



República Bolivariana de Venezuela  
Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias de la Salud  
Dirección de Postgrado  
Especialización en Salud Ocupacional



**Factores de riesgo psicosociales y clima organizacional en trabajadores de la zona de embarque internacional de un aeropuerto en la ciudad de Valencia Estado Carabobo 2013.**

**Autor:**  
Pilar Gracia Criollo Marrero

**Tutor:**  
Dr. Harold Guevara

Valencia, Octubre de 2016.



República Bolivariana de Venezuela  
Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias de la Salud  
Dirección de Postgrado  
Especialización en Salud Ocupacional



**Factores de riesgo psicosociales y clima organizacional en trabajadores de la zona de embarque internacional de un aeropuerto en la ciudad de Valencia Estado Carabobo 2013.**

Trabajo especial de grado presentado ante la Ilustre Universidad de Carabobo para optar el Título de Especialista en Salud Ocupacional

**Autor:**  
Pilar Gracia Criollo Marrero

**Tutor:**  
Dr. Harold Guevara

Valencia, Octubre de 2016.



## ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 127, 128, 137, 138 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo Especial de Grado titulado:

### FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE LA ZONA DE EMBARQUE INTERNACIONAL DE UN AEROPUERTO EN LA CIUDAD DE VALENCIA ESTADO CARABOBO 2013

Presentado para optar al grado de **Especialista en Salud Ocupacional** por el (la) aspirante:

**CRIOLLO M., PILAR G.**  
C.I. V – 13590674

Habiendo examinado el Trabajo presentado, bajo la tutoría del profesor(a): Harold Guevara C.I. 7078962, decidimos que el mismo está **APROBADO**.

Acta que se expide en valencia, en fecha: **13/03/2017**

**Prof. Harold Guevara** (Pdte)  
C.I. 7-078.962  
Fecha 13/03/17

**Prof. Mary Kristen**  
C.I. 7-111183  
Fecha 13/03/17

**Prof. Mariely Ramos**  
C.I. 7002320  
Fecha 13-03-17

TG: 113-16

## DEDICATORIA

**A Dios...**Por haberme permitido llegar hasta este punto, haberme dado salud para lograr mis objetivos, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía y por estar conmigo en cada paso que doy, además de su infinita bondad y amor.

**A mis padres...**Papi desde el cielo y mami aquí en la tierra quienes con mucho esfuerzo se dedicaron a enseñarme lo necesario para triunfar en la vida. De verdad papi mami son los mejores padres que una persona pueda tener, le doy gracias a Dios por ustedes, y les dedico mi trabajo de grado porque mi triunfo es el de ustedes, LO LOGRAMOS! Y voy por más...

**A mi esposo...**Por ser parte importante de mi vida, por su apoyo en las buenas y en las malas, por su amor, paciencia y compañía. Te Amo.

**A mi linda bailarina y a mi príncipe azul...**A Camila y Rodrigo mis hijos, que dan sentido a mi vida y que siempre están y estarán en mi corazón llenando mis días con su amor.

**A mis maestros...**La base de este postgrado esto también va para ustedes, infinitas gracias por lo aprendido.

**A mi Familia y amigos...**A todos los que con una palabra de aliento siempre estuvieron ahí, con una llamada y un café oportuno cuando más lo necesitaba, los amo con todo mi corazón.

A todos los que creyeron en mí esto es para ustedes.

## AGRADECIMIENTOS

Mi más sincero agradecimiento a mi querido profesor **Dr. Harold Guevara**, por aceptarme para realizar este trabajo especial de grado bajo su dirección. Su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas han sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de este trabajo especial de grado, sino también en mi formación como investigadora. Las ideas propias, siempre enmarcadas en su orientación y rigurosidad, han sido la clave del buen trabajo que hemos realizado juntos, el cual no se puede concebir sin su siempre oportuna participación, A su manera, ha sido capaz de ganarse mi lealtad y admiración, así como sentirme en deuda con él por todo lo recibido durante el periodo que ha durado esta Tesis.

**A mis Padres, mi Esposo, mis amados hijos, mis hermanos, familiares y amigos**, por su amor y Fe en lo que he hecho, por acompañarme a lo largo de este camino y ser, junto con Dios, mi apoyo en los momentos difíciles y darme las palabras justas cuando lo necesito.

**A la Universidad de Carabobo**, alma mater de mi formación como especialista, a Nuestros(as) Profesores(as), ejemplo de ética y mística de trabajo.

**A Jhonny y Mariorly** mis hermanos de la vida, quienes con su apoyo día a día y de la mano en una gran universidad laboral me enseñaron la importancia del trabajo en equipo y que todo lo que te propongas lo lograrás, gracias por siempre estar allí.

A todos los que están cerca, lejos y los que ya no se encuentran en esta vida, quienes fueron pieza importante en mi crecimiento, formación; les estoy infinitamente agradecida.

**ÍNDICE GENERAL**

	<b>Pág.</b>
Índice de Cuadros	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Introducción	1
Sujetos y métodos	8
Resultados	12
Discusión	15
Conclusiones	19
Recomendaciones	20
Referencias	22
Anexo 1	28
Anexo 2	34
Anexo 3	36

## ÍNDICE DE CUADROS

**Cuadro 1.** Distribución de los trabajadores según edad y antigüedad laboral en el área de embarque internacional del Aeropuerto, Valencia Estado Carabobo 2013.....pág. 25

**Cuadro 2.** Distribución de los trabajadores según los resultados del ISTAS-21 respecto a Exigencias Psicológicas, Inseguridad, Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo, en el área de embarque internacional del aeropuerto, Valencia Estado Carabobo 2013.....pág. 25

**Cuadro 3.** Distribución de los trabajadores según los resultados del ISTAS-21 respecto a Estima, Doble Presencia, Apoyo Social y Calidad de Liderazgo, en el área de embarque internacional del aeropuerto, Valencia Estado Carabobo 2013.....pág. 26

**Cuadro 4.** Distribución de los trabajadores según los resultados del SEPPO ARO respecto a la determinación del nivel de estrés, en el área de embarque internacional del aeropuerto, Valencia Estado Carabobo 2013.....pág. 26

**Cuadro 5.** Distribución de los trabajadores según los resultados del cuestionario CLIOUNing respecto a la percepción el clima organizacional, en el área de embarque internacional del aeropuerto, Valencia Estado Carabobo 2013.....pág. 27

## **Factores de riesgo psicosociales y clima organizacional en trabajadores de la zona de embarque internacional de un aeropuerto en la ciudad de Valencia Estado Carabobo 2013.**

**Autor:** Pilar Gracia Criollo Marrero.

### **RESUMEN**

En el ámbito laboral se ha avanzado en investigar las condiciones acerca de la seguridad y salud laboral, entre estos enfoques destaca el de interdisciplinariedad y la consideración como “riesgo” de un mayor rango de variables, incluyendo las más emergentes como son las psicosociales. **Objetivo:** Analizar los Factores de Riesgo Psicosocial y Clima Organizacional en trabajadores en la zona de embarque internacional de un aeropuerto en la ciudad de Valencia estado Carabobo 2013. **Sujetos y métodos:** Se realizó un estudio descriptivo, transversal y no experimental, la muestra estuvo constituida por 25 trabajadores, que acudieron al servicio médico. Para la recolección de información fueron empleados el cuestionario ISTAS 21 para determinar riesgos psicosociales, el cuestionario Seppo Aro para determinar la escala sintomática del estrés y se empleó un instrumento para medir el Clima Organizacional denominado CLIOUNing. **Resultados:** El promedio de la edad fue 28,8 años, un 52% de los trabajadores se ubicó en un nivel de exposición psicosocial desfavorable en relación con las exigencias psicológicas, un 88% se posicionó en el nivel Rojo en cuanto a la inseguridad, el 72% de los trabajadores se ubicó en el nivel de exposición psicosocial más desfavorable en relación con su estima, un 84% se posicionó en el nivel Rojo en cuanto a la doble presencia, se determinó que 60% de los trabajadores presenta altos niveles de estrés, un 52 % refleja una alta percepción de pertenecer a la institución. **Conclusiones:** Respecto a las dimensiones evaluadas, más de la mitad de los trabajadores estudiados se ubicó en el nivel de exposición psicosocial más desfavorable en relación con las Exigencias Psicológicas y doble presencia, seis de cada diez trabajadores encuestados presentan niveles de estrés elevados y un 52% tiene alta percepción de la institución. Se recomienda proponer un programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosociales que tenga como objetivo promover, preservar y restaurar la salud mental de los trabajadores y la capacitación adecuada de los mismos para enfrentar la exposición al público.

