



**Riesgos Psicosociales del
Sector Aeroportuario
de Manta**

RIESGOS PSICOSOCIALES DEL SECTOR AEROPORTUARIO DE MANTA

PSYCHOSOCIAL RISKS OF THE MANTA AIRPORT SECTOR

RESUMEN

El presente estudio analiza los factores psicosociales, de riesgo que afectan al sector aeroportuario de la ciudad de Manta en Ecuador, cuyo objetivo es identificarlos mediante la aplicación de una herramienta de medición diseñada para el efecto, abarcando la totalidad del personal en las áreas: administrativas, operativas y de servicio, quienes, por su relación directa con los usuarios, afectan la seguridad de las operaciones aéreas por situaciones que generan falta de concentración, apatía, irritabilidad entre otros. La metodología aplicada consiste en la recopilación de información a través de las encuestas establecidas en el método FACTORES PSICOSOCIALES (FPSICO) del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Se detectó que los niveles de riesgo más alto se centraban en los parámetros relacionados con la participación y supervisión de los trabajadores en sus procedimientos laborales, así como en su percepción sobre el Interés / Compensación que la entidad les brinda, y la Demanda Psicológica que su actividad les genera. Este trabajo es una alternativa viable a aplicar en los diferentes aeropuertos nacionales, ya que su costo es reducido y proporciona valores precisos de medida.

PALABRAS CLAVES: Riesgos Psicosociales, Aeropuerto, Factores de Riesgo

Copyright © Revista San Gregorio 2018. ISSN: 1390-7247; eISSN: 2528-7907. ©

ABSTRACT

This study analyzes the psychosocial and risk factors that affect the airport sector of the city of Manta in Ecuador, whose objective is to identify them through the application of a measurement tool designed for this purpose, covering the entire staff in the areas: administrative, operational and service, who, by their direct relationship with users, affect the safety of air operations for situations that cause lack of concentration, apathy, irritability among others. The applied methodology consists of the collection of information through the surveys established in the method PSYCHOSOCIAL FACTORS (FPSICO) of the National Institute of Safety and Hygiene at Work (INSHT). It was detected that the highest risk levels were focused on the parameters related to the participation and supervision of the workers in their labor procedures, as well as on their perception of the Interest / Compensation that the entity provides them, and the Psychological Demand that their activity generates them. This work is a viable alternative to apply in the different national airports, since its cost is reduced and it provides precise values of measurement.

KEYWORDS: Psychosocial Risks, Airport, Risk Factors

Copyright © Revista San Gregorio 2018. ISSN: 1390-7247; eISSN: 2528-7907. ©



JANETH ELIZABETH SALVADOR MORENO



Universidad San Gregorio de Portoviejo. Ecuador



salvador.janeth@gmail.com

ARTÍCULO RECIBIDO: 5 DE JUNIO DE 2018

ARTÍCULO ACEPTADO PARA PUBLICACIÓN: 16 DE JULIO DE 2018

ARTÍCULO PUBLICADO: 30 DE JULIO DE 2018

INTRODUCCIÓN

El aeropuerto Eloy Alfaro de Manta se encuentra ubicado en una de las cabeceras cantonales costeras de la provincia de Manabí, en la zona central del Ecuador y es uno de los cuatro aeropuertos internacionales del país (Barberán & Zambrano, 2016).

Abarca un grupo de colaboradores distribuidos entre personal administrativo, técnico y de servicios.

Este equipo de trabajo tiene la responsabilidad de garantizar la seguridad de las operaciones aeronáuticas.

La estructura técnica se subdivide en las áreas de Tránsito Aéreo, Navegación, Meteorología, Información Aeronáutica (AIS) y Operaciones, habiendo sido absorbida el área de Comunicaciones por Información Aeronáutica (AIS).

En la actualidad, perdura en la memoria de los ciudadanos de Manta, el accidente aéreo ocurrido en octubre de 1996, en la zona centro de la Ciudad, producto de las fallas de la aeronave, con pérdidas de vidas humanas, tripulación y habitantes del sector, además de las pérdidas materiales, Miguel Camino (2014).

