

## DEDICATORIA

Particularmente, Leandro Giorgis, le dedico este trabajo final de grado a mi madre, quién me dio la vida, educación, apoyo y consejos durante el desarrollo de toda la carrera “Licenciatura en Recursos Humanos”, como también ha estado siempre pendiente de mis luchas diarias, a mis hermanos que me han apoyado y acompañado a lo largo de mi vida, a mis abuelos, que mientras vivieron fueron un apoyo incondicional en mis estudios, a mi esposa la cual en los últimos años me ha apoyado e impulsado a alcanzar la meta que hoy logro, que se ha sacrificado junto a mí y ha sido mi soporte para no darme por vencido, y finalmente a mi hija Josefina por su gran cariño y amor que llenan mi vida y mi alma de felicidad. A todos ellos muchas gracias.

Particularmente, Marianela Vázquez, les dedico esta tesis a mis padres por haberme apoyado y ayudado incondicionalmente a lo largo de toda mi carrera, por educarme y estar siempre en todo momento brindándome su amor, consejos y sabiduría, a mis hermanos que me brindan su afecto día a día y especialmente a mis sobrinos Melanie, Thiago, Antonella y Giuliana que colman de amor y alegría mi vida. Gracias a todos ellos por ayudarme a lograr mis metas, a sobrellevar mis dificultades y problemas, por tenerme paciencia a lo largo de estos años y estar siempre a mi lado.

## AGRADECIMIENTOS

Para la realización de este trabajo necesitamos información y colaboración principalmente de la empresa FAdeA (Fábrica Argentina de Aviones), en la cual nos permitieron realizar este trabajo con la sola finalidad de investigar y brindar recomendaciones para la organización, a quienes les estamos agradecidos, al igual que a todas aquellas personas que de alguna u otra manera aportaron dato alguno para el desarrollo de nuestro trabajo final de grado.

También queremos agradecerles a nuestros familiares por su paciencia y apoyo incondicional brindado hacia nosotros durante todo el desarrollo de esta investigación y durante el transcurso de la carrera “Licenciatura en Recursos Humanos”, y a nuestro tutor del trabajo, el profesor Mario Medici por su compromiso y asesoramiento constante.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

LICENCIATURA EN RECURSOS HUMANOS

TRABAJO FINAL DE GRADO

Tema: Aspectos de la higiene y seguridad laboral e influencia de la misma en la satisfacción de los trabajadores de la empresa FAdeASA (Fábrica de aviones Argentina Sociedad Anónima).

TUTOR: Ing. MEDICI, MARIO

INTEGRANTES: GIORGIS, LEANDRO

VAZQUEZ MAGAGNA, MARIANELA GISELLE

2014

FORMULARIO C



**I** NSTITUTO  
**U** NIVERSITARIO  
**A** ERONAUTICO

Facultad de Ciencias de la Administración

Departamento Desarrollo Profesional

Lugar y fecha: Córdoba 05/05/14

INFORME DE ACEPTACIÓN del PROYECTO DE GRADO

Título del proyecto de Grado:

Aspectos de la higiene y seguridad laboral e influencia de la misma en la satisfacción de los trabajadores de la empresa FAdASA (Fábrica Argentina de Aviones - Sociedad Anónima).

Integrantes: GIORGIS, Leandro – Licenciatura en Recursos Humanos

VAZQUEZ, Marianela Giselle - Licenciatura en Recursos Humanos

Profesor Tutor del PG: Ing. MEDICI, Mario

Miembros del Tribunal Evaluador:

Presidente: Prof. DEVALLE, Adriana

1er Vocal: Prof. SINGESER, Olga

Resolución del Tribunal Evaluador

- El PG puede aceptarse en su forma actual sin modificaciones.
- El PG puede aceptarse pero el/los alumno/s debería/n considerar las Observaciones sugeridas a continuación.
- Rechazar debido a las observaciones formuladas a continuación.

Observaciones:

.....  
.....  
.....

Tabla de contenidos

	Página
<b>Glosario.....</b>	<b>7</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>8</b>
<b>Justificación.....</b>	<b>9</b>
<b>Empresa.....</b>	<b>10</b>
Datos generales.....	10
Historia.....	11
Misión, visión y valores.....	13
Organigrama.....	14
Sectores de trabajo a investigar.....	15
C-130 Hércules.....	15
IA-58 Pucará.....	17
<b>Capítulo I: Problemas, preguntas y objetivos de la investigación.....</b>	<b>18</b>
1.1- Tema de investigación.....	19
1.2- Enunciado del problema.....	19
1.3- Preguntas de investigación.....	19
1.4- Objetivos.....	20
<b>Capítulo II: Marco teórico.....</b>	<b>22</b>
2.1- Higiene del trabajo.....	23
2.2- Seguridad.....	24
2.3- Satisfacción.....	30
2.4- Entrevista.....	37
2.5- Escala likert.....	38
2.6- Encuesta.....	38
2.7- Observación.....	38
<b>Capítulo III: Diseño de investigación.....</b>	<b>40</b>
3.1- Tipo de investigación.....	41
3.2- Hipótesis.....	42
3.3. Operacionalización de las variables.....	43
<b>Capítulo IV: Desarrollo de la investigación.....</b>	<b>44</b>
4.1- Instrumentos para la recolección de datos y su planificación.....	45
4.1.1- Encuesta.....	45
4.1.2- Entrevista.....	45
4.1.3- Observación.....	46
4.2- Aplicación de instrumentos para cada variable.....	48
4.2.1- Variable dependiente satisfacción de los empleados.....	48
4.2.2- Variable independiente dimensiones de Higiene y Seguridad.....	53
4.3. Tamaño de la muestra.....	57
<b>Capítulo V: Análisis de los datos recabados.....</b>	<b>59</b>
5.1- Variable satisfacción.....	60
5.1.1- Encuesta.....	60
Nivel 1.....	61
Nivel 2.....	64
Nivel 3.....	67
Comparación entre niveles.....	68
Cuadro general de nivel de satisfacción.....	75
Análisis comparativo entre los sectores de trabajo.....	79
Conclusión final sobre satisfacción.....	82

5.2- Variable dimensiones de Higiene y seguridad.....	83
5.2.1- Encuesta.....	83
5.2.2- Observación.....	92
5.2.3- Entrevista.....	96
<b>Capítulo VI: Consideraciones finales y recomendaciones.....</b>	<b>98</b>
Recomendaciones.....	101
<b>Bibliografía.....</b>	<b>106</b>
Anexos.....	107
Anexo N°1: Encuesta sobre satisfacción.....	108
Anexo N°2: Encuesta sobre higiene y seguridad.....	110
Anexo N° 3: Entrevista.....	113

## GLOSARIO

- Higiene en el trabajo: Se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y el ambiente físico adonde se ejecuta.
- Seguridad en el trabajo: Es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente.
- Salud: Para la OMS la salud es definida esencialmente como un “estado de completo bienestar, mental y social y no simplemente la ausencia de enfermedad”.
- Riesgo: Probabilidad de que un peligro se materialice en determinadas condiciones y produzca daños a las personas, equipos y en el ambiente.
- Sensibilización: Conjunto de acciones que pretenden influir sobre las ideas, percepciones, estereotipos, conceptos o actitudes de las personas y grupos, cuyo objetivo es aumentar el valor o importancia que se da a cualquier fenómeno.
- Concientización: Conjunto de acciones tendientes a crear conciencia entre la gente acerca de un problema o fenómeno que se juzga importante.
- Capacitación: Actividad planeada basada en necesidades reales de una empresa, organizada y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.
- Elementos de protección personal: Dispositivos específicos destinados a ser utilizados adecuadamente por el trabajador para que lo proteja de uno o varios riesgos que pueden amenazar su seguridad o salud en el trabajo.
- Programa de higiene y seguridad industrial: Es el conjunto de objetivos, acciones y metodologías , establecidas para prevenir y controlar los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Ergonomía: Disciplina científica que trata del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas que coinciden con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y las capacidades del trabajador.
- Satisfacción laboral: Estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo.

## INTRODUCCIÓN

*“Como persona, el hombre es pues el sujeto del trabajo. Como persona él trabaja, realiza acciones pertenecientes al proceso de trabajo, éstas independientemente de su contenido objetivo, han de servir todas ellas a la realización de su humanidad, al perfeccionamiento de su vocación de persona, que tiene en virtud de su misma humanidad.”*

Papa Juan Pablo II

La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos tanto positivos como negativos que tiene un trabajador hacia su trabajo, generado por diversos factores particulares relacionados con la labor que realiza y con las condiciones bajo las cuales se efectúa. Por lo tanto es importante que las organizaciones se preocupen por crear condiciones óptimas con el fin de mantener al personal motivado, que tengan un buen desempeño en la labor que realizan y altos niveles de satisfacción.

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo, que el mismo les permita el bienestar personal y facilite hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar favorecerán la satisfacción laboral del empleado. Por el contrario, entornos físicos peligrosos e incómodos tales como, suciedad, entorno más polvoriento, falta de ventilación, inadecuación de las áreas de descanso y condiciones de mantenimiento de los sanitarios, desorden, ambientes ruidosos, falta de iluminación adecuada, lugar de trabajo incómodo, son aspectos que, entre otros, pueden producir insatisfacción, irritación y frustración.

Los riesgos de trabajo constituyen uno de los problemas contemporáneos más importantes para la salud de los trabajadores en todo el mundo. Los accidentes y los riesgos de trabajo han ocupado un lugar relevante durante años, constituyéndose en un serio problema de salud pública que debe ser valorado en su magnitud real y desde luego ser atendido en forma apropiada, tanto por las implicaciones económicas que representa para la salud de los trabajadores, como para la productividad nacional y la sociedad en su conjunto.

La calidad de vida laboral tiene por objeto promover y preservar de modo integral el bienestar, seguridad y posibilidades de satisfacción y crecimiento de la persona mediante el trabajo.

## JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Como habíamos mencionado en la introducción, la seguridad laboral tiene por objeto proteger la salud de los trabajadores, controlando el entorno de trabajo para reducir o eliminar riesgos, con el fin de minimizar la gravedad de los posibles accidentes o enfermedades profesionales que pudieran provocar enfermedades o lesiones y como consecuencia reducir la eficiencia y productividad del trabajador y de la empresa.

Se conoce que las personas que realizan actividades de mantenimiento o fabricación de aeronaves deben realizar las tareas con la máxima precaución y seguridad, que existen procedimientos preventivos y de inspección sumamente rigurosos, ya que en estas actividades se fabrican, mantienen y diseñan aeronaves, que luego son utilizadas por pilotos, tripulantes, pasajeros, etc. De estas personas dependen muchas vidas, ya que cualquier desperfecto en la aeronave podría provocar un accidente que atente contra la vida de toda la tripulación, por lo tanto es necesario que el personal las realice de forma eficiente, segura, con responsabilidad, mejorando su desempeño.

En esta investigación se pretende analizar y realizar un relevamiento analítico de diversos aspectos de la higiene y seguridad en el trabajo, tales como el orden y seguridad, elementos de protección personal, exposiciones, capacitaciones, iluminación, etc, y estudiar su influencia en la satisfacción del personal de la organización, ya que de la misma deriva la forma en que los empleados toman las actividades en su trabajo y sus actitudes hacia el mismo. Una persona muy satisfecha con su puesto de trabajo se desempeñará de forma correcta, eficiente y eficaz. Mientras que una persona insatisfecha adoptaría acciones negativas respecto a su trabajo, lo que sería anti-productivo para la misma organización y usuarios de las futuras aeronaves.

Se realizará un informe relevando y analizando datos obtenidos acerca de los alcances de la higiene y seguridad laboral y su relación con la satisfacción. Con dicho informe estimamos arribar a las conclusiones de la hipótesis planteada.

La organización debe procurar eliminar las fuentes de insatisfacción, que conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento de los trabajadores, reflejado en una actitud positiva frente a la organización y sus actividades; de esta forma el mantenimiento se hará de forma segura, eficiente, reduciendo los accidentes y generando eficiencia y confiabilidad en la empresa.

Al ser tan importantes las actividades que se realizan en FAdeA, se piensa que es viable la investigación de la higiene y seguridad en el trabajo en un sector de la organización, y la influencia de ésta en la satisfacción del personal.

## EMPRESA

### Fábrica Argentina de Aviones Sociedad Anónima (FAdeA)

FAdeA es una fábrica de aviones que diseña, fabrica, moderniza y mantiene aeronaves civiles y militares, construye aeropartes y presta a la comunidad diversos servicios de Ingeniería. La planta está ubicada a pocos minutos del centro de la Ciudad de Córdoba, en el corazón del extendido territorio argentino y a 800 kilómetros al noroeste de Buenos Aires, en lo que fue la antigua Fábrica Militar de Aviones.

- Tipo: Sociedad Anónima
- Predecesor: Fábrica Militar de Aviones
- Fundación: 10 de octubre de 1927
- Fundador: Marcelo T. de Alvear
- Sede: Ciudad de Córdoba
- Industria: Industria aeroespacial
- Productos: Aviones civiles y militares
- Propietario: Estado Argentino
- Presidente: Matías Julian Savoca
- Vicepresidente: Franco Jonatan Giuggioloni
- Directores: Lautaro Carioli  
Diego Fernando Atala  
Walter Raúl Wayar
- Empleados: 1.100 a la fecha

El centro industrial de FAdeA se encuentra ubicado en las afueras de la Ciudad de Córdoba, Argentina, una urbe con gran tradición industrial, que cuenta además con prestigiosas universidades e institutos de formación técnica, en especial de la rama aeronáutica, lo que posibilita que la empresa cuente con personal altamente calificado. FAdeA recoge la experiencia de más de ochenta años de desarrollo aeronáutico durante los cuales se fabricaron en sus instalaciones más de 1.500 aeronaves entre diseños propios y bajo licencia.

Actualmente la empresa es una sociedad anónima de capital estatal creada a fines de 2009 por iniciativa del Gobierno Argentino con la intención de retomar el gerenciamiento de este importante centro industrial que previamente había sido cedido en concesión a una prestataria privada.

Entre los proyectos en curso más destacados se cuentan la producción del avión de IA-63 Pampa cuyo propósito es realizar misiones de entrenamiento avanzado y misiones de ataque ligero; la modernización del IA-58 Pucará, aeronave de diseño propio, que contará en breve con una nueva motorización y sistema de aviónica; el mantenimiento y modernización de aviones de gran porte como los C-130 Hércules y Fokker F-27 y F-28 y proyectos de desarrollo de nuevas aeronaves de uso civil y militar. FAdeA está

además abocada a lograr acuerdos estratégicos con empresas aeronáuticas líderes para la fabricación de partes y conjuntos.

De esta manera, FAdA se constituye en un centro de desarrollo industrial, un pilar para la fabricación, para la defensa nacional y una herramienta de generación de tecnología y conocimientos, lo que la convierte en un actor relevante en la región y referente en el proceso de integración aeronáutica del MERCOSUR.

## 2.1 Historia

La fábrica de aviones de Córdoba fue una de las primeras de América Latina. A mediados del siglo pasado se convirtió en un formidable polo de desarrollo industrial que llegó a producir, entre otros, uno de los primeros aviones militares a reacción, el Pulqui I. Esta experiencia sirvió de base para el desarrollo del Pulqui II, uno de los más veloces del mundo.

Fundada en los albores de la aviación, en el año 1927, la entonces Fábrica Militar de Aviones sólo construyó al principio aeronaves bajo licencias europeas, pero ya en 1931 diseñaba y producía los aviones Ae.C.1 y Ae.C.2. El primero de ellos protagonizó en 1933 un histórico vuelo entre Buenos Aires y Río de Janeiro.

Tras la asunción, en 1944, del mayor ingeniero Juan Ignacio San Martín como director de la empresa, la fábrica produjo un salto que la llevó a ocupar a más de nueve mil personas en un complejo industrial que no sólo construía aviones, motores, hélices y accesorios, sino también vehículos utilitarios, automóviles, tractores y motocicletas. El avión DL 22, de diseño nacional, fue el producto "impulsor" de este importante crecimiento mediante la fabricación de 2 series de 100 aviones cada una. Cabe destacar que la aeronave estaba equipada con el motor "el gaucho" que se fabricaba también en Córdoba.

La fabricación en serie del I.Ae.22 "DL" enmarcado en el Primer Plan Quinquenal permitió a la FMA tercerizar la fabricación de muchos de sus componentes a empresas privadas, generando de esta manera el nacimiento de unas 107 fábricas y talleres, que luego llegarían a más de 300. El Instituto Aeronáutico supervisó la transferencia de tecnologías suministrando asesoramiento técnico y soporte económico cuando fue necesario. Ello sentó las bases de la industria que luego posibilitaría la instalación en Córdoba de las primeras terminales automotrices de la Argentina.

En 1951 se terminó de construir el Pulqui II, un caza tecnológicamente comparable a los mejores de la época, el cual desarrollaba 1.050 kilómetros por hora.

A fines de los 60 salió de la fábrica el IA-58 Pucará, excelente avión de apoyo y ataque ligero que fue exportado a distintos países y aún hoy es utilizado y modernizado por la Fuerza Aérea Argentina.

En 1984 realizó su vuelo inaugural el avión de entrenamiento avanzado IA-63 Pampa, que actualmente se sigue produciendo en una versión modernizada.

El presidente Carlos Menem, en 1995, entregó la empresa en concesión a la estadounidense Lockheed Martin, uno de los mayores conglomerados mundiales dedicados a la defensa.

Después de quince años de gestión privada, el Estado Nacional re-adquirió las acciones de la firma estadounidense y creó la nueva Fábrica Argentina de Aviones, dándole el nombre de "Brig. San Martín", en reconocimiento al impulso industrial que diera a la Fábrica y a la Ciudad de Córdoba este director durante su gestión en los años 40.

La nueva empresa apunta a recuperar las mejores tradiciones industriales de la planta de Córdoba y su papel de productor de tecnología avanzada. Desde 1927, fueron diseñados 58 aviones, de los cuales 25 modelos entraron en producción.

FAdeA es una empresa Aeronáutica proveedora de productos y servicios de fabricación, modificación, reparación y mantenimiento de material aeronáutico tratando de cumplir especificaciones aplicables y, al mismo tiempo, asumir la responsabilidad de la mejora continua de sus productos y procesos en relación con el Medio Ambiente, así como la reducción del consumo de recursos naturales.



Fábrica Argentina de Aviones "Brig. San Martín" S.A.

## 2.2 Misión, visión y valores

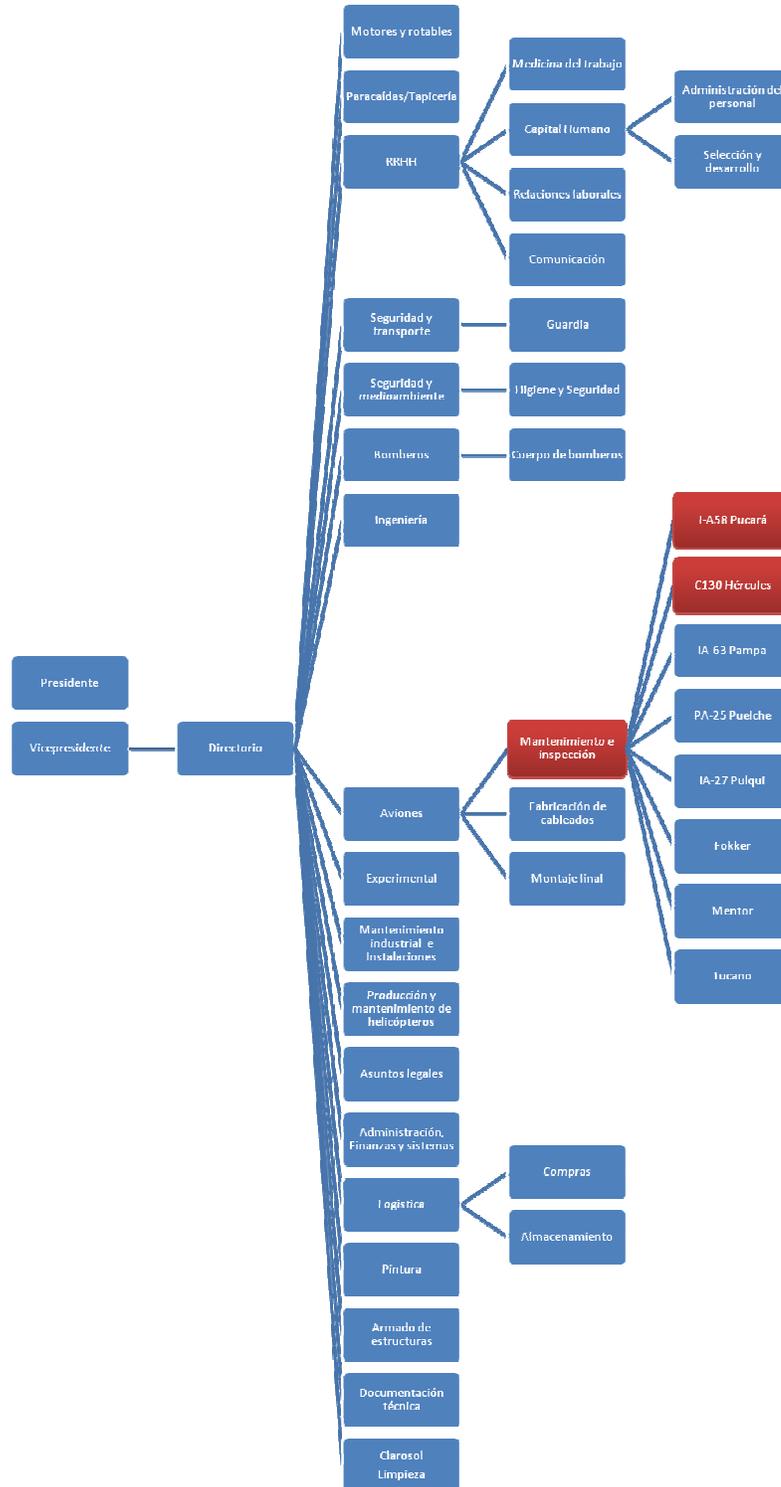
Misión: Insertarnos al país como empresa en el mercado aeroespacial mundial, brindando soluciones tecnológicas de avanzada como integrante destacado de la industria aeronáutica del Mercosur.

