

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO

**Trabajo de Grado para la obtención
del título de:**

Magíster en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo

**IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS
CONTROLADORES DE TRÁNSITO AÉREO**

Autor:

David Alejandro Herrera Niama

Director:

Dr. Juan E. Lara S. MDTH

Quito – Ecuador

Noviembre 2012

CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Yo, David Alejandro Herrera Niama, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría y que no ha sido presentado para ningún grado o calificación profesional.

Además, de acuerdo a la Ley de propiedad intelectual, el presente Trabajo de Investigación pertenece con todos los derechos a la Universidad Tecnológica Equinoccial, de conformidad con su Reglamento y normatividad institucional vigente.

David Alejandro Herrera Niama
C.I. 171149088-6

INFORME DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por el señor David Alejandro Herrera Niama, previo a la obtención del Grado de Magíster en Seguridad y Prevención en Riesgos del Trabajo, considero que dicho Trabajo reúne los requisitos y disposiciones emitidas por la Universidad Tecnológica Equinoccial por medio de la Dirección General de Posgrado para ser sometido a la evaluación por parte del Tribunal examinador que se designe.

En la Ciudad de Quito, a los siete días del mes de febrero del 2012

Dr. Juan E. Lara S. MDTH
Director del Trabajo de Grado

DEDICATORIA

A Dios, por darme el conocimiento y la fortaleza para la realización de esta investigación.

A mí madre Cecilia, por su apoyo incondicional en todo instante.

A Andrea, por darme fuerzas para salir adelante, por regalarme una familia preciosa, por amarme y simplemente por ser mi gran amor.

A mí hijo Emilio, por enseñarme la alegría de vivir y compartir cada instante como si fuera el último, por ser mi razón de superación.

Mí triunfo es el de ustedes, los amo.

EL AUTOR

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento al personal docente y administrativo del programa de Maestría de Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo por la oportunidad brindada para el mejoramiento y capacitación profesional.

A los funcionarios y trabajadores, en especial al personal técnico del Radar de Monjas de la Dirección de Aviación Civil, por su predisposición a colaborar en este trabajo, puesto que sin su ayuda y colaboración no se hubiera realizado.

Al Dr. Juan Lara por brindarme sus conocimientos y apoyo incondicional en la elaboración de la tesis.

Al Dr. Washington Paz y al Dr. Pedro Vega, por brindarme sus conocimientos y apoyo ante la calificación de la tesis.

EL AUTOR

Contenido

INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I	14
1.1 Enunciado del Tema:.....	14
1.2 Justificación del Problema:.....	15
1.3 Objetivos:	15
1.3.1 General:	15
1.3.2 Específicos:.....	15
1.4 Alcance:.....	16
CAPÍTULO II	17
2.1 Aspectos Generales:	17
2.1.1 Circunstancias de la Actividad	19
2.1.1.1 Contenido de las Tareas: Sobrecarga	20
2.1.1.2.1 Agobio de Jornada.....	21
2.1.1.2.2 Trabajo Nocturno y a Turnos	21
2.1.2 Ambigüedad y conflicto en el papel a asumir en el Trabajo	22
2.1.3 Aislamiento.....	23
2.2 Estructura y Dirección de la empresa.....	25
2.2.1 La Empresa y el Trabajo	26
2.3 Control sobre la actividad	27
2.3.1 Falta de Autonomía	27
2.3.2 Ausencia de Adaptación al puesto	28
2.3.3 Carencia de desarrollo de las habilidades profesionales	29
2.3.4 Déficit en el Dominio y control de la Información.	30
2.4 Deterioro de las relaciones interpersonales	30
2.5 Trabajo Emocional.....	32
2.6 Características de las Personalidades	33
2.7 Singularidades de la personalidad.....	34
2.8 Edad avanzada y cambios en el trabajo.	36
2.9 Expectativas profesionales.....	37
2.10 Condiciones ambientales	38
2.11 Entorno Físico.	38
2.12 Violencia en el lugar de trabajo.	39
2.13 Acoso sexual	40
CAPITULO III	42
3. Precisiones Conceptuales sobre los Riesgos Psicosociales	42
3.1. Estrés	44
3.1.1. Estrés Postraumático	49
3.1.2. Tecnoestrés.	49
3.2. Trabajo emocional.....	50
3.3. Síndrome del quemado o <i>burn out</i>	52
3.4. Fatiga	58
3.5. Adicción al trabajo	60
3.6. Acoso	61
3.7. Acoso Moral.....	61
3.8. Violencia.....	66

CAPITULO IV	69
4.1. Consecuencias Relacionales.....	69
4.2. Inadaptación a la relación con el entorno	70
4.3. Problemas de la pareja.....	70
4.4. Deterioro de las relaciones paterno-filiales.....	72
4.5. Consecuencias para la Empresa	72
4.6. El descenso del rendimiento de los trabajadores	73
4.7. La degradación del ambiente de trabajo	75
4.8. El aumento de la siniestralidad laboral	75
4.9. Consecuencias económicas, sociales y organizativas para la empresa	76
4.10. Consecuencias para la Sociedad	79
CAPITULO V	83
5.1. Exámenes Médicos Ocupacionales.....	83
5.2. Actividad de Vigilancia Epidemiológica	88
5.3. Readaptación de Funciones y Reubicación Laboral.....	89
5.4. Ausentismo Laboral.....	89
CAPITULO VI	92
6. Identificación de Factores Psicosociales.	92
6.1. Tipo de Estudio.....	92
6.2. Muestra	93
6.3. Tasa de respuesta.....	94
6.4. Técnica	94
6.5. Análisis e Interpretación	94
6.6. Validez:.....	95
6.7.1. Descripción de las variables	96
6.7.2. Análisis e Interpretación de Resultados.	100
6.7.2.2. Estadística Descriptiva.....	133
6.7.2.3. Estadística Inferencial	146
6.7.3. Determinación de Controles.....	151
6.7.3.1. Participación, Implicación, Responsabilidad	153
6.7.3.2. Formación, Información, Comunicación.....	156
6.7.3.3. Gestión de la Comunicación	156
6.7.3.4. Gestión del Tiempo	158
6.7.3.5. Cohesión de Grupo	161
7. Conclusiones	165
8. Recomendaciones	167
9. Bibliografía.....	169
ANEXOS	

Contenido de Tablas

CAPÍTULO I

Tabla 1 Población de Controladores de Tránsito Aéreo	16
--	----

CAPÍTULO VI

Tabla 2 Datos Generales de los Trabajadores del Radar Monjas	100
Tabla 3 Variable Mobbing.....	106
Tabla 4 Resúmenes Totales Prevalencias desfavorables para la salud por áreas	128
Tabla 5 Visitas Médicas en los últimos 12 meses	132
Tabla 6 Frecuencia de Participación, Implicación, Responsabilidad	133
Tabla 7 Frecuencia de Formación, Información, Comunicación.....	133
Tabla 8 Frecuencia de Gestión de Tiempo	134
Tabla 9 Frecuencia de Cohesión de Grupo.....	134
Tabla 10 Frecuencia de Mobbing	134
Tabla 11 Frecuencia de Efectos Psicológicos-Ansiedad	135
Tabla 12 Frecuencia de Efectos Psicológicos-Depresión	135
Tabla 13 Frecuencia de Efectos Psicológicos-Agresividad	135
Tabla 14 Frecuencia de Efectos Psicológicos-Pasividad	136
Tabla 15 Frecuencia de Efectos Psicológicos-Frustración	136
Tabla 16 Frecuencia de Efectos Psicológicos-Alcoholismo	136
Tabla 17 Frecuencia de Efectos Psicológicos-Tabaquismo	137
Tabla 18 Frecuencia de Efectos Psicológicos-Dificultad de Concentración	137
Tabla 19 Frecuencia de Efectos Psicósomáticos-Fatiga física y/o mental	138
Tabla 20 Frecuencia de Efectos Psicósomáticos-Envejecimiento Prematuro	138
Tabla 21 Frecuencia de Efectos Psicósomáticos- Trastornos circulatorios.....	139
Tabla 22 Frecuencia de Efectos Psicósomáticos-Trastornos sexuales.....	139
Tabla 23 Frecuencia de Efectos Psicósomáticos-Trastornos cardiovasculares..	140
Tabla 24 Frecuencia de Efectos Psicósomáticos-Trastornos gastrointestinales.	140
Tabla 25 Frecuencia de Efectos Psicósomáticos- Cefaleas.....	141
Tabla 26 Frecuencia de Efectos Psicósomáticos-Insomnio	141
Tabla 27 Frecuencia de Efectos Psicósomáticos-Dolor de espalda y otros trastornos músculo esqueléticos	141
Tabla 28 Frecuencia de Efectos Psicósomáticos-Diabetes.....	142
Tabla 29 Frecuencia de Efectos Psicósomáticos- Cáncer	142
Tabla 30 Frecuencia de Efectos Psicósomáticos-Sudoración.....	142
Tabla 31 Frecuencia de Efectos Psicósomáticos- Mareo.....	143
Tabla 32 Frecuencia de Efectos Psicósomáticos- Temblores	143
Tabla 33 Frecuencia de Efectos Psicósomáticos- Palpitaciones.....	143
Tabla 34 Frecuencia de Efectos Psicósociales-Ausentismo	144
Tabla 35 Frecuencia de Efectos Psicósociales-Accidentes	144
Tabla 36 Frecuencia de Efectos Psicósociales-Incidentes.....	144
Tabla 37 Frecuencia de Efectos Psicósociales-Defectos de calidad y/o productividad	145

Tabla 38 Frecuencia de Efectos Psicosociales-Conflictos familiares o laborales	145
Tabla 39 Frecuencia de Efectos Psicosociales-Insatisfacción Laboral	146
Tabla 40 Contraste de Riesgos Psicosociales con Efectos en la Salud.....	146
Tabla 41 Controles para los Factores Psicosociales en el Radar de Tránsito Aéreo Monjas	152
Tabla 42 Clarificación de Competencias	154
Tabla 43 Sistemas de Participación	155
Tabla 44 Reuniones de Trabajo Efectivas.....	156
Tabla 45 Gestión de la Comunicación.....	157
Tabla 46 Entrenamiento	158
Tabla 47 Rotación de Puestos	159
Tabla 48 Ampliación y Enriquecimiento de Tareas	160
Tabla 49 Autocontrol en la Producción.....	161
Tabla 50 Mejora de las Habilidades Sociales.....	162
Tabla 51 Resolución de Conflictos	163
Tabla 52 Mediación	163
Tabla 53 Elaboración de Manuales de Buenas Prácticas	164

Contenido de Ilustraciones

CAPÍTULO VI

Ilustración 1	Análisis Participación, Implicación, Responsabilidad	101
Ilustración 2	Análisis Formación, Información, Comunicación.....	102
Ilustración 3	Análisis Gestión de Tiempo	104
Ilustración 4	Análisis Cohesión de Grupo.....	105
Ilustración 5	Controladores de Tránsito Aéreo variable Participación, Implicación, Responsabilidad.....	107
Ilustración 6	Controladores de Tránsito Aéreo variable Formación, Información, Comunicación.....	108
Ilustración 7	Controladores de Tránsito Aéreo variable Gestión de Tiempo	110
Ilustración 8	Controladores de Tránsito Aéreo variable Cohesión de Grupo....	111
Ilustración 9	Controladores de Tránsito Aéreo variable Mobbing	112
Ilustración 10	Comunicación Satelital variable Participación, Implicación, Responsabilidad.....	113
Ilustración 11	Comunicación Satelital variable Formación, Información, Comunicación.....	115
Ilustración 12	Comunicación Satelital variable Gestión de Tiempo	116
Ilustración 13	Comunicación Satelital variable Cohesión de Grupo	118
Ilustración 14	Comunicación Satelital variable Mobbing	119
Ilustración 15	Comunicación Fija Aeronáutica variable Participación, Implicación, Responsabilidad.....	120
Ilustración 16	Comunicación Fija Aeronáutica variable Formación, Información, Comunicación.....	121
Ilustración 17	Comunicación Fija Aeronáutica variable Gestión de Tiempo.....	123
Ilustración 18	Comunicación Fija Aeronáutica variable Cohesión de Grupo	124
Ilustración 19	Comunicación Fija Aeronáutica variable Mobbing	125
Ilustración 20	Efectos psicológicos en los trabajadores del Radar Monjas	129
Ilustración 21	Factores psicosomáticos en los trabajadores del Radar Monjas .	130
Ilustración 22	Efectos psicosociales en los trabajadores del Radar Monjas	131

RESUMEN

En la actualidad las condiciones laborales exigen altos niveles de atención y concentración, elevada responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos; entre otros factores. Como consecuencia, los riesgos psicosociales y sus repercusiones en la salud, aspectos sociales y económicos son una realidad. Todos estos factores internos y externos generan un deterioro del clima laboral y afectan al bienestar físico y psicológico de los trabajadores y en ciertas ocasiones indirectamente a sus familias. (Velázquez, 2005).

Para identificar los factores psicosociales que afectan a los trabajadores técnicos del Radar Monjas de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC), se aplicó el Test de Navarra que contó con cinco variables y se determinó que hay apreciaciones de forma: a) participación, implicación, responsabilidad con el 20,33% adecuada; b) formación, información, comunicación con el 43% inadecuado; c) gestión del tiempo del 46% inadecuado; d) cohesión de grupo del 36.33% adecuado y e) acoso laboral o mobbing presentándose en un 18%. Mostrando el grado de libertad e independencia que tienen los trabajadores, la participación de los trabajadores en actividades grupales, el interés personal que la empresa demuestra por los trabajadores, la falta de autonomía para determinar su ritmo de trabajo y la distribución de sus pausas.

PALABRAS CLAVES: Productividad, Efectos Psicosociales, Test de Navarra.

ABSTRACT

Nowadays the working conditions require high levels of attention and concentration, high responsibility, work overload, long hours and disorganized shifts, among others. Consequently psychosocial risks and their impact on health, social and economic issues are a reality. All these internal and external factors generate a deterioration of working environment and it affects the psychological well-being of workers and of their families. (Velázquez, 2005).

To explore the psychosocial factors affecting technical workers at Dirección General de Aviación Civil (DGAC), test was applied Navarre had five variables and determined that no findings of: a) participation, involvement, responsibility to the appropriate 20.33% b) training, information, communication with 43% inadequate, c) time management 46% inadequate, d) group cohesion proper 36.33% e) harassment or mobbing performing in one 18%. Showing the degree of freedom and independence are the workers, the workers' participation in group activities, the interest shown by the company workers, lack of autonomy in determining their work rate and distribution of pauses.

KEYWORDS: Productivity, Psychosocial Effects, Test of Navarre.

INTRODUCCIÓN

Desde hace más de una década, en nuestro ordenamiento jurídico, existe una norma básica, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, que trata de prevenir los riesgos relativos a la salud y la seguridad de los trabajadores, con el fin de conseguir un “estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad” (Definición por la OMS).

Aún así, las políticas empresariales en materia de Riesgos Laborales, en caso de que se apliquen, siguen dirigiéndose principalmente a evitar los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, excluyendo prácticamente de sus esfuerzos las decisiones y acciones que pretendan mejorar las condiciones psicosociales en el entorno laboral.

Los riesgos psicosociales, continúan permaneciendo “invisibles”, o como mucho, en segundo lugar ante los intereses de los empresarios; e incluso, ante los trabajadores y las trabajadoras afectados/as, debido a la falta de formación preventiva. Estos riesgos están presentes en todos los centros de trabajo y en todos los sectores de actividad, aunque pueden aparecer con una mayor incidencia y frecuencia en determinadas actividades por su propia estructura intrínseca, como por ejemplo en el sector del transporte aéreo.

La Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo, pretende ser, un estudio para alertar sobre la gravedad del problema, con el fin de suscitar una reflexión que incite a la acción en beneficio de los trabajadores dedicados a este sector. Por otro lado, quiere contribuir a resolver el problema desde la acción, aportando a sus Delegados de Prevención, y a los trabajadores, una información actual y clara sobre los riesgos de carácter psicosocial inherentes a sus puestos, que les permita conocer y aplicar medidas para mejorar su salud.

CAPÍTULO I

1.1 Enunciado del Tema:

Identificación de factores de riesgo psicosociales en los controladores de tránsito aéreo.

Planteamiento del Problema:

En la actualidad, las condiciones laborales exigen altos niveles de atención y concentración, elevada responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos, entre otros; y, hacen que los riesgos psicosociales y sus repercusiones en la salud, aspectos sociales y económicos sean una realidad. Todos estos factores internos y externos generan un deterioro del clima laboral y afectan al bienestar físico y psicológico de los trabajadores y en ciertas ocasiones indirectamente a su familia.

En los últimos años, los factores de las condiciones laboral y ambiental de los trabajadores han ido adquiriendo cada vez más relevancia por las evidencias encontradas entre estos y el incremento de procesos dañinos en los trabajadores; por tanto, las condiciones laboral y ambiental en el trabajo, deben controlarse o evitar, en lo posible, los riesgos, para contribuir a mantener la salud de los trabajadores, como lo establece la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, que en su artículo 5 dice: “La política en materia de prevención tendrá por objeto la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo dirigida a elevar el nivel de protección de la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo”. Además, dicha Ley, en su artículo 4, 1º, considera que “Se entenderá por prevención el 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”. Así mismo, la Ley, en su artículo 4, numeral 2º, entiende como riesgo laboral “la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo”. Igualmente la ley del IESS y las recomendaciones emanadas por Organismos internacionales, como son la OACI, OIT, etc.

1.2 Justificación del Problema:

Se pretende que esta investigación genere información valiosa con el fin de disminuir los riesgos psicosociales en los trabajadores que laboran en el área de radar, manteniendo la disponibilidad de los trabajadores en un trabajo de tanta responsabilidad y necesario para la actividad aeronáutica.

Ya que las exigencias que demandan las tareas realizadas por los trabajadores en el radar de Monjas, presentan signos previos, tales como: sensación de disconformidad al puesto de trabajo, falta de recursos para afrontar las exigencias, disminución en la capacidad de concentración y razonamiento.

Al disminuir los riesgos evitables y mejorar las condiciones del ambiente, el trabajador estará seguro y la DGAC mejorará su entrega de servicios de Control de Tránsito Aéreo a los Usuarios, aportando así seguridad en las operaciones aeronáuticas con una mayor calidad.

El estudio se realizará en la Dirección General de Aviación Civil del sector aeronáutico, ubicada en la ciudad de Quito, con personal que trabaja en el área técnica del Radar de Monjas

1.3 Objetivos:

1.3.1 General:

Analizar técnicamente la existencia de los riesgos psicosociales en los controladores de tránsito aéreo de la estación Monjas de la DGAC, para la generación de un plan de acción que lleve a mejorar la salud y seguridad del trabajador, y la creación de un ambiente de trabajo que genere bienestar.

1.3.2 Específicos:

1.- Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial en los controladores de tránsito aéreo.

2.- Estudiar los posibles efectos sobre la salud laboral en las personas que padecen este tipo de riesgos y proporcionar una serie de pautas de actuación a nivel individual, familiar y social.

3.-Proponer recomendaciones preliminares con el fin de crear un sistema de estudios periódicos sobre prevención de riesgos psicosociales, garantizando siempre un aumento en la seguridad laboral.

4.-Establecer la semejanza entre la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales con los posibles efectos sobre la salud laboral en las personas que padecen este tipo de riesgos.

1.4 Alcance:

Este estudio se aplica al ámbito del personal de control de tránsito aéreo del radar de Monjas de la Dirección General de Aviación Civil del sector aeronáutico, ubicada en la ciudad de Quito, midiéndose las variables de investigación durante el segundo trimestre año 2011.

La población de controladores de tránsito aéreo es de 50 personas, distribuidos en los siguientes departamentos:

Tabla 1

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Población de Controladores de Tránsito Aéreo

Área de trabajo	Trabajadores
Controladores de Tránsito Aéreo	28
Comunicación Satelital	9
Comunicación Fija Aeronáutica	13
Total	50
Trabajadores	

Fuente: DGAC

Elaboración: David Herrera

CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO

2.1 Aspectos Generales:

Los Controladores de Tránsito Aéreo son considerados como uno de los grupos de trabajadores que tienen los empleos más demandantes a nivel mundial.

Esta labor conlleva un grupo complejo de labores, requiriendo muy altos niveles de conocimiento y destreza, tanto como la aplicación práctica de ciertas tareas pertenecientes al dominio cognitivo (Ej. Percepción espacial, proceso de información, razonamiento lógico, toma de decisiones); como, aspectos de comunicación y relaciones humanas.

Para tener una idea de su complejidad, es suficiente mencionar que, de acuerdo a diversos estudios y análisis en el trabajo de un Controlador de Radar Ruta llevado a cabo por un grupo de investigadores norteamericanos, seis actividades principales fueron identificadas (monitoreo de la situación, resolver conflictos entre aeronaves, manejo de secuencias de tráfico, enrutar o planear rutas de vuelo, evaluar impacto de condiciones del tiempo, manejo de los recursos de la posición/sector), lo cual incluía 46 sub-actividades y 348 distintas tareas. Por ejemplo, los atributos relevantes sensores/cognitivos requeridos para un alto rendimiento en las estaciones de trabajo de radar son el escaneo espacial, detección del movimiento, imagen y reconocimiento de patrones, priorizar, filtro visual y verbal, codificado y decodificado, razonamiento (la facultad que permite resolver problemas) inductivo y deductivo, memoria (de corto y largo plazo); y, razonamiento matemático y de probabilidad.

Es evidente que el proceso cognitivo y operacional de un controlador de tránsito aéreo varía no solamente de acuerdo al número de aeronaves bajo control, sino también con el número y complejidad de los problemas a ser resueltos.

Los controladores de tránsito aéreo tienen constantemente que reorganizar su sistema de procesamiento de información de vuelo, cambiando métodos operacionales (en particular, procesos cognitivos, conversación, coordinación con

sus asistentes, anticipándose y resolviendo problemas) como van surgiendo e interactuando con cada uno de ellos.

Esto es llevado a cabo por la aplicación precisa y efectiva de reglamentos y procedimientos que, sin embargo, necesitan ajustes de flexibilidad de acuerdo a diferentes circunstancias, esto frecuentemente bajo la presión de tiempo.

Además, el trabajo incluye altos niveles de responsabilidad, no solamente por el alto costo de las actividades aeronáuticas, sino sobre todo por el riesgo de la vida humana.

De acuerdo a varios estudios, las principales fuentes de estrés (caracterizado por altos niveles de excitación y de angustia), reportados por los Controladores de Tránsito Aéreo, están relacionadas a aspectos operativos y a las estructuras organizacionales. Para los más antiguos los más importantes son las horas pico de las cargas de tráfico aéreo, presión de tiempo, tener que flexibilizar los reglamentos, limitaciones y la confiabilidad del equipo. Las últimas están principalmente relacionadas con cambios de horario (trabajo nocturno principalmente), conflictos de papelería, rol de trabajo, condiciones desfavorables de trabajo y la falta de control sobre el trabajo.

Estos factores de estrés pueden no solamente afectar la satisfacción en el trabajo, sino el bienestar del controlador de tránsito aéreo, de hecho, en tanto como se incrementa la carga de trabajo, junto con una reducción progresiva de información de vuelo y la relajación de ciertos criterios de calidad impuestos por uno mismo. Es evidente que el número de decisiones para ser tomadas lleva a una condición de estrés donde la capacidad de toma de decisión del Controlador es reducida al máximo; esto puede ir, en caso de una sobre carga de trabajo, a una situación de mucho riesgo llamada "perdida de panorama".

Por otro lado, se reporta frecuentemente que, paradójicamente, muchos errores a menudo ocurren durante periodos de ligero o tráfico no complejo. Esto apunta al

gran esfuerzo requerido para regular las reacciones psico-físicas, manteniendo un alto nivel al despertar y vigilancia, aún en condiciones de bajo tráfico.

Otro factor importante es el cambio de turno de trabajo, relacionado con requerimientos de un óptimo uso de todas las facultades mentales en todas las horas del día o de la noche, algunas veces, independientemente de la carga de trabajo. Debe tomarse en cuenta que el rendimiento en el trabajo del controlador de tránsito aéreo puede tener problemas a ciertas horas del día por una excesiva carga de trabajo, pero esto también puede disminuirse durante la noche por un descenso en las funciones físicas y mentales. De hecho una carencia de estimulación por una baja carga de trabajo puede, más adelante, incrementar una caída normal en la eficiencia física y mental durante las horas nocturnas, relacionada con la perturbación de los hábitos en el dormir y el ritmo circadiano de las funciones del cuerpo. Esto puede ser particularmente dañino en situaciones de emergencia.

Es más, los controladores de Tránsito Aéreo están considerados entre los grupos de trabajadores más expuesto a “accidentes críticos”, estas situaciones causan reacciones emotivas fuertes inesperadas, tal es el caso de accidentes aéreos con pérdidas de vida o lesiones serias, casi-colisiones o pérdida del panorama debido a sobrecarga de trabajo. En lo mental (enojo, culpabilidad, aflicción, ansiedad) y en lo físico (taquicardia, hipertensión dolor de cabeza, sudoración, acidez, insomnio, reacciones que no solamente pueden obstaculizar el rendimiento en el trabajo (poca atención y concentración, problemas de pensamiento y memoria), sino que puede también incrementar, en el largo término, desórdenes post-traumáticos

2.1.1 Circunstancias de la Actividad

Cada Controlador es responsable de un determinado número de vuelos en el espacio aéreo que le ha sido asignado. Corresponde afirmar que sus funciones se caracterizan por ser de tipo "preventivas", debido a que se halla encargado

profesionalmente de dirigir el tránsito de aeronaves en dicho espacio y en los aeropuertos, de modo seguro, ordenado y rápido, autorizando a los pilotos con instrucciones e información necesarias dentro del espacio aéreo de su jurisdicción, con el objeto de prevenir colisiones, principalmente entre aeronaves y entre aeronaves y obstáculos en el área de maniobras.

En nuestro país la organización de esta tarea de suma relevancia no se identifica con los estándares ideales, lo que significa ampliar los riesgos latentes, por cuanto se sobrecarga a las personas con tareas que debieran hallarse distribuidas a fin de lograr dar cumplimiento con su carácter preventivo.

2.1.1.1 Contenido de las Tareas: Sobrecarga

La cantidad y calidad de las tareas requeridas pueden influir directamente en el grado de satisfacción laboral¹, llegando en extremo, a desembocar en patologías derivadas de un claro desajuste ocupacional.

Para el primer factor, el estrés, el *burnout* o la carga mental, pueden ser causa de demandas excesivas o sobrecarga en el trabajo², del alto ritmo productivo impuesto, con presiones temporales para decidir o ejecutar a partir del tiempo asignado a cada tarea; de la exigencia de mucha concentración o atención sostenida durante largos períodos; o, por último, encontrarse condicionadas por una burocracia excesiva, pudiendo dar lugar a tareas inadecuadas que no parecen tener fin. Estas manifestaciones puede ser el producto de un defectuoso reparto del trabajo, de una deficiente utilización de los recursos materiales por parte de la empresa o de una carencia de medios personales para hacer frente a los requerimientos.

Por lo que, el hostigamiento psicológico laboral puede encontrar vías de ataque apropiadas contra la víctima: no asignándole función alguna o tareas sin sentido,

¹ Cantera López, F.J. (1998). *NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos*.

² Martín Daza (1993) *NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral*; Martín Daza, F. & Nogareda Cuixar, C. (1997) *NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización*; Pérez Bilbao J. & Nogareda Cuixart C. (1998). *NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo*.

cuestionando permanentemente sus decisiones sobre cómo y cuándo actuar; o, juzgando su desempeño como insuficiente de manera ofensiva. Otros factores de riesgo son peligrosos con altas exigencias sociológicas (cuantitativas, cognitivas, emocionales o de esconder emociones), frustrante por no aparecer claramente definidas las funciones o suponer una utilización inferior de sus cualidades y sobre todo por ser la queja más común, monótono o repetitivo, entendiéndose por monotonía el estilo de actuación reducida, de lenta evolución, que aparecen en el desarrollo de tareas largas y asociadas a la disminución del rendimiento.

2.1.1.2.1 Agobio de Jornada

Después de largos períodos de prestación de la actividad, realización de cuantiosas horas extraordinarias, ausencia de descansos semanales y vacaciones anuales, el trabajador puede ser víctima de diversas enfermedades, entre las cuales cobra significativa importancia el síndrome de “fatiga profesional” o “karoshi”, típico de los trabajadores japoneses³.

Varios ejemplos pueden ayudar a comprender esta afirmación:

- 1) Los sistemas salariales por cantidad de trabajo.
- 2) La implantación de métodos de producción por objetivos.
- 3) La exigencia de un elevado número de horas de presencia en el centro de trabajo.
- 4) La sujeción a las órdenes de la empresa fuera del tiempo pautado de actividad.
- 5) La falta de pausas a lo largo de la jornada.
- 6) La prestación de servicios para diversas empresas en régimen de pluriempleo.

2.1.1.2.2 Trabajo Nocturno y a Turnos

El control del tráfico aéreo es un trabajo que tiene lugar las 24 horas del día, durante todo el año. Esto significa que los controladores de tránsito aéreo

³ Velázquez Fernández, M. (2005). *Impacto laboral del estrés*, pág. 27. Bilbao (Lettera).

trabajan en turnos. Estos son por lo general la rotación de turnos que incluyen noches y fines de semana, así como los días festivos. La mayor parte del tiempo, los horarios de trabajo se fijan con un mes de antelación. En algunos países la estructura de turnos de los controladores de tránsito aéreo tienen en cuenta el establecimiento de un adecuado tiempo libre⁴.

El estrés es un factor importante cuando se trata de los controladores de tránsito aéreo. Por esta razón, muchos países dan topes a la cantidad de horas que un controlador puede trabajar con seguridad. La investigación ha demostrado que si un controlador permanece en posición de trabajo durante más de dos horas a la vez, su rendimiento puede deteriorarse rápidamente. Por lo tanto, muchos países establecen que los controladores de tránsito aéreo no pueden trabajar durante más de dos horas sin un descanso. También se establece el control de la duración de todo el turno, asegurándose de que en la noche no se los realice consecutivamente.

2.1.2 Ambigüedad y conflicto en el papel a asumir en el Trabajo

Un rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición. Esas expectativas y demandas son emitidas por los miembros del conjunto del rol, que incluye a todos los individuos y/o grupos que son afectados de alguna manera por la conducta de la persona focal y tienen o pretenden tener la capacidad de influir sobre la conducta de aquélla emitiendo expectativas y demandas para ello. Así, el rol se elabora y se desempeña en la interacción social que protagonizan la persona y los emisores de rol que componen su conjunto. Cuando los miembros del conjunto de rol envían a la persona focal demandas y expectativas incompatibles entre sí provocan una situación estresora de “conflicto de rol”; cuando remiten expectativas con información insuficiente se produce una situación de “ambigüedad de rol”. Una vez evaluadas por parte del sujeto, las dificultades de

⁴ http://www.articulosinformativos.com/Controlador_de_transito_aereo-a876161.html

afrontar adecuadamente esas situaciones, aparecen las experiencias subjetivas de “estrés de rol”⁵.

Los problemas surgen cuando hay dudas en este aspecto, provocando estrés, *burnout*, carga mental o fatiga, *mobbing*; y, en general, riesgos psicosociales en sus distintas manifestaciones. El conflicto y la ambigüedad de rol se producen, “cuando existe una discrepancia entre lo que espera el trabajador y la realidad de lo que le exige la organización”; o, cuando “falta claridad sobre el trabajo a desempeñar”. La ambigüedad proviene de la incertidumbre creada en el empleado al no tener configurada con claridad su posición en la empresa, por carecer de puntos de referencia nítidos para desempeñar su labor y relacionarse.

El trabajador se ve forzado a actuar en contra de sus propios principios, creencias o convicciones; se encuentra permanentemente confuso respecto a cuáles son sus competencias o responsabilidades dentro de la empresa, lo cual le provoca tensión, ansiedad, agotamiento emocional, depresión, fatiga, quejas somáticas, propensión a abandonar la organización, resentimiento y pérdida de autoestima.

2.1.3 Aislamiento

El ser humano es un ser sociable y necesita de sus semejantes⁶, por que el hecho de realizar actividades productivas en soledad, sin otras personas que desarrollen su labor en el mismo recinto, por lo general sin contacto visual con otros hombres y mujeres y, a menudo, sin poder ser oídos, sin el uso de aparatos eléctricos o electrónicos, puede llevar a un desequilibrio en el individuo con conductas alteradas⁷. Así como:

- 1) Cognitivo, derivado de la falta de información, cuya carencia obliga para tomar decisiones a recurrir a la propia experiencia, llevando al error.
- 2) De fatiga patológica, como una carga que podría traducirse en un sentimiento insoportable de lejanía y estrés.

⁵ Peiró, J.M. *Desencadenantes del estrés laboral*, cit., pág. 51.

⁶ Bona, M. & Oliva, U. (2000) “El fenómeno del *mobbing*”. Milán (Giuffrè).

