

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO-ECUADOR Y  
UNIVERSIDAD DE HUELVA-ESPAÑA**

**Colegio de Postgrados**

**ESTUDIO DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL DE UNA  
EMPRESA DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS**

**ING. FRANCISCO HUGO C.**

Tesis De Grado Presentada Como Requisito Para La Obtención  
Del Título De Magíster En Salud, Seguridad Y Ambiente, con  
menciones en: Seguridad en el Trabajo e Higiene Industrial

**Quito Noviembre, 2007**

## INDICE

<b>INDICE</b> .....	<b>I</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>III</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>IV</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>V</b>
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>1</b>
<b>1. ADC&amp;HAS MANAGEMENT ECUADOR</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 ANTECEDENTES</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 DESCRIPCION DE LA EMPRESA</b> .....	<b>2</b>
<b>1.21 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL</b> .....	<b>4</b>
<b>1.3 BASE LEGAL</b> .....	<b>4</b>
<b>1.4 IMPORTANCIA</b> .....	<b>6</b>
<b>1.5 PRESUPUESTO</b> .....	<b>7</b>
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>8</b>
<b>2. GESTION TECNICA</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1 IDENTIFICACION DE LOS RIESGO DE FACTOR PSICOSOCIAL</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1.1 IDENTIFICACION OBJETIVA</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1.2 IDENTIFICACION CUALITATIVA</b> .....	<b>10</b>
<b>2.1.3 IDENTIFICACION CUANTITATIVA</b> .....	<b>12</b>
<b>2.1.4 IDENTIFICACION SUBJETIVA</b> .....	<b>12</b>
<b>2.2 MEDICION</b> .....	<b>12</b>
<b>2.3 EVALUACION DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b> .....	<b>13</b>
<b>2.3.1 PARTICIPACION, IMPLICACION, RESPONSABILIDAD</b> .....	<b>14</b>
<b>2.3.2 FORMACION, INFORMACION, COMUNICACION</b> .....	<b>14</b>
<b>2.3.3 GESTION DEL TIEMPO</b> .....	<b>14</b>
<b>2.3.4 COHESION DE GRUPO</b> .....	<b>15</b>
<b>2.3.5 HOSTIGAMIENTO PSICOLOGICO (MOBBING)</b> .....	<b>15</b>
<b>CAPITULO III</b> .....	<b>17</b>
<b>3. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS</b> .....	<b>17</b>
<b>3.1 DEFINICION E IMPORTANCIA</b> .....	<b>17</b>
<b>3.2 CONTROL EN LA FUENTE</b> .....	<b>18</b>
<b>3.3 CONTROL EN EL MEDIO DE TRANSMISION</b> .....	<b>18</b>
<b>3.4 CONTROL EN EL HOMBRE</b> .....	<b>19</b>
<b>3.5 EXAMENES PRE-OCUPACIONALES</b> .....	<b>20</b>
<b>3.6 EXAMEN INICIAL</b> .....	<b>20</b>
<b>3.7 EXAMENES PERIODICOS</b> .....	<b>21</b>
<b>3.8 EXAMENES DE REINTEGRO</b> .....	<b>21</b>
<b>3.9 EXAMEN DE RETIRO</b> .....	<b>21</b>
<b>CAPITULO IV</b> .....	<b>23</b>
<b>4. VIGILANCIA DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES</b> .....	<b>23</b>
<b>4.1 VIGILANCIA</b> .....	<b>23</b>
<b>CAPITULO V</b> .....	<b>25</b>
<b>5.1 RESULTADOS</b> .....	<b>25</b>
<b>5.2 CONCLUSIONES</b> .....	<b>30</b>
<b>CAPITULO VI</b> .....	<b>32</b>
<b>6. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>32</b>
<b>6.1 RECOMENDACIONES ESPECIFICAS</b> .....	<b>32</b>
<b>6.2 RECOMENDACIONES GENERALES</b> .....	<b>33</b>

<b>GLOSARIO.....</b>	<b>35</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>37</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>38</b>

## RESUMEN

Este trabajo de tesis ha servido para realizar una determinación inicial de los factores de riesgo psicosocial en la empresa ADC&HAS Management Ecuador, operadora del Aeropuerto Mariscal Sucre de Quito.

El Método del Instituto Navarro de Salud Laboral de España fue el utilizado en este estudio. Y se lo aplico a cada una de las áreas o Gerencias dentro de la empresa encontrándose desviaciones que tendrán que ser tratadas para mejorar el ambiente laboral y reducir la presencia de factores de riesgo psicosocial en la organización. Este método evalúa cuatro factores de riesgo psicosocial.

- Participación, implicación responsabilidad
- Formación, información, comunicación
- Gestión del tiempo
- Cohesión de grupo

Los resultados obtenidos se los ha plasmado de forma cuantitativa, intentando valorar el grado de satisfacción o insatisfacción en la empresa respecto a los factores de riesgo psicosocial.

Este estudio propone además, recomendaciones que ayudaran a eliminar los riesgos psicosociales en la empresa, logrando una satisfacción laboral de todos sus trabajadores. Es necesario aclarar que estas recomendaciones no deberán ser tomadas como universalmente validas, sino más bien de una guía general para ser aplicadas sobre los aspectos importantes encontrados para tratar los factores de riesgo psicosocial.

## **SUMMARY**

The present document contains an initial study of the psychosocial risk factors in ADC&HAS Management Ecuador S.A., the company responsible for the operation of Quito's International Airport operations.

The assessment was performed using the Navarro Occupational Health Method of Spain. The study was applied to each of ADC&HAS departments or management areas. The results showed deviations, which shall be addressed to improve the work environment and to reduce the presence of psychosocial risk factors within the organization. The method evaluates four psychosocial risk factors.

- Participation, implication and responsibilities
- Education, information, communication
- Time management
- Group cohesion

The results obtained are presented in a quantitative manner, rating the level of satisfaction or in-satisfaction in the workplace with regard to the psychosocial factors.

The study presents recommendations to eliminate the company's psychosocial risks factors and how to achieve work satisfaction in all its employees. It is important to clarify that these recommendations shall not be take as universally valid, but rather as general guidelines to be applied to treat the psychosocial factors found.

## INTRODUCCION

El ambiente laboral es el abanico de oportunidades socioculturales donde los trabajadores pueden desarrollar sus necesidades de bienestar, productividad, y experiencia positiva a lo largo de su actividad laboral. Promocionando el desarrollo de la autoestima y eficacia.

Situaciones contrarias que limiten la autoestima y eficacia, provocan en los trabajadores efectos adversos en su salud y bienestar; conllevando a que los factores de riesgo psicosocial puedan presentarse y ocasionar graves inconvenientes al bienestar y salud de los trabajadores.

Los factores psicosociales son factores de riesgo laboral, que actúan sobre procesos psicologicos a los que también se denominan estrés.

La presente tesis tiene por objeto el estudio de factores de riesgo psicosocial de una empresa de servicios Aeroportuarios, tomándose como referencia de estudio a la empresa ADC&HAS Management Ecuador SA, operadora del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de Quito.

El método con el cual se abordo la evaluación de los Factores de riesgo Psicosocial en la empresa ADC&HAS Management fue el del Instituto Navarro de Salud Laboral de España, el cual por medio de un cuestionario aborda los siguientes Factores Psicosociales:

- Participación, implicación responsabilidad
- Formación, información, comunicación
- Gestión del tiempo
- Cohesión de grupo
- Hostigamiento Psicológico (Mobbing)

Este cuestionario fue dirigido a todos los trabajadores de la empresa, en cada una de las áreas (Gerencia General, Operaciones, Planificación y Construcción, Recursos Humanos, Sistemas, y Administración y Finanzas) con el fin de evaluar el estado inicial actual de los factores psicosociales. Para de esta forma dar una idea general que servirá de arranque para estudios de mayor detalle o profundidad.

Los resultados obtenidos han sido presentados de forma cuantitativa, permitiendo así conocer el grado de riesgo al que los trabajadores puedan estar expuestos. De esta forma se han sugerido medidas de control para los factores de riesgo psicosocial encontrados.

Las conclusiones y recomendaciones de este estudio no deben ser tomadas o consideradas como universalmente válidas y de aplicación univoca, sino que deben ser de guía general sobre los aspectos importantes a considerar en cada factor.

## CAPITULO I

### 1. ADC&HAS MANAGEMENT ECUADOR

La Empresa ADC&HAS Management Ecuador, se encuentra ubicada en la provincia de Pichincha, en la zona norte del Distrito Metropolitano de la ciudad de Quito, en zona residencial, con una extensión de 120 ha aproximadamente; a su alrededor se encuentran viviendas, escuelas, condominios, centros comerciales, entre otros. Ver Anexo No 1



#### 1.1 ANTECEDENTES

El Gobierno Nacional, mediante Decreto Ejecutivo 885 (Diciembre 2002) transfirió la operación y administración del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de Quito, así como la construcción, conducción y mantenimiento de la nueva Terminal aérea internacional de la capital ecuatoriana, al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, a través de CORPAQ (Corporación Aeropuerto y Zona Franca del Distrito Metropolitano de Quito).

Tras suscribir los contratos de concesión y construcción el 16 de septiembre 2002, y el de delegación el 18 de noviembre de ese mismo año, Corporación QUIPORT asume la administración y operación del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre.

A su vez, Corporación Quiport S.A. contrató a ADC & HAS Management Ecuador S.A. como operadora del aeropuerto para administrarlo en forma conjunta con el sistema de aeropuertos de la ciudad de Houston, hasta que los trabajos de construcción del nuevo aeropuerto terminen y la operación aérea de la ciudad se transfiera a dicha Terminal.

ADC está constituida por Airport Development Corporation de Toronto - Canadá; y HAS representa a Houston Airport System de Texas.

## 1.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

La infraestructura de ADC&HAS Management Ecuador, está compuesta por oficinas, talleres, bodegas y un edificio para el servicio contra incendios (bomberos), situados en lugares estratégicos del aeropuerto, con la finalidad de contar con un mejor tiempo de respuesta a las diferentes demandas de la operación del Aeropuerto Mariscal Sucre de Quito.

El personal administrativo – financiero, ocupa las oficinas que se encuentran localizadas en los edificios terminales nacional e internacional, en el tercer piso, donde desarrollan las actividades diarias.

Los talleres están ubicados en el área perimetral del aeropuerto, pues sirven para el mantenimiento y reparación de todos los equipos que se utilizan dentro del aeropuerto, ayudando a mantener en estado óptimo de funcionamiento del Aeropuerto Mariscal Sucre de Quito.

Las bodegas también ocupan el área perimetral del aeropuerto, aquí se mantiene un stock mínimo de insumos y materiales utilizados en la actividad diaria del aeropuerto.

El edificio para el servicio contra incendios, es uno de los más relevantes dentro de un aeropuerto; se cuenta con un grupo de bomberos, que trabajan las 24 horas en diferentes turnos, además se tienen autobombas para la extinción de incendios en caso de emergencias que pueda presentarse con una aeronave dentro de las instalaciones del aeropuerto.

La empresa, está conformada por varios departamentos, la misma que cuenta con personal Administrativo y Operativo. El trabajo que se desarrolla en el aeropuerto se lo realiza en ocho horas diarias con una hora para descanso y/o almuerzo.

Los horarios del personal de servicio contra incendios, operaciones y servicio al cliente son los siguientes:

Primer turno	06:00 – 14:00.
Segundo turno	14:00 – 22:00.
Tercer turno	22:00 – 06:00.
Cuarto turno	08:00 – 17:00.

