la empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria por parte de la empresa, en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y de los impactos que se derivan de sus acciones.

Canesa y García (2010) señalan que cada organización debe asumir la plena responsabilidad por el efecto que tenga en sus empleados, en el entorno, en los clientes y en cualquier persona o cosa que toque. Por lo tanto ya la responsabilidad social ha dejado de ser un ideal que deben seguir todas las organizaciones sino que ha asumido una actitud responsable dirigida a la gestión, a la dirección estratégica y atraviesa transversalmente todas las áreas de las organizaciones.

La responsabilidad social, como su nombre lo dice, siempre es positiva, no hay responsabilidad social negativa porque eso significaría ser indiferente, insensible ante las necesidades de los miembros de la comunidad, como por ejemplo abstenerse de actuar ante una situación de injusticia porque eso sería ser cómplice del hecho. Sería faltar a la ética, a la verdad, ser tolerante ante situaciones que, finalmente, nos van a

perjudicar como personas y como nación. De hablar de todo esto entonces decimos que estamos ante un hecho de corrupción.

Franco (2006) señala que la responsabilidad social es el conjunto integral de políticas, prácticas y programas que se reflejan a lo largo de las operaciones empresariales y de los procesos de toma de decisión, el cual es apoyado e incentivado por los altos mandos de la empresa y cuyo único propósito es cumplir integralmente con los objetivos de la organización en materia económica, social y ambiental, así como en sus contextos interno y externo. Esta responsabilidad conlleva a la actuación consciente y comprometida de mejora continua, medida y consistente, que permita a la empresa a ser más competitiva, respetando y promoviendo el desarrollo pleno de las personas, de las comunidades en que opera y del entorno, atendiendo las expectativas de todos sus participantes: inversionistas, colaboradores, directivos, proveedores, clientes, gobierno, organizaciones sociales y comunidad.

Solarte (2003) dice que la idea de responsabilidad social exige considerar al conjunto de la sociedad, aunque de manera más directa a las comunidades afectadas por las acciones de una organización, como beneficiadas o perjudicadas por las políticas y prácticas concretas decididas por esa institución. La acción de una organización afecta a un grupo muy grande de personas, que tienen expectativas en su desempeño y derechos legítimos sobre esas prácticas. Por esta razón, la comprensión de la idea de responsabilidad social de cada organización en todas sus interrelaciones se ha constituido en el centro de toda la reflexión ética sobre las empresas.

La responsabilidad social implica, pues, reconstruir el carácter cívico y social de las

empresas y de las instituciones. Esto supone una nueva configuración de las mismas, pues las alternativas orientadas hacia una sociedad sin exclusión implican la construcción de nuevas formas de solidaridad, al interior y al exterior de cada empresa, con las víctimas reales o potenciales de sus acciones, de manera que las nuevas relaciones que generen las organizaciones no sean ya simplemente de usuarios o clientes, ni de víctimas y victimarios, sino auténticas relaciones de mutuo reconocimiento.

## **2.8 Método de trabajo de la organización**

“Grifo San Ignacio SAC” tiene en cuenta que uno de los pasos para llegar a tener éxito en la organización es importante seguir los pasos que ya están establecidos, los mismos que ya están establecidos. Tener una metodología para trabajar permite tener buenos resultados y así quienes acceden a nuestros servicios estén satisfechos. Seguir los pasos permite tener una buena organización, un mejor trabajo y que se cumpla con el protocolo. De esta manera va a haber seguridad no solo para los usuarios sino para el personal que labora dentro de la organización así como para los vecinos que habitan cerca a grifo porque debemos tener en cuenta que si se produce un accidente de todas maneras va a tener impacto en nuestro entorno, alterando el ambiente y hasta con el peligro de perder vidas humanas. De todo esto va a ser imposible recuperarse. Para esto se tiene en cuenta los siguientes pasos:

- 1. Plantearse objetivos y definir lo que se ha a hacer.-** Todo nuestro persona se capacita todos los días, en donde se le hace recordar las normas, reglas, datos nuevos que se van encontrando, corrigiendo errores que se han visibilizado en el día a día. Se les informa la manera de reconocer monedas y billetes falsificados, por lo que cada seis meses se invitan a personas conocedoras para instruir a

nuestra persona. Los trabajadores están informados dónde se encuentra el botiquín de primeros auxilios, cómo utilizarlos y también cómo utilizar los extintores así como qué hacer ante la presentación de un sismo o algún suceso imprevisto. También se les informa que hay usuarios que quieren sorprender como que ya cancelaron pero no lo han hecho o utilizan tarjetas clonadas para cancelar. Recordemos que hay trabajadores que ya vienen con costumbres que nada les va a pasar pero de todas maneras pueden haber errores humanos que se pueden prevenir. Es estos momentos que el trabajador debe hacer las preguntas que tienen para que sean aclaradas y así mejorar la calidad del trabajo.

**2. Tener cerca al lugar de trabajo el cronograma y el protocolo de lo que se va**

**a hacer.-** El trabajador, como parte del respeto a sus compañeros, deberá respetar el horario de entrada y de salida porque de no hacerlo altera la programación. Cuando piensa que se va a demorar debe comunicarlo inmediatamente para que el compañero que va a ser relevado sepa que se va a quedar un tiempo más y de no ser posible para que alguno de ellos lo reemplace. Si va a faltar por motivos de salud o por algún imprevisto también debe comunicarlo. Los trabajadores del grifo tienen, durante su jornada laboral, algunos minutos libres que pueden servir de descanso o para algunas necesidades. Es así que debe comunicar para que lo reemplacen por ese corto periodo y dejar el dinero en buen recaudo para evitar pérdidas. Si es necesario abandonar el trabajo por alguna emergencia familiar también lo deberá informar.