A lo que el autor se cuestiona. ¿Qué situaciones presentes en las condiciones de trabajo de ese día, permitieron que las medidas de seguridad se vulneraran, con la salida de esa aeronave y sus consecuencias posteriores? En el estudio se pretendió conocer los Factores Psicosociales de Riesgo, que propenden situaciones y/o accidentes fatales de consecuencias desfavorables a las instituciones, trabajadores, usuarios e incluso a la comunidad.

Cuando se habla de factores psicosociales (Botero & Carla, 2012) se hace referencia al ritmo e intensidad de trabajo excesivo, desconsideración y menosprecio, inseguridad

de permanencia en el trabajo; dicho en otros términos se habla de condiciones de trabajo enajenantes que no propenden procesos de aprendizaje, crecimiento o la independencia en el ejercicio de la actividad, obstaculizando la posibilidad de que el trabajador se desenvuelva con las características propias del individuo, es decir como un ente social, con motivaciones e iniciativas y va mermando sus deseos de crecimiento y de decisión sobre su cotidianidad y futuro.

Al respecto el Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo (NTP 703, 2012), señala:

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, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad, la toma de decisiones, etc.), y fisiológicos (reacciones neuroendócrinas).

En el sector aeroportuario existen procedimientos perfectamente definidos para la ejecución de las labores de las áreas Técnicas, Servicio Contra Incendio y Seguridad Aeroportuaria (DAC, 2013).

En el Reglamento Orgánico por Procesos de la Dirección General de Aviación Civil del Ecuador, se puede encontrar con detalle las actividades de cada área aeroportuaria, sin embargo, de manera resumida los técnicos de Operaciones tienen la responsabilidad de verificar que la aeronave tenga los registros de las revisiones, seguros, permisos y demás, al igual que el personal de a bordo. Verifica que la operación a realizarse se desarrolle bajo los registros autorizados por la Dirección General de Aviación Civil. Entre sus obligaciones también está el de verificar las condiciones de la pista y el trato con el personal de la aeronave.

Información Aeronáutica se encargará de emitir y elevar datos sobre las operaciones aéreas, al igual que verificar lo ingresado en el sistema de comunicación respectivo, todo

ello para ser trasladado a los Controladores de Tránsito Aéreo.

El área de Tránsito Aéreo se subdivide en Aeródromo y Aproximación y para el desarrollo de sus funciones requieren de un alto nivel de concentración y el apoyo de todo el equipo que les fuese dado en dotación, destacando que no todos los aeropuertos cuentan con tecnología de punta, el de Manta, por citar un ejemplo, es un aeropuerto que no cuenta con radar para el monitoreo de las aeronaves que ingresan a su espacio aéreo.

La Dirección General de Aviación Civil, dicta las Normas, Reglamentos y Procesos a seguir por cada uno de los aeropuertos del País, entre estos está la conformación de un Comité de Operaciones para atender situaciones de emergencia que se activan ante casos de Incidentes o Accidentes aéreos.

Los Aeropuertos se rigen bajo normas internacionales para su operatividad, entre estos se encuentran inmerso la dotación de equipos de protección para el personal, por lo tanto, los funcionarios del aeropuerto de Manta, que realizan actividad en rampa, cuentan con equipo de protección auditivo, chalecos reflectores entre otros.

OBJETIVO DEL ESTUDIO

El estudio tiene por finalidad conocer los niveles de riesgos psicosociales del sector aeroportuario de la ciudad de Manta, para lo cual se aplica la medición en el aeropuerto de esa ciudad.

MATERIALES Y METODOS

El trabajo de investigación se realizó en la totalidad de los funcionarios del aeropuerto de la ciudad de Manta aplicando el método Factores Psicosociales (FPSICO) versión 3.1, el mismo que es una herramienta que permite medir los riesgos psicosociales a los que están expuestos.