Visión: Satisfacer a nuestros clientes con productos y servicios de calidad, generando beneficios para nuestros empleados y la sociedad en general.

Valores: Eficiencia, seguridad, honestidad, compromiso, respeto ambiental.

## Organigrama de FAdEa

En el siguiente cuadro se presenta el organigrama de la empresa y en el mismo se destacan en diferente color el área que se analizó, dentro del sector “Mantenimiento e inspecciones” se tomaron los subsectores de “IA-58 Pucará” y “C130 Hércules”.



\*La información fue suministrada por la empresa

- ❖ Los puestos de trabajo a investigar fueron dos, el sector de la aeronave C- 130 Hércules (132 empleados) y el sector de la aeronaves IA- 58 Pucará (65 empleados), se tomaron los mismos debido a que ambos cuentan con una dotación de personal considerable que nos permitió elaborar nuestro trabajo final de grado, al mismo tiempo son muy valorados e importantes dentro de la estructura de la organización, y por último son imprescindibles para el país, debido a que ambos aviones se encuentran actualmente en servicio realizando diferentes tareas para el territorio argentino, como ser tareas comunitarias, de transporte, etc, como también son parte de la dotación de aeronaves de la Fuerza Aérea Argentina para la defensa del territorio nacional.
- ❖ A continuación presentamos información y actividades que le realizan en FAdeA a ambas aeronaves.
- ✓ C- 130 Hércules



Modelo: Hércules C-130:

Como centro autorizado de servicios de mantenimiento de los aviones Hércules C-130 FAdeA dispone de la capacidad y experiencia necesarias para la realización de tareas de mantenimiento e inspecciones aplicables, implementación de programas de prevención y control de corrosión, aplicación de Boletines de Servicio, reparación de componentes, overhaul del motor T56 y provisión de soporte técnico completo. FAdeA dispone de la capacidad requerida para efectuar la inspección y reparación mayor del avión C-130,

overhaul del motor T56, reparación o fabricación de componentes y proveer soporte técnico completo.

- \*Otras tareas que se le realizan en la inspección y mantenimiento mayor son:
- \*Aplicación de PDM y paquete de inspección SMP-515C
- \*Control preventivo de corrosión.
- \*Reparaciones estructurales, recuperación por envejecimiento.
- \*Recuperación de interior y exterior; pintura personalizada.
- \*Reparación de componentes:
- \*Overhaul completo del motor T56-15
- \*Aplicación de Boletines Técnicos HSI
- \*Conversión y prueba de motores.
- \*Fabricación de cableados.
- \*Mecanizado de piezas, fabricación de piezas en chapa, partes en material compuesto.
- \*Fabricación de líneas hidráulicas.
- \*Reparación y calibración de instrumentos.
- \*Servicios de Ingeniería
- \*Diseño de modificación y reparación.
- \*Integración de sistemas.
- \*Actualizaciones en Aviónica y Sistemas
- \*Soporte Técnico Completo
- \*Soporte Técnico OEM.
- \*Programas personalizados de mantenimiento y actualización.
- \*Manuales actualizados, tarjetas de inspección, tarjetas CO y boletines de servicio.
- \*Completo servicios de ingeniería, incluyendo diseño y modificaciones estructurales;
- \*Diseño de mejoras en aviónica, seguimiento de daños y reparaciones, publicaciones técnicas.

✓ IA-58 Pucará



Modelo: IA-58 Pucará:

FAdeA proporciona actualmente servicios de mantenimiento para al avión IA-58 Pucará, avión propio de ataque ligero y apoyo cercano, preparado para operar en zona agreste, que actualmente se encuentra en proceso de modernización de aviónica y motores y sobre el cual se realizan las siguientes intervenciones:

Inspecciones mayores

- \*MRO (Mantenimiento, reparación y Overhaul) de motores, hélices, accesorios,
- \*Componentes e instrumentos de sistemas.
- \*Desarrollo de repuestos, desarrollo de documentación operacional y de mantenimiento.
- \*Implementación de modernización estructural y de sistemas.
- \*Aplicación de Boletines de Servicio.
- \*Ensayos no destructivos (Tintas penetrantes y Corrientes Eddy)
- \*Instrucción.
- \*Suministro de repuestos y equipos de apoyo terrestre a operadores.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMAS, PREGUNTAS Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

## CAPÍTULO I: PROBLEMAS, PREGUNTAS Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1- 1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

**“Aspectos de la higiene y seguridad laboral e influencia de la misma en la satisfacción de los trabajadores de un área de la empresa FAdASA (Fábrica de aviones Argentina Sociedad Anónima).”**

### 1- 2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

¿La higiene y seguridad en el trabajo se relaciona con la satisfacción de los empleados en la fábrica de aviones “FAdASA”?

### 1- 3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Surgen las siguientes dudas respecto de la higiene y seguridad en el trabajo:

- ❖ ¿Se tienen en cuenta las leyes y normas reglamentarias de higiene y seguridad laboral que deben cumplir las empresas?
  
- ❖ ¿Cuáles son las condiciones de higiene y seguridad laboral obligatorias y necesarias para poder desarrollar las actividades propias en los procesos y puestos de forma eficaz y sin riesgos de accidentes? ¿Se identifican adecuadamente?
  
- ❖ ¿Quién/es es/son el/los responsable/s de mantener una política de higiene y seguridad laboral adecuada dentro de la empresa?
  
- ❖ ¿Cómo están relacionadas estas condiciones con la satisfacción laboral?
  
- ❖ ¿Se puede a partir de la investigación realizada, establecer recomendaciones para una mejora en la organización?

## 1- 4. OBJETIVOS

### ❖ Objetivo general:

“Investigar los aspectos de higiene y seguridad industrial en un área de la empresa y su influencia en el grado de satisfacción de los empleados de la empresa.”

### ❖ Objetivos específicos:

- Conceptualizar la temática de higiene y seguridad industrial con el fin de relacionarla con la satisfacción laboral en la organización.
- Conocer las condiciones de trabajo (Seguridad y limpieza, iluminación, uniforme, capacitación, etc) impuestos en FAdeA.
- Observar dentro del ambiente laboral si las condiciones de higiene y seguridad están implementadas para desempeñar las actividades propias de los puestos. Los objetos a observar son el orden y limpieza, ventilación, iluminación natural y artificial, señalización interna, instalaciones eléctricas, salidas de emergencia, ergonomía de los puestos de trabajo, sala de descanso, equipos de extinción de incendios, etc.
- Relevar si las normas de higiene y seguridad implementadas son respetadas por los empleados en todos los niveles de la organización.
- Relevar información acerca de las capacitaciones sobre seguridad e higiene.
- Conocer si los empleados están satisfechos con la empresa y con las condiciones de seguridad implementadas en sus puestos de trabajo.
- Conocer la distribución de los tiempos de trabajo.

## [INSTITUTO UNIVERSITARIO AERONAÚTICO]

---

- Distinguir sobre los procesos que, a nuestro criterio, no se realizan o se hacen de una manera poco conveniente y que sería propicio mejorar.
  
- Recomendar un plan de mejora para la empresa.

# CAPÍTULO II

## MARCO TEÓRICO

## ASPECTOS DE LA HIGIENE Y SEGURIDAD LABORAL

### Seguridad e higiene:

#### 2.1- Higiene del trabajo:

La higiene del trabajo se ocupa de las condiciones ambientales de trabajo.

La higiene industrial es la ciencia de la anticipación, la identificación, la evaluación y el control de los riesgos que se originan en el lugar de trabajo o en relación con él y que pueden poner en peligro la salud y el bienestar de los trabajadores, teniendo también en cuenta su posible repercusión en las comunidades vecinas y en el medio ambiente en general. El objetivo es proteger y promover la salud y el bienestar de los trabajadores, así como proteger el medio ambiente en general, a través de la adopción de medidas preventivas en el lugar de trabajo.

El principal objetivo de la higiene industrial es la aplicación de medidas adecuadas para prevenir y controlar los riesgos en el medio ambiente de trabajo, y así evitar los accidentes y las enfermedades del trabajo. Las normas y reglamentos, si no se aplican, carecen de utilidad para proteger la salud de los trabajadores, y su aplicación efectiva suele exigir la implantación de estrategias tanto de vigilancia como de control.

Además, la higiene industrial puede contribuir también a un desarrollo seguro y sostenible.

Los factores ambientales tales como la iluminación, ventilación y otros aspectos del lugar de trabajo, deben estar controlados por la dirección, por lo cual se deduce que la organización, mediante el manejo de éstos, puede elevar o disminuir (en el caso de una mala planificación) la satisfacción de los empleados.

La falta de higiene industrial en los puestos de trabajo, como por ejemplo, la realización de las actividades en un ambiente ruidoso, sin iluminación, etc, van a generar insatisfacción en los empleados, reduciendo de esta forma su desempeño, eficiencia de la productividad, aumentando el ausentismo, la rotación de los mismos, los retrasos en las actividades ordenadas. Los empleados pueden manifestar su insatisfacción de varias maneras; éstas pueden ser: renunciando, eludiendo parte de sus responsabilidades, ausentismo, rotación. Al contrario si la organización implementa medidas de prevención y control de riesgos, buenas condiciones en el medio ambiente de trabajo, los empleados se van a encontrar satisfechos, por tal motivo van a superar las expectativas normales de su puesto, esforzándose más allá de su deber, mejorando desempeño, productividad y eficiencia.

## 2.2 Seguridad:

Es un conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes, tendientes a eliminar las condiciones inseguras del ambiente y a instruir a la implementación de prácticas preventivas, estableciendo normas y procedimientos. Las normas de seguridad en el trabajo son directivas, órdenes, instrucciones y consignas que instruyen al personal que trabaja en la empresa sobre los riesgos que pueden presentarse en el desarrollo de sus actividades.

Las condiciones bajo las que se trabaja deben ser seguras, es decir, no deben suponer una amenaza o una posibilidad significativa de sufrir un daño de cierta entidad, que pueda incapacitar aunque sea parcial y temporalmente, por parte de los trabajadores en relación con el trabajo.

Si la organización no implementa programas y normas de seguridad que actúen de forma directa sobre los riesgos para evitarlos o disminuirlos se va a generar insatisfacción en el personal, ya que los mismos no querrán realizar sus actividades bajo condiciones inseguras, o desempeñarán su trabajo con riesgos, desgano, generando efectos directos sobre la productividad. La insatisfacción tiene una variedad de consecuencias para los trabajadores; puede generar diversos efectos en el personal, hasta el punto en que puede llegar a provocar enfermedades afectando la salud física y mental, como así también afectar su bienestar psicológico, sus actitudes ante la vida, la familia y la sociedad.

Los trabajadores son quienes deben estar suficientemente protegidos para que la posibilidad de sufrir un daño con ocasión del trabajo sea mínima. Puesto que los trabajadores por cuenta ajena desempeñan las tareas asignadas por el empresario bajo su dirección y en las condiciones de trabajo impuestas por él, es éste quien debe garantizar que tales tareas se lleven a cabo con el menor riesgo de sufrir un daño posible.

Se analizarán si se cumplen estos aspectos de higiene y seguridad siguiendo el marco referencial de las leyes:

- Ley 19587 de higiene y seguridad en el trabajo, reglamentada por el Decreto Nacional 351/79.

### Art 1° - Ley de Higiene y Seguridad.

Tendrá como objeto proteger la vida, preservar y mantener la integridad psicofísica de los trabajadores; prevenir, reducir, eliminar o aislar los riesgos de los distintos centros o puestos de trabajo; estimular y desarrollar una actitud positiva respecto de la prevención de los accidentes o enfermedades que puedan derivarse de la actividad laboral.

Establece las condiciones de Higiene y Seguridad en el Trabajo de cumplimiento en todo el territorio de la República Argentina y de aplicación a todo establecimiento y explotación que persiga o no fines de lucro, cualesquiera sean la naturaleza económica de las actividades, el medio donde ellas se ejecuten, el carácter de los centros y puestos de trabajo y la índole de las maquinarias, elementos, dispositivos o procedimientos que

## [INSTITUTO UNIVERSITARIO AERONAÚTICO]

---

se utilicen o adopten. Entre otras responsabilidades, esta ley determina, que el empleador debe:

- Disponer el examen pre ocupacional y revisión médica periódica del personal.
- Promover la capacitación del personal en materia de prevención de riesgos.
- Denunciar accidentes y enfermedades del trabajo.
- Cuando se cuente con 150 o más trabajadores de producción excluidos administrativos deberá tener un departamento de servicio de medicina del trabajo, Servicio de Seguridad e Higiene del trabajo.
- En menores cantidades, podrá contar con un servicio externo.

### ➤ Decreto Reglamentario N° 351/79

Este decreto dispone que todo establecimiento que se instale en el territorio de la República Argentina debe dar cumplimiento a la ley N°19587 y a sus reglamentaciones. Entre otros de los diferentes temas que trata este decreto podemos mencionar:

- Condiciones de higiene en los ambientes laborales: Se hace mención a la carga térmica, contaminación ambiental, radiaciones, ventilación, iluminación y color, máquinas y herramientas, etc, estableciendo en todos los puntos que trata parámetros y niveles que deben ser respetadas por las empresas.
- Protección personal del trabajador: Establece los elementos de protección personal con los que deben realizar las actividades los trabajadores
- Selección y capacitación del personal: Establece que todo establecimiento está obligado a capacitar a su personal en materia de seguridad e higiene y en prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, según los riesgos a los que puede hallarse expuesto.
- Indica que todos los establecimientos deben prever adecuadas condiciones de higiene y seguridad. Establece parámetros de ubicación y distribución de los servicios sanitarios, vestuarios, comedor, cocina y locales destinados a los Servicios de Medicina del Trabajo y de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

### ➤ Ley No 24557 de Riesgos del Trabajo

Establece las condiciones para la prevención de los riesgos y la reparación de los daños derivados del trabajo. Sus objetivos son reducir la siniestralidad laboral a través de la prevención, reparar los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, etc.

El seguro de riesgo de trabajo es un seguro que rige para todos los trabajadores en relación de dependencia, es obligatorio y pagado por el empleador.

Las prestaciones otorgadas por el seguro de riesgos del trabajo son salario, indemnización por incapacidad permanente, asistencia médica y farmacéutica, prótesis y ortopedia rehabilitación, recalcificación profesional, servicio funerario, etc.

La ley dice que la obligación del empleador entre muchas otras es adecuar y poner en práctica las medidas adecuadas de higiene y seguridad para proteger la vida y la integridad de los trabajadores. Y las obligaciones del trabajador entre muchas otras son cumplir con las normas de higiene y seguridad, utilizar y conservar los elementos de protección personal y los propios de las máquinas, someterse a los exámenes médicos, colaborar en la formación y educación en materia de higiene, etc.

➤ Decreto 1338/96

El decreto rediseña las funciones y estructura de los Servicios de Medicina y de Higiene. Los servicios se deben brindar en forma interna o externa para cualquier categoría o tamaño de establecimiento. Las organizaciones deben realizar un sistema de registro estadístico de accidentes y enfermedades del trabajo.

Los establecimientos deberán contar con Servicios de Medicina del Trabajo y de Higiene y Seguridad en el Trabajo, los que tendrán como objetivo fundamental prevenir, en sus respectivas áreas, todo daño que pudiera causarse a la vida y a la salud de los trabajadores, por las condiciones de su trabajo, creando las condiciones para que la salud y la seguridad sean una responsabilidad de la organización.

➤ En cuanto a la higiene y seguridad se analizarán los siguientes aspectos:

Se analizarán los siguientes aspectos:

- ✓ Riesgo: Constituye la posibilidad general de que ocurra algo no deseado, el factor de riesgo actúa como la circunstancia desencadenante, por lo cual ambos ocurren en un lugar y un momento determinados. Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos y aparecen alteraciones en las personas que son generadas por la insatisfacción laboral, la cual conlleva al estrés.
- ✓ Espacio Físico: El ambiente físico comprende todos los aspectos posibles, desde el estacionamiento situado a la salida de la fábrica hasta la ubicación y el diseño del edificio. Y en el propio lugar de trabajo otros aspectos físicos pueden ocasionar malestar y frustración. Otra causa frecuente de malestar la constituyen el número, la ubicación y las condiciones de los servicios sanitarios

- ✓ Iluminación: El sentido común nos dice que la calidad del trabajo disminuye cuando no hay luz suficiente. Por otra parte, se sabe que si una iluminación defectuosa se prolonga largo tiempo, el sujeto puede sufrir trastornos visuales. Al tratar este tema se debe atender a varios factores muy importantes: intensidad, distribución, resplandor y la naturaleza de la fuente luminosa.

La intensidad, o grado de brillantez, es el factor que más a menudo se relaciona con la iluminación. No obstante, aún no se sabe hasta qué punto una buena iluminación contribuye al rendimiento. Sin duda el nivel óptimo depende de la índole de la tarea que va a ejecutarse.

- ✓ Ruido: El ruido se considera un sonido o barullo indeseable. La unidad básica para medir el ruido es el decibel. Desde el punto de vista psicológico, es la medida de la intensidad subjetiva del sonido.

El ruido, por tanto, puede provocar insatisfacción en el lugar de trabajo y esto genera malestar, disminución o falta de la atención, alteraciones en la capacidad de concentración, el sueño y rendimiento, también, puede inducir comportamientos psicológicos alterados, incrementar el riesgo de accidentes de trabajo, y provocar alteraciones fisiológicas en el sistema cardiovascular.

- ✓ Ergonomía: La Ergonomía es la disciplina científica que trata del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas que coinciden con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y las capacidades del trabajador. Busca la optimización de los tres elementos del sistema (humano-máquina-ambiente), para lo cual elabora métodos de estudio de la persona, de la técnica y de la organización.

Está relacionada con la comprensión de las interacciones entre los seres humanos y los elementos de un sistema, y la profesión que aplica teoría, principios, datos y métodos de diseño para optimizar el bienestar humano y todo el desempeño del sistema. La ergonomía se define como interacciones entre humanos y los elementos de un sistema. Sus características son fisiológicas, anatómicas o psicológicas. Sus factores más conocidos son el hombre, las máquinas y el ambiente.

- ✓ Capacitaciones sobre higiene y seguridad laboral La empresa que le brinda a los trabajadores programas de capacitaciones anuales en cuanto a temas por ejemplo: sobre la manera correcta de cómo utilizar los elementos de seguridad, cómo actuar en caso de accidentes, explicación de las leyes aplicables vigentes, entre otros que fomenten la higiene y seguridad laboral, generaría satisfacción en los empleados, ya que se sienten seguros en la organización y se comprometen a realizar su labor conscientemente, conociendo los riesgos que el puesto posee, sabiendo cómo actuar frente a cada situación siguiendo las políticas de higiene y seguridad. Las capacitaciones permiten a los miembros de la empresa ejercer sus niveles de desempeño contribuyendo así a satisfacer sus objetivos de realización personal y profesional.

- ✓ Accidentes laborales y enfermedades profesionales: Los primeros surgen de los apremios de tiempo que la organización del trabajo impone al trabajador para realizar

cada tarea, requiriendo cada vez más complejidad y rapidez, minuciosidad y precisión, generando esto, a corto mediano o largo plazo, una fatiga mental. Las segundas están relacionadas con las repercusiones de la organización del trabajo y el clima social reinante en la empresa, ya que el trabajador no es simplemente fuerza de trabajo.

Las causas básicas de los accidentes pueden ser:

- Acontecimientos inesperados, los cuales se encuentran fuera del alcance de la prevención por ser algo imprevisible.
  - Condiciones inseguras, son causa principal de accidentes y pueden estar dadas por equipos protegidos inadecuadamente, carga térmica, exposición a temperaturas, ruidos, iluminación inadecuada, ventilación inadecuada, lo cual genera insatisfacción en los puestos de trabajo de las personas que integran la organización, provocando deslealtad hacia la empresa, realización de las actividades con miedo y preocupaciones.
  - Actos indebidos de los empleados, responden a actitudes indeseables de comportamiento que provocan accidentes como seguridad en herramientas de mano, en el movimiento de materiales, no utilizar la protección adecuada, distracciones, etc. Esto se debe a que no se proporcionaron programas de capacitaciones y puede ser actitudes que los trabajadores han tomado por estar insatisfechos con sus puestos de trabajo.
- ✓ Condiciones Psicológicas: Estas afectan a la persona, en la motivación, satisfacción laboral y contribuyen en la tensión laboral, ésta última puede ser definida como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente es excesiva frente a los recursos para afrontar que poseen las personas, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión. Tales condiciones se ven influidas por las condiciones de higiene y seguridad en la organización, es decir el ambiente de trabajo existente en la empresa. Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor.