**3. Respetar los momentos de descanso.** Trabajar de manera ininterrumpida la

jornada laboral en lugares como el grifo genera cansancio y estrés, por lo que es necesario tomarse unos minutos de descanso cada cierta hora, de no hacerlo

pueden hacer equivocaciones durante la jornada laboral, lo que va en perjuicio personal y laboral.

- 4. Comunicación.-** Es una parte importante del servicio que brindamos, a ellos se les está informando siempre sobre los beneficios que ofrecemos, las novedades que tenemos, si ha llegado algún producto nuevo también se les comunica. De manera paralela se les entrega información escrita sobre las actividades que se realizan. También se les informa sobre las ofertas o regalos que se están ofreciendo.

## **Capítulo III**

### **Labor del psicólogo en el servicio de psicología de “Grifo San Ignacio SAC”**

#### **3.1 Intervención del psicólogo desde el área de Recursos Humanos**

El área de recursos humanos, en el “Grifo San Ignacio SAC”, está bajo la responsabilidad de un psicólogo, la misma que ha recaído en mi persona. El trabajo es variado, que va desde el reclutamiento hasta la explicación de cómo van a ser los salarios, compensaciones y lo que la organización ha programado desde antes que se empiece a trabajar.

En cuanto a la remuneración, los colaboradores reciben 14 sueldos al año (12 sueldos de ley más dos gratificaciones). La remuneración se les deposita en dos quincenas en la cuenta de haberes que se les apertura a cada trabajador, cada una de las quincenas es el 15 y 30 de cada mes. A esto se les agrega el pago de asignación familiar. Todos los ingresos, así como descuentos, aparecerá en la boleta de pagos que se le entrega cada 15 días. Los meses de diciembre y julio reciben una bonificación equivalente a un sueldo mensual. También se les deposita por compensación de tiempo servicios equivalente a una remuneración anual (los meses de mayo y noviembre). Las utilidades se depositan en el mes de abril, las mismas que son variables y dependen de las ganancias y gastos que obtiene la organización.

De igual manera, se le ofrece seguro complementario de trabajo de riesgo, el mismo que cubre accidente dentro del centro laboral. Si el trabajador está fuera del centro laboral pero desempeñando funciones que pertenecen a la empresa también

tienen seguro. Finalmente, el seguro cubre las enfermedades profesionales contraídas por el trabajo que desarrolla en la organización. Igualmente, se les otorga un seguro de vida. Cobertura por muerte natural, accidental o invalidez total y permanente por accidente. Nuestros trabajadores gozan de descanso médico por enfermedad, lactancia, descanso por maternidad y prestación por sepelio.

Se les otorga bonos por las ventas que realizan. La estación de servicio del grifo tiene programada una determinada meta que cumplir; si ésta se cumple recibirán un bono equivalente a la cantidad ya pactada. Al colaborador del mes también se le otorgará bonificación, un vale de consumo por cien soles y un día libre. Al colaborador del mes se le recompensa por hacer más de lo que se le pide, la manera como atiende al cliente, la evaluación de los compañeros, y a su puntualidad y asistencia. Si se siguen cumpliendo los objetivos del grifo se entrega un bono trimestral y por cada año de trabajo.

Entre el reglamento de la organización está que todos los colaboradores están obligados a marcar diariamente su asistencia, tanto a la hora de ingreso como a la hora de salida. Las faltas y tardanzas generan descuentos en su remuneración.

En cuanto a su desarrollo personal, los trabajadores del grifo tienen su línea de carrera. Empiezan trabajando como operadores de isla (surtidores) o como vendedores en el mini market. Luego pasan a ser líderes, que son una suerte de supervisores y ayudan a la formación del nuevo personal. Se continúa como asistente operativo, asistente administrativo, sub administrador y administrador.

La organización ofrece beneficios cuando nuestros colaboradores, cónyuges y sus hijos desean estudiar alguna técnica o profesión. También se conmemoran festividades como día de la mujer, día de la madre, día del trabajador, día del padre, fiestas patrias, navidad, día de los niños, regalos, aniversario de la institución, etc.

### **3.1.1 Perfil del psicólogo dentro de la organización**

La organización, entre cada uno de sus objetivos, tiene señalados los perfiles de cada uno de los puestos de trabajo. En lo que respecta al psicólogo, establece los siguientes:

- Ser empático. Es la habilidad para saberse comunicar en todos los momentos, dar soluciones justas en el momento oportuno.
- Saber comunicarse. Consiste en escuchar y luego tomar decisiones y que los colaboradores se sientan satisfechos.
- Ponerse en todas las situaciones. Es la habilidad de comprender a los demás porque los problemas de cada uno se reflejan en la organización.
- Solucionar problemas. Todos los días hay problemas que resolver, por lo que el psicólogo lo debe hacer y también anticiparse a lo que podría venir.
- Saber entrevistar. Para hacer un buen reclutamiento es preciso tener el perfil de cada puesto y así hacer una buena entrevista.
- Ética y valores. El psicólogo debe estar preparado en todo momento para orientar y ser ejemplo ante todos los trabajadores.