Palabras clave: Riesgo psicosocial, Clima Organizacional, Estrés Laboral.



**Psychosocial risk factors and organizational climate in workers of the international boarding area of an airport in the city of Valencia Carabobo State 2013.**

**Author: Pilar Gracia Criollo Marrero**  
**Abstract**

In the workplace there has been progress in investigating the conditions on occupational safety and health, among these approaches highlights the interdisciplinary and consideration as "risk" of a wider range of variables, including the most emerging like psychosocial factors. **Objective:** Analyze the Psychosocial Risk Factors and Organizational Climate in workers of the international boarding area of an airport in the city of Valencia Carabobo State 2013. **Subjects and Methods:** A descriptive, transversal and non-experimental study was made, the sample consisted of 25 workers who attended the medical service. For data collection were used ISTAS 21 questionnaire to determine psychosocial risks, Seppo Aro questionnaire to determine the scale symptomatic of stress and an instrument was used to measure the organizational climate called CLIOUNing. **Results:** The mean age was 28.8 years, 52% of workers stood at an unfavorable psychosocial exposure level in relation to psychological demands, 88% positioned in the Red level in terms of insecurity, 72% of employees stood at the worst level of psychosocial exposure in relation to their esteem, 84% positioned in the Red level in respect of double presence, it was determined that 60% of workers have high levels of stress, 52% reflects a high perception of belonging to the institution. **Conclusions:** Regarding the evaluated dimensions, more than a half of the studied workers were at the worst level of psychosocial exposure in relation to psychological demands and double presence, six out of ten surveyed workers have high levels of stress and 52 % has a high perception of the institution. It is recommended propose a program of surveillance of psychosocial risk factors that aims to promote, preserve and restore mental health of workers and adequate training them to face public exposure.

**Key words: Psychosocial Risk, Organizational Climate, Job Stress.**

## INTRODUCCIÓN

El fenómeno de estrés laboral es uno de los que mayor atención ha despertado en las dos últimas décadas en Salud, incluyendo el ámbito de Salud Ocupacional y las Organizaciones. A pesar de ello no existe unanimidad en su conceptualización, por lo que continúa siendo un término bastante ambiguo e impreciso. El estrés laboral presenta consecuencias tanto para los individuos como para la organización. Aunque se puede distinguir entre “eustrés” o estrés positivo cuando es motivador y estimulante y “distrés” o estrés negativo cuando se refiere a tensión, angustia, malestar físico, depresión, el interés de los investigadores se ha dirigido a las consecuencias negativas que el estrés produce en los individuos <sup>(1)</sup>.

Los factores de riesgo en el trabajo se refieren a: “Aquellas interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y por otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, rendimiento y la satisfacción en el trabajo” <sup>(2)</sup>.

Todas las actividades humanas, y el trabajo específicamente, implican riesgos para la salud y la seguridad. El trabajo como origen del riesgo y la salud como bienpreciado para el ser humano, pueden verse alterados por factores ambientales y condiciones de trabajo que incluyen ambiente físico, psicológico y social <sup>(3)</sup>. Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y de su organización, que pueden afectar la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también se les llama estrés. Por otro lado, están las aptitudes, competencias y necesidades de los empleados. La experiencia y percepción de estas interacciones puede afectar a la salud y seguridad de los trabajadores y a los resultados de las organizaciones.

Según Gurrea <sup>(4)</sup>, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) desde 1986 define riesgos psicosociales como las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión de trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores/as por otro. Estas interacciones podrían afectar la salud de los trabajadores/as, a través de sus percepciones y experiencias. Los factores psicosociales incluyen:

Factores inherentes al trabajo: Ajuste persona-entorno, carga de trabajo, jornada de trabajo, diseño del entorno, factores ergonómicos, autonomía y control, ritmo del trabajo, supervisión electrónica del trabajo, claridad y sobrecarga de los roles asignados.

Factores interpersonales: Acoso sexual y violencia en el lugar de trabajo.

Seguridad en el empleo: Ambigüedad sobre el futuro del empleo, desempleo.

Factores macro organizativos: Gestión de la calidad total, estilo de dirección, estructura organizativa, clima y cultura de la organización, medición y remuneración del rendimiento, cuestiones de personal.

Desarrollo de la carrera: Socialización, etapas de la carrera profesional.

Factores individuales: Patrones de comportamiento de los tipos A y B, resistencia, autoestima, locus de control, estilos de afrontamiento, apoyo social, género, estrés en el trabajo y enfermedad, y los aspectos étnicos.

La evaluación de los eventos como estresantes depende de factores relacionados con la persona y con el ambiente. Los factores personales incluyen características intelectuales, motivacionales y de personalidad <sup>(5)</sup>.

En términos de prevención de riesgos laborales, la relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (el ruido por ejemplo) y la salud. Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones), conductuales (abuso

del alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios), y fisiológicas (reacciones neuroendocrinas). Estos mecanismos, (también denominados estrés), pueden ser precursores de enfermedad bajo ciertas circunstancias y ante ciertas interacciones.

Un trabajador no opera en el vacío. Lleva consigo al trabajo ciertas ideas preconcebidas sobre sí mismo, quién es, qué merece y qué es capaz de realizar. Estos preconceptos reaccionan con diversos factores relacionados con el trabajo, tales como el estilo de su jefe, la rigidez de la estructura organizacional y la opinión de su grupo de trabajo. Es decir, el desempeño del trabajador se gobierna por su análisis objetivo de la situación y por sus impresiones subjetivas del clima en el que trabaja <sup>(6)</sup>.

Más recientemente, Litwin y Stringer <sup>(7)</sup> sostienen que el concepto de clima puede ser útil para enlazar los aspectos objetivos de la organización (tales como su tecnología, liderazgo y reglamento) con la motivación y el comportamiento de los trabajadores. La importancia del concepto proviene de su función como vínculo entre los aspectos objetivos de la organización y el comportamiento de los trabajadores. El liderazgo, sobre todo, es un factor principal del clima, y por consiguiente de la conducta de los trabajadores. El clima organizacional es el conjunto de variables que determinan el nivel de la percepción que tiene el personal sobre las condiciones de trabajo en las que se desempeña y su interacción con el entorno <sup>(8)</sup>.

Algunos autores han hecho aportes al concepto de clima organizacional: Francis Cornell lo define como una mezcla de interpretaciones o percepciones que las personas hacen en una organización de sus trabajos o roles con relación a los demás compañeros <sup>(9)</sup>. De acuerdo a lo anterior son las percepciones las que definen el clima y solo a partir de éstas se puede conocer y determinar las características del mismo. Chris Argyris sostiene que es necesario que en la organización exista una atmósfera interpersonal de confianza, franqueza y tranquilidad para que se pueda aceptar la existencia del conflicto, de tal forma que se le identifique y se haga lo

necesario para resolverlo <sup>(10)</sup>. Litwin y Stringer lo entienden como una característica relativamente permanente que define el ambiente interno de cualquier empresa, el cual lo experimentan todos los miembros de la organización e influencia su comportamiento <sup>(7)</sup>. Schneider y Hall conceptúan que es un conjunto de percepciones globales de las personas sobre el medio interno organizacional, resultado de la interacción de las características personales y de la organización <sup>(11)</sup>. Según Carvajal <sup>(12)</sup>, es un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por el empleado, las cuales se supone son una fuerza que influye en su conducta.

Con base en lo anterior, el concepto del clima organizacional se podría sintetizar así: Es el resultado del conjunto de percepciones globales de las personas sobre su medio interno de trabajo. Es un efecto de la interacción de los motivos internos de los individuos, de los incentivos que da la organización y de las expectativas que se despiertan en dicha relación.