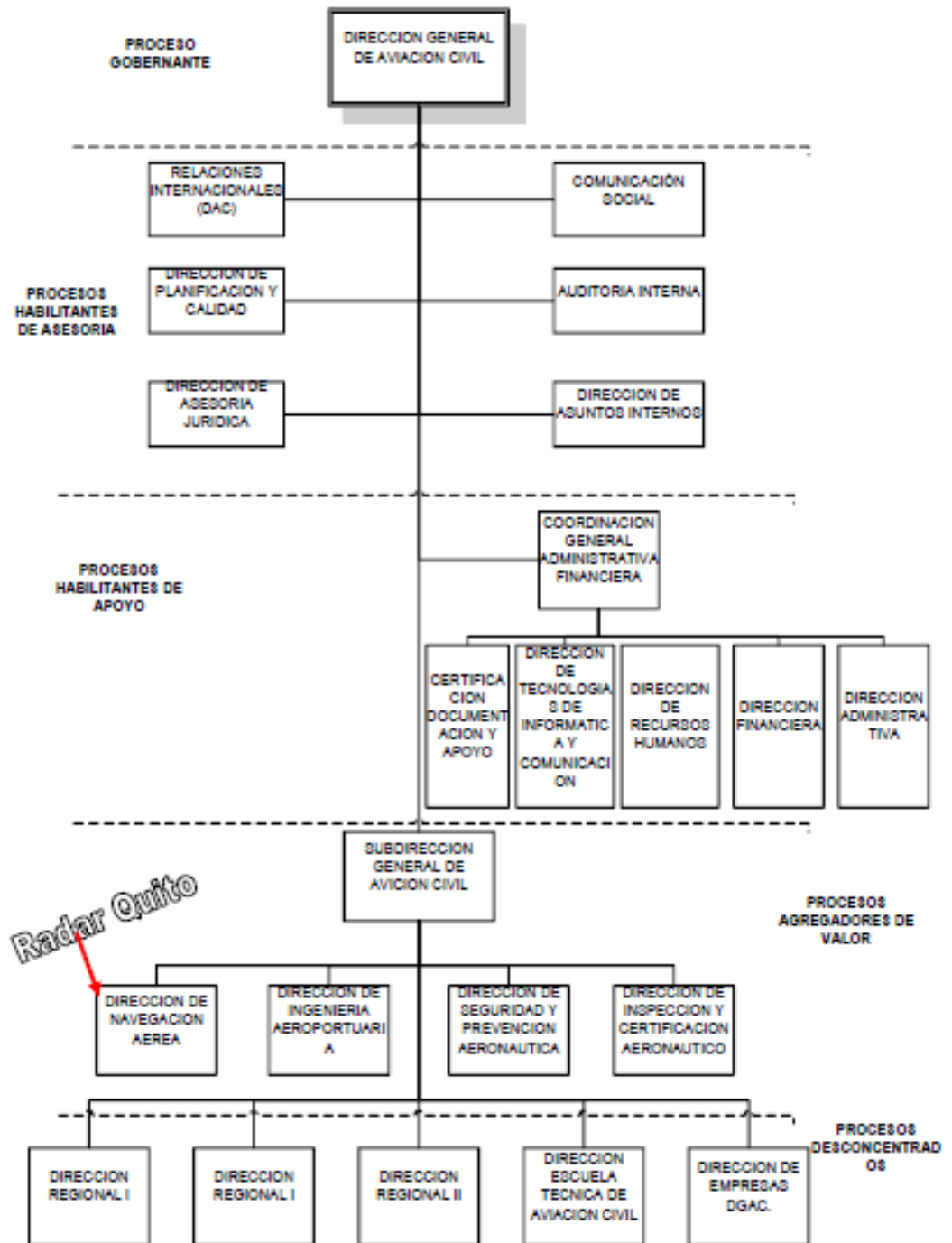
⁷ Concins de Frutos, M. (1995). *NPT 344: Trabajos en situación de aislamiento*.

3) Socio-afectivo, sobre todo en los trabajos de carácter rutinario, que deriven en aburrimiento, pérdida de la noción del tiempo.

El aislamiento físico y también el psicológico le impiden encontrar cualquier tipo de apoyo en sus compañeros, quedando sumido en una situación insoportable de vacío y viendo seriamente afectada su autoestima. Todo ello sin olvidar que el trabajador es consciente de que los puestos apartados o solitarios están más expuestos a sufrir violencia física proveniente de personas ajenas a la empresa. Problemas particulares presentan aquellos sujetos cuyo trabajo les obliga a pasar considerables períodos de tiempo lejos de su hogar de modo regular, puesto que pueden quedar tan negativamente afectados por la sensación de lejanía y abandono que podrían sufrir episodios continuos de diversos síndromes ansiosos depresivos.

2.2 Estructura y Dirección de la empresa

Estructura General de la DGAC⁸



Fuente: DGAC

⁸ Dirección General de Aviación Civil, (2010). *Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos*. Quito- Ecuador.

Visión

“Ser una Institución altamente tecnificada que garantice la operación de aeropuertos y servicios aeronáuticos competitivos, rentables y de calidad, compatibles con el desarrollo del transporte aéreo comercial regional y mundial, con normativa y procedimientos que satisfagan las exigencias de los organismos internacionales que regulan la Aviación Civil.”⁹

Misión

“Misión.- Planificar, organizar, ejecutar, regular y controlar el desarrollo técnico operativo de la actividad aeronáutica del país, en cumplimiento de normas y procedimientos nacionales e internacionales que garanticen la eficiencia y seguridad de las operaciones aéreas en el territorio ecuatoriano.”¹⁰

2.2.1 La Empresa y el Trabajo

La Dirección General de Aviación Civil se encuentra funcionando bajo el esquema de una organización sistémica donde conjuga la parte estructural, tecnológica, aeronáutica, cultural y el entorno social; todo esto comprendido en una gran área comercial centrada en satisfacer las demandas y necesidades del usuario.

Ha venido centrando sus esfuerzos en el perfeccionamiento continuo de las infraestructuras y procesos. También apoya sus intereses en la capacitación y formación del talento intelectual, como una de las piezas claves dentro del campo aeronáutico y, en un marco de competitividad, eficiencia y eficacia en el gran espacio tecnológico aeronáutico.

⁹ Dirección General de Aviación Civil, (2010). *Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos*. Quito- Ecuador.

¹⁰ Dirección General de Aviación Civil, (2010). *Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos*. Quito- Ecuador.

2.3 Control sobre la actividad

La percepción de tener el control en el trabajo provoca una indudable sensación de seguridad para quien lo desempeña; caso contrario, ocurre una incertidumbre capaz de terminar con la confianza y afectar perturbando su personalidad.

Varios elementos confluyen a la hora de provocar este pernicioso efecto:

2.3.1 Falta de Autonomía

Definida como la capacidad para dominar su actividad, que se pierde cuando el empleado carece de la facultad para tomar decisiones o planificar tareas¹¹, disfruta de muy poco margen para establecer la forma o método para realizarlas con la presencia de una estricta supervisión. Aparece así otro importante factor de riesgo psicosocial en que el individuo se ve obligado a realizar tareas sin poder decidir sobre el modo o la forma de ejecutarlas.

Indudablemente todo es cuestión de niveles y, por eso, factores como el exceso de demanda, ligado a la autonomía, provocarán un “estrés positivo, motivado y realizado”; y, sin ella, adquirirá un sesgo negativo; también aparece relacionado con la tensión en el trabajo, difícil de implementar en aquellas actividades donde es alta. Elementos como el exceso de burocracia o la falta de reconocimiento de los resultados, recompensando los logros, resultan ser fundamentales: el primero, al constituir un obstáculo evidente de la intervención “obsesiva” de elementos interpuestos siempre justificados; el segundo, se siente una falta de reciprocidad derivada de percibir que se da menos de lo que se recibe, que más que personas son objetos, lo cual puede mostrarse en cambios no deseados, falta de perspectivas de promoción o realización de tareas por debajo de su capacidad, y a la ausencia de estabilidad laboral, apreciada como una situación que depende sólo del “mercado” o de normas actuales sobre condiciones de trabajo.

¹¹ Vega Martín, S. (2003). *NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo*.

En el intento de conseguir mayor autonomía se debe contar con la cautela que ésta puede llevar a otros problemas similares desde un punto de vista cualitativo, a riesgo de pasar de la escasez al exceso o carga mental; al igual que ocurre con la rotación destinada a conseguir un personal polivalente e intercambiable, que puede conducir a un deterioro de las relaciones sociales debido a la interposición de intereses personales derivados del cambio periódico de puestos. La autonomía, debe ser tratada con responsabilidad, de ser excesiva, llevará de un factor de riesgo a otro, provocando una clara descompensación entre la pretensión inicial y la consecuencia final.

2.3.2 Ausencia de Adaptación al puesto

La percepción subjetiva de la dificultad que para el empleado tiene su trabajo, la ausencia de ajuste entre las exigencias y los conocimientos del trabajador, bien porque los exigibles para la plaza ocupada sean superiores, bien porque sean muy inferiores a los que él posee, provoca consecuencias indeseables para la estabilidad emocional (característica de la personalidad). La incorporación de nuevas formas de trabajo al proceso productivo puede aprovecharse por muchas empresas, en su afán por la continua mejora de los resultados, para atender contra el factor humano. Estas organizaciones actúan como “exprimidores”, en tanto exigen al trabajador la máxima rentabilidad y una vez “gastado” se deshacen de él, mediante un despido indemnizado, a través de técnicas de acoso que fuercen su dimisión o le inducen a cometer errores capaces de justificar la extinción de su contrato¹².

Es conocido por todos cómo la innovación tecnológica, origen de la denominada tercera revolución industrial, es el pilar y exponente fundamental en la intensa utilización de la informática en la actividad productiva. Tal circunstancia afecta de manera determinante tanto a los instrumentos y herramientas de trabajo, como al desenvolvimiento de las relaciones en la empresa. Las llamadas “nuevas”

¹² Munuera Moreno, G. (2002). *Estrés laboral. Mobbing y organización del trabajo*, pág. 53. Madrid.

tecnologías, asociadas a la microelectrónica y relacionadas con la información y la comunicación, adquieren connotaciones inéditas, capaces de motivar transformaciones en las tareas y puestos de trabajo y también cambios en los sistemas de actividad, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas. Estas circunstancias pueden dar lugar a factores de riesgo psicosocial derivados de un empobrecimiento del puesto de trabajo al reducir las habilidades y capacidades requeridas y de un empleo excesivamente exigente en relación con las aptitudes del trabajador.

La falta de formación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías se muestra como un grave problema, a traducir “en una enfermedad originada por la falta de habilidad o incompetencia de los usuarios, dadas las altas dimensiones laborales generadas con las técnicas de información y comunicación, ante las cuales fallan los recursos personales: auto eficacia en el medio y capacidad de aprendizaje”¹³. La aplicación de la informática a la gestión de personal provoca un cambio de la actividad laboral que altamente esquematizada, deviene sensiblemente personalizada y rígidamente controlable y controlada, poniendo en peligro algunos de los aspectos más vulnerables de la personalidad humana, la dignidad y la intimidad, capaz de dar consecuencias nefastas para su estabilidad emocional.

2.3.3 Carencia de desarrollo de las habilidades profesionales

Sentir que no se aprenden cosas nuevas, hacer todas las actividades de repetición y sin creatividad, convirtiéndose en tareas sin sentido que no precisan reto y, desde luego, negar las posibilidades de autorrealización, puede acabar creando graves problemas de salud mental para el trabajador, quien eventualmente sentirá cómo sus habilidades son infrautilizadas¹⁴ y se le niega la posible adquisición o desarrollo de todas sus capacidades. El trabajador no desarrolla labores

¹³ Salanova, M.; Llorens, S.; Cifré, E. & Nogareda, C. (2007). *NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocia*.

¹⁴ Martín Daza, F. (1993). *NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral*.

novedosas de especialización capaces de promover su formación continua; nunca existe el poder mejorar, la necesaria retroalimentación; y, se percibe la realidad laboral como algo estático, sin margen para la promoción o desarrollo profesional. Y esto con independencia de la energía a desempeñar, pues aun cuando sea la normal, no incluye los motivos deseables de relajación, lo cual conlleva una atrofia o pérdida gradual de las capacidades adquiridas, pues se trata de puestos que no requieren ningún conocimiento especial y con escasas posibilidades de aplicar sus habilidades. Indudablemente, en el terminal de tránsito aéreo existe este problema ya que casi la totalidad de las tareas asignadas son repetitivas, monótonas, aburridas, consideran que no hay innovaciones, que no son creativas, que no se necesita conocer mucho para realizarlas, sin embargo, que las oportunidades de desarrollo ha surgido por preparación formal por iniciativa de los propios empleados.

2.3.4 Déficit en el Dominio y control de la Información.

Previsibilidad definido como la necesidad de conocer adecuadamente y a tiempo cuanto se demanda al trabajador, en particular cuando median cambios que han de ser necesariamente atendidos.¹⁵ Cualquier defecto en este punto es fuente de conflictos, ya sea por falta de claridad y exactitud sin el necesario extracto, fuera de tiempo o con frecuencia no adaptada a las necesidades; en un lenguaje no adecuado al destinatario o no dirigida hacia un mismo objeto en las decisiones a adoptar, en fin, proporcionada a través de procedimientos inadecuados de recogida, tratamiento y transmisión.¹⁶

2.4 Deterioro de las relaciones interpersonales

Una dinámica de relaciones personales satisfactoria facilita el trabajo, cuando éstas son malas o no existen surge un factor muy importante de riesgo

¹⁵ Moncada I Lluís, S.; Llorens Serrano, C.; Kristensen, T.S & Vega Martínez, S.(2006)- *NTP 703: El método COPSQ (ISTAS 21, PSQCAT 21), de evaluación de riesgos sociales.*

¹⁶ Martín Daza, F. & Nogareda Cuixart, C. (1997). *NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización.*

psicosocial.¹⁷ Dejando al margen las actividades aisladas por su misma naturaleza, precisamente por carencia del elemento analizado que las dota de un interés específico, las razones para este efecto varían de acuerdo al aspecto analizado.

De manera general, derivará de elementos de organización ajenos a su estricta jerarquización, falta de formación de los mandos altos o intermedios, que no facilitan la comunicación, no fomentan la cohesión de los elementos del grupo o no diseñan procedimientos de mediación, dados por la indefinición de roles de los empleados, y en muchos otros por falta del proceso de socialización y entrenamiento entre compañeros, precisamente de la búsqueda de la competitividad y ausencia de apoyo social para consolidar su integración, proporcionando relaciones de calidad o facilitando personas dispuestas a ayudar a nivel emocional, instrumental, informático o de evolución. La rivalidad entre compañeros por conseguir condiciones ventajosas, la falta de apoyo emocional en situaciones difíciles en especial en los niveles más altos de la organización, son fuentes de estrés entre los miembros de la misma. El trabajo en grupo puede ser una vía para reducir el riesgo psicosocial si el acoplamiento entre los componentes de la misma es completo; pero, puede constituir un factor de riesgo significativo si dicha compenetración no se consigue e incluso se entabla una relación conflictiva o de competencia entre sus elementos.

Los conflictos interpersonales entre compañeros de trabajo pertenecientes al mismo equipo pueden dar lugar a episodios de violencia psicológica causantes de maltrato, acoso sexual y acoso moral, no en vano el individuo se ve sometido a una agresión externa para la que no encuentra respuesta adecuada.

Estos obedecen a múltiples causas:

a) Puede que la creación de equipos de trabajo genere un clima de competencia, hostilidad y desconfianza entre los miembros de los diferentes equipos;

¹⁷Martin Daza, F. & Nogarda Cuixart, C. (1997). *NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización.*;

- b) También puede surgir una cultura y estilo de organización de carácter endogámico, de modo que la llegada de una persona externa genere actitudes de rechazo y procesos de acoso psicológico frente al recién incorporado;
- c) En determinados ambientes puede existir desigualdad de género con mayor proclividad al acoso sexual; y,
- d) Cuando hay grupos de trabajadores de distintas etnias, razas o religiones entre las cuales no existe un fácil entendimiento.

Las relaciones entre jefes y subordinados suelen estar sujetas a una tensión natural, por cuanto ambos defienden desde un principio intereses contrapuestos. Si el supervisor carece de una buena formación y disposición para ejercer su labor de forma adecuada y objetiva; y, los trabajadores a su cargo no comprenden la responsabilidad y funciones que corresponde asumir al mismo, el roce será de manera inevitable. El tratamiento desconsiderado y los favoritismos de los superiores se relacionan significativamente con el sentimiento de tensión y presión en el trabajo. Por su parte, asumir la responsabilidad de la actividad desarrollada por otras personas, en especial si se pretende combinar un estilo de dirección centrado en los resultados con otro dotado de niveles adecuados de consideración hacia la personalidad de los empleados.

2.5 Trabajo Emocional

Las relaciones con los compañeros y supervisores presentan una importante incidencia de circunstancias que pueden afectar al normal desempeño de las actividades, pero no se debe olvidar que puede también ser causa el trato con usuarios difíciles o problemáticos.

Particular atención merece, en este marco, el denominado “trabajo emocional”, característico del sector servicios cuando median interacciones personales donde necesariamente el contacto con usuarios durante la mayor parte de la jornada presenta un contenido emocional, no sólo por un trabajo físico y mental, sino también expresar sentimientos cara a cara. Ello supondrá, muchas veces, la necesidad de controlar sentimientos, lo cual dista de ser natural y exige un

esfuerzo adicional capaz de provocar daños psicosociales específicos que no pueden ser valorados como mínimos.

Indudablemente su dimensión variará en función de cuatro factores:¹⁸

- a) Frecuencia de la emoción: a mayor repetición, peores repercusiones;
- b) Duración: cuanto más se prolongue más difícil será aplicar respuestas adecuadas;
- c) Intensidad en la manifestación; y,
- d) Variedad: a mayor repertorio de expresiones a manifestar, peores consecuencias a conseguir.

En cuanto a los mismos y cuando se den en un grado lo suficientemente alto, lo más probable es que acaben provocando diferencias y “quemando” al trabajador en sus cinco aspectos considerados como básicos: agotamiento o desgaste emocional; distancia mental (actividad fría); despersonalización (actitud cínica y escéptica respecto a la utilidad y significado del trabajo); alienación (en tanto conduce a no saber distinguir cuándo simulan o no), dificultades para evitar la interferencia entre el quehacer profesional y el ámbito privado; y, por último, rechazo en sus sentimientos¹⁹.

2.6 Características de las Personalidades

Al realizar un estudio de riesgos psicosociales se toma como patrón, una frase célebre: no hay que dar prioridad a los aspectos subjetivos individuales en materia de prevención pues son “causas necesarias pero no suficientes por sí mismas”.

Compartiendo tal tesis, el solo hecho de reconocerlos como “causas necesarias” obliga a tomarlos en consideración como factores capaces de llevar con mayor o menor facilidad a desórdenes psicosociales, y obliga a detectar la existencia de un trabajador especialmente sensible “por supuestas características, debilidades estructurales o funcionales del individuo que pudiera revelar una hipotética

¹⁸ García, E.; Martínez, I.M. & Salanova, M. (2007). *NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención*.

¹⁹ Leiter, M.P. & Meechan, K.A. “Role structure and burnout in the field of human services”, núm. 22, págs. 47 y ss.

propensión o una cierta falsa de resistencia a las exigencias del trabajo, en este caso lo pertinente será adaptar el puesto al trabajador.

2.7 Singularidades de la personalidad

Con acierto se ha afirmado, “un mismo fenómeno inesperado es percibido por ciertos trabajadores como un elemento perturbador y agresivo, mientras por otros es interpretado como un reto o una oportunidad para mejorar su experiencia y nivel de conocimientos”. La valoración que cada persona realiza del entorno objetivo, potencialmente estresante, así como la respuesta que utiliza para hacerle frente y restablecer el equilibrio comprometido, constituyen importantes variables a tener en cuenta.²⁰

1.- A la constitución física del empleado sobre la cual influirán algunos elementos clave: edad, raza o sexo, alimentación o nutrición saludable, ejercicio físico, descansos adecuados y, en definitiva, el estado general de salud (incluida discapacidad), necesidades personales y estilo de vida.

2.- A su personalidad, la de “Tipo A” (interés desmesurado por la perfección y el logro de metas elevadas, pero con baja estabilidad emocional y que manifiesta un *locus* de control externo o creencia de que el mundo tiene un orden, pero son otros y no ellos quienes tienen el control sobre el mismo), la “dependiente” (propia de quienes se sienten cómodos en situaciones burocratizadas o estables, pero presentan una fuerte resistencia a tomar decisiones), la ansiosa, la introvertida, la rígida, la esquizofrénica (percepción alterada y deterioro de la función cerebral, creyéndose perseguido en el trabajo), la depresiva, la hiperactiva, la impulsiva, etc.

En todo caso, los caracteres variables necesitan de un trato indudablemente diferente, como lo pueden ser los niveles de aspiración, autoconfianza, motivación, actitudes y estados de reacción. La resistencia al estrés actúa como un importante modulador: las personas que confían más en sí mismas, en sus capacidades y cualidades, tienen más energía vital y son más activas, eficaces y responsables,

²⁰ De Arquer, M.I. (2001).NTP 534: Carga mental.

razón por la cual tenderán a controlar mejor las situaciones de estrés; sin embargo, aquellos individuos que son más conformistas serán dependientes, inseguros y proclives a la ansiedad y la depresión.

Todo esto sin olvidar una situación de “inmersión” para la salud mental del trabajador que puede derivar de las siguientes circunstancias:

- a) Una necesidad desmedida de aprobación del trabajo;
- b) Una relación competitiva con los demás trabajadores;
- c) Irritabilidad desproporcionada; y,
- d) Incapacidad para desconectarse del trabajo.

3.- Indudablemente también importan las habilidades o aptitudes adquiridas, conocimientos o experiencia, así como la capacidad de aprendizaje o “auto eficiencia en el medio”. Cuanto superior es la preparación, más fácil es la capacidad de presumir la capacidad de adaptación a las variables, al menos las laborales en presencia, y más sencilla una respuesta traumática.²¹

4.- La incidencia de otras circunstancias es muy diversa, provenientes de la vida personal, bien comunes o extraordinarias, capaces de romper el patrón de comportamiento, tales como traslados de vivienda, rupturas en la pareja, experiencia sexuales traumáticas, relaciones conflictivas con los hijos, deudas, problemas con el alcohol o drogas, o entre un elenco variable de nacimientos y fallecimientos.²²

5.- Posición débil en el mercado y en la propia unidad productiva provocan una especial vulnerabilidad de determinados colectivos ante el riesgo psicosocial, sobre todo por cuanto hace referencia a las mujeres, extranjeros, discapacitados, minorías étnicas, contratados temporales y trabajadores a tiempo parcial. Los que quedan expuestos al riesgo debido a la inseguridad y la incertidumbre de que su relación laboral pueda finalizar en cualquier momento; perciben salarios inferiores, carecen de especialización y antigüedad, no tienen posibilidades para acceder a la

²¹ Bresó Esteve, E.; Salanova, M.; Schaufeli, W. & Nogareda, C. (2007). *NTP 732: Síndrome de estar quemado o 'burnout' (III): Instrumentos de medición.*

²² De Arquer, M.I (1997). *NTP 445: Carga mental de trabajo: fatiga.*

formación, sus expectativas de promoción profesional son nulas y están inmersos en una continua posición de sumisión ante situaciones injustas.

Dentro de este trabajo precario, debe darse especial relevancia a la existencia de un específico “estresor de género”, derivado del rol de cuidadora familiar de la mujer trabajadora, que le obliga a asumir dobles jornadas al día, con la carga mental que ello conlleva. Además, el género femenino se encuentra sometido a un riesgo específico cual es el acoso sexual o el acoso moral por razón de género, capaces de producir importantes daños emocionales. Cuando este rechazo se traduce en hostigamiento psicológico de carácter sistemático y repetitivo, que persigue su exclusión laboral cuyo objetivo es colocar a la víctima en el lugar que, según las particulares convicciones del agresor le corresponde por naturaleza.

2.8 Edad avanzada y cambios en el trabajo.

La incorporación de procesos y procedimientos al sistema productivo que produce modificaciones en la actividad es percibida por el trabajador, sobre todo de edad avanzada, como una fase crítica que multiplica el riesgo de fracasar. La actitud de los próximos a la jubilación es de abierta resistencia y puede acabar afectándoles psicológicamente por tres razones fundamentales:

- 1) se percibe como una amenaza al propio empleo;
- 2) lo ven como la necesidad de un importante esfuerzo de aprendizaje y aparecen mayores dificultades para la adquisición de conocimientos que los más jóvenes; y,
- 3) pueden tener la sensación de pérdida de control sobre su cometido laboral, debiendo cambiar hábitos en el comportamiento, ofreciendo resistencia mental, sufriendo miedo al ridículo y a la pérdida de la ocupación; y, a la postre, llevando a no lograr la adaptación.

No cabe duda de que las personas de más edad tienen dificultades naturales para el desplazamiento y la movilidad geográfica y también para la adaptación funcional, cuando ésta requiera un profundo cambio formativo. Mientras en fases tempranas del desarrollo de la actividad profesional puede plantearse un difícil equilibrio entre las demandas del trabajo y los requerimientos familiares, en momentos más tardíos de la carrera la inestabilidad emocional del trabajador

deriva de otras circunstancias si cabe todavía más estresantes: el proceso de envejecimiento, deterioros en las habilidades físicas y mentales, falta de nuevas oportunidades de promoción, obsolescencia de conocimientos y capacidades, preocupaciones de cómo alcanzar las expectativas de desempeño²³.

2.9 Expectativas profesionales

La promoción profesional, su estancamiento o incertidumbre, ya sea por la falta de un reconocimiento o sistema de valoración objetivo del desempeño del trabajo o por ausencia de premios o incentivos ante un óptimo rendimiento laboral, constituye un nuevo elemento susceptible de afectar la salud del empleado. Una promoción profesional que no se traduzca en una recompensa social o económica concreta, sino sólo en una mayor carga de responsabilidad y trabajo, produce, lógicamente, las mismas consecuencias. Cuando la organización no ofrece canales claros a las expectativas de ascender en la escala jerárquica puede ser fuente de preocupación y ansiedad, desencadenando, en muchos casos, un desequilibrio emocional.

La frustración derivada del hecho de que una persona es ocupada por debajo de sus expectativas, puede producir niveles bajos de moral, calidad pobre en las relaciones interpersonales e insatisfacción. Cabe mencionar en este caso, a la crisis experimentada por los ejecutivos de mediana edad, cuando sus ascensos profesionales se estancan, capaz de producir tensiones, conflictos, ansiedades, descontentos y temores en relación con su estatus profesional, al darse cuenta que van alcanzando su techo y pueden ser sustituidos por jóvenes y con mayor preparación.²⁴

También puede ocurrir y producir efectos perniciosos sobre la salud mental de los trabajadores la incongruencia manifiesta entre la posición ocupada y el nivel de preparación para desempeñarla, produciendo el síndrome de la “neurosis del

²³ Mcgoldrick, A.F. & COOPER, C.L. (1985). “Stress at the decline of one’s career: the act of retirement”,

²⁴ McMurray, R.N.(1973). “The executive neurosis”, NOLAN, R.L.(1973). *The failure of success*, Nueva York .

ejecutivo”, referida al directivo ascendido por encima de sus posibilidades, que trabaja en exceso con el fin de ocultar su inseguridad y su falta de preparación.

2.10 Condiciones ambientales

Las condiciones físicas del entorno laboral como causas de riesgos psicosociales; pensando, tal vez, que sólo o fundamentalmente, los elementos relacionados con la organización de la actividad y las circunstancias personales del individuo, adquieren importancia en este punto.

De seguro tienen razón, sobre todo porque muchos de ellos son objeto de atención específica como elementos en sí mismos de riesgo laboral de accidente de trabajo o enfermedad profesional. Pero tampoco cabe duda de cómo muchos de ellos acaban teniendo una influencia, siquiera sea incidental y en casos puntuales principal, sobre la alteración de la psique.²⁵

2.11 Entorno Físico.

Con carácter general deben ser reconocidos como factores de carga mental o presión los derivados, entre otros aspectos, la iluminación, condiciones climáticas, ruido, colores, atmósfera o reducción de espacios.²⁶ El marco ambiental en el cual se desarrolla el trabajo puede constituir una fuente de problemas, restricciones e incomodidades que ponen a prueba la estabilidad mental del sujeto. En concreto, el ruido puede medirse en términos físicos, pudiendo diferenciar diversos aspectos del mismo como la intensidad, variabilidad, frecuencia, control y su origen, pero no cabe duda de que puede incidir significativamente en el surgimiento de reacciones negativas, tales como irritabilidad, reducción de las conductas de ayuda u hostilidad abierta.

De igual manera, la exposición continúa a vibraciones, bien producidas por máquinas de impacto, bien por trabajar sobre soportes igualmente vibrantes o la luminosidad, el brillo y el contraste inadecuados, contraen consecuencias

²⁵ Martín Daza, F. (1993). *NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral.*

²⁶ De Arquer, M.I (1999) *NTP 534: Carga mental: factores.*

deplorables de fatiga visual, tensión y frustración emocional al resultar el trabajo molesto y costoso. El impacto para la salud mental del calor ambiental, la humedad, la velocidad del movimiento del aire, la temperatura de radiación o las condiciones climáticas molestas, no pueden ser tampoco menos valorados, pues no cabe duda que cuantas actividades requieren decisiones críticas quedan negativamente afectadas por el exceso térmico mientras la destreza manual se deteriora en condiciones de bajo poder calorífico. El “síndrome del edificio enfermo” caracterizado por la suciedad, el entorno polvoriento, la falta de ventilación, la inadecuación de las áreas de descanso y las deficientes condiciones de mantenimiento de los sanitarios, son aspectos que pueden producir insatisfacción, irritación y frustración. La incomodidad que produce el manejo de productos tóxicos o la compleja forma de uso de los elementos protectores en los trabajos dotados de elevadas dosis de peligrosidad, la falta de espacio físico o la inadecuación del mismo y la inexistencia de marcos privativos.

2.12 Violencia en el lugar de trabajo.

El aprovechamiento de las circunstancias ambientales para “hacer el vacío” al trabajador, privándole de alguno de los elementos fundamentales para ejercer su tarea, o alternándolos de manera significativa para dificultarla (*mobbing*); Pero, sin duda, donde el entorno juega un papel destacado es a la hora de tratar el riesgo de la violencia, que aumenta significativamente en ámbitos de economía inestable o en zonas deprimidas con alto índice de criminalidad.

Por ejemplo:

Tipo I: lo habitual, robos en bancos, gasolineras, taxis;

Tipo II: a las derivadas de acciones de servicio, propias de conductas de artistas, personal sanitario, profesores, trabajadores sociales y, en general, servicios profesionales públicos o privados; y,

Tipo III²⁷: fruto de una implicación concreta (agresiones, amenazas, insultos), ya sea entre trabajadores, directivos y empleados o ex empleados, o consecuencia de relaciones personales, la violencia como problema o riesgo psicosocial se ajusta a los expuestos con anterioridad.

2.13 Acoso sexual

El abuso de autoridad a cargo de quien tiene poder para proporcionar o retirar un beneficio laboral a partir del “clima organizacional”²⁸, o las características de la unidad productiva que facilitan la existencia de un ambiente de cierta tolerancia hacia el acoso: pocas posibilidades de que los autores sean castigados; quejas no tomadas en cuenta o que se percibe como peligroso plantearlas; falta de compromiso empresarial en una investigación seria, confidencial y con protección frente a posibles represalias; contextos predominantemente masculinos; o ausencia de formación a mandos y gestores para identificar cuantos factores contribuyen a que no se produzca; y, a familiarizarse con sus responsabilidades a estos efectos. Sea por estos u otros aspectos similares, lo cierto es que, de mediar este factor de relación subjetiva negativa, se crea un entorno laboral hostil y humillante para quien lo padece, capaz de generar, además de problemas físicos asociados al estrés, graves traumas emocionales, ansiedad, depresión, estados de nerviosismo, sentimientos de desesperación y de indefensión, de impotencia, de cólera y a la postre, de baja autoestima.²⁹ Por tanto, el violentar la libertad sexual de la persona acosada, a través de conductas con un claro contenido libidinoso, cuyas repercusiones sobre la estabilidad emocional de la víctima son siempre negativas.

En el intento por sistematizar, la doctrina distingue hasta cuatro tipos de conductas en función de la gravedad o la intensidad de la acción:

a) Bromas o chistes sobre el sexo, abuso del lenguaje y comentarios sobre la apariencia;

²⁷ www.eurofound.europa.eu

²⁸ Fitzgerald, L. (1997). “Antecedents and consequences of sexual harassment in organizations. Vol. 82, págs. 3 a 7.

²⁹ Pérez Bilbao, J. & Sánchez Figueroa (1999). *NTP 507: Acoso sexual en el trabajo*.

b) Invitaciones comprometedoras o uso de material pornográfico en el centro de trabajo;

c) Contacto físico de carácter sexual, acompañado o no de gestos ofensivos; y,

d) Requerimiento de favores sexuales, acompañado de promesas explícitas de trato preferencial o de amenazas en caso de no acceder.

El acoso puede exteriorizarse, mediante cualquier comportamiento de índole sexual que suponga una ofensa para quien lo recibe.

CAPITULO III

3. Precisiones Conceptuales sobre los Riesgos Psicosociales

Con la evolución de la sociedad los conceptos de trabajo y salud han cambiado y, en consecuencia, también lo ha hecho la prevención de riesgos laborales. Si en un principio, el accidente de trabajo y la enfermedad profesional constituyeron el aspecto fundamental de preocupación y la actuación normativa se centró en la reparación del daño, en los últimos años ha tenido lugar un giro hacia metas de superior amplitud, vinculadas a la promoción del bienestar en el trabajo, con la pretensión última de lograr el acercamiento a la situación ideal de salud, cuyo alcance excede, en mucho, la mera ausencia de morbilidad para abordar la búsqueda de la máxima satisfacción.

Evidentemente, los mecanismos empleados para llevar a la práctica el objetivo de disminuir los riesgos también han sufrido una gran mutación hasta llegar a la conclusión de la necesaria actuación integral sobre todos los factores generadores de peligro, en tanto el contexto en que actúan no es otro que la empresa, compuesta por recursos técnicos, humanos, económico, pero también por las relaciones entre las distintas personas y las existentes entre ellas y el entorno. Si se pretende alcanzar niveles óptimos en materia preventiva estos elementos no pueden considerarse de forma separada y, precisamente por ello, el reglamento 2393, acerca de Prevención de Riesgos Laborales, establece que, al planificar la prevención, el empresario buscará “un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales”.