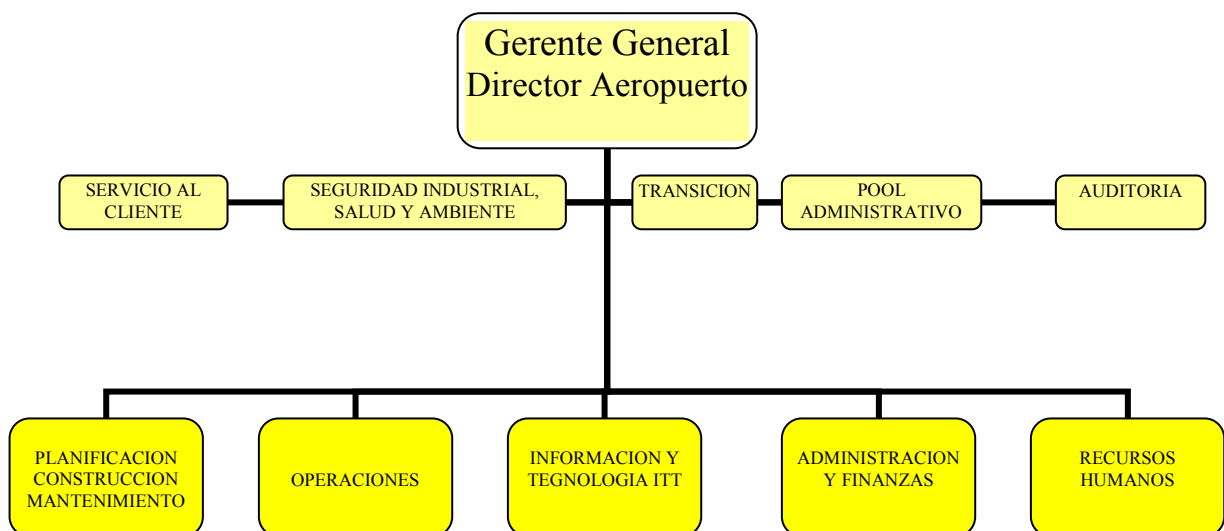


Para las labores que ADC&HAS Management Ecuador desarrolla, mantiene 157 personas, quienes son contratadas directamente por la empresa y se encuentra distribuida de la siguiente manera:

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>No. DE PERSONAS</b>	<b>GRUPO OCUPACIONAL</b>
GERENCIA GENERAL	42	ADMINISTRATIVO
GERENCIA DE SISTEMAS	7	ADMINISTRATIVO
GERENCIA DE OPERACIONES	60	BOMBEROS
	15	ADMINISTRATIVO
	10	OPERATIVOS
GERENCIA DE PLANIFICACION Y MANTENIMIENTO	10	ADMINISTRATIVOS
GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	8	ADMINISTRATIVOS
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	5	ADMINISTRATIVOS
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	

La empresa ADC&HAS Management Ecuador, se dedica a brindar servicios aeroportuarios así como el mantenimiento y reparación del aeropuerto de Quito; además de la administración, el principal objetivo es brindar a los usuarios seguridad y confort dentro de sus instalaciones en las 24 horas de operación.

### 1.2.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



## 1.2.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL

Las funciones principales que tiene cada área en el Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de Quito son las siguientes:

**Gerencia General.-** Controlar y dirigir todas las actividades en el aeropuerto.

**Servicio al Cliente:** Ayudar y asistir a los pasajeros y usuarios del aeropuerto con información y directrices al momento de su llegada o salida de la ciudad.

**Seguridad, Salud y Ambiente.-**Es la encargada de controlar y verificar el buen estado de la salud de los trabajadores, así como de mantener un registro de todos los riesgos asociados con el trabajo y ayudar a que el ambiente en el que la empresa desarrolla su actividad sea sostenido y libre de contaminación.

**Transición.-** Realizar y verificar que todos los procesos se cumplan para la transición al nuevo aeropuerto y no causen un impacto significativo a las operaciones aeroportuarias de la ciudad de Quito.

**Pool Administrativo.-** Apoyar a las diferentes gerencias y departamentos en la parte administrativa como: manejo de registros, archivos, envío y entrega de documentación, entre otras.

**Auditoria.-** Este departamento es el encargado de controlar que todos los procesos dentro de la empresa, estén de acuerdo a la normativa y evalúa el control interno para enmendar los posibles errores que se pueda tener en las actividades que desarrolla la empresa.

**Planificación Construcción y Mantenimiento.-** Es el encargado de mantener en buenas condiciones al aeropuerto, construir nuevos proyectos y realizar reparaciones.

**Información y Tecnología.-** Mantener en funcionamiento a todo el sistema tecnológico del aeropuerto, en la parte informativa, telefónica, radio UHF, celular, informático, entre otras.

**Administración y Finanzas.-** Es la encargada de llevar y administrar todos los réditos que ingresan al aeropuerto, repartiéndolos a las diferentes gerencias para el buen manejo del mismo.

**Recursos Humanos.-** Su función es manejar el recurso humano de la empresa, repartir beneficios, y de la organización de capacitación y programación permanente de eventos para el bienestar de los trabajadores.

## 1.3 BASE LEGAL

La empresa ADC&HAS Management Ecuador, está regida por: la Constitución Política del Ecuador, Convenios sobre Seguridad y Salud suscritos y ratificados por el Ecuador con la O.I.T, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo, Código de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud de los

Trabajadores y Mejoramiento de Medio Ambiente de Trabajo, Reglamento General del Seguro de Riesgos de Trabajo, (Resolución 741) y Reglamento para el Funcionamiento de Servicios Médicos de Empresas.

## **Constitución Política del Ecuador**

**Art. 35.- numeral 11.** “Sin perjuicio de la responsabilidad principal del obligado directo y dejando a salvo el derecho de repetición, la persona en cuyo provecho se realice la obra o se preste un servicio será responsable solidaria del cumplimiento de las obligaciones laborales, aunque el contrato de trabajo se efectuó por intermediario.”

## **Código de Trabajo**

**Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo.-** “Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.”

**Art. 41.- Responsabilidad solidaria de empleadores.-** “Cuando el trabajo se realice para dos o mas empleadores interesados en la misma empresa, como condueños, socios o coparticipes, ellos serán solidariamente responsables de toda obligación para con el trabajador.

Igual solidaridad, acumulativa y efectiva, se imputará a los intermediarios que contraten personal para que presten servicios en labores habituales, dentro de las instalaciones, bodegas anexas y otros servicios del empleador.”

**Art. 432.- Normas de prevención de riesgos dictadas por el IESS.-** “En las empresas sujetas al régimen del seguro de riesgos del trabajo, además de las reglas sobre prevención de riesgos establecidas en el código de trabajo, deberán observarse también las disposiciones o normas que dictare el Instituto de Seguridad Social”.

**Art. 347.- Riesgos del trabajo.-** “Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad.

Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.”

**Art. 349.- Enfermedades profesionales.-** Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad.

## REGLAMENTOS

### Reglamento General del Seguro de Riesgos de Trabajo, (Resolución 741)

**Art. 44.-** Las empresas sujetas al régimen del IESS deberán cumplir las normas y regulaciones sobre prevención de riesgos establecidas en la Ley, Reglamento de salud y seguridad de los trabajadores y mejoramiento del ambiente de trabajo, Decreto Ejecutivo 2393, en el propio Reglamento General y en las recomendaciones específicas efectuadas por los servicios técnicos de prevención, a fin de evitar los efectos adversos de los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales, así como también de las condiciones ambientales desfavorables para la salud de los trabajadores”.

### De Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento de Medio Ambiente de Trabajo.

**Art. 1.- Ámbito de aplicación.-** “Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.”

## 1.4 IMPORTANCIA

Debido a que un aeropuerto debe mantener sus operaciones las 24 horas del día tanto con sus actividades técnicas como administrativas, los trabajadores del área operativa realizan su trabajo en turnos para cubrir la atención de las 24 horas; éste horario genera grandes problemas en el ámbito psicosocial, debido a un incremento en la carga horaria, la presión hacia los trabajadores es mayor y el contacto intergrupual disminuye. Todo esto, provoca fuertes molestias a los trabajadores y pueden llegar a producir enfermedades o trastornos en su salud.

Por tal razón es eminente la prevención de riesgos laborales para evitar que se den situaciones que pueden ocasionar cualquier problema en la salud o el bienestar de los trabajadores.

Es importante identificar las causas de los accidentes o enfermedades de trabajo, pues algunas investigaciones han demostrado que ciertas enfermedades o patologías están determinadas en gran parte, por la presencia de factores de riesgo de origen psicosocial en el trabajo. La empresa debe mitigar la presencia de estos riesgos, para lograr niveles de satisfacción y salud laboral óptimos; lo que implica una adecuada organización del trabajo, ambientes saludables, turnos apropiados, etc.

Desde la perspectiva psicosocial los trabajadores están expuestos a una serie de riesgos que tienen origen en la organización del trabajo, y si bien no son tan evidentes como los accidentes o enfermedades ocupacionales, se manifiestan en problemas como: ausentismo, defectos de calidad en su trabajo, estrés, ansiedad, depresión, fatiga, entre otros.

## 1.5 PRESUPUESTO

El presupuesto es un instrumento básico en la vida de las empresas de cualquier índole, es un medio para realizar la gestión, no solo porque define la disponibilidad de recursos financieros para cumplir con la programación de acciones anuales, sino porque de él se desprenden contenidos, exigencias y prioridades que están determinadas por las actividades principales de la empresa ADC&HAS Management Ecuador.

El presupuesto constituye el límite de la acción de la empresa, puesto que a través de él se asignan recursos en función de los programas definidos en la planificación.

El presupuesto aproximado asignado a la empresa para el período 2007 es de USD 7'000.000,00 siendo estos gastos fijos y que la empresa tiene que administrarlos adecuadamente durante todo el año. Para Seguridad Industrial, Salud y Ambiente se destina USD 150.000,00

La empresa ha invertido en los trabajadores USD 80.000,00 para exámenes pre-ocupacionales, ocupacionales y de retiro, además también en ropa de trabajo y equipos de protección personal, en estudios varios como ergonomía, ruido, psicología, valoración ambiental entre otros.

Para el año 2008 la empresa tiene estimado invertir en más de USD 200.000,00 para el Departamento de Seguridad, Salud y Ambiente, demostrando que el compromiso cada día es mas fuerte y que para ADC&HAS los trabajadores son lo más importante en la organización.

Es por eso que este presupuesto será destinado para la capacitación de los trabajadores, entrega de equipos de protección personal, compra de equipos e instrumentos para Seguridad e Higiene Industrial, Exámenes periódicos y de igual forma se invertirán en estudios y mejoramiento de los factores de riesgo psicosocial, y otros estudios que ameriten para el mejoramiento y bienestar de los trabajadores.

## CAPITULO II

### 2. GESTION TÉCNICA

La Empresa ADC&HAS Management Ecuador S.A., amparada en las leyes y reglamentos de Seguridad y Salud Ecuatorianos, cuenta con una Unidad en Seguridad y Salud, la misma que tiene las siguientes funciones:

- a) Difundir las políticas generales sobre salud y seguridad de la empresa
- b) Identificar, evaluar y controlar los riesgos y peligros
- c) Aplicar planes de emergencia
- d) Asesorar a las Gerencias en temas de Seguridad y Salud
- e) Elaborar programas de capacitación con relación a la seguridad y salud
- f) Mantener registros de accidentabilidad, morbilidad y ausentismo
- g) Investigar accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.