A pesar de no poderse tocar ni ver, sí se puede sentir como algo que afecta los comportamientos de las personas que forman una organización, así como el clima se ve afectado por la relación existente entre la organización como tal y sus integrantes. Por lo tanto, el clima organizacional está integrado por: el aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, valores, aprendizaje, entre otros; los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles; la motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo; el liderazgo, el poder, las políticas, la influencia, el estilo; la estructura; los procesos organizacionales, la evaluación, el sistema de remuneración, la comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Los factores de riesgo psicosociales y el clima organizacional comparten facetas antecedentes (ej. El liderazgo, las relaciones interpersonales, la disponibilidad de recursos y la claridad). Esto indica que contar con condiciones adecuadas de estos aspectos favorece la existencia de factores psicosociales y percepciones del trabajo convenientes y viceversa.

Cabe destacar, que los riesgos psicosociales en el ámbito laboral pudieran estar condicionados por el proceso socio político que se vive en Venezuela, caracterizado por un elevado dinamismo, polarización y cambios constantes. El desarrollo de empresas e instituciones sociales y entre ellas las organizaciones laborales se encuentran influenciadas por el entorno, la globalización de la economía, la demanda de servicios por parte de los clientes, la innovación y el cambio tecnológico, la naturaleza de la competencia, las nuevas regulaciones y normativas gremiales y legales y los fines mismos de una organización.

Bien es sabido que en las organizaciones laborales, y especialmente con el marco legal existente en Venezuela, se hace indispensable diseñar programas de salud laboral con un enfoque participativo y preventivo que permita no solo identificar las necesidades reales y prioridades de cada organización, o los procesos peligrosos y riesgos presentes en el ambiente laboral que afectan la salud integral de los trabajadores, sino también dirigir los esfuerzos hacia lograr el control y seguimiento del estrés ocupacional.

Entre las enfermedades asociadas al trabajo se incluye el estrés, definido por la biología y la medicina como “el proceso o mecanismo general con el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias a las que se expone en el medio en que se desarrolla”. Este proceso psiconeuroendocrinológico es el estrés <sup>(13)</sup>.

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS) <sup>(14)</sup> define el estrés como el “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción”. Se le considera como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar. La OIT se refiere al estrés laboral como una enfermedad que es un peligro para las economías de los países, que resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores y acota que existen estudios que demuestran que la salud está

relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo, que pueden causar y agravar una enfermedad e influir en su curación y rehabilitación<sup>(15)</sup>. Desde los años sesenta, las investigaciones han demostrado que el exceso de exigencias psicológicas, la falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, la falta de apoyo social y calidad de liderazgo y las escasas compensaciones pueden ser nocivos para la salud, independientemente de la personalidad del trabajador o de sus circunstancias personales o familiares. Esta condición puede ser beneficiosa si la persona lo asume como reto o retos que no rebasen sus capacidades de respuesta. Ahora bien, si el estrés rebasa las capacidades de adaptación del ser humano, puede expresarse como patologías tipo hipertensión arterial, gastritis, colitis, problemas dermatológicos, mioartralgias, trastornos de salud mental e inmunosupresión. Al respecto, se han realizado investigaciones sobre el estrés, entre las cuales destaca un estudio realizado por Francesco<sup>(16)</sup> quien estudió los factores de riesgo psicosocial en una empresa de servicios aeroportuarios de Quito. Se utilizó el Método del Instituto Navarro de Salud Laboral de España. Se evaluaron: Participación, Información, Implicación-Responsabilidad-Formación, Comunicación-Gestión del tiempo-Cohesión de grupo; encontrándose desviaciones que deben ser tratadas para mejorar el ambiente laboral y reducir la presencia de factores de riesgo psicosocial en la organización. El autor propuso recomendaciones que deben ser tomadas como una guía general y que ayudaron a atenuar los riesgos psicosociales en la empresa, logrando una satisfacción laboral de sus trabajadores. También, Barreiro<sup>(17)</sup> analizó las enfermedades del trabajo y los riesgos psicosociales, y desde su visión la relación laboral, en tanto personal, constituye un factor, junto con otros (ritmo de vida, dificultades de integración social, familiar o sexual, ausencia de comunicación o miedo al porvenir y la muerte), capaz de llevar a sufrir patologías psíquicas susceptibles de provocar graves secuelas en el individuo, no en vano el trabajo tiene una significación muy superior a la mera obtención de ingresos económicos, es

tanto más trascendente cuanto que la mayoría de los sujetos dedican buena parte de su vida a prepararse para desarrollar una actividad profesional, proyectando sus anhelos de cara a la sociedad, autoestima y realización.

Cuando esto no ocurre, la presión e insatisfacción, bajo la forma de estrés en sus distintas modalidades sacudirá a la población obrera (de hecho, constituye el segundo problema de salud laboral, afectando al 28% de los trabajadores), dando pie al nacimiento de distintas enfermedades psicosomáticas. Según leyes vigentes <sup>(18,19)</sup>, el estrés laboral puede constituir un proceso favorable o destructivo para el bienestar de los trabajadores, como parte de los componentes que pueden afectar su salud mental.

En vista que en la empresa aeroportuaria objeto de este estudio, se han observado algunos componentes que pudieran afectar la salud de sus trabajadores, se plantea: ¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales de los trabajadores de la zona de Embarque Internacional de un Aeropuerto en Valencia Estado Carabobo 2013?

### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar los factores de riesgo psicosociales y clima organizacional en trabajadores de la zona de embarque internacional de un aeropuerto en la ciudad de Valencia Estado Carabobo 2013.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Describir el proceso productivo de la zona de embarque internacional.
2. Identificar los factores de riesgo ocupacional presentes en la zona de embarque internacional del aeropuerto.
3. Caracterizar las dimensiones psicosociales más desfavorables en los participantes de la muestra.
4. Determinar los niveles de Estrés en la muestra estudiada.
5. Describir la percepción por parte del trabajador del clima organizacional de la empresa.



## SUJETOS Y MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo, transversal y no experimental, para analizar los factores de riesgo Psicosociales y el clima organizacional en trabajadores de la Zona de embarque internacional de un Aeropuerto en la ciudad de Valencia Estado Carabobo 2013.

La población estuvo conformada por 25 trabajadores quienes estuvieron laborando en el área de embarque internacional y manifestaron su disposición a participar previa firma de una carta de consentimiento informado. Se estudió una muestra intencional tipo censo, que en este caso asume la totalidad de los sujetos de la población. Grupos de 12 oficiales de seguridad. Requerimientos del cargo: Bachilleres entre 21 y 30 años, estar inscritos o haber prestado servicio militar, tener una estatura superior a 1,60 metros (mujeres) y 1,65 metros (hombres) con guardias de 24 horas cada 3 días rotando por los puntos de Control de seguridad. Con periodos de 1 hora para almuerzo y 20 minutos cada 3 horas para descanso. Describiendo sus tareas a continuación:

- 1.- El trabajador debe instruir a los pasajeros a despojarse de los objetos metálicos que posean y colocarlos en cestas o recipientes para tal fin.
- 2.- El trabajador verifica en el monitor de la Máquina de rayos X por un agente de Seguridad del aeropuerto en conjunto con el Personal de la Guardia Nacional.
- 3.- El trabajador debe supervisar el paso de los pasajeros por el pórtico detector de metales.
- 4.- Al detectarse objetos sospechosos en el equipaje de mano por medio de la máquina de rayos X: la cinta transportadora será detenida por el oficial de seguridad manteniendo el objeto o equipaje de mano dentro de la estructura de la máquina de rayos X para evitar que el pasajero pueda tomarlo, el objeto es retirado a una mesa de inspección por otro oficial mientras el pasajero es mantenido a una distancia prudencial para informarle que se requiere de su consentimiento para inspeccionar manualmente su equipaje de mano para luego interrogarlo

sobre el objeto bajo sospecha si es un objeto o sustancia prohibida, se retendrá, y no se permite su ingreso al área .