Delimitar los riesgos psicosociales como “la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado de los factores de riesgos psicosociales existentes en el trabajo. Tales factores se encuentran principalmente en las características estructurales de la organización (estilo de mando, participación de los trabajadores, comunicación, gestión de los conflictos, etc.), en las particularidades

de las tareas asignadas (contenido, carga de trabajo y autonomía), y en el tiempo de trabajo (ritmo, duración y organización)”³⁰.

Una vez examinados las definiciones y los factores, procede ahora descender desde la generalidad a la concreción para enumerar aquellos considerados como riesgos psicosociales en el trabajo: estrés, fatiga, carga mental, *burn out*, ambigüedad y conflicto de rol, acoso moral y violencia. Esta situación conlleva una menor tradición jurídica en su análisis y definición, faltando una respuesta legislativa específica; por tal razón, resulta especialmente importante contar con un bagaje conceptual adecuado para determinar el contenido de estos nuevos fenómenos.³¹ Es compleja la distinción entre ellos, pues las fronteras entre los distintos tipos de riesgos psicosociales a veces no son tan claras como pudiera parecer.

Frente a quienes rechazan su posible nocividad por la falta de información, todos influyen en la salud y la calidad de vida de diversas formas, y ninguna de ellas beneficiosa³², al punto de representar el segundo problema de salud laboral en Europa por afectar a más de 40 millones de personas trabajadoras. Por esta razón, en realidad son riesgos emergentes, en la medida en que en anteriores etapas del modelo de protección su existencia era fácilmente intuible, pero su incidencia se mantenía formalmente oculta³³; quizá, en gran medida, a que los trastornos psíquicos presentan unas características claramente diferentes a los de la esfera física. En efecto, así muestra la IV Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo, los problemas de salud más comunicados por los trabajadores están, todos ellos, relacionados en mayor o menor medida con los riesgos psicosociales, pues cabe aludir a dolor de espalda (24,7%), dolor muscular (22,8%), fatiga

³⁰ Serrano Olivares, R. (2005). *El acoso moral en el trabajo*, págs. 105-106, Madrid.

³¹ Martín Chaparro, M^a P.; Vera Martínez, J. J.; Cano Lozano, M^a C. y Molina Navarrete, C. (2004). “Nuevos retos de las políticas de salud laboral en las organizaciones de trabajo: una aproximación al estrés laboral y al *burn out* en clave psicosocial”

³² Vega Martínez, S. (2003). *NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social*.

³³ Martín Chaparro, M^a P.; Vera Martínez, J. J.; Cano Lozano, M^a C. y Molina Navarrete, C. (2004). “Nuevos retos de las políticas de salud laboral en las organizaciones de trabajo: una aproximación al estrés laboral y al *burn out* en clave psicosocial”

(22,6%), estrés (22,3%), dolor de cabeza (22,5%), irritabilidad (10,5%), problemas de sueño (8,7%), ansiedad (7,8%). En suma, las principales consecuencias vendrán dadas por enfermedades cardiovasculares, trastornos músculo-esqueléticos y trastornos psicológicos.³⁴

3.1. Estrés

El término estrés (strees), proviene de la física y de la arquitectura. Ambas disciplinas se han ocupado de la tensión que, producida en los elementos sólidos como respuesta a los empujes ejercidos desde el exterior, puede llegar a deformarlos o romperlos. Fue Cannon en el año 1911 quien por primera vez empleó el término para designar a todo estímulo susceptible de provocar una reacción de huida, siendo posteriormente usado para designar los factores del medio cuya influencia exigen un esfuerzo no habitual de los mecanismos de regulación del individuo³⁵.

En el campo de la psicología, el investigador Hans Selye fue el primero en denominar así a la reacción general sufrida por todo organismo vivo ante una situación nueva y/o agresiva, que de no ser solucionada correctamente puede llegar a provocar enfermedad. Las investigaciones descubrieron que el organismo siempre se encuentra en un estado de estrés mínimo que, ante determinadas situaciones, se incrementa y puede llegar a producir efectos positivos y/o negativos, según la reacción del organismo. El nivel de equilibrio dependerá de factores individuales (biológica y psicológica), y experiencias. Un determinado grado de estrés estimula el organismo y permite que éste alcance su objetivo, volviendo a su cese a la "normalidad". Al respecto, la Organización Mundial de la Salud define el estrés como el "conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción".

³⁴ Vega Martínez, S.(2003). *NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social*.

³⁵ Ayuso Marente, J.A. (2006). "*Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burn out*".

Es imprescindible realizar una primera diferenciación entre *eustress* o estrés bueno (necesario para la vida cotidiana al proteger al organismo y permitir el progreso por mejorar los niveles de salud y rendimiento) y *distress* o estrés negativo (producido por la excesiva reacción manifestada ante una demanda muy intensa de actividad capaz de afectar física y psicológicamente debido al exceso de energía producida y no consumida).³⁶ Este último concepto, permite definir el estrés como un mecanismo mediante el cual el organismo activa una respuesta para superar aquellas situaciones caracterizadas porque las personas se enfrentan a exigencias ajenas o a un entorno físico y psicosocial a los que se sienten incapaces de responder de manera adecuada.

Esta reacción, que en un principio es aguda, puede hacerse crónica y transformarse en enfermedad, consciente o inconscientemente percibida por quien la padece; así sucede con todos los seres vivos, pues los animales lo sufren ante situaciones de agresión y el hombre suele caer enfermo ante agresiones prolongadas de no conseguir una rápida adaptación.³⁷ La Real Academia de la Lengua Española, la describe como la “tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”.

De lo expuesto se tiene que: el estrés es un fenómeno con dimensiones fisiológicas y psicológicas. Algunos autores distinguen entre una modalidad fisiológica o biológica (movilización general del organismo frente a un agente) y otra psíquica (de ser aquella de tal carácter). Sin embargo, con la mentada diferenciación quedaría oculta una de las claves para la comprensión del estrés, cual es la continuidad existente entre los ámbitos físicos y psíquicos, aspectos fácilmente delimitables; por el contrario, otros más dinámicos o de más difícil aprehensión, como serían los procesos y relaciones que se establecen entre estímulos, reacciones y consecuencias no permiten una separación tan clara,

³⁶ Selye, H. (1956). *The stress of life*,

³⁷ Orós Muruzábal, M. (2006) *Tratado médico-legal sobre incapacidades laborales. La incapacidad permanente desde el punto de vista médico y jurídico.*

teniendo en cuenta que, en la realidad humana, los aspectos físicos y psíquicos no siguen procesos paralelos o aislados sino que aparecen interrelacionados.

Como ha sido anunciado, el estrés continúa siendo un término muy difícil e inmanejable, por tal motivo, definirlo, acotarlo o explicarlo, como para encontrar una metodología válida y a la hora de medirlo surgen grandes dificultades, cuyo origen radica sin duda en la compleja naturaleza del fenómeno, derivado de la multitud y variabilidad de las causas que lo provocan, de sus consecuencias y de las implicaciones en la conducta del sujeto, o de una gran variabilidad interindividual; adicionalmente, también constituye un obstáculo no menor el establecimiento de relaciones causa-efecto directas o el establecimiento de una secuencia temporal en su desarrollo. Fruto de estas dificultades es la proliferación de un gran número de definiciones que difieren tanto en la adjudicación del vocablo “estrés” (a las causas, a las consecuencias, al proceso de generación), como a la hora de acentuar un determinado ámbito de generación (físico, mental) o más concretamente en la importancia en la causalidad de un proceso concreto (anticipación pesimista del futuro, percepción irreal, demandas excesivas).³⁸

Existe en consecuencia, poco acuerdo a la hora de precisar su concepto, llegando incluso a calificarlo como “misión imposible”. Quienes sí aportan una definición, lo hacen desde tres perspectivas diferentes: como estímulo (evento o situación que afecta a la persona y es potencialmente dañino); como respuesta (o reacción fisiológica del organismo a alguna clase de amenaza externa) y medicional (centrado en procesos cognitivos, evaluativos que intervienen entre el estresor y la respuesta que provoca).³⁹

Quienes lo conciben como estímulo, lo consideran “una relación entre la persona y el entorno que es percibida por la persona como impuesta o excediendo sus recursos y poniendo en peligro su bienestar”.

³⁸ Martín Daza, F. (1993) *NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral*.

³⁹ Martín Chaparro, M^a P.; Vera Martínez, J. J.; Cano Lozano, M^a C. Y Molina Navarrete, C. “Nuevos retos de las políticas de salud laboral en las organizaciones de trabajo: una aproximación al estrés laboral y al *burn out* en clave psicosocial”,

Quienes como respuesta, lo definen como “la respuesta no específica a toda demanda que se le haga”. En este concepto caben varias perspectivas: según el estímulo, el estrés es la fuerza que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión; según la respuesta, es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental; según el concepto estímulo-respuesta, es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta del individuo.

El estrés a analizar es el motivado por la prestación de servicios desempeñados, la cual, constituye el segundo problema de salud laboral en la Unión Europea y ha sido reconocido por diversas instancias europeas como uno de los factores o fenómenos más indeseables y relevantes en la realidad del trabajo actual. El estrés laboral sería el resultado de una relación entre las exigencias o demandas que se producen en el mundo laboral y la capacidad de los trabajadores de dar respuesta a tales demandas, que en el caso de no hallar respuesta podría derivar en potenciales riesgos y daños para su salud.

También diversas instancias han brindado su ayuda para delimitarlo; según el Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Laboral, “el estrés es un estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que es resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos”; para el *National Institute of Occupational Safety and Health* viene dado por el conjunto de respuestas nocivas físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador.

En definitiva, pese a las infinitas variaciones sobre el tema continúa sin existir una definición y evaluación generalmente aceptada. La idea es que bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración, el estrés puede ser precursor de diversas enfermedades. La investigación ha aportado fuertes evidencias de relación (etiológica en muchos casos y como factor pronóstico de la evolución de

enfermedades) con enfermedades cardiovasculares (“el intento del organismo por mantener un equilibrio crónicamente difícil frente a la presión ambiental diaria, acaba produciendo cambios leves que, con el tiempo, generan las que se conocen como enfermedades de estrés, entre estas son los trastornos cardiovasculares y las arritmias”), respiratorias (hiperactividad bronquial, asma), trastornos de base inmunitaria (artritis reumatoide), gastrointestinales (dispepsia, úlcera péptica, síndrome del intestino irritable, enfermedad , pues el estrés es una situación que se encuentra en la raíz de muchos de los diagnósticos de depresión o trastornos adaptativos que motivan la declaración de incapacidad permanente, trastornos del sueño), conductas sociales (fumar, consumo de drogas, sedentarismo, participación social); musculares (tics, calambres y contracturas, rigidez, dolores musculares, alteraciones en los reflejos) y trastornos sexuales (impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, coito doloroso, alteraciones de la libido), dermatológicas (psoriasis, dermatitis), endócrinos (hipoglucemia, diabetes, hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing), dolor de espalda, trastornos músculo esqueléticos, trastornos menores de salud mental (depresión).

Como una enfermedad asociada al trabajo es de etiología multifactorial y con presencia cada vez mayor en el medio laboral que incorpora tecnología como una de las secuelas a esta ligada, síntomas neuróticos de aversión al trabajo. Incluso ha llegado a sugerirse que en ciertas circunstancias de duración e intensidad, el estrés podría afectar, además de a la salud mental, a todas las condiciones de salud física. Junto a todo lo anterior, el comportamiento del comentado riesgo psicosocial provoca un círculo vicioso de difícil salida: cuando se mantiene la presión y se entra en el estado de resistencia, las personas empiezan a tener una sensación de discomfort (tensión muscular, palpitaciones, etc.). Si continúa el estresor, se llega al estado de agotamiento, con posibles alteraciones funcionales y/u orgánicas, las llamadas “enfermedades de adaptación”. Estos síntomas son percibidos como negativos por las personas y producen preocupación, lo que a su vez agrava los síntomas.⁴⁰

⁴⁰ Dolan, S.L.; García, S. y Díez Piñol, M. *Autoestima, estrés y trabajo*.

3.1.1. Estrés Postraumático

El estrés “postraumático” se consideró por vez primera como entidad clínica en la tercera edición del *Diagnostic and Statiscal Manual of Mental Disorders* (DSM-III) en 1980. Su etiología es desconocida y su nombre hace referencia a aquellas situaciones duras y amenazantes que provocan temor, desesperanza, horror y una hiperactivación del sistema nervioso. En cuanto a sus síntomas, la ansiedad es el factor predominante, asociada en muchos casos a un estado depresivo, disociación (cambios de personalidad) y síntomas negativos como el embotamiento afectivo, el retraimiento emocional, el contacto familiar y social pobre y distante, la falta o ausencia de espontaneidad y otros entre los que destacan la hiperactividad psicológica, la hostilidad y la suspicacia general. Algunos de los síntomas son persistentes como las dificultades para conciliar o mantener el sueño, irritabilidad o ataques de ira, dificultades para concentrarse. Para ser considerado como una enfermedad con repercusiones en el trabajo, quienes han estudiado el asunto exigen demostrar razonadamente que la sintomatología afecte a los criterios de eficacia y/o al de seguridad laboral debido a una limitación o imposibilidad psíquica para ejecutar el trabajo, una falta de fiabilidad y precisión del trabajo encomendado, falta de rendimiento o un riesgo para el trabajador.

3.1.2. Tecnoestrés.

El concepto de tecnoestrés está directamente relacionado con los efectos psicosociales negativos del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Fue enunciado por primera vez por el psiquiatra norteamericano C. Brod en 1984, quien lo definió como “una enfermedad de adaptación causada por la falta de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías del ordenador de manera saludable”⁴¹. Ahora bien, desde el ámbito preventivo es entendido como una enfermedad causada por una falta de habilidad o incompetencia de los usuarios. Otras definiciones centran el tecnoestrés en el

⁴¹ Brod, C. (1984). *Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution*, Nueva York.

impacto negativo de la tecnología: “cualquier impacto negativo en las actitudes, los pensamientos, los comportamientos o la fisiología causado directa o indirectamente por la tecnología”.⁴²

Un concepto específico entiende el tecnoestrés como “un estado psicológico negativo relacionado con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación o amenaza de su uso en un futuro. Ese estado viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de estas nuevas tecnologías que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia ellas”.⁴³

A la hora de medir el daño psicosocial causado por el tecnoestrés se valoran tres tipos de dimensiones: afectiva (ansiedad vs. fatiga), actitudinal (actitud escéptica hacia la tecnología) y cognitiva (creencias de ineficacia en el uso de la tecnología). Los ítems de estas escalas deben responderse por los trabajadores que utilizan TICs en su trabajo utilizando una escala de frecuencia tipo Likert que oscila entre 0 (nada/nunca) a 6 (siempre/todos los días). Así, altas puntuaciones en estas dimensiones serán indicadores de tecnoestrés en sus dos manifestaciones: tecnoansiedad (altas puntuaciones en ansiedad, escepticismo e ineficacia) y tecnofatiga (altas puntuaciones en fatiga, escepticismo e ineficacia).

3.2. Trabajo emocional

Los trabajos de prestación de servicios se caracterizan porque requieren un contacto directo con el cliente, paciente o usuario durante la mayor parte de la jornada laboral en la cual no sólo deben realizar tareas físicas o mentales, si no también expresar emociones “apropiadas” a la situación concreta o a la imagen esperada, lo cual supone una mayor carga emocional y una superior susceptibilidad hacia los riesgos psicosociales.⁴⁴

En efecto, aun cuando no suelen existir normas explícitas de “cómo comportarse”, suelen aparecer de forma implícita mediante la cultura organizacional, intentando cumplir unas expectativas y reglas sociales, pues la imagen de empresa orientada

⁴² Weil, M. & Rosen, L. (1997). *Technostress*.

⁴³ Salanova, M. (2003). “*Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia*”.

⁴⁴ Nogareda, C. (2007). *NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención*.

al cliente es una de las principales fuentes de ventaja competitiva. Por ello, los empleados que trabajan cara al público deben controlar sus emociones durante sus interacciones sociales. En este sentido, es muy importante resaltar que en estos casos la emoción no es una reacción natural del empleado, se trata de una parte más de las exigencias del puesto. El trabajo emocional era considerado como el control de los sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente, ese comportamiento en ocasiones aparecería esporádicamente y de forma natural, pero otras veces podría ser forzado para adecuarse al rol y a las expectativas que la organización tiene respecto a un puesto concreto.

Adaptada al mundo laboral actual, es aquélla que entiende el trabajo emocional como “todos aquellos procesos psicológicos y conductas conscientes y/o automáticas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional, sobre la experiencia emocional o sobre ambas, que regulan las distintas interacciones implicadas en el desempeño de un puesto y que pretenden facilitar la consecución de objetivos organizacionales sobre la expresión emocional asociados con el logro de otros objetivos, operativos y/o simbólicos de mayor orden”⁴⁵.

Para hablar de trabajo emocional se deben cumplir las siguientes características: ocurre en interacciones cara a cara o voz a voz; las emociones del trabajador son mostradas para influir en las emociones, actitudes y conductas de otras personas; se produce en aquellos trabajos que suponen el trato con personas y que generalmente se dan en el sector servicios y conllevan relaciones interpersonales que forman parte del propio trabajo, generalmente en situaciones entre el trabajador y un cliente; es una exigencia del trabajo que la mayoría de las veces lo facilita y, en fin, toda interacción social sigue ciertas reglas o normas, y para cada situación existen emociones más apropiadas. Por tanto el trabajo emocional realizado por el empleado en su puesto responde a demandas emocionales

⁴⁵ Martínez-Iñigo, D. (2001). *Evolución del concepto de Trabajo Emocional: dimensiones antecedentes y consecuencias*.

concretas, que vienen reguladas por un conjunto de normas organizacionales sobre cómo debe comportarse en su interacción con el cliente/usuario.⁴⁶

El trabajo emocional provoca consecuencias tanto negativas como positivas, las primeras derivan de la interacción con personas y harían alusión a la satisfacción laboral y el logro personal; por ejemplo, mediante el contagio emocional, se produce un aumento de las emociones positivas (una sonrisa se responde con otra) tanto entre empleados como entre estos y los receptores del servicio; provocando además, un aumento de la autoestima del que presta el servicio y de la percepción de control laboral. En cuanto a las negativas, el trabajo emocional está profundamente ligado al *burn out*, sobre todo en sus resultados: el agotamiento emocional y la distancia mental, pues aquél se refiere a cierto desgaste en este sentido y la despersonalización supone actitudes frías y distantes hacia las personas receptoras del trabajo o con las que el trabajador interactúa en el trabajo. También puede llegar a desarrollar una actitud cínica y escéptica respecto a la utilidad y significado de su trabajo. Los trabajadores llegan a estar alienados y con problemas para distinguir cuando es uno mismo o cuando está simulando (extrañamiento del yo) o, incluso, producir interferencia con la ejecución de roles privados, con dificultades para desconectar y regular sus emociones en el ámbito privado.

3.3. Síndrome del quemado o *burn out*

El síndrome del quemado (también denominado estrés laboral asistencial, desgaste profesional, síndrome de Tomás o de estar quemado por el trabajo, pero sin duda más conocido por su denominación anglosajona *burn out* acuñada por primera vez por Herbert J. Freudenberger y Cristina Maslach) fue primeramente definido como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”⁴⁷ y pensado para el ejecutivo estresado y desgastado. Es además un

⁴⁶ Nogareda, C.(2007). *NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención*.

⁴⁷ Fidalgo Vega, M. (2006). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout”*.

tipo característico de estrés que se da en aquellas profesiones que realizan su trabajo en contacto con otras personas que son sujetos de ayuda y surge al ver defraudadas sus expectativas al sentirse imposibilitado para modificar su situación laboral y poner en práctica ideas con respecto a cómo debe ser realizado su trabajo.

El síndrome del quemado está entrelazado con el estrés y provocado, en mayor o menor medida, por el trabajo emocional; son muchos quienes hacen hincapié en que se trata de una forma de estrés ocupacional, con entidad propia, estudiado en la población laboral de servicios directos a otras personas. Desde una perspectiva clínica, es diagnosticado como estado, consecuencia del estrés laboral; y desde una perspectiva psicosocial, es un proceso por la interacción de características del entorno laboral y personal.⁴⁸

En 1988, surge una definición no restringida a las profesiones de ayuda: el estar quemado “es el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales”.

Una definición genérica: es un trastorno adaptativo crónico con ansiedad como resultado de la interacción del trabajo y las características personales; “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal” o como un “síndrome psicológico que aparece como respuesta a factores estresantes crónicos interpersonales en el trabajo”.⁴⁹

Otras definiciones señalan: “una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado; esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización”⁵⁰; esta “depresión psicológica por desgaste es fruto de la carga de trabajo mental

⁴⁸ Ayuso Marente, J.A. Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y *Burn out*.

⁴⁹ Maslach, C.; Schaufeli, W.B. y Leiter, M.P.(2001). *Job burn out*

⁵⁰ Fidalgo Vega, M (2006). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout”*

que sobrelleva el individuo y que redundan en problemas físicos anudados”⁵¹; es un “estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar inmersos durante tiempo prolongado en situaciones que son emocionalmente exigentes”⁵²; en fin, “un proceso en el que se acumula un estrés excesivo por una desproporción entre la responsabilidad y la capacidad de recuperación y gratificación del individuo”.⁵³

En cualquier caso, cualquiera que sea el método descriptivo utilizado, tres son las dimensiones clave en su análisis: agotamiento abrumador (cansancio emocional); sentimientos de despersonalización (con manifestaciones de insolencia, abuso y distanciamiento del trabajo); y, sensación de ineficacia y de falta de realización personal en la prestación de servicios. La primera representa la dimensión individual, relacionado con sentimientos de intentar abarcar demasiadas cosas y de que los recursos emocionales y físicos están agotados; la segunda alude a la esfera contextual interpersonal del fenómeno, refiriéndose a una respuesta insolente, abusiva, insensible o excesivamente distanciada frente a diversos aspectos del trabajo; y, la tercera expresa la faceta de autoevaluación, incluyendo sentimientos de incompetencia y a una falta de realización y de productividad en el trabajo.

Esta definición clínica ha sido trasladada sin más matices al ámbito judicial, entendiéndose por tal “un tipo de respuesta prolongada a los estresantes emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo, existiendo un impedimento para la realización eficaz de todas las actividades que impliquen carga emocional que el paciente no puede asumir, especialmente las relacionadas con la prestación de servicios donde las relaciones con otras personas constituyan el eje central del trabajo y la prestación pueda ser una experiencia altamente

⁵¹ Thibault Aranda, J.(2000). *El teletrabajo*, Madrid .

⁵² Ramos, F.(1999) *El síndrome de burn out*, Madrid.

⁵³ GONZÁLEZ DE RIVERA, J.L.(2002). *El maltrato psicológico*, Madrid (España).

emocional”⁵⁴. El quemado por el trabajo, tiene fuerzas, pero no tiene ganas; la despersonalización, manifestada en falta de realización personal, sentimientos de frustración, inutilidad, desinterés progresivo hacia el trabajo con tareas rutinarias; aislamiento del entorno laboral y social y, frecuentemente, ansiedad, depresión. Es un proceso en el que se acumula un estrés excesivo por una desproporción entre la responsabilidad y la capacidad de recuperación y gratificación del individuo.

Son “los profesionales de la sanidad y de la enseñanza los más afectados por este síndrome de desgaste profesional, porque son profesiones que exigen entrega, implicación, idealismo y servicio a los demás, asentándose sobre una personalidad perfeccionista con un alto grado de auto exigencia, con una gran tendencia a implicarse en el trabajo. Le siguen los trabajadores sociales, profesionales de alto riesgo, penitenciario, empresario, alto directivo o empleos rutinarios y monótonos. El *burn out* es por tanto un tipo característico de estrés que se da en aquellas profesiones de quienes realizan su trabajo en contacto con otras personas que por sus características son sujetos de ayuda”.

En consecuencia, las últimas opiniones doctrinales apuestan por una definición mejor adaptada, considerándolo “un estado mental persistente, negativo, relacionado con el trabajo en individuos normales que se caracteriza principalmente por agotamiento emocional, que se acompaña de malestar, un sentimiento de reducida competencia y desmotivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo”.⁵⁵ Este concepto presenta la ventaja de la flexibilidad y la eficacia protectora, remitiendo al intérprete la concreción, en cada caso, de las conductas catalogadas.

Una vez delimitado, cabe analizar el proceso generativo del riesgo, ya que no surge de manera súbita, sino en varias etapas sucesivas. Así, primero aparece un agotamiento emocional, que es una experiencia en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos debido a la sobrecarga de demandas

⁵⁴ Martínez De Viegol Lazaorta, A. (2005). La consideración del síndrome del burn out como constitutivo de la contingencia profesional del accidente de trabajo origen de la declaración de incapacidad permanente absoluta,

⁵⁵ Schaufeli, W.B. (20005). *Quemarse en el trabajo*. Zaragoza.

laborales; luego, aparece la fase de cinismo o la despersonalización, definida como el desarrollo de aptitudes, sentimientos y conductas negativas hacia las personas destinatarias del trabajo; al final, sufre un sentimiento de falta de eficacia personal, una tendencia a evaluarse negativamente.

Las diversas etapas quedarían ordenadas como sigue:⁵⁶

Fase inicial, de entusiasmo, donde se experimenta, ante un nuevo puesto, gran energía y expectativas positivas, por lo que no importa alargar la jornada laboral.

Fase de estancamiento, en la cual el trabajador no ve cumplidas sus aspiraciones profesionales y empieza a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. Existe un desajuste entre las demandas y los recursos, de tal forma que aparece la sensación de incapacidad para dar una respuesta eficaz.

Fase de frustración, pues la desilusión y la desmoralización hacen presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo.

Fase de apatía, con sucesión de cambios de actitud y conductuales (afrontamiento defensivo) como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y la evitación de tareas estresantes.

Fase de quemado, llegando al colapso emocional y cognitivo, con importantes consecuencias para la salud. Puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción. Esta descripción de la evolución del síndrome tiene carácter cíclico; puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la labor.

Respecto a los síntomas, cabría enumerarlos en orden decreciente de aparición porcentual como ansiedad, irritación, tristeza, inadecuación, impotencia, fatiga, inquietud, dificultad de concentración, frustración, depresión, incompetencia, sentimientos de culpa, excesivas horas de trabajo, poca realización personal, disminución de interés por el trabajo, sentimiento de inutilidad, negatividad, disminución de la motivación, disminución de intereses extralaborales.

⁵⁶ Vallejo Dacosta, R. *Riesgos psico-sociales: prevención, reparación y tutela sancionadora*.

Aparece un deterioro cognitivo (frustración y desencanto profesional), afectivo (desgaste emocional y, en algunos casos, culpa) y actitudinal (cinismo, indolencia e indiferencia frente a clientes o frente a la organización) en el trabajador.

Se han descrito desde el plano individual más de 100 síntomas relacionados con la afectación a las emociones y los afectos, a las cogniciones, a las actitudes, a las conductas y al sistema fisiológico. Algunos síntomas se hacen crónicos, se intensifican y degeneran hacia procesos más graves, si no se corrige la situación. Supone para el trabajador una sensación de fracaso profesional y de fracaso en las relaciones interpersonales con los usuarios. La respuesta desarrollada está constituida por sentimientos de baja realización personal en el trabajo y de agotamiento emocional. Así, el síndrome de quemarse por el trabajo es un paso intermedio en la relación estrés-consecuencias del estrés, de forma que, si perdura en el tiempo, el estrés laboral tendrá consecuencias nocivas para el individuo en forma de enfermedad o falta de salud, con alteraciones psicosomáticas y también para la organización.

Los síntomas más característicos son la desmotivación y el bajo rendimiento profesional, acompañados de consecuencias de carácter físico (fatiga, problemas de sueño, cefaleas, trastornos gastrointestinales) psicológico (irritabilidad, ansiedad, depresión), y conductual (actitud defensiva y agresiva, hipomanía, absentismo en el trabajo, falta de concentración, bajo rendimiento, baja autoestima, abandono, melancolía, tristeza, neurosis, psicosis, ideación de suicidio, aburrimiento, pérdida del idealismo).

Ante la avalancha de síntomas y enfermedades provocadas, cabe agrupar las consecuencias que provoca el síndrome de estar quemado como sigue:

Psicosomáticas: cansancio hasta el agotamiento y malestar general (que, a su vez, median en deterioro de la calidad de vida), fatiga crónica y alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo (cardiorrespiratorio, digestivo, reproductor, nervioso, reproductivo.) con síntomas como dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, molestias y dolores musculares, hipertensión, crisis de asma.

Conductuales: conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, desarrollo de conductas de exceso como abuso de barbitúricos, estimulantes y otros tipos de sustancias (café, tabaco, alcohol.), cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, comportamientos de alto riesgo o aumento de conductas hiperactivas y agresivas.

Emocionales: predomina el agotamiento emocional, síntomas disfóricos, distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, ansiedad, sentimientos de culpabilidad, impaciencia e irritabilidad, soledad, alienación, impotencia o depresión, baja tolerancia a la frustración, desorientación, aburrimiento o, entre otros, vivencias de baja realización personal.

Actitudinales: actitudes de desconfianza, apatía, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, hostilidad, suspicacia y poca verbalización en las interacciones.

Sociales: actitudes negativas hacia la vida en general, disminuyendo la calidad de vida personal, aumentando los problemas de pareja, familiares y en la red social extra laboral del sujeto.

Cabe reseñar cómo a la hora de evaluar los síntomas, los órganos judiciales del orden social han llegado a otorgar la calificación de incapacidad permanente en los grados de total o absoluta a quienes padecen el síndrome del quemado.

3.4. Fatiga

El término fatiga etiqueta estados de diferente intensidad y no es fácil como sucede con el resto de términos dar con una definición única y aceptable para todos. El fenómeno es especialmente visible en Japón, donde se calcula un promedio anual de 30.000 muertes de trabajadores por esta causa, razón por la cual es denominada con el término nipón de *karoshi*.⁵⁷

La fatiga provocada por el trabajo es una manifestación (general o local) de la tensión que éste produce y suele eliminarse mediante un adecuado descanso. Así,

⁵⁷ Velázquez Fernández, M. *Impacto laboral del estrés*.

la fatiga mental, entendida como la alteración temporal (disminución) de la eficiencia funcional mental y física, está en relación con la intensidad y duración de la actividad precedente y del esquema temporal de la presión mental. La disminución de la eficiencia funcional se manifiesta, por ejemplo, mediante una impresión de fatiga, una peor relación esfuerzo/resultado, a través de la naturaleza y frecuencia de los errores, pero el alcance de estas alteraciones está en parte determinado por las condiciones de la persona.⁵⁸

Con la fatiga se produce una “progresiva debilitación de la capacidad de resistencia de la persona sometida a un esfuerzo intenso o prolongada”. La fatiga mental se manifiesta como una progresiva disminución de la capacidad de respuesta humana ante grandes exigencias (de intensidad o de duración) de esfuerzos de tipo cognitivo.

La fatiga aparece como una reacción homeostática del organismo para adaptarse al medio y su principal síntoma es una reducción de la actividad como consecuencia de una disminución de la atención, de la motivación y la lentitud del pensamiento. Además, cuando existe un desequilibrio prolongado entre la capacidad del organismo y el esfuerzo que debe realizar para dar respuesta a las necesidades del ambiente, puede aparecer la fatiga crónica, no por una sobrecarga de trabajo accidental, sino por una determinada carga que se va repitiendo. Sus síntomas se sienten durante o después del trabajo e incluso pueden ser permanentes, pueden quedar reducidos, a la inestabilidad emocional (irritabilidad, ansiedad y estados depresivos) y alteraciones del sueño y psicósomáticas (mareos, alteraciones cardíacas, problemas digestivos).⁵⁹

La sensación de monotonía, la hipo vigilancia y la saturación mental son estados similares a la fatiga mental y tienen en común que desaparecen cuando se producen cambios en la tarea y/o en las condiciones de trabajo.

Conviene distinguir la fatiga provocada por el trabajo, del síndrome de fatiga crónica, pues ésta “es una enfermedad que condiciona una severa alteración de la calidad de vida, la sintomatología en forma de fatiga crónica, dolor y debilidad

⁵⁸ De Arquer, M.I. (1997) *NTP 445: Carga mental de trabajo: fatiga*.

⁵⁹ Nogareda, C.(1986). *NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación*.

muscular junto a alteraciones en la función cognitiva y sueño condiciona una severa incapacidad no sólo en la esfera laboral, sino también en la vida personal, familiar y social. Son factores asociados a una peor evolución, la duración de la sintomatología superior a cinco años, la presencia de síntomas físicos como dolor generalizado rebelde al tratamiento analgésico, las altas puntuaciones en las escalas de fatiga; presenta febrícula, dolor de garganta y cefalea recurrente, artralgias migratorias, debilidad muscular, mialgias, fatiga tras el ejercicio, trastornos de la concentración, la memoria, y el sueño”.⁶⁰

3.5. Adicción al trabajo

El término *workaholic*, conocido como la gripe del yuppie, emerge en la sociedad norteamericana en la década de los 70 y surge de la unión del término trabajo (work) y alcoholismo (alcoholism). La síntesis conceptual acuñada responde al intento de introducir los rasgos característicos del comportamiento alcohólico al ámbito del trabajo y del mundo laboral.⁶¹

El elemento central viene dado por el compromiso irracional establecido con el trabajo excesivo, hasta el punto de ser incapaz de tener otros intereses o de emplear el tiempo en tareas diferentes y sufriendo por la involuntaria incapacidad para romper con dicha compulsión.

