

UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN

GRADO EN SEGURIDAD Y CONTROL DE RIESGOS

-
TRABAJO FIN DE GRADO

**LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS
PSICOSOCIALES EN LOS TRIPULANTES
DE CABINA DE PASAJEROS**

AUTOR: Rita Belén Padrón Gil
TUTOR: Marcos Antonio Pérez Delgado

Junio - 2020



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN

GRADO EN SEGURIDAD Y CONTROL DE RIESGOS

TRABAJO FIN DE GRADO

**LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS
PSICOSOCIALES EN LOS TRIPULANTES
DE CABINA DE PASAJEROS**

Alumna:	Tutor:
Rita Belén Padrón Gil	Marcos Antonio Pérez Delgado

Junio - 2020

UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN

GRADO EN SEGURIDAD Y CONTROL DE RIESGOS

TRABAJO FIN DE GRADO

**LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS
PSICOSOCIALES EN LOS TRIPULANTES
DE CABINA DE PASAJEROS**

El Tribunal	Calificación

Junio - 2020

ÍNDICE

1	RESUMEN / ABSTRACT.....	1
1.1	Resumen.....	1
1.2	Abstract.....	2
2	MARCO DEL TRABAJO.....	3
2.1	Antecedentes	3
2.2	Introducción.....	6
2.3	Justificación.....	9
3	ORIENTACIÓN METODOLÓGICA.....	10
3.1	Objetivos	10
3.2	Metodología	10
4	FACTORES Y RIESGOS EN MATERIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES.....	11
4.1	Aproximación Conceptual.	11
4.2	Clasificación y características de Los Factores de Riesgo Psicosocial.....	13
4.3	Los Riesgos Psicosociales.....	15
4.3.1	Consecuencias de los Riesgos Psicosociales.....	16
4.3.2	Características de los Riesgos Psicosociales	17
5	TRATAMIENTO LEGAL DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES..	18
5.1	La Tutela Preventiva en los Riesgos Psicosociales	23

6	DEFINICIÓN, PERFIL, COMPETENCIAS Y FACTOR HUMANO EN EL TCP Y LA TCP.....	24
6.1	Definición de TCP	24
6.2	Perfil y Competencias del TCP	24
6.3	El Factor Humano en el TCP y la TCP. Modelo SHELL.....	28
7	EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.	32
7.1	Concepto General.....	32
7.2	Objetivos	33
7.3	Metodología y Técnicas de Evaluación	34
7.3.1	El método cuantitativo	34
7.3.2	Método cualitativo	36
7.4	Fases en la Evaluación de los Riesgos Psicosociales	37
8	EXPLORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TCP.....	38
8.1	Estudio 1. Estudio comparativo FAHS Y NHANES	39
8.2	Estudio 2. Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina.....	42
8.3	Estudio 3. Síndrome de Burnout y autoeficacia en Tripulantes de Cabina en Lima	45
8.4	Estudio 4. El Método Cualitativo en la investigación de la salud ocupacional en las mujeres TCP.....	47
9	PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS A LOS TCP.....	50

9.1	El estrés laboral en el TCP y la TCP.....	50
9.1.1	Factores de Riesgo y consecuencias derivadas del estrés en los TCP.....	51
9.2	El Síndrome de <i>Burnout</i> en el TCP y la TCP	54
9.2.1	Factores de Riesgo que influyen en el Síndrome de Burnout del TCP.....	56
10	PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES. MEDIDAS DE MEJORA.....	57
10.1	Medidas de Mejora basadas en la Guía de Prevención de Riesgos psicosociales en el sector de transporte aéreo.....	58
10.2	Medidas de Mejora basadas en la Guía de Prevención de riesgos psicosociales desarrollada por OSALAN.	62
10.3	Propuesta personal de mejora basada en medidas de prevención e intervención.....	65
11	DISCUSIÓN.....	69
12	CONCLUSIÓN/CONCLUSION	72
12.1	Conclusión	72
12.2	Conclusion	74
13	BIBLIOGRAFÍA.....	76
14	ANEXO I. PROPUESTA DE TFG	85

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Figura 1. Gráfica sobre la evolución global de pasajeros transportados entre el año 2010 y 2018.

Figura 2. El Modelo Shell.

Figura 3. Prevalencia de las condiciones de salud y los síntomas comunicados por al menos el 15% de los participantes.

Figura 4. Porcentaje de necesidad de atención médica durante el último año en los tripulantes de cabina.

Figura 5. Relación entre la permanencia de cinco años en el trabajo y la prevalencia de los resultados de salud diagnosticados entre los asistentes de vuelo.

Figura 6. Prevalencia comparativa ajustada por edad de las condiciones de salud en las FAHS y NHANES.

Figura 7. Porcentaje de frecuencia en calidad de vida laboral en los tripulantes de cabina.

Figura 8. Detonantes de estrés laboral en los tripulantes de cabina.

Figura 9. Nivel de satisfacción laboral en los tripulantes de cabina.

Figura 10. Nivel de percepción de estrés laboral en los tripulantes de cabina.

Figura 11. Inventario de Burnout de Maslach-Genera en los tripulantes de cabina.

Tabla 1. Componentes del Modelo Shell

Tabla 2. Citas de sesiones de grupo y entrevistas individuales en profundidad sobre trabajo, estrés, y efectos en la salud.

ACRÓNIMOS

CE	Constitución Española
EASA	European Agency Safety Administration
EU-OSHA	European Agency for Safety and Health at Work
FAA	Federal Aviation Administration
FAHS	Flight Attendant Health Study
IATA	International Air Transport Association
INSST	Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo
LPRL	Ley de Prevención de Riesgos Laborales
NHANES	National Health and Nutrition Examination Study
NTP	Nota Técnica de Prevención
OACI	Organización de Aviación Civil Internacional
OIT	Organización Internacional de Trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud
RD	Real Decreto
RSP	Reglamento de Servicios de Prevención
SHELL	Software, Hardware, Environment, Liveware, Liveware
STJUE	Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea
TCP	Tripulante de Cabina de Pasajeros
UE	Unión Europea
UGT	Unión General de Trabajadores

1 RESUMEN / ABSTRACT

1.1 Resumen

El presente TFG se ocupa de identificar cuáles son los riesgos psicosociales presentes en el personal Tripulación de Cabina de Pasajeros (TCP en adelante) como consecuencia de las condiciones de trabajo y su relación en cuanto a la seguridad en el desempeño de sus funciones a bordo de una aeronave.

Con el fin de entender la repercusión negativa de los riesgos psicosociales en el TCP, como antecedentes al desarrollo de este tema, se ha contextualizado desde una perspectiva general, aquellos riesgos inherentes al TCP en su lugar y condiciones de trabajo, con el propósito de aportar una visión global de los aspectos peculiares a los que el TCP se encuentra sometido en su medio laboral.

Durante el desarrollo de este trabajo basado en una revisión bibliográfica, se ha llevado a cabo una instrucción teórica basada en una aproximación conceptual y normativa sobre los Factores de Riesgo Psicosocial y los Riesgos Psicosociales con la finalidad de comprender sus diferencias, características y regulación legal. Asimismo, se ha abordado la ocupación del TCP desde el punto de vista de su perfil y competencias, permitiendo de esta forma un mayor conocimiento de las actividades que llevan a cabo en su día a día; y la importancia del factor humano en la seguridad operacional de un vuelo.

Posteriormente, se ha llevado a cabo una exploración cuantitativa y cualitativa de los riesgos de origen psicosocial en el TCP con base en una búsqueda y revisión sistemática de estudios previos que han abordado el tema desde una perspectiva de constatación empírica entre varias que ha permitido identificar cuáles son los Factores de Riesgo Psicosocial y, por consiguiente, los Riesgos Psicosociales que con más frecuencia se dan en el

este colectivo. Dichos estudios se han centrado en la exposición de los factores objetivos generadores de estrés o de la sintomatología que producen.

Los resultados obtenidos en cada una de los estudios revelan que existe una problemática en cuanto al padecimiento de riesgos psicosociales como “*estrés laboral*” y “*burnout*” o “*síndrome de estar quemado*” en la mayoría de los encuestados.

Finalmente se formulará una propuesta de prevención de los riesgos psicosociales en la ocupación del TCP, haciendo referencia a dos guías de prevención y a un aporte propio, así como una discusión de los resultados obtenidos para determinar la relación existe entre las consecuencias de riesgos de origen psicosocial en el TCP y aspectos relacionados con la seguridad en vuelo.

1.2 Abstract

The main goal of this project is to identify the psychosocial risks presents in the cabin crew occupation due to their working conditions and how interfere in the performance of their safety duties on board an aircraft.

In order to understand how cabin crew is affected by psychosocial risks, the background of this study offers an overview of the risks inherent to their workplace and working conditions with the purpose to offer a global vision of those peculiar aspects in their work environment.

This project is based in a bibliographic review. Firstly, a theoretical and conceptual development about the relevant aspects of the psychosocial risk factors and it´s regulatory interpretation has been carried out. The profile and competences of the cabin has been described in order to get a wider knowledge about their work duties. Also, a special emphasis about the importance of the human factor in the operational safety has been made.

Subsequently, a quantitative and qualitative research about the psychosocial risks with greater incidence in the cabin crew occupation has been carried out from a systematic review of scientific studies already published. These studies are focused on the factors that generate stress and their symptomatology.

Results obtained in each study reveal high rates of psychosocial risks such as stress and burnout syndrome among most of the participants.

To conclude, a proposal for improvements based on preventive measures has been submitted.

2 MARCO DEL TRABAJO

2.1 Antecedentes

Los TCP son un colectivo profesional que desempeñan su trabajo en un entorno laboral único en cuanto a sus características propias, en el que las condiciones de trabajo y los factores de riesgo a los que se encuentran constantemente expuestos perjudican tanto su salud física como mental. En su contexto laboral tienen la función de velar por la seguridad, el cuidado y el bienestar de los pasajeros durante el vuelo, deben estar preparados para afrontar cualquier situación de emergencia que pueda manifestarse y que puede tener lugar en cualquier fase del vuelo, incluyendo las maniobras de despegue, aterrizaje, embarque y desembarque de pasajeros, por tanto, es fundamental que dicho personal se encuentre en plenas condiciones tanto físicas como psicológicas y psicosociales.

En una revisión de la literatura se señala que los TCP se encuentran expuestos a condiciones adversas en su lugar de trabajo, entre ellos destaca:

pobre calidad del aire como consecuencia de las sustancias tóxicas procedentes de los motores, exposición a agentes biológicos y microorganismos tanto en el transcurso de vuelo por contacto con el pasajero como durante su estancia en destino; lesiones musculoesqueléticas derivadas de situaciones en turbulencia y trabajo con peso en un espacio reducido; elevada exposición a radiación ionizante (2-5 mSv por año); riesgo de cáncer; y manifestación de sintomatología predisponente a enfermedades mentales, tales como como estrés, disonancia cognitiva, o ansiedad, los cuales vienen derivados de la fatiga, la alteración del ritmo circadiano, el aislamiento social, el trabajo emocional, y por sentimientos de baja satisfacción laboral y demandas exigentes (Griffith & Powell, 2012).