#### 2.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE FACTOR PSICOSOCIAL

Este estudio tiene como objeto dar a conocer el estado actual del ambiente de trabajo, con la ayuda del diagnóstico los cuatro factores de riesgo psicosocial del Método del Instituto Navarro de Salud Laboral de España, los cuales son:

- ❖ Participación, implicación, responsabilidad;
- ❖ Formación, información, comunicación;
- ❖ Gestión del tiempo;
- ❖ Cohesión de grupo

Es importante valorar un quinto elemento dentro de los factores psicosociales, el cual ayudará a identificar problemas un poco más críticos en los trabajadores. Este elemento a evaluar es:

- ❖ Hostigamiento psicológico (Mobbing)

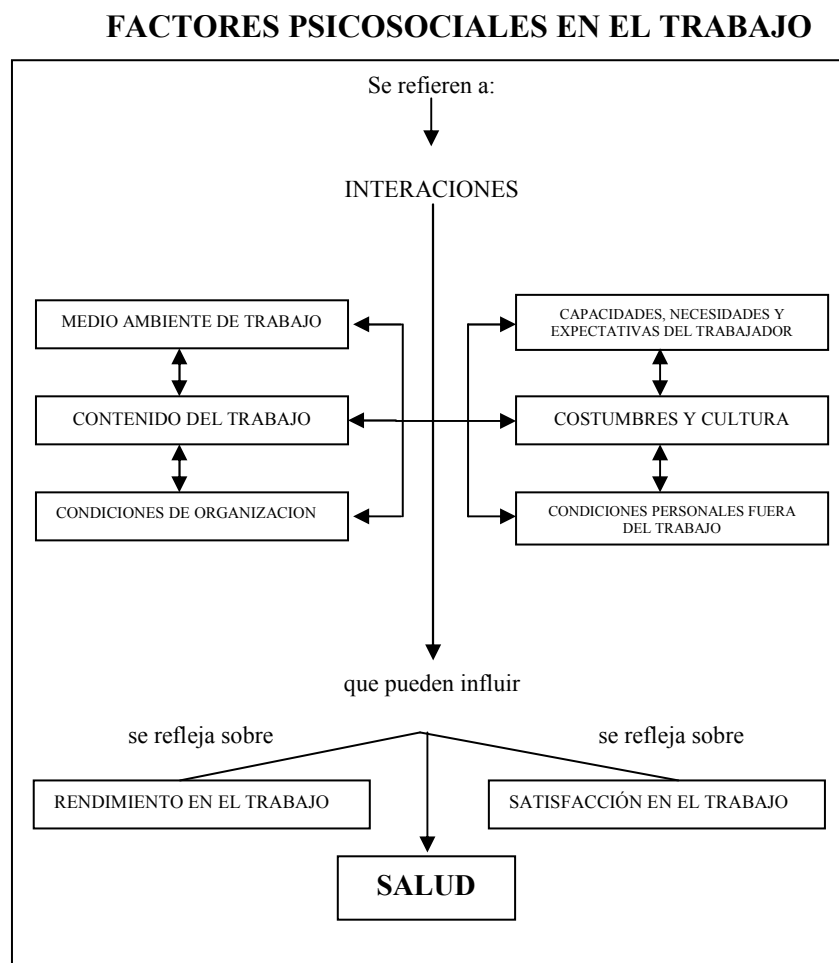
Dentro de la Empresa ADC&HAS Management Ecuador S.A., se ha realizado la identificación de la presencia y naturaleza de los riesgos psicosociales, con el fin de buscar mejoras y contar con un ambiente laboral más saludable para todos los empleados.

Los factores de riesgo Psicosocial dentro de un aeropuerto son adversos y afectan al trabajador, provocándole estrés con toda la problemática que lleva asociada, la insatisfacción laboral, problemas de relación, desmotivación laboral, etc. Dependerá de cada trabajador su reacción por sus características personales, esto no solo obedecerá de la persona sino también de las medidas o acciones de control que la empresa emprenda para mitigar o minimizar estos factores de riesgo.

Esta identificación de los factores de riesgo psicosocial dentro de la empresa ADC&HAS Management Ecuador, se la realizó mediante encuestas a los trabajadores, utilizando un cuestionario o banco de preguntas (basadas en el método del Instituto Navarro de Salud Laboral de España) con las cuales se intenta dar el primer acercamiento en la identificación de los factores psicosociales.

Las áreas donde surjan deficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más específicas.

Como se puede evidenciar en la siguiente figura los factores de riesgo psicosocial influyen directamente en la salud del trabajador, siendo el ambiente laboral el que influye directamente en los trabajadores ocasionándoles trastornos que a largo plazo pueden llegar a una enfermedad ocupacional.



### 2.1.1 IDENTIFICACIÓN OBJETIVA

La identificación de los riesgos de factor psicosocial se realizarán en cada puesto de trabajo y en cada área de forma objetiva, por medio de inspecciones o utilizando herramientas como encuestas y consultas grupales.

Al ambiente de trabajo se lo debe considerar como a un grupo de factores que dependen entre sí y que actúan sobre el trabajador.

Los riesgos de factor psicosocial que actúan sobre el trabajador, que se encuentran en el ambiente de trabajo son numerosos y de diferente naturaleza, como: el estrés, la fatiga, la falta de información entre otros. Comprenden aspectos del medio físico y ciertos aspectos de organización y sistemas de trabajo, así como de la calidad de las relaciones humanas en la empresa

Consisten entre interrelaciones: por una parte, el trabajo, el ambiente y las condiciones de organización, y por otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento, la calidad y la satisfacción del trabajo.

### **2.1.2 IDENTIFICACION CUALITATIVA**

La identificación cualitativa de los factores de riesgo psicosocial permite conocer cuales son los trabajadores o grupo de trabajadores que puedan tener algún tipo de trastorno que llegue a afectar su salud.

La identificación cualitativa se la puede realizar mediante grupos de discusión o entrevistas semi-dirigidas, evidenciando que debe hacer el empleador para mejorar el ámbito laboral.

Lo más importante en la identificación cualitativa es el llegar a obtener información acerca de por qué las personas piensan o sienten en la manera en que lo hacen, para así buscar las herramientas necesarias para poder atacar los factores de riesgo que están actuando sobre el trabajador.

Con esta identificación se pretende conocer cuales son los factores de riesgo que están afectando a los trabajadores por área o departamento, es decir al colectivo de trabajadores en su área.

Es importante destacar que a la hora de identificar cuales son los factores de riesgo psicosocial presentes, se debe tomar en cuenta la distribución de los puestos de trabajo y siendo la actividad de ADC&HAS Management Ecuador operador del Aeropuerto Mariscal Sucre, la distribución de sus áreas de trabajo responde a las necesidades técnicas poco usuales.

La distribución de las áreas de trabajo, es poco común, al encontrado en otras empresas. Ya que como se puede evidenciar en las fotografías la distribución de los diferentes departamentos, esta en base a la necesidad de la operación optima del aeropuerto y algunos de ellos están ubicados en áreas diferentes. Ver Anexo No 3





### **2.1.3 IDENTIFICACION CUANTITATIVA**

La identificación cuantitativa de los factores de riesgo psicosocial analiza todos aquellos aspectos que por su incremento o decremento, constituyen el problema que ha de ser investigado, es decir, que se cuantifica; así: cuántas personas de la empresa han recibido cursos de seguridad y salud; si existe relación y cuánta entre la formación en seguridad y salud recibida por los trabajadores; disminución del número de accidentes ocurridos; cuántos trabajadores consideran que la formación recibida ha sido suficiente, etc.

Para la identificación de los factores de riesgo Psicosocial en la Empresa ADC&HAS Management Ecuador se utilizó un cuestionario basado en el Método del Instituto Navarro de Salud Laboral de España; el cual consta de 30 preguntas, todas ellas dirigidas a identificar de forma cuantitativa los cuatro factores de riesgo presentes en los trabajadores; ver Anexo No. 2.

### **2.1.4 IDENTIFICACION SUBJETIVA**

Normalmente, en los sistemas de trabajo siempre es conveniente recoger las estimaciones subjetivas de los factores de riesgo psicosocial, referidas por quienes la desempeñan.

Se trata de conocer la percepción que tiene la persona acerca del desempeño de su trabajo. Esta información sobre los estados relativos de las personas es útil porque sirve para matizar la información obtenida por otros métodos. Con ello, se puede alcanzar un valor global que en efecto, sea reflejo de la interacción entre los recursos de la persona y las demandas del sistema; a través de la impresión subjetiva de los factores de riesgo psicosocial se puede expresar la repercusión que tiene el desempeño del trabajo sobre la persona.

La razón esfuerzo/resultado que refieren las personas respecto a su trabajo puede ser un indicador útil, pero al interpretarla hay que tener en cuenta las diferencias entre personas en cuanto al grado de experiencia y de conocimiento previo, los cuales repercuten en las destrezas y las estrategias de que se dispone para realizar el trabajo y por tanto también influyen las diferencias entre las personas en cuanto a condiciones de organización del trabajo, tales como los horarios, los turnos, la distribución de carga de trabajo, etc.; de ahí la importancia de la información inicialmente recogida acerca del puesto de trabajo y del perfil de las personas que lo desempeñan.

## **2.2 MEDICIÓN**

Los instrumentos de medición de los factores de riesgo psicosocial son diversos entre los que se pueden nombra a las encuestas, cuestionarios, observación directa, grupos de discusión, entre otras.

A través del cuestionario se puede obtener opiniones; las preguntas pueden ser abiertas o cerradas y el éxito de este depende del contenido y como está elaborado, de su claridad, precisión y su sentido positivo; además es un

instrumento en el que la persona que la realiza debe tener experiencia en el como ejecutarla, para no interferir en los juicios del encuestado y que las respuestas no sean dirigidas o manipuladas; a través de este instrumento se pueden tener los primeros insumos para tomar acciones correctivas a corto plazo.

Al elaborar un cuestionario se deberá tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Numero de preguntas
- Orden de las preguntas
- Contenido de las preguntas
- Redacción de las preguntas
- Consideraciones generales

Todos ellos dirigidos a obtener la mayor cantidad de información de los encuestados y poder obtener un enfoque inicial más exacto de los factores de riesgo psicosocial dentro de la empresa.

Para el desarrollo y determinación inicial de los factores de riesgo psicosocial en la empresa ADC&HAS Management Ecuador se realizó una encuesta, cuyo cuestionario se distribuyó por departamentos aplicando a todos los trabajadores con el fin de medir los factores de riesgo en cada una de los departamentos; una vez recopilada la información se procedió a valorar y poder conocer que riesgos psicosociales estaban presentes en los empleados y trabajadores. Estos resultados arrojaron problemas evidentes en la comunicación, formación, horarios de trabajo y turnos rotativos. Todo esto ayudara a tener una medida cuantitativa de los factores de riesgo encontrados y poder decidir cuales serán las ares que necesitan estudios de mayor profundidad.

## **2.3 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**

Consiste en valorar o determinar la gravedad y la probabilidad de que existan pérdidas humanas a consecuencia de los riesgos psicosociales identificados.

Del riesgo identificado, se deriva una pérdida que tendrá un impacto en cantidad y gravedad a la que se deberá invertir nuevos recursos para hacer frente a esa situación.