Estos adictos no son quienes más horas dedican al trabajo, sino los que hacen de la prestación de servicios el punto central de sus vidas, hasta el extremo de no dedicar atención alguna a otras actividades. Caracterizado por una excesiva dedicación laboral, por hacer de ella el único objetivo de su vida, por su desinterés por todo lo que no sea su trabajo y por su incapacidad para parar de trabajar. Lo esencial es la actitud hacia el trabajo, amasada por el temor a dejar de estar en uno de los primeros puestos laborales o a no satisfacer los estándares fijados por la compañía y llegar a perder el empleo.

⁶⁰ Nogareda, C.1986 *NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación.*

⁶¹ Polaino-Lorente, A. El *workaholism* como neurosis de autorrealización en el trabajo.

3.6. Acoso

El acoso, como “acción y efecto de acosar”, consiste en “perseguir, sin darle tregua ni reposo, a un animal o a una persona” o “perseguir, apremiar, importunar a alguien con molestias o requerimientos”.⁶² En su manifestación en el ámbito laboral, el género puede presentar diversas especies, a lo que responde el esquema seguido a continuación abordando el acoso moral (o *mobbing*, en su denominación anglosajona) y el sexual. No obstante, no cabe olvidar de medidas fiscales, administrativas y del orden social. Cabría añadir un tercer tipo de acoso basado en motivos de desigualdad, definido por la norma como “toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo”.⁶³

En cualquier caso, más allá de las precisiones conceptuales ahora pretendidas y reiterando la idea vertida sobre el conjunto de riesgos psicosociales, las diversas clases de acoso “responden a un mismo prototipo que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se dan en las empresas e instituciones, y que se manifiestan a través de una serie de actuaciones o comportamientos que lesionan los derechos más básicos y fundamentales de los trabajadores que pueden tener características similares contra las que se debe luchar con medios parecidos”. Por otra parte, atendiendo a los sujetos implicados, el acoso puede ser calificado como vertical, ya sea ascendente (de un empleado a un superior), descendente (procedente de algún superior jerárquico), horizontal (entre compañeros) o mixto.

3.7. Acoso Moral

A la hora de ofrecer un concepto generalmente válido resulta necesario anticipar una constatación irrefutable, cual es la inexistencia de “una definición jurídica unánime entre la doctrina y la jurisprudencia respecto a lo que constituye acoso moral o psicológico en el trabajo”. También se lo designa como psicoterror laboral,

⁶² Moline, M. *Diccionario de uso del español*.

⁶³ ESCUDERO MORATALLA, J.F. (2004). Acoso moral.

hostigamiento psicológico, *mobbing*, *bulling*, *bossig*, según las circunstancias y los elementos preponderantes. Es más, dado el carácter multidisciplinar del asunto (involucrando aspectos sociológicos, psicológicos, psiquiátricos y jurídicos), “el concepto clínico de acoso moral resulta meramente instrumental en la tarea de construcción jurídica, sin que sea posible una traslación automática”, porque aquél se construye en torno a la producción del daño psicológico, sus causas y consecuencias, mientras que desde el segundo punto de vista constituye una conducta por sí misma reprochable, en la medida que atenta contra derechos fundamentales del trabajador.

El calificativo de moral añadido al primigenio concepto de acoso lo especifica con una clara intención de minar el espíritu o la disposición de ánimo, pudiendo partir de la clásica definición acuñada en la década de los ochenta por Hienz Leyman para describir el fenómeno que acontece en varias fases sucesivas, como aquel en el cual “una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica externa, de forma sistemática y recurrente al menos una vez por semana y durante un tiempo prolongado de más de seis meses sobre otra persona, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr, finalmente, que esa persona o personas acaben abandonando su lugar de trabajo”.

Conductas vejatorias o humillantes, como pudieran ser insultos, injurias, violencia verbal, gritos, críticas amenazantes acompañadas o no de violencia física, actitudes de ridiculización, mofas de origen étnico o nacional, etc.; aquellas otras que atenten contra el ejercicio de su trabajo, como la encomienda de tareas excesivas en cantidad o calidad o vacías de contenido o sentido, inferiores a las capacidades del trabajador e, incluso, la no asignación de cometido alguno; en fin, cuantas tratan de manipular la comunicación con los demás compañeros o superiores abocando al aislamiento profesional o social dentro del grupo, así como otras restricciones informáticas e informativas.

Partiendo de la existencia de dos partes enfrentadas (los hostigadores con comportamientos y actitudes hostiles, activas o dominadoras y los agredidos con

actitudes de tipo reactivo o inhibitorio), la expresión de las situaciones de hostigamiento psicológico se puede manifestar de muy diversas maneras, clasificadas según su naturaleza por Leyman hasta en cuarenta y cinco distintas, entre las cuales citamos:

1.- Acciones contra la reputación o la dignidad personal del afectado; por medio de la realización de comentarios injuriosos contra su persona, ridiculizándolo o riéndose públicamente de él, de su aspecto físico, de sus gestos, de su voz, de sus convicciones personales o religiosas, de su estilo de vida, etc.

2.- Acciones contra el ejercicio de su trabajo, encomendándole trabajo en exceso o difícil de realizar cuando no innecesario, monótono o repetitivo, o incluso trabajos para los que el individuo no está cualificado, o que requieren una cualificación menor que la poseída por la víctima (*shunting*).

3.- Muchas de las acciones comprenden una manipulación de la comunicación con la persona afectada que incluyen una amplia variedad de situaciones; manteniendo al afectado en una situación de ambigüedad de rol haciendo un uso hostil de la comunicación tanto explícitamente (amenazándole, criticándole o reprendiéndole acerca de temas tanto laborales como referentes a su vida privada) como implícitamente (no dirigiéndole la palabra, no haciendo caso a sus opiniones, ignorando su presencia); utilizando selectivamente la comunicación.

4.- Otras acciones muestran la característica de que son situaciones de inequidad mediante el establecimiento de diferencias de trato, o mediante la distribución no equitativa del trabajo, o desigualdades remunerativas, etc.”⁶⁴

En cualquier caso, la conducta no constituye un “ilícito de resultado”, exigiendo un concreto y manifiesto perjuicio para el trabajador, pues “el daño a la salud psico-física no debe ser un elemento consustancial en la definición del acoso moral, porque no tiene sentido esperar a que produzca un resultado para que el trabajador pueda hacer uso de los mecanismos de tutela jurídica”.

⁶⁴ Martín Daza, F; Pérez Bilbao, J. Y López García-Silva, J.A.(1998). *NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*.

Reiteración, deben ser analizados los comportamientos de forma conjunta, en tanto en cuanto de lo contrario no tendrían apenas significación. Ahora bien, como defiende quien mejor ha estudiado el tema, “a efectos de técnica jurídica, no parece apropiado, sin embargo, efectuar una cuantificación concreta de la duración que debe tener el proceso de acoso para que pueda considerarse como tal. Establecer de forma razonable un plazo temporal a modo de términos de mínimos, supondría constreñir en exceso el concepto de acoso, desconociendo el valor que pueden tener otras variables en juego. En definitiva, esta integración debe prescindir de todo intento de cuantificación”, “lo importante no es tanto la duración en sí misma sino los elementos de sistematicidad y continuidad en la violencia encaminada a un fin determinado: la destrucción psicológica o moral del trabajador y su extrañamiento del ámbito laboral”.

Premeditación o intención de humillar, lo que ha sido calificado por algún órgano judicial como “tendenciosidad”. El mentado elemento subjetivo permite excluir comportamientos torpes, negligentes o claramente separados de tal finalidad, pues la maldad requerida ha de aparecer ordenada a excluir al trabajador y acabar con su “empleabilidad”. Ahora bien, y añadiendo nuevamente necesarias precisiones, cabe afirmar la dificultad de acreditar esa perversa intención, por lo que sería de todo punto necesario “partir de la presunción de su existencia salvo prueba en contrario” para contrarrestar aquella otra de legitimidad de los poderes empresariales y evitar problemas de prueba.

Partiendo de la definición de acoso moral, “su relevancia social hace apremiante el objetivo de su racionalización jurídica en la medida en que la falta de una tipificación de esta realidad social y su traslación a los distintos planos de tutela normativa está conduciendo a su instrumentación a los efectos de obtener una tutela frente a las situaciones de conflicto en el seno de empresas que deben encontrar otras respuestas en el ordenamiento jurídico”. Por tal motivo, existe cierto consenso entre la doctrina científica jurídica para distinguir entre elementos esenciales (los relativos a los sujetos, la existencia de conductas no deseables y susceptibles de provocar un daño, la reiteración y la producción en el lugar o con ocasión del trabajo) y accesorios (como serían la intencionalidad y la efectiva

causación del daño) y terminar definiendo el *mobbing* como “toda conducta, llevada a cabo en el contexto de una relación laboral o de servicio, consistente en ataques reiterados y sistemáticos de carácter degradante, que tiene como finalidad atentar contra la integridad moral de una persona, siendo susceptible, además, de provocar daños de naturaleza psíquica, física, patrimonial o de perjudicar gravemente la empleabilidad de la misma”, según cita Leyman.

Las consecuencias para la salud del trabajador acosado no son en absoluto triviales, pudiendo presentar una sintomatología muy diversa tanto en el plano psíquico como en el físico. Respecto a los primeros, “el eje principal de las consecuencias que sufre el sujeto afectado sería la ansiedad: la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza. La ansiedad que manifiestan estos sujetos en su tiempo de trabajo, puede generalizarse a otras situaciones. Pueden darse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía. Pueden verse afectados por distintos tipos de distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención (los diagnósticos médicos compatibles son síndrome de estrés postraumático y síndrome de ansiedad generalizada). Este tipo de problema puede dar lugar a que el trabajador afectado, con el objeto de disminuir la ansiedad, desarrolle comportamientos sustitutivos tales como drogodependencias y otros tipos de adicciones, que además de constituir comportamientos patológicos en sí mismos, están en el origen de otras patologías. La excesiva duración o magnitud de la situación de *mobbing* puede dar lugar a patologías más graves o a agravar problemas preexistentes. Así, es posible encontrar cuadros depresivos graves, con individuos con trastornos paranoides e, incluso, suicidas”.⁶⁵

En cuanto a las repercusiones físicas, pueden surgir diversas manifestaciones de patología psicosomática, desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos”; en concreto, “desarrollo de las comúnmente denominadas

⁶⁵ Martín Daza, F; Pérez Bilbao, J. Y López García-Silva, J.A.(1998). *NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*.

‘enfermedades del estrés’, traducidas en trastornos cardiovasculares (hipertensión, enfermedad coronaria, arritmias, enfermedad de Raynaud), musculares (temblores, aumento del tono muscular, tics), respiratorios (asma, hiperventilación, sensación de ahogo), gastrointestinales (úlceras pépticas, dispepsias, colon irritable), endócrinos (diabetes e hipoglucemia, disfunción suprarrenal, hipertiroidismos, hipotiroidismo) y dermatológicos (sensación de picor, exceso de sudoración, pérdida de cabello) o en otras disfunciones que van desde el dolor de cabeza crónico hasta la drogadicción”.

3.8. Violencia

La violencia se refiere a todo aquello que ocurre o se hace con brusquedad o con extraordinaria fuerza o intensidad, de tal forma que se perjudica a alguien. Trasladado al ámbito laboral (“violencia en el lugar de trabajo”), no cabe duda de su potencialidad de ser calificada como un riesgo psicosocial.⁶⁶

Siguiendo nuevamente la Nota Técnica de Prevención sobre el particular, cabe afirmar cómo normalmente existe la tendencia a asociar la violencia con la agresión física. Sin embargo, y a pesar de no existir una definición única, el primer concepto debe ser más amplio que el segundo, incluyendo y comprendiendo otras conductas susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufra. Así, la violencia en el trabajo incluiría, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes. De hecho, y a pesar de la gravedad de las agresiones con resultado de muerte o de daños físicos a las personas, el problema de la violencia en el lugar de trabajo está, principalmente, centrado en los abusos verbales y las amenazas, incidentes éstos que se presentan como los más comunes. En la mayoría de las ocasiones, o no se les presta atención o se asumen como parte integrante del trabajo y, sin embargo, pueden tener importantes efectos, aun cuando su impacto resulte difícilmente determinable.

⁶⁶MONTALBÁN PEREGRÍN, F.M. (2006). *La violencia en el trabajo como riesgo psicosocial*, Málaga.

La violencia en el trabajo ha sido calificada en tres tipos diferentes en función de quienes sean las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas. Así, el Tipo I, haría alusión a los supuestos en los cuales quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación legítima con la víctima, consistiendo habitualmente en robos o acciones similares y afectando principalmente a establecimientos comerciales, bancos, lugares de almacenamiento de objetos valiosos. El Tipo II quedaría caracterizado por la existencia de relación profesional entre el causante del acto violento que recibe un servicio concreto como cliente, paciente, consumidor, etc. y la persona damnificada, lo cual usualmente tiene lugar durante la prestación y en servicios como seguridad, transporte público, sanidad, enseñanza, comercio. El Tipo III supondría que el causante de la violencia tiene algún tipo de implicación laboral directa con el lugar afectado o con algún miembro de la nómina, en muchos casos tendrá como objetivo un compañero o un superior y como motivación las dificultades percibidas en su relación con la víctima, buscando revancha, ajuste de cuentas.

De acuerdo a la clasificación, las consecuencias de la violencia suele variar en función del tipo de que se trate. En este sentido, “las conductas de mayor violencia y con peores consecuencias para la víctima se sitúan en el Tipo I. En el tipo II lo más habitual son agresiones físicas con consecuencias más leves y abusos verbales y amenazas. En contraste con los de Tipo I, en las que su periodicidad y ocurrencia es irregular en la vida de un determinado lugar de trabajo, los de Tipo II surgen del contacto habitual y diario de los trabajadores con receptores insatisfechos de bienes y servicios y representan un riesgo constante para muchos trabajadores. El impacto de un incidente violento es muy variable, dependiendo de la naturaleza y gravedad del incidente y de quien haya sido el sujeto pasivo del mismo. En cualquier caso, las situaciones de violencia generan una serie de consecuencias sobre todos los trabajadores expuestos. Las consecuencias pueden manifestarse en sentimientos de cólera o ira, en una desconfianza general frente a personas extrañas, en ataques de pánico y ansiedad, conectados al

miedo de que el evento violento pueda volver a producirse. Se pueden dar sentimientos de indefensión, aislamiento, vulnerabilidad, culpabilidad. Y asociado a todos ellos, se suelen producir sintomatología física asociada a estrés (trastornos de sueño, del apetito, etc.). Todo ello puede afectar no sólo la vida profesional sino personal. Por ello es importante dar una respuesta rápida y profesional que permita ayudar a recobrase del evento traumático. Este apoyo ha de ser a corto plazo lo más inmediatamente posible al acontecimiento de violencia y a largo plazo. El apoyo a corto plazo debe ser una combinación de apoyo emocional e información y ayuda práctica. En ocasiones, es necesario que el apoyo se prolongue en el tiempo, especialmente cuando las consecuencias físicas o emocionales son duraderas”.⁶⁷

No cabe olvidar la posible trascendencia de la violencia de género como subtipo específico, reconociendo su menor incidencia por la necesidad de que el maltratador esté presente en el medio laboral. La “re conceptualización” del término para definirlo como “la violencia que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia”.⁶⁸

⁶⁷ Pérez Bilbao, J. & Nogareda Cuixart, C. (1998). *NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo*.

⁶⁸ Rivas Vallejo, M.P. & Barrios Baudor, G.L. (2007) *Violencia de género*.

CAPITULO IV

4. Consecuencias Socio laborales de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo

El trabajador, como ya ha sido destacado en este estudio, ante la materialización de los riesgos psicosociales va a padecer una serie de efectos negativos que afectarán a un gran número de aspectos de su vida cotidiana, en tanto incidirán no sólo en su salud física y psíquica, sino también en sus relaciones sociales y familiares, con el evidente deterioro que igualmente se producirá en lo profesional.

La carga mental y la fatiga, el estrés laboral, el síndrome emocional o del quemado, el conflicto y la ambigüedad de rol, el acoso moral o sexual y la violencia en el trabajo poseen una serie de efectos, tal y como ya se ha destacado y analizado en este estudio, que inciden sobre la salud de los trabajadores y que provocan esencialmente los mismos o parecidos síntomas, manifestados en trastornos ansiosos y/o depresivos que, en los supuestos más graves pueden desembocar en el suicidio de la persona.

Las consecuencias laborales (en forma de traslado, cambio de funciones, despido, abandono, incapacidades...) o en la salud no constituyen, sin embargo, las únicas que la materialización de los riesgos psicosociales van a manifestar, habida cuenta que las relaciones sociales, familiares y de pareja, además de la empresa y la sociedad, en especial en cuanto a la seguridad social respecta, también sufrirán efectos perniciosos de gran alcance como resultado de este tipo de hechos.

4.1. Consecuencias Relacionales.

Los efectos físicos y psicológicos que pueda llegar a padecer el sujeto traerán aparejadas también una serie de derivaciones en sus capacidades relacionales, consecuencias que dificultarán más aún la rehabilitación y recuperación del individuo. Así, y como bien han venido a destacar algunos pronunciamientos, ciertos procesos dejan en la persona secuelas en el plano emocional que le

afectan en el ámbito familiar y social, en definitiva, en la relación que mantiene con su entorno, más aún si tales circunstancias se han visto agravadas por haber supuesto que el trabajador, ante cuadros de ansiedad, haya incurrido en el consumo de alcohol o drogas. Estas consecuencias relacionales aparecen manifestadas en un triple plano.⁶⁹

4.2. Inadaptación a la relación con el entorno

En primer lugar, a nivel social, pues este tipo de padecimientos se caracterizan en buena parte de los casos por una serie de reacciones de falta de adaptación por parte del sujeto en cuanto hace al mantenimiento de una normal relación con su entorno. Existe por su parte una mayor susceptibilidad, hipersensibilidad a la crítica, desconfianza, aislamiento y evitación social, además de una más que posible agresividad, hostilidad, cinismo o pesimismo.

Este tipo de actitudes posiblemente le granjearán la animadversión de otras personas y provocarán, a su vez, un alejamiento de las mismas, rechazo que mermará aún en mayor medida la confianza en sí mismo del afectado, lo que sin duda agravará las patologías de ansiedad y depresión. Y ello sin dejar al margen que, en caso de producirse esta estigmatización social, la posible empleabilidad de la persona disminuirá ostensiblemente.

4.3. Problemas de la pareja

En segundo término, y ya a nivel de pareja, se puede llegar hasta el punto de la ruptura de la relación, hecho que nuevamente vendría a agravar más la situación al provocar una nueva fuente de trastornos.

En no pocas ocasiones es muy posible que la pareja desconozca la verdadera situación laboral de la persona afectada, siendo, por tanto, hartamente difícil que pueda prestarle su ayuda, de forma tal que la falta de comunicación y/o comprensión

⁶⁹ Navarro Domenichelli, R. (2002). El mobbing o acoso moral en el trabajo.

podrá significar de nuevo la agudización del problema, potenciando el comportamiento anómalo del sujeto y, como consecuencia directa, el extrañamiento y deterioro de la relación conyugal.

En otros casos, la situación vendrá generada por la incapacidad del cónyuge para entender realmente la gravedad y alcance de una determinada situación, lo que llevará al reproche y a la queja ante unos hechos que no puede o no llega a comprender, actitud que será claramente perjudicial para ambas partes de la relación y ésta considerada en sí misma.

Es más, cabe incluso que el propio trabajador afectado no haya identificado todavía la situación, y es que, aun cuando los factores desencadenantes de los distintos riesgos psicosociales pueden tener su repercusión en el momento de determinar los mecanismos para su tutela jurídica, en ocasiones las fronteras entre los diferentes riesgos no son tan claras como pudiera parecer, sobre todo por lo que se refiere a los efectos para la salud de los trabajadores, de forma tal que no resulta extraño en la práctica forense observar casos de trabajadores que creen ser víctimas de acoso cuando en realidad sufren la patología del síndrome del quemado, por lo que resultará determinante identificar previamente el concepto jurídico de cada uno de estos riesgos.

Igualmente ocurre cuando en los supuestos de acoso los primeros síntomas pueden llegar a ser confundidos con un estrés simple.

En todo caso, la aparición de la ansiedad como patología común a todos los supuestos de riesgos psicosociales constituye la primera manifestación de que el entorno del trabajador, ya laboral, ya personal, o ambos a un tiempo, no funciona todo lo bien que sería recomendable.⁷⁰

⁷⁰ Vallejo Dacosta, R. *Riesgos psico-sociales: prevención, reparación y tutela sancionadora*, cit., pág. 16

4.4. Deterioro de las relaciones paterno-filiales

En fin, y a nivel de vínculos parentales, el clima insano se traducirá en tensiones con los hijos y el aumento de la conflictividad, con discusiones que en ocasiones llegan a la violencia.

En definitiva, resulta posible afirmar cómo la salud social del individuo se encuentra profundamente afectada, pues este problema puede distorsionar las interacciones que tiene con otras personas e interferir en la vida normal y productiva del individuo... (Viéndose más afectada su salud) cuantos menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de afecto, comprensión, consejo, ayuda...) tanto en el ámbito laboral como en el extra laboral.⁷¹

Todo ello sin olvidar, por supuesto, el factor humano personal, habida cuenta la intensidad de las manifestaciones de esta tipología de problemas no será igual en una persona que en otra, pudiendo en unas darse en mayor grado que en otras o, incluso, no llegar nunca a materializarse, pues la personalidad de cada concreto trabajador le otorgará una mayor o menor capacidad para afrontar los distintos problemas a los que hacer frente a lo largo de su vida laboral y personal. En cualquier caso, el papel del apoyo social resulta fundamental, dado que sirve de amortiguador en tanto los afectados suelen enfrentarse a un entorno traumático debido a los procesos que tienen que pasar en la organización empresarial, en el sistema sanitario y, en su caso, en el judicial, circunstancias que pueden estigmatizar más si cabe su situación.

4.5. Consecuencias para la Empresa

En la empresa las consecuencias pueden dar lugar a serios resultados negativos en la parcela económica, en tanto sus resultados incidirán en las variables organizativas de forma contra productiva, pues repercutirán en distintos aspectos como el rendimiento de los sujetos, la degradación del ambiente de trabajo o el

⁷¹ Pérez Bilbao, J.; Nogareda Cuixart, C.; Martín Danza, F.; Sancho Figueroa, T. Y López García-Silva, J. A.(2001). *Mobbing, violencia física y acoso sexual*, Madrid.

consiguiente favorecimiento de los accidentes de trabajo, circunstancias que se establecen como principales efectos negativos en el caso de la materialización de los riesgos psicosociales.⁷²

Este es uno de los temas que tienen mucha importancia a nivel de empresa, debido, a que las organizaciones, están iniciando a tomar en cuenta la parte psicosocial de sus trabajadores y lo que abarca la misma.

4.6. El descenso del rendimiento de los trabajadores

La eficacia en el desarrollo de la prestación de servicios sin duda se verá disminuida por parte del trabajador afectado, cuyo rendimiento quedará íntimamente vinculado a los padecimientos sufridos.

De igual manera, el resto del equipo de trabajo en el cual se encuentre enmarcada la persona afectada verá perjudicada su tarea en virtud del descenso en su capacidad de trabajo de uno de sus miembros; sin olvidar que en casos como el acoso moral, presenciar tal situación provocará un evidente temor e incomodidad, que en ocasiones pueden ser igualmente aplicables a otras situaciones en las cuales los riesgos psicosociales se vean materializados. Los efectos del mencionado acoso son: negativos tanto para las víctimas primarias como para las secundarias, que manifiestan insatisfacción con el clima social de trabajo y con los líderes, percibiendo las consecuencias de forma más negativa en cuanto que llegan a sentirse cómplices de la situación.

En este sentido pueden verse alterados los canales de comunicación e información de tal forma que el desempeño de tareas se vea dificultado, retrasado o incluso impedido, entorpeciendo la labor no sólo del afectado sino de quienes estén a su alrededor. Además, la persona normalmente se verá inhibida ante las circunstancias similares reduciendo su capacidad de trabajo, perdiendo el interés por su actividad y desmotivándose cada vez en mayor medida, lo que puede

⁷² <http://internet.mtas/insht/research%resena.htm>.

provocar un peligroso aislamiento del sujeto de su entorno, lo que igualmente incidirá en un más que factible inicio o un incremento de su absentismo.

En tal situación, distintos pronunciamientos judiciales han hecho referencia al incumplimiento del débito laboral y retrasos en las obligaciones, a la disminución del rendimiento e, incluso, han considerado alguno de los factores del riesgo psicosocial como el hecho determinante de que su actividad laboral se viese afectada hasta el punto de provocar incumplimientos del débito laboral y retrasos en sus obligaciones.

Es más, en ciertos casos como los de hostigamiento, los efectos pueden llegar a alcanzar a la totalidad de la empresa, con una potenciación del servilismo y el deseo de pasar desapercibido, extendiéndose la desmotivación, el desánimo o una falta clara de expectativas, al margen de la posible proliferación de los supuestos en los cuales el acoso tiene lugar. Todo ello sin olvidar, por otra parte, que también se producirá entonces un descenso en el rendimiento de quien ejerce el hostigamiento.

Resulta evidente cómo el interés organizativo de la empresa no se presenta en primer plano, pues la existencia de un clima hostil en el lugar de trabajo no lo procura, como tampoco la utilización del trabajador en actividades inútiles, irrealizables o repetitivas, pues no cabe olvidar que la utilización de estímulos negativos en la búsqueda de la recuperación del rendimiento del trabajador sobre la base de cierta represión material y, en este sentido, bien puede considerarse que estímulos negativos no son los más adecuados en el ámbito de las relaciones laborales.⁷³

⁷³ Escudero Moratalla, J. F. & Poyatos I Matas, G. (2003). *Mobbing: análisis multidisciplinar y estrategia legal*.

4.7. La degradación del ambiente de trabajo

El enrarecimiento del clima laboral constituye uno de los efectos que suele traer aparejada la efectiva materialización de los riesgos psicosociales en sus distintas formas.

En este ámbito cabe destacar el hecho de que determinados conceptos como puedan ser, entre otros, los de relaciones interpersonales, control o autonomía sobre el trabajo, desarrollo personal, estructura de las recompensas, comunicación, información y toma de decisiones, o creatividad y conflictos en el trabajo, que sirven como pauta y canal para determinar el estado del clima (de agitación o tranquilidad) social de la empresa, se verán frecuentemente afectados ante la aparición y desarrollo de este tipo de vicisitudes.

El malestar, lógicamente, se extiende y generaliza entre los empleados y personas involucradas ante la aparición de ciertas conductas y actitudes, bien se den éstas en el ámbito de los trabajadores o en el estrato directivo, afectando inevitablemente al ambiente en el marco de la empresa, dificultando no solo las relaciones (sociales, personales o profesionales), sino también el funcionamiento global de la entidad productiva o al menos de una parte o sección de la misma.

En definitiva, si el clima laboral aparece fundado en la forma en que los individuos perciben el contexto social del trabajo que vienen desarrollando, determinadas situaciones o comportamientos como los descritos a lo largo de este estudio y que forman el elenco de los riesgos psicosociales no van a ayudar mucho en tal percepción.⁷⁴

4.8. El aumento de la siniestralidad laboral

La disminución del rendimiento y el enrarecimiento del clima laboral, la materialización de este tipo de factores de riesgo puede traer fácilmente como consecuencia una mayor siniestralidad en el trabajo, pues el contexto creado por cualquiera de las situaciones tratadas que pueden afectar al trabajador constituye un claro campo abonado a la producción de accidentes.

⁷⁴ Pérez Bilbao, J.; Nogareda Cuixart, C.; Martín Danza, F.; Sancho Figueroa, T. Y López García-Silva, J. A. *Mobbing, violencia física y acoso sexual*, pág. 37.

Resulta evidente que la fatiga y la carga mental, el estrés, el acoso u hostigamiento a la persona, el síndrome del quemado, la ambigüedad de sus roles o la violencia producida sobre un empleado van a provocar un estado y unas condiciones físicas y psicosomáticas peligrosas, un malestar y una pérdida de concentración, entre otros factores, que van a incrementar los riesgos ya de por sí existentes para que pueda llegar a producirse un siniestro laboral, con las distintas consecuencias que éste puede traer.

Ello sin olvidar la posibilidad de que en situaciones de hostigamiento, acoso o violencia sea el propio agresor quien recurra directamente como instrumento de su ataque a la producción de algún tipo de accidente o a la pura, simple y llana agresión física.⁷⁵

4.9. Consecuencias económicas, sociales y organizativas para la empresa

Las consecuencias para la empresa son variadas y alcanzan en diversos aspectos a la sociedad en su conjunto.

Sus características son diversas y afectarán a la organización en distintos niveles y formas, ya sea a nivel salarial, material o de gestión:

- a) La empresa se verá perjudicada en cuanto a los costes salariales en virtud del tiempo y los recursos empleados por psicólogos y médicos del Servicio de Prevención o por los psiquiatras u otros servicios complementarios como los de atención primaria, etc.
- b) En medida de tiempo habría que señalar el perdido por los compañeros de trabajo como consecuencia de los problemas surgidos y sus resultados, sin olvidar las mencionadas de disminución del rendimiento y enrarecimiento del ambiente laboral, junto al tiempo empleado por técnicos de mantenimiento en aquellos

⁷⁵ Agra Viforcós, B.; Fernández Fernández, R. Y Tascón López, R. *La respuesta jurídico-laboral frente al acoso moral en el trabajo*, pág. 100.

supuestos extremos en los cuales lleguen a producirse daños a los equipos de trabajo o la maquinaria o distintos materiales, al margen del daño económico directo que ello pueda suponer.

c) Igualmente, en caso de llegar a circunstancias extremas, el empleo de la violencia física con el daño que ello pueda causar a compañeros o superiores, con las consecuencias que ello trae aparejadas a distintos niveles (indemnizatorias, nuevas bajas o situaciones de estrés).

d) Las pérdidas en el volumen o en la calidad de la producción serán inevitables si se produce un mal clima de trabajo o un descenso del rendimiento de la plantilla en general o, al menos, de parte de la misma. Procede no olvidar que, según ya se destacó, puede elevarse el absentismo como consecuencia de las enfermedades y dolencias originadas y una rotación y reemplazo de personal no deseado en los puestos de trabajo de los afectados.

e) La perjudicial consecuencia del aumento de las primas de seguro como resultado del incremento de la siniestralidad laboral.

f) Las apropiaciones indebidas o robos que pueden llegar a producirse o incrementarse dado el descontento de un número indeterminado de empleados.

g) Los posibles daños al medio ambiente.

h) La relación y el trato con el cliente se verán resentidas ante determinadas conductas o situaciones, llegando en ocasiones a su pérdida en beneficio de otras organizaciones.

i) Búsqueda de reemplazos para cubrir las bajas ante las reseñadas ausencias por enfermedades y dolencias relacionadas con estas patologías y los posibles abandonos de aquellos trabajadores especialmente afectados. La ausencia durante períodos más prolongados de estos empleados puede originar cargas de trabajo suplementarias para el personal existente, además de motivar la mencionada contratación de nuevos operarios, con los costes administrativos que ello significará en diferentes aspectos como anuncios, procedimientos de selección, pruebas, entrevistas, y un etcétera sencillo de completar.

j) Consecuencia directa de lo anterior serán los inevitables gastos de formación generados por las suplencias o las nuevas contrataciones, o incluso por las propias y continuas pérdidas de tiempo de los empleados.

k) En no pocas ocasiones deberán realizarse, ante descensos del rendimiento y otros problemas generados, horas extraordinarias de recuperación con las consiguientes repercusiones económicas en la empresa, pero también en la moral, actitud y posible descontento de los trabajadores.

l) En caso de existir mejoras pactadas individual o colectivamente con los trabajadores, habrá de afrontarse el complemento de las prestaciones.

m) Actuación de la Inspección de Trabajo y entrevistas a los trabajadores. Este podrá ser de control y vigilancia sobre las acciones del empresario, a través de una acción de mediación en conflictos relacionados con este tipo de riesgos, paralizando la actividad del trabajador ante un riesgo grave o incluso, con la propuesta de recargo de las prestaciones. Si los factores psicosociales no son adecuadamente identificados y evaluados los riesgos que provocan, el empresario desconocerá su existencia y, en virtud de tal, la salud de sus empleados estará en peligro, por lo que la actuación de la Inspección se circunscribirá al requerimiento para que se evalúen los riesgos psicosociales que no se han podido evitar y para que se adopten las medidas adecuadas para su eliminación, iniciando, de ser necesario, el procedimiento sancionador.

n) Al margen de las posibles sanciones administrativas con las que la empresa puede ser castigada, así como el pago de indemnizaciones que pudieran llegar a generarse, pues los perjuicios podrán ser reparados de distintas maneras dependiendo de la naturaleza del daño de cuya satisfacción se trata y atendiendo a la concurrencia de otros intereses o valores a los cuales el ordenamiento jurídico también dispensa su protección. En este sentido, la tutela que ofrece la responsabilidad civil es de naturaleza esencialmente reactiva, no preventiva.

ñ) No resulta posible dejar al margen el hecho de que las acciones del empleador capaces de causar un accidente y/o un daño pueden traer consecuencias, en algunos casos la correspondiente responsabilidad penal.

o) Los procesos judiciales supondrán igualmente un serio perjuicio, a nivel económico y en buena medida, social. La jurisdicción social ha venido considerando que podría darse lugar a una acción extintiva. Sin embargo, es probable que por cada caso que llega a los Tribunales haya otra gran cantidad que se solucionan a nivel interno en la empresa o que no llegan siquiera a conocerse. Todo esto sin olvidar un perjuicio difícilmente cuantificable en lo económico, pero de vital importancia para la entidad, como puede ser el daño a su imagen corporativa y a su credibilidad ante la sociedad a resultas de todas las circunstancias anteriores, ya tomadas aisladamente o en su conjunto.⁷⁶

4.10. Consecuencias para la Sociedad

El padecimiento de alguna de las patologías o de los efectos provocados por los riesgos psicosociales no puede en absoluto considerarse un problema de ámbito individual o del centro de trabajo. Su alcance va mucho más allá; de hecho, afecta a la sociedad en su conjunto.