Se establece que el TCP corre riesgos particulares para la salud, entre los cuales se encuentra la exposición a radiación cósmica, con especial incidencia negativa durante el embarazo; lesiones músculo esqueléticas provocadas por los equipajes o los carros de servicio, quemaduras con el material de cocina, y, exposición directa ante el comportamiento violento de algunos pasajeros trastornados, el cual pone en peligro tanto la integridad física de la tripulación de cabina como la seguridad de la aeronave. Asimismo, establece que la salud de los trabajadores del transporte aéreo y la seguridad aérea son conceptos que dependen el uno del otro, y hace referencia al anexo 6 (Operación de aeronaves) del Convenio de Chicago, el cual obliga a las aerolíneas a establecer reglas que limiten el tiempo de vuelo y la duración de los turnos de los tripulantes con el fin de gestionar la fatiga del personal y recurrir a sistemas de gestión de riesgos vinculados al cansancio (OIT, 2013).

La relación existente entre las jornadas de trabajo irregulares, el trabajo a turnos y nocturno, y las repercusiones negativas en la salud como la fatiga, produce un desajuste entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y el tiempo social, puesto que se requiere mantener al organismo activo en tiempos de descanso y viceversa, provocando alteraciones en el sueño, en los hábitos alimentarios y en la vida social y familiar, elementos que determinan el

bienestar de los trabajadores (INSST, 1999). Dicha situación es común al personal de vuelo.

“ La aviación, con una operación de 24 horas al día los siete días a la semana, provoca altos niveles de estrés, fatiga, despersonalización y carencia de realización personal en el talento humano” (Rubio, 2015, citado en Silva y Portalanza, 2015, p. 205).

Las funciones que desempeña el TCP pueden llegar a ser física y emocionalmente altas debido a las cualidades que debe disponer para ofrecer una atención al pasajero de forma cordial y profesional, incluso en las condiciones más adversas, como puede ser situaciones con pasajeros conflictivos o cuando sienten los efectos negativos del *jet lag* o de la fatiga, este aspecto queda recogido en una de las páginas especializadas en empleo del Reino Unido como es *TargetJobs* (Targetjobs, s. f.).

En cuanto a los Derechos Sociales del personal de vuelo, la naturaleza transfronteriza de su trabajo hace que a muchos trabajadores les sea complicado identificar quien es realmente su empleador debido al uso de organizaciones intermediarias para la contratación del personal, que en muchas ocasiones realizan cesiones de personal de forma no regulada (COMISIÓN EUROPEA, 2019). Esta situación crea trabajadores con derechos disminuidos y sin acceso a leyes laborales, lo cual produce inseguridad jurídica en el personal de vuelo.

Con el surgimiento de las compañías aéreas de bajo coste, también denominadas *low cost*, tanto el concepto de negocio para las aerolíneas tradicionales como el concepto de viajar para el pasajero ha experimentado grandes cambios. Se ha dado lugar a un aumento de la competencia donde la presión por reducir costes trae consigo un incremento significativo de la carga de trabajo para el personal, y, en consecuencia, un aumento del estrés ocupacional. En la Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Sector Aéreo publicada por la organización sindical UGT (2009), se hace hincapié en la importancia de no asumir como naturales los riesgos inherentes a las

condiciones de trabajo del personal de vuelo, que por falta de formación, información y apoyo institucional se llega a esta errónea convicción.

2.2 Introducción

La aviación como uno de los principales sectores económicos en el mundo, constituye una fuente importante de empleo y hace posible el turismo de masas y el transporte de mercancías.

En 2016, el sector de la aviación en la Unión Europea creó alrededor de dos millones de puestos de trabajo, de los cuales el 18,8 % eran puestos directos en las compañías aéreas (COMISIÓN EUROPEA, 2019).

El tráfico global de pasajeros ha aumentado de 2.600 millones de pasajeros en el año 2010 a 4.200 millones en el año 2018 (OACI, 2019), además, se prevé un mayor crecimiento en los próximos años.

Figura 1. Evolución global de pasajeros transportados entre el año 2000 y 2018.



Fuente: Banco Mundial, 2019.

Los datos mostrados en la gráfica anterior muestran el evidente y continuo crecimiento de pasajeros en el transporte aéreo en los últimos años.

El alto porcentaje de personas usuarias del transporte aéreo cada día implica que la seguridad operacional de un vuelo sea prioritaria.

El Manual de Gestión Operacional de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI, 2009), describe la seguridad operacional como:

Estado en que el riesgo de lesiones a las personas o daños a los bienes se reduce y se mantiene en un nivel aceptable, o por debajo del mismo, por medio de un proceso continuo de identificación de peligros y gestión de riesgos. (p. 2-2)

Asimismo, Modesto (2011), determina que el factor humano juega un papel fundamental en la seguridad, y, por consiguiente, puede llegar a convertirse en el elemento más vulnerable y difícil de controlar.

El presente trabajo se enfoca en identificar los riesgos psicosociales en el colectivo TCP de líneas aéreas y de qué forma estos riesgos pueden afectar a su salud y a su desempeño laboral, especialmente en las funciones relativas a seguridad en vuelo. Por tanto, la importancia de este estudio radica en una doble vertiente: **la seguridad y salud personal del TCP y la seguridad en vuelo.**

Antes de abordar los Riesgos Psicosociales en el personal de vuelo de forma específica, es necesario reflexionar sobre el trabajo y sus implicaciones en la salud de los trabajadores:

El trabajo va siempre acompañado de sufrimiento y/o placer en función del contenido y de la organización del proceso de trabajo, de las condiciones y medio ambiente de trabajo, de las relaciones con clientes o usuarios y con el colectivo de trabajo donde está inserto. (Neffa, 2015, p.16).

Esta cita nos permite establecer que el trabajo trae una connotación psicológica para quien lo desempeña y se deriva del medio en el que se desarrolla la actividad y cuando se habla de medio, entra en consideración

todas las variables como manejo de maquinaria, equipo, condiciones ambientales, relación con otras personas, etc. A través de la ejecución de una profesión o de un oficio se define una identidad social, se actualizan algunas de las capacidades psíquicas, mentales, biológicas y físicas, que se ven condicionadas por los sentimientos hacia el grupo de trabajo, la profesión, etc., sin embargo, la identidad se ve afectada por el apoyo, la crítica, la evaluación y aprobación de los demás, es decir que el trabajo contribuye al desarrollo de la personalidad a través de la realización personal, por ejemplo cuando una persona es cuestionada o su gestión es desaprobada, esto le genera sufrimiento, porque constantemente pone a prueba a las personas para que demuestren de qué son capaces y si el desarrollo de su actividad es útil o no y esto pone en movimiento sus recursos mentales y psíquicos, pues lograr los objetivos del trabajo depende en gran medida de la motivación y grado de involucramiento tanto de forma individual como colectiva, el trabajo es fuente de inserción social, porque establece relaciones interpersonales, que pueden ser de apoyo, cooperación, comunicación y amistad o por el contrario conflictivas o de competencia, este tipo de relaciones están determinadas en gran medida por la organización del trabajo. Siguiendo a Neffa, (2015):

el trabajo ejerce una función terapéutica pues provoca una ruptura o distinción entre las preocupaciones personales, domésticas y permanentes del sujeto con respecto a las actividades laborales asumidas en su lugar de trabajo. (p. 19).

El trabajo contribuye en gran medida a darle sentido a la vida, es así como al estar desempleados o, por el contrario, si la organización del trabajo o su contenido no permiten construir sentido de la vida, el sentimiento es de sufrimiento, este sufrimiento es tolerado en la mayoría de los casos, porque del trabajo que se desarrolla, dependen muchas situaciones, desde la autonomía financiera, hasta formar parte de un colectivo y construir identidad.

Es en el seno de la organización donde los factores de riesgo psicosocial tienen lugar, y los cuales, pueden afectar la salud de los empleados de forma

negativa, causando reacciones fisiológicas, emocionales, cognitivas, y conductuales que derivan en enfermedades como “*estrés laboral*” o “*síndrome de burnout*”

Los riesgos psicosociales a diferencia de los riesgos tradicionales cuentan con la particularidad de que son “invisibles” al ojo humano, por tanto, al ser de carácter intangible, es difícil demostrar su incumplimiento o establecer medidas de detección y prevención. Además, “existe una falta de concienciación sobre los riesgos psicosociales y faltan recursos para hacerles frente” (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), 2018, p. 12).

2.3 Justificación

La motivación principal para realizar este trabajo ha sido mi experiencia laboral en un colectivo que carece de reconocimiento en cuanto al padecimiento de los Riesgos Psicosociales, tanto por parte de las organizaciones como por parte de los poderes públicos con competencia en la materia; así, se puede afirmar que aunque todo el personal de vuelo se beneficia de la protección que ofrece la legislación de la UE, disfrutan de derechos y niveles de protección diferentes según la legislación nacional que se le aplica. En España se puede mencionar como el Real Decreto 1559/1986, de 28 de junio, por motivos de actividad penosa y peligrosa reduce la edad de jubilación para los pilotos y segundos pilotos; mecánicos de aeronave; navegantes operadores de fotografía aérea; operadores de medios tecnológicos; fotógrafo aéreo y operador de cámara aérea. Excluyendo al colectivo TCP de esta normativa, a pesar de que su profesión se desarrolla en las mismas condiciones de peligrosidad y penosidad que derivan especialmente en un cúmulo de riesgos psicosociales, entre otros; y, además, poder establecer la importancia que conlleva la prevención de dichos riesgos en los Tripulantes de Cabina de Pasajeros en interés de la seguridad operacional del vuelo.

3 ORIENTACIÓN METODOLÓGICA

3.1 Objetivos

Objetivo General: Identificar los Riesgos Psicosociales en el Personal de Tripulación de Cabina de Pasajeros con el fin de determinar las causas y las consecuencias en la salud del tripulante, así como en la seguridad del desempeño de sus funciones a bordo de una aeronave; es decir, la relación existente entre la salud ocupacional derivada de los factores de riesgo psicosocial en el TCP y la seguridad en vuelo.

Objetivo Específico: mejorar la seguridad operacional aérea mediante la adopción de medidas de prevención y buenas prácticas al reducir los efectos de los *riesgos psicosociales* en la tripulación de cabina.