Para la recolección de información fue empleado como instrumento el cuestionario ISTAS 21 (Anexo 1) el cual es un procedimiento sistemático para la evaluación de riesgos psicosociales, mediante el uso de instrumentos estandarizados, fiables y adecuadamente validados y con fundamentos legales claramente definidos. Los riesgos psicosociales en el ISTAS 21 se pueden identificar a través de seis apartados o dimensiones:

**Exigencias Psicológicas:** cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que se escondan los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida;

**Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo:** cuando no se tiene margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar habilidades y conocimientos o carece de sentido para el trabajador, cuando no se puede adaptar el horario a las necesidades familiares, o no se puede decidir cuándo se hace un descanso;

**Apoyo Social y de Calidad de Liderazgo:** cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo;

**Inseguridad:** cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio en contra de la voluntad del trabajador, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, entre otros.

**Doble Presencia:** el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos, a pesar de disponer de herramientas y normativa para la conciliación de la vida laboral y familiar. Las mujeres

siguen realizando y responsabilizándose del trabajo doméstico y familiar, por lo que la doble presencia es más prevalente entre el colectivo de mujeres.

**Estima:** la estima incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo.

Cada apartado o dimensión contiene tres intervalos de puntuaciones, cada uno de estos intervalos clasifica la población estudiada según tres colores: Verde (nivel de exposición psicosocial más favorable), amarillo (nivel de exposición intermedio) y Rojo (nivel de exposición más desfavorable) y de acuerdo con cada dimensión psicosocial se tiene que Exigencias psicológicas Verde (De 0 a 7) Amarillo (De 8 a 10) y Rojo (De 11 a 24) - Trabajo activo y posibilidades de desarrollo Verde (De 40 a 26) Amarillo (De 25 a 21) Rojo (De 20 a 0) - Inseguridad Verde (De 0 a 1) Amarillo (De 2 a 5) y Rojo (De 6 a 16) - Apoyo social y calidad de liderazgo Verde (De 40 a 29) Amarillo (De 28 a 24) y Rojo (De 23 a 0) - Doble presencia Verde (De 0 a 3) Amarillo (De 4 a 6) y Rojo (De 7 a 16) y Estima Verde (De 16 a 13) Amarillo (De 12 a 11) y Rojo (De 10 a 0) <sup>(20)</sup>.

Asimismo se aplicó el cuestionario SSS de Seppo Aro (Anexo 2), la técnica “Cuánto estrés tengo” y la entrevista. Entre los principales resultados que se pueden obtener está la presencia de estrés en ellos y entre los principales factores que tributan están el déficit en las habilidades personales, el interés que pongan a la tarea, la sobrecarga de trabajo, lo monótona que puede resultar la actividad, el inadecuado clima organizacional, lo que puede generar síntomas como dolores abdominales, cefaleas, desórdenes gastrointestinales y cardiovasculares entre otros, evidenciándose un alto grado de estrés en ellos. Este instrumento permite determinar la presencia de síntomas que se desarrollan sobre la base del estrés psicológico en cada trabajador. Además permite conocer mediante el índice de incidencia de los síntomas que se presentan, si la persona está estresada o no <sup>(21)</sup>.

Consta de 18 ítems donde se mencionan síntomas presentes en el estrés y la respuesta tiene cuatro opciones cada una con una puntuación cuando sea marcada por el sujeto:

Raramente o nunca = 0

Algunas veces = 1

Frecuentemente = 2

Muy frecuentemente = 3

Al realizar la sumatoria se ubicó el resultado en el siguiente rango: Hasta 10, Nivel de Estrés Normal; Más de 10: Sujeto estresado o Nivel de Estrés Elevado.

De igual manera se empleó un instrumento para medir el Clima Organizacional denominado CLIOUNing (Anexo 3), para gestionar el ambiente de trabajo, es producto de un enfoque interdisciplinario que incluye las ciencias humanas, la ingeniería, la estadística y la gestión de la calidad, y plantea tres dimensiones, a saber: Gestión Institucional, retos personales e Interacción. Así, el CLIOUNing es el resultado de una rigurosa investigación bibliográfica y su adaptación al medio de trabajo es producto del análisis de expertos en el área y del personal involucrado. La versión inicial, consta de 37 variables que componen la escala y de 4 variables auxiliares que servirían para evaluar su validez. Las respuestas solicitadas se reflejan en una escala tipo Likert que oscila del 1 (en desacuerdo) al 7 (de acuerdo), que permitió al encuestado posicionarse y discriminar en sus respuestas. En la encuesta se incluyeron preguntas sobre Liderazgo, Calidad y Satisfacción, con el fin de poder establecer la validez de la escala de medida. Una vez presentados los objetivos e importancia del proyecto a los sujetos bajo estudio, se les pidió que valoraran sus percepciones sobre el clima organizacional presente en la institución.

El CLIOUNing cubre todas las dimensiones importantes del clima organizacional laboral. Las treinta y siete (37) variables que integran la encuesta definitiva, agrupadas en tres factores, constituyen una adaptación

del material original, realizado tomando como referencia la literatura especializada sobre teoría organizacional, por lo que se puede considerar que la escala presenta validez de contenido. Así, se logra identificar en el primer factor variables asociadas con la gestión institucional como el reconocimiento dado por la gestión de la calidad, la planificación institucional, el trabajo claramente estructurado y definido y la existencia de equipos de trabajo. En un segundo factor se reúnen variables que tienen que ver con los retos individuales del personal de la institución, tales como la actitud para adaptarse rápidamente a nuevas situaciones, el desarrollo de las habilidades y conocimientos, y el establecimiento de altos estándares de desempeño personal. Por último, el tercer factor reúne variables relacionadas con la interacción del individuo con la institución, a saber, la asignación de recursos para hacer bien el trabajo, el reconocimiento dado por la institución por ese trabajo desempeñado, el flujo oportuno y directo de la información y comunicación y el orgullo de pertenecer a la institución <sup>(8)</sup>.

Los datos se procesaron con el software libre PSPP versión 3. Los resultados se presentan en cuadros de distribución de frecuencias. Las variables edad y antigüedad laboral se adaptaron a la distribución normal según la prueba de Kolmogorov-Smirnov, por lo cual se describen con la media y su desviación estándar.

## RESULTADOS

A continuación se realiza la descripción e identificación de la empresa estudiada:

El aeropuerto internacional donde se realizó el estudio es el cuarto aeropuerto más importante del país ubicado en la ciudad de Valencia Estado Carabobo. Más del 60% de la carga aérea que se moviliza en Venezuela corresponde a este Aeropuerto, convirtiéndolo en el principal aeropuerto carguero de país. A partir del 05 de enero de 2010, el Aeropuerto Internacional de Valencia "Arturo Michelena" pasó a formar parte de la empresa del Estado venezolano, Bolivariana de Aeropuertos, BAER S.A. según Gaceta Oficial N° 39339.

**Misión:** Ofrecer un servicio aeroportuario de calidad, seguro y confiable en el Estado Carabobo, ejecutando una gestión clara, honrada y eficiente, apegada a la ética y la moral del aeropuerto, así como las que emanan de las normas nacionales e internacionales vigentes para la aeronáutica y de esta manera satisfacer las necesidades de los usuarios, generando niveles de ingresos que nos permitan prosperar y fortalecer la región carabobeña enmarcada en el desarrollo del proyecto socialista.

**Visión:** Ser el precursor del servicio aeroportuario en el país, que pueda servir de modelo a las administraciones aeroportuarias que conforman Bolivariana de Aeropuertos, por contar con una estructura administrativa y organizativa consolidada con niveles de decisiones ágiles, oportunos y orientados hacia un sistema que compagine la eficiencia gerencial, con su entorno social, la calidad del servicio, la seguridad y la satisfacción de los usuarios que diariamente visitan el Aeropuerto.

Se estudió una población de veinticinco (25) trabajadores de ambos sexos, que laboraban en el área de embarque internacional del aeropuerto. El promedio de la edad fue 28,8 años, la desviación estándar 5,3 años, con valor mínimo de 23 años y máximo de 40 años. La antigüedad laboral tuvo como valor mínimo 1 año, un máximo de 4 años, con promedio de 2,5 años y desviación estándar de 1,1 años. La distribución de los trabajadores según la edad y antigüedad se resume en el Cuadro 1, destacando que 76% eran menores de 33 años y 72% tenía hasta 3 años de antigüedad (Cuadro 1).