El extrañamiento social provocado en el afectado, tal y como se ha destacado, influirá y comprometerá en buena medida sus relaciones de forma general y, particularmente, las de su círculo más íntimo, las familiares y de pareja, pero los efectos perversos provocados en estos ámbitos van a ir más lejos aún.

4.10.1. Consecuencias generales para la sociedad

En primer término, habrá de ser el conjunto de ciudadanos quien cargue con la asunción de los costes derivados de la baja o sucesivas bajas del trabajador, con el correspondiente tratamiento de su enfermedad o enfermedades y la eventual necesidad de hacer uso de un número indeterminado de fármacos en tanto se prolongue el seguimiento y el mencionado tratamiento del sujeto en aras de su recuperación.

Las prestaciones farmacéuticas son una parte esencial del sistema ya que poseen una enorme significación en los costes generales del mismo y, a diferencia de lo

⁷⁶ Escudero Moratalla, J. F. Y Poyatos I Matas, G.(2003). Acoso laboral: diversas posibilidades procesales para ejercitar la acción, pág. 805

que ocurre con las sanitarias en general, en la normativa de Seguridad Social siempre han merecido una consideración específica. Una importantísima parte del gasto sanitario corresponde a los medicamentos, siendo una de las preocupaciones de los poderes públicos el modo de reducirlo.

Los gastos para la Seguridad Social son, en consecuencia, de difícil cuantificación, en tanto en un buen número de ocasiones la sintomatología de una persona no llega a ser asociada al padecimiento sufrido, no llegando las enfermedades y dolencias sufridas a presentarse oficialmente como derivadas del trabajo, aunque en realidad lo sean, especialmente en supuestos de estrés y hostigamiento. Ante este tipo de circunstancias cabrá seguir hablando de una verdadera sangría para el sistema de protección social.⁷⁷

Desde otro prisma, al no ser frecuente que estas situaciones se califiquen como derivadas de contingencia profesional y más concretamente como accidente de trabajo, ello representa un innegable perjuicio para el trabajador desde el momento que los periodos carenciales, el nivel de protección, la base reguladora de las prestaciones, los porcentajes aplicables sobre dichas bases y, en su caso, las mejoras voluntarias de la acción protectora de Seguridad Social, otorgan un trato más favorable a las contingencias profesionales que a las comunes, no en vano la Seguridad Social aparece siempre situada en una perspectiva reparadora de daños o atinente a situaciones de necesidad ya actualizadas, no cuestionándose ese trato privilegiado de tales contingencias.

La necesidad de adecuar la normativa a un fenómeno creciente en la sociedad actual es evidente ante el listado de enfermedades profesionales, lo que obliga a la jurisprudencia a avanzar en una línea decidida hacia su consideración como contingencias profesionales, y ello no sin contradicciones y puntos oscuros.

En este sentido, los hechos psicológicos sólo pueden probarse a través de hechos físicos, circunstancia que implica que la problemática vivida por el trabajador necesariamente ha de repercutir en su salud para cobrar relevancia en el plano de la Seguridad Social, al cual vendrá a referirse la calificación de la contingencia.

⁷⁷ Romero Ródenas, M^a. J.: *La protección frente al acoso en el trabajo*, pág. 7

Frente a la perspectiva sancionadora del Derecho del Trabajo o la prevencionista de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el Derecho de la Seguridad Social se sitúa en una perspectiva reparadora, de forma tal que lo relevante será el menoscabo para la salud del trabajador, sin el cual no se desencadena la mecánica protectora. En este sentido, las enfermedades no profesionales contraídas por el trabajador en la realización de su trabajo constituyen accidente laboral si se demuestra que la enfermedad tiene como causa la actividad laboral.

Cabe mencionar también otra cuestión, como es el hecho de que el éxito y la trascendencia mediática y social alcanzada por estos nuevos riesgos ha generado la aparición de la inevitable picaresca. Así, con la reciente y creciente protección otorgada a tales patologías, la figura de la simulación del riesgo por parte del trabajador como mecanismo de obtención de determinados beneficios ha entrado a formar parte de los múltiples y tradicionales intentos de fraude al sistema, o a pretensiones judiciales injustificadas en las cuales se solicita la consideración de acoso moral en supuestos en los cuales no se dan las condiciones mínimas para ello o directamente se alude a supuestos claramente distintos en Derecho.

4.10.2. Consecuencias para la familia

En segundo lugar, y a pesar de haber sido apuntado ya anteriormente, resulta preciso hacer referencia a las consecuencias que puede llegar a tener para las familias de los afectados el hecho de quedar atrapados en una convivencia cada vez más desgastada, deteriorada y dificultosa, especialmente ante posibles circunstancias como el abandono del trabajo o el traslado a otra ciudad, en el supuesto de que tales extremos llegaran a producirse.

En este sentido, es importante destacar cómo, aun cuando de manera indirecta, la familia se ve afectada, y debe ser resaltada una vertiente del problema que hará

aparecer en escena a otros personajes distintos del directamente afectado; así los padres, los hijos, el cónyuge, los hermanos, etc.⁷⁸

Los pronunciamientos de los Tribunales se han hecho eco del problema y de los efectos secundarios que los riesgos psicosociales traen aparejados habiendo llegado a calificar como aterrador el cuadro de dolencias de un trabajador afectado y reconociendo las consecuencias para su mujer y sus hijos que han soportado una situación terrible de su esposo y padre, en el ámbito familiar son vividos los cambios producidos en él con angustia y terror, sobre todo en los hijos que conviven con él, presentando éstos comportamientos de llanto, tristeza, ansiedad, etc., como consecuencia de la situación vivida y el sentimiento de inseguridad que embriaga el entorno familiar. Igualmente, esta situación lleva al afectado y a su familia a cierto aislamiento social.

⁷⁸ González Navarro, F. (2002) *Acoso psíquico en el trabajo (el alma, bien jurídico a proteger)*, págs. 135-137. Madrid

CAPITULO V

5. Medicina Preventiva y del Trabajo

La Medicina Preventiva en su concepto integral es el conjunto de actividades multidisciplinarias orientadas a preservar , conservar y mejorar la salud de los trabajadores, procurando el más alto grado de bienestar físico, mental y social en las diferentes actividades laborales donde se une aspectos médicos, sociales, técnicos y jurídicos; adicionalmente, busca establecer y mantener un medio ambiente de trabajo seguro y sano con el fin de proporcionarle al trabajador un cargo y puesto de trabajo seguro y sano, de proporcionarle al trabajador un cargo y puesto de trabajo acorde con sus aptitudes físicas y psicológicas, teniendo en cuenta, además, la prevención de la contaminación y la protección del medio ambiente.

El principal objetivo de la medicina preventiva es proveer de seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo.

5.1. Exámenes Médicos Ocupacionales

La legislación en salud determina la forma como se prestan los servicios. En nuestro medio la solución a los problemas sólo se ha planteado desde el punto de vista legislativo y no desde el operativo. En ese sentido, la ley es amplia pero confusa, incongruente en muchos aspectos y adaptada a necesidades más economicistas y de tipo político que a las de tipo técnico.

Por otra parte, la normatividad que regula el ejercicio de la medicina es ineludible en las evaluaciones de las que habla y está contenida en los mandatos de la constitución, en las resoluciones de los ministerios del trabajo y de la salud, los convenios internacionales de la OIT reconocidos por el país, que establecen criterios para evaluaciones ocupacionales, el código sustantivo de trabajo con la definición de oficios permitidos para menores y, en general, en

toda la legislación existente en riesgos profesionales, salud ocupacional y medicina laboral, que son de obligatorio cumplimiento.

Las evaluaciones ocupacionales deben perseguir fines específicos:

1. Relacionar el perfil del paciente con las necesidades del cargo dentro de las exigencias laborales existentes.
2. Tener en cuenta todos los riesgos ocupacionales detectados, contando con los factores inherentes al cargo a desempeñar.
3. La conformación ergonómica de los candidatos.

El logro de estos objetivos se debe buscar al tenor de los datos estadísticos que deben tener las empresas para saber si los programas de salud ocupacional funcionan, según lo reglamenta la ley.

5.1.1. Exámenes de Ingreso

Bajo los parámetros diseñados previamente, los exámenes de ingreso para los trabajadores de oficios varios deben ser mínimos, por no decir que proscritos, al igual que exámenes urgentes justificados porque el trabajador debe empezar en plazo urgente.

El examinador debe tener información precisa sobre el panorama de riesgos, mapa de riesgos, exigencias y necesidades de los puestos de trabajo, rotación de personal en estos puestos, accidentalidad y siniestralidad por accidentes de trabajo o enfermedades profesionales y conocimiento de patologías pre-disponentes a estas según los reportes históricos de la empresa.

Es necesario tener en cuenta las exigencias del empleador y definir claramente con este cuales son las actividades de adaptación que la empresa es capaz de adelantar y que les permita un margen razonable de eficiencia, que considere gastos, resultados, eficacia y que no sacrifique calidad (medidas de protección ambientales, adaptaciones de maquinaria, modificaciones locativas, cambio de procesos, equipos de protección personal, etc.).

También es indispensable, bajo estos mismos parámetros, definir el tipo y la cantidad de evaluaciones paramédicas (de laboratorio) que se solicitarán a cada individuo y definir el momento en que los exámenes médicos pre-ocupacionales se deben hacer en los procesos de selección, con el fin de mantener un adecuado control de costos, ya que los exámenes de rutina, también en medicina laboral y salud ocupacional, están descartados, y los específicos pueden generar mayores costos.

Está más que demostrado que la utilidad de estos es relativamente poca, pues nada agregan al valor de una adecuada y eficiente evaluación médica; sólo son útiles los exámenes específicos debidamente justificados en personas expuestas o prestas a exponerse a riesgos que estén definidos, cualificados, cuantificados o calificados; y, de los cuales se conozca el efecto orgánico que generan y la forma como este se mide. Dichos parámetros deben ser definidos claramente dentro de los programas de salud ocupacional que la ley tan prolíficamente reglamenta.

El examen médico pre-ocupacional debe aportar a las necesidades de salud del trabajador, a las de la empresa facilitando la asociación empresa - individuo, labor - trabajador y generando confianza entre dos personas que van a adelantar actividades en busca de beneficios mutuos; debe enriquecerse con procesos terapéuticos que disminuyan el ausentismo a corto, medio o largo plazo y debe alimentar bases de datos que permitan el enriquecimiento científico con el fin de diagnosticar con más precisión la enfermedad profesional y definir las enfermedades relacionadas y agravadas con el trabajo, problema este al que nadie se le enfrenta.

Se tiene que terminar de una vez por todas tanto con la concepción de renunciadas, como con la idea de muchos candidatos a un trabajo, de que las evaluaciones médicas ocupacionales sólo son pretextos de las empresas para no darles o quitarles el trabajo o evadir responsabilidades, bajo la también falsa concepción que muchos trabajadores tienen del derecho al trabajo como obligación perentoria de los empleadores.

5.1.2. Exámenes Periódicos

Estos exámenes deben tener objetivos claros. Las disculpas de desconocimiento no son válidas, pues es obligación conocer el medio, el riesgo, el trabajador, la protección, el ausentismo y sus causas (incluso consultas médicas), la accidentalidad, la prevención, la relación de enfermedades o patologías previas con el riesgo y la cristalización de este en eventos.

Por lo tanto, se debe saber qué se quiere y qué se busca. Estos exámenes diseñados dentro de los programas de vigilancia epidemiológica darán resultados bajo parámetros previamente definidos, permitirán definir la eficiencia de las medidas preventivas que se toman y el impacto de estas. También deben permitir remodelar la historia clínica bajo unas circunstancias diferentes a las del examen médico de ingreso (por la concepción de renuncias que se tenía), hacer énfasis en los síntomas y signos de patologías que se han comprobado como de alto ausentismo e impacto en cada puesto de trabajo y facilitar mediante la conversación franca y directa con el trabajador-paciente la detección de actividades de salud ocupacional y seguridad industrial que se están adelantando, para mantener un control adecuado de ellas y conocer tanto el impacto en los usuarios, como su percepción de acciones de salud con direccionamiento específico.

Estos exámenes periódicos deben facilitar el manejo de patologías que se manifiesten al momento de la evaluación, obligar a la expedición de un nuevo certificado de aptitud y reformular, cuando sea necesario, programas específicos de vigilancia epidemiológica y actividades globales de salud de la empresa.

5.1.3. Exámenes de Retiro

Desde el marco de la ley se plantea la obligatoriedad de realizarlos 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. Siguen cumpliéndose los requisitos que regulan el acto médico y la certificación definitivamente debe dársele al trabajador, o por lo menos hacersele conocer, no hay posibilidades de excusas ni pretextos para no hacerlo, ni hay justificaciones legales y mucho menos éticas para ocultar al paciente el resultado de esta. Tiene también, como los anteriores, un objetivo específico y como en los exámenes periódicos no hay posibilidades de excusas para desconocer con qué fin se hacen y qué persiguen, tienen que buscar enfermedades profesionales, secuelas de accidentes de trabajo, detectar lo agravado por el trabajo, determinar la existencia de enfermedades comunes e informar a los interesados de las posibilidades terapéuticas a manera de sugerencia. Es indispensable en este tipo de evaluaciones tener información de las actividades médico ocupacionales previas y de los estados de salud de los trabajadores a través del tiempo.

5.1.4. Exámenes médicos de reintegro laboral

Estos exámenes se deben realizar 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 trabajo coordinado con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para definir claramente secuelas y estado funcional.

5.1.5. Exámenes médicos de reubicación

Pueden ser equiparables a un examen pre-ocupacional. Es importante tener definidas claramente, y bajo los parámetros de la ley, cuáles son las condiciones o secuelas funcionales existentes que obligan a la reubicación del trabajador. Debe coordinarse como en los anteriores, un trabajo con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que permita definir la presencia de ausentismo, pérdida de aptitud o modificaciones en el proceso laboral como la causa de esta reubicación. Los controles periódicos deben ser más frecuentes, por lo menos inicialmente, en los trabajadores reubicados y más estricto control de los riesgos en estos. La atención a las quejas de salud relacionadas o no con patologías previas deben ser escuchadas con mayor interés y dedicación.

5.2. Actividad de Vigilancia Epidemiológica

La vigilancia epidemiológica aplicada al ámbito laboral se define como el control sistemático de los episodios relacionados con la salud en la población trabajadora, con el fin de prevenir y controlar los factores de riesgo profesional, así como las enfermedades y lesiones asociadas a ellos. Es un pilar para la prevención que requiere de la recolección, análisis e interpretación continua de datos de salud y sus determinantes, lo que permitirá la toma de acciones preventivas.

Para definir un programa de vigilancia epidemiológica (PVE), es necesario tener un diagnóstico de la situación que presenta la empresa, definiendo los riesgos, las alteraciones a la salud, los accidentes y enfermedades de trabajo, a través de la obtención de datos estadísticos o de registros de contaminantes.

Si se cuenta con los recursos humanos y económicos suficientes, así como de la preparación del responsable, es posible que el programa de vigilancia epidemiológica considere más de un aspecto del problema en estudio. Cuando esto no es posible, es conveniente que se precise muy bien el tema bajo vigilancia.

5.3. Readaptación de Funciones y Reubicación Laboral

Los objetivos principales de la readaptación de funciones y reubicación laboral se fundamentan en estudiar las competencias residuales de los trabajadores afectados o lesionados frente a las oportunidades existentes dentro de su igual contexto de trabajo y su background socio-ocupacional, con el fin de obtener un producto de satisfacción y calidad, centrada en la persona, la empresa y el entorno.

La readaptación de funciones y reubicación laboral funciona a partir de una sinergia que apoya el control de costos generados por acciones de reubicación o readaptación laboral, y esta se correlaciona con la repercusión en las tareas, los puestos y sus resultados de rendimiento, calidad y productividad. La readaptación de funciones y reubicación laboral opera dentro de la empresa para promover la búsqueda de oportunidades en cuanto al desarrollo y crecimiento del capital humano y de la organización, función que se encuentra íntimamente relacionada con la visión, encaminada a la generación de una cultura de valor.

5.4. Ausentismo Laboral

El ausentismo o absentismo es la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas.

5.5. Causas del ausentismo laboral

El ausentismo se puede dar por: estrés, fatiga, falta de motivación que hace que los empleados no tengan alicientes para asistir al trabajo, falta de satisfacción personal, de bienestar físico y mental con los compañeros de oficina, y por supuesto por problemas de salud físicos y mentales.

El principal tipo de absentismo en las empresas del mundo se da por incapacidad, ya sea por enfermedad, entre las que se cuentan las afecciones respiratorias, los trastornos digestivos y ginecológicos, los problemas circulatorios y musculares y

las neurosis patológicas; o por accidentes, tales como lesiones de columna o por heridas producidas al manipular herramientas de trabajo.

Aunque es muy difícil juzgar las tendencias cuando se trata de ausencias de poca duración, pues no siempre están incluidas en los reportes oficiales de las empresas, el absentismo parece un problema persistente y en crecimiento en muchas compañías del mundo entero.

5.6. Recomendaciones para evitar el ausentismo

- Es importante tener un control minucioso de los ausentismos laborales, para conocer la evolución y así estimar la real importancia de los indicadores calculados.
- Es necesario planear y realizar estudios en forma cuantitativa y cualitativa sobre las opiniones de los trabajadores, acerca de las condiciones y medio ambiente de trabajo, con el propósito de elaborar estrategias de mejoramiento.
- Debe planificar diferentes programas específicos de salud, orientados a la prevención de enfermedades más comunes en las empresas, tales como las respiratorias y las osteo-musculares.
- Coordinar con otras instituciones públicas y privadas la realización de estudios y la organización de un centro de información frente a la temática del ausentismo, que sea del interés de los trabajadores, instituciones y empleadores. También puede ofrecer charlas explicativas a sus empleados sobre las malas posturas o los ejercicios que puedan realizar en la oficina.
- Tenga en cuenta el sexo de sus empleados, la edad, los cambios de clima y los turnos de trabajo, para obtener resultados mucho más precisos en el estudio que realice en su empresa sobre el absentismo
- Si el índice de ausentismo en su empresa es muy alto, entonces puede recurrir a los métodos tradicionales, poniendo una máquina de control con

tarjetas para que sus empleados marquen tanto la hora de entrada como de salida. Otro método puede ser pidiéndole a cada uno de sus trabajadores un informe de sus actividades diarias, en el que pueda establecer el número de horas trabajadas en una jornada normal, con el tiempo que les llevó hacer las tareas asignadas.

- Si los mayores problemas de ausentismo se producen porque los empleados se demoran en volver de la hora del desayuno o del almuerzo, o salen de la oficina a resolver asuntos personales, entonces piense en implementar una cafetería dentro de su empresa o al menos una cocineta, y destine un mensajero para que se encargue de las diligencias de los empleados y así ellos no pierdan tiempo saliendo de la empresa.
- Muchos países, principalmente suramericanos, presentan graves problemas de orden público, lo que puede incidir en los índices de absentismo en las empresas.

5.7. Cargos críticos que determinan un mayor ausentismo

Según una especialista en salud ocupacional, los cargos que mayor ausentismo presentan en las empresas son, en este orden: directivos, supervisores, secretarías, digitadores, mensajeros, personal de atención al público, personal de salud, controladores aéreos, conductores, vigilantes, escoltas, jubilados, los técnicos de petróleos y los empleados que acaban de ser ascendidos a cargos de mayor responsabilidad administrativa. La mayor causal de su ausencia al trabajo se presenta por los síntomas del estrés.

CAPITULO VI

Resultados y Determinación de Controles

6. Identificación de Factores Psicosociales.

6.1. Tipo de Estudio

Estudio Exploratorio

Los estudios exploratorios se caracterizan por considerarse el primer nivel de conocimiento científico, es utilizado en este caso en vista de que:

- Este tipo de investigaciones en el Radar no tiene antecedentes.
- Nunca se ha realizado otros estudios similares sobre este tema en el Radar DGAC.
- No existe ningún modelo específico por lo cual se debe levantar todo el conocimiento teórico sobre el tema. La recopilación realizada con esta investigación servirá de base para la realización de nuevas investigaciones sobre este tema.

Por las razones anotadas la recopilación se realizará en base al conocimiento que poseen los trabajadores del Radar y será en forma relatada (verbal, entrevistas), este estudio nos servirá para crear un marco teórico de referencia el cual servirá y se complementará con los estudios descriptivos.

Estudio Descriptivo

Con este estudio el conocimiento será de mayor profundidad que el exploratorio, el propósito del presente trabajo es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación, como:

- 1) Establecer las características demográficas de las unidades investigadas (número de población, distribución por: edades, sexo, áreas de trabajo, sitios de trabajo, etc.).

- 2) Identificar formas de conducta, actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación (comportamientos sociales, preferencias, etc.)
- 3) Establecer comportamientos concretos.
- 4) Descubrir y comprobar la posible asociación de las variables de investigación. Se Identificará:
 - características del universo de investigación;
 - se señalará formas de conducta y actitudes del universo investigado,

De acuerdo con los objetivos planteados, y con el fin de recopilar información se acude a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios. En este caso se tomará el 55% de la población para la recolección de información, la cual es sometida a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico.

6.2. Muestra

Modelo para el Cálculo de la Muestra Óptima

$$n = \frac{N}{e^2(N-1)+1}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Población

e: Error admisible para investigación social (5%)

N - 1: Corrección geométrica para muestras mayores de 30 sujetos

$$n = \frac{50}{0.05^2(50-1)+1}$$

$$n = 44,64$$

La muestra óptima sería de 45 trabajadores técnicos, sin embargo considerando que la población total investigada es de 50 trabajadores técnicos en el Radar de Tránsito Aéreo Monjas, se ha considerado aplicar los instrumentos a la totalidad de la población investigada.

6.3. Tasa de respuesta

Los cuestionarios fueron respondidos en su totalidad por parte del personal técnico y la tasa de respuesta fue del 100%.

6.4. Técnica

Se aplicó el cuestionario de Factores Psicosociales – Identificación de situaciones de Riesgo. Test de Navarra (ver anexo 1).

6.5. Análisis e Interpretación

Este paso es el último del proceso de investigación, el objetivo de este paso es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuesta a las interrogantes de la investigación. La interpretación, es el resultado del análisis su objetivo es la definición y clarificación de los conceptos y las relaciones entre éstos y los hechos materia de la investigación. De acuerdo a la naturaleza de los datos que se utilizan en el análisis pueden ser:

- Datos cuantificados, para este caso el análisis se basará en herramientas estadísticas y numéricas, utilizando tendencias, variaciones, formas de distribución, relaciones entre variables, diferencias, etc.
- Datos no cuantificados (cualitativos). Conjunto de datos que no tienen una base numérica, se refieren a datos cualitativos, los mismos que para su análisis serán transformados a valores

numéricos (conteo, sumas codificación, etc.), y se los analizará; las herramientas serán en muchos casos pensamientos lógicos de acuerdo al dato que se esté analizando.

6.6. Validez:

Test de Navarra

El análisis estadístico de este estudio ofrece un Alfa de Cronbach de 0,71 y una Validez máxima de 0,84.

Consecuencias Psicosociales Y Efectos en la Salud

El análisis estadístico de este estudio ofrece un Alfa de Cronbach de 0,627.

6.7. Método - Test de Navarra

El test de Navarra, método de evaluación, tiene como objetivo obtener información, respecto a cinco variables, que permitan detectar situaciones en la organización desfavorables o muy inadecuadas, que pueden ser fuente de riesgos para la salud de los trabajadores, desde el punto de vista psicosocial.

Estas variables son:

- Participación, implicación responsabilidad
- Formación, información, comunicación
- Gestión del tiempo
- Cohesión de grupo
- Mobbing o Acoso Laboral

En el Instituto de Navarra de Salud Laboral (España) para llegar a la confiabilidad del cuestionario se llevó a cabo distintas fases de análisis:

- Análisis semántico, prueba 25 items.
- Juicio de expertos, análisis de aspectos metodológicos y de estructura.

- Aplicación del cuestionario provisional, en 50 empresas de la Comunidad Foral de Navarra pertenecientes a diferentes sectores industriales
- Versión definitiva del cuestionario pasa de 25 items a 27 items respecto a las cuatro variables objeto de análisis y se añaden 3 items sobre acoso.

6.7.1. Descripción de las variables ⁷⁹

1.-Datos del Trabajador

Describe de manera general los datos del trabajador.

2.- Participación, Implicación, Responsabilidad

Especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar, teniendo en cuenta siempre los principios preventivos. Define el grado de autonomía del trabajo para tomar decisiones. Se entiende que un trabajo saludable debe ofrecer a las personas la posibilidad de tomar decisiones.

En la dimensión PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD se han integrado estos factores:

- Autonomía
- Trabajo en equipo
- Iniciativa
- Control sobre la tarea
- Control sobre el trabajador
- Rotación
- Supervisión
- Enriquecimiento de tareas

⁷⁹ Edición 2005; PP 7; Factores Psicosociales. Identificación de Situaciones de Riesgo

Las preguntas del cuestionario que se refiere a estas variables son: 1, 2, 9, 13, 18, 19, 20 y 25.

3.- Formación, Información, Comunicación

Se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de información necesaria para el correcto desarrollo de las tareas. Las funciones y/o atribuciones 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 la ocupan.

En el área de FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN se han incorporado los siguientes aspectos:

- Flujos de comunicación
- Acogida
- Adecuación persona – trabajo
- Reconocimiento
- Adiestramiento
- Descripción del puesto de trabajo
- Aislamiento

Las preguntas del cuestionario que se refiere a esta variable son: 4, 5, 11, 16, 17, 24 y 26.

4.- Gestión del Tiempo

Establece el nivel de autonomía concedida 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.

En la dimensión GESTIÓN DEL TIEMPO se han integrado estos factores:

- Ritmo de trabajo
- Apremio al tiempo

- Carga de trabajo
- Autonomía temporal
- Fatiga

Las preguntas del cuestionario que se refiere a esta variable son 3, 8, 10, 14, 15, y 22.

5.-Cohesión de Grupo

Define cohesión como el patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentimiento de comunidad.

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

La variable COHESIÓN contiene los siguientes aspectos :

- Clima social
- Manejo de conflictos
- Cooperación
- Ambiente de trabajo

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: 6, 7, 12, 21, 23 y 27.

6.- Acoso Laboral

El acoso psicosocial en trabajo hace referencia a aquellas situaciones en la que una persona o un grupo de personas ejerce un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica externa, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo

El efecto que se pretende alcanzar es el de intimar, opacar, reducir y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización.

Las preguntas del cuestionario que se refiere a esta variable son: 28, 29 y 30.

6.7.2. Análisis e Interpretación de Resultados.

Tabla 2
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Datos Generales de los Trabajadores del Radar Monjas

	Controladores de Tránsito Aéreo	Comunicación Satelital	Comunicación Fija Aeronáutica
Sexo			
Hombre	100.00%	100.00%	100.00%
Edad			
26-35 años	27.80%	11.50%	14.50%
36-50 años	60.70%	77.00%	71.00%
>50 años	21.40%	11.50%	14.50%
Antigüedad en la empresa:			
1 año – 9 años	35.70%	0.00%	23.00%
> 10 años	64.30%	100.00%	77.00%
Antigüedad en el puesto:			
1 año – 9 años	35.70%	0.00%	23.00%
> 10 años	64.30%	100.00%	77.00%
Jornadas de trabajo			
Lunes a Domingo y festivo	100.00%	100.00%	100.00%
Duración de la jornada:			
Jornada completa	100.00%	100.00%	100.00%
Tipo de Contrato			
Indefinido	100.00%	100.00%	100.00%
Nivel de estudio			
Secundarios	68.00%	90.00%	50.00%
Universitarios	32.00%	10.00%	50.00%
Como Calificas tu estado de Salud			
Excelente	17.80%	11.50%	30.50%
Muy Buena	35.70%	33.00%	30.50%
Buena	32.20%	44.00%	30.00%
Regular	14.30%	11.50%	9.00%

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Análisis de Variables de la Muestra Total

Ilustración 1

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Variable Participación, Implicación, Responsabilidad

PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD						
	Controladores de Tránsito Aéreo	Comunicación Satelital	Comunicación Fija Aeronáutica			
MUY INADECUADO	100%	100%	100%		MUY INADECUADO	Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.
	61%	61%	61%			
INADECUADO	60%	60%	60%		INADECUADO	Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor
	40%	40%	40%			
ADECUADO	39%	39%	39%		ADECUADO	Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.
	20%	20%	20%			
MUY ADECUADO	19%	19%	19%		MUY ADECUADO	Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones
	0%	0%	0%			

Fuente: DGAC

Elaboración: David Herrera

Análisis:

En los trabajadores del área técnica, en la variable de participación, implicación y responsabilidad, se encuentra las apreciaciones de forma ADECUADA. Indicando una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación entre estas actividades.

Según la bibliografía Identificación de Situaciones de Riesgo, la mejora de esta variable supone un incremento del grado de libertad e independencia que tienen los trabajadores para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar. Un trabajo que posibilite la toma de decisiones por parte de las personas que intervienen en él, será saludable y esto repercutirá en una mayor eficacia y eficiencia de los trabajadores, un menor número de accidentes y errores y un aumento de la calidad en todos los niveles.

Ilustración 2

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Variable Formación, Información, Comunicación

FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN						
	Controladores de Tránsito Aéreo	Comunicación Satelital	Comunicación Fija Aeronáutica			
MUY INADECUADO	100%	100%	100%		MUY INADECUADO	Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.
	61%	61%	61%			
INADECUADO	60%	60%	60%		INADECUADO	Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor
	40%	40%	40%			
ADECUADO	39%	39%	39%		ADECUADO	Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.
	20%	20%	20%			
MUY ADECUADO	19%	19%	19%		MUY ADECUADO	Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones
	0%	0%	0%			

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Análisis:

En los trabajadores del área técnica, en la variable de formación, información y comunicación, se encuentran las apreciaciones de forma INADECUADA. Indicando que existen una serie de problemas que están dificultando un adecuada desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesaria una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctas para mejorar la situación entre estas actividades.

Según la bibliografía Identificación de Situaciones de Riesgo, el desarrollo de este factor incrementa el grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, a la vez que se facilita el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las distintas tareas. Es necesario que dentro de la organización las funciones y/o atribuciones de cada persona estén bien definidas con el fin de garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

Ilustración 3 Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Variable Gestión de Tiempo

		GESTIÓN DEL TIEMPO			
		Controladores de Tránsito Aéreo	Comunicación Satelital	Comunicación Fija Aeronáutica	
MUY INADECUADO	100%	100%	100%	100%	MUY INADECUADO Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.
	61%	61%	61%	61%	
	60%	60%	60%	60%	
INADECUADO	40%	40%	40%	40%	INADECUADO Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor
	39%	39%	39%	39%	
	20%	20%	20%	20%	
ADECUADO	19%	19%	19%	19%	ADECUADO Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.
	0%	0%	0%	0%	
	0%	0%	0%	0%	
MUY ADECUADO	0%	0%	0%	0%	MUY ADECUADO Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones
	0%	0%	0%	0%	
	0%	0%	0%	0%	

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera













Análisis:

En los trabajadores del área técnica, en la variable de gestión del tiempo, se encuentra las apreciaciones de forma INADECUADA. Indicando que existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesaria una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctas para mejorar la situación.

Según la bibliografía Identificación de Situaciones de Riesgo, la mejora de este factor lleva asociado el incremento del nivel de autonomía concedida 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.

Ilustración 4 Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Variable Cohesión de Grupo
COHESION DE GRUPO

	Controladores de Tránsito Aéreo	Comunicación Satelital	Comunicación Fija Aeronáutica	
MUY INADECUADO	100%  61%	100%  61%	100%  61%	MUY INADECUADO Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.
INADECUADO	60%  40%	60%  40%	60%  40%	INADECUADO Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor
ADECUADO	39%  20%	39%  20%	39%  20%	ADECUADO Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.
MUY ADECUADO	19%  0%	19%  0%	19%  0%	MUY ADECUADO Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Análisis:

En los trabajadores del área técnica, en la variable de cohesión de grupo, se encuentra las apreciaciones de forma ADECUADA. Indicando una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación entre estas actividades. Según la bibliografía Identificación de Situaciones de Riesgo, el desarrollo de las relaciones entre los miembros de la empresa influye en el mantenimiento del

grupo, haciendo que sus miembros participen más en las actividades del grupo e incrementando la conformidad a la mayoría.

Tabla 3
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Variable Mobbing				
Población	Condición	Muestra	Porcentaje (%)	IC 95%
Controladores de Tránsito Aéreo	Existe	9	32,15%	19%-44%
	No existe	19	67,85%	56%-80%
Comunicación Satelital	Existe	5	55,50%	42%-68%
	No existe	4	44,50%	31%-57%
Comunicación Fija Aeronáutica	Existe	2	15,40%	6%-24%
	No existe	11	84,60%	76%-94%

Fuente: DGAC





Elaboración: David Herrera

Análisis:

En los trabajadores del área técnica, en la variable de acoso laboral, en el área de Comunicación Satelital en el 18% de la muestra total EXISTE acoso laboral, en el 82% restante de la población se tiene una estimación de que NO EXISTE acoso laboral, Indicando una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que llevan a una situación de mayor adecuación.

Según la bibliografía Identificación de Situaciones de Riesgo, en ningún caso se podrá concluir la existencia o no de acoso con la obtención de respuestas afirmativas. Se debe realizar un posterior análisis cualitativo para determinar el motivo de esas respuestas afirmativas, ya que la utilidad de estos ítems debe ser entendida a nivel de indicadores.