Con la evaluación se puede administrar el riesgo, tanto para beneficio de la empresa como para la de los trabajadores y con la toma de decisiones se puede mitigar los riesgos, así:

- ❖ Modificar los turnos de trabajo
- ❖ Reducir los horarios nocturnos
- ❖ Mayor rotación, con personas de la misma área
- ❖ Comunicación mas efectiva a los trabajadores
- ❖ Formación a todos los niveles

### **2.3.1 Participación, implicación responsabilidad**

Este factor especifica el nivel de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos que utilizará en su actividad, teniendo en cuenta siempre el principio de prevención.

Con este factor se pretende definir el grado de autonomía que tiene el trabajador para tomar dediciones, entendiéndose que un ambiente de trabajo saludable debe ofrecer a las personas la posibilidad de tomar decisiones en su labor diaria.

La participación es un criterio técnico esencial en el diseño del puesto de trabajo y debe ser tomada como un recurso esencial que todo empleador debe tener en cuenta.

Es importante que el empleador implique o involucre a sus trabajadores en sus tareas habituales, haciendo de esta forma que el trabajador se sienta que es parte esencial de la productividad de la empresa y pueda sentirse cómodo en su lugar de trabajo, para esto el trabajador deberá tener la responsabilidad claramente definida de su tarea a desarrollar.

### **2.3.2 Formación, información comunicación**

Este factor se refiere al grado de interés que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas. Las funciones y/o actuaciones de cada persona dentro de la organización, tienen que estar bien definidas para garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

La falta de formación puede presentarse en tres diferentes ámbitos: La formación básica para el puesto de trabajo, la formación necesaria para el aprendizaje de la tarea y la formación continua necesaria para estar al día. Por lo que facilitar la formación en cualquiera de sus ámbitos aporta seguridad personal y autoconfianza, en las posibilidades que cualquier tarea pueda presentar

La información es esencial dentro de la empresa y todo trabajador debe estar informado de cualquier asunto que directa o indirectamente esté relacionado con su actividad. Ya que una falta de información puede llevar al trabajador a un grado de insatisfacción causándole molestias.

La comunicación es uno de los pilares principales dentro de una empresa, esta deberá garantizar un flujo bi-direccional para que tanto trabajadores como empleador estén claramente informados de los sucesos dentro de la organización. Logrando así satisfacción y un mejor rendimiento en los trabajadores de la empresa.

### **2.3.3 Gestión del tiempo**

El tiempo constituye una parte fundamental de nuestras vidas, especialmente en el ámbito laboral y las actividades de cada persona, pero éste depende muchas

veces de terceras personas. Es por eso que el trabajo se desarrolla en horas determinadas y específicas a lo largo de determinados días del año, pero en múltiples ocasiones requiere de más esfuerzo y tiempo de los trabajadores para conseguir ciertos objetivos.

Todo esto incluye lo que refiere a horas trabajadas, horarios de descanso, horas extras, turnos, rotaciones, trabajos en fines de semana, y prolongaciones de jornadas.

Lo anteriormente mencionado conlleva a la conocida *Fatiga*, por exceso de horas de trabajo o ritmos muy exigentes y es algo que casi todas las personas en algún momento de su vida laboral lo han sufrido. Sin embargo las repercusiones sobre los aspectos fisiológicos y biológicos son más amplias, algunas de ellas específicas de ciertas áreas, por ejemplo de los trabajos nocturnos.

Es importante conocer claramente a este factor de riesgo psicosocial en la empresa para poder establecer o conceder autonomía al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales

### **2.3.4 Cohesión de grupo**

El desempeño de las tareas obliga a los trabajadores a interactuar entre sí, es así que los trabajadores desarrollan su dimensión social ya que el entorno laboral permite conocer a más personas, de integrarlas y en muchas de las ocasiones a ofrecerles un estatus e identificación dentro de la sociedad. Contribuyendo a la satisfacción de ciertas necesidades (pertenencia, afiliación, etc).

Siendo necesario fomentar y promocionar relaciones formales e informales dentro de la empresa. Una empresa no puede darse el lujo de tener malas relaciones entre sus trabajadores, puesto que esto puede redundar hasta el punto de ofrecer un mal producto o servicio final.

Por lo que este factor se define como el patrón de la estructura de un grupo y de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima, o sentido de comunidad.

La influencia de la cohesión en el grupo de trabajadores se manifiesta en una mayor o menor participación de sus miembros y en la conformidad hacia la mayoría.

### **2.3.5 Hostigamiento Psicológico (Mobbing)**

Se han utilizado varias palabras para nombrar este fenómeno de exposición en el trabajo a diversas categorías de violencia psicológica sistemática

De entre los diferentes términos para conceptualizar esta consecuencia tenemos: psicoterror laboral, hostigamiento en el trabajo, mobbing, bullying, etc

El hostigamiento psicológico en el trabajo hace referencia a aquellas situaciones en las que una persona o grupo de personas ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo

El efecto que se pretende alcanzar es el intimidar, apocar, reducir y consumir emocionalmente e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización.

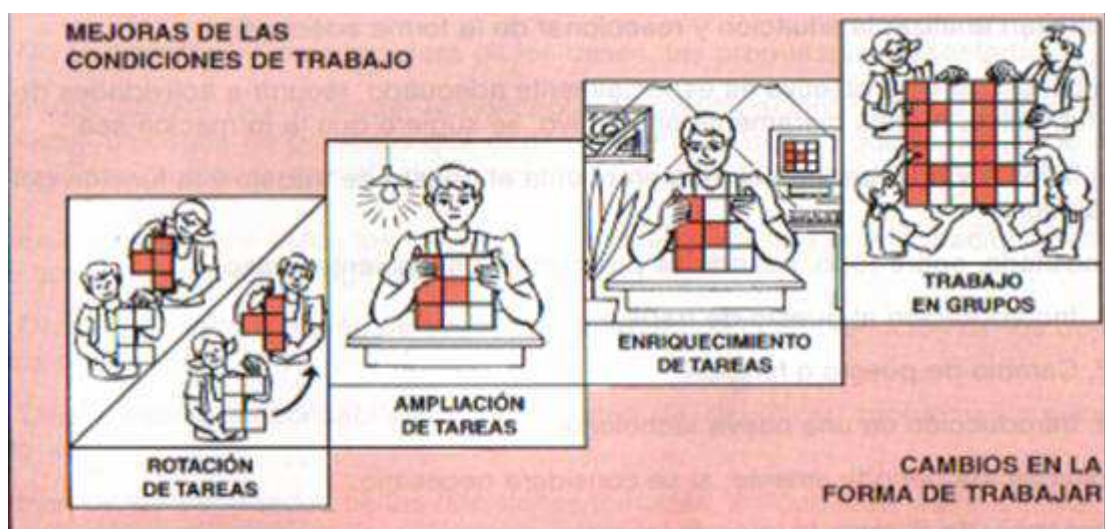
En cualquier caso es necesario disponer de un sistema que permita conocer la situación lo antes posible, ya que conocido el caso, evaluadas las posibilidades de mediar con éxito en el conflicto, y explicando siempre al afectado los motivos de los síntomas, si los hubiere, se lo evaluara y remitirá a tratamiento de ser el caso.

## CAPITULO III

### 3. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Existen varios enfoques del control de los efectos perjudiciales de los riesgos de los factores psicosociales en el trabajo. Las experiencias que actualmente se efectúan se concentran fundamentalmente en el contenido y la naturaleza del trabajo realizado y en la organización, mientras que otras van orientadas individualmente al trabajador o a las interacciones entre el trabajador y el ambiente donde desarrolla su actividad.

El hombre desea tener una actividad productiva dotada no solo de contenido técnico sino también de contenido psicosocial. Frente a los principios de la Organización Científica en el trabajo, el individuo se plantea la necesidad de organizar su trabajo de forma que el conjunto de sus posibilidades personales y de sus aspiraciones humanas tengan cabida y puedan desarrollarse plenamente en el lugar del trabajo. Es decir que las comunicaciones en la empresa, las relaciones de poder, las distintas motivaciones y mentalidades, las relaciones que desarrollan a través de las redes formales e informales puedan emerger y conseguir a través de las acciones correctivas sobre los factores psicosociales un progreso y un cambio para la mejora de la salud en los trabajadores.



#### 3.1 DEFINICIÓN E IMPORTANCIA

La actuación preventiva, se relaciona con los aspectos básicos de la gestión de la seguridad, las buenas prácticas, consejos sobre acciones de sensibilización e información / formación así como el autocontrol e implantación de pautas y criterios.

<sup>1</sup> Tomado del libro: Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial

Las técnicas de prevención tienen por objeto evitar el daño por eliminación del riesgo, actuando sobre las causas; es decir, ayudan a eliminar o reducir la posibilidad de materialización del factor de riesgo.

El control, se justifica en función directa de la gravedad del riesgo y del grado de control que se conseguirá teniendo en cuenta los costes de las medidas de control.

Los riesgos detectados y priorizados se controlarán en: la fuente, en el medio de transmisión y en el hombre.

ADC&HAS Management Ecuador con su unidad de Salud Seguridad y Ambiente, da seguimiento a todas las actividades de control para mitigar los riesgos. Para lo cual, la unidad cuenta con equipo y personal calificado

### **3.2 CONTROL EN LA FUENTE**

El control que se realice en la fuente, suele ser el más eficaz y en ocasiones el más económico, en razón, que a veces son soluciones muy simples que se dan a los equipos con los que se están trabajando y que no se requiere de sistemas o componentes complejos.

Pero en la mayoría de los casos, como es la del aeropuerto, los controles en la fuente suelen ser muy costosos por lo que se busca controlar de diferentes formas.

Uno de los principales riesgos que existen dentro de un aeropuerto son los derivados de las aeronaves, su mantenimiento y operación. Ya que su gran volumen demanda mayor esfuerzo de los trabajadores, no solo de los directamente involucrados con estas, sino también de los trabajadores que ayudan a que estas puedan operar dentro de un aeropuerto.

### **3.3 CONTROL EN EL MEDIO DE TRANSMISIÓN**

ADC&HAS Management Ecuador preocupada por controlar los riesgos, ha elaborado procedimientos operativos y de seguridad industrial para evitar la propagación del riesgo, divulgándolos a todos los trabajadores de la empresa que de alguna u otra forma tengan relación con algún tipo de riesgo.

El control en el medio de transmisión se dificulta debido a que la gran mayoría de las actividades se las realiza en campo abierto y los controles que se pueden implantar son mínimos debido a que por normativa aeroportuaria no deben existir barreras o elementos de protección a varios metros desde el eje de pista de aterrizaje.



### 3.4 CONTROL EN EL HOMBRE

Es preferible actuar sobre la fuente para eliminar el problema en el origen, pero cuando esto no sea posible debe actuarse sobre el medio de transmisión para minimizar el riesgo

Como último recurso debe acudir a las medidas sobre el trabajador. Para lo cual ADC&HAS Management Ecuador entrega anualmente Equipo de Protección Personal a todos sus trabajadores (de ser necesario se entrega antes de que se cumpla el año) en cada área de trabajo; dependiendo de los riesgos a los que están expuestos, así tenemos:

- Guantes
- Gafas
- Protectores Faciales
- Zapatos con punta de acero
- Cascos
- Tapones auditivos y orejeras
- Entre otros.

Todos ellos con homologación internacional.