Generan insatisfacción en el puesto de trabajo:

- Tareas y Actividades:
  - Cargas de trabajo excesivas
  - Ritmo de trabajo apresurado

- Exigencias excesivas de desempeño
- Actividades laborales múltiples
- Rutinas de trabajo
- Trabajo monótono o rutinario
- Medio Ambiente de Trabajo:
  - Condiciones físicas laborales inadecuadas
  - Espacio físico restringido
  - Exposición al riesgo físico constante
- Jornada Laboral:
  - Rotación de turnos
  - Jornadas de trabajo excesivas
  - Duración indefinida de la jornada
  - Actividad física corporal excesiva

## 2.3- Satisfacción

La satisfacción en el trabajo es el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. Las actitudes que tienen los trabajadores son en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, responsabilidad, seguridad, relaciones humanas, compensaciones, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales.

La satisfacción laboral ha sido estudiada por investigadores con el objeto de mejorar los resultados laborales, debido que mediante la misma facilitarían la consecución y los objetivos de los trabajadores, lo cual produce satisfacción y cuando no se produce el logro previsto se presenta la insatisfacción.

Si bien la satisfacción en el trabajo se genera en los trabajadores en relación a múltiples factores y aspectos que constituyen la situación laboral, en nuestro trabajo estudiaremos la relación de uno de estos factores (seguridad e higiene laboral) con la satisfacción que tienen los empleados de la organización.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización.

Diversos autores han presentado teorías sobre la satisfacción en el trabajo. Las cuales se pueden agrupar en tres grandes enfoques sobre satisfacción en el trabajo:

\*Un primer enfoque, basado en el modelo de las expectativas, plantea que la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

\*Un segundo enfoque teórico, plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido.

\*Por último, la teoría de los dos factores plantea que existen dos tipos de factores motivacionales; un primer grupo, extrínsecos al trabajo mismo, denominados "de higiene o mantención", entre los que podrán enumerarse el tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo y un segundo grupo, intrínsecos al trabajo, denominados "motivadores", entre los que se distinguen posibilidades de logro personal, promoción, reconocimiento y trabajo interesante. Los primeros son factores que producen efectos negativos en el trabajo si no

son satisfechos, pero su satisfacción no asegura que el trabajador modifique su comportamiento. En cambio, los segundos son factores cuya satisfacción si motivan trabajar a desplegar un mayor esfuerzo.

Estos tres enfoques son complementarios y se pueden resumir diciendo que la satisfacción en el trabajo nos muestra las discrepancias entre lo que un individuo espera obtener en su trabajo en relación a los que invierten en él y los miembros de su grupo de referencia, y lo que realmente obtiene él, con comparación a los compañeros, siendo diferentes las actitudes si se trata de factores extrínsecos o intrínsecos al trabajo mismo.

Locke define a la satisfacción del trabajo como “un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. (LOCKE, 1976, p.56)

### Modelos teóricos de la satisfacción laboral:

- Modelo teórico basado en la satisfacción de las necesidades:

De acuerdo con la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, resultarán más satisfactorios para los empleados aquellos puestos capaces de cubrir una mayor cantidad de las necesidades señaladas por Maslow. Además, los diferentes puestos de trabajo, en función de las necesidades que éstos llegan a cubrir con eficacia, producirán una satisfacción diferencial en los distintos individuos según el nivel de la jerarquía de las necesidades en la que éstos se encuentran y de acuerdo con las necesidades que resultan en cada caso prepotentes.

El concepto de jerarquía de necesidades de Maslow muestra una serie de necesidades que atañen a todo individuo y que se encuentran organizadas de forma estructural (como una pirámide), de acuerdo a una determinación biológica causada por la constitución genética del individuo. En la parte más baja de la estructura se ubican las necesidades más prioritarias y en la superior las de menos prioridad.

“Dentro de esta estructura, al ser satisfechas las necesidades de determinado nivel, el individuo no se torna apático sino que más bien encuentra en las necesidades del siguiente nivel su meta próxima de satisfacción” (MASLOW, 1954p.81)



En relación con el tema de las necesidades la teoría que más ha influido en el campo específico de la satisfacción en el trabajo ha sido la teoría de los dos factores formulada por Herzberg.

El modelo original fue propuesto en 1959 por Herzberg, Mausner y Snyderan, en un estudio en el que se ocupaban de la investigación de las causas de la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo de ingenieros y contables. En total, entrevistaron a 200 personas de modo individual. De acuerdo con la técnica de incidentes críticos, a cada persona se le pedía que describiera de un modo detallado las veces que se había sentido excepcionalmente bien o mal en su trabajo con mayor, menor o igual intensidad. Tras el análisis de la información obtenida, se pudo identificar en cada situación una serie de elementos que eran, a juicio del entrevistado, la causa de su sentimiento de satisfacción o insatisfacción en el trabajo.

Los autores descubrieron que las descripciones de los incidentes satisfactorios incluían aspectos tales como los ascensos, el reconocimiento, los logros, la responsabilidad, etc., es decir, todos aquellos factores relacionados con el contenido real del trabajo. Por el contrario, los incidentes insatisfactorios recogían aspectos relacionados a las normas de la compañía, el estilo de supervisión, los salarios y las condiciones de trabajo.

Esta agrupación diferenciada de los aspectos laborales llevó a Herzberg a la conclusión de que “son diferentes los factores que controlan la satisfacción laboral de los que controlan la insatisfacción”. (HERZBERG, 1959, p.62)

Si tenemos en cuenta que Herzberg aceptaba la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, no es de extrañar que asociara esos dos factores a dos conjuntos diferentes de necesidades. Por un lado, el grupo básico biológico (alimentos, evitación del dolor y otros aspectos asociados con estos principios básicos, como el dinero) y por otro, las necesidades típicamente humanas de logro y de autorrealización. A los primeros denominó factores de higiene, y a los otros los llamó motivadores. Una característica diferenciadora de esos dos tipos de factores muestra que los primeros son extrínsecos al

trabajo mismo, mientras que los segundos son intrínsecos. En resumen, se puede decir que la satisfacción laboral es una función de las actividades laborales estimulantes o del contenido del trabajo (factores motivadores), mientras que la insatisfacción laboral es una función del ambiente, de modo de supervisión, de las relaciones con los compañeros y del contexto laboral general, es decir, de los factores higienizadores. Analizando las teorías de Maslow y Herzberg podemos ver que las condiciones, programas y políticas de higiene y seguridad en la empresa son factores higiénicos, y la falta de los mismos en los puestos de trabajo y en la organización en general van a generar insatisfacción en el personal, este es uno de los modelos teóricos que utilizamos para la realización de nuestra investigación.

“La satisfacción y la insatisfacción son, pues, dos continuos distintos y no forman parte, como cabría esperar, de un mismo continuo ocupando los polos opuestos”. (Edgar Schein, 1994, p.86)

Si los factores que producen satisfacción en el trabajo son aquellos que hacen referencia al contenido del propio trabajo y no a aspectos ambientales, el único procedimiento para incrementar esa satisfacción es la mejora o “enriquecimiento” de los puestos de trabajo. Al diseñar los puestos de trabajo hay que procurar que estos resulten desafiantes, significativos e interesantes y que den al trabajador responsabilidad, autonomía y control, de forma que éste a través de su desempeño pueda satisfacer sus necesidades de logro, competencia y autorrealización.

- Factores del puesto de trabajo relevantes para la satisfacción laboral

Han sido muchas las investigaciones que han intentado determinar los factores relevantes del trabajo para la satisfacción laboral y se han ofrecido amplias relaciones de los componentes del trabajo que pueden influir en esa satisfacción.

“Vroom revisó una buena parte de los estudios realizados sobre medidas de satisfacción laboral mediante análisis factorial y llegó a determinar siete factores que aparecían consistentemente, a lo largo de un gran número de estudios: planes de compañía y dirección, oportunidades de promoción, contenido del trabajo, supervisión, recompensas económicas, condiciones de trabajo y compañeros de trabajo”. (VROOM, 1967, p.64).

Por su parte, Dawis, Lofquist y Weiss en las conocidas investigaciones sobre adaptación al trabajo llegaron a determinar, mediante análisis factorial, una serie de factores a partir de datos obtenidos en diversos tipos de trabajos y diferentes grupos de trabajadores. Los factores obtenidos fueron 20 y los autores los denominaron del modo siguiente: uso de habilidades en el trabajo, posibilidades de logro, actividad, posibilidades de avance en el trabajo, grado de autoridad, planes y práctica de la compañía, compensación, compañeros, creatividad, independencia, valores morales, reconocimientos, responsabilidad, seguridad, posibilidad de prestar servicios a otros, status social, supervisión y relaciones humanas, variedad y condiciones de trabajo. (DAWIS, LOFQUIST y WEISS, 1968, p.69)

Los factores que generan satisfacción laboral son los siguientes

- ✓ Remuneración o salario: La satisfacción en relación con el salario depende de la percepción de su equidad por parte del trabajador. Varios son los factores que determinan el nivel de equidad. Entre ellos hay que mencionar, en primer lugar los rasgos individuales, como la edad, la educación, antigüedad, categoría y experiencia; en segundo lugar, las acciones individuales, tales como el esfuerzo gastado, cantidad y calidad de los resultados e innovaciones creativas, y en tercer lugar, los atributos propios del trabajo, tales como retos, nivel de responsabilidad, lapsos de tiempo de responsabilidad. “Los trabajadores intentarán lograr una equidad entre sus “aportaciones” (formación, capacidad, esfuerzo, edad, etc.) y sus “recompensas” (salario, cargas sociales, status, etc.). (ADAMS, 1965, p. 74). De acuerdo con la teoría de equidad, los factores mencionados más arriba son juzgados en comparación con los de otros individuos que poseen unas características similares de trabajo. Así, los individuos que tras la comparación, perciben una paga inadecuada están insatisfechos con su salario, tanto si este es demasiado bajo como demasiado alto. Distintos estudios muestran que el factor remuneración económica contribuye más a la insatisfacción que a la satisfacción del empleado.

- ✓ Promoción: “Al igual que el salario, la posibilidad de ascenso o de promoción es tomada como un incentivo o recompensa que la organización otorga”. (HERZBERG, 1959, p. 74).

Entre las posibles raíces o fuentes para desear la promoción, podemos mencionar el deseo de mayor desarrollo o crecimiento psicológico, el deseo de ganar salarios más elevados, el deseo de alcanzar reconocimiento social de su status profesional que a su vez repercutirá sobre su propia autoimagen.

- ✓ Seguridad de empleo: La incertidumbre en un empleo no genera sentimientos de satisfacción. La seguridad en el empleo ocupa uno de los primeros lugares entre los factores de satisfacción por orden de importancia. El sujeto que se encuentra seguro en una organización tiene la sensación de que es valorado por la empresa en que trabaja y que posee conocimientos y posibilidad de conservar su empleo.
- ✓ Condiciones de trabajo: Las condiciones materiales de trabajo, como la ventilación, la iluminación, la temperatura, seguridad en el trabajo, seguridad e higiene en el trabajo y otros, son aspectos que el empleado normalmente suele criticar cuando está a disgusto con su trabajo, los mismos son ejes de nuestro trabajo final de grado, los cuales hemos investigado, analizado y elaborado conclusiones. En numerosos estudios, se ha tratado de determinar la relación existente entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral. En los estudios diferenciales acerca de las condiciones de trabajo, se encuentra generalmente que los trabajos o profesiones más arriesgadas son las que valoran más positivamente unas buenas condiciones de trabajo.

- Satisfacción y conducta organizacional

Es una opinión bastante extendida en el mundo organizacional que la satisfacción de los miembros tienen efectos positivos sobre su comportamiento en la organización. Esta opinión se fundamenta en un supuesto “efecto de gratitud” según el cual el trabajador satisfecho manifiesta su gratitud hacia la organización que le da la oportunidad de satisfacer sus necesidades, actuando conforme a lo que ella pide o desea. Sin embargo, a la hora de determinar empíricamente las relaciones entre estos dos factores es necesario distinguir diversos tipos de comportamientos organizacionales con el fin de determinar, en cada caso, las relaciones que cada uno de ellos muestra con la satisfacción en el trabajo.

Son tres los comportamientos estudiados en relación con la satisfacción laboral: la productividad o desempeño, el absentismo laboral y la rotación de personal.

- ✓ La mayor parte de las investigaciones han encontrado una correlación positiva entre satisfacción y productividad o desempeño, concluyendo en que mientras más elevado es el nivel de satisfacción del personal aumenta el rendimiento del mismo.
- ✓ Por el contrario diversas investigaciones han encontrado una relación negativa significativa entre satisfacción y absentismo, cabe distinguir que hay diversas clases de ausencias y no todas tienen la misma significación en relación con la satisfacción. Se ha encontrado con bastante consistencia que las actitudes negativas con respecto al trabajo se traducen en diversas formas de evasión por parte del trabajador ante el empleo. Entre ellas cabe mencionar el abandono de la empresa y la renuncia, los retrasos y hasta las enfermedades y accidentes. De hecho, una proporción elevada de accidentes se producen en individuos y grupos con un grado bajo de satisfacción y ello puede interpretarse como “una forma aceptable de absentismo”(HILL y TRIST, 1962, p.83)
- ✓ Hay una relación negativa entre satisfacción laboral y rotación de personal, aunque en la decisión de abandonar una organización no intervienen únicamente el nivel de satisfacción de las expectativas y necesidades del individuo que éste alcanza mediante su permanencia en la organización sino que influye también su percepción de las oportunidades de encontrar un puesto de trabajo mejor en otra organización.

Existen otras consecuencias de la satisfacción laboral. Esta afecta a otras actitudes como la satisfacción de la vida en general y tiene importantes efectos sobre la salud (la falta de satisfacción laboral continuada parece tener efectos sobre las llamadas enfermedades psicomáticas) y el bienestar psicológico. Podemos concluir en que la satisfacción en el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo. Puede afectar a sus actitudes ante la vida, ante su familia, y ante sí mismo, puede afectar a su salud física y a la longitud de su

vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el absentismo y la rotación.

## 2.4- Entrevista

La entrevista es una forma oral de comunicación interpersonal que tiene como finalidad obtener información en relación a un objetivo.

La comunicación se puede estimular para que adquiera una determinada dirección, y así provocar respuestas que serán percibidas con la mayor objetividad posible.

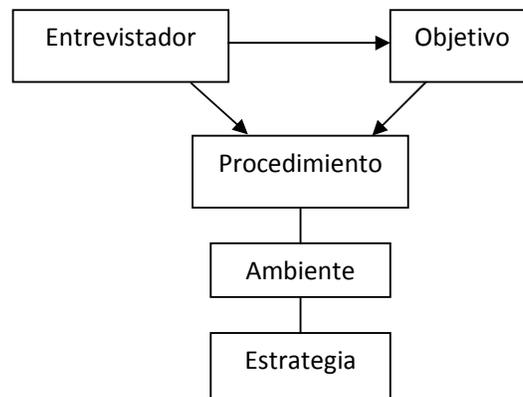
La entrevista, al ser una forma oral de comunicación interpersonal, que tiene como finalidad la obtención de información en torno a un objetivo, se ubica como una forma estructurada de interacción en donde la conducta del hombre se polariza entre la solidez del intercambio y la dinámica de la reciprocidad, por ello sus resultados sirven para tomar ciertas decisiones, como pueden ser: la evaluación, cambiar el equipo de un área de producción, o tomar medidas preventivas para abatir los accidentes, etc.

En el proceso de una entrevista resulta inevitable la interacción entre entrevistador y entrevistado porque toda persona emite estímulos y responde a los estímulos producidos por otros, siendo a este constante flujo a lo que se le denomina interacción. El entrevistador debe estar consciente de que su actitud impacta de una manera definitiva en la conducta del entrevistado, y que éste último también ejerce una afección en su propio proceder. Si el entrevistador es capaz de controlar y conducir esa interacción, podrá dirigirla a la consecución de información a partir de cualquier entrevistado y en cualquier situación.

“En la entrevista, a través de preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema” (Janesick, 1998, p.597).

Hacia el fin de la entrevista, el entrevistador deberá contar con material suficiente sobre el cual poder basar una teoría. Es decir, una serie de ideas conectadas entre sí, y que se sustenten unas con otras respecto al perfil del entrevistado.

Planeación de la entrevista:



Tipos de preguntas en una entrevista:

- ❖ Preguntas abiertas: Éstas no delimitan de antemano la alternativas de respuesta por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado; es infinito y puede variar de población en población.  
“Las preguntas abiertas proporcionan una información más amplia y son particularmente útiles cuando no tenemos información sobre las posibles respuestas de las personas o cuando ésta es insuficiente. También sirven en situaciones donde se desea profundizar una opinión o los motivos de un comportamiento”. (Champion, 1976, p. 316)
- ❖ Preguntas cerradas: Éstas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Se presentan a los participantes las posibilidades de respuesta, quienes deben acotarse a éstas. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta), o incluir varias opciones de respuesta.  
“Las preguntas cerradas son más fáciles de codificar y preparar para su análisis. Asimismo, estas preguntas requieren un menor esfuerzo por parte de los encuestados, éstos no tienen que escribir o verbalizar pensamientos, sino únicamente seleccionar la alternativa que sintetice mejor su respuesta”. (Vinuesa, 2005, p. 315).

## 2.5- Escala Likert:

Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes.

“Se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico, así el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. Las afirmaciones califican al objeto de actitud que se está midiendo.” (Likert, 1932, p. 341)

## 2.6- Encuestas:

Es un tipo de cuestionario cuyas preguntas están formuladas de modo tal que el interrogado debe seleccionar sólo una de las respuestas entre la cantidad limitada de opciones.

## 2.7- Observación sistemática:

Registro en forma sistemática, de patrones conductuales de personas, objetos y sucesos a fin de obtener información sobre el fenómeno de interés, sin entrar en contacto con ellos.

Consiste en una técnica para la recolección de datos y para percibir de forma activa la realidad exterior con el objeto de obtener datos que previamente han sido definidos

como de interés para la investigación o intervención organizacional. Responde a los objetivos que se quieren lograr, está pautada por los indicadores que se desean medir, controlada en sus tiempos y frecuencia de los eventos.

“Los propósitos esenciales de la observación en la inducción cualitativa son explorar ambientes, contextos, subculturas y la mayoría de los aspectos de la vida social”. (Grinnell, 1997, p. 588)

# CAPÍTULO III

## DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

## CAPITULO IV: DISEÑO DE INVESTIGACION

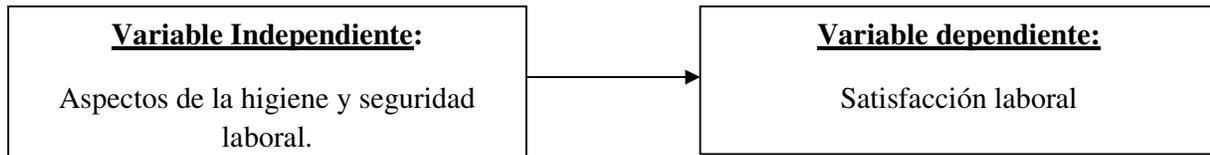
### 3. 1- TIPO DE INVESTIGACION:

Lo que procuramos describir en la investigación fue la existencia de influencia de una variable sobre la otra, consideramos que la investigación fue de tipo **descriptivo**, contribuyendo a un mejor conocimiento de los sectores de trabajo investigados, analizando sus rasgos y características para poder establecer relación entre los mismos.

### 3. 2- FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

Hi: Aspectos de la higiene y seguridad laboral influyen en la satisfacción de los empleados en una fábrica de aviones.