3.2 Metodología

Para conocer cuáles son los riesgos psicosociales que más incidencia tiene en el personal TCP, se ha llevado a cabo una revisión bibliográfica del tema en cuestión, a partir de la cual, se ha seleccionado un conjunto de estudios que han llevado a cabo una evaluación de riesgos entre varias muestras, en las cuales se miden diferentes variables que pueden dar lugar a un riesgo psicosocial en el TCP. Cada estudio ha utilizado su propia metodología, y a partir de los datos obtenidos se va a establecer un análisis de aquellos riesgos que mayor representatividad tienen en el colectivo, haciendo hincapié en las causas y las consecuencias de los mismos. Posteriormente, se incluyen una *propuesta de mejora*, en las que se citan medidas generales de intervención, prevención y buenas prácticas que deberían tomarse con el fin de prevenir los riesgos psicosociales en el TCP.

Nota: El modelo de citas utilizado en este trabajo se corresponde con la normativa APA.

4 FACTORES Y RIESGOS EN MATERIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

4.1 Aproximación Conceptual.

Contextualizar los términos *“riesgo”*, *“psicosocial”*, *“riesgos psicosociales”* y *“factores de riesgos psicosocial”*, es fundamental para poder establecer tanto una distinción, como una conexión entre los mismos:

a) Riesgo:

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, define el riesgo desde el punto de vista laboral como: la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo, considerando el daño como las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo. (art. 4).

b) Psicosocial:

“Se refiere al estudio de la conducta humana y su inserción en la sociedad” (Porporatto, 2018).

Siguiendo a Neffa (2015), este término se emplea para referirse a la interacción entre varios factores que provocan perturbaciones en los mecanismos psíquicos y mentales. Estos factores están relacionados con:

- La condición de empleo, la organización de la empresa y su entorno social, las relaciones laborales y sociales con los compañeros de trabajo y todas las personas que se encuentran en la línea jerárquica
- La relación con la empresa así se desarrolle la labor de forma no presencial como puede ser el teletrabajo.
- La relación con clientes.

c) **Riesgos psicosociales:**

Los ***riesgos psicosociales laborales*** son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud. Mientras que los factores de riesgo psicosocial son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo, los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de generar consecuencias principalmente graves. (Jiménez, 2011, p.8).

d) **Factores de Riesgo Psicosocial:**

Las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, así como las consideraciones personales externas al trabajo que pueden en función de sus percepciones y la experiencia tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral. (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p.2).

Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. (Martín y Pérez, 1997, p.1).

Para establecer una diferencia entre riesgos psicosociales y los factores de riesgo psicosocial, se determina que ***los factores de riesgo psicosocial actúan como las causas o condiciones que ocasionan los diferentes tipos de riesgos psicosociales.***

4.2 Clasificación y características de Los Factores de Riesgo Psicosocial

Entendiendo los Factores de Riesgo Psicosocial como las condiciones presentes en una situación laboral derivadas de la organización y que afectan de forma negativa a la salud y seguridad de los trabajadores, con la particularidad de que no afectan a todos los individuos por igual, sino en virtud de sus características personales y su percepción subjetiva (selección e interpretación de los estímulos a los que se encuentra sometidos), según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (s. f.), podemos agruparlos en los siguientes:

- **Los relativos al entorno de trabajo:** las condiciones ambientales y el diseño del puesto de trabajo.
- **El contenido del trabajo:** la monotonía, trabajo devaluado, desajuste entre las tareas y capacidades del trabajador, tareas con trato al público o clientes, tareas con carga emocional, etc.
- **La carga y ritmo de trabajo:** ritmos elevados, el nivel de responsabilidad, multitarea, tiempo inadecuado para el desarrollo de las tareas, exigencias emocionales, infracarga y sobrecarga en el trabajo, etc.
- **El tiempo de trabajo:** pausas, duración de la jornada, la flexibilidad de horarios, y los trabajos a turnos.
- **Participación y control:** la participación y decisiones del trabajador, el estilo de mando, la comunicación en la empresa, responsabilidades, etc.
- **Desarrollo profesional:** sistemas inexistentes o inadecuados de promoción, estancamiento, inseguridad contractual, trabajo precario o temporal, escasa valoración social del trabajo, remuneración, etc.
- **Relaciones interpersonales:** relaciones personales colaborativas, el apoyo social, malas relaciones, aislamiento, etc.

De este modo, las características propias de los Factores de Riesgo Psicosocial dificultan su objetivación y evaluación ya que no especifican una cualidad en concreto, lo cual, constituye de los factores psicosociales de riesgo un tema escurridizo y de difícil gestión, pero esta dificultad no disminuye su importancia, sino que obliga a una atención mayor debido a que se trata de riesgos reales con mayor dificultad de control; Moreno y Báez (2010), asignan las siguientes características a los Factores de Riesgo Psicosocial:

- **Son extensibles en el espacio y el tiempo.** No se pueden delimitar a una acción concreta en un escenario particular, sino que son características globales de la empresa u organización, que pueden surgir constantemente o en determinados momentos y diferentes escenarios.

- **Difíciles de medir o cuantificar.** No disponen de unidades propias de medidas puesto que es complicado llevar a cabo la medición de factores como la cohesión social de la plantilla o la comunicación en la empresa. Su principal método de medición se basa en la apreciación colectiva de la plantilla.

- **Afectan a los otros riesgos.** El aumento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión, pueden generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona. De la misma forma ocurre a la inversa, cuando las condiciones de seguridad, higiene y ergonomía son negativas, estas propician la aparición de factores de riesgos psicosocial.

- **Escasa cobertura legal.** No existen leyes específicas que regulen los factores de riesgo psicosocial.

- **Están moderados por otros factores.** Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador según sus propias características contextuales y personales ya que están determinados por la percepción y la experiencia personal.

- **Dificultad de intervención.** La inexistencia de medios técnicos para su prevención o eliminación hace que La intervención psicosocial sea proceso largo y con resultados no muy concretos debido a la imprecisión de su medición.

4.3 Los Riesgos Psicosociales

Los Riesgos Psicosociales hace referencia a los hechos, situaciones o estado del organismo que pueden originar daños importantes en la salud de los trabajadores, como consecuencia de los Factores de Riesgos Psicosociales.

Según Moreno y Báez (2010), dentro de los riesgos psicosociales más reconocidos o que tienen un cierto consenso como riesgos importantes en el ámbito laboral y a los que se reconoce importantes consecuencias en la salud y calidad de vida de los trabajadores, se encuentran los siguientes:

- **estrés laboral:** se considera que es el principal riesgo psicosocial porque actúa como respuesta general a todos y cada uno de los Factores de Riesgo Psicosociales. Estado del organismo que produce determinadas respuestas cognitivas, fisiológicas o emocionales en el trabajador como consecuencia de los aspectos adversos de las condiciones de trabajo.
- **violencia laboral:** situación derivada del contexto ambiental y de la interacción entre personas en la que se ejerce fuerza física o psicológica sobre una persona o grupo de personas.
- **acoso laboral:** situación derivada del clima laboral en la que se atenta de forma constante contra la dignidad e intimidad de un trabajador. Puede darse en cualquier nivel de la empresa.

-
- **acoso sexual:** situación común al acoso laboral que además atenta contra los derechos fundamentales de la persona y con consecuencias específicas.
 - **burnout o síndrome del trabajador quemado:** estado del organismo que deriva de un estado de estrés avanzado que produce un agotamiento emocional y fatiga crónica para el desempeño de las tareas.
 - **inseguridad contractual:** estado de organismo en el que se origina una preocupación constante acerca de la inestabilidad en el trabajo, el futuro en la organización o las condiciones cambiantes del contexto laboral.
 - **conflicto familia-trabajo:** Situación en la que se debe compaginar el trabajo con la familia y viceversa.

4.3.1 Consecuencias de los Riesgos Psicosociales

La exposición a los riesgos psicosociales puede provocar efectos negativos tanto en los trabajadores como en las organizaciones, y a largo plazo, también podría generar un impacto negativo en la sociedad. Sobre los trabajadores se pueden generar problemas de salud y consecuencias psicosomáticas, psicológicas y conductuales; sobre la organización puede generar problemas de absentismo, descenso de la productividad, pérdida del capital humano, accidentes laborales, etc.; y sobre la sociedad generan costes médicos, humanos y pérdida de competitividad. Los riesgos psicosociales pueden afectar potencialmente a todos los sectores productivos, sin excepción alguna, y a todos los niveles de la organización. Sin embargo, son más notorios en el sector servicios donde el trato con clientes y la interacción humana entre miembros de una organización es fundamental, (¿Qué es la NOM 035?, 2019).

Conforme a Gil-Monte (2009), los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, han originado riesgos

psicosociales de carácter emergente que están teniendo consecuencias sobre la salud de la población debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral y repercutir en la salud y la seguridad de los trabajadores. Estos riesgos han sido agrupados en cinco áreas:

a) nuevas formas de contratación laboral, que se caracterizan por la aparición de contratos de trabajo más precarios y la subcontratación e inseguridad en el puesto de trabajo.

b) envejecimiento de la población activa, que la hace más vulnerable a la carga mental y emocional.

c) Intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información cada vez mayores bajo una mayor presión en el ámbito laboral.

d) fuertes exigencias emocionales en el trabajo, junto con un incremento del acoso psicológico y de la violencia, en especial en el sector servicios en general.

e) desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y contratación y la vida privada de las personas.

4.3.2 Características de los Riesgos Psicosociales

Según Moreno y Báez (2010), a los Riesgos Psicosociales le corresponden las siguientes características:

- **Afectan a los Derechos Fundamentales**. Como se ha podido apreciar en la descripción de cada uno de los riesgos psicosociales, **los derechos fundamentales de la persona** quedan afectados, especialmente los relativos a la dignidad de la persona y el libre desarrollo de su personalidad (art. 10 de la CE); a la integridad física y moral (art. 15 de la CE); y a la intimidad personal y a la propia imagen (art. 18 de la CE).

-
- **Tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.** Los Riesgos Psicosociales ocasionan problemas de salud físicos y psicológicos.
 - **Tienen formas de cobertura legal.** A diferencia de los Factores de Riesgo Psicosocial, se reconoce una regulación normativa a los Riesgos Psicosociales por su alta incidencia y relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores.

5 TRATAMIENTO LEGAL DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

En materia de riesgos psicosociales el marco normativo legal europeo se caracteriza por un amplio desarrollo de tutela preventiva y muy poco en tutela reparadora.