De igual forma ADC&HAS Management Ecuador consiente en que todos los trabajadores deben ingresar en buen estado de salud y mantenerla ha desarrollado programas para la contratación del personal como parte del Talento Humano sobre:

- o Selección de personal
- o Información al personal
- o Medicina de trabajo

**Selección de personal.**- ADC&HAS Management Ecuador tiene una política para la selección del personal, la cual, debe cumplir un procedimiento estricto a la hora de seleccionar a un trabajador; los cuales deben seguir los siguientes pasos:

- o Test psicológico
- o Examen médico
- o Inducción en Seguridad Salud y Ambiente
- o Información de los riesgos por área de trabajo

Todo esto a cargo del departamento de recursos humanos conjuntamente con el de Seguridad, Salud y Ambiente

**Información al personal.**- La información al personal es por medio de carteleras, charlas de seguridad y vía Intranet, procurando siempre informar al trabajador de todos los riesgos asociados en su área de trabajo. De igual forma se fomenta la información de todos los actos y condiciones sub-estandar que puedan observar los trabajadores con el fin de tomar medidas de control inmediatas.

Una de las premisas que la empresa toma en cuenta es: Si el trabajador esta motivado, trabaja mejor.

**Medicina del trabajo**.- Encargada de evaluar y controlar todas la enfermedades y accidentes que se deriven de la actividad laboral, así también las medidas de control que deben ser adoptadas para evitar o aminorar las consecuencias.

### 3.5 EXÁMENES PRE-OCUPACIONALES

Estos exámenes permiten seleccionar solamente a aquellos aspirantes que tengan un nivel de aptitud adecuado a la tarea requerida. La importancia de este examen debe ser resaltada, pues permite evitar situaciones de conflicto. Para no dar lugar a esos inconvenientes, se lleva a cabo por un equipo de profesionales de las distintas especialidades mediante un minucioso examen y se lo hace por una entidad externa, el examen incluye:

Exámenes Generales:

Audiometría

Hemograma

- Recuento de glóbulos rojos
- Recuento de glóbulos blancos
- Fórmula leucocitaria
- Hemoglobulinemia
- Hematocrito

Orina completo

Como opcionales o según el tipo de trabajo a realizar:

Espirometría

HIV

Radiografías de columna

- Cervical
- Lumbar
- Dorsal

### 3.6 EXAMEN INICIAL

Este examen es realizado por el médico ocupacional de la empresa, y se lo evalúa en base a la información obtenida en el examen pre ocupacional, en este examen el médico se encarga de evaluar más las aptitudes que pueda presentar la persona para realizar la actividad o tarea a la cual se le esta contratando, en base a los resultados que le son enviados por la entidad externa que evaluó previamente a la persona.

En base a los resultados de este examen y el pre ocupacional el médico de empresa da su juicio acerca de la salud de la persona y su aptitud para el trabajo a desempeñar.

### **3.7 EXÁMENES PERIÓDICOS**

ADC&HAS Management Ecuador preocupada en la salud de sus trabajadores realiza exámenes periódicos a sus trabajadores; para evaluar su estado de salud general, y de ser el caso diagnosticar tempranamente alguna enfermedad que pueda conllevar graves problemas al trabajador.

Los exámenes periódicos constan de:

Hemograma

- Recuento de glóbulos rojos
- Recuento de glóbulos blancos
- Fórmula leucocitaria
- Hemoglobulinemia
- Hematocrito

Audiometría

Como opcionales o según el tipo de trabajo a realizar:

Espirometría

HIV

Radiografías de columna

- Cervical
- Lumbar
- Dorsal

Orina completo

### **3.8 EXAMEN DE REINTEGRO**

Estos exámenes se los realizan después de interrupciones prolongadas de la actividad laboral, bien sea por causas médicas o de otro tipo. Cuando es por causas médicas es indispensable determinar de nuevo la aptitud del trabajador y señalar las secuelas de la patología que generó la incapacidad, cuando son de otro tipo las causas, deben determinar la aptitud actual.

Es importante que en casos de accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales se realice un examen más minucioso de la aptitud del trabajador para realizar una actividad laboral

### **3.9 EXAMEN DE RETIRO**

Con el fin de garantizar a los trabajadores en proceso de retiro de una actividad laboral, la posibilidad de detectar el efecto de los riesgos a los cuales estuvo expuesto, en su humanidad. Se realizan los exámenes de retiro.

Para este tipo de exámenes se toman en cuenta los ocupacionales, ya que son la evidencia mas objetiva del estado de salud del trabajador durante su estadía en la empresa a lo largo del tiempo.

Este examen es archivado por el médico de empresa y se entrega una copia al trabajador como constancia de su estado de salud al momento de retirarse de la empresa.

## CAPITULO IV

### 4. VIGILANCIA DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES

“La vigilancia de la salud es uno de los instrumentos que utiliza la Medicina del trabajo para controlar y hacer el seguimiento de la repercusión de las condiciones de trabajo sobre la salud de la población trabajadora. Como tal es una técnica complementaria de las correspondientes a las disciplinas de Seguridad, Higiene y Ergonomía / Psicosociología, actuando, a diferencia de las anteriores y salvo excepciones, cuando ya se han producido alteraciones en el organismo. La vigilancia de la salud no tiene pues sentido como instrumento aislado de prevención: ha de integrarse en el plan de prevención global de la empresa”<sup>2</sup>

ADC&HAS Management Ecuador cumplidora con la normativa legal aplicable, mantiene un control y vigilancia estricto de la salud de sus trabajadores.

#### 4.1 VIGILANCIA

Esta vigilancia se la realiza mediante la observación continua de los factores de riesgo (condiciones del trabajo) en la empresa, y los efectos que estos tienen sobre el trabajador.

Se la realiza también mediante la recolección, interpretación y análisis de los datos obtenidos de los trabajadores, con el fin de preservar la salud y prevenir enfermedades ocupacionales.

Para la vigilancia de los riesgos de factor psicosocial la empresa ha tomado en cuenta a la valoración colectiva de los trabajadores para así obtener resultados que permitan valorar el estado de salud de la empresa, dando respuesta a las preguntas ¿quién presenta alteraciones? ¿En qué lugar de la empresa? y ¿cuándo aparecen o aparecieron?

Ello hace posible establecer las prioridades de actuación en materia de prevención de riesgos en la empresa, motivar la revisión de las actuaciones preventivas en función de la aparición de datos en la población trabajadora y evaluar la eficacia del plan de prevención de riesgos a través de la evolución del estado de salud del colectivo de trabajadores.

Con esta vigilancia la empresa pretende:

- Identificar los problemas: de manera individual (detección precoz, trabajadores susceptibles, adaptación de la tarea) y colectiva (diagnóstico de situación y detección de nuevos riesgos)
- Planificar la acción preventiva: estableciendo prioridades de actuación.
- Evaluar las medidas preventivas: controlando las disfunciones o lo que es lo mismo sirviendo de alerta ante cualquier eclosión de lesiones pese a

---

<sup>2</sup> [http://www.mtas.es/insh/ntp/ntp\\_471.htm](http://www.mtas.es/insh/ntp/ntp_471.htm)

la existencia de unas condiciones de trabajo en principio correctas y evaluando la eficacia del plan de prevención, favoreciendo el uso de los métodos de actuación más eficaces.

## CAPITULO V

### 5. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

A partir de la encuesta realizada a los trabajadores los resultados y conclusiones obtenidos en este estudio de Factores de riesgo psicosocial en la empresa ADC&HAS Management Ecuador, son los siguientes:

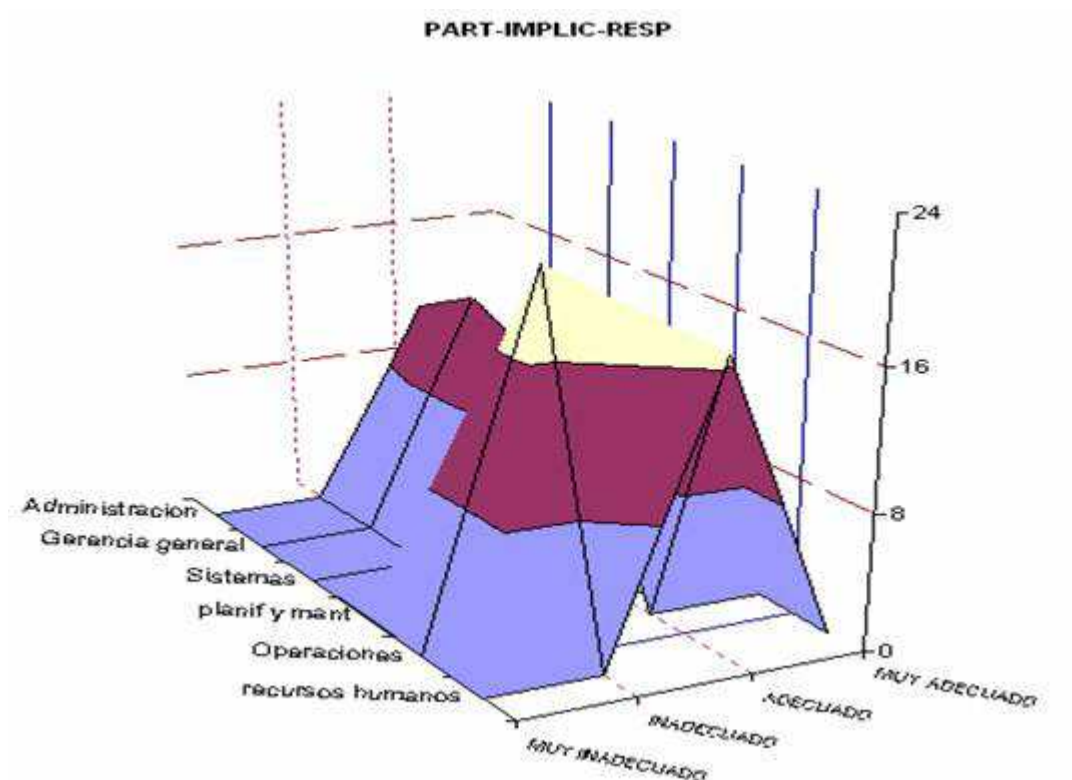
#### 5.1 RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados de la investigación en base a la información recogida mediante las técnicas e instrumentos de estudio en datos cuantitativos, las que se objetivizan mediante cuadros y gráficos

Los resultados obtenidos para el factor de riesgo psicosocial: participación, implicación, responsabilidad. Son los siguientes:

**CUADRO REPRESENTATIVO  
DE SATISFACCION ENCONTRADO**

	GERENCIAS					
	ADMINISTRACIÓN	GERENCIA GENERAL	SISTEMAS	PLANIF. Y MANT.	OPERACIONES	RECURSOS HUMANOS
MUY INADECUADO						
INADECUADO					21	
ADECUADO	12	14	12	17		17
MUY ADECUADO						



Teniendo en cuenta que los parámetros de medida para este factor son:

- Muy Adecuado 0 – 8
- Adecuado 9 – 17
- Inadecuado 18 – 26
- Muy Inadecuado 27 – 44

Se puede evidenciar que el área de Operaciones con un 54% de la población total de trabajadores se encuentra inmersa en el rango de Inadecuado indicando que; Existe una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Será necesario entonces una valoración de mayor profundidad.