### 3. 3. VARIABLES



4. 4- OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

**-Variable independiente: Aspectos de la higiene y seguridad laboral.**

Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable
Higiene y seguridad laboral	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uso del manual de higiene, normas</li><li>• Inspecciones de seguridad o auditorías</li><li>• Servicios de HyS</li><li>• Contrato de seguros</li></ul>	Ordinal
Condiciones del ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ruidos.</li><li>• Contaminantes</li><li>• Iluminación</li><li>• Ventilación</li></ul>	Ordinal
Seguridad en el ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seguridad en equipos, máquinas y herramientas.</li><li>• Seguridad en el movimiento de los materiales.</li><li>• Seguridad contra incendios.</li><li>• Riesgos eléctricos</li><li>• Señalización en el puesto de trabajo.</li></ul>	Ordinal

**-Variable dependiente: Satisfacción de los empleados.**

Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable
Entrega de elementos de protección personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de elementos de protección personal necesarios para las tareas a desarrollar.</li> <li>• Condiciones de los elementos de protección personal.</li> <li>• Adecuación de los EPP con las tareas a desarrollar.</li> </ul>	Ordinal
Capacitación sobre higiene y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencias, cursos, seminarios, clases.</li> <li>• Material educativo.</li> <li>• Medios audiovisuales.</li> </ul>	Ordinal
Distribución del tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo por turno.</li> <li>• Trabajo nocturno.</li> <li>• Periodos de descanso semanal.</li> <li>• Vacaciones anuales.</li> <li>• Pausas dentro de la jornada laboral.</li> <li>• Ausentismo</li> </ul>	Ordinal
Ergonomía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manipulación de elementos/instrumentos peligrosos</li> <li>• Trabajo con carga pesada</li> <li>• Características y capacidades para realizar las tareas del puesto</li> </ul>	Ordinal

# CAPÍTULO IV

## DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

## CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 -INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS Y SU PLANIFICACIÓN

Para el desarrollo de esta investigación se recolectaron datos mediante encuestas, entrevistas, observaciones y fuentes de datos (Análisis de documentos) de la propia organización, según las necesidades.

#### **4.1.1- Encuestas**

##### 4.1.1.1- Modalidad:

- ❖ Las mismas fueron entregadas por nosotros a cada persona encuestada y recolectadas en un lapso de 7 días.
- ❖ **Datos relevados:** Tanto en el sector de trabajo del avión IA-58 Pucará como en el de C-130 Hércules se tomó una muestra del **25%** de la población.

##### 4.1.1.2: Condiciones previas:

Las mismas se realizaron previamente a la encuesta y son:

- ❖ Familiarización con los temas de la investigación.
- ❖ Confección de un instrumento de registro de las respuestas de los sujetos analizados, en el cual se explica el motivo de dicha investigación.

##### 4.1.1.3- Procedimientos:

- ❖ Las respuestas fueron registradas por nosotros mismos en un instrumento creado para dicho fin. (Ver **anexo N°1 “Encuesta sobre satisfacción laboral en Fadea”** y **anexo N°2 “Encuesta sobre Higiene y Seguridad industrial en Fadea”**)

##### 4.1.1.4- Contenido:

- ❖ Las encuestas realizadas incluyen fecha y sector de trabajo.
- ❖ Las anotaciones fueron revisadas, enumeradas y clasificadas.
- ❖ Los resultados fueron procesados mediante planillas de cálculo con la utilización de fórmulas estadísticas.

#### **4.1.2- Entrevista**

##### 4.1.2.1- Modalidad:

- Se realizó una entrevista estructurada a la persona responsable de la higiene y seguridad en los dos sectores de trabajo investigados. (**Ver anexo N°3 “Entrevista al jefe de higiene y seguridad”**).

#### 4.1.2.2- Condiciones previas:

- Se programó la cita con la debida anticipación.
- Se desarrollaron las preguntas y los documentos necesarios.

#### 4.1.2.3- Procedimiento:

- Las respuestas fueron registradas por nosotros mismos durante el desarrollo de la entrevista.

### **4.1.3- Observaciones**

#### 4.1.3.1- Modalidad:

- Se realizaron varias observaciones sistemáticas para recolectar datos, que posteriormente fueron analizados y se elaboraron conclusiones.

#### 4.1.3.2- Condiciones previas:

Las mismas se planearon previamente a la encuesta y ejecutaron correctamente durante la misma, y son:

- Explicar las razones de la observación
- Obtener la autorización de la gerencia para llevar a cabo la observación.
- Planear los horarios, objetos y personas a observar, estipular los tiempos necesarios de observación.
- Mientras se observa, medir el tiempo en forma periódica.
- Si se está en contacto con las personas observadas, es necesario abstenerse de hacer comentarios cualitativos o que impliquen un juicio de valores.

## 4.1.3.3- Procedimiento:

- Las observaciones se realizaron en diferentes visitas a la organización en los dos sectores de trabajo que se investigaron (Sector de trabajo de la aeronave C-130 Hércules y el sector de trabajo de la aeronave IA-58 Pucará.)

Fecha de observación	Horario de observación	Área
04/06/2013	09:00 Hs. a 11:00 Hs.	*C-130 Hércules
02/07/2013	09:00 Hs. a 11:00 Hs.	*IA-58 Pucará
12/08/2013	09:00 Hs. a 12:00 Hs.	*C-130 Hércules  *IA-58 Pucará

Los siguientes objetos son los que se observaron:

- Orden y limpieza
- Condiciones interiores (Paredes, pisos, etc)
- Ventilación
- Iluminación artificial, natural y de emergencia
- Ergonomía de los puestos de trabajo
- Sanitarios y vestuarios
- Señalización
- Sala de descanso
- Equipos de extinción de incendios

## 4.2- Aplicación de instrumentos para cada variable

### 4.2.1- **Variable dependiente: Satisfacción de los empleados**

Nuestra investigación se realizó en los diferentes sectores de trabajo con características similares.

Es una muestra probabilística y estratificada, en la cual investigamos a diferentes sectores de trabajo y unidades jerárquicas, entrevistando a empleados y supervisores.

Los grupos se codificaron de la siguiente manera:

#### ❖ **Nivel 1: Jefe de sección**

Sus funciones son:

- ✓ Inspecciona las áreas que normalmente no son accesibles, para observar si hay evidencia de haberse realizado una reparación estructural mayor.
- ✓ Inspecciona el área cuando el proceso de mantenimiento ha finalizado, para ver si detecta alguna fatiga estructural o problemas de corrosión evidente. Si es así identifica a las personas responsables del mantenimiento del área y determina la acción correctiva.
- ✓ Cuida que los sistemas que están siendo mantenidos o inspeccionados no estén expuestos a las condiciones ambientales que podrían contaminar o dañar los componentes.
- ✓ Cuando detecta desviaciones en los procedimientos establecidos, pone en conocimiento al gerente de mantenimiento para que se tomen las acciones correctivas inmediatamente.
- ✓ Después de completar la inspección, registra todas las deficiencias y determina las acciones correctivas apropiadas.
- ✓ Informa al gerente de mantenimiento

#### ❖ **Nivel 2: Inspectores de sección.**

- ✓ Participa en la gestión del mantenimiento, colaborando y/o contemplando partes de su logística, teniendo como principios el uso óptimo de los recursos y la seguridad aérea.
- ✓ Consulta documentos técnico aeronáutico para determinar las necesidades del mantenimiento o reparación y los procedimientos para llevarlo a cabo.
- ✓ Realiza inspecciones periódicas y procedimientos preventivos
- ✓ Lleva a cabo la planificación, supervisión y coordinación de tareas en las diferentes áreas del mantenimiento, teniendo en consideración el tipo y número de aeronaves a ser atendidas, las tareas a ser inspeccionadas, la disponibilidad del avión y el mantenimiento programado con el personal del técnico operador.

- ✓ Observa y analiza el progreso de las operaciones, verificando que se cumplan los programas de mantenimiento.
  - ✓ Confirma que se estén usando las herramientas y equipos adecuados indicados en el manual de mantenimiento.
  - ✓ Autoriza la utilización de materiales y componentes necesarios para las labores de reparación, con criterios establecidos en el marco de la seguridad aérea y la economía de la empresa.
  - ✓ Verifica que los registros de mantenimiento se estén efectuando de acuerdo al sistema de registros de mantenimiento establecido en el manual.
  - ✓ Detecta problemas o deficiencias dejadas durante otro tipo de inspección.
- ❖ **Nivel 3:** Operarios de sección.

Sus funciones son:

- ✓ Fabrica, ensambla y repara piezas de metal, estructuras y paneles de la aeronave.
- ✓ Participa en la fabricación y montaje de nuevas aeronaves.
- ✓ Diagnostica y repara fallas de sistemas hidráulicos y neumáticos de aeronaves y sus componentes.
- ✓ Ajusta, repara, reemplaza, se realiza pruebas, controla unidades y componentes.
- ✓ Comprueba el funcionamiento de los motores, sistemas mecánicos y electromecánicos de las aeronaves, repara averías, realiza cambio de alguna de sus partes, ajustes y reparaciones menores; para ello utiliza herramientas, elementos, instrumentos, aparatos y equipos.

En el apartado 4.3 que se encuentra más adelante se presentan tablas de doble entrada para representar la muestra obtenida según la población de cada uno de los sectores de trabajo a investigar.

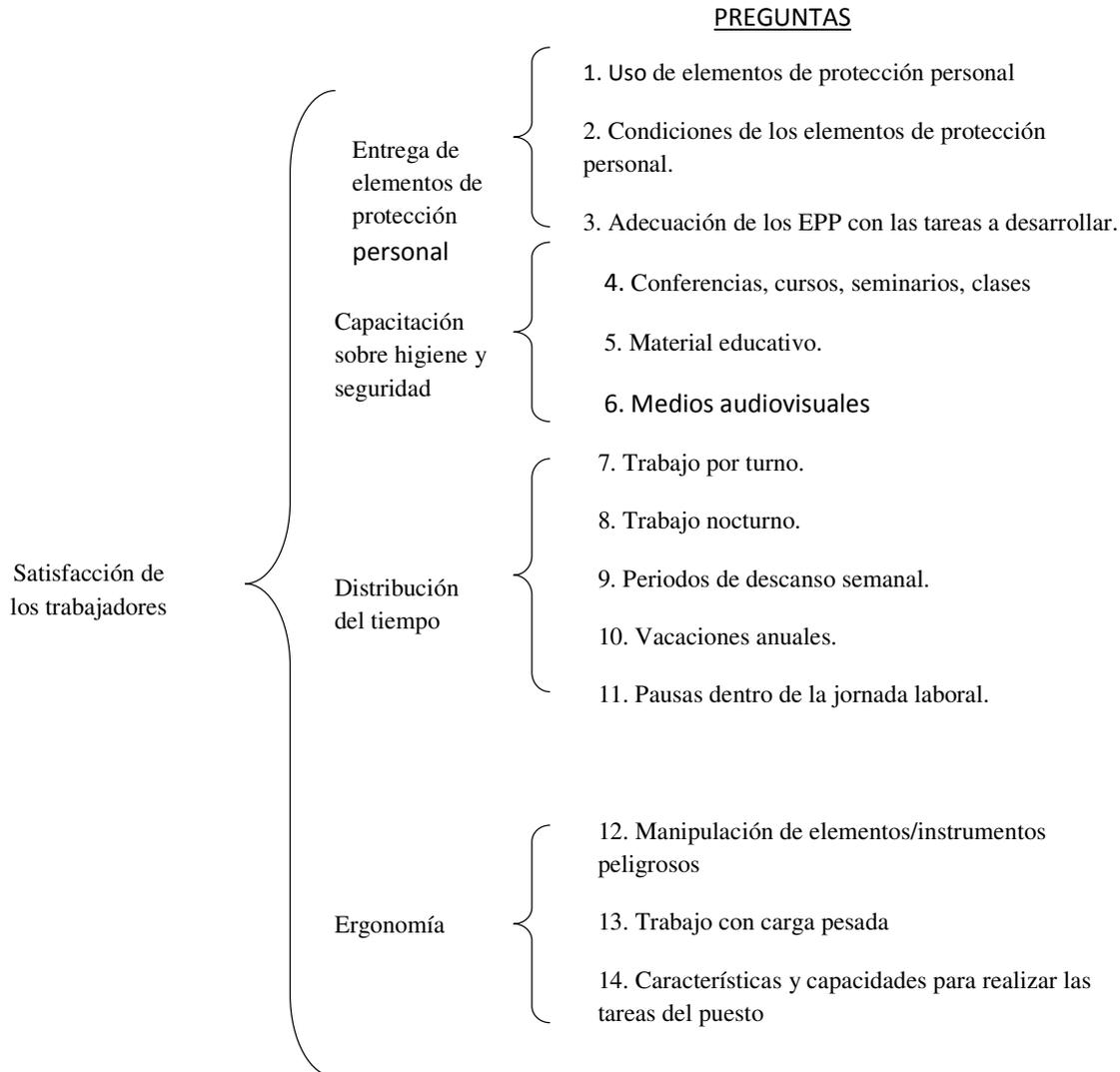
El instrumento de recolección de datos que utilizamos para estudiar esta variable es una encuesta. (**Ver anexo N°1 “Encuesta sobre satisfacción laboral en Fadea”**)

La encuesta es anónima, donde se indican los objetivos de la misma y su justificación, una encuesta tipo likert y un glosario de la misma.

# [INSTITUTO UNIVERSITARIO AERONAÚTICO

La información de la encuesta fue la siguiente:

A continuación se describe la variable dependiente “satisfacción de los trabajadores” con sus 4 dimensiones, y dentro de estos últimos los indicadores con el número de pregunta que se encuentra en la encuesta.



# [INSTITUTO UNIVERSITARIO AERONAÚTICO

La escala utilizada para el análisis posterior de los datos es la siguiente:

Escala				
Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo

Entrega de elementos de protección personal	
Excelente	Los empleados cuentan con todos los elementos de protección personal necesarios para realizar sus actividades, lo que genera en los mismos satisfacción.
Muy bueno	Los trabajadores tienen todos los elementos de protección personal, son suficientes para las tareas que realizan, aunque no se encuentran en excelentes condiciones.
Bueno	Los empleados tienen elementos de protección personal, pero no son suficientes para las actividades que realizan.
Regular	Los elementos de protección personal recibidos son mínimos.
Malo	No cuentan con ningún elemento de protección personal, genera insatisfacción en los trabajadores.

Capacitación sobre higiene y seguridad	
Excelente	Los trabajadores se encuentran totalmente satisfechos con la capacitación recibida para la adquisición de conocimientos y capacidades que permitan desarrollar las actividades.
Muy bueno	Los empleados reciben capacitaciones en higiene y seguridad acorde a los riesgos a los que están expuestos, aunque el material entregado durante la misma es deficiente.
Bueno	Los trabajadores reciben capacitación, pero no es la suficiente.
Regular	La capacitación recibida no es acorde a las actividades que se desarrollan
Malo	No reciben capacitación de ningún tipo, se genera insatisfacción en el personal

Distribución del tiempo	
Excelente	Jornada laboral de 8 horas, pausas de trabajo durante la jornada laboral, flexibilidad horaria
Muy bueno	Jornada laboral de 8 horas con pausas durante la misma, poca flexibilidad horaria
Bueno	Jornada laboral de 8 horas, sin pausas durante la misma, poca flexibilidad horaria.
Regular	Jornada laboral excesiva sin flexibilidad horaria, pausas dentro de la jornada de trabajo
Malo	Jornada laboral excesiva, no hay pausas durante la jornada laboral, periodos de descanso semanal escasos

Ergonomía	
Excelente	Los medios y equipos utilizados para la realización de trabajos con carga pesada son óptimos, no generando carga física o sobre los trabajadores. El trabajo es estructurado, generando carga física y mental normal
Muy bueno	El trabajo es estructurado, generando carga física y mental normal
Bueno	Las capacidades necesarias para desarrollar las actividades son normales, las tareas son repetitivas, aunque no generan carga mental.
Regular	Las capacidades necesarias para desarrollar las tareas son excesivas, se realizan tareas repetitivas y rutinarias, generando la máxima atención.
Malo	La empresa no cuenta con equipos para la manipulación de elementos pesados y peligrosos, las tareas del puesto son repetitivas con manipulación de carga pesada excesiva

**4.2.2- Variable independiente: Aspectos de la higiene y seguridad**

Los datos pertenecientes a esta variable tienen como unidad de muestra a los dos sectores de trabajo que se investigaron. Es decir, que la muestra es la misma que se usó para la variable dependiente de este apartado:

Es una muestra probabilística y estratificada, en la cual investigamos a diferentes sectores de trabajo y unidades jerárquicas, entrevistando a empleados y supervisores.

También se realizó la codificación de los grupos realizada en la variable dependiente:

- ❖ **Nivel 1:** Jefe de sección
- ❖ **Nivel 2:** Inspectores de sección
- ❖ **Nivel 3:** Operarios de sección

Como instrumento de recolección de datos se utilizaron la entrevista, observación y encuestas. **Ver anexo N° 3 (Encuesta sobre dimensiones de higiene y seguridad) y anexo N°04 (Entrevista estructurada al jefe de higiene y seguridad).**

La encuesta posee una distribución similar a la del Anexo N°1, en donde la misma es anónima, se indica los objetivos de la misma, su justificación y un glosario.

La encuesta está dividida en dos, por un lado para la dimensión de higiene y seguridad laboral se utilizó la siguiente escala:

1.	Si
2.	No

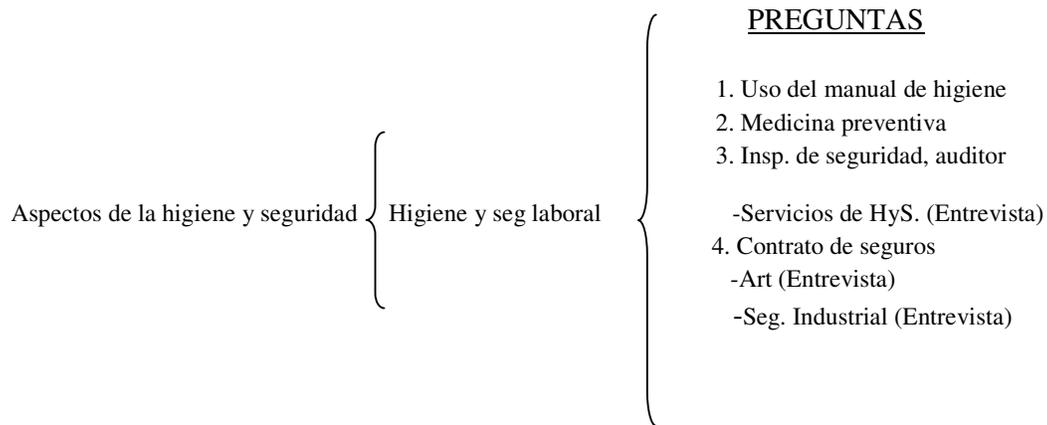
Y por otro lado para investigar las dimensiones de seguridad en el ambiente de trabajo y condiciones de trabajo se realizó una escala likert, que es la siguiente:

Escala				
Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo

En el apartado 4.3 que se encuentra más adelante se presentan tablas de doble entrada para representar la muestra obtenida según la población de cada uno de los sectores de trabajo a investigar.

- La información de la primera parte de la encuesta fue la siguiente.

A continuación se describe la variable independiente “aspectos de la higiene y seguridad laboral” con su dimensión “higiene y seguridad laboral” con sus indicadores y los números de pregunta que se encuentran en la encuesta.

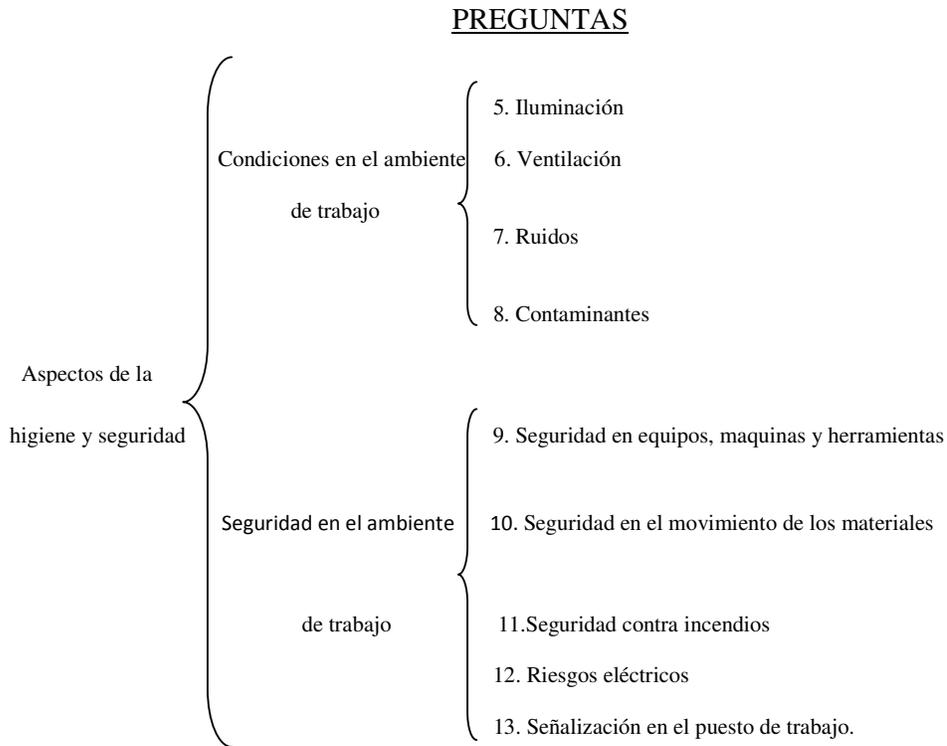


Como mencionamos anteriormente la escala utilizada para el análisis posterior de los datos es la siguiente:

1.	Si
2.	No

- La información de la segunda parte de la encuesta fue la siguiente:

A continuación se describe la variable independiente “aspectos de la higiene y seguridad laboral” con sus dimensiones “condiciones del ambiente de trabajo” y “seguridad en el ambiente de trabajo”, las cuales están compuestas por sus indicadores y los mismos por los números de pregunta que se encuentran en la encuesta.