## **3.2 Labor en el grifo**

### **3.2.1 Reclutamiento**

El reclutamiento es un conjunto de procedimientos que tienden a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la

organización. Básicamente es un sistema de información, mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos oportunidades de empleo que pretende llenar. Según Arias (1994) para que el reclutamiento sea eficaz debe atraer un contingente de candidatos suficiente para abastecer adecuadamente el proceso de selección. Se entiende por fuentes de reclutamiento, los lugares de origen donde se podrá encontrar los recursos humanos necesarios. Para esto es muy importante establecer los aspectos motivacionales para que las personas interesadas se presenten a pretender lograr un puesto de trabajo; de no haber una buena motivación con toda probabilidad habrá personas valiosas que no se presenten.

Una parte importante en el reclutamiento es la entrevista en donde se detecta de manera clara los aspectos más visibles del candidato y su relación con los requerimientos del puesto. Para cubrir una plaza está de acuerdo con el perfil que persigue la empresa. En esta etapa es importante la entrevista, es aquí en donde es importante la experiencia del psicólogo y se deberá hacer preguntas de cultura general para elegir sin problemas. En la gran mayoría de las empresas modernas es el supervisor inmediato o el gerente del departamento interesado quien tiene en último término la responsabilidad de decidir respecto a la contratación de nuevos empleados. Siendo éste el caso, es obvio que el futuro supervisor desea tener elementos para tomar su decisión.

La selección es un proceso completo ya que se tiene que escoger las personas idóneas para cubrir una vacante de una organización tomando como parámetro las necesidades de la empresa, ya que dependiendo de que tan bien se

haya llevado el proceso dependerá el funcionamiento o crecimiento de la empresa o su total fracaso o quiebra del ente económico (empresa). La función de contratar se asocia con el departamento de personal, pero además el proceso de selección tiene importante radical en la administración de recursos humanos. Por lo tanto, la selección adecuada es esencial en la administración de personal e incluso para el éxito de la organización. La finalidad es escoger a los candidatos más adecuados para el cargo de la empresa y no siempre el candidato más adecuado es aquel que posee las mejores calificaciones. La selección de personal cumple su finalidad cuando coloca en los cargos de la empresa a los ocupantes adecuados a sus necesidades y que pueden, a medida que adquieren mayores conocimientos y habilidades, ser promovidos a cargos más elevados que exigen mayores conocimientos y habilidades.

Por medio de la selección de personal la organización puede saber quiénes de los solicitantes que se presenten son los que tienen mayor posibilidad de ser contratados para que realicen eficazmente el trabajo que se les asigne. Este proceso implica igualar las habilidades, intereses, aptitudes y personalidad del solicitante con las especificaciones del puesto. Cuando la selección no se realiza bien el departamento de recursos humanos no logra los objetivos determinados anteriormente, asimismo, una selección desafortunada puede impedir el ingreso a la organización de una persona con gran potencial o franquear el ingreso a alguien con influencia negativa que puede afectar el éxito de la organización. En tal perspectiva, queda clara la trascendencia que tiene realizar estos procesos de modo sistemático y transparente.

Los pasos para el proceso de reclutamiento son:

- Recepción preliminar de solicitudes.- Se elabora un calendario para la presentación de documentos. Ahí se colocan los requisitos que se necesita para cubrir determinado puesto.
- Pruebas de idoneidad.- El postulante es evaluado de diferentes maneras para saber si se ajusta al perfil que se solicita.
- Entrevista inicial o preliminar.- Sirve para cruzar la información que el postulante ha presentado y se corrobora lo dicho.
- Entrevista de selección.- Los entrevistadores obtienen información sobre el solicitante, y el solicitante obtiene sobre la organización.
- Entrevista con el supervisor.- El supervisor, o gerente, es el que hace la entrevista final porque es la persona que tiene la última palabra y los gerentes de la empresa confían en él.

Como vemos, el reclutamiento permite atraer los candidatos idóneos para ocupar un puesto; ayuda a descubrir quiénes de los postulantes son los que tienen las mejores posibilidades de pasar a formar parte de la organización y así ésta llegue a destacar entre todas aquellas de su rubro. Cuando la selección no es la adecuada se pierde la oportunidad de haber desperdiciado a otra persona que tal vez tenga mejores condiciones para el cargo.

Hay organizaciones que desde el momento que ingresan a laborar sus trabajadores constantemente los están capacitando para que cuando se presente la oportunidad inmediatamente los promocionan, de esta manera tienen en sus canteras a personas que ya están identificados con la organización. Esto es

recomendable porque los trabajadores ya tienen interiorizados sus valores, la cultura de la organización, la conocen y saben cómo actuar en determinadas circunstancias. Por eso, las organizaciones modernas siempre están teniendo visión de futuro para prevenir acontecimientos.