HERRAMIENTA DE MEDICIÓN (FPSICO)

Diseñado en el año 1997 por el Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) y modificado en el año 2012. Cuestionario basado en el estudio de la motivación, el stress y

la satisfacción y cuya finalidad es la intervención psicosocial.

Es uno de los métodos más utilizados por la estructura de sus preguntas, (Ferrer, Guilera, & Peró, 2011) no requieren de modificaciones para acondicionarse o ajustarse a situaciones particulares por ser de fácil comprensión y por cubrir ampliamente situaciones generales. Ofreciendo un diagnóstico psicosocial y en su aplicación se nos permite obtener resultados globales y parciales, es decir que nos puede brindar los resultados de la evaluación de la empresa como tal o de cada uno de sus departamentos, todo dependiendo del diseño de las variables intervinientes que se apliquen a la misma, lo que puede modificarse bajo las necesidades del evaluador.

El programa aplicado nos mostrará inicialmente los resultados en una imagen en la que el color verde denota una Situación Adecuada (SA), amarillo un Riesgo Moderado (RM), naranja un Riesgo Elevado (RE) y rojo un Riesgo Muy Elevado (RME). Sobre su lado izquierdo estarán las iniciales de los factores en el siguiente orden: Tiempo de Trabajo (TT), Autonomía (AU), Carga de Trabajo (CT), Demandas Psicológicas (DP), Variedad y Contenido (VC), Participación/Supervisión (PS), Interés por el Trabajador/Compensación (ITC), Desempeño del Rol (DR), Relaciones y Apoyo Social (RAS). Sobre su margen derecho se reflejarán los valores obtenidos de la aplicación de la fórmula de la mediana estadística.

El método muestra resultados numéricos y en base a ello les asigna un nivel de riesgos, pero estos resultados deben ser sujeto de interpretación. El programa permite revisar resultados por cada variable que a bien se tuviera considerar, tales como género, situación contractual, niveles salariales, antigüedad entre otros.

En cuanto a la validez de la herramienta podemos citar lo que publica el INSHT en su página:

La fiabilidad para cada uno de los factores, así como la escala en su conjunto, se ha obtenido el coeficiente α de Cronbach, indicador de la fiabilidad como consistencia interna del instrumento. El coeficiente alfa (α) de Cronbach relativo a la escala global presenta un valor de 0.895 ($n=1108$), lo que indica una fiabilidad

excelente a nivel global. (Muñiz, 2005; Prieto y Muñiz, 2000).

Estas mediciones se establecen como conclusión a la aplicación inicial del método a 1718 trabajadores, según lo indica la misma página del INSHT.

RESULTADOS

El primer resultado revisado fue el de la entidad, es decir que se incluyen los totales de todos sus empleados sin discriminar género, antigüedad, área de trabajo u otros.

Según la tabulación el grupo de colaboradores presentan Riesgo Muy Elevado en todos los factores sujeto de estudio, pero tienen mayores porcentajes en los factores de Participación/Supervisión con un 42% en Riesgo Muy Elevado, un 12% en Riesgo Elevado y un 16% en Riesgo Moderado, lo que deja solo a un 30% del personal en situación adecuada; en Demandas Psicológicas e Interés por el Trabajador/Compensación, presenta 30% en Riesgo Muy Elevado y un 28% adicional entre Riesgo Elevado y Moderado para Demandas Psicológicas y 20% para Interés por el Trabajador/Compensación.

Las gráficas del Aeropuerto versus la del personal masculino, guardan una enorme similitud, puesto que, en la institución, el 86% del personal es de género masculino y únicamente el 14% del género femenino. Sin embargo, tal como se mencionó, si existen diferencias entre los gráficos por género, siendo que para las mujeres las Demandas Psicológicas (DP) representan un Riesgo Muy Elevado (RME) de porcentaje considerablemente alto (67%), mientras que para los hombres está dividido entre Moderado, Elevado y Muy Elevado. Otra contradicción salta con rapidez en lo que corresponde a Variedad y Contenido (VC), puesto que para las mujeres ese factor no genera ningún riesgo al estar su totalidad como Situación Adecuada (SA), cuando para los hombres hay un 13% de entre Elevado y Muy Elevado.