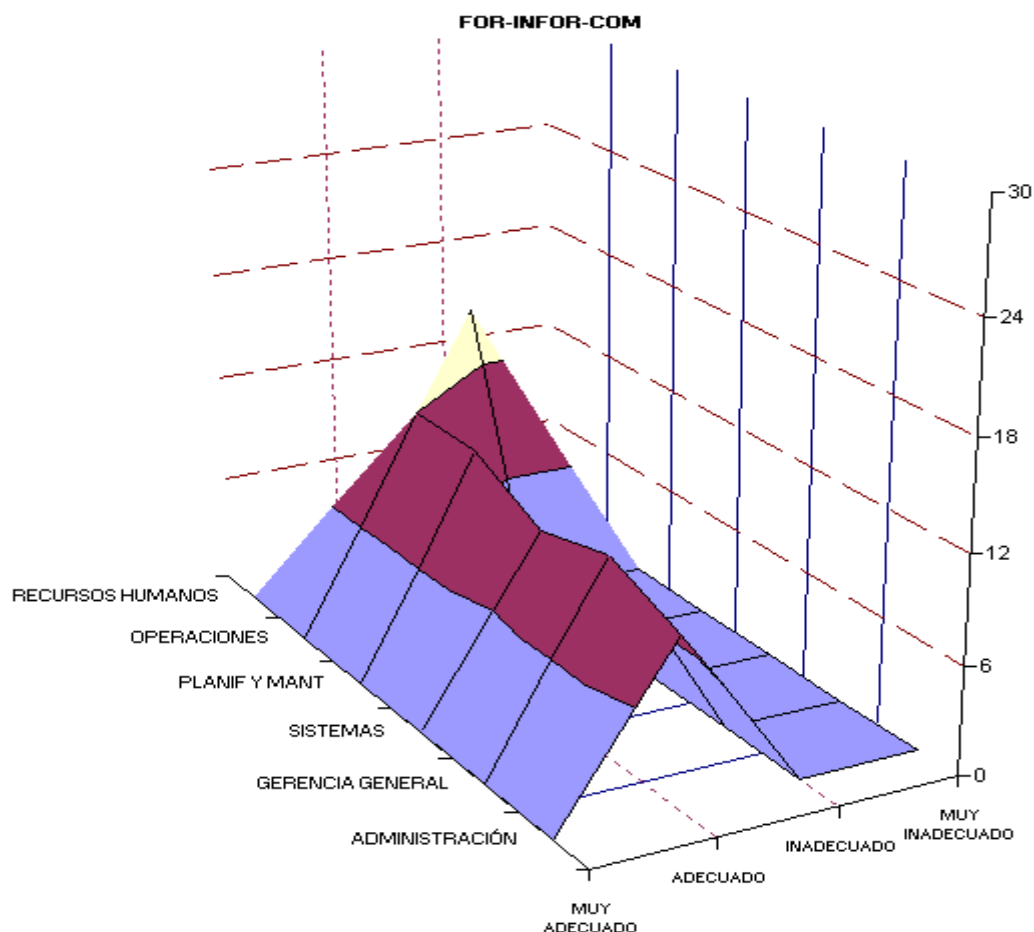
Igualmente para el resto de áreas que se encuentran en el rango de Adecuado, el cual indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial, es necesario investigar puntos de mejora que conlleven a una situación de mayor adecuación.

Los resultados obtenidos para, el factor de riesgo psicosocial, Formación, información comunicación son los siguientes:

#### **CUADRO REPRESENTATIVO DE SATISFACCION ENCONTRADO**

	<b>GERENCIAS</b>					
	<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>SISTEMAS</b>	<b>PLANIF Y MANT</b>	<b>OPERACIONES</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>
<b>MUY INADECUADO</b>						
<b>INADECUADO</b>						15
<b>ADECUADO</b>	9	11	10	12	12	
<b>MUY ADECUADO</b>						





Teniendo en cuenta que los parámetros de medida para este factor son:

- Muy Adecuado 0 – 6
- Adecuado 7 – 13
- Inadecuado 14 – 21
- Muy Inadecuado 22 – 35

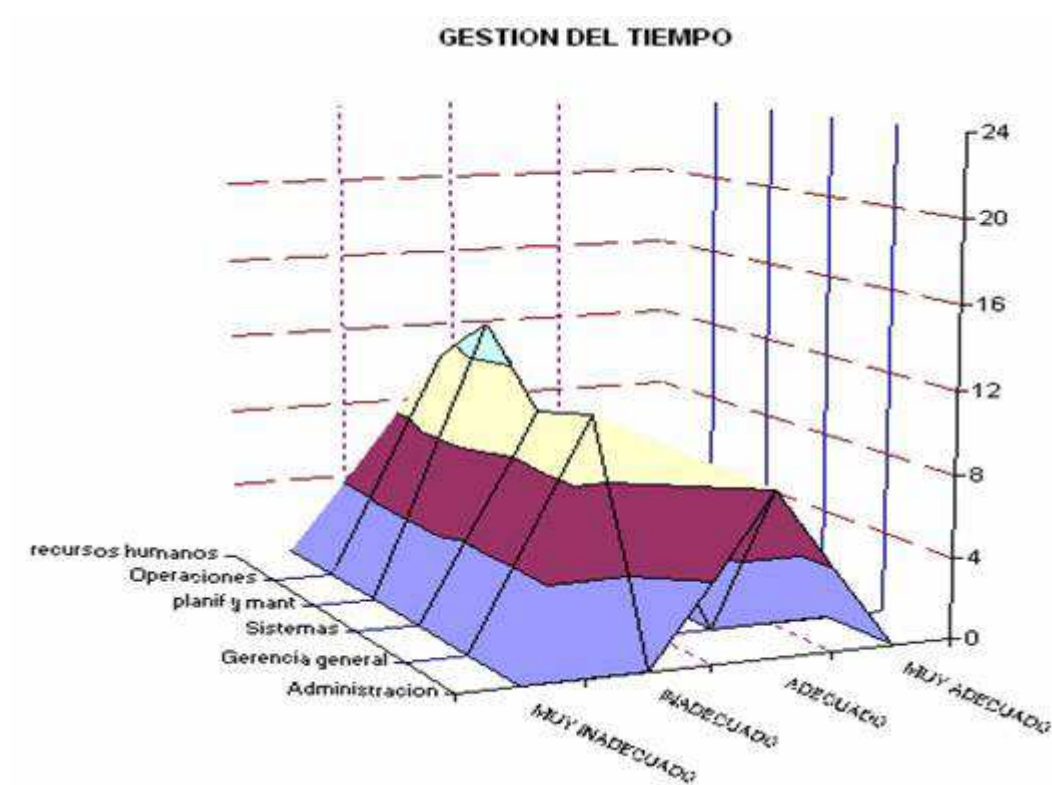
Se puede evidenciar que el área de Recursos Humanos con un 3% de la población total de la empresa se encuentra en el rango de Inadecuado indicando que; Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial, por lo que será necesario una evaluación de mayor profundidad para identificar los puntos críticos y aportar con medidas correctoras para mejorar esta situación.

Igualmente a pesar que el resto de áreas se encuentran en el rango de adecuados, indicando una situación favorable desde el punto de vista psicosocial, será necesario investigar que puntos se pueden mejorar para llegar a una situación de mayor adecuación.

Los resultados obtenidos para, el factor de riesgo psicosocial, Gestión del tiempo son los siguientes:

### CUADRO REPRESENTATIVO DE SATISFACCION ENCONTRADO

	GERENCIAS					
	ADMINISTRACIÓN	GERENCIA GENERAL	SISTEMAS	PLANIF Y MANT	OPERACIONES	RECURSOS HUMANOS
MUY INADECUADO						
INADECUADO		11	10	14	11	
ADECUADO	8					6
MUY ADECUADO						



Teniendo en cuenta que los parámetros de medida para este factor son:

- Muy Adecuado 0 – 4
- Adecuado 5 – 9
- Inadecuado 10 – 14
- Muy Inadecuado 15 – 24

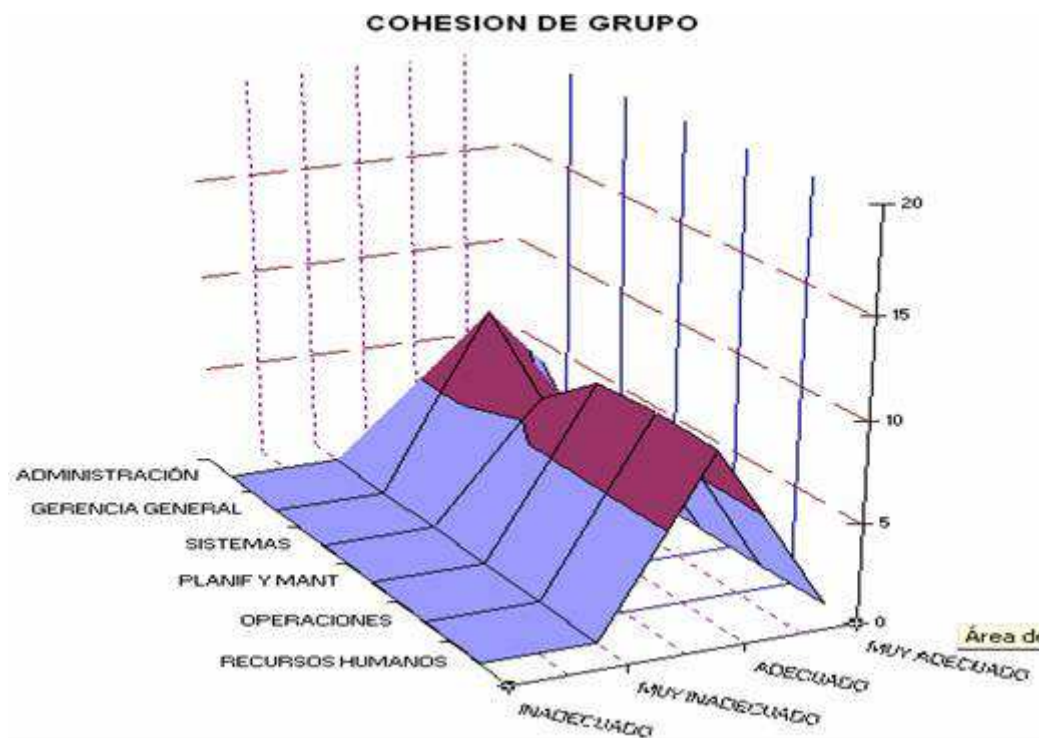
Se puede evidenciar que las áreas de Gerencia General, Sistemas, Planificación y Construcción, y Operaciones con un 91% de la población total de la empresa se encuentran en el rango de Inadecuado, indicando que: existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial, por lo que será necesario una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar medidas correctivas para mejorar esta situación.

De igual manera para los departamentos de Administración y Recursos Humanos a pesar de encontrarse en el rango de Adecuado, indicando una situación favorable desde el punto de vista psicosocial, será necesario investigar los puntos de mejora que conlleven a una situación de mayor adecuación.

Los resultados obtenidos para, el factor de riesgo psicosocial, Cohesión de grupo son los siguientes:

CUADRO REPRESENTATIVO  
DE SATISFACCION ENCONTRADO

	GERENCIAS					
	ADMINISTRACIÓN	GERENCIA GENERAL	SISTEMAS	PLANIF Y MANT	OPERACIONES	RECURSOS HUMANOS
MUY INADECUADO						
INADECUADO						
ADECUADO		9	6	9	9	9
MUY ADECUADO	4					



Teniendo en cuenta que los parámetros de medida para este factor son:

- Muy Adecuado 0 – 5
- Adecuado 6 – 10
- Inadecuado 11 – 17
- Muy Inadecuado 18 – 29

Se puede evidenciar que las áreas de Gerencia General, Sistemas, Planificación y Construcción, Operaciones y Recursos Humanos con un 94% de la población total, se encuentran en el rango de Adecuados, indicando que; existe una situación favorable desde el punto de vista psicosocial, pero se recomienda investigar puntos de mejora para llevar a una situación de mayor adecuación.