- **La Directiva Marco** relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores, con el objetivo de limitar los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales en todos los países de la UE, adoptó un modelo de regulación abierto, adaptado y adaptable, que permite dar respuesta en cada momento y circunstancia, y de la forma más adecuada posible al mandato contenido en las normas de la protección y prevención. El carácter abierto busca introducir la flexibilidad suficiente que permita recoger en su ámbito los avances concernientes a identificación y gestión de los nuevos riesgos profesionales sin tener que hacer modificaciones jurídicas significativas. De acuerdo con la Directiva Marco se configura como un deber integral, irrenunciable y dinámico, el deber de prevención que tiene el empresario en todos los aspectos relacionados con el trabajo (art. 5.1), y debe ser objeto de permanente adaptación al cambio de circunstancias y procesos de mejora continua (art. 6.1). Asimismo, establece obligaciones para el trabajador, el cual debe velar, en la medida de lo posible,

por su propia seguridad y salud, y la de sus compañeros (art. 13.1). La Directiva permite a los Estados miembros mantener las medidas contenidas en la norma o establecer otras medidas más restrictivas (Directiva 89/391/CEE del Consejo, de 12 de junio de 1989, sobre seguridad y salud en el trabajo).

- **El Tribunal de Justicia de la Unión Europea** (STJUE de 12 de noviembre de 1996), ha establecido que los conceptos de “seguridad” y “salud” no deben interpretarse restrictivamente pues “se refieren a todos los factores físicos o de otra índole que puedan afectar a la salud y seguridad del trabajador en su entorno laboral y, en particular, a determinados aspectos de la ordenación del tiempo de trabajo”. Considera que la interpretación de los términos “seguridad” y “salud” puede apoyarse en el preámbulo de la Constitución de la OMS (1948), organismo al que pertenece todos los miembros de la UE y el cual define la salud como “un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente como un estado consistente en la ausencia de enfermedad o dolencia alguna”. En cuanto a la ordenación del tiempo de trabajo obliga a los Estados miembros a adoptar las medidas necesarias para que los trabajadores nocturnos y los trabajadores por turnos disfruten de un nivel de protección en materia de seguridad y de salud adaptado a la naturaleza de su trabajo.
- **La Estrategia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo 2002-2006**, junto con **la Estrategia Comunitaria de Salud y Seguridad en el Trabajo 2007-2012** y, finalmente, **la Estrategia europea en materia de salud y seguridad en el trabajo 2014-2020**, tuvieron en cuenta la evolución del mundo laboral y la aparición de nuevos riesgos, particularmente psicosociales, para asumir totalmente el enfoque global de bienestar en el trabajo:

-
- Particularmente, **la Estrategia Europea 2002-2006** reitera el impacto negativo de los contratos de trabajo temporales y de los horarios atípicos, como es el trabajo a turnos y nocturno, al constituir factores que agravan los riesgos que corren los trabajadores. Y que, en definitiva, la política comunitaria de salud y seguridad en el trabajo debe ocuparse de fomentar un completo bienestar en el trabajo, que sea tanto físico como moral o social y que no se mida sólo por la ausencia de accidentes o de enfermedades profesionales.
 - **La Estrategia Comunitaria de Salud y Seguridad en el Trabajo 2007-2012** establece que el lugar de trabajo puede ser un lugar privilegiado para la prevención de trastornos psicológicos y para la promoción de una mejor salud mental, anima a los Estados miembros a que integren en sus estrategias nacionales iniciativas específicas para mejorar la prevención de problemas mentales y la promoción de la salud mental.
 - Y, por último, **la Estrategia europea en materia de salud y seguridad en el trabajo 2014-2020** aboga por mejorar la prevención de las enfermedades relacionadas con el trabajo para hacer frente a los nuevos y emergentes riesgos, sin descuidar los riesgos existentes. Como estrategia se establece recopilar y evaluar datos con base científica, para determinar cuál es la mejor forma de enfrentar los riesgos emergentes, para que la evaluación y difusión de los resultados sean elementos esenciales de la evaluación ex post de la legislación vigente en materia de salud y seguridad en el trabajo. Concretamente se propone identificar y difundir buenas prácticas para la

prevención de los problemas de salud mental en el trabajo a través de la EU-OSHA.

- Así mismo en **la Comunicación de la Comisión Europea de 10 de enero de 2017**, “Trabajo más seguro y saludable para todos. Modernización de la legislación y las políticas de la Unión Europea de salud y seguridad en el trabajo”, señala que la política de salud y seguridad en el trabajo contribuye al objetivo de mejorar la salud y la seguridad de los trabajadores en la UE gracias a la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, y que, además, se gana en productividad al mejorar el rendimiento de los trabajadores. Se resalta que los riesgos psicosociales y el estrés laboral hacen parte de los problemas más difíciles de salud y seguridad en el trabajo y que van en aumento, por lo que se requiere mejorar la protección de los trabajadores, sensibilizar a los empleadores y ofrecerles nuevas guías e instrumentos. Para ello, establece que la Comisión trabajará conjuntamente con la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo y con el Comité Consultivo para la Seguridad y la Salud en el Trabajo con el objetivo de determinar buenas prácticas, fomentarlas y difundirlas, así mismo, encargará al Comité de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo un procedimiento para valorar la calidad de las evaluaciones y las medidas de gestión del riesgo con respecto a los riesgos psicosociales.
- En España, **la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL)**, establece que las empresas tienen la obligación de adoptar las medidas que procedan frente a las condiciones de trabajo que puedan resultar peligrosas o inadecuadas para la salud de trabajadores, y reconoce los factores psicosociales como factores de riesgo que pueden afectar a la salud de las personas. Asimismo, **el Real Decreto**

39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP), en su artículo 5.3 dispone que cuando no exista una metodología específica que regule la evaluación de los riesgos psicosociales, se deberá utilizar, si existe, los métodos o criterios recogidos en:

- a) Normas UNE.
 - b) Guías del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, del Instituto Nacional de Silicosis y protocolos y guías del Ministerio de Sanidad y Consumo, así como de Instituciones competentes de las Comunidades Autónomas.
 - c) Normas internacionales.
 - d) En ausencia de los anteriores, guías de otras entidades de reconocido prestigio en la materia u otros métodos o criterios profesionales descritos documentalmente que cumplan lo establecido en el primer párrafo del apartado 2 de este artículo y proporcionen un nivel de confianza equivalente.
- Una vez analizado el marco normativo europeo, conviene no perder de vista en un ámbito superior los trabajos de la OIT (2016), organismo de las Naciones Unidas para el trabajo, el cual trabaja para:
- Promover el reconocimiento de los factores de riesgo psicosocial como la causa del estrés relacionado con el trabajo y otros trastornos de salud mental en las políticas y la legislación.
 - Fomentar la inclusión del estrés relacionado con el trabajo y los trastornos mentales asociados en las listas nacionales de enfermedades profesionales y apoyar el desarrollo de los criterios diagnósticos.
 - Promover la incorporación de los factores de riesgo psicosocial en las medidas de evaluación y gestión de

riesgos y la aplicación de medidas colectivas de prevención (al igual que con otros riesgos) adaptando la organización y las condiciones de trabajo.

- Apoyar el desarrollo de competencias para la investigación y la intervención en los países en desarrollo.

5.1 La Tutela Preventiva en los Riesgos Psicosociales

La tutela preventiva requiere que se concrete una lista de enfermedades profesionales, que delimita en principio la calificación del origen profesional de los riesgos a los que pueden estar sometidos los trabajadores, y, al mismo tiempo, disposiciones destinadas a reparar las lesiones físicas o psíquicas cuando, ante la actualización de los riesgos, la enfermedad se manifiesta de forma temporal o definitiva en el trabajador, sin embargo es importante destacar que “La Lista Europea de Enfermedades Profesionales (2003/670/CE)” no ha incluido expresamente las patologías psicosociales ni en la lista de enfermedades profesionales ni en la lista complementaria de enfermedades cuyo origen profesional se sospecha. El problema de los daños que se derivan de los riesgos psicosociales es que son muy difíciles de reconducir a una calificación única porque son muy heterogéneos, (depresión, estrés, angustia, ansiedad, trastornos del sueño, enfermedades cardiovasculares, cáncer ocupacional...) y las situaciones, condiciones y conductas en las que se originan estos daños son también muy diversas (factores relacionados con el contexto del trabajo, organización, seguridad y calidad del empleo o con el entorno de trabajo). Son definitivamente riesgos complejos y multidimensionales. Las patologías psicosociales no pueden cumplir con el principio de exclusividad causal, exigido a las enfermedades profesionales, además se caracterizan por el papel importante que tiene el elemento de subjetividad y relativa probabilidad de que entren en juego factores interpersonales y reactivos.

El factor determinante para calificar una patología como enfermedad profesional es la existencia de una relación de causalidad entre el trabajo y el

daño o padecimiento sufrido, lo más difícil cuando se trata de daños psicosociales es comprobar el nexo causal, ya que se deriva de un conjunto de factores muy amplio, difíciles de identificar y que reúne un carácter organizativo, relacional y de condiciones de trabajo. A esto se suma que en muchos casos pueden apreciarse posibles causas extra laborales. En España las enfermedades profesionales se encuentran reguladas en Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro.

6 DEFINICIÓN, PERFIL, COMPETENCIAS Y FACTOR HUMANO EN EL TCP Y LA TCP.

6.1 Definición de TCP

Los Tripulantes de Cabina de Pasajeros, también conocidos como “auxiliares de vuelo”, son miembros cualificados que forman parte de la tripulación de vuelo y los cuales son asignados por un operador para realizar tareas relacionadas con la seguridad de los pasajeros y del vuelo. (Commission Regulation (EU) No 290/2012).

6.2 Perfil y Competencias del TCP

Las competencias del TCP vienen recogidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales de España establecidas por el (RD 1553/2011, de 31 de octubre), las cuales engloban las siguientes:

desarrollar las actividades de cabina de pasajeros en transporte aéreo, velando por la seguridad de los mismos en situaciones normales, anormales y de emergencia, aplicando si procede primeros auxilios y procedimientos de supervivencia, utilizando en caso necesario, la lengua inglesa, así como ofrecer a los pasajeros los servicios que la

compañía estipule, de forma que satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos de la organización, con la calidad requerida, aplicando la normativa vigente y cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

Avers, King, Nesthus, Thomas, & Banks, (2009), especifican que las funciones del TCP se encuentran divididas en:

- a) Tareas previas al vuelo:** Comprobar email corporativo, acudir al briefing previo al vuelo con todos los miembros de la tripulación, comprobar todo el material y equipo de emergencia de su área asignada a bordo, monitorear el acceso de los pasajeros y sus asientos, armar rampas de su puerta asignada, rellenar y entregar al comandante del vuelo todos los formularios requeridos.
- b) Tareas rutinarias en vuelo:** garantizar la seguridad y comodidad de todos los pasajeros, demostración de instrucciones de seguridad a todos los pasajeros, hacer cumplir todas las reglas de seguridad, preparar y servir alimentos y bebidas, recoger deshechos y bandejas, resolver y responder las dudas y preguntas de los pasajeros, monitorear las comunicaciones con la tripulación técnica, etc.
- c) Tareas no rutinarias en vuelo:** notificar al comandante de la avería o mal funcionamiento de algún sistema o material o la situación de una emergencia en concreto que ha tenido lugar en la cabina, resolver situaciones con pasajeros conflictivos o enfermos, proveer primeros auxilios u otro material médico requerido, operar equipos de emergencia tales como extintores portátiles, botellas de oxígeno, equipos de protección respiratoria, etc., instruir a los pasajeros para un aterrizaje de emergencia, dirigir una evacuación, y cualquier otra tareas necesaria para garantizar la seguridad de los pasajeros.
- d) Tareas posteriores al vuelo:** desarmar puertas adecuadamente para evitar el despliegue accidental de rampas, monitorear el

desembarque de pasajeros, comprobar visualmente que no se han quedado objetos personales a bordo, reportar discrepancias de la cabina a la tripulación técnica, y realizar los informes correspondientes para informar al departamento de operaciones de la compañía de cualquier incidencia ocurrida en vuelo.