## [INSTITUTO UNIVERSITARIO AERONAÚTICO

La escala utilizada para el análisis posterior de los datos es la siguiente:

Escala				
Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo

Dimensión Escala	Seguridad en el ambiente de trabajo	Condiciones del ambiente de trabajo
Excelente	La seguridad en los equipos, maquinas y herramientas es perfecta, como también contra incendio. Son excelentes las instalaciones eléctricas y toda la señalización del sector de trabajo.	Ventilación e iluminación del sector de trabajo excelente, sin exposición a ruidos y contaminantes
Muy bueno	Seguridad en equipos suficiente para que no presenten riesgos, señalización moderada, seguridad contra incendios suficiente.	Ventilación e iluminación muy buena, ruidos y contaminantes moderados
Bueno	Seguridad en los equipos, maquinas y herramientas necesaria para realizar las actividades, igualmente presentan riesgos. Señalización del sector laboral moderada.	Ventilación, iluminación, ruidos y contaminantes moderados
Regular	Seguridad en equipos, maquinas y herramienta insuficiente, presentan riesgos en la actividad laboral, seguridad contra incendios deficiente.	Ventilación e iluminación insuficiente, exposición a ruidos y contaminantes moderados
Malo	Seguridad en equipos, maquinas y herramientas defectuosa o insuficiente, se presentan en los mismos riesgos que pueden ocasionar accidentes.	Ventilación e iluminación escasa, ruidos permanentes, exposición a contaminantes

## 4.3: Tamaños de la muestras

A continuación presentamos la población y muestra para cada uno de los puestos de trabajo, o sea del sector de la aeronave IA-58 Pucará y C-130 Hércules. La siguiente muestra se utilizó para ambas variables.

### 1. C-130 Hércules. Población

Sección	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Total
Hidráulica	1	4	12	17
Montaje	1	4	16	21
Estructura	1	4	18	23
Motores	1	5	17	23
Electricidad	1	3	11	15
Instrumental	1	2	11	14
Comandos de vuelo	1	4	15	20
Total	7	25	100	132

### 2. C-130 Hércules. Datos recolectados

Sección	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Total
Hidráulica	1	2	2	5
Montaje	1	3	3	7
Estructura		1	4	5
Motores			1	1
Electricidad	1	2	2	5
Instrumental	1	2	3	6
Comandos de vuelo			2	2
Total	4	10	18	32
Porcentaje de la muestra				25%

IA 58- Pucará. Población

Sección	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Total
Hidráulica	1	2	6	9
Montaje	1	2	9	12
Estructura	1	2	6	9
Motores	1	2	7	10
Electricidad	1	2	6	9
Instrumental	1	2	4	7
Comandos de vuelo	1	2	6	9
Total	7	14	44	65

2. IA 58- Pucará. Datos recolectados

Sección	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Total
Hidráulica	1	1		9
Montaje	1	1	2	12
Estructura		1	2	9
Motores		1	1	10
Electricidad		1	1	9
Instrumental		1	1	7
Comandos de vuelo			2	9
Total	2	6	9	16
Porcentaje de la muestra				25%

# CAPÍTULO V

## ANÁLISIS DE DATOS RECABADOS

## CAPITULO V: ANÁLISIS DE DATOS RECABADOS

### 5.1- VARIABLE SATISFACCIÓN

#### ➤ 5.1.1- Encuesta

A continuación se desarrollarán detalladamente la investigación realizada de las 4 dimensiones de la variable (Elementos de protección personal, capacitación, distribución del tiempo y ergonomía) en los 3 niveles de trabajo (Nivel 1 jefe de sección, nivel 2 inspectores de sección y nivel 3 operarios de sección) de los dos sectores de trabajo estudiados (C-130 Hércules y IA-58 Pucará) explicando estadísticamente y gráficamente cada uno.

Recordamos la escala utilizada para el análisis de los datos:

Escala				
Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo

**Desarrollo de la investigación sobre la variable dependiente “satisfacción”**

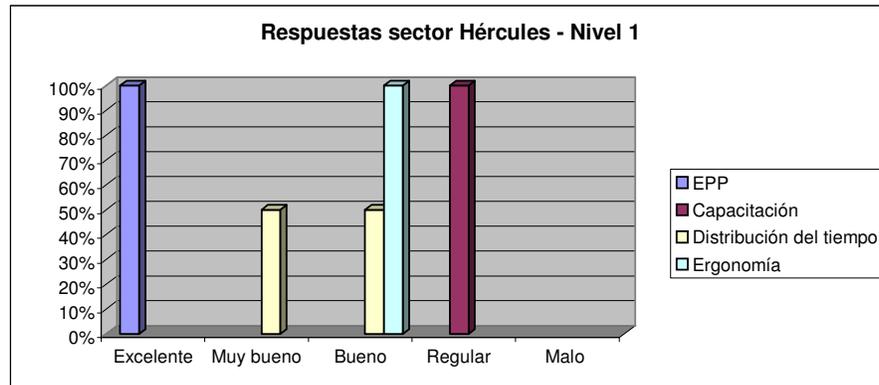
**Nivel 1**

**Recordamos que en el nivel 1 encuadramos a los jefes de sección**

**Sector de trabajo C-130 Hércules (2 personas encuestadas)**

	<b>EPP</b>	<b>Capacitación</b>	<b>Distribución del tiempo</b>	<b>Ergonomía</b>
<b>Excelente</b>	100%			
<b>Muy bueno</b>			50%	
<b>Bueno</b>			50%	100%
<b>Regular</b>		100%		
<b>Malo</b>				

- ◆ En el caso del sector de trabajo de la aeronave C-130 Hércules se encuentra que en elementos de protección personal el total de la muestra coincide con su respuesta, consideran que ellos y los operarios cuentan con todos los elementos de protección personal necesarios para realizar sus actividades, lo que genera en los mismos satisfacción.
- ◆ En cuanto a la capacitación y características del puesto coinciden en que las mismas son regulares, si bien reciben capacitaciones para desarrollarse y adquirir conocimientos para poder realizar sus actividades, pero no reciben suficientes capacitaciones sobre higiene y seguridad.
- ◆ En relación a la ergonomía del puesto a menudo deben trabajar con carga pesada, ya que deben montar y desmontar motores, manipular elementos pesados, etc.
- ◆ En cuanto a la distribución del tiempo la mitad lo considera muy bueno y la otra mitad bueno, es moderada la flexibilidad horaria.



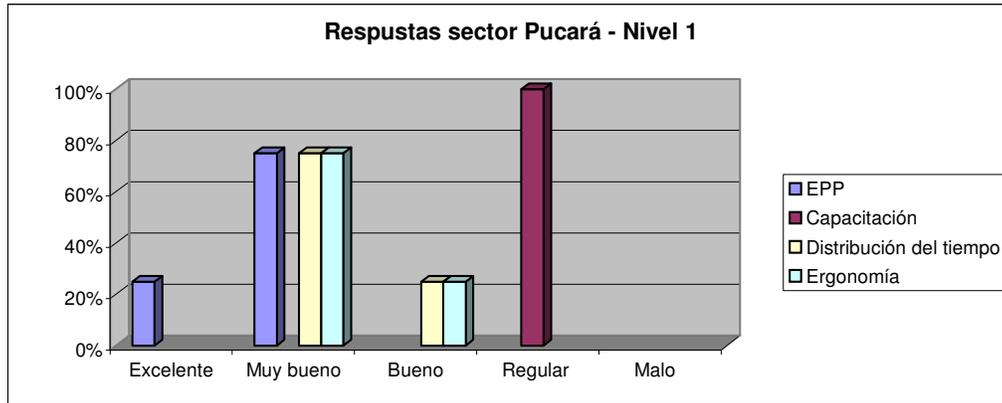
**Sector de trabajo IA 58 – Pucará (4 personas encuestadas)**

	<b>EPP</b>	<b>Capacitación</b>	<b>Distribución del tiempo</b>	<b>Ergonomía</b>
<b>Excelente</b>	25%			
<b>Muy bueno</b>	75%		75%	75%
<b>Bueno</b>			25%	25%
<b>Regular</b>		100%		
<b>Malo</b>				

En el caso del nivel I del sector de trabajo de la aeronave Pucará no nos encontramos con respuestas totalmente unificadas, pero si con una alta tendencia a la satisfacción. Veamos en detalle:

- ◆ En cuanto a los elementos de protección personal nos encontramos con que un 75% considera que la entrega, control de uso y estado de los mismos es muy bueno, y solo uno de los 4 entrevistados en el nivel I de este sector de trabajo considera excelente el uso, estado y entrega de los elementos de protección personal.
- ◆ Con respecto a la capacitación nos encontramos que al igual que en el sector de trabajo de Hércules un 100% de los jefes de sección del sector de inspección y mantenimiento de la aeronave Pucará considera que la capacitación para ellos y su gente a cargo con respecto a la higiene y seguridad es regular, ya que es mínima la capacitación sobre este tema.
- ◆ Si hablamos de la distribución del tiempo el 75% lo considera muy bueno y el 25% bueno, podemos afirmar que se encuentran satisfechos con la distribución horaria, horarios de descanso, etc.

- ◆ Si continuamos con la ergonomía al igual que en la distribución del tiempo el 75% lo considera muy bueno y el 25% bueno, digamos se encuentran satisfechos con las características del puesto de trabajo, como ser las características y capacidades necesarias para realizar las tareas del puesto, el trabajo con carga pesada, etc.



# [INSTITUTO UNIVERSITARIO AERONAÚTICO

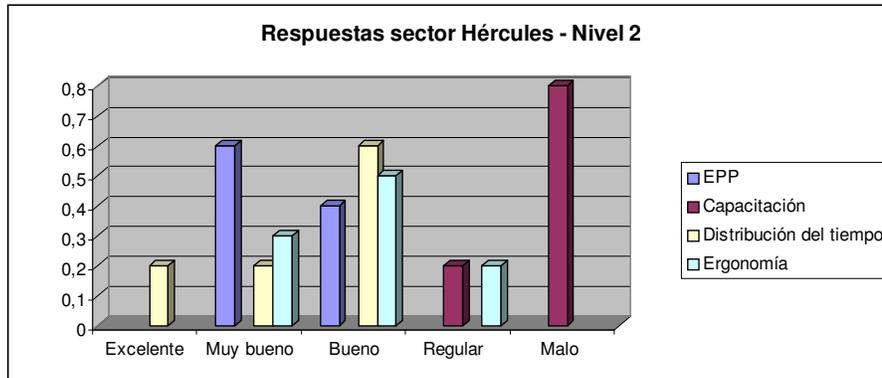
## Nivel 2

En el nivel 2 están los inspectores de cada sistema de la aeronave.

### C-130 Hércules (10 personas encuestadas)

	EPP	Capacitación	Distribución del tiempo	Ergonomía
Excelente			20%	
Muy bueno	60%		20%	30%
Bueno	40%		60%	50%
Regular		20%		20%
Malo		80%		

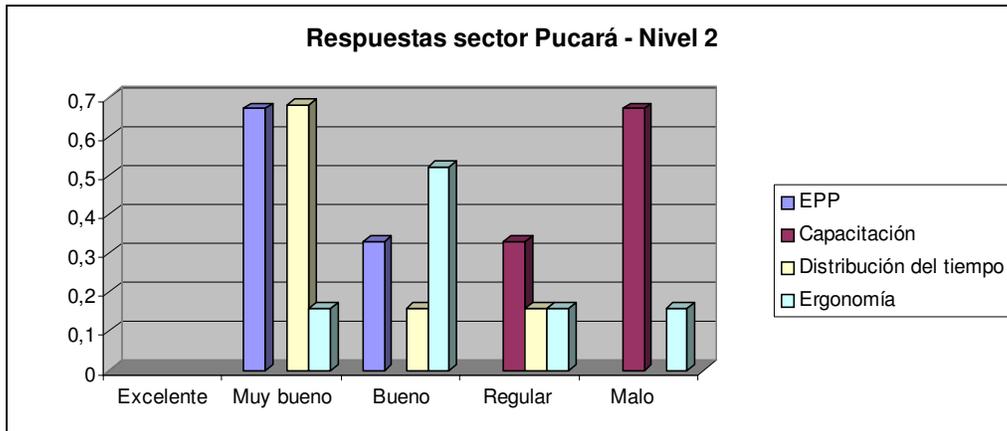
- ◆ En este nivel nos encontramos con que las respuestas sobre los elementos de protección personal (EPP) se concentran en muy bueno, aun así un gran porcentaje (40%) opina que en su puesto de trabajo la entrega, estado y adecuación de los elementos de protección personal es buena.
- ◆ Con respecto a la capacitación sobre higiene y seguridad en el trabajo nos encontramos con que un gran porcentaje (80%) de los inspectores de cada sistema de la aeronave consideran que es mala, ya que manifiestan que ni ellos ni sus operarios a cargos han recibido capacitaciones con respecto a la higiene y seguridad en el trabajo, un porcentaje menor de los operarios (20%) consideran regular la capacitación.
- ◆ En cuanto a la distribución de los tiempos obtuvimos los siguientes datos: Un 60% considera que son buenos, manifestando que en la jornada laboral de 8 horas tienen media hora libre, llamada de refrigerio, pero no son flexibles con los horarios de trabajo. Por otro lado, un 20% lo considera muy bueno, y el resto lo considera excelente, manifestándonos que los tiempos de trabajo son muy accesibles, tienen descanso durante la jornada laboral y semanalmente, etc.
- ◆ En relación a la ergonomía (Trabajos con carga pesada, características y capacidades para realizar las tareas del puesto) podemos observar que un número significativo (20%) siente que en su trabajo realizan periódicamente manipulación de carga pesada, como ser las superficies móviles, como flap y alerones, manifestando los mismos una carga física, como ser también nos dicen que es necesario en su puesto de trabajo una memoria operatoria, ya que las tareas que realizan son repetitivas y generan una gran atención. Por otro lado un 30% considera muy buena las características de los puestos de trabajo y un 50% las considera buena.



**IA 58- Pucará (6 personas encuestadas)**

	<b>EPP</b>	<b>Capacitación</b>	<b>Distribución del tiempo</b>	<b>Ergonomía</b>
<b>Excelente</b>				
<b>Muy bueno</b>	67%		68%	16%
<b>Bueno</b>	33%		16%	52%
<b>Regular</b>		33%	16%	16%
<b>Malo</b>		67%		16%

- ◆ En cuanto a los elementos de protección personal (EPP) un 67% lo considera muy bueno, manifestando los mismos una gran adecuación de los EPP con las tareas que deben desarrollar, un porcentaje menor de los inspectores de la aeronave Pucará los considera bueno, manifestando que si bien son suficientes, podrían encontrarse en mejor estado.
- ◆ Con respecto a la capacitación en higiene y seguridad opinan muy parecido a los del mismo nivel del otro sector de trabajo investigado (C-130 Hércules), 4 de las 6 personas consultadas opinan que es malo (67%) y 2 opinan que es regular (33%).
- ◆ Si hablamos de la distribución de los tiempos de trabajo un 68% lo considera muy bueno, un 16% bueno y un 16% regular.
- ◆ En cuanto a la ergonomía, las opiniones son muy divididas, 16% lo considera malo, 16% regular, 16% muy bueno y un 52% bueno.



# [INSTITUTO UNIVERSITARIO AERONAÚTICO

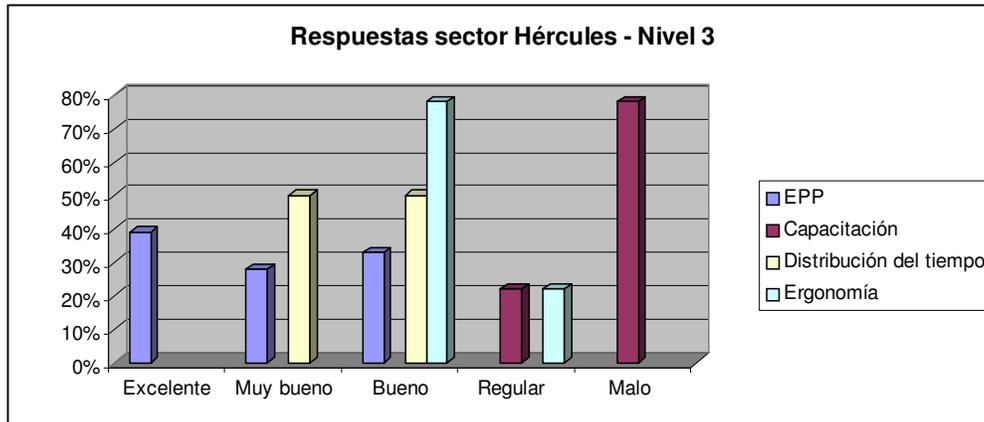
## Nivel 3

En este nivel encontramos a los operarios, que son los que tienen mayor contacto con las aeronaves, son la mano de obra directa, los que realizan las inspecciones y el mantenimiento a las aeronaves.

### C-130 Hércules (18 personas encuestadas)

	EPP	Capacitación	Distribución del tiempo	Ergonomía
<b>Excelente</b>	39%			
<b>Muy bueno</b>	28%		50%	
<b>Bueno</b>	33%		50%	78%
<b>Regular</b>		22%		22%
<b>Malo</b>		78%		

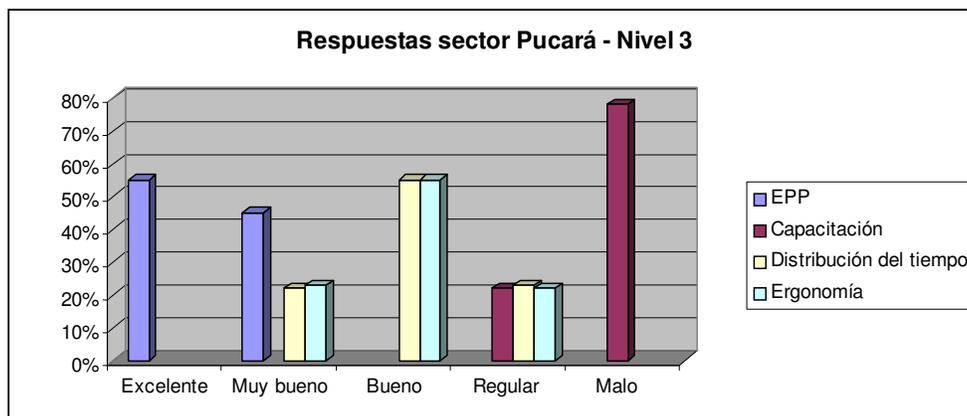
- ◆ En este caso nos encontramos con que los elementos de protección personal se encuestan repartidos entre excelente, muy bueno y bueno. Un 39% consideran excelentes los elementos de protección personal, los mismos nos manifestaron que es excelente el proceder de la organización en ese tema, ya que no les falta ningún EPP, el estado de los mismos es impecable, controlan su uso y se adecuan perfectamente a todas las tareas y actividades que deben desarrollar sobre la aeronave. Por otro lado un 33% opina que es bueno y un 28% que es muy bueno.
- ◆ En cuanto a la capacitación sobre temas relacionados a la higiene y seguridad un 78% lo considera malo, si bien dicen que han recibido capacitación para adquirir conocimientos y desarrollar sus capacidades aeronáuticas, no han recibido ningún tipo de capacitación en base a la higiene y seguridad en el trabajo, por otra parte un 22% la considera regular.
- ◆ Con relación a la distribución de los tiempos de trabajo, se encuentra repartido casi en partes iguales entre los que opinan que los descansos en la jornada laboral, los descansos semanales, la flexibilidad horaria, etc, es muy buena (72%), los que opinan que es buena (22%) y los que opinan que es regular (4%).
- ◆ Si hablamos de la ergonomía el mayor porcentaje (78%) lo ocupan aquellos que consideran buena las características, manifiestan que realizan tareas repetitivas que requieren de la máxima atención, generando en los mismos una carga mental, y otro porcentaje (22%) lo considera regular, manifestando también los esfuerzos físicos que deben realizar en su lugar de trabajo.



**Sector de trabajo IA-58 Pucará (9 personas encuestadas)**

	<b>EPP</b>	<b>Capacitación</b>	<b>Distribución del tiempo</b>	<b>Ergonomía</b>
<b>Excelente</b>	55%			
<b>Muy bueno</b>	45%		22%	23%
<b>Bueno</b>			55%	55%
<b>Regular</b>		22%	23%	22%
<b>Malo</b>		78%		

- ◆ En cuanto a los elementos de protección personal (EPP) podemos observar un alto grado de satisfacción, ya que los operarios del mantenimiento de esta aeronave consideran excelente (55%) y muy bueno (45) lo relacionado a los elementos de protección personal cuando realizan sus actividades.
- ◆ Con respecto a la capacitación en higiene y seguridad al igual que en los 3 niveles del sector de Hércules y en los dos niveles de este sector, este nivel considera insuficiente o nula la capacitación que reciben en base a la higiene y seguridad en el trabajo. Se encuentra que, un 78% la considera mala y un 22% regular.
- ◆ Considerando la variable distribución de los tiempos, casi la mitad de la muestra (55%) manifiesta que es buena la distribución de los tiempos de trabajo, como los descansos y pausas de trabajo, etc, un porcentaje menor manifiesta que es regular (23) y otro que es muy bueno (22%)
- ◆ Por último, analizaremos la ergonomía, casi la mitad (55%) considera que su trabajo está estructurado de manera que le exige esfuerzos físicos, mentales y determinadas características físicas, otra parte lo considera muy bueno (22%) y otra parte regular (23%).