Para el área de Administración que se encuentra en el rango de Muy Adecuado, indicando que se encuentra con condiciones muy favorables desde el punto de vista psicosocial, se recomienda seguir trabajando en esa dirección realizando evaluaciones periódicas para verificar y garantizar la continuidad de esta situación.

Los resultados obtenidos para mobbing han sido los siguientes:

	¿De los problemas que existen en un departamento, está culpada alguna persona en concreto?	¿Han existido salidas del personal por conflictos en la empresa?	¿Hay alguna persona que esta siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?
<b>ADMINISTRACIÓN</b>	1	3	1
<b>GERENCIA GENERAL</b>	3	19	6
<b>SISTEMAS</b>	1	2	0
<b>PLAN. Y MANT.</b>	1	3	0
<b>OPERACIONES</b>	32	44	26
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	1	0	1

Es importante tener en cuenta que una vez obtenidos estos resultados será necesario ahondar en un cuestionario mas específico de Hostigamiento Psicológico con el fin de descartar que se este dando esta situación, o identificar que exactamente hay que atacar para evitar una mayor proliferación de este problema.

## 5.2 CONCLUSIONES

Este trabajo de investigación en cuanto a su finalidad principal de identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial asociados a la empresa ADC&HAS Management Ecuador, permitió comprobar y hacer objetivo lo que empíricamente se venia observando, (ausentismo, fatiga del personal, Hostigamiento, entre otras) siendo las conclusiones las siguientes:

- La exposición de los trabajadores a los riesgos psicosociales (Participación, implicación, responsabilidad. Formación, información, comunicación. Gestión del Tiempo) es alta, lo que implica que han de emprenderse medidas preventivas que precautelen la salud, satisfacción y condiciones de trabajo.
- Se afecta la salud por la exposición alta a riesgos de tipo psicosocial (Participación, implicación, responsabilidad. Formación, información, comunicación. Gestión del Tiempo) y el organismo humano responde con reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento (estrés) y puede también ser un factor en la disminución de la productividad y satisfacción de los trabajadores en especial de las áreas operativas. Esto hace que se deban tomar medidas preventivas en la Empresa en temas relacionados con la Salud y Seguridad.
- Es necesario establecer un programa de prevención y manejo de los factores evaluados con el objetivo de reducir y controlar la incidencia y

prevalecía de los casos de, fatiga, ausentismo, hostigamiento, etc. ocupacional detectados en la población trabajadora, causados por la exposición parcial o permanente a los factores de riesgo psicosocial presentes en el contexto laboral con el objetivo de garantizar con ello la disminución de los índices de accidentalidad, ausentismo, rotación y los altos costos para la empresa, además de incrementar el sentido de pertenencia, compromiso, la productividad y el cumplimiento de los objetivos.

## CAPITULO VI

### 6. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se derivan de este estudio servirán para la implantación de mejoras dentro de la empresa, con el fin de optimizar el ambiente de trabajo y la satisfacción de los trabajadores. Procurando que cada una de estas se las pueda ejecutar en el menor tiempo posible y en medida de lo posible, no ameriten un mayor gasto económico para la empresa.

Estas recomendaciones no deben ser consideradas como universalmente válidas y de aplicación unívoca, sino que deben ser de guía general sobre los aspectos importantes a considerar en cada factor.

#### 6.1 Recomendaciones Específicas

Como propuesta de mejora para la gerencia de Operaciones en el factor Participación, implicación responsabilidad la cual debe conjuntamente ser realizada con el apoyo del área de Seguridad Industrial, Salud y Ambiente, el Jefe de Operaciones debe:

- 1.- Analizar los medios actuales con los que cuenta el departamento de operaciones para canalizar la participación de los trabajadores, los mismos que deberán ser ágiles y eficaces. Considerar que se puede mejorar y de ser necesario crear nuevos canales de participación, como buzón de participación, e-mail de quejas u observaciones, etc.
- 2.- Mejorar los niveles de participación en el departamento de operaciones a través de reuniones, entrevistas, buzones, etc con la finalidad de que el trabajador exponga sus ideas, y de no existir estos medios crearlos, considerando que el solo crearlo no significa que mejora la participación, sino es acompañado por un procedimiento y una efectiva atención y contestación. Todo esto con el fin de mejorar y evaluar el cumplimiento que ayudara a la mejora de los factores psicosociales encontrados.

Como propuesta de mejora para la Gerencia de Recursos Humanos en el factor Formación, información, comunicación; la cual debe conjuntamente ser realizada con el apoyo del área de Seguridad Industrial, salud y Ambiente la Gerente de recursos Humanos debe:

- 3.- Proporcionar información clara y veras de la actividad que los trabajadores realizan, para que puedan desempeñar su función de mejor manera.
- 4.- Informar a los trabajadores sus funciones y responsabilidades, la calidad y cantidad de su trabajo realizado. Para que de esta forma los trabajadores sientan que su aporte es valioso para la empresa.
- 5.- Proporcionar suficiente información sobre la metodología a seguir en su trabajo. Para que de esta forma los trabajadores sepan exactamente que es lo que deben realizar y el objetivo final de su labor.
- 6.- Proporcionar nuevos métodos de aprendizaje en el trabajo, que permita optimizar el rendimiento de los trabajadores.

Como propuesta de mejora para las Gerencias de Recursos Humanos, Gerencia General, Sistemas, Planificación y Mantenimiento y Operaciones la cual debe conjuntamente ser realizada con el apoyo del área de Seguridad Industrial, Salud y Ambiente, los Jefes de área deben:

- 7.- Evitar al trabajador sensaciones de urgencia y apremio de tiempo. Promoviendo la planificación y datando de tiempos adecuados para la realización de la tarea.
- 8.- Establecer sistemas para informar a los trabajadores su rendimiento, trabajos pendientes, y el tiempo que disponen para realizarlo.
- 9.- Informar claramente a los trabajadores nuevos la actividad a realizar, si desempeñaran turnos rotativos, los riesgos a los que están expuestos, y la función que desempeñaran como aporte a la empresa. Logrando así que el trabajador no cree falsas expectativas y pueda tener una noción clara del trabajo a desempeñar.
- 10.- Ayudar al trabajador a que programe su tiempo de trabajo y descansos. En especial los días de vacación, con esto el trabajador tendrá mas libertad y se sentirá más cómodo en la empresa.
- 11.- Para los puestos de trabajo que atienden a pasajeros y público en general, regular el acceso al público, rotar con otras tareas del área, y dotar de lapsos de descanso mas prolongado al personal.

Como sugerencias para tratar el hostigamiento psicologico Mobbing, en vista del gran número de personas que han manifestado este malestar Los jefes de área conjuntamente con el área de Seguridad Industrial, Salud y Ambiente se recomienda:

- 12.- Realizar una nueva encuesta en 6 meses, explicando al personal nuevamente por que se hace la encuesta y que es lo que se intenta averiguar. Esta encuesta deberá tener estar mayormente enfocada a averiguar que puntos son los que afectan a los trabajadores y deberá estar abierta a sugerencias del personal.
- 13.- Paralelamente se sugiere realizar reuniones o charlas con todo el personal, estas debe ser motivacionales para que el personal se sienta mas cómodo.

## **6.2 Recomendaciones Generales**

- 1.- Determinar de manera precisa los recursos con que habrá que dotar al proyecto de prevención de riesgos Psicosociales, en los cuales intervienen recursos económicos, técnicos y talento humano cualificado;
- 2.- Promover la claridad y la transparencia en la organización para que todo el personal conozca claramente como la empresa esta conformada. En especial el área a la que el trabajador pertenece;

3.- Reforzar el trato justo, garantizando la seguridad y la estabilidad en el empleo y en las condiciones de trabajo (jornada, sueldo). Decirle claramente al trabajador cuales son las reglas y cuales son sus limitaciones para evitar que se pueda encontrar con sensaciones que puedan acrecentar los factores de riesgo psicosocial.

4.- Definir claramente las tareas asignadas y margen de autonomía con el que el personal cuenta, proporcionar formación y habilidades directivas no autoritarias. Con esto el trabajador estará más confiado y podrá realizar su trabajo con mayor eficacia

5.-Establecer una organización de trabajo mas saludable proveyendo a las personas las suficientes oportunidades para que éstas tengan control sobre sus propias vidas, lo que de forma muy especial afecta la estabilidad en el empleo, el control sobre los cambios de las condiciones de trabajo (muy especialmente de jornada y horarios de trabajo).

6.- Trabajar mas profundamente en la contratación del personal y su seguimiento que deberá ser por lo menos anual, en donde participe el área de Recursos Humanos, la Trabajadora Social y el Medico de la empresa. Para lograr un control mas puntual de los factores psicosociales que se puedan presentar.

7.- Fortalecer la decisión de los trabajadores sobre las condiciones del área de trabajo, recibiendo sus opiniones y opciones de mejora que ellos puedan tener;

8.- Fomentar el apoyo entre el personal de la empresa, sean estos del mismo departamento o de diferentes departamento para mejorar la interrelación laboral, logrando una mejor cohesión de grupo y satisfacción entre los trabajadores;

9.-Limitar la temporalidad del empleo y negociar los cambios en las condiciones de trabajo.

10.- Anualmente se deberá realizar un examen psicológico / psicosocial a los trabajadores para determinar si existe alguna desviación que pueda llevar al trabajador a un deterioro de su salud.



## GLOSARIO

**CORPAQ.-** Corporación Aeropuerto y Zona Franca del Distrito Metropolitano de Quito

**ADC&HAS.-** Airport Development Corporation Houston Airport System

**Factores Psicosociales.-** Interacciones entre el Medio Ambiente, las condiciones de la organización y las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal.

**Salud.-** Estado de bienestar físico, mental y social completo y no solamente ausencia de daño o enfermedad.

**Riesgo.-** La combinación de la frecuencia y probabilidad y de las consecuencias que podrían derivarse de la materialización de un peligro

**Peligro.-** Aquella fuente o situación con capacidad de producir daño en términos de lesiones, daños a la propiedad, daños al ambiente o una combinación de ellos.