En su caso, la IATA (2017), indica que las principales funciones del TCP incluyen, pero no están limitadas a:

- Aplicar todos los procedimientos de seguridad (*safety y security*) y de servicio (*in-flight service*) establecidos por el operador.
- Seguir las instrucciones especiales del comandante en caso de una emergencia prevista y ejecutar la preparación de la cabina requerida en caso de emergencia.
- Gestionar incidentes o accidentes.
- Reportar al comandante cualquier incidencia que afecte a la seguridad operacional.
- Reportar irregularidades detectadas en el sistema de gestión de seguridad en coordinación con el comandante.
- Seguir las directrices del responsable de cabina o comandante.

Y que, en sus funciones relativas a seguridad, los TCP deben estar familiarizados en la operación de los siguientes sistemas y materiales:

- Luces de emergencia
- Radiobalizas.
- Extintores portátiles (halogenados y de agua) y extintor fijo de papelera.
- Equipos de respiración autónomos.
- Guantes ignífugos.
- Hacha (usada para romper paneles con el fin de localizar fuegos internos).
- Sistemas de oxígeno fijo y portátil.

-
- Linterna de emergencia y megáfono.
 - Chalecos, balsas salvavidas y material de supervivencia.
 - Sistema de anuncios al pasaje e intercomunicaciones.
 - Dispositivos de retención para pasajeros violentos.
 - Rampas de evacuación, etc.

Por tanto, la seguridad en vuelo es la principal función del TCP, mediante la prevención de incidentes y/o accidentes y la protección de los pasajeros a través de un proceso de seguridad proactivo que incluye la identificación de riesgos y la aplicación de los procedimientos de actuación estipulados en su manual de operaciones para eliminarlos o mitigarlos. Así como seguir el plan de evacuación establecido según el escenario presentado con el objetivo de evacuar la totalidad de ocupantes de forma segura en un plazo inferior a 90 segundos, siguiendo los estándares de evacuación establecidos por la FAA para garantizar la supervivencia de todos los ocupantes después de un impacto.

De acuerdo con (Targetjobs, s. f.) página web especializada en empleo, el TCP para el desempeño de sus funciones debe cumplir con las siguientes características:

- Habilidades de comunicación.
- Habilidad en las relaciones interpersonales.
- Capacidad de mantener la calma bajo presión (en emergencias o tratando con pasajeros conflictivos).
- Diplomacia y empatía.
- Capacidad visual y auditiva.
- Gozar de buena salud y estado físico.
- Asertividad.
- Mantener buen aspecto incluso bajo los efectos del *jet lag*, o de pasar largos periodos en pie.

6.3 El Factor Humano en el TCP y la TCP. Modelo SHELL.

El Manual de Instrucción sobre Factores Humanos de la OACI, (1998), define los factores Humanos como “las personas y su interacción con las máquinas, procedimientos, el ambiente que les rodea, y sus relaciones con los demás”.

El campo de estudio de los factores humanos es multidisciplinar, se basa en numerosos campos de estudio que se encargan del análisis y comprensión de las capacidades y limitaciones humanas y de los factores que pueden afectar al rendimiento. Entre ellos se apoya en ciencias como la psicología clínica, que trata los efectos del estrés, problemas emocionales, salud mental, etc. y la fisiología humana, que se encarga de adaptar el trabajo a la persona.

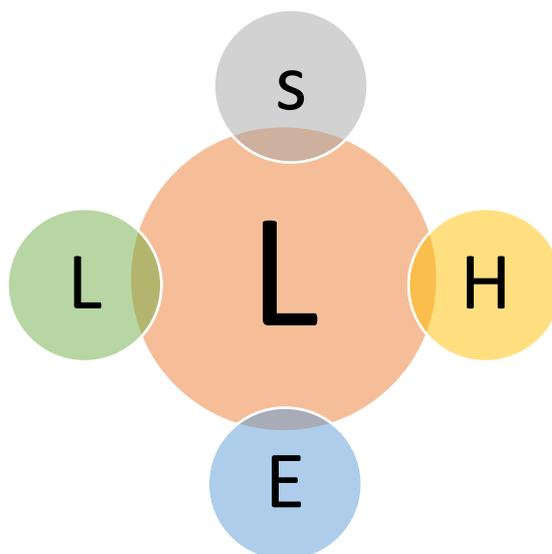
El estudio de los factores humanos en aviación tiene como objetivo fundamental garantizar la seguridad operacional del transporte aéreo y la eficiencia del sistema, minimizando los riesgos procedentes del error humano. Investigaciones realizadas sobre las causas más comunes en los accidentes aéreos revelan que “el factor humano ha sido considerado causa o contribución del 70 al 80% de los accidentes de aviación en el mundo, y constituye una prioridad en investigación para la seguridad aérea” (Sánchez, 2010, p. 141). Tal error puede proceder tanto de los pilotos a los mandos de la aeronave o de cualquier otro eslabón de la cadena que participa en la seguridad operacional (controladores aéreos, mecánicos, ingenieros, etc.). Teniendo en cuenta al TCP, este no participa directamente en la prevención de un accidente, pero contribuye en garantizar la seguridad de los pasajeros en todo momento, tanto en operación normal como en emergencia. En sus funciones relativas a la seguridad también puede tener lugar el error humano que conlleva a la producción de incidentes o accidentes a bordo de la aeronave. Debido a la complejidad del entorno en cabina, las altas demandas de trabajo, y los límites en el rendimiento humano, el error humano nunca puede ser eliminado completamente (Mengenci, 2014).

Para contribuir a la prevención de los errores humanos en la seguridad operacional, la OACI propone un modelo de análisis que ilustra la importancia del factor humano y la organización en relación con la seguridad operacional: El Modelo SHELL.

El Modelo SHELL comenzó a utilizarse en aviación a raíz de la detección de errores humanos como la principal causa de los accidentes aéreos (Wiegmann & Shappel, 2003). Fue desarrollado inicialmente por Elwyn Edwards en 1972. Edwards propuso el factor humano como una interfaz entre la persona, la máquina y el medio ambiente, no incluyó la interacción del trabajador con el resto de personas que conforman la organización. Posteriormente, este concepto fue modificado por Frank Hawkins en 1984, quien si incluyó la interfaz persona-sociedad, es decir, la interacción entre individuos.

El modelo SHELL se utiliza para entender la interacción múltiple que se da entre la persona y los distintos elementos que forman parte de su organización para conseguir un nivel aceptable en la gestión de seguridad operacional. Utiliza un diagrama de bloques para representar los componentes con los que el ser humano interactúa:

Figura 2. *El modelo Shell.*



Su nombre deriva de las iniciales de sus cuatro componentes:

Tabla 1.

Componentes del modelo SHELL.

S	SOFTWARE: Soporte lógico (información, conocimiento, datos, procedimientos, documentos, costumbres y prácticas que se utilizan para el desarrollo del trabajo).
H	HARDWARE: Máquinas (Los objetos tangibles, equipos y materiales)
E	ENVIRONMENT: Entorno (Los factores externos como es el clima organizacional, las condiciones del lugar de trabajo, los riesgos psicosociales).
L	LIVEWARE: Elemento Humano. Todas las personas que constituyen una organización y se relacionan entre sí.
L	LIVEWARE: Elemento Humano. El individuo en su totalidad, considerado el elemento más crítico y flexible del sistema por sus limitaciones internas (fatiga, estrés, motivación) y externas (temperatura, ruido, carga de trabajo)

Nota: información extraída de MANUAL DE INSTRUCCIÓN SOBRE FACTORES HUMANOS (1998).

Como se puede apreciar, el componente Liveware o Elemento Humano se encuentra en dos posiciones. La posición central del Liveware hace referencia a la persona como individuo alrededor del cual se produce una interfaz con el resto de los componentes. El Elemento Humano presenta una serie de factores que limita su actuación con los demás componentes:

-
- **Factores físicos:** Las capacidades físicas del individuo para realizar las tareas necesarias (fuerza, altura, alcance, visión, oído)
 - **Factores fisiológicos:** factores que afectan a los procesos físicos internos del ser humano y que pueden comprometer la actuación física y cognitiva de una persona (estado físico, enfermedades, estrés laboral, fatiga...)
 - **Factores psicológicos:** factores que afectan a la disposición psicológica del individuo para enfrentar todas las circunstancias que puedan presentarse (experiencia, formación, carga de trabajo...)
 - **Factores psicosociales:** factores externos que ejercen presión sobre el individuo, su trabajo y en situaciones ajenas al trabajo (conflictos laborales, conflictos personales...)

De esta manera, y siguiendo el modelo, se pueden establecer cuatro posibles combinaciones según la interacción del ser humano con el resto de los componentes:

 **L-S:** La interfaz Liveware-Software se refiere al sistema de apoyo disponible para que el trabajador realice sus tareas (son los elementos intangibles como notas informativas, manuales, procedimientos, listas de verificación, etc.)

 **L-H:** La interfaz persona-maquina aborda la adecuación de las herramientas de trabajo a la persona (localización y acceso al material de emergencia y a las unidades de servicio, facilidad de uso, etc.)

 **L-E:** La interfaz persona-entorno es una de las más importantes a tener en cuenta en cuanto a los riesgos psicosociales porque es la interfaz en la que interacciona la persona con el clima organizacional y con las condiciones de trabajo.

 **L-L:** La interfaz persona-sociedad es aquella en la que el individuo se relaciona con el resto de personas en el ambiente de trabajo y es fundamental para trabajar en equipo. El

liderazgo, la comunicación y la cooperación son factores fundamentales a tener en cuenta para lograr las interacciones sociales.