Respecto a las dimensiones evaluadas con el ISTAS 21, un 52% de los trabajadores se ubicó en un nivel de exposición psicosocial desfavorable en relación con las exigencias psicológicas, con una puntuación mínima de 2, máxima de 20, una media de 10,8 puntos y desviación estándar de 4. Un 88% se posicionó en el nivel Rojo en cuanto a la inseguridad, con un promedio de 11,6 puntos, desviación estándar de 4,5 puntos, mínimo de cero y máximo de 16 puntos. El 44% se ubicó en el nivel Amarillo, de exposición psicosocial intermedio, en la dimensión de trabajo activo y posibilidades de desarrollo, un promedio de 24,2 puntos, desviación estándar de 5,6 puntos, mínimo de 13 y máximo de 25 puntos (Cuadro 2).

El 72% de los trabajadores se ubicó en el nivel de exposición psicosocial más desfavorable en relación con su estima, con una puntuación mínima de 2, máxima de 16, una media de 8,9 puntos y desviación estándar de 3,8. Un 84% se posicionó en el nivel Rojo en cuanto a la doble presencia, con un promedio de 8,8 puntos, desviación estándar de 3,7 puntos, mínimo de cero y máximo de 14 puntos. Con respecto a la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo, se encontró igualdad de 36% en el nivel Verde y Rojo, con un promedio de 26,7 puntos, desviación estándar de 7,4 puntos, mínimo de 12 y máximo de 38 puntos (Cuadro 3).

Con respecto al cuestionario Seppo Aro se determinó que 60% de los trabajadores del área de embarque internacional presenta altos niveles de

estrés, con una media de 12,12 puntos, desviación estándar de 6,6, con una puntuación mínima de 1 y la máxima de 24 (Cuadro 4).

En relación a la evaluación del cuestionario *CLIOUNing* y las variables estudiadas un 48 % de los encuestados tiene una percepción baja de la institución mientras que un 52 % refleja una alta percepción de pertenecer a la institución. Referente a el primer factor variables asociadas con la gestión institucional como el reconocimiento dado por la gestión de la calidad, la planificación institucional, el trabajo claramente estructurado y definido y la existencia de equipos de trabajo, los resultados arrojaron que un 52% indica baja percepción y un 48 % alta percepción con respecto a esta variable. En el segundo factor de variables que tiene que ver con los retos individuales del personal de la institución, tales como la actitud para adaptarse rápidamente a nuevas situaciones, el desarrollo de las habilidades y conocimientos, así como el establecimiento de altos estándares de desempeño personal, la encuesta indicó que un 60 % tiene una percepción alta mientras que un 40 % lo percibe baja. Por último, el tercer factor reúne variables relacionadas con la interacción del individuo con la institución, a saber, la asignación de recursos para hacer bien el trabajo, el reconocimiento dado por la institución por ese trabajo desempeñado, el flujo oportuno y directo de la información y comunicación y el orgullo de pertenecer a la institución, un 64 % percibe una alta interacción mientras que un 36 % tiene una baja percepción (Cuadro 5).





## DISCUSIÓN

Se evaluó los factores de riesgo Psicosociales y Clima Organizacional en una muestra censal de 25 trabajadores del área de embarque internacional de un Aeropuerto ubicado en Valencia estado Carabobo.

Un informe entregado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo en 2008 sobre riesgos psicosociales reveló que los cambios técnicos en el mundo laboral, más los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluyendo también el fenómeno de la globalización, han originado una serie de riesgos psicosociales que están teniendo consecuencias sobre la salud de la población y pueden repercutir en el bienestar de los trabajadores. Entre estos efectos, destacan las nuevas formas de contratación laboral, que se caracterizan por la aparición de contratos de trabajo más precarios y la subcontratación e inseguridad en el puesto de trabajo <sup>(22)</sup>.

Las exigencias psicológicas de tipo emocional se presentan como rechazo ante la actividad, en este caso de embarque internacional, donde se debe interactuar hasta con 2000 pasajeros por guardia, a quienes les deben girar instrucciones para el correcto ingreso expuestos a la situación socio política que se presenta en el país, demostrando en ocasiones el déficit de entrenamiento al momento del trato con el pasajero y el manejo el estrés.

Entre las dimensiones psicosociales más desfavorables, la que obtuvo mayor puntaje fue la relacionada con la Inseguridad en el Trabajo con un 88% de los trabajadores en condición Desfavorable (Rojo), lo que indica que en la muestra estudiada existen fuertes evidencias de que la inseguridad en el empleo, la temporalidad, se pueden relacionar con múltiples indicadores de salud y, con base en la experiencia de la autora en la institución estudiada, se sospecha especialmente de su estrecha relación con la incidencia de hallazgos en la morbilidad y clima organizacional de la misma, donde se evidenciaron durante el periodo tres cambios a nivel de gerencia,

relacionados con las condiciones de trabajo por el estilo de cada una de las gerencias, rotaciones, turnos, asignaciones, responsabilidades y distribución de la carga de trabajo. Además, la inseguridad puede relacionarse con otras condiciones de trabajo tales como el horario de trabajo nocturno, salario, forma de pago, remuneración acorde al promedio del rendimiento del trabajador, entre otros. Por tanto, una organización del trabajo saludable debería proveer a las personas de suficientes oportunidades para que éstas tengan control sobre sus propias vidas, lo que de forma muy especial afecta la estabilidad en el empleo, el control sobre los cambios de las condiciones de trabajo (muy especialmente de jornada y horarios de trabajo). Limitar la temporalidad del empleo y negociar los cambios en las condiciones de trabajo son orientaciones preventivas que deberían tomarse en consideración como lo refiere Báez <sup>(23)</sup>.

De igual forma, la dimensión Doble Presencia obtuvo un 84% de los trabajadores siendo esta Desfavorable (Rojo), pues las exigencias en el ámbito productivo y el familiar son asumidas cotidianamente de manera sincrónica (ambas exigencias coexisten de forma simultánea). Además existen trabajadores que desempeñan otras actividades laborales a fin de generar mayores ingresos, por lo cual, el entorno socioeconómico y las exigencias cada vez mayores en cuanto a costo de la vida, satisfacción de necesidades del grupo familiar y el sentido de superación de cada cual, deben ser tenidos en consideración al hacer un abordaje integral de los factores psicosociales que pueden comprometer la salud mental de los trabajadores. Así mismo, Gutiérrez y Martínez <sup>(24)</sup> señalaron que a mayor edad, número de hijos y antigüedad en el cargo, mayor fue el nivel de estrés; en un estudio de burnout en enfermeras oncológicas mexicanas.

Por lo tanto, los factores psicosociales de riesgo pueden impactar en forma negativa no sólo a los trabajadores, sino también al funcionamiento de la organización, los trabajadores expuestos a este tipo de factores reducen su desempeño, pudiendo comprometer aspectos como la productividad y la

imagen de la empresa, entre otros. Uno de los mayores problemas actuales derivado de los factores de tipo psicosocial es el estrés. Son diversas las investigaciones que han definido, que mientras mayor sea la cantidad de roles que la persona debe desempeñar, mayor será la probabilidad de que sufra estrés <sup>(25)</sup>.

Con respecto al cuestionario Seppo Aro se determinó que 60% de los trabajadores presenta altos niveles de estrés, con una media de 12,12 puntos, coincidiendo con Chacín y col. <sup>(26)</sup> desde una perspectiva gerencial, quienes señalan que es indeseable cualquier aspecto del funcionamiento organizacional relacionado con resultados conductuales negativos, originados por factores psicosociales como el estrés. La consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual. Así mismo esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión <sup>(27)</sup>.