## Comparación entre niveles

Recordamos la codificación de los niveles analizados:

- ❖ **Nivel 1:** Jefe de sección.
- ❖ **Nivel 2:** Inspectores de sección.
- ❖ **Nivel 3:** Operarios de sección

Cuando nos referimos a sección hacemos hincapié a la división de cada sector de trabajo, el cual está dividido en 7 secciones que son:

- Hidráulica
- Montaje
- Estructura
- Motores
- Electricidad
- Instrumental
- Comandos de vuelo

### Sector de trabajo C-130 Hércules

Es este puesto de trabajo encontramos lo siguiente:

	<b>EPP</b>		
	<b>Niveles</b>		
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Excelente</b>	100 %		39%
<b>Muy bueno</b>		60%	28%
<b>Bueno</b>		40%	33%
<b>Regular</b>			
<b>Malo</b>			

- Elementos de protección personal: Este indicador hace referencia a la entrega de los elementos de protección personal por parte de la organización adecuados a los riesgos a los que están expuestos los trabajadores, también al control por parte de la empresa al uso de los mismos, a la adecuación para las tareas a desarrollar, etc.

En esta dimensión vemos que en el Nivel 1 el total de la muestra (100%) considera excelente lo que indica una **alta satisfacción**, mientras que en los demás niveles vemos que también se encuentran satisfechos, pero no de gran manera como en el nivel 1. Cabe destacar que a medida que el nivel de jerarquía es inferior, los encuestados bajan su nivel de satisfacción en cuanto a la calificación de la entrega, estado y adecuación de los EPP por parte de la empresa.

	Capacitación en HyS		
	Niveles		
	1	2	3
<b>Excelente</b>			
<b>Muy bueno</b>			
<b>Bueno</b>			
<b>Regular</b>	100%	20%	22%
<b>Malo</b>		80%	78%

- Capacitación en higiene y seguridad: Este indicador hace referencia a la capacitación e instrucción otorgada por la empresa sobre higiene y seguridad, sobre los riesgos a los que se está expuesto en los puestos de trabajo, al material didáctico entregado durante las mismas, en la capacitación en materia de prevención de accidentes laborales y enfermedades profesionales, etc.

En los 3 niveles el porcentaje principal se concentra entre los que opinan que la empresa no les ha brindado capacitaciones sobre higiene y seguridad, sobre los riesgos en su puesto de trabajo ni sobre prevención de accidentes y enfermedades profesionales, lo que indica en los empleados un **bajo nivel de satisfacción**.

	Distribución de los tiempos		
	Niveles		
	1	2	3
<b>Excelente</b>		20%	
<b>Muy bueno</b>		20%	50%
<b>Bueno</b>	50%	60%	50%
<b>Regular</b>	50%		
<b>Malo</b>			

- Distribución de los tiempos: Este indicador hace referencia a la flexibilidad horaria, a los descansos semanales, la jornada laboral diaria, a las pausas de trabajo, a las horas extras, horario nocturno, etc.

En cuanto a esta variable podemos decir que en general entre los 3 niveles **el nivel de satisfacción es bueno**, los empleados se encuentran satisfechos con los tiempos de trabajo de la organización, anteriormente mencionamos que abarca la variable "distribución de los tiempos".

	Ergonomía		
	Niveles		
	1	2	3
<b>Excelente</b>			
<b>Muy bueno</b>		30%	
<b>Bueno</b>	100%	50%	78%
<b>Regular</b>		20%	22%
<b>Malo</b>			

- Ergonomía: Esta variable hace referencia a la manipulación de los elementos, al trabajo con carga pesada, a las capacidades necesarias para realizar las actividades, autonomía, tareas repetitivas, atención, carga física y mental, etc.  
En cuanto a esta variable podemos decir que en el nivel 1 la totalidad de la muestra encuestada opinan que son buenas las características del puesto de trabajo, vemos el que nivel 2 la mitad opina lo mismo y en el nivel 3 el 78% de la muestra opina lo mismo, generando en los empleados **satisfacción en esta variable**, a pesar de que el nivel de la misma no sea alto.

Sector de trabajo IA- 58 Pucará

En este puesto de trabajo encontramos lo siguiente:

	EPP		
	Niveles		
	1	2	3
<b>Excelente</b>	25%		55%
<b>Muy bueno</b>	75%	67%	45%
<b>Bueno</b>		33%	
<b>Regular</b>			
<b>Malo</b>			

- Elementos de protección personal: Este indicador hace referencia a la entrega de los elementos de protección personal por parte de la organización adecuados a los riesgos a los que están expuestos los trabajadores, también al control por parte de la empresa al uso de los mismos, a la adecuación para las tareas a desarrollar, etc.

En esta dimensión vemos que en los 3 niveles el porcentaje principal se concentra en muy bueno y excelente las opiniones en todo lo relacionado a los elementos de protección personal, lo que indicaría un **alto nivel de satisfacción**.

	Capacitación en HyS		
	Niveles		
	1	2	3
<b>Excelente</b>			
<b>Muy bueno</b>			
<b>Bueno</b>			
<b>Regular</b>	100%	33%	22%
<b>Malo</b>		67%	78%

- Capacitación en higiene y seguridad: Este indicador hace referencia a la capacitación e instrucción otorgada por la empresa sobre higiene y seguridad, sobre los riesgos a los que se está expuesto en los puestos de trabajo, al material didáctico entregado durante las mismas, en la capacitación en materia de prevención de accidentes laborales y enfermedades profesionales, etc.

En los 3 niveles el porcentaje principal se concentra entre los que opinan que la empresa no les ha brindado capacitaciones sobre higiene y seguridad, sobre los riesgos en su puesto de trabajo ni sobre prevención de accidentes y enfermedades profesionales, lo que indica en los empleados un **bajo nivel de satisfacción**, más bien insatisfacción.

	Distribución de los tiempo		
	Niveles		
	1	2	3
<b>Excelente</b>			
<b>Muy bueno</b>	75%	68%	23%
<b>Bueno</b>	25%	16%	55%
<b>Regular</b>		16%	22%
<b>Malo</b>			

- Distribución de los tiempos: Este indicador hace referencia a la flexibilidad horaria, a los descansos semanales, la jornada laboral diaria, a las pausas de trabajo, a las horas extras, horario nocturno, etc.  
Entre los 3 niveles el porcentaje principal se concentra en muy bueno, lo que indicaría un muy **buen nivel de satisfacción**.

	Ergonomía		
	Niveles		
	1	2	3
<b>Excelente</b>			
<b>Muy bueno</b>		16%	23%
<b>Bueno</b>	100%	53%	55%
<b>Regular</b>		16%	22%
<b>Malo</b>		16%	

- Ergonomía: Esta variable hace referencia a la manipulación de los elementos, al trabajo con carga pesada, a las capacidades necesarias para realizar las actividades, autonomía, tareas repetitivas, atención, carga física y mental, etc.  
En relación a esta variable podemos decir que en el nivel 1 la totalidad de la muestra encuestada opinan que son buenas las características del puesto de trabajo, vemos el que nivel 2 la mitad opina lo mismo y en el nivel 3 el 55% de la muestra opina lo mismo, generando en los empleados **satisfacción en esta variable**, a pesar de que el nivel de satisfacción de la misma no sea alto.

# [INSTITUTO UNIVERSITARIO AERONAÚTICO

## Cuadro general de nivel de satisfacción en las 4 dimensiones investigadas

El siguiente cuadro muestra los porcentajes de los dos sectores encuestados y se realiza una comparación entre ambos la cual se refleja en los gráficos n° 1 y n° 2 en donde se visualiza un promedio general de la muestra tomada en ambos sectores sin discriminar las posiciones de los trabajadores.

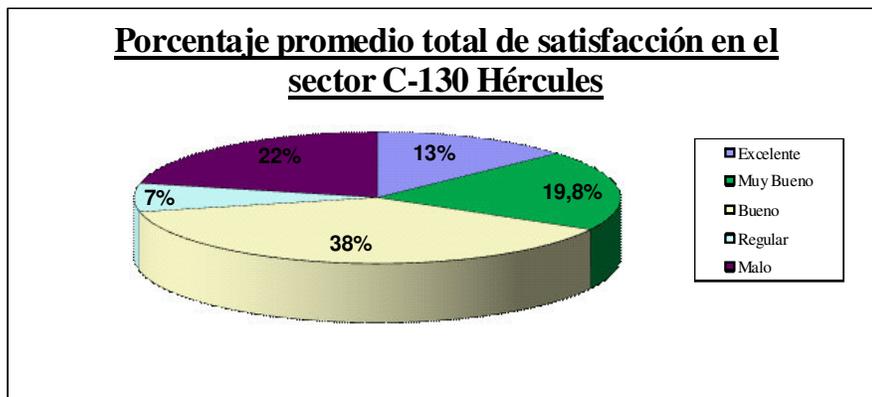
<b><u>Sector de trabajo C-130 Hércules</u></b>												
	EPP			Capacitación en HyS			Distribución de los tiempos			Ergonomía		
Niveles Escala	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
<b>Excelente</b>	100%		39%					20%				
<b>Muy Bueno</b>		60%	28%				50%	20%	50%		30%	
<b>Bueno</b>		40%	33%				50%	60%	50%	100%	50%	78%
<b>Regular</b>				100%	20%	22%					20%	22%
<b>Malo</b>					80%	78%						
<b><u>Sector de trabajo IA 58- Pucará</u></b>												
	EPP			Capacitación en HyS			Distribución de los tiempos			Ergonomía		
Niveles Escala	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
<b>Excelente</b>	25%		55%									
<b>Muy Bueno</b>	75%	67%	45%				75%	68%	22%		16%	23%
<b>Bueno</b>		33%					25%	16%	55%	100%	53%	55%
<b>Regular</b>				100%	33%	22%		16%	23%		16%	22%
<b>Malo</b>					67%	78%					16%	

En estos gráficos (gráfico N° 1 “promedio total de satisfacción en el sector C- 130 Hércules” y gráfico N° 2 “porcentaje promedio de satisfacción en el sector IA-58 Pucará) están representadas en un promedio general todas las respuestas de todos los niveles en conjunto.

## ✓ Gráfico N° 1: Sector de trabajo C-130 Hércules

En la siguiente tabla se ven reflejados el porcentaje global de las respuestas obtenidas del sector Hércules sin discriminar los niveles.

Escala	Porcentaje	
<b>Excelente</b>	13%	
<b>Muy Bueno</b>	19,80%	
<b>Bueno</b>	38%	
<b>Regular</b>	7%	
<b>1Malo</b>	22%	
<b>Totales</b>	100%	32 empleados



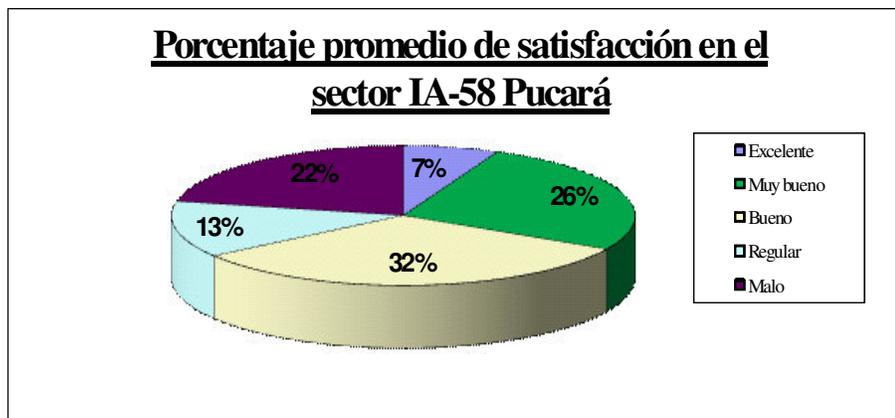
- En el gráfico 1 se puede observar los siguientes porcentajes generales en las repuestas del sector **C-130 Hércules**:
  - ❖ Excelente: Aquí un 13% del total de la muestra consideraron tal respuesta.
  - ❖ Muy bueno: Un 19.8% de la muestra utilizada manifestaron tener una muy buena satisfacción con la organización.

- ❖ Bueno: Un 38% opina que su satisfacción con la empresa es buena.
- ❖ Regular: Un pequeño porcentaje de la muestra (7%) siente que su satisfacción con la organización es regular.
- ❖ Malo: Un 22% de la muestra analizada considera mala su satisfacción con la organización.

## ✓ Gráfico N° 2: Sector de trabajo IA-58 Pucará

En la siguiente tabla se ven reflejados el porcentaje global de las respuestas obtenidas del sector Pucará sin discriminar los niveles.

Escala	Porcentaje	
Excelente	7%	
Muy Bueno	26,00%	
Bueno	32%	
Regular	13%	
Malo	26%	
Totales	100%	16 empleados



- En el gráfico 2, los porcentajes generales obtenidos del sector de trabajo **IA-58 Pucará** son los siguientes:
  - ❖ Excelente: Un 7% del total de la muestra consideraron tal respuesta.

- ❖ Muy bueno: Un 26% de la muestra utilizada consideran muy buena su satisfacción con la organización.
- ❖ Bueno: El mayor porcentaje (32%) sienten que es buena su satisfacción con la empresa.
- ❖ Regular: Un 13% de la muestra utilizada considera regular su satisfacción con la organización.
- ❖ Malo: Un 22% de la muestra analizada manifiesta que es mala su satisfacción con la organización.

**Análisis comparativo general entre los sectores de trabajo**

Al realizar una comparación general entre los dos sectores de trabajo investigados observamos que sus porcentajes son muy parecidos y guardan relación, los trabajadores de ambos sectores opinaron en algunos casos de manera similar y en otro de manera igual, como ser en el sector C-130 Hércules un 38% opinó que su satisfacción con la empresa es “buena”, mientras que en el sector IA-58 Pucará un 32%, y pasa lo mismo con las respuestas “excelente, muy bueno y regular”, en las cuales hay muchas coincidencias en las opiniones; y en el caso de la opción “malo”, no se observa ninguna diferencia, ya que en los dos puestos de trabajo un 22% de la muestra consideró mala su satisfacción con la organización.

En resumen no se encuentran grandes diferencias entre ambos sectores, sino al contrario, sus criterios son semejantes.

**Análisis comparativo de cada dimensión investigada entre los sectores de trabajo**

	<b>Similitudes</b>	<b>Diferencias</b>
<b>Entrega de elementos de protección personal</b>	<p>En el nivel 1 de ambos sectores de trabajo el mayor porcentaje de respuestas se concentran entre los que opinan que la empresa les provee la totalidad de los elementos de protección personal y que los mismos son adecuados para las tareas que deben realizar, mientras que en los niveles 2 y 3, también en ambos sectores de trabajo la mayor cantidad de respuestas se concentran entre los que considera buena y muy buena la entrega y adecuación de los elementos de protección personal</p> <p>Los porcentajes destacados disminuyen según inferiores sean los niveles jerárquicos.</p> <p>En general el indicador más significativo que disminuye los porcentajes es “Adecuación de los EPP”</p>	<p>No encontramos diferencias entre los dos sectores de trabajo en esta dimensión, ambos trabajadores tuvieron consideraciones similares sobre los temas abordados en la encuesta.</p>

## [INSTITUTO UNIVERSITARIO AERONAÚTICO

<b>Capacitación sobre higiene y seguridad</b>	La mayoría de los porcentajes de los 3 niveles de los dos sectores de trabajo investigados opinan que es regular y mala la capacitación otorgada por la empresa en higiene y seguridad.	En el nivel 2 y el nivel 3 de los 2 sectores de trabajo muchos encuestados coinciden en que es nula la capacitación recibida, mientras que en el nivel 1 también de los dos sectores de trabajo investigados coinciden en que han recibido capacitación hace un tiempo y que la misma fue insuficiente.
---	---	---

	<b>Similitudes</b>	<b>Diferencias</b>
<b>Distribución del tiempo</b>	<p>En el nivel 1 de ambos sectores el mayor porcentaje de respuestas se concentra entre los que opinan que su trabajo tienen una jornada laboral normal, habitual de 8 horas, con pausas durante la misma y periodos de descanso semanal, lo que indicaría un alto nivel de satisfacción.</p> <p>En términos generales los trabajadores de los dos sectores de trabajo se encuentran satisfechos con la distribución de los tiempos de trabajo como de los periodos de descanso establecidos.</p>	<p>Los porcentajes destacados en el sector de trabajo Pucará disminuyen según inferiores sean los niveles jerárquicos mientras que en Hércules no sucede lo mismo.</p> <p>En los niveles 2 y 3 las opiniones se reparten en 3 situaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los que opinan que en su trabajo la jornada laboral es normal, con pausas dentro de la misma, vacaciones anuales-</li> <li>2. Los que opinan que la jornada laboral es excesiva debido a que frecuentemente deben realizar horas extras para cumplir con los tiempos establecidos, y en la jornada tienen pausas para poder descansar.</li> <li>3. Los que opinan que la jornada es excesiva y las pausas dentro de la misma no siempre se realizan.</li> </ol> <p>En Pucará los niveles 2 y 3 plantean las 3 situaciones, con mayor porcentaje en la situación 1, mientras que en Hércules se identifican con la situación 1 y 2, con mayor porcentaje en la 1.</p>

<b>Ergonomía</b>	<p>Los porcentajes disminuyen según inferiores sean los niveles jerárquicos.</p> <p>En el nivel 1 de ambos sectores de trabajo opinan lo mismo, que las capacidades necesarias para desarrollar las actividades son normales y las tareas son repetitivas, aunque no generan carga mental.</p> <p>Los indicadores más significativos que muestran la merma de la satisfacción en los dos sectores de trabajo son “trabajo con carga pesada” y “manipulación elementos e instrumentos peligrosos”.</p>	<p>En el nivel 2 y 3 de Hércules opinan que las tareas son repetitivas generando en los mismos una carga mental, y que frecuentemente deben trasladar cargas pesadas generando una carga física en los trabajadores.</p> <p>En el nivel 2 y 3 de Pucara opinan que las tareas no son muy repetitivas porque van variando las actividades que les toca realizar y con poca frecuencia deben manipular cargas pesadas, expresando este sector un mayor nivel de satisfacción.</p>
------------------	---	---

## **Conclusión final sobre satisfacción**

En términos generales podemos inferir que los trabajadores de los dos sectores de trabajo de la organización se encuentran en un nivel **Medio-Alto de satisfacción**.

También podemos mencionar que la variable de control seleccionada (**Nivel jerárquico**) juega un rol importante aquí, ya que en general el **Nivel de satisfacción disminuye según inferior sea el nivel jerárquico**.

Teniendo en cuenta el nivel de satisfacción que, según los datos recabados, consideramos poseen los encuestados, a continuación analizaremos si otros aspectos pertenecientes relacionados con la higiene y seguridad influyen sobre la satisfacción, para de esa forma poder despejar la hipótesis de nuestra investigación.

## 5.2- Variable independiente “aspectos de la higiene y seguridad laboral”

Los datos pertenecientes a esta variable tienen como unidad de muestra a los dos sectores de trabajo que se investigaron.

Como instrumento de recolección de datos se utilizaron la entrevista, observación y encuestas. **Ver Anexo N° 3 “Encuesta sobre higiene y seguridad” y anexo N°4 “Entrevista al responsable de HyS”**

### 5.2.1- Encuesta

Como mencionamos anteriormente la encuesta sobre higiene y seguridad se divide en dos partes:

\*Para resolver la dimensión de higiene y seguridad laboral la escala utilizada en la primera parte de la encuesta para el análisis posterior de los datos es la siguiente:

1.	Si
2.	No

La otra parte de la encuesta se sometió a una escala likert para las dimensiones “condiciones del ambiente de trabajo” y “seguridad en el ambiente de trabajo”, y es la siguiente:

Escala				
Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo

**Dimensión: Higiene y seguridad laboral**

**C-130 Hércules**

		Niveles		
Indicador \ Nivel		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Insp, auditorias de HyS		Si	Si	Si
Manual de HyS en el puesto		Si	Si	Si
Seguro de vida		Si	Si	Si
Exámenes médicos periódicos		Si	Si	Si

**IA 58-Pucará**

		Niveles		
Indicador \ Nivel		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Insp, o auditorias de HyS		Si	Si	Si
Manual de HyS en el puesto		Si	Si	Si
Seguro de vida		Si	Si	Si
Exámenes médicos periódicos		Si	Si	Si

Con respecto a esta dimensión, higiene y seguridad laboral, 4 indicadores se abordaron en la encuesta y el resto de los mismos en la entrevista realizada al responsable de higiene y seguridad de la organización. En relación a los 4 indicadores abordados en la

encuesta nos encontramos con que los dos sectores de trabajo respondieron exactamente igual, a saber:

- Inspecciones de seguridad o auditorías: Los 3 niveles de los dos puestos de trabajo coincidieron en que los sectores de trabajo tienen inspecciones de seguridad o auditorías de higiene y seguridad.
- Manual de higiene y seguridad en el puesto de trabajo: Todos los encuestados coincidieron en que los puestos de trabajo poseen manuales de higiene y seguridad, que establece normas, reglas y procedimientos para las actividades que se realizan en el puesto de trabajo que permiten entre otras cosas evitar eventos no deseados, mantener las operaciones eficientes y productivas, llevar una coordinación y orden de las actividades del puesto, etc.
- Seguro de vida: Todos los trabajadores encuestados coincidieron en que todos poseen un seguro de vida brindado por la organización.
- Exámenes médicos: Al igual que los 3 indicadores anteriores, todos coincidieron en que periódicamente se les realizan exámenes médicos periódicos en función de los agentes de riesgo a los que están expuestos. Es obligatorio que la organización periódicamente les realice a sus trabajadores chequeos médicos para que los mismos se encuentren aptos y en condiciones de realizar sus actividades. Todas las personas encuestadas también coincidieron en que los exámenes médicos que le realizan son completos y acordes a las actividades que desarrollan en la organización.