Ilustración 5
Controladores de Tránsito Aéreo
Variable Participación, Implicación, Responsabilidad

PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD				
MUY INADECUADO	100%		44	MUY INADECUADO Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.
	61%		27	
INADECUADO	60%		26	INADECUADO Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para
	40%		18	
ADECUADO	39%		17	ADECUADO Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.
	20%		9	
MUY ADECUADO	19%		8	MUY ADECUADO Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones periódicas para garantizar la continuidad de esta situación.
	0%		0	

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Análisis:

Este factor de participación, implicación y responsabilidad, con la base de los resultados de 28 aplicaciones correspondientes a los controladores de tránsito aéreo, se obtiene 27 trabajadores con el nivel de ADECUADO y 1 trabajador registra un nivel INADECUADO. (Ver anexo 3).





El 21% del promedio general de los controladores de tránsito aéreo en la variable de participación, implicación y responsabilidad, tienen una estimación ADECUADA. Indicando una situación favorable desde el punto de vista

psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que llevan a una situación de mayor adecuación entre estas.

Según la bibliografía Identificación de Situaciones de Riesgo, se sugiere:

- Fomentar la participación de los trabajadores en las distintas áreas que integran el trabajo, desde la propia organización, distribución y planificación de las tareas.
- Evitar una supervisión excesiva por parte de los sistemas de control.
- Sensibilizar a todas las personas acerca del significado y la importancia de las tareas que realizan.
- Proporcionar al trabajador, en la medida de los posible, un mayor control sobre su tarea.

Ilustración 6
Controladores de Tránsito Aéreo
Variable Formación, Información, Comunicación

FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN				
MUY INADECUADO	100%		35	MUY INADECUADO Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.
	61%		22	
INADECUADO	60%		21	INADECUADO Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor profundidad que permita identificar
	40%		14	
ADECUADO	39%		13	ADECUADO Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.
	20%		7	
MUY ADECUADO	19%		6	MUY ADECUADO Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones periódicas
	0%		0	

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Análisis:

Este factor de formación, información y comunicación con la base de los resultados de 28 aplicaciones correspondientes a los controladores de tránsito aéreo. En donde se obtiene 14 con el nivel de ADECUADO, 11 con el nivel INADECUADO y 3 trabajadores registran un nivel MUY INADECUADO.

(Ver anexo 4)

El 41% del promedio general de los controladores de tránsito aéreo en la variable de formación, información y comunicación, tiene una estimación INADECUADA. Indicando que existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesaria una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctas para mejorar la situación.

Según la bibliografía Identificación de Situaciones de Riesgo, se sugiere:

- Proporcionar a los trabajadores una información clara y precisa de lo que deben hacer.
- Comunicar a los trabajadores sus funciones, competencias, atribuciones, los métodos que deben seguir, así como los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, su responsabilidad y autonomía.
- Perfeccionar los medios de información a los trabajadores para evitar sesgos o distorsiones.
- Fomentará una sensibilización a la formación continuada en los trabajadores a todos los niveles.

Ilustración 7
Controladores de Tránsito Aéreo
Variable Gestión del Tiempo

GESTIÓN DEL TIEMPO				
MUY INADECUADO	100% ↑↓		24 ↑↓	MUY INADECUADO Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.
INADECUADO	61% ↑↓	●	15 ↑↓	INADECUADO Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor profundidad que permita identificar
ADECUADO	60% ↑↓		14 ↑↓	ADECUADO Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.
MUY ADECUADO	40% ↑↓		9 ↑↓	MUY ADECUADO Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones periódicas
	39% ↑↓		5 ↑↓	
	20% ↑↓		4 ↑↓	
	19% ↑↓		0 ↑↓	
	0% ↑↓			

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Análisis:





En este factor de gestión del tiempo con la base de los resultados de 28 aplicaciones correspondientes a los controladores de tránsito aéreo, se obtienen 8 con el nivel de ADECUADO, 12 con el nivel de INADECUADO y 8 trabajadores registra un nivel MUY INADECUADO (Ver anexo 5).

El 48% del promedio general de los controladores de tránsito aéreo en la variable de gestión de tiempo, tiene una estimación INADECUADA. Indicando que existen una serie de problemas que están dificultando un adecuada desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesaria una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctas para mejorar la situación.

Según la bibliografía Identificación de Situaciones de Riesgo, se sugiere:

- Evitar al trabajador sensaciones de urgencia y apremio de tiempo.
- Adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución.
- Prestar atención a aquellos puestos en que, por razones de la tarea, exista un riesgo elevado de no disponer de autonomía temporal.

Ilustración 8
Controladores de Tránsito Aéreo
Variable Cohesión de Grupo

COHESIÓN DE GRUPO				
MUY INADECUADO	100%		29	MUY INADECUADO Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.
	61%		18	
INADECUADO	60%		17	INADECUADO Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor profundidad que permita identificar
	40%		11	
ADECUADO	39%		10	ADECUADO Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.
	20%		6	
MUY ADECUADO	19%		5	MUY ADECUADO Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones periódicas
	0%		0	

Fuente: DGAC

Elaboración: David Herrera

Análisis:

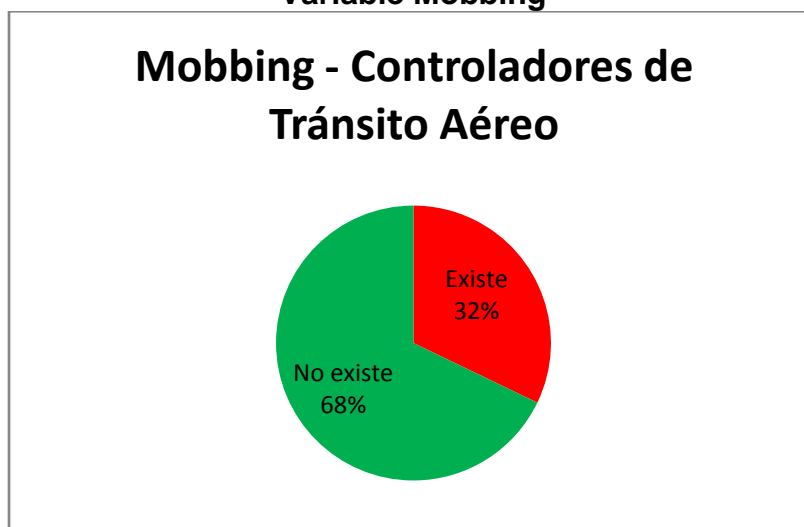
En este factor de cohesión de grupo con la base de los resultados de 28 aplicaciones correspondientes a los controladores de tránsito aéreo, se obtiene 14 con el nivel de ADECUADO, 13 con el nivel INADECUADO y 1 trabajador registra un nivel MUY INADECUADO (Ver anexo 6).

El 39% del promedio general de los controladores de tránsito aéreo en la variable de cohesión de grupo, tiene una estimación ADECUADA. Indicando una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación entre estas actividades.

Según la bibliografía Identificación de Situaciones de Riesgo se sugiere:

- Prestar atención al apoyo social que los subordinados reciben por parte de sus superiores.
- Favorecer el contacto entre trabajadores atendiendo a la organización de los espacios y lugares de trabajo.
- Atender a los distintos niveles de relación que existen en la organización.
- Conceder importancia al apoyo social.

Ilustración 9
Controladores de Tránsito Aéreo
Variable Mobbing



Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera










Análisis:

En este factor de acoso laboral con la base de los resultados de 28 aplicaciones correspondientes a los controladores de tránsito aéreo, se obtiene 19 con el nivel de que NO EXISTE y 9 trabajadores registran un nivel que EXISTE (Ver anexo 7).

El 67.85% del promedio general de los controladores de tránsito aéreo en la variable de acoso laboral, tiene una estimación de que NO EXISTE. Indicando una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.

Según la bibliografía Identificación de Situaciones de Riesgo, en ningún caso se podrá concluir la existencia o no de acoso con la obtención de respuestas afirmativas. Se debe realizar un posterior análisis cualitativo para determinar el motivo de esas respuestas afirmativas, ya que la utilidad de estos ítems debe ser entendida a nivel de indicadores.

Ilustración 10
Comunicación Satelital
Variable Participación, Implicación, Responsabilidad

PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD			
MUY INADECUADO	100%		44
			
	61%		27
INADECUADO	60%		26
			
	40%		18
ADECUADO	39%		17
			
	20%		9
MUY ADECUADO	19%		8
			
	0%		0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Análisis:

En este factor de participación, implicación y responsabilidad con la base de los resultados de 9 aplicaciones correspondientes al personal de comunicación satelital, se obtiene 9 con el nivel de ADECUADO (Ver anexo 8).

El 20% del promedio general de personal en comunicación satelital en la variable de participación, implicación y responsabilidad, tiene una estimación ADECUADA. Indicando una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que llevan a una situación de mayor adecuación entre estas actividades.

Según la bibliografía Identificación de Situaciones de Riesgo se sugiere:

- Fomentar la participación de los trabajadores en las distintas áreas que integran el trabajo, desde la propia organización, distribución y planificación de las tareas.
- Evitar una supervisión excesiva por parte de los sistemas de control.
- Sensibilizar a todas las personas acerca del significado y la importancia de las tareas que realizan.
- Proporcionar al trabajador, en la medida de lo posible, un mayor control sobre su tarea.

Ilustración 11
Comunicación Satelital
Variable Formación, Información, Comunicación

FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN				
MUY INADECUADO	100%	↑↓	35	MUY INADECUADO Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.
	61%		22	
INADECUADO	60%	↑↓	21	INADECUADO Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor
	40%		14	
ADECUADO	39%	↑↓	13	ADECUADO Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.
	20%		7	
MUY ADECUADO	19%	↑↓	6	MUY ADECUADO Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones
	0%		0	

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Análisis:

En este factor de formación, información y comunicación con la base de los resultados de 9 aplicaciones correspondientes al personal de comunicación satelital, se obtiene 3 con el nivel de ADECUADO, 3 con el nivel INADECUADO y 3 trabajadores registran un nivel MUY INADECUADO (Ver anexo 9).

El 45% del promedio general de personal en comunicación satelital en la variable de formación, información y comunicación, tiene una estimación INADECUADA. Indicando que existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesaria una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctas para mejorar la situación.

Según la bibliografía Identificación de Situaciones de Riesgo se sugiere:

- Proporcionar a los trabajadores una información clara y precisa de lo que deben hacer.
- Comunicar a los trabajadores sus funciones, competencias, atribuciones, los métodos que deben seguir así como los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, su responsabilidad y autonomía.
- Perfeccionar los medios de información a los trabajadores para evitar sesgos o distorsiones.
- Fomentará una sensibilización a la formación continuada en los trabajadores a todos los niveles.

Ilustración 12
Comunicación Satelital
Variable Gestión del Tiempo

GESTIÓN DEL TIEMPO				
MUY INADECUADO	100%	↕	24	MUY INADECUADO Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.
	61%		15	
INADECUADO	60%	↕	14	INADECUADO Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor
	40%		10	
ADECUADO	39%	↕	9	ADECUADO Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.
	20%		5	
MUY ADECUADO	19%	↕	4	MUY ADECUADO Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones
	0%		0	

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Análisis:

En este factor de gestión del tiempo con la base de los resultados de 9 aplicaciones correspondientes al personal de Control Satelital se obtiene 5 con el nivel de ADECUADO, 3 con el nivel INADECUADO y 1 trabajador registra un nivel MUY INADECUADO (Ver anexo 10).

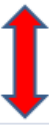



El 41% del promedio general de personal en comunicación satelital en la variable de gestión del tiempo, tiene una estimación INADECUADA. Indicando que existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesaria una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctas para mejorar la situación.

Según la bibliografía Identificación de Situaciones de Riesgo se sugiere:

- Evitar al trabajador sensaciones de urgencia y apremio de tiempo.
- Adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución.
- Prestar atención a aquellos puestos en que, por razones de la tarea, exista un riesgo elevado de no disponer de autonomía temporal.

Ilustración 13

Comunicación Satelital Variable Cohesión de Grupo

COHESIÓN DE GRUPO				
MUY INADECUADO	100%		29	MUY INADECUADO Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.
	61%		18	
INADECUADO	60%		17	INADECUADO Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor
	40%		11	
ADECUADO	39%		10	ADECUADO Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.
	20%		6	
MUY ADECUADO	19%		5	MUY ADECUADO Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones
	0%		0	

Fuente: DGAC

Elaboración: David Herrera

Análisis:

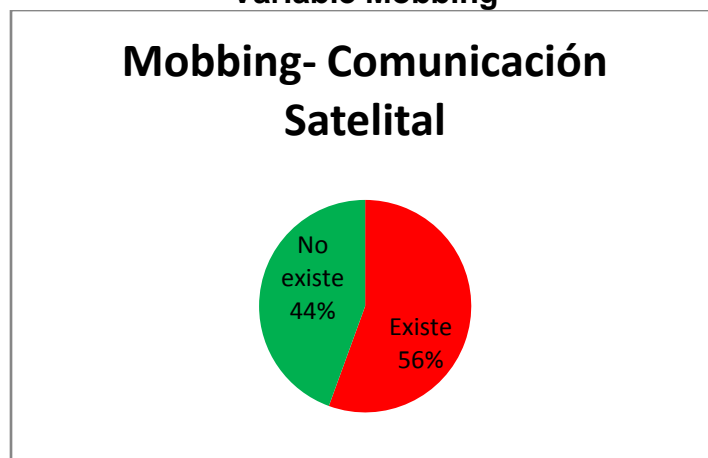
En este factor de cohesión de grupo con la base de los resultados de 9 aplicaciones correspondientes al personal de Control Satelital se obtiene 4 con el nivel de ADECUADO y 5 trabajadores registran un nivel INADECUADO (Ver anexo 11).

El 36% del promedio general de personal en comunicación satelital en la variable de cohesión de grupo, tiene una estimación ADECUADA. Indicando una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.

Según la bibliografía Identificación de Situaciones de Riesgo se sugiere:

- Prestar atención al apoyo social que los subordinados reciben por parte de sus superiores.
- Favorecer el contacto entre trabajadores atendiendo a la organización de los espacios y lugares de trabajo.
- Atender a los distintos niveles de relación que existen en la organización.
- Conceder importancia al apoyo social.

Ilustración 14
Comunicación Satelital
Variable Mobbing



Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera





Análisis:

En este factor de acoso laboral con la base de los resultados de 9 aplicaciones correspondientes a los controladores de tránsito aéreo se obtiene 5 con el nivel de que EXISTE y 4 trabajadores registran un nivel que NO EXISTE (Ver anexo 12).

El 44.50% del promedio general de personal en comunicación satelital en la variable de acoso laboral, está indicando que EXISTE acoso laboral, con una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesaria una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación.

Según la bibliografía Identificación de Situaciones de Riesgo, en ningún caso se podrá concluir la existencia o no de acoso con la obtención de respuestas afirmativas. Se debe realizar un posterior análisis cualitativo para determinar el motivo de esas respuestas afirmativas, ya que la utilidad de estos ítems debe ser entendida a nivel de indicadores.

Ilustración 15
Comunicación Fija Aeronáutica
Variable Participación, Implicación, Responsabilidad

PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD			
MUY INADECUADO	100%		44
	61%		27
INADECUADO	60%		26
	40%		18
ADECUADO	39%		17
	20%		9
MUY ADECUADO	19%		8
	0%		0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Análisis:

En este factor de participación, implicación y responsabilidad con la base de los resultados de 13 aplicaciones correspondientes al personal de comunicación fija aeronáutica se obtiene 13 con el nivel de ADECUADO (Ver anexo 13).





El 20% del promedio general de personal en comunicación fija aeronáutica en la variable de participación, implicación y responsabilidad, tiene una estimación

ADECUADA. Indicando una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.

Según la bibliografía Identificación de Situaciones de Riesgo se sugiere:

- Fomentar la participación de los trabajadores en las distintas áreas que integran el trabajo, desde la propia organización, distribución y planificación de las tareas.
- Evitar una supervisión excesiva por parte de los sistemas de control.
- Sensibilizar a todas las personas acerca del significado y la importancia de las tareas que realizan.
- Proporcionar al trabajador, en la medida de lo posible, un mayor control sobre su tarea.
-

Ilustración 16
Comunicación Fija Aeronáutica
Variable Formación, Información, Comunicación

FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN				
MUY INADECUADO	100%		35	MUY INADECUADO Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.
	61%		22	
INADECUADO	60%		21	INADECUADO Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor
	40%		14	
ADECUADO	39%		13	ADECUADO Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.
	20%		7	
MUY ADECUADO	19%		6	MUY ADECUADO Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones
	0%		0	

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Análisis:

En este factor de formación, información y comunicación con la base de los resultados de 13 aplicaciones correspondientes al personal de Comunicación Fija Aeronáutica se obtiene 6 con el nivel de ADECUADO, 5 con el nivel INADECUADO y 2 trabajadores registran un nivel MUY INADECUADO (Ver anexo 14).

El 43% del promedio general de personal en comunicación fija aeronáutica en la variable de formación información y comunicación, tiene una estimación INADECUADA. Indicando que existen una serie de problemas que están dificultando un adecuada desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesaria una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctas para mejorar la situación.

Según la bibliografía Identificación de Situaciones de Riesgo se sugiere:

- Proporcionar a los trabajadores una información clara y precisa de lo que deben hacer.
- Comunicar a los trabajadores sus funciones, competencias, atribuciones, los métodos que deben seguir, así como los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, su responsabilidad y autonomía.
- Perfeccionar los medios de información a los trabajadores para evitar sesgos o distorsiones.
- Fomentará una sensibilización a la formación continuada en los trabajadores a todos los niveles.

Ilustración 17 Comunicación Fija Aeronáutica

Variable Gestión del Tiempo

GESTIÓN DEL TIEMPO				
MUY INADECUADO	100%	↕	24	MUY INADECUADO
	61%		15	
INADECUADO	60%	↕	14	INADECUADO
	40%		10	
ADECUADO	39%	↕	9	ADECUADO
	20%		5	
MUY ADECUADO	19%	↕	4	MUY ADECUADO
	0%		0	

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Análisis:









En este factor de gestión del tiempo con la base de los resultados de 13 aplicaciones correspondientes al personal de Comunicación Fija Aeronáutica, se obtiene 2 con el nivel de ADECUADO, 10 con el nivel INADECUADO y 1 trabajador registra un nivel MUY INADECUADO (Ver anexo 15).

El 49% del promedio general de personal en comunicación fija aeronáutica en la variable de gestión del tiempo, tiene una estimación de INADECUADA. Indicando que existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesaria una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctas para mejorar la situación.

Según la bibliografía Identificación de Situaciones de Riesgo se sugiere:

- Evitar al trabajador sensaciones de urgencia y apremio de tiempo.
- Adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución.
- Prestar atención a aquellos puestos en que, por razones de la tarea, exista un riesgo elevado de no disponer de autonomía temporal.

Ilustración 18
Comunicación Fija Aeronáutica
Variable Cohesión de Grupo

COHESIÓN DE GRUPO			
MUY INADECUADO	100%  61%	29  18	MUY INADECUADO Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.
INADECUADO	60%  40%	17  11	INADECUADO Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor
ADECUADO	39%  20%	10  6	ADECUADO Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.
MUY ADECUADO	19%  0%	5  0	MUY ADECUADO Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Análisis:

En este factor de cohesión de grupo con la base de los resultados de 13 aplicaciones correspondientes al personal de Comunicación Fija Aeronáutica, se obtiene 10 con el nivel de ADECUADO y 3 trabajadores registran un nivel INADECUADO (Ver anexo 16).

El 34% del promedio general de personal en comunicación fija aeronáutica en la variable de cohesión de grupo, tiene una estimación de ADECUADA. Indicando

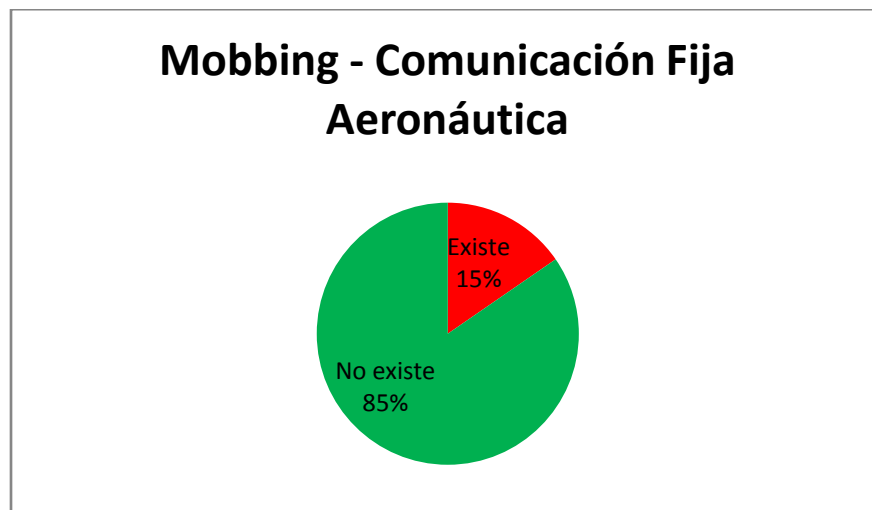
una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.

Según la bibliografía Identificación de Situaciones de Riesgo, se sugiere:

- Prestar atención al apoyo social que los subordinados reciben por parte de sus superiores.
- Favorecer el contacto entre trabajadores atendiendo a la organización de los espacios y lugares de trabajo.
- Atender a los distintos niveles de relación que existen en la organización.
- Conceder importancia al apoyo social.

Ilustración 19

Comunicación Fija Aeronáutica Variable Mobbing



Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Análisis:

En este factor de acoso laboral con la base de los resultados de 13 aplicaciones correspondientes a los controladores de tránsito aéreo, se obtiene 2 con el nivel de que NO EXISTE y 11 trabajadores registran un nivel que EXISTE (Ver anexo 17).

El 84.60% del promedio general de personal en comunicación fija aeronáutica en la variable de acoso laboral, tiene una estimación de que NO EXISTE. Indicando una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.

Según la bibliografía Identificación de Situaciones de Riesgo, en ningún caso se podrá concluir la existencia o no de acoso con la obtención de respuestas afirmativas. Se debe realizar un posterior análisis cualitativo para determinar el motivo de esas respuestas afirmativas, ya que la utilidad de estos ítems debe ser entendida a nivel de indicadores.

6.7.2.1. Efectos en la Salud por los Factores Psicológicos en los trabajadores del Radar de Monjas

El siguiente estudio es tomado del centro médico DGAC, realizadas por el Dr. Luis Álvarez médico ocupacional, realizado a los trabajadores del Radar de Monjas. Para encontrar la relación de los factores de riesgo psicosociales y la afectación en la salud en los empleados del Radar.

Las variables estudiadas de acuerdo a los resultados obtenidos en el 2010 con el método CoPsoQ-istas21, no arrojaron datos concluyentes de afectación a la salud de los empleados del Radar-Quito.

Se sugiere realizar nuevos estudios centrados en estas variables y con herramientas que valoren a las dimensiones citadas en forma objetiva, para corroborar o descartar los resultados obtenidos con este estudio.

Las estadísticas analizadas no demuestran una correlación significativa entre los factores de riesgo psicosociales y la afectación en la salud de los empleados del Radar. Razón por la cual en virtud del pensamiento científico e investigativo se realiza una tabla (Cuestionario “CONSECUENCIAS PSICOSOCIALES Y EFECTOS EN LA SALUD”), elaborada de manera personal, considerando el uso que se le dio. Su calificación se ha basado en la forma que tiene el método

CoPsoQ-istas21. Con variables clínicas, su aplicación es netamente médica, en si es una variante del Ista-21 que respeta la calificación del método antes mencionado.

Tablas de Resúmenes Generales de acuerdo a los grupos de estudio

Se presenta una tabla con las prevalencias más desfavorables para la salud; la celda que esta rellena con rojo y sus letras están en color amarillo son las que corresponden, en la línea la dimensión y en la columna al grupo al que pertenece la prevalencia; en la celda está el porcentaje que corresponde, si el mismo esta de color rojo representa una prevalencia con una posible situación de riesgo para la salud.

Tabla 4
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo
Resúmenes totales prevalencias desfavorables para la Salud por Áreas

Ord	Dimensión	Control de Tránsito Aéreo	Comunicación Satelital	Comunicación Fija Aeronáutica
1	Exigencias Psicológicas Sensoriales	97,37%	91,67%	100%
2	Exigencias Psicológicas Cognitivas	72,37%	52,78%	45%
3	Control de los tiempos a disposición	67,11%	72,22%	45%
4	Inseguridad sobre el futuro	26,32%	47,22%	80%
5	Estima	38,16%	41,67%	30%
6	Previsibilidad	39,47%	33,33%	40%
7	Exigencias Psicológicas Emocionales	61,04%	2,78%	10%
8	Calidad de Liderazgo	27,63%	8,33%	30%
9	Influencia	18,42%	13,89%	20%
10	Claridad de rol	25,00%	22,22%	20%
11	Esconder Emociones	36,84%	5,56%	0,00%
12	Exigencias Psicológicas Cuantitativas	35,53%	5,56%	0,00%
13	Doble Presencia	18,42%	16,67%	25%
14	Conflicto de rol	23,68%	19,44%	40%
15	Apoyo Social de los Superiores	19,30%	7,41%	13,33%
16	Apoyo Social de los Compañeros	14,04%	7,41%	20%
17	Posibilidad de Relación Social	19,30%	7,41%	13,33%
18	Compromiso	7,89%	27,78%	15%
19	Posibilidad de Desarrollo	1,32%	0,00%	10%
20	Sentimiento de Grupo	7,89%	27,78%	15%
21	Sentido del Trabajo	0,00%	0,00%	0%

Fuente: DGAC

Elaboración por: Luis Álvarez

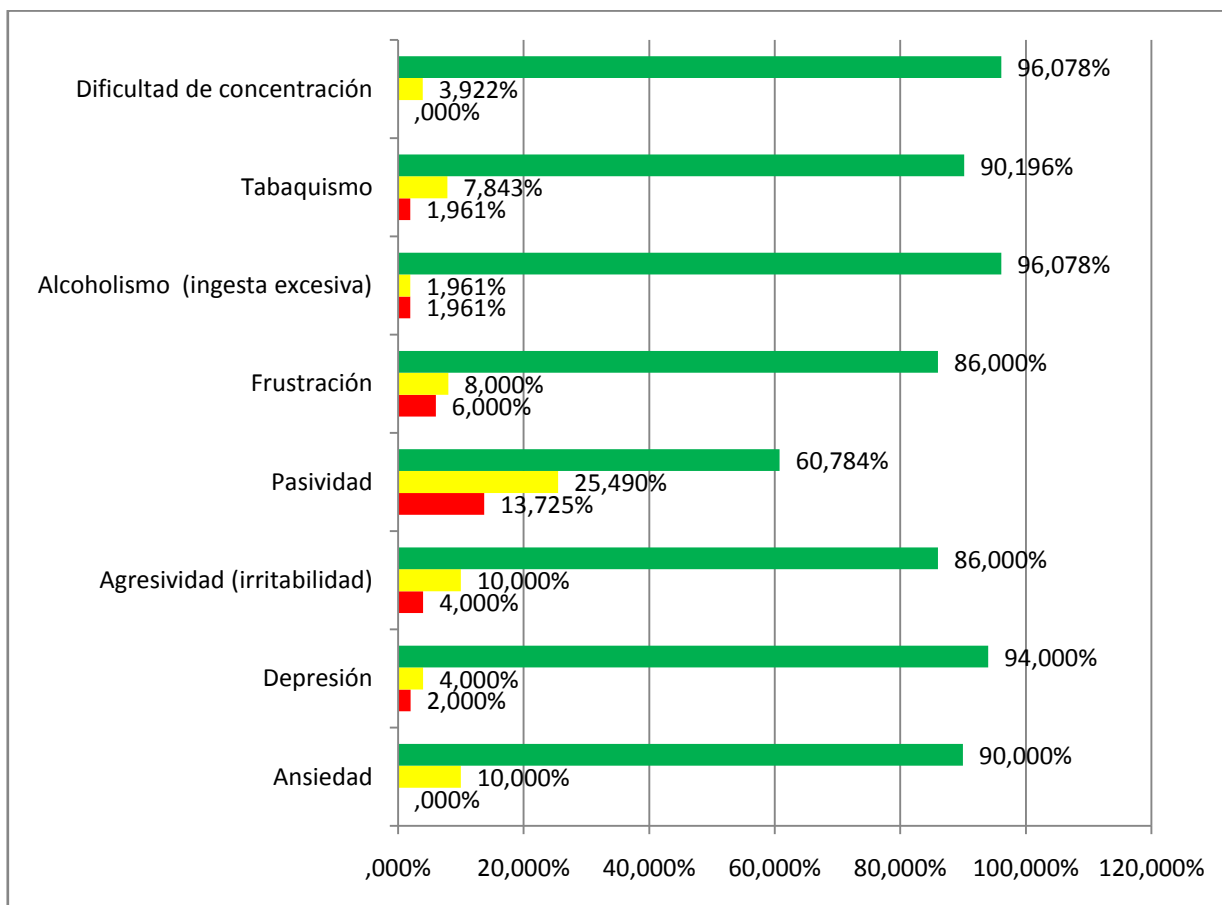
Nota: Como la normativa IStas-21 indica que más del 40% en una variable es equivalente a una patología existente.

Consecuencias de los factores Psicosociales en la salud de los trabajadores del Radar Monjas (Ver anexo 2).

Ilustración 20

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Efectos psicológicos en los trabajadores del Radar Monjas



■ Afectación
 ■ Prevención
 ■ Aceptable

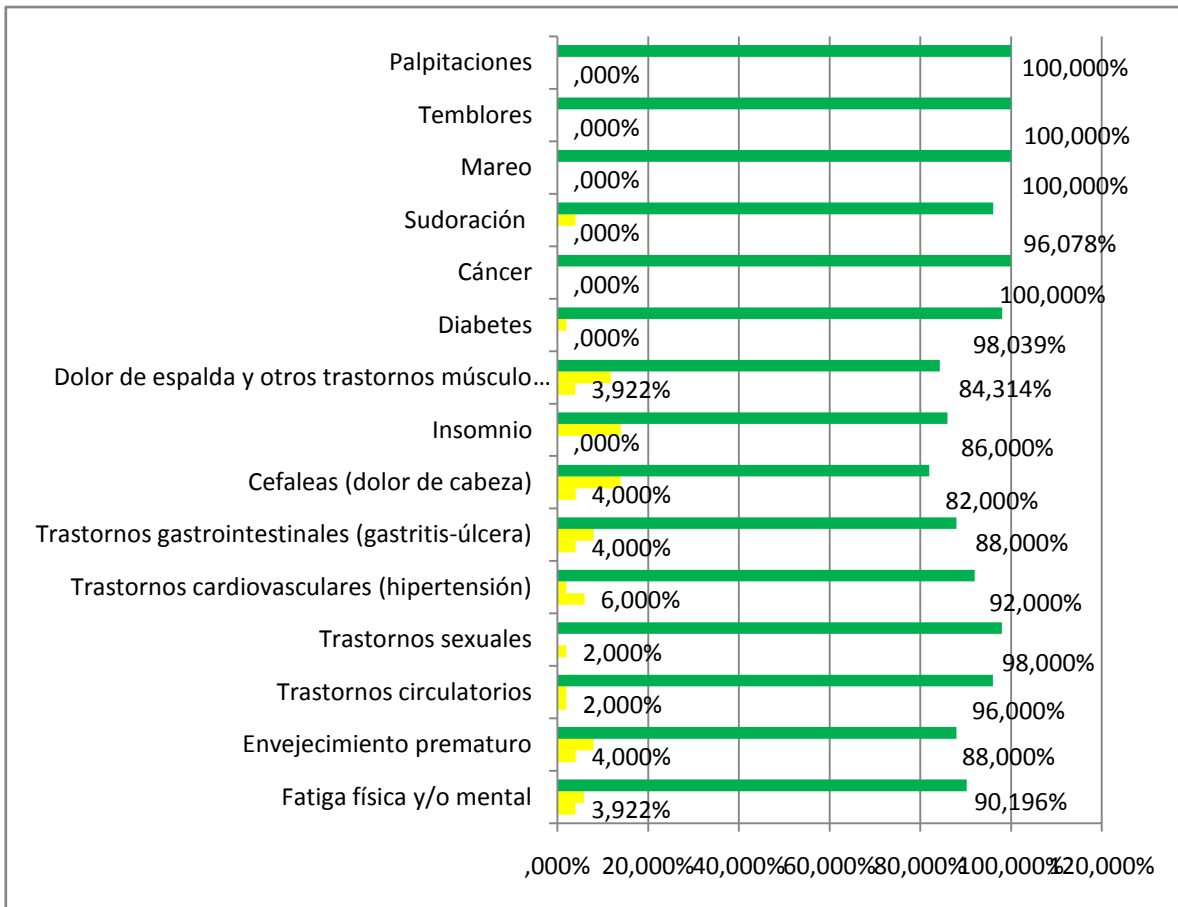
Fuente: DGAC

Elaboración: Luis Álvarez

Ilustración 21

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Factores psicosomáticos en los trabajadores del Radar Monjas



■ Afectación
 ■ Prevención
 ■ Aceptable

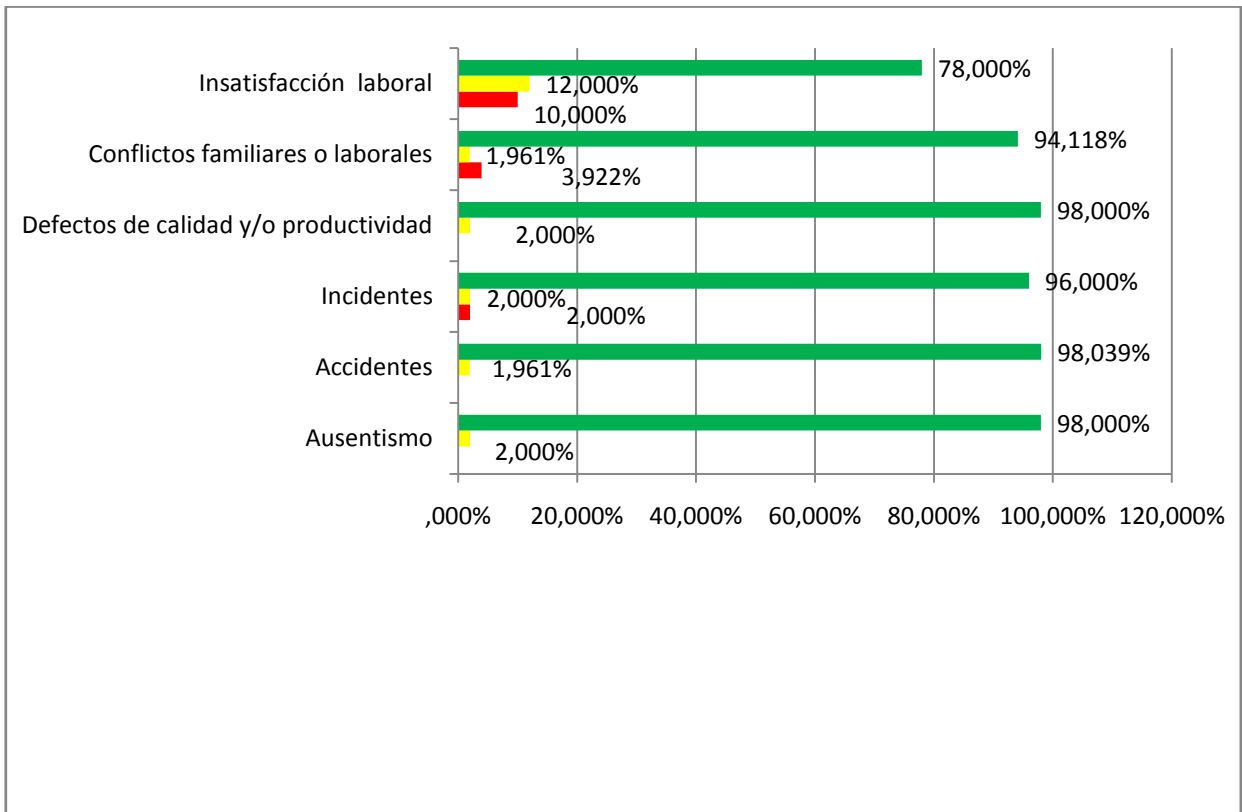
Fuente: DGAC

Elaboración: Luis Álvarez

Ilustración 22

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Efectos psicosociales en los trabajadores del Radar Monjas



■ Afectación ■ Prevención ■ Aceptable

Fuente: DGAC

Elaboración: Luis Álvarez

Tabla 5

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Visitas Médicas en los últimos 12 meses del año 2010

Visitas	Nro. Visitas	Porcentaje (%)
0 visitas	7	13%
1 visitas	10	19%
2 visitas	15	28%
3 visitas	5	10%
4 visitas	7	13%
5 visitas	2	4%
6 visitas	1	2%
7 visitas	0	0%
8 visitas	0	0%
9 visitas	0	0%
10 visitas	1	2%
No contesta	5	9%
Total	53	100%
Mediana	4.42	8%

Fuente: DGAC

Elaboración: Luis Álvarez

Análisis del Estudio Basado en el Cuestionario “Consecuencias Psicosociales y Efectos en la Salud”

De acuerdo a estos resultados no existe incidencia de efectos Psicosociales en contra de la salud de los trabajadores del Radar Monjas.