### **3.3 Funciones en el Servicio de Psicología**

El trabajo que estoy desempeñando en el grifo está centrado, principalmente a la seguridad por la misma naturaleza del servicio que se ofrece. Al ser una empresa de hidrocarburos se deberá tener muchísimo cuidado en el servicio que se ofrece. La psicología de la seguridad es una rama de la psicología organizacional que se interesa por la situación del trabajador en su ambiente laboral, incluyéndose a los riesgos que son inherentes a la naturaleza de su desempeño. Tiene relación directa con la psicología preventiva, así como del comportamiento organizacional en donde el trabajador tiene que cumplir con todas las normas que establezca la organización. También se refiere al desempeño, el clima laboral, la productividad y la manera como se desenvuelven las personas que laboran en las organizaciones. Como vemos, si hay seguridad dentro de una organización los trabajadores se desempeñan mejor porque cuentan con un clima laboral propicio para un mejor desempeño.

#### **3.3.1 Definición de psicología de la seguridad**

La psicología de la seguridad se encarga de minimizar los riesgos en las organizaciones. Los principales riesgos en la industria están vinculados a los accidentes que pueden tener un importante impacto ambiental y perjudicar a regiones enteras, aún más allá de la empresa donde ocurre el siniestro. La seguridad industrial, por lo tanto, requiere de la protección a los trabajadores (con

los equipos de protección personal según la labor que desempeñan, por ejemplo) y su monitoreo médico, la implementación de controles técnicos y la formación vinculada al control de riesgos. Cabe destacar que la seguridad industrial siempre es relativa, ya que es imposible garantizar que nunca se producirá ningún tipo de accidente. De todas formas, su misión principal es trabajar para prevenir los siniestros (Canesa y García, 2010).

Por su parte, Meliá, 1999, reporta que la Psicología de la Seguridad se ocupa de esclarecer los mecanismos psicológicos, grupales, organizacionales, sociales y ambientales que configuran la dimensión de seguridad de toda conducta humana. Por ello, está orientada al desarrollo de los métodos de diagnóstico e intervenciones relativas a toda esta índole de factores que permitan disponer el componente de seguridad de la conducta de tal modo que el riesgo de accidentes, enfermedades y daños a la salud se minimice, y si es posible, desaparezca. La psicología de la seguridad es la aplicación de esta disciplina a la prevención de accidentes para el tratamiento de los factores de riesgo inherentes al trabajo. El objetivo final es el mejoramiento del desempeño de las personas y la realización de los trabajos sin pérdidas.

Las organizaciones realizan frecuentes actividades para la prevención de accidentes laborales. Se sabe de la importancia del orden y aseo de los lugares de trabajo, se cuida de no provocar incendios, precaución con la electricidad y se difunden lecturas breves para una mejor seguridad. Algunas empresas extreman las medidas de seguridad capacitando al personal diariamente, pero la experiencia enseña que de todos modos se producen los accidentes de trabajo, principalmente

por descuido por parte de los trabajadores que son responsables de determinada área. Tenemos que recordar que los accidentes se producen porque no se han tomado las debidas medidas de seguridad o ha ocurrido alguna negligencia. También se debe tener en cuenta que los accidentes pueden repetirse y las consecuencias suelen ser fatales, es decir llegar a tener pérdidas humanas, causar daños irreparable (en infraestructura, maquinaria, producción, etc.) para la empresa. Nadie puede prever las consecuencias de un accidente y lo único que resta es prevenir y tomar todas las medidas posibles para evitar que sucedan.

### **3.3.2 La seguridad y salud en el trabajo**

En la Constitución Política del Perú del año 1992, Artículo 7, dice que todas las personas tienen derecho a la salud y seguridad en el trabajo en cualquier ámbito, incluido el laboral; siendo éstas una condición básica para la protección social y el desarrollo de las relaciones de trabajo decentes. El trabajo decente resume las aspiraciones de las personas 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 los trabajadores expresen 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 decente es esencial para el bienestar de las personas. Además de generar un ingreso, el trabajo facilita el progreso social y económico, y fortalece a las personas, a sus familias y comunidades.

La seguridad y salud en el trabajo tienen como principio prevenir las enfermedades y los accidentes que se originan en el trabajo y que amenazan a la salud del trabajador, se busca mejorar el ambiente de trabajo, con la participación de los trabajadores a través de la cultura hacia la seguridad y salud. Las organizaciones en los últimos años han venido adoptando diversos modelos de gestión de seguridad y salud en el trabajo, con el propósito de ser más efectivos y asertivos en cuanto a la disminución de accidentes e incidentes de trabajo, convirtiéndose el tema de seguridad en una necesidad de “cultura preventiva” dejando de lado los sistemas tradicionales que tienen el carácter reactivo cíclico y temporal. Se suma a ello que en nuestro país las leyes de seguridad obligan a las empresas aliñarse a un sistema de seguridad laboral para mantener su funcionamiento en el rubro empresarial. Pero no solo es responsabilidad de las organizaciones sino también de los trabajadores como entes activos de la seguridad.

Es muy importante que las personas tomen conciencia sobre la importancia de la seguridad no solo en sus centros de trabajo sino también en sus vidas en general. Es decir que las personas con el tiempo puedan reconocer a la seguridad como un derecho, deber y un valor; no solo como una obligación laboral para que de esta forma la seguridad pase a ser parte de nuestra cultura como país.

Cada persona debe comprender el valor de su seguridad, para ello muchas de las empresas peruanas están incluyendo a sus sistemas de gestión la gestión de seguridad, modelos y/o métodos para reducir los accidentes son múltiples pero en

este trabajo monográfico se explicara la herramienta de seguridad basada en el comportamiento.