Las diferencias entre un grupo de empleados y otro son visibles, por ejemplo, para el área Administrativa el factor de Participación Supervisión presenta un 60% de RME y el área Técnica entre RME (40), RE (8%) y RM (24%) alcanza un nivel de riesgo del 72%, lo que au-

tomáticamente nos indica que debemos prestar atención porque hay un problema importante a intervenir.

En el caso del personal de Servicio, el factor de riesgo que más se presenta es el de las Demandas Psicológicas (DP) con un 90% entre RM (10%), RE (25%) y RME (55%). Este nivel de riesgo puede causar serias afectaciones a la salud de los funcionarios, pues su labor es cotidiana, por lo que urge encontrar medidas paliativas.

A nivel institucional los riesgos “Muy Elevados” se notan en los siguientes perfiles:

PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN



Fig. 1: Factor Participación Supervisión del Aeropuerto Eloy Alfaro de Manta.

Este factor de riesgo tiene dos componentes, el primero es la percepción que tienen los empleados sobre el reconocimiento de sus opiniones o criterios en cuanto a las actividades institucionales y el segundo sobre su apreciación de la supervisión y/o control que se le realiza a sus tareas y/o actividades. Los empleados del aeropuerto de Manta, se sienten afectados por su escasa o nula inherencia en la toma de decisiones relacionada con los cambios a equipos o materiales (44%), pero también sienten una necesidad importante de ser escuchados para la realización de cambios en la organización de las áreas de trabajo (64%) y la contratación de personal (80%), aunque éste último proceso ha estado siempre centralizado en la Subdirección de Aviación Civil del Litoral (SUBDAC).

DEMANDAS PSICOLÓGICAS



Fig. 2: Demandas Psicológicas del Personal del Aeropuerto de Manta

En Demandas Psicológicas se consideran también dos situaciones: la primera relacionada con requerimientos de atención, conocimiento, concentración, iniciativa y aprendizaje; y, los otros tienen que ver con la parte emocional, como el trato con terceros y sobre todo la necesidad de controlar sus reacciones, expresiones, sentimientos y/o estado anímico en su trato con compañeros, superiores, inferiores o usuarios externos. El personal considera que no está siendo beneficiado con capacitaciones para el desarrollo de su trabajo, al mismo que requiere, según su criterio, de un elevado nivel de memorización, iniciativa y atención a clientes internos y externos. Los porcentajes en este factor, oscilan entre el 50% y 80%.

INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN

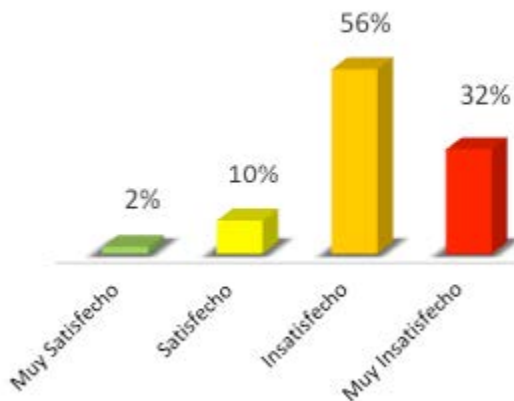


Fig. 3: Satisfacción Salarial del Personal del Aeropuerto de Manta

Este factor de riesgo contempla algunas situaciones dentro del ambiente de trabajo, entre ellas los relacionados con procesos informativos de la entidad hacia los empleados en cuanto a oportunidades de promoción, re-

quisitos o el estado de la institución y además contempla el tema de remuneración salarial y plantea el análisis entre el esfuerzo y la recompensa. El porcentaje de insatisfacción alcanza el 88% en el personal con mayor tiempo en la entidad, siendo que el 22% restante, corresponde al personal con menor tiempo de servicio y que está, mayoritariamente, en las áreas de Servicios Contra Incendio y Seguridad Aeroportuaria (Servicios Aeroportuarios).