Como la normativa IStas-21 indica que más del 40% en una variable es equivalente a patología existente y en el análisis con nuestra herramienta se demuestra que no se llega a esos porcentajes se puede deducir que en este universo estudiado no hay semejanza clínica entre factores de riesgo psicosociales y patológicos con la salud de los empleados del Radar.

Se recomienda a futuro realizar una nueva investigación para comparar resultados en relación al tiempo

6.7.2.2. Estadística Descriptiva

Tabla 6
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Participación, Implicación, Responsabilidad		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuado	27	54,0
Adecuado	23	46,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 7
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Formación, Información, Comunicación		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuado	1	2,0
Adecuado	22	44,0
Inadecuado	19	38,0
Muy Inadecuado	8	16,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 8

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Gestión de Tiempo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuado	2	4,0
Adecuado	14	28,0
Inadecuado	24	48,0
Muy Inadecuado	10	20,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 9

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Cohesión de Grupo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuado	1	2,0
Adecuado	27	54,0
Inadecuado	21	42,0
Muy Inadecuado	1	2,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 10

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Mobbing

	Frecuencia	Porcentaje
Existe	16	32,0
No Existe	34	68,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 11
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicológicos-Ansiedad

	Frecuencia	Porcentaje
Muchas Veces	5	10,0
Algunas Veces	22	44,0
Nunca	23	46,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 12
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicológicos-Depresión

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	1	2,0
Muchas Veces	2	4,0
Algunas Veces	19	38,0
Nunca	28	56,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 13
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicológicos-Agresividad

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	4,0
Muchas Veces	5	10,0
Algunas Veces	18	36,0
Nunca	25	50,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 14
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo
Frecuencia de Efectos Psicológicos-Pasividad

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	4,0
Casi Siempre	4	8,0
Muchas Veces	13	26,0
Algunas Veces	16	32,0
Nunca	15	30,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 15
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo
Frecuencia de Efectos Psicológicos-Frustración

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	4,0
Casi Siempre	1	2,0
Muchas Veces	4	8,0
Algunas Veces	19	38,0
Nunca	24	48,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 16
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo
Frecuencia de Efectos Psicológicos-Alcoholismo

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	2,0
Muchas Veces	1	2,0
Algunas Veces	6	12,0
Nunca	42	84,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 17

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicológicos-Tabaquismo

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	2,0
Muchas Veces	4	8,0
Algunas Veces	6	12,0
Nunca	39	78,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC

Elaboración: David Herrera

Tabla 18

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicológicos-Dificultad de Concentración

	Frecuencia	Porcentaje
Muchas Veces	2	4,0
Algunas Veces	23	46,0
Nunca	25	50,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC

Elaboración: David Herrera

Tabla 19

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicosomáticos-Fatiga física y/o mental

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	2,0
Casi Siempre	1	2,0
Muchas Veces	3	6,0
Algunas Veces	24	48,0
Nunca	21	42,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 20

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicosomáticos-Envejecimiento Prematuro

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	33	66,0
Algunas Veces	11	22,0
Muchas Veces	4	8,0
Casi Siempre	1	2,0
Siempre	1	2,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 21

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicosomáticos- Trastornos circulatorios		
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	2,0
Muchas Veces	1	2,0
Algunas Veces	14	28,0
Nunca	34	68,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 22

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicosomáticos-Trastornos sexuales		
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	2,0
Algunas Veces	6	12,0
Nunca	43	86,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 23

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicosomáticos-Trastornos cardiovasculares		
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	2,0
Casi Siempre	2	4,0
Muchas Veces	1	2,0
Algunas Veces	7	14,0
Nunca	39	78,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 24

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicosomáticos-Trastornos gastrointestinales		
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	2,0
Casi Siempre	1	2,0
Muchas Veces	4	8,0
Algunas Veces	16	32,0
Nunca	28	56,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 25

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicosomáticos- Cefaleas

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	4,0
Muchas Veces	7	14,0
Algunas Veces	26	52,0
Nunca	15	30,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC

Elaboración: David Herrera

Tabla 26

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicosomáticos-Insomnio

	Frecuencia	Porcentaje
Muchas Veces	7	14,0
Algunas Veces	21	42,0
Nunca	22	44,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC

Elaboración: David Herrera

Tabla 27

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicosomáticos-Dolor de espalda y otros trastornos músculo esqueléticos

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	2,0
Casi Siempre	1	2,0
Muchas Veces	6	12,0
Algunas Veces	28	56,0
Nunca	14	28,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC

Elaboración: David Herrera

Tabla 28
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicosomáticos-Diabetes

	Frecuencia	Porcentaje
Muchas Veces	1	2,0
Algunas Veces	2	4,0
Nunca	47	94,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 29
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicosomáticos- Cáncer

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas Veces	1	2,0
Nunca	49	98,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 30
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicosomáticos-Sudoración

	Frecuencia	Porcentaje
Muchas Veces	2	4,0
Algunas Veces	16	32,0
Nunca	32	64,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 31

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicosomáticos- Mareo

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas Veces	12	24,0
Nunca	38	76,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 32

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicosomáticos- Temblores

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas Veces	6	12,0
Nunca	44	88,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 33

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicosomáticos- Palpitaciones

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas Veces	9	18,0
Nunca	41	82,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 34

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicosociales-Ausentismo

	Frecuencia	Porcentaje
Muchas Veces	1	2,0
Algunas Veces	7	14,0
Nunca	42	84,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 35

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicosociales-Accidentes

	Frecuencia	Porcentaje
Muchas Veces	1	2,0
Algunas Veces	5	10,0
Nunca	44	88,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 36

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicosociales-Incidentes

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	1	2,0
Muchas Veces	1	2,0
Algunas Veces	7	14,0
Nunca	41	82,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 37
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicosociales-Defectos de calidad y/o productividad		
	Frecuencia	Porcentaje
Muchas Veces	1	2,0
Algunas Veces	10	20,0
Nunca	39	78,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 38
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicosociales-Conflictos familiares o laborales		
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	2,0
Casi Siempre	1	2,0
Muchas Veces	1	2,0
Algunas Veces	27	54,0
Nunca	20	40,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Tabla 39

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Frecuencia de Efectos Psicosociales-Insatisfacción Laboral		
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	6,0
Casi Siempre	2	4,0
Muchas Veces	6	12,0
Algunas Veces	24	48,0
Nunca	15	30,0
Total	50	100,0

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

6.7.2.3. Estadística Inferencial

Tabla 40

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Contraste de Riesgos Psicosociales con Efectos en la Salud					
Efecto	Participación, Implicación, Responsabilidad	Formación, Información, Comunicación	Gestión del Tiempo	Cohesión de Grupo	Mobbing
Agresividad (irritabilidad)	0,949	0,375	0,476	0,717	0,041
Frustración	0,388	0,514	0,490	0,375	0,175
Alcoholismo (ingesta excesiva)	0,038	0,951	0,006	0,891	0,794
Tabaquismo	0,028	0,035	0,145	0,830	0,275
Trastornos sexuales	0,497	0,687	0,580	0,389	0,016
Temblores	0,836	0,034	0,778	0,900	0,941
Ausentismo	0,854	0,851	0,924	0,597	0,041

P < 0.05

Fuente: DGAC
Elaboración: David Herrera

Análisis:

Participación, Implicación y Responsabilidad

En la variable de participación, implicación y responsabilidad se mide el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar.

Se tiene una estimación ADECUADA. Indicando una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. En las consecuencias de los factores de riesgo psicosociales en la salud de los trabajadores del Radar Monjas, se encuentran los efectos de Alcoholismo y Tabaquismo.

Se asocia a la aparición de problemas de salud y a la disminución del rendimiento laboral. Es conocida la asociación de su causa con una serie de factores. Entre ellos, se mencionan los episodios previos de depresión, la falta de apoyo familiar, la impulsividad, la condición femenina, la concurrencia de la drogadicción y el estrés.

Según la perspectiva actual, este comportamiento obedece a una serie de procesos contextualizados.

En las últimas investigaciones del alcoholismo se han puesto de relieve aspectos socioculturales (esto es, la oferta de alcohol y la tolerancia, excusa o incluso, promoción de su consumo), socioeconómicos (relativos al precio del alcohol), ambientales (dado que la regulación legal de la publicidad y de la autorización de la venta de alcohol influye en la propensión del público a consumirlo), interpersonales (como el hábito familiar de consumo) y profesionales, tales como el estrés en el trabajo.

En términos generales, la participación, implicación y responsabilidad en los trabajadores promueve el hábito de beber y fumar en diferentes profesiones.

Así, es probable que constituya un factor importante de predisposición al consumo de alcohol y tabaco entre los controladores de tránsito aéreo del Radar de Monjas.

Formación, Información, Comunicación

En la variable de formación, información, comunicación, que se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de información necesaria para el correcto desarrollo de las tareas.

Se tiene una estimación **INADECUADA**. Indicando que existen una serie de problemas que están dificultando un adecuada desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. En las consecuencias de los factores de riesgo psicosociales en la salud de los trabajadores del Radar Monjas, se encuentran los efectos de Tabaquismo y Temblores.

Existe un importante conjunto de estudios, clínicos y patológicos en los que el consumo de cigarrillos se asocia a la aparición de la enfermedad cardiovascular y metabólicas.

Es conocida la eficacia del tabaco para aliviar el estrés y las respuestas emocionales de ansiedad e irritabilidad asociadas al mismo. Por consiguiente, los fumadores experimentan únicamente un alivio momentáneo del estado de ansiedad e irritabilidad.

Los fumadores que manifiestan una elevada motivación por el tabaco insisten más en haber soportado un nivel de estrés superior al normal antes de empezar a fumar que en experimentar un grado de estrés inferior a la media después de iniciarse en el tabaquismo.

Esto indica, que la falta de formación, información, comunicación en los trabajadores, crea estrés y ansiedad en el lugar de trabajo, que influye en los temblores y motivación por el consumo de tabaco.

Gestión del Tiempo

En la variable de gestión del tiempo que establece el nivel de autonomía concedida 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.

Se tiene una estimación de INADECUADA. Indicando que existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. En las consecuencias de los factores Psicosociales en la salud de los trabajadores del Radar Monjas, se encuentran los efectos de Alcoholismo.

Se asocia a la aparición de problemas de salud y a la disminución del rendimiento laboral. Es conocida la asociación de su causa con una serie de factores. Entre ellos, se mencionan los episodios previos de depresión, la falta de apoyo familiar, la impulsividad, la condición femenina, la concurrencia de la drogadicción y el estrés.

Una deficiente organización de trabajo, da lugar a la aparición de Riesgos Psicosociales, es decir, a la aparición de daños que pueden desencadenar, potenciar o mantener un consumo de alcohol como método de liberación.

En términos generales, la Gestión de Tiempo en los trabajadores por alto rendimiento, poco descanso, tareas rutinaria, promueve el hábito de beber. Así, es probable que constituya un factor importante de predisposición al consumo de alcohol entre los controladores de tránsito aéreo del Radar de Monjas.

Cohesión de Grupo

En la variable de Cohesión de grupo que define cohesión como el patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo.

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

Se tiene una estimación de ADECUADA. Indicando una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. En las consecuencias sobre la salud de los trabajadores del Radar Monjas, no se encuentran efectos.

Mobbing

En la variable de acoso laboral hace referencia a aquellas situaciones en la que una persona o un grupo de personas ejerce un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica externa, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo.

Se tiene una estimación de que NO EXISTE. Indicando una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. En las consecuencias de los factores de Riesgo Psicosociales en la salud de los trabajadores del Radar Monjas, se encuentra los efectos de agresividad, trastornos sexuales y ausentismo.

El mobbing se compone de varias actuaciones encaminadas a la destrucción laboral, pero también social y personal del trabajador. Esa destrucción se traduce en problemas de salud que tienen su origen en la situación de estrés crónico, ansiedad y angustia. El organismo se va deteriorando y aparecen enfermedades que obligan a la baja laboral del acosado. Esto hay que sumarlo a la ansiedad de víctima, unida a los ataques laborales y sociales que son continuos y sistemáticos. El deterioro de la salud será así enorme y reducirá su capacidad de efectuar el trabajo en perfectas condiciones.

El miedo de la víctima a perder su puesto de trabajo como consecuencia de un despido, o a tener que abandonarlo por problemas de salud, o por una baja laboral continuada, no hace sino incrementar su ansiedad y realimentar el cuadro de estrés y sus reacciones somáticas.

Si a esto sumamos en el caso de los controladores aéreos la situación de acoso social, mediático y judicial, los efectos son aterradores para nosotros, pero también aterradores para la seguridad aérea ⁸⁰.

La víctima entra en un período de deterioro y aislamiento en el que comienzan a sucederse problemas de salud que proceden de la alteración de su equilibrio socio emotivo y psicofísico. Los efectos más frecuentes en la salud del acosado son: trastornos del sueño, ansiedad y estrés, cambios en la personalidad, problemas de pareja y con las amistades, irritabilidad, depresión.

6.7.3. Determinación de Controles.

El esfuerzo de realizar la identificación de factores de riesgo sicosociales a través del test de Navarra en el Radar de Tránsito Aéreo de Monjas no tendría ningún sentido, si no va seguido de una acción, dirigida a la corrección y mejora de las condiciones existentes. En el puesto de trabajo, La Dirección General de Aviación Civil es la que tiene la responsabilidad de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo. Como se ha demostrado en el presente trabajo, existen algunas condiciones de trabajo que están deteriorando el ambiente de trabajo, razón por la cual se cree conveniente proponer lineamientos de intervención psicosocial para prevenir la aparición de nuevos o el aumento de la exposición a los riesgos de factor psicosocial en los trabajadores.

Las medidas de intervención de tipo psicosocial en el Radar de Tránsito Aéreo Monjas deben ser acciones concretas orientadas a comportamientos, diseñadas al

⁸⁰ www.spicaweb.com el artículo: En España en 2010 un cuasi accidente a la semana. La seguridad del aire por los suelos.

riesgo que se pretenda hacer frente, para lo cual se pretende atacar en tres líneas identificadas como: la fuente, el transmisor y la persona.

Se hace necesario indicar que las soluciones para muchos problemas pueden tener consecuencias difíciles sobre las personas. De ahí la importancia de consensuar las propuestas de acción susceptibles de mejorar las condiciones de trabajo.

Plan de Acción Propuesto

A continuación se propone un Plan de acción derivado de la identificación de factores de riesgo psicosociales e implementarla para reducir los factores de riesgo de tipo psicosocial en el Radar de Tránsito Aéreo Monjas. Una vez decididas las acciones que se han de tomar, estas deben continuarse con una práctica y un seguimiento.

Tabla 41
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los
Controladores de Tránsito Aéreo
Controles para los Factores de Riesgo Psicosociales en el Radar de
Transito
Aéreo Monjas

Participación, Implicación, Responsabilidad	Formación, Información, Comunicación	Gestión del Tiempo	Cohesión de Grupo
1. Definición de Competencias	1. Gestión de la Comunicación	1.- Rotación de Puestos	1. Habilidades sociales
2. Sistemas de participación	2. Trabajo en Equipo	2. Ampliación y Enriquecimiento de las Tareas	2. Resolución de conflictos
3. Reuniones de Trabajo Efectivas		3. Autocontrol en Producción.	3. Mediación
			4. Manuales de Buenas Prácticas

Fuente y Elaboración: David Herrera

6.7.3.1. Participación, Implicación, Responsabilidad

La mejora de esta variable supone un incremento del grado de libertad e independencia que tiene los trabajadores para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar. Un trabajo que posibilite la toma de decisiones por parte de las personas que intervienen en el, será saludable y esto repercutirá en una mayor eficacia y eficiencia de trabajadores, un menor número de accidentes y errores y un aumento de la calidad en todos los niveles.

Clarificación de Competencias - Definición.

Facilitar la información que se necesita, tanto para el desarrollo de tareas como para un mejor conocimiento de la marcha en general del Radar de Tránsito Aéreo de Monjas. Es básico si se pretende la correcta realización del trabajo, pero también demuestra la consideración que la empresa tiene de las personas que trabajan en ella.

La definición o clarificación de competencias para cada persona y puesto de trabajo en el Radar de Tránsito Aéreo de Monjas es necesario a fin de gestionar las expectativas de la empresa y del trabajador con respecto a su trabajo, lo que facilitará la toma de decisiones de forma clara y/o rápida, el desempeño eficaz de las tareas y la satisfacción del Radar de Tránsito Aéreo de Monjas y de sus empleados.

Por otra parte, la distribución adecuada de roles y funciones ayuda a disminuir el estrés y las tensiones ligadas a la incertidumbre y a la falta de control en el puesto en tanto que facilite la comprensión y el control de las diferentes situaciones laborales.

Tabla 42
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo
Clarificación de Competencias

OBJETIVO	APLICACIÓN	DESTINATARIOS
1. Mostrar, dar a conocer todas las funciones y competencias asociadas a los diferentes puestos de trabajo.	1. Definición de puestos de trabajo. 2. Descripción de tareas y objetivos que incluyan nivel de autonomía. 3. De existir tareas compartidas individualizarlas para cada puesto de trabajo.	1. Todo el personal, en especial al de nueva incorporación o ante la aumento de nuevas tareas.

Fuente y Elaboración: David Herrera

Sistemas de participación

Trata de facilitar y proveer la iniciativa de los trabajadores del Radar de Tránsito Aéreo de Monjas tanto en temas relacionados con su propia tarea, como en otros aspectos del ámbito laboral. Para esto se deben aumentar el grado de control sobre las situaciones del trabajo y el poder de decisión, con el objeto de lograr una mayor adecuación entre las demandas de trabajo y las expectativas de los empleados y una mayor implicación con los objetivos de la organización.

El mero establecimiento de sistemas de participación no supone un aumento efectivo de la participación si no lleva consigo un procedimiento ágil de atención y contestación, la implicación de todo el personal interesado y su implantación.

Tabla 43
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo
Sistemas de Participación

OBJETIVO	APLICACIÓN	DESTINATARIOS
1. Lograr sistemas de decisión y participación que involucren a todas las personas que forman parte del Radar	1. Aumentando el control sobre los tiempos de trabajo para organizar los tiempos de descanso cuando estos son más necesarios para los trabajadores. 2. Flexibilización de jornada y horarios de trabajo en función de las necesidades de compatibilización de la vida familiar y laboral.	1. Todo el personal de la organización.

Fuente y Elaboración: David Herrera

Reuniones de Trabajo Efectivas

Las reuniones de trabajo son un buen ejercicio de integración y comunicación, pero para que resulte efectivo el desarrollo de ideas y planes de acción, los y las trabajadores de un grupo deben entenderlas como parte integrante y efectiva de su trabajo.

Las reuniones de trabajo efectivas resultan una herramienta importante de participación, en tanto que el grupo es capaz de elaborar programas, fijar objetivos y plazos para su cumplimiento, diseñar estrategias, agilizar la toma de decisiones y poner en marcha los planes de trabajo.

De igual manera las estrategias de prevención pasan por la formación adecuada de los mandos para que adquieran las habilidades suficientes para realizar sus tareas de forma eficaz y saludable, en especial en lo que se refiere a equipos humanos. Es necesaria la existencia de directrices explícitas claras sobre la política de la empresa en relación a la gestión de recursos humanos y sobre aquellas conductas y actitudes que serán consideradas intolerables (falta de respeto, agresiones verbales y físicas, discriminación, trato injusto). El trabajador

desea una actividad productiva provista no sólo de contenido técnico, sino también de sentido psicosocial, se plantea la necesidad de organizar su trabajo de forma que el conjunto de sus posibilidades personales y sus aspiraciones tengan cabida y puedan desarrollarse en su puesto de trabajo.

Tabla 44
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo
Reuniones de Trabajo Efectivas

OBJETIVO	APLICACIÓN	DESTINATARIOS
1. Establecer agendas reales, estratégicas y participativas. 2. Mejorar la capacidad de trabajar con otras personas. 3. Mejorar la toma de decisiones en el contexto del grupo. 4. Mejorar la gestión del feedback del equipo.	1. Reuniones quincenales y posteriormente mensuales. 2. Divulgación de las directrices explícitas y claras. 3. Formación necesaria y apropiada de los mandos 4. Fomentar un programa de Coaching.	1. Mandos de la organización.

Fuente y Elaboración: David Herrera

6.7.3.2. Formación, Información, Comunicación

El desarrollo de este factor incrementa el grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, a la vez que se facilita el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las distintas tareas. Es necesario que dentro de la organización las funciones y/o atribuciones de cada persona estén bien definidas con el fin de garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

6.7.3.3. Gestión de la Comunicación

La importancia de la gestión de la comunicación se basa en el hecho de que está constituye el principal medio a través del cual se produce el intercambio de ideas e información en la empresa, lo que permite a los trabajadores contribuir a la consecución de los objetivos de la empresa y a

ésta, involucrar al empleado, no solo en el funcionamiento normal de la empresa, sino también en la estrategia de futuro. Es por ello la importancia que requiere darse a los canales de información con los que cuenta la organización. El Radar de Tránsito Aéreo de Monjas dispone de tecnología de punta en relación a comunicación, sin embargo, no todos los niveles de la organización disponen de accesibilidad a la misma.

Tabla 45
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo
Gestión de la Comunicación

OBJETIVO	APLICACIÓN	DESTINATARIOS
1. Transmisión de información fluida sobre funciones, métodos, objetivos.	1. Divulgación de información en carteleras.	
2. Perfeccionar los canales para evitar sesgos.	2. Proveer oportunidades para aplicar las habilidades y conocimientos que se posee cada trabajador.	1. Toda la organización
3. Favorecer el manejo de habilidades y la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo	3. Fomentando trabajos recreativos y variados.	

Fuente y Elaboración: David Herrera

Entrenamiento en: Trabajo en Equipo.

Con el trabajo en equipo se hace referencia a las estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza el grupo de trabajo de Radar de Tránsito Aéreo de Monjas, de manera coordinada, para desarrollar un programa común. Este equipo responde del producto final como un todo y no cada miembro de forma independiente, aunque esté hecho cargo de algo específico.

Es por tanto, que el trabajo en equipo es más que la mera suma de aportaciones individuales. Completa el triángulo, enriquecimiento de tareas – aplicación individual – con la comunicación y fomento de las relaciones sociales, características del trabajo en equipo.

No se considera equipo a un grupo de personas que trabajan juntas en un proyecto si no existe una coordinación entre ellas, y el trabajador de cada una influye en el del resto.

Tabla 46

Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo Entrenamiento

OBJETIVO	APLICACIÓN	DESTINATARIOS
1. Conseguir equipos de trabajo cohesionados. 2. Favorecer la implicación en el trabajo: mejora de la eficacia productiva.	1. Grupo de trabajadores y trabajadoras con ausencia de objetivos comunes.	1. Toda la organización

Fuente y Elaboración: David Herrera

6.7.3.4. Gestión del Tiempo

La mejora de este factor lleva asociado el incremento del nivel de autonomía concedida 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.

Rotación de Puestos

Esta técnica consiste en el intercambio periódico de los puestos de trabajo entre varios trabajadores. La rotación de puestos contribuye a mejorar la adaptación de la empresa y el personal empleado a las necesidades del mercado, incrementando la funcionalidad y las habilidades y conocimientos de las personas. Permite a los trabajadores descansar de tareas monótonas y repetitivas, desarrollarse en todos los ámbitos a través de una poli funcionalidad, aunque pueden deteriorarse las relaciones sociales, ya que se hacen frecuentes los cambios de grupo de trabajo.

Tabla 47
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo
Rotación de Puestos

OBJETIVO	APLICACIÓN	DESTINATARIOS
1. Repartir entre todo el personal los aspectos más negativos del trabajo que no pueden eliminarse, para que toque a menos.	1. Grupo de trabajadores con exigencias repetitivas y monótonas, que causen desmotivación y cansancio.	
2. Favorecer la implicación en el trabajo: mejora de la eficacia productiva.	2. Evitar el aislamiento de los empleados en sus respectivos puesto de trabajo sin poder experimentar otros esfuerzos de su esfuerzo cotidiano.	1. Personal desmotivado
3. Mejorar la adaptación de la empresa y la del personal empleado.	3. Recompensar tareas y en general evitar la parcelación de las mismas en acciones sin sentido y el empleado poco pueda influir.	

Fuente y Elaboración: David Herrera

Ampliación y Enriquecimiento de Tareas

La ampliación de tareas se basa en la idea de que a mayor variedad de tareas, más satisfactorio será el trabajo, siempre y cuando esto no suponga una mayor carga de trabajo y fatiga. Se combinan, en un mismo puesto de trabajo, tareas de la misma naturaleza, consiguiéndose así tareas variadas pero que no difieren cualitativamente entre sí.

La ampliación de tareas se debe realizar entre puestos de trabajo similares desde el punto de vista cualitativo.

Con el enriquecimiento de tareas, se busca integrar las tareas parciales en un conjunto, coherente, con sentido, y se propicia el ejercicio y desarrollo de algunas aptitudes humanas de mayor cualificación.

Enriquecer un puesto implica hacerlo más complejo e interesante y de esta manera el trabajador pueda desarrollar sus capacidades profesionales, personales y sociales. Hay que aportar responsabilidad y conocimiento de los resultados y que la organización modifique su esquema de autoridad y comunicación. Con el enriquecimiento de tareas, se busca integrar las tareas parciales en un conjunto, coherente, con sentido, y se propicia el ejercicio y desarrollo de algunas aptitudes humanas de mayor cualificación.

Tabla 48
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo
Ampliación y Enriquecimiento de Tareas

OBJETIVO	APLICACIÓN	DESTINATARIOS
1. Obtener puestos de trabajo con contenido más variado y sin aumentar la carga de trabajo.	1. En casos de trabajo rutinario, con tareas con poco contenido y que no permite la aplicación de conocimientos, toma de decisiones ni grado de responsabilidad, asignándole tareas que impliquen cierto grado de conocimiento e importancia.	1. Personal desmotivado y aburrido.

Fuente y Elaboración: David Herrera

Autocontrol en la Producción

Técnica orientada hacia la mejora continua, prevención y la producción de calidad. Se cuenta con la participación e implicación del trabajador, responsabilizándole de los aspectos de cantidad y calidad de su trabajo. Esto no significa un traspaso de responsabilidades de un departamento a otro, sino que consiste en un sistema compartido desde el control del proceso y su mejora, según el cual, el trabajador realiza, controla y actúa con la máxima participación profesional posible y según las instrucciones recibidas.

Se debe formar al personal en el propio puesto de trabajo, sobre la realización de controles de calidad, el manejo de los instrumentos para realizar ese control, y las regulaciones oportunas que se manejan.

Tabla 49
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo
Autocontrol en la Producción.

OBJETIVO	APLICACIÓN	DESTINATARIOS
1. Mejora continua como práctica natural y resolución de problemas en el momento y lugar que suceden.	1. Puestos poco variados y con poco contenido, que no permiten aplicar conocimientos ni tomar decisiones.	1. Puestos caracterizados por un alto absentismo o por una baja productividad.
2. Incrementar la profesionalización, motivación, responsabilidad y la identificación del personal con los objetivos de la empresa.	2. Puestos con reducida responsabilidad.	2. Puestos que necesitan involucrarse en el proyecto de la empresa.
3. Reforzar la fidelidad en la relación con clientes en cuanto a la calidad concertada y a la mejora continua.		

Fuente y Elaboración: David Herrera

6.7.3.5. Cohesión de Grupo

El desarrollo de las relaciones entre los miembros de la empresa influye en el mantenimiento del grupo, haciendo que sus miembros participen más en las actividades del grupo e incrementando la conformidad a la mayoría.

Mejora de las Habilidades Sociales

El valor de las habilidades sociales viene determinado porque a través de la comunicación efectiva se consigue estrechar las relaciones interpersonales, existiendo una serie de características individuales, por ejemplo, empatía.

Las Habilidades Sociales pueden ser aprendidas y sirven para facilitar la relación con otras personas, implican la solicitud de los propios derechos respetando los ajenos. Carecer de estas capacidades dificulta la comunicación interpersonal y la resolución ágil de conflictos.

Tabla 50

**Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo
Mejora de las Habilidades Sociales.**

OBJETIVO	APLICACIÓN	DESTINATARIOS
1. Mejorar la cohesión de los grupos de trabajo.		
2. Mejorar y ampliar las habilidades comunicativas del personal.	1. Grupos de trabajo con poca cohesión.	1. Puestos caracterizados por ser capaces ni de solicitar ni de ofrecer apoyo social.
3. Incrementar la capacidad de favorecer la cooperación y el diálogo en los grupos.		
4. Potenciar la resolución consensuada de conflictos.		

Fuente y Elaboración: David Herrera

Resolución de Conflictos

El conflicto es una realidad frecuente en las organizaciones, no es necesariamente malo, ya que puede tener efectos constructivos. Es inevitable en cualquier grupo o formación social compleja y la función primordial de las organizaciones no es hacerlo desaparecer, sino orientarlo de tal manera que se maximicen los efectos beneficiosos y se disminuyan o eliminen los nocivos.

Por tanto, será beneficioso para la organización, que sus miembros aprendan a resolver los conflictos de forma negociada y consensuada, evitando que estos se enquisten y favorezcan la aparición de caldos de cultivo generadores de malestar y patrones de conducta que enturbien las relaciones interpersonales y el clima de la organización.

Tabla 51
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Resolución de Conflictos		
OBJETIVO	APLICACIÓN	DESTINATARIOS
1. Resolución rápida y eficaz de los conflictos que surjan de la organización. 2. Detección precoz de conflictos. 3. Incremento del nivel de influencia de los trabajadores.	1. Grupos de trabajo con poca cohesión. 2. Formación de grupos primarios.	1. Ante la sospecha o detección de situaciones conflictivas

Fuente y Elaboración: David Herrera

Mediación

Es la intervención en una disputa o negociación de una tercera parte, imparcial y neutral que, no teniendo ni poder ni autoridad para tomar decisiones sobre el resultado final, ayuda en la consecución de un acuerdo mutuamente aceptable entre las partes enfrentadas.

Debe estar regido por:

- Voluntad en la participación
- Confidencialidad absoluta en la información
- Ratificación por la empresa en los acuerdos.