En la actualidad, debido a la legislación sobre seguridad, muchas de las empresas están preparándose para las primeras inspecciones de seguridad laboral que se llevara a cabo por los inspectores de la SUNAFIL (Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral). Es trascendente recordar que si las empresas no cumplen con lo establecido por la ley de seguridad laboral 29783 están transgrediéndola y eso es un delito que tendrá sanciones según lo establecido en el acta de sanción.

### **3.3.3 Causas de los accidentes**

Los accidentes ocurren porque las personas cometen actos incorrectos o porque los equipos, herramientas, maquinarias o lugares de trabajo no se encuentran en condiciones adecuadas. El principio de la prevención de los accidentes señala que todos los accidentes tienen causas que los originan y que se pueden evitar al identificar y controlar las causas que los producen. Estos pueden tener uno o varios eventos relacionados que concurren para generar un accidente.

Se dividen en:

1. Falta de control. Son fallas, ausencias o debilidades administrativas en la conducción del empleador o servicio y en la fiscalización de las medidas de protección de la seguridad y salud en el trabajo.
2. Causas básicas. Referidas a factores personales y factores de trabajo:
  - Factores personales.- Referidos a limitaciones en experiencias, fobias y tensiones presentes en el trabajador.

- Factores del trabajo.- Referidos al trabajo, las condiciones y medio ambiente de trabajo: organización, métodos, ritmos, turnos de trabajo, maquinaria, equipos, materiales, dispositivos de seguridad, sistemas de mantenimiento, ambiente, procedimientos, comunicación, entre otros.
3. Causas inmediatas.- Son aquellas debidas a los actos condiciones subestándares.
  4. Condiciones subestándares. Es toda condición en el entorno del trabajo que puede causar un accidente.
  5. Actos Subestándares. Es toda acción o práctica incorrecta ejecutada por el trabajador que puede causar un accidente.
  6. Enfermedad profesional u ocupacional. Es una enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo relacionada al trabajo.

### **3.4 La salud en el trabajo de hidrocarburos**

Piscoya (2016) dice que la salud en el trabajo de hidrocarburos está centrada en lo siguiente:

1. Riesgos químicos.- En la industria de hidrocarburos se maneja un conjunto apreciable de agentes químicos con diversos usos, los cuales pueden encontrarse almacenados en recipientes (cilindros, tambores, cuñetes, bombas, tanques de almacenamiento. Por este motivo, se debe evitar la inhalación, ingestión o contacto con cualquiera de ellos y tomar las precauciones necesarias para su manipulación. El uso, transporte o la disposición inapropiada de estos pueden originar consecuencias negativas o efectos adversos a la salud. Cuando no hay un buen control se generan quemaduras severas e irritaciones por inhalación, ingestión y contacto de

sustancias en altas concentraciones o diluidas. También puede ocurrir incendios, explosiones. También producen dermatitis. Han existidos casos que trabajadores se han asfixiado haciendo mantenimiento a los tanques de combustibles. Entre los riesgos que hay son: explosión e irrigación de sustancias químicas al espacio.

2. Problemas de la salud. Se presenta dolor de cabeza visión borrosa y otros problemas a los ojos, infecciones al oído, asma, bronquitis, daño al hígado y a los riñones, problemas digestivos, daño a la médula ósea, salpullido, hongos s la piel, cáncer.
3. Enfermedades a largo plazo. Problemas de reproducción, cáncer (estómago, vejiga y boca).

### **3.4.1 Difusión de Políticas de la empresa**

#### **1. Política de control de asistencia**

##### **I) Objetivo**

Describir la política de control de asistencia y permanencia del personal administrativo y operativo.

##### **II) Alcance:**

Esta política regula el ingreso y salida de todo el personal de la organización, tanto a nivel administrativo como operativo. La empresa ha designado como medio de control de asistencia la marcación a través de huella digital, para ello todos los colaboradores serán registrados desde el momento de su ingreso.

### III) Disposiciones generales:

- Es responsabilidad del colaborador registrar su entrada y salida de su centro de labores, siendo esta la única medida aceptada por la organización para validar su asistencia.
- Los colaboradores no obligados a registrar su asistencia son aquellos considerados con cargos de dirección y no fiscalizados: Gerencias, Representante de Dirección y Jefaturas, estas posiciones deben acreditar su permanencia interna y/o externa en el cumplimiento de sus funciones con su jefatura directa.
- Todo tiempo acumulado después del término de la jornada de trabajo (8 horas laboradas) deberá contar con la autorización expresa de su jefe inmediato, el cual comunicará con anticipación al área de Recursos Humanos.
- La tolerancia máxima de tardanza es de 10 minutos, pasado ese tiempo se realizará el descuento proporcional.
- La asignación de permisos deben realizarse con anticipación y autorización de jefe inmediato y comunicado al área de Recursos Humanos.

### IV) Disposiciones específicas:

Para estaciones de servicio y distribución minorista:

- Deben registrar 2 marcaciones al día: al ingreso y salida de labores en la sede asignada.

- La generación de sobretiempos es autorizado por la gerencia de operaciones, las mismas que serán compensadas o pagadas según lo dispuesto por la organización.