En relación a la evaluación del clima organizacional a través del CLIOUNing, un 52 % refleja una alta percepción de pertenecer a la institución estudiada, con respecto al primer factor de variables asociadas con la gestión institucional como el reconocimiento dado por la gestión de la calidad, la planificación institucional, el trabajo claramente estructurado y definido y la existencia de equipos de trabajo los resultados arrojaron que un 52% indica baja percepción. Con respecto a la percepción el clima organizacional García<sup>(28)</sup> refleja que su principal importancia radica en el sentido de que el comportamiento, de los trabajadores no es una consecuencia de los factores organizacionales existentes, sino de las percepciones que el trabajador tenga de estos factores, percepción que a su vez está influida por su carga personal cultural. Es decir, que las percepciones dependen en buena parte de las interacciones, de las actividades y de todas las experiencias que la persona tenga con su empresa, por lo que el Clima Organizacional lo que

hace es reflejar la interacción entre las características del personal y las de la organización. De ahí la importancia de conocer cuáles son las percepciones de quienes laboran en la organización, para conocer cuánto afecta su desempeño los tópicos involucrados en esta variable. Se debe fomentar un crecimiento psicológico para así conseguir un efectivo desempeño y prevenir los factores de riesgos psicosociales, siendo la satisfacción el mecanismo psicológico que explicaría la relación entre crecimiento psicológico y desempeño, esto es, que ejerce un rol mediador. Se entiende pues que la apertura al cambio, el manejo del fracaso y la flexibilidad (dimensiones de crecimiento psicológico) favorecen evaluaciones más positivas sobre la realidad y aportan, por ello, a la satisfacción del personal, la cual, a su vez, puede influir sobre el desempeño de las personas. El crecimiento psicológico se ha definido como un proceso a través del cual las personas generan estructuras cognitivas que les permiten integrar su realidad exterior e interior. Se refiere a la forma como se interpreta la realidad para conseguir visiones más positivas sobre el mundo. Implica un manejo abierto y creativo de la incertidumbre, una amplia apertura al cambio, flexibilidad y manejo del fracaso desde un punto de vista positivo como una importante oportunidad de aprendizaje <sup>(29)</sup>.

## CONCLUSIONES

- La mayoría de los trabajadores estudiados tenía entre 23 y 27 años, con antigüedad de 2 años y el cargo de Oficial de seguridad aeroportuaria.
- Respecto a las dimensiones evaluadas con el ISTAS 21, más de la mitad de los trabajadores estudiados se ubicó en el nivel de exposición psicosocial más desfavorable en relación con las Exigencias Psicológicas; ocho de cada diez se posicionaron en el nivel Rojo en cuanto a la Inseguridad; casi tres cuartas partes se ubicó en el nivel Amarillo o Rojo, en la dimensión de trabajo activo y posibilidades de desarrollo.
- Siete de cada diez trabajadores se ubicaron en el nivel de exposición psicosocial más desfavorable en relación con su Estima; un 84% se posicionó en el nivel Rojo en cuanto a la Doble Presencia; en la dimensión de Apoyo Social y Calidad de Liderazgo se registró una dualidad entre el nivel Verde con 36% y el nivel Rojo igualmente con 36%.
- Las dimensiones evaluadas con la encuesta de Seppo Aro determinaron que seis de cada diez trabajadores encuestados presentan niveles de estrés elevados.
- Un 52% de los trabajadores refleja una alta percepción de pertenecer a la Institución según lo reflejado en la encuesta *CLIOUNing*.
- Debido a la alta percepción de los trabajadores con respecto a su empresa en lo referente a gestión institucional, determinamos que los hallazgos evidenciados en los mismos están relacionados directamente a falta de capacitación en atención al público e inteligencia emocional y no a clima organizacional.
- La empresa presenta un déficit en la identificación de riesgos psicosociales y su vigilancia epidemiológica.



## RECOMENDACIONES

- Fortalecer la elaboración del Programa de Seguridad y Salud en el trabajo con tópicos relacionados a mejorar y mantener la salud mental y social de los trabajadores.
- Consolidar un proceso de capacitación pre ingreso para los trabajadores de la zona de embarque, tomando en cuenta los resultados de esta investigación, afianzando temas como atención y trato con el público, manejo del estrés, inteligencia emocional, para aplicar la prevención de factores de riesgo psicosociales propios de este puesto de trabajo.
- Proponer un programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosociales que tenga como objetivo promover, preservar y restaurar la salud mental de los trabajadores del Aeropuerto, de manera que se cumpla con la difusión de la información respecto al estrés en todas sus formas, en el cual se determinen sus causas y las formas de controlarlo, las cuales deben incluir educación, higiene mental, ejecución regular y progresiva de actividad física moderada, recreación, logro de un ritmo de sueño adecuado, entre otras para el logro de una vida saludable en forma integral, propiciando también un compromiso individual de cada trabajador, por ejemplo, con el consumo moderado de alcohol, la eliminación del consumo de tabaco, el practicar actividad física, compartir con su familia y recrearse sanamente.
- Dar cumplimiento al marco legal vigente, específicamente a la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) <sup>(18)</sup> en el capítulo II: De las prestaciones, programas y servicios del componente de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, artículos 102, 103, 104 y además a la Ley Orgánica del Trabajo <sup>(19)</sup> en el Título IV: De las condiciones de trabajo,



capítulo I, artículo 185, capítulo V: De las vacaciones y capítulo VI: De la seguridad e higiene en el trabajo, en sus artículos 236 y 237. Sección III Vigilancia y Control de las Actividades de Promoción de Recreación, Utilización del Tiempo Libre, Descanso y Turismo Social, en el artículo 111.

- Cabe destacar el papel que debería jugar en Venezuela el Instituto Nacional para la Capacitación y Recreación de los Trabajadores (INCRET), el cual es una institución adscrita al Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social, que debería desarrollar y ejecutar estrategias, políticas y acciones con miras al desarrollo del plan estratégico nacional de recreación socio-laboral, a través del turismo social, la cultura y el deporte, según lo dispuesto en la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, la LOPCYMAT y el Plan Nacional Simón Bolívar.
- Motivar a los trabajadores en general por medio de charlas de divulgación acerca de la necesidad de desarrollar un estilo de vida saludable, proponiendo entre otros intercambios deportivos, culturales y el turismo a través de excursiones y otras actividades que impliquen el compartir sanamente con su grupo familiar y con sus compañeros.
- Darle continuidad a esta línea de investigación, con futuros estudios que nos aproximen a conocer cada día más la realidad de los factores psicosociales en el trabajo y su relevancia en la salud de los trabajadores.
- Abordar el clima organizacional como variable relevante en relación con los factores de riesgo psicosocial presentes en el ambiente de trabajo.



## REFERENCIAS

1. Fonseca M, Yosamne. El estrés psicológico y sus principales formas de expresión en el ámbito laboral. Universidad de La Habana 2008. <http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/>
2. Informe del Comité Mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena Reunión Ginebra, 1984. p. 5.
3. Vaquero J, Ceña R. Prevención de riesgos laborales: seguridad higiene y ergonomía. Madrid: Pirámide; 1999.
4. Gurrea J. Factores de riesgo psicosocial. Dimensión, evaluación e incapacidad. Los factores de riesgo psicosocial en el medio laboral. Un enfoque multidisciplinar. V Jornadas de la Sociedad de Medicina, Higiene y Seguridad del Trabajo de Aragón y La Rioja. Zaragoza, 2003. Disponible: <http://www.smhstar.org/archivos/070417jor5librodeponencias.pdf>
5. D'Anello S, Marcano E, Guerra J. Estrés ocupacional y satisfacción laboral en médicos del Hospital Universitario de Los Andes, Mérida Venezuela. Rev Med ULA 2003; 9(1-4):4-9.
- 6- Uceró J. Desarrollo Organizacional. Madrid ESIC Editorial; 2011.
- 7-Litwin, G. y Stringer, R. Motivation and Organizational Climate. Boston, Harvard University Press, USA, 1968, 214
- 8- Mejías A, Reyes O, Arzola M. Medición del clima organizacional en instituciones de educación superior. Universidad, Ciencia y Tecnología 2006; 10(38): 55-61.
- 9- Cornell F. Socially perceptive administration. New York: Ronald Press; 1955.
- 10- Argyris C. The individual and organization: some problems of mutual adjustment. New York: John Wiley And Son; 1957.
- 11- Hall D, Schneider B. Correlates of organizational identification as a function of career pattern and organizational type. Administrative Science Quarterly 1972; 17(3): 340-350.