La falta de socialización de la planificación de capacitaciones anuales, así como la carencia de información oficial sobre temas institucionales, son otras situaciones que los afectan.

El 50% y 52% de los empleados percibe que su trabajo no recibe reconocimiento por parte de superiores y que además existe un desequilibrio entre su esfuerzo y las compensaciones.

DISCUSIÓN

En el estudio realizado en la Dirección General de Sanidad Aeronáutica de la fuerza Aérea Boliviana, ciudad de La Paz, sobre "Desempeño del recurso humano según la satisfacción laboral" (Villegas, 2010), partió de la necesidad de establecer sistemas y métodos, para cada institución de acuerdo a su característica asistencial y tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño del recurso humano mediante la medición de ambas variables y para ello se recomienda establecer procesos que permitan la monitoria y evaluación continua, como los principios de cambio y desarrollo organizacional con la finalidad de modificar las variables de comportamiento, y las condiciones bajo las cuales trabaja el recurso humano de la Dirección General de Sanidad Aeronáutica de su país, situación que debe ser aplicada en nuestros aeropuertos, como parte de la aplicación integral de normas de seguridad e higiene industrial.

Por otra parte Salazar, Berguño y Acevedo (2007), hacen un estudio para la Optimización de los Procedimientos en la plataforma principal del Aeropuerto Chacalluta, Arica, Chile, en el que, sin tocar el área de Salud, hacen mención a la importancia de un buen clima laboral, como parte de los procesos

de seguridad, lo que suma argumentos para la implementación de mediciones continuas o periódicas de los factores psicosociales de riesgo, como parte de los procesos de Seguridad.

Cuando se aplican las normas de Seguridad Laboral, automáticamente se mira hacia las actividades de alto riesgo como el trabajo en altura, el uso de químicos, materiales biológicos o podríamos describirlos como los riesgos físicos, químicos o biológicos. Dentro de este contexto poco a poco los temas ergonómicos fueron obteniendo una alta notoriedad en las actividades de producción en línea, pero los riesgos psicosociales siguen siendo los de menor consideración o de menor atención para el empleador, dado que el objetivo principal de cualquier actividad laboral se centra en los resultados económicos y no en el bienestar de sus colaboradores.

Experimentos como el de Hawthorne (Mayo & Elton, 1930) liderado por Elton Mayo en 1927, en el que se modifican condiciones de luminosidad, grupo social, área de trabajo y remuneración, permiten notar que bajo ciertas condiciones, en pro del trabajador, logran mayores índices de productividad, obviamente desde entonces ya se venían estudiando factores que afectan al individuo dentro de su ambiente de trabajo.

Estas mismas situaciones fueron captando la atención de otros estudios como el presentado por la OMS (Raija, Mostafa, & Cooper, 2012) sobre los Factores Psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, documento en el que se explica que las condiciones laborales no solo pueden generar enfermedades profesionales sino que además son un elemento que puede afectar la salud del trabajador.

Perpetuemos que el concepto de Salud dado por la OMS indica que “es un estado de perfecto bienestar físico, mental y social, y, no sólo la ausencia de enfermedad”. (Vázquez, Hervás, Rahona, & Gómez Diego, 2009)

Es aún complejo lograr que las instituciones, además de dotar de equipos de protección personal (EPP) busquen mecanismos para bajar los índices de accidentabilidad y generen un ambiente de trabajo apropiado. Sin embargo, es absolutamente indispensable garantizar a los trabajadores condiciones mínimas presentes en su entorno, tales como el

respeto, una remuneración apropiada al riesgo y carga laboral, o un área de trabajo que cumpla parámetros mínimos establecidos en la normativa legal.

Los accidentes ocurren por una diversidad de situaciones y entre ellos están los factores derivados de la distracción del individuo por preocupaciones, angustia, falta de sueño o depresión; que pueden ser el resultado de un ambiente laboral adverso.