Personal administrativo:

- Es necesario realizar 4 marcas al día: ingreso, salida a refrigerio, entrada de refrigerio y salida de labores.
- El tiempo de refrigerio es mínimo 45 minutos y máximo 1 hora, transcurrido ese tiempo se considerará como tardanza y se realizará el descuento proporcional.
- Los sobretiempos generados y autorizados por el jefe inmediato deberán ser compensados de manera coordinada.
- Personal asignado a comisiones (labores fuera del área o base) deberán registrar su asistencia en cualquiera de las sedes de la empresa. Si la comisión es externa a las sedes de la empresa, deberá ser comunicado al área de Recursos Humanos por la jefatura inmediata.

V) Medidas finales:

Todo incumplimiento a las disposiciones de la presente política estará sujeto a las sanciones establecidas en el reglamento interno de trabajo.

## **2. Política de uso de medicamentos y botiquín**

Política de uso de medicamentos y botiquín en estaciones de servicio

VI) alcance:

Esta política regula el correcto uso de botiquines y medicamentos asignados a las estaciones de servicio (Lima y Provincia), asignados por

el médico ocupacional de “Grifo San Ignacio SAC”. Los implementos de botiquín y medicamentos ubicados en el lugar de trabajo están a cargo de los administradores de estación, y de no estar presente queda a responsabilidad del encargado del turno, teniendo dentro de sus principales responsabilidades.

- Velar por el correcto uso de los medicamentos asignados.
- Solicitar los medicamentos y/o Implementos de botiquín ya sea por vencimiento o reposición.

VII) Objetivo:

Describir la política de uso de los botiquines y medicamentos utilizados en la estación de servicio, salvaguardando las disposiciones mínimas de seguridad y salud en el lugar de trabajo.

VIII) Criterio para el uso de los medicamentos e implementos de botiquín: Ante cualquier dolencia reportada por el colaborador el administrador deberá:

- Comunicar vía telefónica (#846142) y por escrito al correo del médico ocupacional, reportando la dolencia del trabajador.
- El médico ocupacional es el único autorizado para brindar indicaciones y recetar medicamentos.
- Toda salida de medicamentos deberá registrarse en el formato de control de medicamentos.
- Si por algún motivo no hay respuesta vía telefónica o vía mail; no se podrá proporcionar ningún medicamento, en ese caso se otorgará permiso al colaborador para que acuda al centro de salud más cercano o al que esté afiliado. Luego el colaborador tendrá que regularizar las

horas de permiso con el boucher de atención médica. Bajo ningún caso se otorgará permiso para retirarse a su domicilio.

- Los implementos del botiquín serán utilizados en función a las emergencias leves reportadas por lo colaboradores, y queda a decisión del administrador el uso de los mismos.

IX) reposición de medicamentos y botiquín:

- El Administrador de la EE.SS es el único personal autorizado para solicitar la reposición de medicamentos y/o implementos del botiquín.
- La solicitud de medicamentos y/o implementos del botiquín se realizara al área de bienestar social cada 3 meses.

### **3. Políticas de cuidado a las gestantes**

Política de cuidado a las gestantes

I) Objetivo:

Describir la política de cuidado a la gestante en la empresa.

II) Alcance:

Esta política regula el tratamiento que recibirán las madres gestantes en la empresa, tanto en las estaciones de servicio como en áreas administrativas a fin de velar por el desarrollo y bienestar de la trabajadora e hijo.

Los jefes inmediatos, así como las áreas de RRHH, y seguridad ocupacional tienen el deber de proporcionar las condiciones adecuadas para que las madres gestantes ejerzan su trabajo con el menor riesgo posible.

III) Medidas a tomar con colaboradoras gestantes:

Ante el conocimiento expreso de la condición de la trabajadora, el jefe inmediato deberá proporcionar las facilidades del caso para cumplir con lo siguiente:

- Podrá otorgarse permisos para controles prenatales sin necesidad que estas horas sean compensadas. Para sustentar el permiso deberán presentar documento de atención.
- La colaboradora podrá hacer uso de sus vacaciones pendientes antes o después de su descanso por maternidad respectivo, para ello el área de RRHH hará las coordinaciones necesarias.

Consideraciones especiales para gestantes en estaciones de servicio:

- Asignar horarios diurnos de trabajo.
- No realizará descarga de combustible.
- Se asignará islas de combustibles líquidos, no deberá manipular GLP y/o GNV.
- Una vez cumplido los 6 meses de gestación, la trabajadora deberá trasladarse a minimarket o asignar otras funciones que no contemple exposición directa a combustible.

Las áreas de soporte proporcionarán otras medidas complementarias:

- El medico ocupacional hará control de estos casos para proporcionar asesoría y medidas de cuidado.
- La asistente social hará seguimiento y visitas durante todo el proceso.

IV) Medidas finales:

Se tomara medidas adicionales si el caso tuviera complicaciones durante el periodo de gestación.

#### **4. Reglamento interno de trabajo**

Incluye la divulgación de las normas que deben ser cumplidas por los trabajadores del grifo. De entre estas se encuentran:

- Contratación de los trabajadores: Requisitos para la contratación, instrucciones sobre condiciones de trabajo.
- Contrato de trabajo y responsabilidad vehicular, extinción del contrato de trabajo.
- Jornadas y horarios de trabajo, tiempo de refrigerio y descanso, obligaciones del trabajador, relevos, asistencia, labor en el puesto de trabajo, cambio y uso de ropa de uniforme, cambio de turno.
- Faltas y tardanzas, faltas por enfermedad, licencias, autorización para ausentarse.
- Remuneraciones, vacaciones.
- Derechos, obligaciones y deberes del empleador y del trabajador, deberes éticos del trabajador, consecuencias por incumplimiento de deberes, normas de conducta, prohibiciones del trabajador.
- Armonía dentro del centro laboral, medidas disciplinarias.
- Cese de la empresa.