- 12- Garcia, E, Clima Organizacional hacia un nuevo modelo. Revista Porik an Universidad del Cauca, Colombia; 2009.
13. Edex: Educar para vivir, educar para convivir. Competencias laborales y prevención de riesgos psicosociales. Estrés laboral. Disponible: [www.competenciaslaborales.net/es/riesgos.html](http://www.competenciaslaborales.net/es/riesgos.html)
- 14- Kalimo R. Los factores psicosociales en el trabajo, Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 1988.
- 15- Slipak O. Estrés Laboral. Alcmeón, Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica 1996; 19(4). Disponible en: [http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19\\_03.htm](http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm)
- 16- Francesco H. Estudio de factores de riesgo psicosocial de una empresa de servicios aeroportuarios. Trabajo de Grado para la Maestría en Seguridad, Salud y Ambiente. Universidad San Francisco, Quito Ecuador; 2007.
- 17- Barreiro G. Las enfermedades del trabajo: nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la protección social. Investigación en Seguridad Social Universidad de León, España; 2007.
- 18- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Gaceta Oficial N° 38.236. Caracas, 2005.
19. Ley Orgánica del Trabajo de los trabajadores y las trabajadoras Gaceta Oficial N° Número 39.916. Extraordinario del 7 de mayo de 2012.
- 20- Método ISTAS 21. Instrumento para la prevención de riesgos psicosociales. Instituto de Salud Laboral. Navarra. España. 2008
- 21- Cuestionario Seppo Aro. Escala de Síntomas de estrés. Unidad de investigación de los servicios médicos en el Centro Nacional Finlandés de la Investigación y Desarrollo para el Bienestar y la Salud. 2009
- 22- Coluccio A, Muñoz C. Situación contractual y su relación con satisfacción laboral, clima organizacional y absentismo en docentes, Universidad de Tarapacá, Arica, Chile, Febrero 2016.

- 23- Báez C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Trabajo de Grado en Seguridad Laboral. Universidad Autónoma de Madrid, España; 2008.
- 24- Gutiérrez G, Martínez S. Burnout en enfermeras oncológicas mexicanas. Salud de los Trabajadores 2006; 14(1): 19-30.
- 25- Gómez P, Hernández J, Méndez M. Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería. Cienc Trab. 2014; 16(49): 9-16.
- 26- Chacín B, Corzo G, Rojas L, Rodríguez E, Corzo G. Estrés organizacional y exposición a ruido en trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera. Investigación Clínica 2002; 43(4):271-89.
- 27- Valenzuela N, Análisis de la insatisfacción laboral en una mediana empresa de sector servicios, Red Internacional de Investigadores en Competitividad Memoria del IX Congreso ISBN 978-607-96203-0-4, Universidad Autónoma de Coahuila, México, Noviembre 2015.
- 28- García V. Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo. Universidad del Cauca, Colombia; 2006.
- 29- Sanín, J. A. & Salanova, M. Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. Universitas Psychologica 2014; 13(1): 95-107.

### Cuadro 1

Distribución de los trabajadores según edad y antigüedad laboral en el área de embarque internacional del Aeropuerto, Valencia Estado Carabobo 2013

Grupos de Edad (años)	N	%
23 a 27	11	44,0
28 a 32	8	32,0
33 a 37	3	12,0
38 a 40	3	12,0
<b>Antigüedad laboral (años)</b>		
1 año	5	20,0
2 años	8	32,0
3 años	5	20,0
4 años	7	28,0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Datos de la investigación

### Cuadro 2

Distribución de los trabajadores según los resultados del ISTAS-21 respecto a Exigencias Psicológicas, Inseguridad, Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo, en el área de embarque internacional del aeropuerto, Valencia Estado Carabobo 2013.

Exigencias Psicológicas	N	%
<b>Favorable=Verde</b> (0 a 7 puntos)	5	20,0
<b>Intermedia=Amarillo</b> (8 a 10 puntos)	7	28,0
<b>Desfavorable=Rojo</b> (11 a 24 puntos)	13	52,0
<b>Inseguridad</b>		
<b>Favorable=Verde</b> (0 a 1 puntos)	1	4,0
<b>Intermedia=Amarillo</b> (2 a 5 puntos)	2	8,0
<b>Desfavorable=Rojo</b> (6 a 16 puntos)	22	88,0
<b>Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo</b>		
<b>Favorable=Verde</b> (40 a 26 puntos)	9	36,0
<b>Intermedia=Amarillo</b> (25 a 21 puntos)	11	44,0
<b>Desfavorable=Rojo</b> (20 a 0 puntos)	5	20,0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos de la investigación

### Cuadro 3

Distribución de los trabajadores según los resultados del ISTAS-21 respecto a Estima, Doble Presencia, Apoyo Social y Calidad de Liderazgo, en el área de embarque internacional del aeropuerto, Valencia Estado Carabobo 2013

Estima	N	%
<b>Favorable=Verde</b> (16 a 13 puntos)	5	20,0
<b>Intermedia=Amarillo</b> (12 a 11 puntos)	2	8,0
<b>Desfavorable=Rojo</b> (10 a 0 puntos)	18	72,0
Doble Presencia		
<b>Favorable=Verde</b> (0 a 3 puntos)	2	8,0
<b>Intermedia=Amarillo</b> (4 a 6 puntos)	2	8,0
<b>Desfavorable=Rojo</b> (7 a 16 puntos)	21	84,0
Apoyo Social y Calidad de Liderazgo		
<b>Favorable=Verde</b> (40 a 29 puntos)	9	36,0
<b>Intermedia=Amarillo</b> (28 a 24 puntos)	7	28,0
<b>Desfavorable=Rojo</b> (23 a 0 puntos)	9	36,0
Total	25	100

Fuente: Datos de la investigación

### Cuadro 4

Distribución de los trabajadores según los resultados del SEPPO ARO respecto a la determinación del nivel de estrés, en el área de embarque internacional del aeropuerto, Valencia Estado Carabobo 2013

SEPPO ARO	N	%
<b>Nivel de Estrés normal</b>	10	40,0
<b>Nivel de Estrés elevado</b>	15	60,0
Total	25	100

Fuente: Datos de la investigación

Cuadro 5  
Distribución de los trabajadores según los resultados del cuestionario **CLIOUNing** respecto a la percepción el clima organizacional, en el área de embarque internacional del aeropuerto, Valencia Estado Carabobo 2013

<b>Gestión Institucional</b>	N	%
<b>Alta Percepción</b>	12	48,0
<b>Baja Percepción</b>	13	52,0
<b>Retos Individuales</b>		
<b>Alta Percepción</b>	15	60,0
<b>Baja Percepción</b>	10	40,0
<b>Interacción</b>		
<b>Alta Percepción</b>	16	64,0
<b>Baja Percepción</b>	9	36,0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos de la investigación



**ANEXO 1**

## Escala Sintomática de Estrés de Seppo Aro

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

### ¿HA PADECIDO ALGUNOS DE ESTOS SÍNTOMAS DURANTE EL ÚLTIMO AÑO?

Los síntomas que se presentan regularmente relacionados con la menstruación o los que pueden relacionarse con la ingestión de bebidas alcohólicas no deben ser señalados.

N°	Síntomas	Raramen- te o nunca	Algunas veces	Frecuen- temente	Muy frecuen- temente
1	Acidez o ardor en el estómago				
2	Pérdida del apetito				
3	Deseos de vomitar o vómitos				
4	Dolores abdominales				
5	Diarreas u orinar frecuentemente				
6	Dificultades para quedarse dormido o despertarse durante la noche				
7	Pesadillas				
8	Dolores de cabeza				
9	Disminución del deseo sexual				
10	Mareos				
11	Palpitaciones o latidos irregulares del corazón				
12	Temblor o sudoración en las manos				
13	Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico				
14	Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico				
15	Falta de energía o depresión				
16	Fatiga o debilidad				
17	Nerviosismo o ansiedad				
18	Irritabilidad o enfurecimientos				

**Para uso del examinador:**

<b>VALORACIÓN=</b>	<b>DIAGNÓSTICO:</b>
--------------------	---------------------

## **Escala Sintomática de Estrés (E.S.E.) de Seppo Aro**

Este cuestionario comprende 18 items, los que corresponden a igual número de síntomas asociables a vivencias crónicas de estrés.