Este modelo de análisis del factor humano reconoce la importancia del personal aeronáutico en su relación laboral con máquinas y otras personas para lograr la seguridad operacional deseada. Apunta como factores personales y externos, el clima organizacional, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales pueden influir negativamente en la relación mantenida en las diferentes interfaces y consecuentemente cometer errores no deseados.

La ciencia del Factor Humano en el TCP se aplica para entender como este interactúa con los equipos y materiales de emergencia, con otros miembros de la tripulación, como interpreta los procedimientos establecidos y, en general, para entender cómo se desenvuelve en su medio de trabajo. Según la IATA (2017), los TCP deben ser instruidos y concienciados en aquellos factores humanos que potencialmente conducen a errores en la seguridad operacional, entre estos se encuentra la mala comunicación, el estrés, y la fatiga. Factores relacionados directamente con los riesgos psicosociales.

7 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.

7.1 Concepto General.

La organización, diseño y gestión del trabajo hace parte de las condiciones de trabajo que influyen en la salud y seguridad de los trabajadores a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. Por ello, las características de la organización y de las condiciones de trabajo deben ser evaluadas, controladas y modificadas cuando sea necesario.

La Ley de PRL 31/1995, de 8 de noviembre, define las condiciones de trabajo como «cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador» (art. 4). En cuanto a las obligaciones del empresario establece que «en cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo» (art 14.2). Y respecto a la evaluación de riesgos apunta que «el empresario deberá realizar una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos.» (art.16.2.a.)

La necesidad y obligación de realizar una Evaluación de Riesgos en las empresas se ve reforzada por el Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP) al indicar que la Evaluación de Riesgos es uno de los documentos básicos en la gestión de la prevención.

7.2 Objetivos

La evaluación psicosocial persigue el mismo objetivo que otros ámbitos de la prevención de riesgos laborales: identificar factores de riesgo y establecer medidas de mejora para prevenir daños, permitirá conocer posibles fallos de la organización, potenciales de producir anomalías y distorsiones en el funcionamiento de la organización (INSST, 2005). Por esta razón, la evaluación de los riesgos psicosociales, integrada en el proceso de evaluación global de los riesgos laborales de la organización, es una herramienta de **carácter preventivo** con el fin último de garantizar la salud y seguridad de todos los trabajadores en el ámbito laboral.

7.3 Metodología y Técnicas de Evaluación

Una vez identificados cuáles son las condiciones de trabajo y que Factores de Riesgo Psicosocial se dan con mayor incidencia en la organización y sus condiciones de trabajo, y, por tanto, determinar qué aspectos se van a evaluar, se decide qué metodología y técnicas son las más adecuadas a emplear.

Las metodologías de evaluación de riesgos psicosociales recogen el estado y situación del personal dentro de una organización y son necesarias para llevar a cabo las medidas de prevención pertinentes a cada situación.

Los métodos más empleados para llevar a cabo la evaluación de riesgos son el “cuantitativo” y el “cualitativo”.

7.3.1 El método cuantitativo

En el estudio de los riesgos psicosociales, la encuesta se ha definido como la técnica principal para extraer datos y representarlos en forma de gráficos o porcentajes, para posteriormente generalizarla con una población mayor a la de la muestra.

Como señala Oncins, (1991) en la NTP 283 del INSST, la encuesta nos permite obtener información sobre un problema o un aspecto de éste, a través de una serie de preguntas, previamente establecidas, dirigidas a las personas implicadas en el estudio.

El método de la encuesta consta de las siguientes fases:

- a)** Definición de objetivos e hipótesis.
- b)** Elaboración del cuestionario.
- c)** Aplicación del cuestionario.
- d)** Tratamiento estadístico de los resultados.
- e)** Elaboración del informe.

A su vez, presenta una serie de ventajas e inconvenientes:

Ventajas:

- Permite planificar previamente qué es lo que se va a preguntar.
- Permite su aplicación a un gran número de personas a menor coste.
- En el caso de variables complejas, la encuesta permite desglosar estas variables en distintos aspectos de las mismas, de tal manera que a través de diversas preguntas se puede conocer la variable compleja.
- Permite la comparación con otras investigaciones y de la misma pueden derivarse estudios posteriores que profundicen o amplíen el tema en cuestión.

Inconvenientes:

- Elaborar una encuesta es una tarea muy compleja que requiere prestar atención a numerosos detalles.
- La encuesta requiere la colaboración del interesado. Esto conlleva que los resultados de la misma estarán en función del número de personas que respondan y de la precisión y/o sinceridad con que den esas respuestas.
- La encuesta no se adapta a las diferencias individuales, ya que el cuestionario es fijo y no debe variarse.
- La encuesta da una información puntual, eso quiere decir que los datos que se obtienen están sometidos a cambios en el tiempo.

Una vez obtenido los datos de la encuesta en forma numérica a través de los gráficos o porcentajes, se da lugar al análisis de los resultados donde se va a conocer las causas de las condiciones de trabajo que dan lugar a los riesgos psicosociales.

7.3.2 Método cualitativo

El método cualitativo es usado para la comprensión en profundidad del tema que se quiere investigar o evaluar desde el punto de vista de los propios sujetos implicados y así conocer mejor su experiencia a partir del análisis de los datos descriptivos que se obtienen. Tiene como ventaja el poder profundizar en los detalles del tema de estudio.

El método cualitativo puede ser utilizado como método previo al cuantitativo, al ser capaz de extraer información concreta que puede ser utilizada para la formulación de un cuestionario; o puede ser aplicado a partir del método cuantitativo, con el fin de profundizar en los resultados obtenidos a partir de una encuesta o cuestionario.

El uso del método cualitativo en el estudio de la salud ocupacional permite con mayor facilidad entender los riesgos a los que se encuentran sometidos los trabajadores para así poder adaptar el trabajo a la persona y no la persona al trabajo.

Dentro de las técnicas más utilizadas en el método cualitativo se encuentra la entrevista.

La entrevista supone el intercambio de información entre el evaluador y los evaluados con el fin de recopilar datos.

Existen tres tipos de entrevistas:

- **Entrevista estructurada:** preguntas específicas con un orden predeterminado.
- **Entrevista semi-estructurada:** preguntas específicas pero que pueden derivar en nuevas preguntas con el fin de obtener más detalles.

-
- **Entrevista en profundidad:** basado en uno o dos temas tratados en detalle en función de las respuestas del entrevistado.

La entrevista es una técnica útil para conocer comportamientos, experiencias, opiniones, creencias, sentimientos, conocimientos, sensaciones u otros aspectos de personas o instituciones. Su objetivo consiste en descubrir en detalle el esquema de significados del entrevistado, llegando más allá de la superficie del tema de discusión.

En investigación cualitativa, la entrevista semi-estructurada es considerada como la técnica más efectiva ya que permite al entrevistador implicarse en el porqué de las causas.

7.4 Fases en la Evaluación de los Riesgos Psicosociales

Tal y como señala Oncins, y Almodóvar (1997), en la NTP 450 del INSST se establecen tres fases diferenciadas para la evaluación de los riesgos psicosociales:

- **Fase I:**
 - Definición y delimitación del problema a evaluar.
 - Identificación de los factores de riesgo y elección y aplicación de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar.
- **Fase II:**
 - Planificación y realización del trabajo de campo.
 - Análisis de los resultados y elaboración de un informe.

- **Fase III:**

- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

8 EXPLORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TCP

En este apartado se ha seleccionado un conjunto de estudios que han evaluado el riesgo psicosocial en el personal de vuelo.

Cada estudio ha identificado un conjunto de factores de riesgo de origen psicosocial que se pueden dar en el TCP como consecuencia de sus condiciones de trabajo, entre ellos se miden variables como la fatiga, perturbación del sueño, ansiedad, calidad de vida laboral, relaciones interpersonales en el trabajo, contenido y demandas de trabajo, características del ambiente físico del trabajo, factores organizacionales, el conflicto trabajo-familia, percepción del estrés laboral, satisfacción laboral, entre otros.

Para medir estos riesgos en cada estudio ha aplicado un método de evaluación válido y fiable.

Predomina la metodología cuantitativa con la técnica de la encuesta y, solo en uno de ellos se ha aplicado la metodología cualitativa con la técnica de la entrevista.

8.1 Estudio 1. Estudio comparativo FAHS Y NHANES

Para investigar el tema de salud específico de los Tripulantes de Cabina de Pasajero, se lanzó el estudio sobre la salud de los Tripulantes de Cabina de Pasajeros de Harvard (FAHS), un estudio transversal para recoger datos sobre la salud de los auxiliares de vuelo en Estados Unidos.

Este estudio contó con una muestra $n=5.366$, seleccionados de forma aleatoria y personal en cinco aeropuertos centrales de los Estados Unidos, también participaron antiguos miembros tripulantes de cabina que habían tomado parte en el mismo estudio años anteriores. Por tanto, el estudio se basa en las consecuencias derivadas de la actividad profesional y no de la organización a la que pertenecen. El 81,4% de los seleccionados eran mujeres, la edad media del total de los participantes fue de 51,5 años, y con un promedio de permanencia en el empleo de 20,4 años.

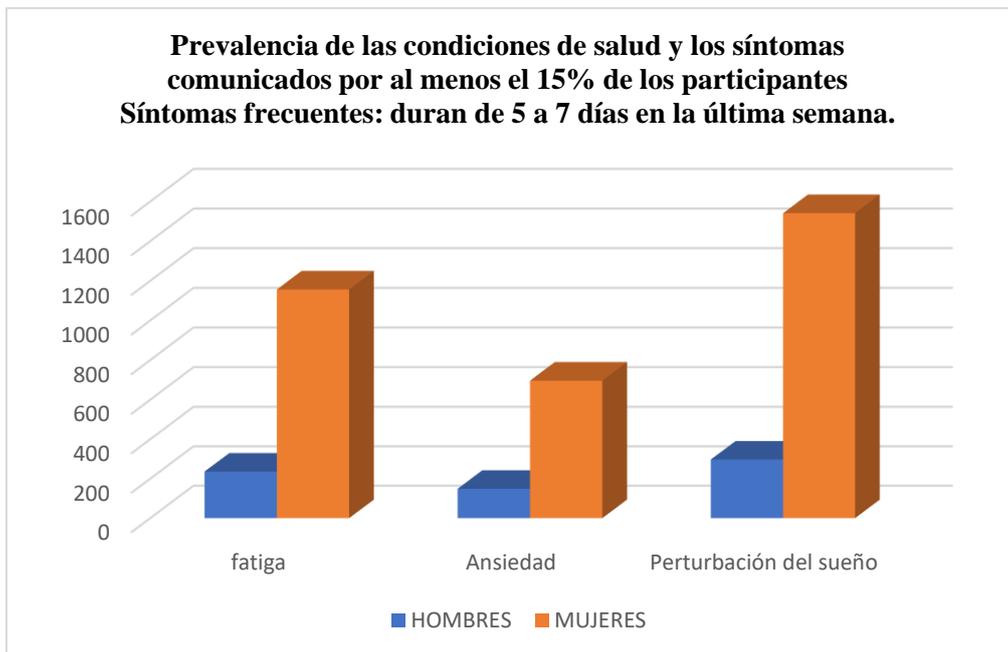
Los resultados de este estudio fueron obtenidos entre diciembre de 2014 y junio de 2015 y fueron comparados por el estudio nacional de salud y nutrición (NHANES 2013-14) $n=2729$, administrado por los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades en los residentes de los Estados Unidos y que recoge datos demográficos, de salud, dietéticos y biomarcadores.