#### **5. Aplicación del Reglamento de Seguridad para las actividades de hidrocarburos.**

Es la explicación que se les hace a cada uno de los trabajadores e integrantes del Grifo con el objetivo de preservar la integridad y salud del personal, así como cuidar y proteger a terceras personas de eventuales riesgos. Es por esto que se

designa un comité de seguridad y salud en el trabajo que tiene como funciones efectuar inspecciones periódicas de seguridad, analizar las causas y estadísticas de los accidentes, determinan las causas de las emergencias y enfermedades profesionales. Este comité se encargará de hacer las señalizaciones respectivas dentro del Grifo para que no se presenten problemas que lamentar.

También se deberá elaborar planes de contingencia para cuando se presente alguna eventualidad como por ejemplo: incendios, explosión, fugas, derrames, sismos, accidentes, inundación, etc. También se deberán hacer estudios de riesgos para prevenir accidentes. Tampoco se puede obviar la educación, por medio de señales u otros medios, a los usuarios y visitantes en el sentido de las normas e indicaciones que deben ser respetadas. Se deberá tener mucho cuidado que el personal que trabaja en la empresa cumpla con todas las normas de seguridad.

La higiene y seguridad del personal es otra de las maneras de educar al trabajador, tener bien conservados los servicios higiénicos, duchas, cocinas, comedores, suministros de agua, preparación de alimentos, bebederos, evitar la presencia de insectos y roedores. No olvidar la asistencia médica y primeros auxilios, disponer de un botiquín, dotación de instrumentos de seguridad personal, usar ropa adecuada y en buen estado, colocar letreros y avisos para la seguridad, instalación de alarmas, hacer mantenimiento diario, utilización y tener al día los extintores, hacer ejercicios prácticos contra incendios y otros simulacros.

## 6. Factores psicológicos que intervienen en los accidentes laborales

Peniche y Ruiz (1985) afirman que los siguientes factores psicológicos influyen en los accidentes laborales:

- **Problemas físicos o mentales.-** Para desarrollar el trabajo adecuadamente es necesario estar bien preparados, con una fuerza suficiente, vista u oído eficiente, sin nerviosismo, rapidez de reflejos, buena capacidad de comprensión, prudencia, etc. El error humano dentro del trabajo es un parámetro que no sólo tiene relación con los aspectos individuales sino también con la organización y los factores del trabajo.
- **Fatiga.-** Es un estado patológico que se produce durante la actividad diaria consistente en un agotamiento físico y mental, que se traduce en deterioro de la calidad de trabajo, falta de entusiasmo, imprecisión, tedio, desinterés y bajo rendimiento entre otros síntomas. Esto influye en que se llevan a cabo trabajos sin objetivos y trabajos inacabados, para lo que se recomienda periodos de descanso. Los síntomas orgánicos de la fatiga, generalmente con pocas variantes son: adelgazamiento, trastornos digestivos y circulatorios. Los síntomas psíquicos son: confusión mental, desorientación y pasividad.
- **La atención.-** Linaza (1979, citado por Silva, 2008) la describió como una facultad mental que selecciona los estímulos internos y externos, es decir ejerce una función selectiva sobre la percepción, haciendo que lleguen a nuestra corteza cerebral algunos estímulos y otros no. Es por tanto la responsable de la vigilancia y el estar atentos (ojos y mente en la tarea). La mayoría de los actos del hombre dependen en gran parte del buen funcionamiento de la atención. Esto pone de manifiesto la importancia de estimular al trabajador, no sólo mediante factores ambientales (luz, calor,

música, etc.) si no también estimular mediante factores internos. De esta manera se logrará que no se produzca la atención involuntaria (distracción) ni la distracción voluntaria, producto de la monotonía y el aburrimiento. De esta manera lograremos una mejor ejecución de la tarea, sobre todo con seguridad y con buen rendimiento.

- **Las emociones.-** Peniche y Ruiz (1985) señalaron que las emociones son otra variable humana, relevante para entender cómo intervienen los factores humanos en los accidentes de trabajo. Ciertos estados emocionales al desorganizar la conducta de los trabajadores, les lleva a cometer más errores y por tanto, a incrementar los riesgos de trabajo y a sufrir siniestros con mas facilidad. Un estado emocional, tal vez, más frecuente entre los accidentados es la depresión. Estado que se caracteriza por sentimiento de minusvalía, pérdida de la autoestima y sentimientos de culpa, es una devaluación de uno mismo. Cuando un trabajador se devalúa a si mismo se incrementa las posibilidades de sufrir un accidente o incidente por la tendencia auto punitiva que acompaña a este estado emocional, el trabajador se auto castiga como una forma de expiar estos sentimientos. En estas condiciones las posibilidades de que un trabajador cometa errores son altas.
- **Rendimiento intelectual.-** Linaza (1979, citado por Silva, 2008), señala que la correlación entre inteligencia y accidentabilidad depende de la dificultad del trabajo a realizar. Si el trabajo es difícil requiere más inteligencia para realizarlo y no accidentarse. Lo que la realidad de la minería e industrias nos muestran en la práctica es que los individuos con menor educación y menor aptitud intelectual, son los que realizan los trabajos más peligrosos; cabe pues esperar que sean los que más se accidenten, lo cual no justifica que sean

los más tontos. Esto pone de importancia de la selección de personal como método de prevención.