Factores de riesgo psicosocial elevados pueden generar, en el personal aéreo, omisiones involuntarias en procesos claves dentro de una maniobra de despegue; acercamiento o aterrizaje de las aeronaves; o que se registre un plan de vuelo incorrecto; que no se verifiquen datos importantes de la condición de una aeronave; que el funcionario de seguridad pase por alto sustancias peligrosas durante una revisión de equipaje entre otras actividades sumadas no descritas, poniendo en riesgo la vida de los pasajeros de vuelos comerciales, de carga o de práctica.

María Osorio (2015) relaciona el estrés y los problemas mentales en un grupo de Controladores de Tránsito Aéreo y concluye que no logra determinar una relación entre esas variables, sin embargo obtuvo puntajes altos para la relación entre el estrés y los problemas fisiológicos que presentaron.

Sin embargo, Vieco Gómez & Abello Llanos (2014), en un estudio retrospectivo de 10 años, consolida referencias de trabajos en los que se demuestra que los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo son precedentes de problemas de depresión y cita a un sin número de autores que muestran su relación con el suicidio.

En el Ecuador, (Herrán & Celi, 2014) publicó un estudio de medición de riesgos psicosociales al personal de carga de la compañía TAME, encontrando altos niveles de estrés aunque no establece si ello afectaba su rendimiento, sin embargo, la aplicación del método de medición permite determinar áreas que pueden ser intervenidas para mejorar las condiciones de dicho personal evitando con ello posibles afectaciones de salud.


Un referente es el trabajo de Quiros Silvana (2013) quien mide los niveles de Burnout en personal de Tráfico Aéreo y los encontró

en el 67% de la población. Este porcentaje confirma que los factores de riesgo deben ser medibles, pues el Síndrome del Quemado (Burnout) es una consecuencia de los riesgos presentes y tal como se ha mencionado, las consecuencias se reflejan en una omisión que dentro del ámbito aeroportuario, puede tener consecuencias de enormes proporciones.

CONCLUSIONES

Existen variedad de estudios realizados en pro de determinar la relación entre los Riesgos Psicosociales y el estrés, así como las consecuencias del estrés en la salud de los individuos.

Los riesgos psicosociales están presentes en todas las actividades donde se encuentre inmerso por lo menos un individuo y por lo tanto debería otorgársele la importancia que merece, pues los errores humanos son el resultado del entorno, sumando finalmente a todo lo expuesto, las situaciones de estrés generadas del ambiente laboral, pueden declinar en problemas de adicciones al alcohol, drogas, tabaco o a afectaciones serias en la conducta del individuo.

Las mediciones de los riesgos psicosociales en una población no representan mayores costos, pero la solución a esas condiciones detectadas, más que una inversión, requieren del compromiso de todos y cada uno de los miembros de una institución. 

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barberán, G., & Zambrano, M. (2016). Propuesta de una Cartera de Servicios para el Aeropuerto Intenacional Eloy Alfaro de manta. Calceta: ESPAM.

Botero, & Carla. (2012). Riesgo psicosocial intralaboral y "burnout" en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. Cuaderno de administración, 28(48), 119-120.

Camino, M. (2014). Habitat social, digno, sostenible y seguro en Manta, Manabí, Ecuador (2 ed.). Valladolid, España: AECID.

DAC. (2013). REGLAMENTO ORGÁNICO POR PROCESOS. QUITO: ESTADO ECUATORIANO.

Ferrer, Guilera, & Peró, M. (2011). Documentación INSHT. Obtenido de INSHT: www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NOVEDADES%25+20+EDITORIALES/FPsico/Informe%25+20+justificación.pdf,+24.

Herrán, J., & Celi, S. (2014). Como afectan los factores de riesgos psicosociales en el rendimiento laboral, en el personal del departamento de carga de la empresa TAME E.P. del aeropuerto Mariscal Sucre de la ciudad de Quito. Quito: Universidad Central del Ecuador.

INSHT. (21 de 08 de 2012). NTP 703. Obtenido de INSHT: http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/manual_metodo.pdf

INSHT. (5 de 03 de 2018). NTP 926: INSHT. Obtenido de INSHT: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>

Jiménez, B., & León, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Mayo, & Elton. (1930). Hawthorne Experiment. The Human Factor, 107-120.