El estudio comparativo FAHS y NHANES se realizó mediante el uso de índices de prevalencia estandarizados ponderados por edad (SPR) y teniendo en cuenta otros factores como el nivel socioeconómico, género, y tiempo de permanencia en el empleo.

Algunos de los factores de origen psicosocial que se estudiaron fueron los siguientes: fatiga, desorden del sueño, perturbación del sueño y ansiedad.

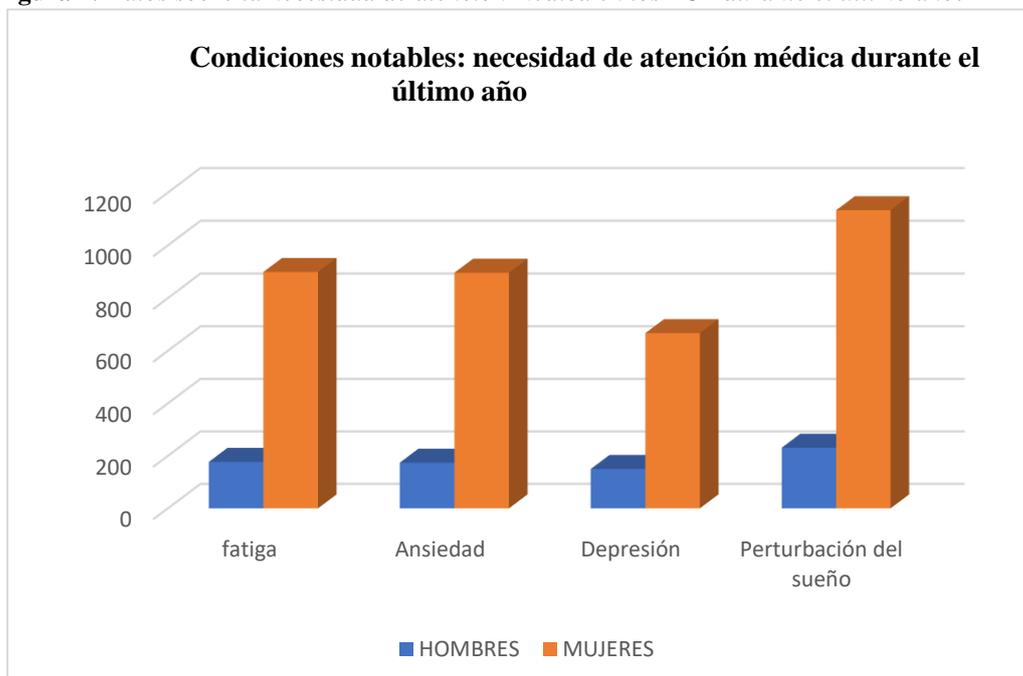
Los resultados arrojados por este estudio muestran que la tripulación de cabina de pasajeros tiene tasas elevadas de trastornos del sueño y afecciones de salud mental en relación con la población general de los Estados Unidos.

Figura 3. Prevalencia de las condiciones de salud y los síntomas comunicados por al menos el 15% de los participantes.



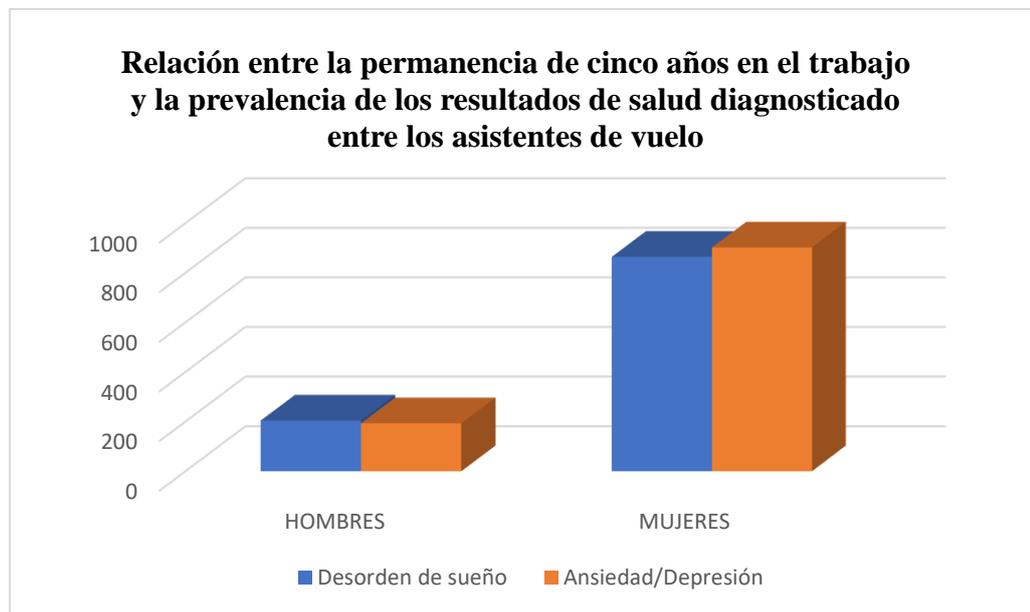
Fuente: BMC Public Health. Elaboración propia.

Figura 4. Datos sobre la necesidad de atención médica en los TCP durante el último año.



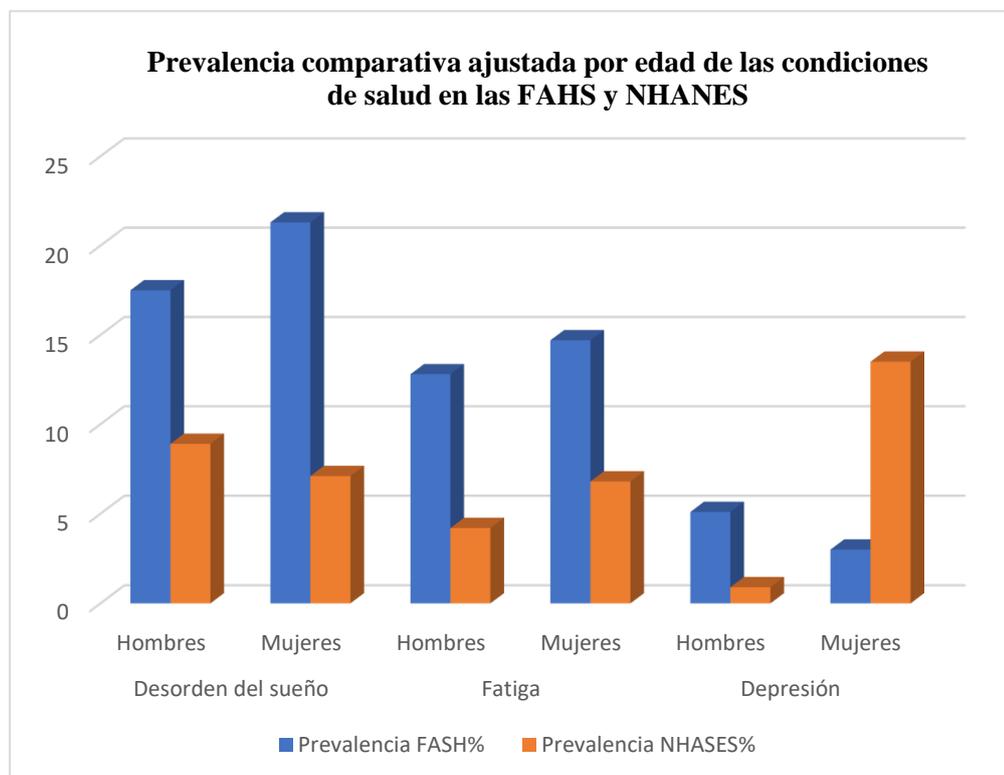
Fuente: BMC Public Health. Elaboración propia.

Figura 5. Datos de relación entre la permanencia de cinco años en el trabajo y la prevalencia de los resultados de salud diagnosticados entre los asistentes de vuelo.



Fuente: BMC Public Health. Elaboración propia

Figura 6. Prevalencia comparativa ajustada por edad de las condiciones de salud en las FAHS y NHANES



Fuente: BMC Public Health. Elaboración propia.

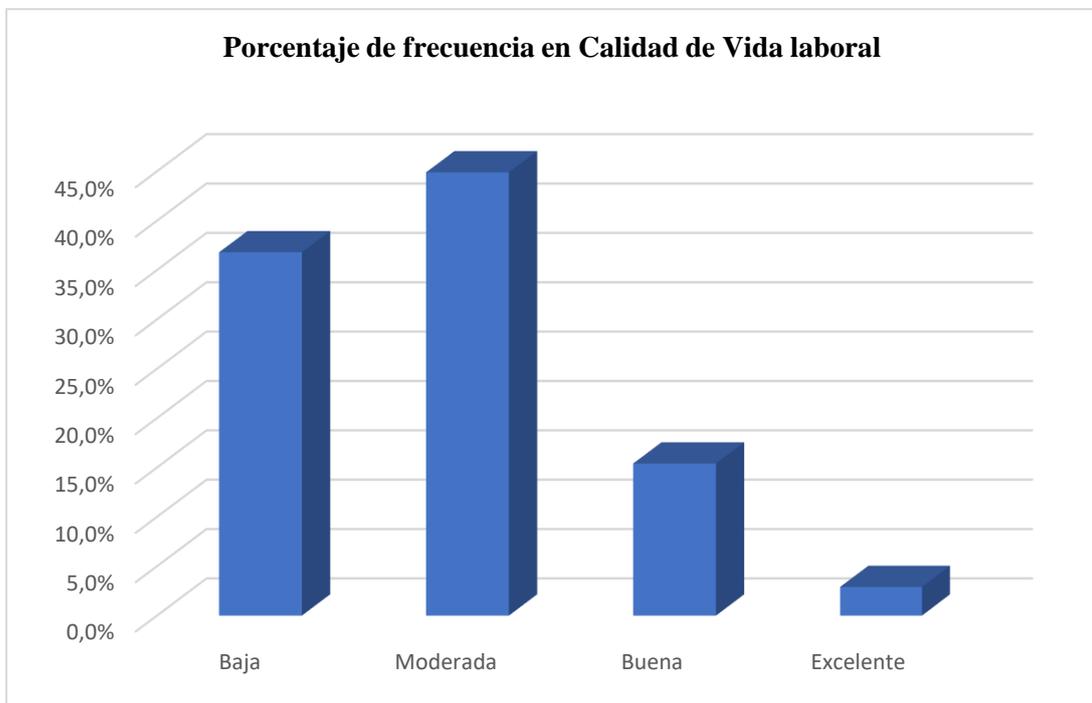
8.2 Estudio 2. Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina

Esta investigación realizada por Aguirre, Vauro, y Labarthe, en 2015, de carácter no experimental, transversal y correlacional pretende identificar los factores desencadenantes del estrés laboral y su relación con la calidad de vida laboral de personal aeronáutico de cabina.