- **Las actitudes.-** Espinosa (2006), puntualizó que la modificación de actitudes es otra estrategia adecuada para lograr cambios en las preferencias, valores y perspectivas que tiene los trabajadores, ya sea de su trabajo, empresa, compañeros, peligrosidad, etc. Determinar la actitud del trabajador ante el riesgo, peligros y siniestros nos permite predecir y comprender mejor su comportamiento ante estos eventos. La respuesta de las personas en una situación dada es denominada actitud. La actitud es la postura que se adopta frente a una idea o acción, así como la tendencia de actuar de una manera determinada frente a un objeto o situación. También podemos definirla como la predisposición constante y adquirida a reaccionar de un modo determinado en una situación determinada.
- **Estrés.-** Cualquier exigencia que produzca un estado de tensión en el individuo y que pida un cambio o adaptación por parte del mismo. Se puede generar estrés por los factores siguientes: personal, familiar, profesional, por situación, propio de la actividad (Pérez & Vargas, 1997, citado por Silva, 2008).

## **Conclusiones**

1. Los expendedores de combustibles están expuestos a adquirir malestares neuropsicológicos, cansancio, estrés, cambios conductuales, desconcentración, olvidos, alteración cognitiva.
2. Entre los factores de riesgo que llevan a perjudicar la salud de los trabajadores de un grifo son: descuido por parte del trabajador de no cumplir las recomendaciones, poco control y pobre información por parte de los supervisores hacia los trabajadores.
3. Los accidentes ocurren porque las personas cometen actos incorrectos o porque los equipos, herramientas, maquinarias o lugares de trabajo no se encuentran en condiciones adecuadas.

## **Recomendaciones**

- 1.** Mejorar las instalaciones, con ambientes especialmente elaborados para que tanto los trabajadores como los que solicitan los servicios así como las personas que viven cerca se sientan seguros y con un ambiente agradable.
- 2.** Trabajar siempre en equipo porque cuando se presente algún imprevisto inmediatamente se presenten respuestas rápidas que sean efectivas para solucionar el problema lo más pronto posible; para esto se deberán realizar continuamente simulacros.
- 3.** Educar diariamente a los trabajadores del Grifo para preservar su integridad y salud así como prevenir accidentes y enfermedades y proteger instalaciones, equipos y otros bienes.
- 4.** Instruir al comité de seguridad para que efectúe inspecciones periódicas, identificar las causas de los accidentes para que no se repitan y tomar todas las previsiones para asegurar la integridad de los trabajadores y usuarios.

## Referencias

- Alhama Belamaric, R. (2008), *Capital Humano*. La Habana: Editorial de Ciencias Sociales.
- Arias, F. (1994). *Administración de Recursos Humanos*. México D. F: Trillas.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México D.F.: Trillas.
- Cajiga, J. F. (2010). *Concepto de responsabilidad social empresarial*. México: Centro mexicano para la filantropía.
- Canesa, G. y García, E. (2010). *El ABC de la responsabilidad social en el Perú y en el mundo*. Lima, Perú: Siklos S.R.L.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: McGrawHill.
- Espinosa, C. (2006). *Diagnóstico y gestión de los comportamientos de las personas para reducir los accidentes de trabajo en la minería*. Ponencia presentada en el VI Congreso Nacional de Minería, Trujillo, Perú.
- Franco, P. (2006). *Manual de Diagnóstico: Indicadores CGS de Responsabilidad Social Empresarial*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
- Gordon, J. (1997). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana
- Marchán, C. y Pérez, I. (1997). Clima organizacional y satisfacción en el trabajo en un instituto universitario. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. Volumen 16, (1), 22 – 29.

- Mazabel, C. (2002). ¿A qué se denomina clima organizacional? *Revista de Gestión, Economía y Negocios*. Año IV (37), 61.
- Meliá, J. L. (1999). *La intervención en prevención de riesgos laborales desde la perspectiva de la psicología de la seguridad laboral*. Papeles del Colegio Oficial de Psicólogos, 57, 60-65. España.
- Peniche, C. A. y Ruiz, I. (1985). *Psicología de los Accidentes*. México D. F.: Continental.
- Piscoya, J. A. (2016). Salud en el trabajo en hidrocarburos. Conferencia presentada en el VI Congreso Peruano de Salud Ocupacional. Piura.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Prentice Hall
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Mexico D.F.: Prentice Hall.
- Rodríguez, D. (1999). *Diagnóstico Organizacional*. México D.F.: Alfaomega.
- Solarte, M. R. (2003). *Moral y ética de lo público*. Bogotá, Colombia. Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Teología.
- Silva, J. (2008). *El factor humano en la seguridad y prevención de los accidentes laborales*. Monografía para obtener el Título profesional de Licenciado en Psicología. UNFV.
- Vargas, J (2007) *La culturocracia organizacional en México*, Edición electrónica gratuita. Recuperado abril 2010 en [www.eumed.net/libros/2007b/301](http://www.eumed.net/libros/2007b/301)
- Vargas, R. (2002). *Expectativas Laborales de Trabajadores Mineros del centro del Perú: 1996 – 2002*. Lima –Perú. Informe de la Sociedad de Minería