Consideramos que según los resultados de la dimensión “higiene y seguridad laboral”, nos encontramos frente a un **nivel alto de satisfacción**, lo que nos indica que tanto las auditorías de higiene y seguridad que se realizan en la empresa, como los manuales de higiene y seguridad que se encuentran en los puestos de trabajo y los exámenes médicos periódicos que se le realizan a los trabajadores influyen de manera positiva en su satisfacción laboral, generando satisfacción en los empleados, la ausencia de alguno de estos factores podría ocasionar en algún trabajador insatisfacción o reducción del nivel de satisfacción que el empleado tiene con la organización. Así concluimos que esta dimensión influye sobre la misma.

**Dimensión: Condiciones del ambiente de trabajo**

**C-130 Hércules**

		Niveles		
Indicador \ Nivel		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Ventilación		Bueno	Bueno	Bueno
Iluminación		Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Instalaciones eléctricas		Muy bueno	Muy bueno	Bueno
Ruidos y vibraciones		Muy bueno	Bueno	Bueno

**IA58- Pucará**

		Niveles		
Indicador \ Nivel		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Ventilación		Muy bueno	Muy bueno	Bueno
Iluminación		Excelente	Excelente	Muy bueno
Instalaciones eléctricas		Muy bueno	Muy bueno	Bueno
Ruidos y vibraciones		Muy bueno	Muy bueno	Bueno

En cuanto a la dimensión condiciones del ambiente de trabajo desarrollaremos los 3 niveles jerárquicos de los distintos indicadores analizados:

- En ambos sectores de trabajo consideran muy buena la ventilación de los puestos de trabajo. Los trabajadores emplean materiales que pueden dar lugar a que en el sector de trabajo estén presentes en concentraciones diferentes partículas, gases y vapores o nieblas, olores y justamente una ventilación eficaz y bien diseñada es un método muy apropiado para contrarrestar la presencia de estas partículas y la eliminación del aire contaminado sustituyéndolo por aire fresco. Esto entre otras

cosas hace que el trabajador realice sus actividades en un ambiente con aire fresco, sin contaminación, y que el mismo no sea causante de una baja en el nivel de satisfacción.

- Acerca de la iluminación, detectamos que existe una pequeña diferencia entre la consideración de los dos sectores de trabajo, en Pucará la consideran excelente y en Hércules muy buena, igualmente ambos encuestados consideran que el indicador mencionado es crucial para el desarrollo de sus actividades, generando un alto nivel de satisfacción debido a su relación directa.
- Con respecto a las instalaciones eléctricas ambos sectores de trabajo la consideran muy buena, admitiendo que la utilización o presencia de la energía eléctrica en los lugares de trabajo no derivan riesgos para la salud y seguridad de los trabajadores, máquinas y herramientas, ya que no hay posibilidad de que sufran algún contacto eléctrico. Este indicador es importante para el desarrollo de las actividades, genera por tal motivo un alto nivel de satisfacción en los operarios, inspectores y jefes de sección.
- Con relación a los ruidos y vibraciones de los puestos de trabajo, ambos sectores de trabajo la consideran muy buena, admitiendo que algunas veces por ejemplo tienen que ejecutar tareas fuera de su lugar de trabajo, como ser probar las aeronaves cuando termina la etapa de mantenimiento e inspección de la misma, donde se comprueba su correcto funcionamiento en la pista destinada para tal fin, en la cual los ruidos son mayores debido a que se requiere que se pongan en funcionamiento los motores y se haga el rodaje en tierra con el posterior despegue, igualmente expresan que utilizan los elementos de protección personal provistos por la empresa, más precisamente las sordinas para minimizar los ruidos a los que deben exponerse.

Podría decirse que según los resultados de la dimensión “Condiciones del ambiente de trabajo” nos encontramos frente a un **nivel Medio-Alto de satisfacción**, ya que si observamos las respuestas de los trabajadores sobre los indicadores abordados para esta dimensión, podemos ver que en general las respuestas de ambos sectores de trabajo se centran en “muy buena” la satisfacción de los trabajadores en base a la ventilación, iluminación, instalaciones eléctricas y ruidos y vibraciones, por tal motivo consideramos que esta dimensión influye de manera positiva sobre la satisfacción del personal.

Para la elaboración del análisis de los datos obtenidos hemos tenido en cuenta las ideas expresadas por diversos investigadores, los cuales enunciaron sus consideraciones en base a esta dimensión, expresando que las condiciones de trabajo son un factor que genera satisfacción laboral en el personal de una organización, como ser:

- ✓ Vroom (1964) entre los 7 factores que determinó para satisfacer al personal incluyó las condiciones de trabajo.

- ✓ Dawis, Lofquist y Weiis (1968) determinaron 20 factores que generan satisfacción, entre otros incluyeron las condiciones de trabajo.

Por otra parte, Herzberg, en su teoría de los dos sentidos, expresa que son diferentes los factores que controlan la satisfacción laboral de la insatisfacción laboral, entre los que controlan la insatisfacción se encuentran entre otros factores las condiciones de trabajo, denominados por Herzberg factores higiénicos, que son extrínsecos al trabajo mismo, la teoría nos dice que la insatisfacción es una función del ambiente, entre los cuales están incluidos las condiciones del ambiente, por tal motivo la falta de los mismos en las 2 áreas de trabajo investigadas van a generar insatisfacción, lo que haría que los empleados no cuenten con el nivel de satisfacción que actualmente poseen, sino por el contrario, estarían insatisfechos con la organización, lo que podría generar diversas actitudes negativas de los trabajadores con la empresa, como ser baja en el rendimiento, ausentismo, etc.

**Dimensión: Seguridad en el ambiente de trabajo**

**C-130 Hércules**

	Niveles		
Nivel	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Indicador			
Seguridad en equipos, maquinas y herramientas	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Mantenimiento y estado de equipos, maquinas y herramientas	Bueno	Bueno	Regular
Seguridad contra incendios	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Señalización	Bueno	Bueno	Bueno
Orden y limpieza	Bueno	Regular	Regular

**IA58- Pucará**

		Niveles		
Indicador \ Nivel		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Seguridad en equipos, maquinas y herramientas		Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Mantenimiento en equipos, maquinas y herramientas		Muy bueno	Bueno	Bueno
Seguridad contra incendios		Muy bueno	Bueno	Bueno
Señalización		Muy bueno	Muy bueno	Bueno
Orden y limpieza		Muy bueno	Bueno	Bueno

En cuanto a la dimensión seguridad en el ambiente de trabajo desarrollaremos los promedios de los 3 niveles jerárquicos de los distintos indicadores analizados:

- En ambos sectores de trabajo consideran muy buena la seguridad en los equipos, máquinas y herramientas, este indicador es de suma importancia, ya que cualquier equipo que presente condiciones inseguras podrían acrecentar riesgos durante las actividades que provoquen accidentes. Podría decirse que nos encontramos frente a un nivel medio alto de satisfacción.
- Los dos sectores investigados coinciden o consideran bueno el mantenimiento y estado de los equipos, maquinas y herramientas que utilizan para desarrollar las actividades en las aeronaves, las tareas que se realizan requieren de diversos equipos de trabajo, por ejemplo grúas para elevar alas, estabilizadores, cúpulas, gatos hidráulicos para levantas las aeronaves, etc. Este indicador tiene un nivel de satisfacción medio.
- En base a la seguridad contra incendios los encuestados de Hércules y Pucará la consideran muy buena y buena respectivamente, detallando que se encuentran extintores de incendio y mangueras hidrantes en diferentes lugares del hangar

donde realizan el mantenimiento de la aeronave, lo que hace que los mismos sepan que ante cualquier eventualidad, accidente o peligro de incendio deben acudir a los mismos, no están completamente satisfechos ya que el hangar no posee un sistema de detección de humo que genere riesgo sobre el mismo, generando tal indicador insatisfacción en los empleados. El nivel de satisfacción en este caso es medio.

- En relación a la señalización en el aérea de trabajo en el sector de Hércules la consideran Buena y en Pucará muy buena, ya que los espacios de trabajo se encuentran debidamente señalizados. Estos resultados nos indican un nivel medio de satisfacción.
- En base al orden y limpieza los sectores investigados lo califican regular y bueno. Debido a las actividades que realizan, muchas veces el lugar de trabajo se encuentra sucio y desordenado, lo cual hace que se considere un lugar riesgoso. La falta de este indicador lógicamente es causante de una baja en el nivel de satisfacción de los trabajadores.

Consideramos que según los resultados de la dimensión “seguridad en el ambiente de trabajo”, nos encontramos frente a un **nivel medio-alto de satisfacción**, ya que analizando las respuestas de los trabajadores vemos que los mismos se encuentran satisfechos con la seguridad en el ambiente de trabajo impuesto por FAdeA en sus puestos de trabajo, lo que genera lógicamente en los mismos satisfacción, si por el contrario la organización no tuviese en cuenta la seguridad en equipos, máquinas y herramientas, el orden y la limpieza, etc, generaría en el personal insatisfacción, como también podrían generarse accidentes de trabajo. Así concluimos que esta dimensión influye de manera positiva sobre la satisfacción.

**5.2.2 Observación**

Objeto a observar	Consideración					Observaciones
	E	MB	B	R	M	
Orden y limpieza			X			
Instalaciones eléctricas		X				
Ventilación			X			
Iluminación natural y artificial		X				
Ruidos		X				
Sanitarios y vestuarios				X		
Señalización		X				
Sala de descanso			X			
Equipos de extinción de incendios		X				
Salidas de emergencia			X			
Hidrantes (Manguera, lanza, etc)				X		

En algunas de las visitas que realizamos a las instalaciones de Fadea, pudimos observar lo siguiente:

- Orden y limpieza: En general en los puestos de trabajo es buena el orden y limpieza de las instalaciones, aunque hay algunos lugares de tránsito que se encuentran obstaculizados con materiales.
- Ventilación: Con respecto a las oficinas que se encuentran en los hangares, todas cuentan con ventilación, ya que hay ventanas en todas las oficinas. En relación a los hangares nos comentaron que muchas veces o con bastante frecuencia se debe abrir el portón de ingreso para que circule el aire. A continuación vemos una foto con el portón del hangar abierto.



- Illuminación: La consideramos muy buena, ya que el hangar que es el sector donde se realizan las inspecciones y el mantenimiento de las aeronaves tiene muy buena iluminación natural (Debido a una gran cantidad de ventanas y ventanales) y artificial.

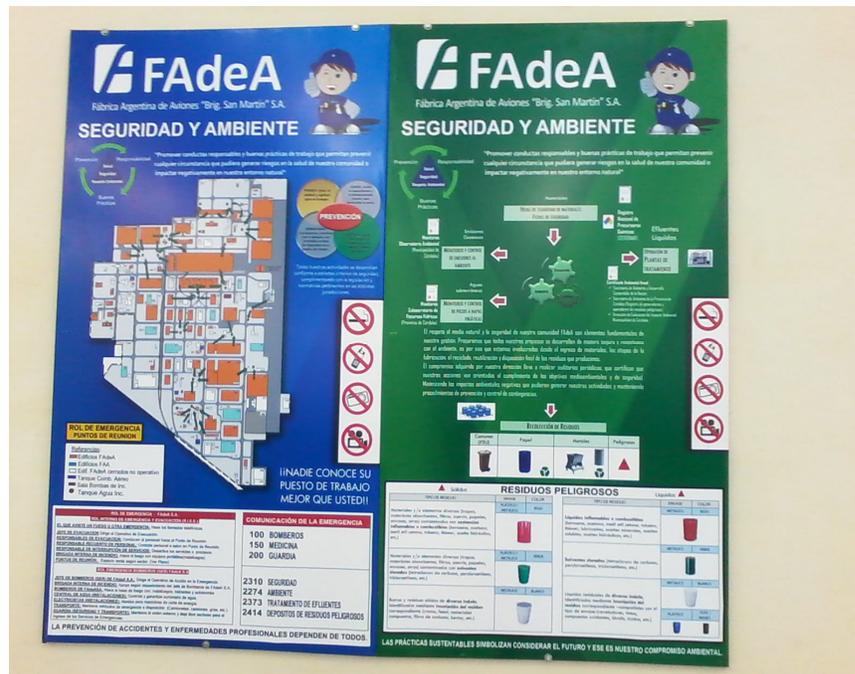
Foto de la iluminación artificial del hangar:



Foto de iluminación natural del hangar:



- **Señalización:** La señalización es muy buena, ya que pudimos observar que existen diversas indicaciones de información, obligación, prohibición, advertencia y lucha contra incendios entre otras.





- Equipos de extinción de incendios: Se encuentran extintores de incendio en diversos espacios del hangar y en lugares visibles para todo el personal presente, como también la organización cuenta con un servicio contra incendio que se encuentra apresto las 24 horas, los 365 días del año por si ocurre algún hecho infortuito.
- Ruidos: Estudiamos los ruidos en dos lugares, por un lado en el hangar, que es donde se les realizan a las aeronaves las tareas de mantenimiento y por otro lado en la plataforma de vuelo, que es donde se les realizan las pruebas a las aeronaves que salen de inspección del hangar. Con respecto a las actividades que se llevan a cabo dentro del hangar, los ruidos son nulos o menores, salvo aquellos casos cuando se encienden algunas máquinas, pero igualmente son mínimos e intermitentes. No así es en la plataforma o en la pista, aquí ya los ruidos son muchos mayores, debido a que la aeronaves se ponen en marcha para comprobar su correcto funcionamiento. Tanto en las actividades que se realizan afuera como adentro del hangar observamos que el personal utiliza los elementos de protección personal (sordinas) provistos por la empresa para poder proteger los oídos de los ruidos molestos.
- Con respecto a los sanitarios y vestuarios observamos que son escasos, ya que la organización no cuentan con vestuarios y los baños son pocos en función de la cantidad de empleados que se encuentran en los sectores de trabajo investigados.

## **5.2.3- Entrevista**

Los datos que se detallan en el texto a continuación, fueron extraídos de la entrevista realizada a un jefe del área Higiene y Seguridad – Higiene y Medioambiente de la empresa FadeA, el relevamiento es el siguiente:

La organización cuenta con dos áreas, las cuales se denominan: “Seguridad y medioambiente” e “Higiene y Seguridad”. Estas áreas trabajan conjuntamente para promover y mantener adecuadas condiciones ambientales de higiene y seguridad en los lugares de trabajo, a fines de reducir la siniestralidad y las enfermedades profesionales. Dentro de las mismas se encuentran cinco especialistas encargados de tales áreas.

El accionar de la empresa está guiado por el Manual de Procedimientos de Medio Ambiente, Seguridad e Higiene (MASH), centralizando su control y revisión basado en la mejora continua y observando los ítems de: Responsabilidades, Investigación de accidentes e incidentes; Inspección a instalaciones, máquinas, equipos, herramientas de trabajo; Orden y Limpieza; Evaluación de riesgos de seguridad y ambientales; Evaluación de riesgos por puesto de trabajo para exámenes periódicos anuales. Su objetivo es el de mantener un ambiente de trabajo saludable y seguro para el conjunto de los empleados previniendo también los impactos negativos hacia los equipos, las instalaciones y el medio ambiente. Éste se encuentra a disposición de todos los empleados mediante Intranet.

Con respecto a las capacitaciones realizadas en Higiene y Seguridad, todos los trabajadores fueron informados, capacitados, adiestrados, evaluados y estimulados a trabajar dentro de las conductas de seguridad e higiene establecidas.

Los Elementos de Protección Personal (EPP) son entregados, se controla que los empleados utilicen los EPP mediante recorridos de los líderes de cada grupo, supervisores y jefes de cada sector; asimismo los jefes del área Higiene y Seguridad realizan recorridos periódicos para observar el accionar de los operarios.

A continuación, en relación a los accidentes, el ingeniero expresa que llevan un registro de accidentes laborales en un “Libro de registros”, el cual contiene investigaciones sobre los mismos y se detallan: el hecho ocurrido, fecha, hora, motivo por el que sucedió, el responsable del mismo; en cuanto al responsable del accidente, se investiga las capacitaciones que el mismo recibió y se lo capacita según el problema que detonó el accidente. Este libro de registros es elaborado mensualmente y es enviado a los directores y al área de Medicina. Además cuentan con un indicador de accidentes denominado “Cruz Verde”, en donde mediante una cruz, en color verde, que representa el mes se indica con color rojo las cantidades de accidentes ocurridos en dicho mes

La organización cuenta con Medicina Laboral interna con un equipo de cuatro médicos, los cuales se dedican al cuidado de la salud en el ambiente de trabajo cumpliendo un rol de asesoramiento y prevención, los especialistas en medicina del trabajo realizan, entre otras actividades:

- Primeros auxilios y atención de enfermedades y accidentes presentados en la jornada de trabajo
- Análisis estadístico de información médica
- Visita a puestos de trabajo
- Profesiogramas y adaptogramas
- Evaluación de riesgos
- Capacitación y simulacros
- Procedimientos y normativa
- Plan de contingencia

Los exámenes médicos son realizados según tres estados:

- Preocupacional u Ocupacional: En el momento en que el trabajador entró en la empresa, dentro del proceso de inducción, preocupacional; y ocupacional dentro de la tarea anual o semestral.
- Egreso: Cuando la persona sale de la empresa, es decir, deja de trabajar allí.
- Cambio de tarea: cuando el trabajador debe desarrollar otra tarea, debido al cambio de puesto o por nueva tecnología, maquinaria, insumos.

Los exámenes médicos obligatorios de la ART son realizados anualmente o semestralmente.

La fábrica cuenta con un servicio de protección contra incendios presente las 24 hs de los 365 días del año. Tres autobombas equipadas y una dotación de 18 bomberos aseguran el servicio. Su misión está centrada en la protección de las vidas de los empleados y los bienes de la empresa, actuando ante un accidente o siniestro y, a diario, en tareas de prevención. Como ejemplo se realiza una inspección visual mensual de los 719 matafuegos de todo tipo instalados en los edificios y hangares de planta, pruebas de motores en punto fijo, controla y actúa sobre derrames en tanques de combustibles aéreos, etc.

En resumen, la empresa FAdA posee las áreas de Higiene y Seguridad, Medicina del Trabajo y bomberos que conjuntamente hacen posible que los trabajadores estén protegidos y equipados sobre las cuestiones más importantes de la higiene y seguridad en el trabajo para poder realizar sus tareas en sus puestos de trabajo.

# CAPÍTULO VI

## CONSIDERACIONES FINALES Y RECOMENDACIONES

## CAPÍTULO VI

### CONSIDERACIONES FINALES Y RECOMENDACIONES

La formulación de la hipótesis fue la siguiente:

**Hi: Aspectos de la higiene y seguridad laboral influyen en la satisfacción de los empleados en una fábrica de aviones.**

Conforme a los datos recolectados con los correspondientes instrumentos de recolección de datos utilizados (encuestas, entrevista y observaciones) podemos inferir, en términos generales, que los trabajadores de los dos sectores de trabajo investigados se encuentran en un nivel **Medio - Alto de satisfacción**, la cual es debido a que las condiciones de higiene y seguridad de la empresa que hemos investigado, estudiado y analizado se encuentran en muy buenas condiciones y bajo las normativas legales actualmente vigentes acorde a la higiene y seguridad, lo que genera en los trabajadores satisfacción, diversos aportes de autores (Vroom, Dawis, Lofquist y Weiss) han identificado en sus investigaciones que dichos factores generan satisfacción en el personal.

Los trabajadores realmente identifican que un lugar con equipo de protección adecuado, con la temperatura y luz adecuada, mejora grandemente la satisfacción, que se ve reflejada en el desempeño laboral, el cual para ellos significa realizar las actividades más rápido, con mejor precisión o acabado, y cumpliendo todos los requerimientos de calidad con menor esfuerzo, por el contrario si la organización no tuviera en cuenta las reglamentaciones legales vigentes o tendría deficiencia en sus programas de higiene y seguridad generaría en los trabajadores insatisfacción. Herzberg en su teoría de los dos sentidos plantea que la falta de estos factores en el puesto de trabajo es consecuencia de la insatisfacción del personal.