El sujeto deberá marcar con una cruz en la escala de tiempo de cuatro intervalos desde “raramente o nunca” a “muy frecuentemente”, adjudicándosele los siguientes valores:

Raramente o nunca	0 puntos por cada respuesta
Algunas veces	1 punto por cada respuesta
Frecuentemente	2 puntos por cada respuesta
Muy frecuentemente	3 puntos por cada respuesta

La suma total de puntos dará la valoración del sujeto.

El autor del cuestionario considera como **normal valores de 0 a 10 puntos.**

CUESTIONARIO B  
CLIMA ORGANIZACIONAL (CLIOUNing)









Responda a este cuestionario, evaluando cada aseveración del 1 al 7, siendo **1 totalmente desacuerdo** (☹) y **7 totalmente de acuerdo** (☺)

¡Muchas gracias por su colaboración!

*Yo siento que en esta Empresa...*

• <b>01</b> Somos reconocidos por nuestra gestión de calidad	☹ 1 2 3 4 5 6 ☹
• <b>02</b> Pertenezco a un buen equipo de trabajo	☹ 1 2 3 4 5 6 ☹
• <b>03</b> Se cuenta con una planificación empresarial que guía nuestras actividades	☹ 1 2 3 4 5 6 ☹
• <b>04</b> La gente es reconocida en proporción al trabajo desempeñado	☹ 1 2 3 4 5 6 ☹
• <b>05</b> El trabajo está claramente definido y estructurado	☹ 1 2 3 4 5 6 ☹
• <b>06</b> Todos participamos en las decisiones tomadas	☹ 1 2 3 4 5 6 ☹
• <b>07</b> Estamos orgullosos de pertenecer a esta Empresa	☹ 1 2 3 4 5 6 ☹
• <b>08</b> A veces no está claro quién tiene la autoridad formal para tomar una decisión	☹ 1 2 3 4 5 6 ☹
• <b>09</b> Estoy altamente comprometido con las metas de esta Organización	☹ 1 2 3 4 5 6 ☹
• <b>10</b> Tengo un sentimiento de búsqueda de mejora continua en mi desempeño personal	☹ 1 2 3 4 5 6 ☹
• <b>11</b> No se confía en las decisiones individuales, casi todas las cosas son verificadas	☹ 1 2 3 4 5 6 ☹
• <b>12</b> Nos esforzamos por nuestro mejor desempeño	☹ 1 2 3 4 5 6 ☹
• <b>13</b> Se nos reconoce por nuestra contribución individual	☹ 1 2 3 4 5 6 ☹
• <b>14</b> Cuando tengo una tarea difícil, puedo contar con la ayuda de mis compañeros	☹ 1 2 3 4 5 6 ☹
• <b>15</b> No hay suficiente gratificación y reconocimiento por el trabajo bien hecho	☹ 1 2 3 4 5 6 ☹
• <b>16</b> Estamos claros de lo que se espera de nuestro trabajo	☹ 1 2 3 4 5 6 ☹
• <b>17</b> Tenemos un sistema de promoción que ayuda al crecimiento	☹ 1 2 3 4 5 6 ☹

profesional del personal	
• <b>18</b> Nuestra productividad se ve afectada por los deficiencias en la gestión de la dirección	☹️ 1 2 3 4 5 6 ☹️
• <b>19</b> Nos adaptamos rápidamente a las nuevas situaciones	☹️ 1 2 3 4 5 6 ☹️
• <b>20</b> Mantenemos altos estándares de desempeño	☹️ 1 2 3 4 5 6 ☹️
• <b>21</b> No existe personal leal a la Organización	☹️ 1 2 3 4 5 6 ☹️
• <b>22</b> Estamos orgullosos de nuestro trabajo	☹️ 1 2 3 4 5 6 ☹️
• <b>23</b> No confiamos lo suficiente entre nosotros mismos	☹️ 1 2 3 4 5 6 ☹️
• <b>24</b> Todos tenemos un mismo propósito empresarial	☹️ 1 2 3 4 5 6 ☹️
• <b>25</b> Tenemos los recursos necesarios para hacer bien nuestro trabajo	☹️ 1 2 3 4 5 6 ☹️
• <b>26</b> El personal es productivo	☹️ 1 2 3 4 5 6 ☹️
• <b>27</b> Desarrollamos nuestras habilidades y conocimientos	☹️ 1 2 3 4 5 6 ☹️
• <b>28</b> En algunas situaciones, no he estado claramente seguro de quien es mi jefe	☹️ 1 2 3 4 5 6 ☹️
• <b>29</b> No soy bien visto por mis superiores si cometo algún error en mi gestión	☹️ 1 2 3 4 5 6 ☹️
• <b>30</b> Entendemos las capacidades de cada uno de nuestros compañeros	☹️ 1 2 3 4 5 6 ☹️
• <b>31</b> Nuestra filosofía enfatiza que la gente debería resolver los problemas por sí misma	☹️ 1 2 3 4 5 6 ☹️
• <b>32</b> Los reconocimientos y estímulos exceden las presiones y críticas recibidas	☹️ 1 2 3 4 5 6 ☹️
• <b>33</b> Nos esforzamos por entender las necesidades de nuestros clientes	☹️ 1 2 3 4 5 6 ☹️
• <b>34</b> La información y la comunicación fluye oportuna y directamente	☹️ 1 2 3 4 5 6 ☹️
• <b>35</b> No me importa lo que pase aquí	☹️ 1 2 3 4 5 6 ☹️
• <b>36</b> El personal no está identificado con la Empresa	☹️ 1 2 3 4 5 6 ☹️
• <b>37</b> La gente no está orgullosa de su desempeño	☹️ 1 2 3 4 5 6 ☹️

• Considero que el ambiente laboral en el cual me desempeño es bueno	 1 2 3 4 5 6 
• Me siento satisfecho con el estilo de liderazgo de mis superiores	 1 2 3 4 5 6 
• No me siento satisfecho por los productos y servicios prestados por esta organización	 1 2 3 4 5 6 
• Percibo una buena calidad del servicio ofrecido en esta organización	 1 2 3 4 5 6 

Muchas Gracias por su colaboración  
Agradecemos su confianza!!

En nuestra búsqueda de oportunidades de mejora continua, le pedimos nos ayude a conocer la opinión que usted tiene sobre nuestra Empresa. Agradeciendo además la sinceridad y validez de la información suministrada.

- |  |                                  |                                 |                                      |
|--|----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| Género                                 | Edad                             | Estado Civil                    |                                      |
|  | <input type="radio"/> Masculino  | <input type="radio"/> 21-30     | <input type="radio"/> Soltero (a)    |
|  | <input type="radio"/> Femenino   | <input type="radio"/> 31-35     | <input type="radio"/> Casado (a)     |
|  |                                  | <input type="radio"/> 35-45     | <input type="radio"/> Divorciado (a) |
|  | <input type="radio"/> 46 ó más   | <input type="radio"/> Viudo (a) |                                      |
|  |                                  | <input type="radio"/> Otro      |                                      |
| Nivel académico                        | Tiempo en la empresa             |                                 |                                      |
| <input type="radio"/> Básico           | <input type="radio"/> 0-5 años   |                                 |                                      |
| <input type="radio"/> Bachiller        | <input type="radio"/> 6-10 años  |                                 |                                      |
| <input type="radio"/> Técnico Medio    | <input type="radio"/> 11-15 años |                                 |                                      |
| <input type="radio"/> Técnico Superior | <input type="radio"/> 16 ó más   |                                 |                                      |
| <input type="radio"/> Universitario    |                                  |                                 |                                      |

Cargo dentro de la organización

---