Moncada, S., Llorens, C., Font, A., Galtés, A., & Navarro, A. (2008). Exposición a riesgos psicosociales entre la población asalariada en España (2204 -2005): valores de referencia de las 21 dimensionaes del cuestionario COPSOQ ISTAS 21. Revista Española de Salud Pública, 82(6), 667-675.

Orosio, A., Rodríguez, M., Parra, L., Acosta, M., & Cruz, M. (2015). Estrés y Salud Mental en Controladores de Tránsito Aéreo y Bomberos de un Aeropuerto de Colombia. Revista Colombiana de Salud Ocupacional, 7-11.

Pérez, J., & Nogareda, C. (2012). Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación. Madrid: INSHT.

Quiros, S. (2013). Bournout y Afrontamiento en un Grupo de Agentes de Tráfico del Aeropuerto. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Raija, K., Mostafa, A., & Cooper, C. (2012). Factores Psicosociales en el Trabajo y su Relación con la Salud. Ginebra: OMS.

Rodriguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: Nuevos Tiempos. (U. d. Carabobo, Ed.) Revista Venezolana, 2(3), 127-141.

Salazar, C., Berguño, F., & Acevedo, H. (2007). Optimización de los Procedimientos en la Plataforma Principal del Aeropuerto Chacalluta. Arica: Universidad de Chile.

Shaufeli, W. (1999). Evaluación de Riesgos Psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 15(2), 147 -171.

Vázquez, C., Hervás, G., Rahona, J., & Gómez Diego. (2009). Bienestar psicológico y salud: Aportaciones desde la Psicología Positiva. APCS, 17-28.

Vieco Gómez, G., & Abello Llanos, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. Psicología desde el Caribe, 31(2), 354 - 385.

Villegas, K. (2010). Desempeño del recurso humano según la satisfacción laboral en la Dirección General de Sanidad Aeronáutica de la Fuerza Aérea Boliviana de la ciudad de la Paz durante el último trimestre de la gestión 2005. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés.

ANEXOS

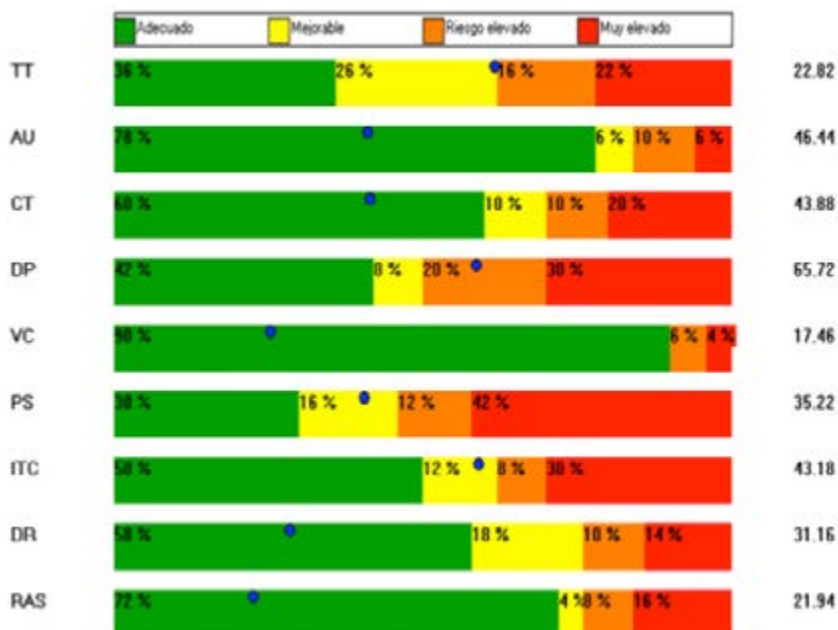


Fig.1: Cuadro de Riesgos Psicosociales del Aeropuerto de Manta. Fuente: Resultados de la tabulación en el software 3.1 de la herramienta F-PSICO