Después de analizar cada una de las dimensiones en su mínima expresión (indicadores) y realizar las conclusiones parciales, **podemos afirmar que la hipótesis planteada en la investigación es correcta, ya que las dimensiones de higiene y seguridad investigadas influyen en la satisfacción de los empleados en una fábrica de aviones.**

A modo de síntesis decimos que **tienen influencia sobre la satisfacción** las siguientes dimensiones:

**1. Condiciones del ambiente de trabajo:** Esta dimensión influye de manera positiva sobre la satisfacción. A través de las encuestas, entrevistas y observaciones podemos afirmar que la iluminación, ventilación, manejo de ruidos y contaminantes son aptos y eficientes, generando satisfacción en los empleados.

**2. Seguridad en el ambiente de trabajo:** Esta dimensión influye de manera positiva sobre la satisfacción. Hacemos esta afirmación ya que luego de analizar los datos obtenidos concluimos en que es muy buena la seguridad en equipos, máquinas y herramientas, la seguridad contra incendio, señalización del sector de trabajo, la entrega,

uso y adecuación de los elementos de protección personal, etc. Los empleados manifestaron su satisfacción con respecto a esta dimensión y nosotros a través de las observaciones sistemáticas realizadas podemos afirmar que los indicadores analizados se encuentran en muy buen estado.

**3. Elementos de protección personal:** Esta dimensión influye de manera positiva sobre la satisfacción de los trabajadores. Como mencionamos anteriormente la organización tiene una muy buena política en cuanto a los elementos de protección personal, ya que todos los empleados cuentan con los mismos, el estado es muy bueno y son acordes a las actividades que deben desarrollar y a los riesgos a los que están expuestos.

**4. Distribución del tiempo:** Dentro de esta dimensión existen indicadores que ejercen mayor influencia (positiva) sobre la satisfacción (pausas dentro de la jornada laboral) que los otros indicadores (jornada de trabajo, trabajo por turno).

**5. Capacitación sobre higiene y seguridad:** Esta dimensión influye de manera negativa sobre la satisfacción, debido a la ausencia o deficiencia de la implementación de un programa de higiene y seguridad que cuente con capacitaciones al personal sobre temas que aborden la higiene y seguridad, como también los riesgos a los que está expuesto cada trabajador en su puesto de trabajo.

## **Análisis de Fadea**

Fadea (Fábrica Argentina de aviones) es una organización que respeta las reglamentaciones legales actualmente vigentes en temas concernientes a la higiene y seguridad, pudimos relevar a través de las encuestas, observaciones y entrevista que la empresa cumple con las leyes y decretos reglamentados.

La organización cuenta con un área específica de higiene y seguridad, la cual trabaja para promover y mantener adecuadas condiciones ambientales de higiene y seguridad en los lugares de trabajo, en la cual se encuentran muy pocas deficiencias, ya que mencionamos nuevamente que la empresa cumple con el objetivo de la ley 19.587 y la ley 24.557, protegiendo la vida de los trabajadores, previniendo y eliminando los riesgos.

Desde nuestro análisis consideramos que existen pocas deficiencias en la empresa, aunque algunas mejoras pueden ser implementadas y que si perduran en el tiempo pueden hacer que el trabajo sea aún más satisfactorio.

Con los datos recabados mediante las encuestas y entrevista obtuvimos la información acerca de que la organización cuenta con un programa o plan de capacitación en higiene y seguridad muy básico, al ingresar el empleado se le dicta una breve capacitación.

## **Recomendaciones**

Estas recomendaciones persiguen el propósito de mejorar la satisfacción de los empleados, fueron desarrolladas para los dos sectores de trabajo investigados y para la organización en términos generales, ya que desde nuestro punto de vista pensamos que serían necesarias implementarlas para alcanzar mejores resultados o mejorar aquellos aspectos que desde nuestra visión son deficientes o podrían mejorarse.

Los lineamientos que se indican con ese propósito deben contar con la aprobación de personal experimentado en Seguridad e Higiene Industrial, los cuales tendrán la decisión de implementar o no las mejoras propuestas.

Una administración laboral verdaderamente responsable, tiene la obligación de tomar, en primer término, las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los trabajadores. Puesto que, el aspecto central de la seguridad e higiene del trabajo reside en la protección de la vida y la salud del trabajador, el ambiente de la familia y el desarrollo de la comunidad.

Entre una de las recomendaciones proponemos desarrollar un plan de capacitación, formación y concientización sobre higiene y seguridad, riesgos y prevención.

Las recomendaciones planteadas son:

- ✓ Plan de capacitación, formación y concientización sobre higiene y seguridad
  - Consideraciones sobre el plan de capacitación que se recomienda:

Se requiere crear un programa de capacitación en materia de higiene y seguridad. Para lograr que se ponga en práctica hay que tener en cuenta ciertas condiciones, como la habilidad y motivación del personal a capacitar, el establecimiento de metas, el conocimiento de resultados, la transferencia entre la capacitación y el trabajo, la preparación del ambiente de la capacitación y lo más importante, el grado de preparación de los emisores de la capacitación. El plan se orienta hacia acciones como formación, capacitación, prevención, difusión y sobre todo concientización.

Otra condición importante para sustentar el plan de acción es contar con el compromiso y motivación de los directivos para que estén involucrados en las cuestiones de seguridad.

Será necesario utilizar los medios de difusión para llegar a todos los trabajadores, en especial a aquellos que trabajan al lado de las aeronaves realizando el mantenimiento de las mismas, como también el personal que se encuentra en la pista realizando las pruebas de funcionamiento de los aviones que son los más expuestos a riesgos. Se puede difundir mediante folletos, cartelería, revistas, señalización, información en transparentes, etc. Es importante que el personal sepa que la empresa está involucrada en el tema y está interesada en proteger y prevenir la salud física y mental de todos los trabajadores, exponiendo los derechos y obligaciones de ambas partes, siempre tendiente a desarrollar conciencia sobre la identificación de riesgos, prevención de accidentes y enfermedades profesionales en cada área de trabajo, motivando, estimulando y creando acciones tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y aumentar así el interés de los trabajadores hacia la prevención de los accidentes.

La fábrica Argentina de aviones (FAdeA) deberá valerse de todos los medios que le sean necesarios para crear y divulgar información y de este modo ir fomentando la atención de los trabajadores con relación a la prevención. Por ejemplo, crear un buzón de sugerencias abierto a todo el personal, eventos relacionados a la seguridad y salud, pequeñas libretas con las leyes de seguridad e higiene y riesgos de trabajo, decretar la semana de la seguridad, abrir concursos y competencias para desarrollar el interés y la participación individual y grupal una vez al año, etc.

En la capacitación al personal sobre la prevención y adiestramiento en el uso de los elemento de protección personal (EPP), es necesario contar con la presencia del coordinador del sector de trabajo para su mayor involucramiento en el programa, este no solo deberá estar involucrado con las acciones de capacitación sino también en el requerimiento de materiales, herramientas, equipos y maquinarias, como así también en

el mantenimiento preventivo y correctivo del instrumental de trabajo, la asignación de los EPP y herramientas según la función de cada operario.

➤ El contenido del programa de capacitación propuesto es:

- ❖ Un cronograma con las etapas del programa, fijando las temáticas a desarrollar durante el mismo. (Anexo N°1)
- ❖ La presentación y apertura del programa con los mandos medios, directivos y personal de la ART, narrando los temas más relevantes con el objetivo de lograr su involucramiento y adhesión al programa. (Anexo N°2)
- ❖ Capacitación e instructivo sobre el uso de los EPP. (Anexo N°3)
- ❖ Capacitación e instrucción sobre uso adecuado de herramientas, máquinas y procedimientos de trabajo, orden y limpieza en el sector de trabajo (Anexo N°4)
- ❖ Capacitación en prevención de riesgos para tareas que se desarrollan sobre una aeronave. (Anexo N°5)
- ❖ Instructivos sobre rol contra incendios y procedimiento ante accidentes de trabajo, señalización general. (Anexo N°6)

➤ Otras recomendaciones son:

- ✓ El orden y la limpieza son imprescindibles para mantener los estándares de seguridad, se debe colaborar en conseguirlo. Los encargados del área de higiene y seguridad deben realizar mayor cantidad de inspecciones para observar las condiciones de orden y limpieza e informar a los empleados sobre las mismas. Para ello implementar un programa de enseñanza que incluya a todos los integrantes de la organización, generando la colaboración de todos.
- ✓ Los medios visuales deben llamar la atención sobre lo que "no conviene hacer" y si es posible reforzar con pictogramas. Deben estar disponibles en los puestos de trabajo de manera fija y visibles para su utilización inmediata. Por ejemplo:



- ✓ La comunicación como elemento de gestión preconiza el mantenimiento del debido flujo informativo en ambos sentidos; es decir, desde la dirección y primera línea de mando al resto de los trabajadores y viceversa. Esta doble comunicación debe tener establecidos los canales necesarios y ser objeto de una planificación anual. Es importante tener en cuenta que el éxito de la implementación de un sistema de gestión depende, de la participación y compromiso de todas las personas y esto exige tener la suficiente información, que se debe facilitar por medio de todas las técnicas y medios posibles así como la comprobación de que los contenidos transmitidos han sido comprendidos. Por otra parte, hay que tener presente que la comunicación favorece la concientización del personal y lo hace más participativo, pues implica una consideración y reconocimiento en pro de la seguridad y la salud laboral.

#### Medios de comunicación:

- \*Comunicación personal, reuniones de grupo, grupos de trabajo.
- \*Tableros en accesos del establecimiento o carteleras de seguridad e higiene en sectores del personal.
- \*Anuncios, consignas, encuestas, gráficos, estadísticas.
- \*Manual de Procedimientos, instructivos, informes de seguridad.
- \*Capacitaciones, películas y videos, soporte multimedia.
- \*Concursos, ejemplos instructivos, premios o cartas de la dirección a empleados.

Debe haber, de abajo hacia arriba, una comunicación inmediata y permanente a la línea jerárquica sobre los aspectos situaciones o condiciones que hayan observado y que atenten contra la seguridad general o particular de cualquier sector del establecimiento, y debe ser promovida e impulsada no solamente entre el personal fijo sino también entre las empresas de tercerización de servicios, eventuales y otras modalidades de contratación.

- ✓ Realizar auditorías externas de valoración y cumplimiento de seguridad e higiene.
- ✓ Asociar cada vez más el área de seguridad e higiene con los sistemas de producción, para evitar daños al trabajador y errores en la fabricación de productos o servicios
- ✓ Controlar la utilización de los elementos de Protección Personal. Teniendo en cuenta su mantenimiento y renovación si es necesario.
- ✓ Realizar talleres de prevención de los accidentes y enfermedades profesionales. Desarrollar una aplicación de políticas preventivas de accidentes, para lograr en los miembros de la organización una cultura de prevención permitiendo reducir los riesgos y accidentes que sean consecuencias del trabajo.

## **BIBLIOGRAFÍA**

La Bibliografía consultada fue la siguiente:

### Textos – Libros:

- Acevedo Ibañez, Alejandro - *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos* – Ed. Limusa México, 2010.
- Hernandez Sampieri, Roberto – *Metodología de la Investigación* – Ed. Mc Graw-Hill – México, 2006.
- Mondelo, Pedro - *Ergonomía I* - Ed Alfaomega – España, 1999
- Muñoz Razo, Carlos - *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis* – Ed. Prentice Hall Hispanoamericana – México, 1998
- Peiró, José M.- *Psicología de la Organización*- Ed. Universidad Nac. De Educación a Distancia-Madrid, 1987
- Rodellar Lisa, Adolfo – *Seguridad e higiene en el trabajo* – Ed. Alfaomega Colombia, 1999
- Schein, Edgar- *Psicología de la organización* – Ed. Prentice Hall Hispanoamericana México, 1994.

### Documentos – Guías de estudio:

- Ley N° 19587 de Higiene y Seguridad en el trabajo y decreto 351/79.
- Ley N° 24557 de Riesgos del Trabajo.
- Decreto 1338/96.
- Decreto 658/96.
- Guía de estudio Calidad de vida laboral I. Autores Medici Mario – Barrionuevo Susana – Vivas Eugenia
- Guía de estudio Calidad de vida laboral II. Autora Devalle Adriana
- Guía de estudio Métodos y técnicas de investigación social. Autora Sans Raquel Élida
- Guía de estudio Ciencias del comportamiento I. Autores Carola Néstor – Devalle Adriana
- Guía de estudio Motivación e incentivos no remunerativos. Autora Macello Catalina
- Guía de estudio Administración de RRHH. Autores Norry Carlos Alberto – Barrionuevo Susana

### Sitios web:

- Foro recuperado de <http://www.motivacionlaboral.galeon.com/teorias.htm>
- [:/ www.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicología/1999-n5/satisfacción.htm](http://www.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicología/1999-n5/satisfacción.htm)
- Documento recuperado de <http://www.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicología/1999-n5/satisfacción.htm>
- Fábrica Argentina de Aviones S.A. Recuperado de [http:](http://)

# ANEXOS

ANEXOS

**Anexo N°1:**

Encuesta Satisfacción laboral en FAdeA:

Esta encuesta persigue los objetivos de obtener información para la investigación sobre la satisfacción laboral en la empresa dependiendo de la seguridad e higiene industrial que se encuentra en la misma.

A fin de reunir información para la realización de nuestro trabajo final de grado, nos gustaría conocer la opinión que tiene usted con respecto a su satisfacción laboral. Los datos obtenidos gozarán de total discreción y serán anónimos. A partir de dichos datos se realizarán una serie de estadísticas para luego captar los resultados que determinarán las conclusiones. Muchas gracias

Nombre del Puesto: \_\_\_\_\_

Antigüedad en la empresa: \_\_\_\_\_

Puesto que ocupa: \_\_\_\_\_

Antigüedad: \_\_\_\_\_

- Por favor marque con una cruz (x) la opción que considere más cercana a su situación personal:

Tema	E	MB	B	R	M	Otra	Observaciones
1. Elementos de protección personal entregados por la organización.							
2. Condiciones de los EPP							
3. Adecuación de los elementos de protección personal con las tareas a desarrollar.							
4. Capacitación otorgada por la empresa sobre higiene y seguridad							
5. Material didáctico entregado durante las capacitaciones							
6. Su satisfacción con las capacitaciones recibidas en cuanto							

## [INSTITUTO UNIVERSITARIO AERONAÚTICO

a higiene y seguridad es							
7.Distribucion de los tiempos de trabajo							
8.Flexibilidad horaria							
9.Periodos de descanso dentro de la jornada laboral							
10.Periodos de descanso semanal							
11.Su satisfacción con los horarios de trabajo establecidos es							
12. ¿Cómo considera los medios utilizados para la manipulación de elementos e instrumentos peligrosos?							
13. ¿Cómo considera los medios utilizados para el transporte de la carga pesada?							
14. Exigencias físicas y capacidades para realizar las actividades							

Anexo N°2

Encuesta de Higiene y Seguridad Industrial en FAdeA

El objetivo de esta encuesta es obtener datos para elaborar un informe sobre las condiciones de seguridad e higiene que se implementan en la organización, para luego relacionar si las mismas se relacionan o influyen en la satisfacción laboral del personal. A fin de reunir información para la realización de nuestro trabajo final de grado, nos gustaría conocer la opinión que tiene con respecto a la higiene y seguridad de la empresa. Los datos obtenidos gozarán de total discreción y serán anónimos. Muchas gracias.

Nombre del Puesto: \_\_\_\_\_

Puesto que ocupa: \_\_\_\_\_

Antigüedad: \_\_\_\_\_

Lugar/Turno, tareas, duración, equipo que opera:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- Por favor marque con una cruz (x) la opción que considere más cercana a su situación personal:

HIGIENE Y SEGURIDAD LABORAL

1. ¿Su puesto de trabajo cuenta con un manual de higiene y seguridad?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2. ¿Se le ha realizado los exámenes médicos periódicos en función al agente de riesgo al cual está usted expuesto?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3. ¿Periódicamente se realizan en su puesto de trabajo inspecciones de seguridad o auditorías?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

4. ¿Tienen contratados por la organización un seguro de vida?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO

5. ¿Cómo considera la iluminación en su puesto de trabajo?

	Excelente		Muy bueno		Bueno		Regular		Malo
--	-----------	--	-----------	--	-------	--	---------	--	------

6. ¿Y la ventilación?

	Excelente		Muy bueno		Bueno		Regular		Malo
--	-----------	--	-----------	--	-------	--	---------	--	------

7. ¿Los ruidos a los que está expuesto?

	Excelente		Muy bueno		Bueno		Regular		Malo
--	-----------	--	-----------	--	-------	--	---------	--	------

8. ¿Y a los contaminantes a los que debe exponerse?

	Excelente		Muy bueno		Bueno		Regular		Malo
--	-----------	--	-----------	--	-------	--	---------	--	------

SEGURIDAD

9. ¿Cómo considera la seguridad en equipos, maquinas y herramientas?

	Excelente		Muy bueno		Bueno		Regular		Malo
--	-----------	--	-----------	--	-------	--	---------	--	------

10. ¿Y la seguridad en el movimiento de los materiales?

	Excelente		Muy bueno		Bueno		Regular		Malo
--	-----------	--	-----------	--	-------	--	---------	--	------

11. ¿Cómo considera la seguridad contra incendios que se implementa en la organización?

	Excelente		Muy bueno		Bueno		Regular		Malo
--	-----------	--	-----------	--	-------	--	---------	--	------

12. ¿Y la seguridad implementada ante los riesgos eléctricos?

	Excelente		Muy bueno		Bueno		Regular		Malo
--	-----------	--	-----------	--	-------	--	---------	--	------

13. ¿Y la señalización en el puesto de trabajo?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	--------------	-------	---------	------

PREGUNTAS/ COMENTARIOS

---

---

---

---

---

---

La Seguridad e Higiene laboral es la encargada de detectar los riesgos inherentes a cualquier actividad, proponer las medidas preventivas y correctivas con el objeto de eliminarlos o por lo menos minimizarlos, monitoreando constantemente a través de mediciones e inspecciones, las diferentes variables que pudieran originar dichos riesgos o incrementarlos.

Anexo N°3

Entrevista estructurada al responsable del área de Higiene y Seguridad

ENTREVISTA

El objetivo de esta entrevista es obtener información sobre las políticas, normas y programas de higiene y seguridad que están implementadas en la organización, para poder desarrollar nuestra investigación sobre la influencia o no de los mismos en la satisfacción laboral del personal de la empresa. Estudiaremos los datos obtenidos para elaborar conclusiones. A partir de dichos datos se estudiarán los mismos y se realizarán una serie de estadísticas para luego captar los resultados que determinarán las conclusiones. Muchas gracias

Nombre del Puesto: \_\_\_\_\_

Sexo: F\_\_\_ M\_\_\_

Puesto que ocupa: \_\_\_\_\_

Antigüedad: \_\_\_\_\_

1. ¿La empresa cuenta con un área específica encargada de la higiene y seguridad?  
¿Cuenta con algún especialista en higiene y seguridad? ¿Qué políticas tiene la empresa con respecto a la higiene y seguridad de los empleados?
2. ¿Quién es el responsable de mantener una política de higiene y seguridad laboral adecuada dentro de la empresa?
3. ¿Qué políticas tiene la empresa con respecto a la higiene y seguridad de los empleados?
4. ¿Existen controles para que los empleados cumplan estas políticas de higiene y seguridad? ¿De qué manera se realizan los controles?
5. ¿Cuál es la estrategia adecuada, en su opinión para, a corto y medio plazo, mejorar la seguridad en el trabajo?
6. ¿La empresa realiza capacitaciones en temas relacionados con la higiene y seguridad industrial?
7. ¿Cómo se dan esas capacitaciones? ¿Quién las realiza? ¿Son proporcionadas dentro o fuera de la organización?
8. ¿Se capacita a los trabajadores en materia de prevención de accidentes y enfermedades profesionales?

9. ¿Los empleados poseen todos los elementos de seguridad necesarios para realizar sus actividades? ¿Tienen identificado cuales son los requeridos para cada puesto en particular?
10. ¿Y cuál cree que es la actitud del trabajador? ¿Utilizan todos los elementos de protección personal provistos? ¿Se controla su uso?
11. ¿Existen maquinas y herramientas que presenten riesgos para los trabajadores? ¿Cuentan con la protección adecuada? ¿Se realizan mantenimientos periódicamente?
12. ¿A qué riesgos están sometidos los empleados? ¿Los mismos cómo se comportan ante tales riesgos? ¿Existe un plan de contingencia frente a los riesgos?
13. ¿Ante la ocurrencia de un accidente de trabajo, cuentan con algún tipo de procedimiento a seguir para su tratamiento? ¿El personal está informado del mismo?
14. ¿Los accidentes han afectado a los empleados en la forma de trabajar, han surgido miedos o los empleados han trabajado más a conciencia con respecto a la seguridad e higiene?
15. ¿Llevan un registro de accidentes laborales?
16. ¿Se realizan inspecciones o auditorias de seguridad e higiene?
17. ¿Los trabajadores se realizan exámenes médicos periódicos?
18. ¿Cómo considera que se relacionan las normas, políticas y programas de higiene y seguridad establecidos con la satisfacción laboral de los empleados?