La resolución de la cuestión sometida a mediación debe ser resuelta por las dos partes y el mediador, y buscar solución satisfactoria y justa para ambas.

Tabla 52
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo Mediación.

OBJETIVO	APLICACIÓN	DESTINATARIOS
1. Facilitar la comunicación entre las partes del conflicto. 2. Facilitar que las partes del conflicto lleguen a un acuerdo.	1. Evidencia de conflicto entre dos partes y la voluntad a participar en la mediación.	1.Trabajadores en conflicto

Fuente y Elaboración: David Herrera

Elaboración de Manuales de Buenas Prácticas

La elaboración y difusión de Manuales de Buenas Prácticas y Códigos Éticos responde a la necesidad de plasmar por escrito una declaración de intenciones de la empresa que garantice el respeto y el trato igualitario entre todas las personas que forman el Radar de Tránsito Aéreo de Monjas, en el sentido de mostrar su implicación y compromiso con la erradicación de conductas abusivas, defendiendo el derecho a recibir un trato justo, manifestando que las conductas de abuso y no respeto no se permitirán y estarán sancionadas.

En el Manual de Buenas Prácticas, se debe dar oportunidad a todo el personal, de forma que todos asuman y comprendan que se entiende por comportamientos inapropiados.

Tabla 53
Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales en los Controladores de Tránsito Aéreo

Elaboración de Manuales de Buenas Prácticas		
OBJETIVO	APLICACIÓN	DESTINATARIOS
1. Establecer pautas mínimas de relación entre los miembros		
2. Desarrollar la tolerancia y el respeto a las diferencias individuales.	Ante evidencia de situaciones claras de falta de respeto	Toda la organización
3. Evitar la aparición de conductas de falta de respeto.		
4. Discriminación, acoso laboral y sexual.		

Fuente y Elaboración: David Herrera

7. Conclusiones

- En los trabajadores del área técnica en la variable de participación, implicación y responsabilidad, se encuentra las apreciaciones de forma ADECUADA. La mejora de esta variable supone un incremento del grado de libertad e independencia que tienen los trabajadores para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar. Un trabajo que posibilite la toma de decisiones por parte de las personas que intervienen en él, será saludable y esto repercutirá en una mayor eficacia y eficiencia de los trabajadores, un menor número de accidentes y errores y un aumento de la calidad en todos los niveles.
- En los trabajadores del área técnica en la variable de formación, información y comunicación se encuentran las apreciaciones de forma INADECUADA. El desarrollo de este factor incrementa el grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, a la vez que se facilita el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las distintas tareas. Es necesario que dentro de la organización las funciones y/o atribuciones de cada persona estén bien definidas con el fin de garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.
- En los trabajadores del área técnica en la variable de gestión del tiempo se encuentra las apreciaciones de forma INADECUADA. La mejora de este factor lleva asociado el incremento del nivel de autonomía concedida 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.
- En los trabajadores del área técnica en la variable de cohesión de grupo, se encuentra las apreciaciones de forma ADECUADA. El desarrollo de las relaciones entre los miembros de la empresa influye en el mantenimiento

del grupo, haciendo que sus miembros participen más en las actividades grupales e incrementando la conformidad a la mayoría.

- En los trabajadores del área técnica en la variable de acoso laboral, EXISTE en el área de Comunicación Satelital, siendo el 18% de la muestra total, en el 82% restante de la población se tiene una estimación de que NO EXISTE. En ningún caso se podrá concluir la existencia o no de acoso con la obtención de respuestas afirmativas. Se debe realizar un posterior análisis cualitativo para determinar el motivo de esas respuestas afirmativas, ya que la utilidad de de estos ítems debe ser entendida a nivel de indicadores.
- En la variable de participación, implicación y responsabilidad En las consecuencias de los factores Psicosociales en la salud de los trabajadores del Radar Monjas, se encuentra los efectos de Alcoholismo y Tabaquismo.
- En la variable de formación, información, comunicación en las consecuencias de los factores Psicosociales en la salud de los trabajadores del Radar Monjas, se encuentra los efectos de Tabaquismo y Temblores.
- En la variable de gestión del tiempo en las consecuencias de los factores Psicosociales en la salud de los trabajadores del Radar Monjas, se encuentra los efectos de Alcoholismo.
- En la variable de Cohesión de grupo en las consecuencias de los factores Psicosociales en la salud de los trabajadores del Radar Monjas, no se encuentra los efectos en la salud que tenga relación con los riesgos psicosociales de los trabajadores de tránsito aéreo.
- En la variable de acoso laboral en las consecuencias de los factores Psicosociales en la salud de los trabajadores del Radar Monjas, se encuentra los efectos de agresividad, trastornos sexuales y ausentismo.

8. Recomendaciones

- Que se implemente con la Unidad de Seguridad y Salud, un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, según la Resolución C.D. 333, Sistema de Auditorías de Riesgo de Trabajo SART.
- Que se propicie la participación activa de los trabajadores de Radar de Tránsito Aéreo Monjas con el departamento de Recursos Humanos y Departamento Médico en la toma de decisiones, realización de procesos y métodos de producción, que contribuya a incrementar la productividad, disminuir el absentismo, las enfermedades ocupacionales, así como, el cuidado del medio ambiente.
- Que se implementen con la Unidad de Seguridad y Salud los controles propuestos con la participación efectiva de los trabajadores para obtener situaciones positivas para la salud en relación a todas las dimensiones identificadas y así contribuir a mejorar la productividad en el Radar de Tránsito Aéreo Monjas.
- Que se implemente el plan de intervención psicosocial propuesto con el departamento de Recursos Humanos y la Unidad de Seguridad y Salud para el Radar de Tránsito Aéreo Monjas con el compromiso de la Dirección General para que se cumpla y disminuir la exposición a factores de riesgo psicosocial
- Que se desarrollen programas de motivación con el departamento de Recursos Humanos que reflejen actitudes positivas generando conductas funcionales y que permitan elevar la calidad de vida para la gente que trabaja en el Radar de Tránsito Aéreo Monjas.
- Que se difunda con el departamento de Comunicación, Recursos Humanos y Departamento Médico a todos los niveles del Radar de Tránsito Aéreo

Monjas los resultados obtenidos de la identificación de factores de tipo psicosocial, en especial los que están en una situación desfavorable para la salud, para que conozcan la realidad identificada en la empresa y se tomen medidas preventivas que eviten el incremento de los factores de riesgo psicosocial.

9. Bibliografía

- Agra Viforcós, B.; Fernández Fernández, R. Y Tascón López, R. *La respuesta jurídico-laboral frente al acoso moral en el trabajo*, pág. 100.
- Ayuso Marente, J.A. Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y *Burn out*.
- Bona, M. & Oliva, U. (2000) "El fenómeno del *mobbing*". Milán (Giuffrè).
- Bresó Esteve, E.; Salanova, M.; Schaufeli, W. & Nogareda, C. (2007). *NTP 732: Síndrome de estar quemado o 'burnout' (III): Instrumentos de medición*.
- Brod, C. (1984). *Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution*, Nueva York.
- Cantera López, F.J. (1998). *NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos*.
- Concins de Frutos, M. (1995). *NPT 344: Trabajos en situación de aislamiento*.
- De Arquer, M.I (1999) *NTP 534: Carga mental: factores*.
- De Arquer, M.I. (1997) *NTP 445: Carga mental de trabajo: fatiga*.
- De Arquer, M.I. (2001). *NTP 534: Carga mental*.
- Dirección General de Aviación Civil, (2010). *Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos*. Quito- Ecuador.
- Dolan, S.L.; García, S. y Díez Piñol, M. *Autoestima, estrés y trabajo*.
- Escudero Moratalla, J. F. & Poyatos I Matas, G. (2003). *Mobbing: análisis multidisciplinar y estrategia legal*.
- Escudero Moratalla, J. F. Y Poyatos I Matas, G.(2003). Acoso laboral: diversas posibilidades procesales para ejercitar la acción, pág. 805
- ESCUDERO MORATALLA, J.F. (2004). Acoso moral.
- Fidalgo Vega, M (2006). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout"*
- Fitzgerald, L. (1997). "Antecedents and consequences of sexual harassment in organizations. Vol. 82, págs. 3 a 7.
- García, E.; Martínez, I.M. & Salanova, M. (2007). *NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención*.
- GONZÁLEZ DE RIVERA, J.L.(2002). *El maltrato psicológico*, Madrid (España).
- González Navarro, F. (2002) *Acoso psíquico en el trabajo (el alma, bien jurídico a proteger)*, págs. 135-137. Madrid
- <http://internet.mtas/insht/research%resena.htm>.
- http://www.articulosinformativos.com/Controlador_de_transito_aereo-a876161.html
- Leiter, M.P. & Meehan, K.A. "Role structure and burnout in the field of human services", núm. 22, págs. 47 y ss.
- Martín Chaparro, M^a P.; Vera Martínez, J. J.; Cano Lozano, M^a C. y Molina Navarrete, C. (2004). "Nuevos retos de las políticas de salud laboral en las organizaciones de trabajo: una aproximación al estrés laboral y al *burn out* en clave psicosocial"
- Martín Daza (1993) *NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral*; Martín Daza, F. & Nogareda Cuixar, C. (1997) *NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización*; Pérez Bilbao J. & Nogareda Cuixart C. (1998). *NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo*.

- Martín Daza, F. & Nogareda Cuixart, C. (1997). *NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización.*
- Martín Daza, F. (1993) *NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral.*
- Martín Daza, F; Pérez Bilbao, J. Y López García-Silva, J.A.(1998). *NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing.*
- Martínez De Viegol Lazaorta, A. (2005). La consideración del síndrome del burn out como constitutivo de la contingencia profesional del accidente de trabajo origen de la declaración de incapacidad permanente absoluta,
- Martínez-Iñigo, D. (2001). *Evolución del concepto de Trabajo Emocional: dimensiones antecedentes y consecuencias.*
- Maslach, C.; Schaufeli, W.B. y Leiter, M.P.(2001). *Job burn out*
- Mcgoldrick, A.F. & COOPER, C.L. (1985). "Stress at the decline of one's career: the act of retirement",
- McMurray, R.N.(1973). "The executive neurosis", NOLAN, R.L.(1973). *The failure of success*, Nueva York .
- Moline, M. *Diccionario de uso del español.*
- Moncada I Lluís, S.; Llorens Serrano, C.; Kristensen, T.S & Vega Martínez, S.(2006)- *NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS 21, PSQCAT 21), de evaluación de riesgos sociales.*
- Munuera Moreno, G. (2002). *Estrés laboral. Mobbing y organización del trabajo*, pág. 53. Madrid.
- Navarro Domenichelli, R. (2002). El mobbing o acoso moral en el trabajo.
- Nogareda, C. (2007). *NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención.*
- Nogareda, C.(1986). *NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación.*
- Nogareda, C.(2007). *NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención.*
- Nogareda, C.1986 *NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación.*
- Orós Muruzábal, M. (2006) *Tratado médico-legal sobre incapacidades laborales. La incapacidad permanente desde el punto de vista médico y jurídico.*
- Peiró, J.M. *Desencadenantes del estrés laboral*, cit., pág. 51.
- Pérez Bilbao, J. & Nogareda Cuixart, C. (1998). *NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo.*
- Pérez Bilbao, J. & Sánchez Figueroa (1999). *NTP 507: Acoso sexual en el trabajo.*
- Pérez Bilbao, J.; Nogareda Cuixart, C.; Martín Danza, F.; Sancho Figueroa, T. Y López García-Silva, J. A.(2001). *Mobbing, violencia física y acoso sexual*, Madrid.
- Polaino-Lorente, A. El *workaholism* como neurosis de autorrealización en el trabajo.
- Ramos, F.(1999) *El síndrome de burn out*, Madrid.
- Rivas Vallejo, M.P. & Barrios Baudor, G.L. (2007) *Violencia de género.*
- Romero Ródenas, M^a. J.: *La protección frente al acoso en el trabajo*, pág. 7
- Salanova, M. (2003). "Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia".
- Salanova, M.; Llorens, S.; Cifré, E. & Nogareda, C. (2007). *NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocia.*
- Schaufeli, W.B. (20005). *Quemarse en el trabajo.* Zaragoza.

- Selye, H. (1956). *The stress of life*,
- Serrano Olivares, R. (2005). *El acoso moral en el trabajo*, págs. 105-106, Madrid.
- Thibault Aranda, J.(2000). *El teletrabajo*, Madrid .
- Vallejo Dacosta, R. *Riesgos psico-sociales: prevención, reparación y tutela sancionadora*, cit., pág. 16
- Vallejo Dacosta, R. *Riesgos psico-sociales: prevención, reparación y tutela sancionadora*.
- Vega Martín, S. (2003). *NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo*.
- Vega Martínez, S. (2003). *NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social*.
- Velázquez Fernández, M. *Impacto laboral del estrés*.
- Weil, M. & Rosen, L. (1997). *Technostress*.
- www.eurofound.europa.eu
- www.spicaweb.com el artículo: En España en 2010 un cuasi accidente a la semana. La seguridad del aire por los suelos.

ANEXOS

Anexo 1

FACTORES PSICOSOCIALES – IDENTIFICACION DE SITUACIONES DE RIESGO

DATOS DEL TRABAJADOR

Sexo: Hombre Mujer

Edad: < 25 años 26-35 años 36-50 años >50 años
 < 1 año 1 año – 9 años > 10 años

Antigüedad en la empresa:

Antigüedad en el puesto:

Jornadas de trabajo

- Mañana y tarde
- Mañana, tarde y noche
- Fin de semana y festivo
- Lunes a Domingo y festivo
- Otra:.....

Duración de la jornada: A tiempo parcial Jornada completa

Tipo de Contrato

Indefinido Eventual En práctica Fijo Otros

Nivel de estudio

Sin Estudios Primarios Secundarios Universitarios

Sección / Departamento:

- Controladores de Tránsito Aéreo
- Comunicación Satelital
- Comunicación Fija Aeronáutica

Como Calificas tu estado de Salud

Excelente Muy Buena Buena Regular Mala

FACTORES PSICOSOCIALES-IDENTIFICACION DE SITUACIONES DE RIESGO

Pregunta 1

¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?

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

A B C D

Observaciones: _____

Pregunta 2

¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?

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

A B C D

Observaciones: _____

Pregunta 3

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

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

A B C D

Observaciones: _____

Pregunta 4

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

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

A B C D

Observaciones: _____

Pregunta 5

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

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

A B C D

Observaciones: _____

Pregunta 6

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

- A. Un compañero de otro puesto
- B. Una persona asignada (mantenimiento, refuerzo, etc.)
- C. Un encargado y/o jefe superior
- D. No tiene esa opción por cualquier motivo

A B C D

Observaciones: _____

Pregunta 7

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

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

A B C D

Observaciones: _____

Pregunta 8

¿Pueden los trabajadores elegir los días de vacación?

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

A B C D

Observaciones: _____

FACTORES PSICOSOCIALES-IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

Pregunta 9

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

- A. No, es función del mando superior o persona encargada.
- B. Sí, solo incidentes menores
- C. Sí, cualquier incidente

A B C

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. Sí, las establecidas
- D. Sí, según necesidades

A B C D

Observaciones: _____

Pregunta 11

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

- A. No, por la continuidad del proceso
- B. No, por otras causas
- C. Sí, las establecidas
- D. Sí, según necesidades

A B C D

Observaciones: _____

Pregunta 12

En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

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

A B C D

Observaciones: _____

Pregunta 13

La actuación del mando intermedio 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

A B C

Observaciones: _____

Pregunta 14

¿Se recuperan los retrasos?

- A. No
- B. Sí, durante las pausas
- C. Sí, incrementa el ritmo de trabajo
- D. Sí, alargada la jornada

A B C D

Observaciones: _____

Pregunta 15

¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?

- A. Salario por actividad
- B. Salario Mensual
- C. Salario Mensual y Comisión

A B C

Observaciones: _____

Pregunta 16

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

- A. No
- B. Sí, de forma oral
- C. Sí, de forma escrita (instrucciones)
- D. Sí, de forma oral y escrita

A B C D

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. Sí, algunas palabras
- E. Sí, conversaciones más largas

A B C D E

FACTORES PSICOSOCIALES-IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

Observaciones: _____

Pregunta 18

¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?

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

A B C D

Observaciones: _____

Pregunta 19

¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

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

A B C D

Observaciones: _____

Pregunta 20

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

- A. No
- B. Sí, Ocasionalmente

- C. Sí, habitualmente
- D. Sí, cualquier error

A B C D

Observaciones: _____

Pregunta 21

¿Se organizaran, de forma espontanea, eventos en los que participe la mayoría de la empresa?

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

A B C

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. Sí, con un sustituto
- D. Sí, sin que nadie le sustituya

A B C D

Observaciones: _____

Pregunta 23

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

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

A B C D

Observaciones: _____

Pregunta 24

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

- A. Se le informa de la tarea a desempeñar
- B. Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados
- C. Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa
- D. Se le anima a participar en el establecimiento de metas

A B C D

Observaciones: _____

Pregunta 25

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

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

A B C D

Observaciones: _____

FACTORES PSICOSOCIALES-IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

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. Sí, oralmente
- C. Sí, por escrito
- D. Sí, oralmente y por escrito

A B C D

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

A B C D

Observaciones: _____

Pregunta 28

De los problemas que existe en un departamento, sección, ¿Está siendo culpada alguna persona en concreto?

- A. Sí
- B. No

A B

Observaciones: _____

Pregunta 29

¿Han aumentado los por permisos que tenga duración de más de 1 día?

- A. Sí
- B. No

A B

Observaciones: _____

Pregunta 30

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

- A. Sí
- B. No

A B

Observaciones: _____

Anexo 2

CONSECUENCIAS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES SOBRE LA SALUD

En la casilla siguiente, por favor conteste lo siguiente:

Sexo	M F	En qué área trabaja	
Edad		Su puesto de trabajo es	
Estado civil	S C V D UL SEP	Tiempo que trabaja en radar	
Religión			

En el transcurso de los últimos 12 meses a usted ¿con que frecuencia le ocurre esto? : CONTESTE UNA SOLA RESPUESTA.

H	Efecto	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Nunca
1	Psicológicos	Ansiedad				
2		Depresión				
3		Agresividad (irritabilidad)				
4		Pasividad				
5		Frustración				
6		Alcoholismo (ingesta excesiva)				
7		Tabaquismo				
8		Dificultad de concentración				
1	Psicosomáticos	Fatiga física y/o mental				
2		Envejecimiento prematuro				
3		Trastornos circulatorios				
4		Trastornos sexuales				
5		Trastornos cardiovasculares (hipertensión)				
6		Trastornos gastrointestinales (gastritis-Úlcera)				
7		Cefaleas (dolor de cabeza)				
8		Insomnio				
9		Dolor de espalda y otros trastornos músculo esqueléticos				
10		Diabetes				
11		Cáncer				
12		Sudoración				
13		Mareo				
14		Temblores				
15		Palpitaciones				
1	Psicosociales	Ausentismo				
2		Accidentes				
3		Incidentes				
4		Defectos de calidad y/o productividad				
5		Conflictos familiares o laborales				
6		Insatisfacción laboral				

¿Cuántas veces usted acudió al médico en el último año? _____ veces

Anexo 3

CONTROLADORES DE TRÁNSITO AÉREO

Participación, Implicación, Responsabilidad

Pregunta	(Varios elementos)			
Clasificador	participacion			
Area	controladores de transito aereo		Estado	% del Promedio
Promedio del Area	9.333333333		Adecuado	21%
Rótulos de fila	Cuenta de Valor			%
1	a	9	Adecuado	20%
2	b	9	Adecuado	20%
3	c	9	Adecuado	20%
4	d	9	Adecuado	20%
5	e	9	Adecuado	20%
6	f	9	Adecuado	20%
7	g	9	Adecuado	20%
8	h	9	Adecuado	20%
9	i	9	Adecuado	20%
10	j	9	Adecuado	20%
11	k	9	Adecuado	20%
12	l	9	Adecuado	20%
13	m	9	Adecuado	20%
14	n	18	Inadecuado	41%
15	ñ	9	Adecuado	20%
16	o	9	Adecuado	20%
17	p	9	Adecuado	20%
18	q	9	Adecuado	20%
19	r	9	Adecuado	20%
20	s	9	Adecuado	20%
21	t	9	Adecuado	20%
22	u	9	Adecuado	20%
23	v	9	Adecuado	20%
24	w	9	Adecuado	20%
25	x	9	Adecuado	20%
26	y	9	Adecuado	20%
27	z	9	Adecuado	20%
28	ab	9	Adecuado	20%

Fuente y Elaboración: David Herrera

Anexo 4

CONTROLADORES DE TRÁNSITO AÉREO

Formación, Información, Comunicación

Pregunta	(Varios elementos)			
Clasificador	formacion			
Area	controladores de transito aereo		Estado	% del Promedio
Promedio del Area		14.48148148	Inadecuado	41%
Rótulos de fila	Suma de Valor			%
1	a	17	Inadecuado	49%
2	b	7	Adecuado	20%
3	c	8	Adecuado	23%
4	d	9	Adecuado	26%
5	e	19	Inadecuado	54%
6	f	11	Adecuado	31%
7	g	14	Inadecuado	40%
8	h	13	Adecuado	37%
9	i	22	Muy Inadecuado	63%
10	j	10	Adecuado	29%
11	k	14	Inadecuado	40%
12	l	17	Inadecuado	49%
13	m	10	Adecuado	29%
14	n	21	Inadecuado	60%
15	ñ	16	Inadecuado	46%
16	o	24	Muy Inadecuado	69%
17	p	13	Adecuado	37%
18	q	11	Adecuado	31%
19	r	8	Adecuado	23%
20	s	35	Muy Inadecuado	100%
21	t	16	Inadecuado	46%
22	u	12	Adecuado	34%
23	v	14	Inadecuado	40%
24	w	10	Adecuado	29%
25	x	17	Inadecuado	49%
26	y	15	Inadecuado	43%
27	z	8	Adecuado	23%
28	ab	8	Adecuado	23%

Fuente y Elaboración: David Herrera

Anexo 5

CONTROLADORES DE TRÁNSITO AÉREO

Gestión del Tiempo

Pregunta	(Varios elementos)			
Clasificador	tiempo			
Area	controladores de transito aereo		Estado	% del Promedio
Promedio del Area		11.40740741	Inadecuado	48%
Rótulos de fila	Suma de Valor			%
1	a	8	Adecuado	33%
2	b	11	Inadecuado	46%
3	c	15	Muy Inadecuado	63%
4	d	10	Inadecuado	42%
5	e	17	Muy Inadecuado	71%
6	f	13	Inadecuado	54%
7	g	4	Muy Adecuado	17%
8	h	13	Inadecuado	54%
9	i	13	Inadecuado	54%
10	j	6	Adecuado	25%
11	k	6	Adecuado	25%
12	l	4	Muy Adecuado	17%
13	m	12	Inadecuado	50%
14	n	18	Muy Inadecuado	75%
15	ñ	10	Inadecuado	42%
16	o	8	Adecuado	33%
17	p	9	Adecuado	38%
18	q	13	Inadecuado	54%
19	r	9	Adecuado	38%
20	s	15	Muy Inadecuado	63%
21	t	10	Inadecuado	42%
22	u	15	Muy Inadecuado	63%
23	v	20	Muy Inadecuado	83%
24	w	17	Muy Inadecuado	71%
25	x	8	Adecuado	33%
26	y	13	Inadecuado	54%
27	z	11	Inadecuado	46%
28	ab	11	Inadecuado	46%

Fuente y Elaboración: David Herrera

Anexo 6

CONTROLADORES DE TRÁNSITO AÉREO

Cohesión de Grupo

Pregunta	(Varios elementos)			
Clasificador	grupo			
Area	controladores de transito aereo		Estado	% del Promedio
Promedio del Area		11.37037037	Adecuado	39%
Rótulos de fila	Suma de Valor			%
1	a	9	Adecuado	31%
2	b	12	Inadecuado	41%
3	c	10	Adecuado	34%
4	d	10	Adecuado	34%
5	e	15	Inadecuado	52%
6	f	9	Adecuado	31%
7	g	7	Adecuado	24%
8	h	15	Inadecuado	52%
9	i	8	Adecuado	28%
10	j	8	Adecuado	28%
11	k	11	Inadecuado	38%
12	l	12	Inadecuado	41%
13	m	7	Adecuado	24%
14	n	16	Inadecuado	55%
15	ñ	12	Inadecuado	41%
16	o	11	Inadecuado	38%
17	p	10	Adecuado	34%
18	q	9	Adecuado	31%
19	r	12	Inadecuado	41%
20	s	29	Muy Inadecuado	100%
21	t	14	Inadecuado	48%
22	u	9	Adecuado	31%
23	v	9	Adecuado	31%
24	w	12	Inadecuado	41%
25	x	10	Adecuado	34%
26	y	9	Adecuado	31%
27	z	12	Inadecuado	41%
28	ab	12	Inadecuado	41%

Fuente y Elaboración: David Herrera

Anexo 7

CONTROLADORES DE TRÁNSITO AÉREO

Mobbing

Pregunta	(Varios elementos)			
Clasificador	mobbing			
Area	controladores de transito aereo	Estado		% del Promedio
Promedio del Area		No existe		67.85%
Rótulos de fila	Suma de Valor			
1	a	1	Existe	33%
2	b	0	No existe	0%
3	c	0	No existe	0%
4	d	0	No existe	0%
5	e	0	No existe	0%
6	f	0	No existe	0%
7	g	0	No existe	0%
8	h	1	Existe	33%
9	i	1	Existe	33%
10	j	0	No existe	0%
11	k	2	Existe	67%
12	l	0	No existe	0%
13	m	0	No existe	0%
14	n	0	No existe	0%
15	ñ	1	Existe	33%
16	o	2	Existe	67%
17	p	0	No existe	0%
18	q	0	No existe	0%
19	r	0	No existe	0%
20	s	2	Existe	67%
21	t	1	Existe	33%
22	u	0	No existe	0%
23	v	0	No existe	0%
24	w	1	Existe	33%
25	x	0	No existe	0%
26	y	0	No existe	0%
27	z	0	No existe	0%
28	ab	0	No existe	0%

Fuente y Elaboración: David Herrera

Anexo 8

COMUNICACIÓN SATELITAL

Participación, Implicación, Responsabilidad

Pregunta	(Varios elementos)			
Clasificador	participacion			
Area	comunicación satelital		Estado	% del Promedio
Promedio del Area		9	Adecuado	20%
Rótulos de fila	Cuenta de Valor			%
1	a	9	Adecuado	20%
2	b	9	Adecuado	20%
3	c	9	Adecuado	20%
4	d	9	Adecuado	20%
5	e	9	Adecuado	20%
6	f	9	Adecuado	20%
7	g	9	Adecuado	20%
8	h	9	Adecuado	20%
9	i	9	Adecuado	20%

Fuente y Elaboración: David Herrera

Anexo 9

COMUNICACIÓN SATELITAL

Formación, Información, Comunicación

Pregunta	(Varios elementos)			
Clasificador	formacion			
Area	comunicación satelital		Estado	% del Promedio
Promedio del Area		15.88888889	Inadecuado	45%
Rótulos de fila	Suma de Valor			%
1	a	5	Muy Adecuado	14%
2	b	13	Adecuado	37%
3	c	7	Adecuado	20%
4	d	20	Inadecuado	57%
5	e	15	Inadecuado	43%
6	f	22	Muy Inadecuado	63%
7	g	22	Muy Inadecuado	63%
8	h	16	Inadecuado	46%
9	i	23	Muy Inadecuado	66%

Fuente y Elaboración: David Herrera

Anexo 10

COMUNICACIÓN SATELITAL

Gestión del Tiempo

Pregunta	(Varios elementos)			
Clasificador	tiempo			
Area	comunicación satelital		Estado	% del Promedio
Promedio del Area		9.88888889	Inadecuado	41%
Rótulos de fila	Suma de Valor			%
1	a	9	Adecuado	38%
2	b	8	Adecuado	33%
3	c	11	Inadecuado	46%
4	d	12	Inadecuado	50%
5	e	6	Adecuado	25%
6	f	16	Muy Inadecuado	67%
7	g	12	Inadecuado	50%
8	h	8	Adecuado	33%
9	i	7	Adecuado	29%

Fuente y Elaboración: David Herrera

Anexo 11

COMUNICACIÓN SATELITAL

Cohesión de Grupo

Pregunta	(Varios elementos)			
Clasificador	grupo			
Area	comunicación satelital		Estado	% del Promedio
Promedio del Area		10.5555556	Adecuado	36%
Rótulos de fila	Suma de Valor			%
1	a	8	Adecuado	28%
2	b	12	Inadecuado	41%
3	c	7	Adecuado	24%
4	d	6	Adecuado	21%
5	e	12	Inadecuado	41%
6	f	12	Inadecuado	41%
7	g	14	Inadecuado	48%
8	h	8	Adecuado	28%
9	i	16	Inadecuado	55%

Fuente y Elaboración: David Herrera

Anexo 12

COMUNICACIÓN SATELITAL

Mobbing

Pregunta		(Varios elementos)		
Clasificador		mobbing		
Area		comunicación sateli	Estado	% del Promedio
Promedio del Area		0.666666667	Existe	44.50%
Rótulos de fila	Suma de Valor			%
1	a	0	No existe	0%
2	b	1	Existe	33%
3	c	0	No existe	0%
4	d	0	No existe	0%
5	e	2	Existe	67%
6	f	1	Existe	33%
7	g	0	No existe	0%
8	h	1	Existe	33%
9	i	1	Existe	33%

Fuente y Elaboración: David Herrera

Anexo 13

COMUNICACIÓN FIJA AERONAUTICA

Participación, Implicación, Responsabilidad

Pregunta		(Varios elementos)		
Clasificador		participacion		
Area		comunicación fija aeronautica	Estado	% del Promedio
Promedio del Area		9	Adecuado	20%
Rótulos de fila	Cuenta de Valor			%
1	a	9	Adecuado	20%
2	b	9	Adecuado	20%
3	c	9	Adecuado	20%
4	d	9	Adecuado	20%
5	e	9	Adecuado	20%
6	f	9	Adecuado	20%
7	g	9	Adecuado	20%
8	h	9	Adecuado	20%
9	i	9	Adecuado	20%
10	j	9	Adecuado	20%
11	k	9	Adecuado	20%
12	l	9	Adecuado	20%
13	m	9	Adecuado	20%

Fuente y Elaboración: David Herrera

Anexo 14

COMUNICACIÓN FIJA AERONAUTICA

Formación, Información, Comunicación

Pregunta	(Varios elementos)			
Clasificador	formacion			
Area	comunicación fija aeronautica		Estado	% del Promedio
Promedio del Area	14.61538462		Inadecuado	43%
Rótulos de fila	Suma de Valor			%
1	a	10	Adecuado	29%
2	b	17	Inadecuado	49%
3	c	14	Inadecuado	40%
4	d	11	Adecuado	31%
5	e	21	Inadecuado	60%
6	f	21	Inadecuado	60%
7	g	15	Inadecuado	43%
8	h	22	Muy Inadecuado	63%
9	i	8	Adecuado	23%
10	j	8	Adecuado	23%
11	k	13	Adecuado	37%
12	l	8	Adecuado	23%
13	m	22	Muy Inadecuado	63%

Fuente y Elaboración: David Herrera

Anexo 15

COMUNICACIÓN FIJA AERONAUTICA

Gestión del Tiempo

Pregunta	(Varios elementos)			
Clasificador	tiempo			
Area	comunicación fija aeronautica		Estado	% del Promedio
Promedio del Area	11.84615385		Inadecuado	49%
Rótulos de fila	Suma de Valor			%
1	a	10	Inadecuado	42%
2	b	12	Inadecuado	50%
3	c	11	Inadecuado	46%
4	d	12	Inadecuado	50%
5	e	6	Adecuado	25%
6	f	14	Inadecuado	58%
7	g	18	Muy Inadecuado	75%
8	h	14	Inadecuado	58%
9	i	11	Inadecuado	46%
10	j	11	Inadecuado	46%
11	k	15	Muy Inadecuado	63%
12	l	12	Inadecuado	50%
13	m	8	Adecuado	33%

Fuente y Elaboración: David Herrera

Anexo 16

COMUNICACIÓN FIJA AERONAUTICA

Cohesión de Grupo

Pregunta	(Varios elementos)			
Clasificador	grupo			
Area	comunicación fija aeronautica		Estado	% del Promedio
Promedio del Area		9.846153846	Adecuado	34%
Rótulos de fila	Suma de Valor			%
1	a	10	Adecuado	34%
2	b	10	Adecuado	34%
3	c	10	Adecuado	34%
4	d	12	Inadecuado	41%
5	e	12	Inadecuado	41%
6	f	16	Inadecuado	55%
7	g	9	Adecuado	31%
8	h	8	Adecuado	28%
9	i	10	Adecuado	34%
10	j	4	Muy Adecuado	14%
11	k	8	Adecuado	28%
12	l	9	Adecuado	31%
13	m	10	Adecuado	34%

Fuente y Elaboración: David Herrera

Anexo 17

COMUNICACIÓN FIJA AERONAUTICA

Mobbing

Pregunta	(Varios elementos)			
Clasificador	mobbing			
Area	comunicación fija aeronautica		Estado	% del Promedio
Promedio del Area		0.153846154	No existe	84.60%
Rótulos de fila	Suma de Valor			%
1	a	0	No existe	0%
2	b	0	No existe	0%
3	c	0	No existe	0%
4	d	0	No existe	0%
5	e	0	No existe	0%
6	f	1	Existe	33%
7	g	1	Existe	33%
8	h	0	No existe	0%
9	i	0	No existe	0%
10	j	0	No existe	0%
11	k	0	No existe	0%
12	l	0	No existe	0%
13	m	0	No existe	0%

Fuente y Elaboración: David Herrera