**Prevención.-** Conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo

**Patología.-** Conjunto de síntomas de una enfermedad

**Enfermedad Ocupacional.-** Lesión corporal que el trabajador sufre con ocasión o consecuencia del trabajo realizado por cuenta ajena

**Estrés.-** Estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación

**Fatiga.-** Molestia ocasionada por un esfuerzo más o menos prolongado o por otras causas

**Audiometría.-** Medición de la agudeza auditiva en relación con las diferentes frecuencias del sonido.

**Hemograma.-** Representación gráfica de la composición de la sangre.

**HIV.-** Virus de inmunodeficiencia humana SIDA Síndrome de inmunodeficiencia adquirido

**Espirometría.-** Medición de la agudeza respiratoria o capacidad respiratoria de los pulmones

**Seguridad en el trabajo.-** Se considera como aquella disciplina preventiva que estudia todos los riesgos y condiciones materiales relacionadas con el trabajo, que podrían llegar a afectar directa o indirectamente, a la integridad física de los trabajadores

**Accidente.-** Es la ocurrencia o manifestación de un evento no deseado, que provoca daño, lesión, contaminación, destrucción, pérdidas

**Incidente.-** Es la ocurrencia o manifestación de un evento no deseado, que no provoca daño o lesión. También denominado cuasi - accidente

**Área Perimetral.-** Área ubicada del lado oriental del Aeropuerto Mariscal Sucre

**Ausentismo.- Absentismo** incapacidad de acudir al trabajo

**Condición subestandar.-** Condición del lugar o sitio de trabajo que puede provocar un incidente o accidente.

**Practica subestandar.-** Acciones que las personas realizan sin tener en cuenta su seguridad y de las personas a su alrededor, pueden llegar a incidentes o accidentes

## BIBLIOGRAFÍA

Fidalgo, M. (2006) “Psicosociología del Trabajo” Madrid. Ed.: INSHT

Cuenca, R. (2002) “Introducción a la Prevención de Riesgos Laborales de Origen Psicosocial” Madrid. Ed: INSHT

Muchinsky PM. (1978) “Psicosociología Aplicada al Trabajo” Bilbao

Delaunoy M (2002) “Clasificación de métodos de evaluación del estrés en empresas”

Siegris J. (2004) “Desigualdades de la salud y los desafíos científicos del ambiente psicosocial” Soc. Medicina

Ruiz – Frutos, M (2007) “Salud Laboral” Barcelona. Ed: MASSON

Constitución Política del Ecuador

Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Registro oficial. Ecuador. Registro Oficial 997; 10-08-1988

Código del Trabajo del Ecuador

<http://www.ugt-pv.org/docu/estres/estres6.htm> 09-18-2007 12:00

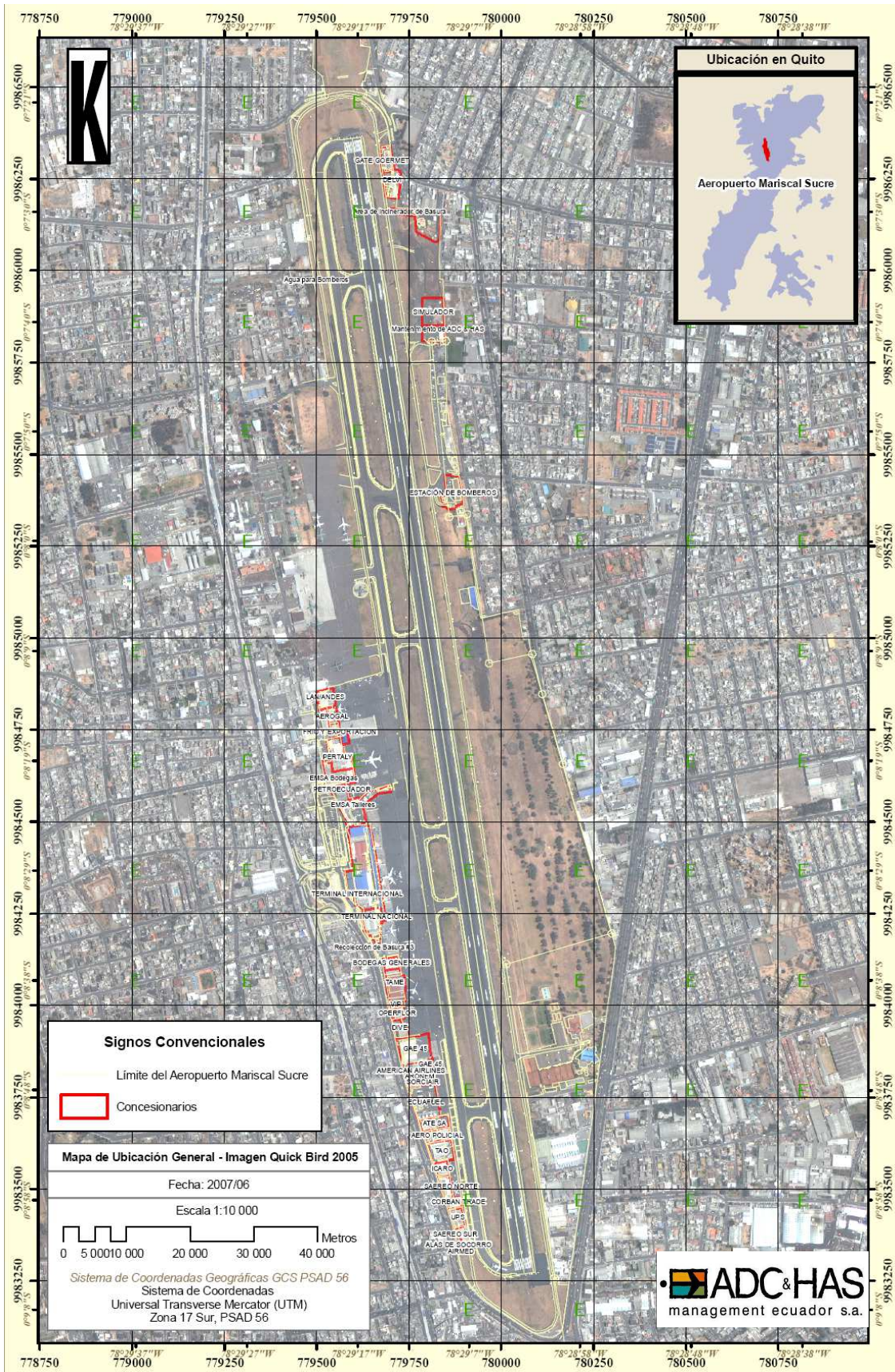
<http://www.estrucplan.com.ar/Producciones/entrega.asp?IdEntrega=904> 10-03-2007 10:00

<http://encolombia.com/heraldo2422902examen.htm> 10-20-2007 14:00

<http://www.monografias.com/trabajos36/factores-psicosociales/factores-psicosociales.shtml> 11-13-2007 20:00

# ANEXOS

## Anexo No 1



**ANEXO No.2****FACTORES PSICOSOCIALES (CUESTIONARIO)  
IDENTIFICACION DE SITUACIONES DE RIESGO**

Este cuestionario pretende obtener una visión global de su organización respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial.

A continuación le presentamos una serie de preguntas con varias alternativas de respuesta. Desde un punto de vista general, elija la opción que mas se acerque a su empresa.

Le informamos de que cualquier dato que usted aporte en este cuestionario será tratado de forma CONFIDENCIAL.

En cada pregunta le ofrecemos un apartado denominado OBSERVACIONES, utilícelo siempre que desee hacer una aclaración o puntuación, cuando necesite explicar alguna de sus opciones o cuando la alternativa escogida no englobe a la totalidad de las personas que forman parte de su empresa.

Ante cualquier duda que le surja durante la ejecución de la encuesta, no dude en pedir cualquier aclaración o información adicional.

**Muchas gracias su colaboración.**

**DATOS RELATIVOS A LA EMPRESA**

Actividad que Ud. realiza

---

Área a la que Ud. pertenece

---

Jornada laboral: **Turnos** **Administrativo**

---

**Pregunta 1**

¿El trabajador tiene libertad para decidir como hacer su trabajo?

- A. No
- B. Si, ocasionalmente
- C. Si, cuando la tarea se lo permite
- D. Si, es la practica habitual

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 2**

¿Existe un sistema para las sugerencias y/o para las reclamaciones planteadas por los trabajadores?

- A. No, no existe
- B. Si, aunque en la practica no se utiliza
- C. Si, se utiliza ocasionalmente
- D. Si, se utiliza habitualmente

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 3**

¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?

- A. No
- B. Si, ocasionalmente
- C. Si, habitualmente
- D. Si, puede adelantar trabajo para luego tener mas tiempo de descanso

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 4**

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

- A. No
- B. Si, algunas veces
- C. Si, habitualmente
- D. Si, siempre

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 5**

Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?

- A. No
- B. Si, oralmente
- C. Si, por escrito
- D. Si, por escrito y oralmente

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 6**

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

- A. Un compañero
- B. Una persona asignada
- C. Un jefe superior
- D. No tiene esta opción por cualquier motivo

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 7**

Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?

- A. No
- B. Si, por medio de la intervención del jefe
- C. Si, entre todos los afectados
- D. Si, mediante otros procedimientos

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 8**

¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?

- A. No, la empresa cierra las vacaciones en periodos fijos
- B. No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores
- C. Si, la empresa concede o no a la demanda del trabajador
- D. Si, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 9**

El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, maquina, etc)

- A. No, es función del jefe inmediato
- B. Si, solo incidentes menores
- C. Si, cualquier incidente

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 10**

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

- A. No, por la continuidad del proceso
- B. No, por otras causas
- C. Si, en horarios establecidos
- D. Si, según necesidades

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 11**

¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?

- A. No
- B. Charlas
- C. Comunicados escritos
- D. Si medios orales y escritos

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 12**

En términos generales. ¿El ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- A. No
- B. Si, a veces
- C. Si, habitualmente
- D. Si, siempre

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 13**

La actuación del superior respecto a sus subordinados es:

- A. Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador
- B. Colabora con el trabajador en la consecución de fines
- C. Fomenta la consecución de objetivos en equipo

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 14**

¿Se recuperan los retrasos?

- A. No
- B. Si, durante las pausas
- C. Si, incrementando el ritmo de trabajo
- D. Si, alargando la jornada

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 15**

¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?

- A. Salario
- B. Salario mas bono colectivo
- C. Salario mas bono individual

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 16**

¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?

- A. No
- B. Si, de forma oral
- C. Si, de forma escrita
- D. Si, de forma oral y escrita

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 17**

¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?

- A. No por la ubicación del trabajador
- B. No, por el ruido
- C. No, por otros motivos
- D. Si, algunas palabras
- E. Si, conversaciones mas largas

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 18**

¿Han recibido los supervisores/jefes formación para el desempeño de sus funciones?

- A. No
- B. Si, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando
- C. Si, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente
- D. Si, la mayoría ha modificado su estilo de mando

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 19**

¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

- A. No
- B. Si, cuando la tarea se lo permite
- C. Si, en función del tiempo disponible
- D. Si, siempre se hace en equipo

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 20**

¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o efectos?

- A. No
- B. Si, ocasionalmente
- C. Si, habitualmente
- D. Si, cualquier error

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 21**

¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la gente?

- A. No
- B. Si, una o dos veces al año
- C. Si, varias veces al año, según surja el motivo

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 22**

¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?

- A. No, por el proceso productivo
- B. No, por otros motivos
- C. Si, con un sustituto
- D. Si, sin que nadie le sustituya

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 23**

¿Existe en general, un buen clima laboral en el lugar de trabajo?

- A. No
- B. Si, a veces
- C. Si, habitualmente
- D. Si, siempre

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 24**

¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?

- A. Se le informa de la tarea a desempeñar, objetivos individuales, objetivos y resultados de la empresa
- B. Se le informa de los resultados alcanzados individuales
- C. Se le informa de los objetivos de la empresa



- D. No se le informa de objetivos

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 25**

¿El trabajador tiene la opción de cambiar de tarea a lo largo de su jornada laboral?

- A. No  
 B. Se cambia de manera excepcional  
 C. Si, se rota entre los compañeros de forma habitual  
 D. Si, se cambia según lo considera el trabajador

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 26**

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

- A. No  
 B. Si, oralmente  
 C. Si, por escrito  
 D. Si, oralmente y por escrito

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 27**

¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?

- A. Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas  
 B. Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración  
 C. Relaciones solo de colaboración para el trabajo  
 D. Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 28**

De los problemas que existen en un departamento, sección.. ¿esta siendo culpada alguna persona en concreto?

- A. Si  
 B. No

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 29**

¿Han existido salidas del personal por conflictos en la empresa?

- A. Si  
 B. No

OBSERVACIONES

---



---



---

**Pregunta 30**

¿Hay alguna persona que esta siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?

- A. Si  
 B. No

OBSERVACIONES

---



---



---

**Anexo No 3**

**Anexo No 4****Fotografías tomadas al personal al momento de completar el cuestionario**