La muestra estuvo conformada por 136 tripulantes de cabina, de los cuales el 23% son hombres y el 77% mujeres (105 mujeres y 31 hombres).

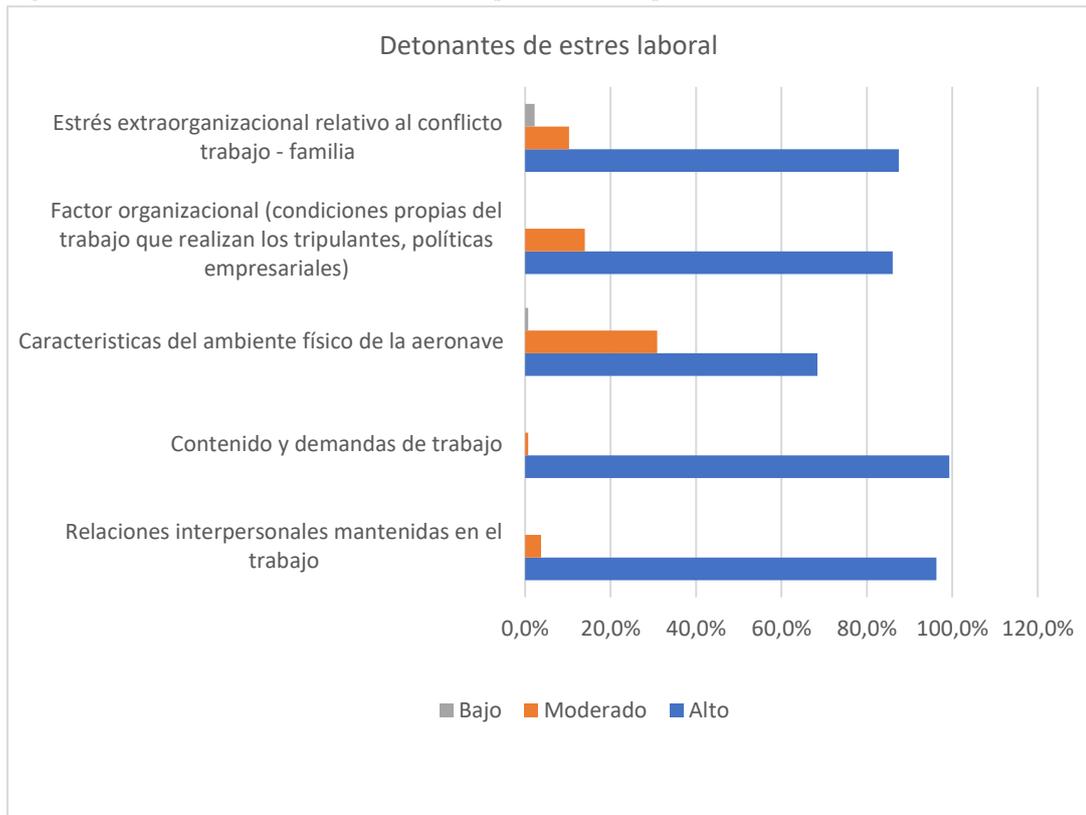
El 53% de la muestra lleva entre 6 y 11 años trabajando en la compañía; el 28% lleva menos de 5 años; el 13% entre 12 y 17 años, el 5% entre 18 y 23 años, y, por último, un 0.8% tiene más de 24 años trabajando en la misma, a quienes se les aplicó el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional CVP-35.

Figura 7. Porcentaje de frecuencia en calidad de vida laboral de los tripulantes de cabina.



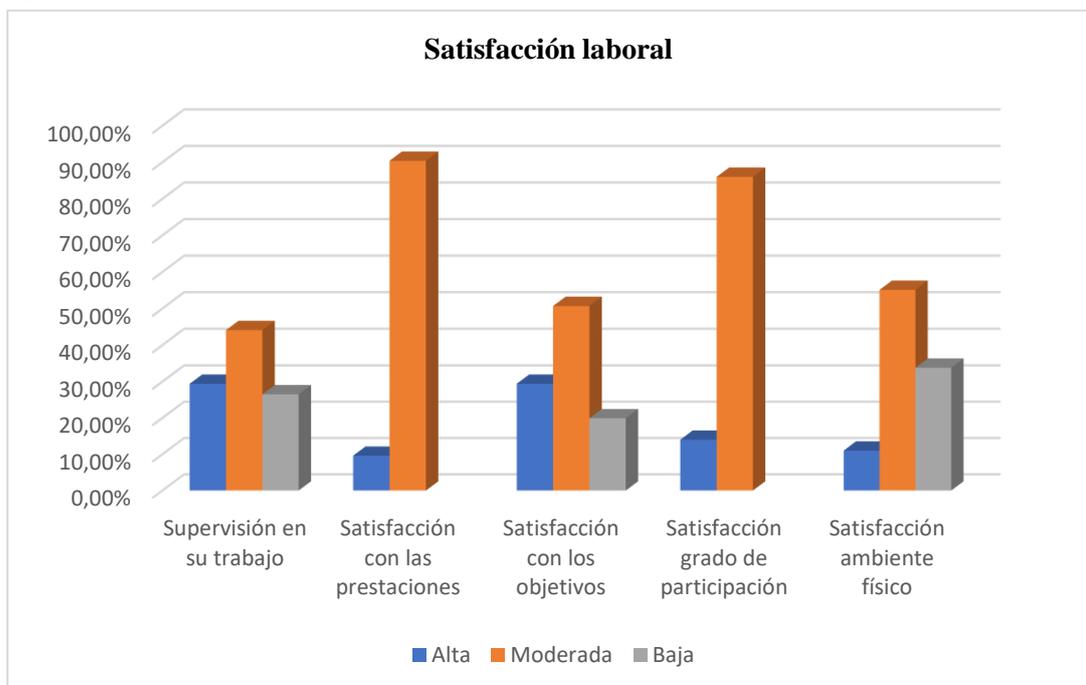
Fuente: Ciencia Psicológicas. Elaboración propia.

Figura 8. *Detonantes de estrés laboral. en el personal de tripulantes de cabina.*



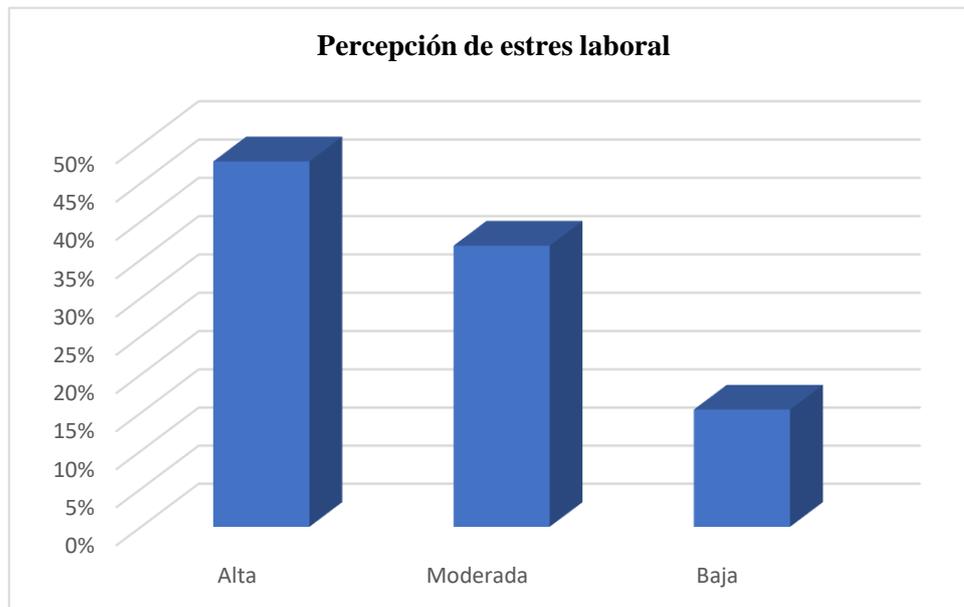
Fuente: Ciencias Psicológicas. Elaboración propia.

Figura 9. *Nivel de satisfacción laboral en el personal de cabina.*



Fuente: Ciencias Psicológicas. Elaboración propia.

Figura 10. Nivel de percepción de estrés laboral en el personal aeronáutico de cabina.



Fuente: Ciencias Psicológicas. Elaboración propia.

Los resultados encontrados en las gráficas anteriores, indican que de los tripulantes de cabina perciben una baja-moderada calidad de vida laboral, una moderada Satisfacción laboral y un alto nivel de estrés laboral.

Existe una relación significativa entre la calidad de vida laboral y los factores desencadenantes del estrés de tipo organizacional, extra-organizacional y del ambiente físico. La calidad de vida laboral de los TCP se ve afectada negativamente por factores detonantes de estrés laboral relativos a las condiciones de trabajo y políticas empresariales, el contenido y demandas del trabajo, la conciliación trabajo-familia y el ambiente físico. Sin embargo, se puntúa alto en el factor relativo a las relaciones interpersonales mantenidas en el trabajo, lo que quiere decir que las relaciones entre compañeros son buenas.

No se encontró que la Percepción de Estrés se relacione significativamente con el Desempeño Laboral percibido por los tripulantes de cabina. Asimismo, los diferentes tipos de Satisfacción Laboral evaluadas por el instrumento, no se relacionan significativamente con el Desempeño Laboral. En este estudio los TCP perciben una moderada satisfacción con la supervisión que reciben, con la motivación que brinda el trabajo y con el

ambiente físico en el que se desempeñan. Y una baja Satisfacción con las prestaciones que se les entrega y con el grado de participación que tienen en la toma de decisiones relativas a la empresa.

En general, la percepción de estrés laboral percibida por los TCP puntúa alta.

8.3 Estudio 3. Síndrome de Burnout y autoeficacia en Tripulantes de Cabina en Lima

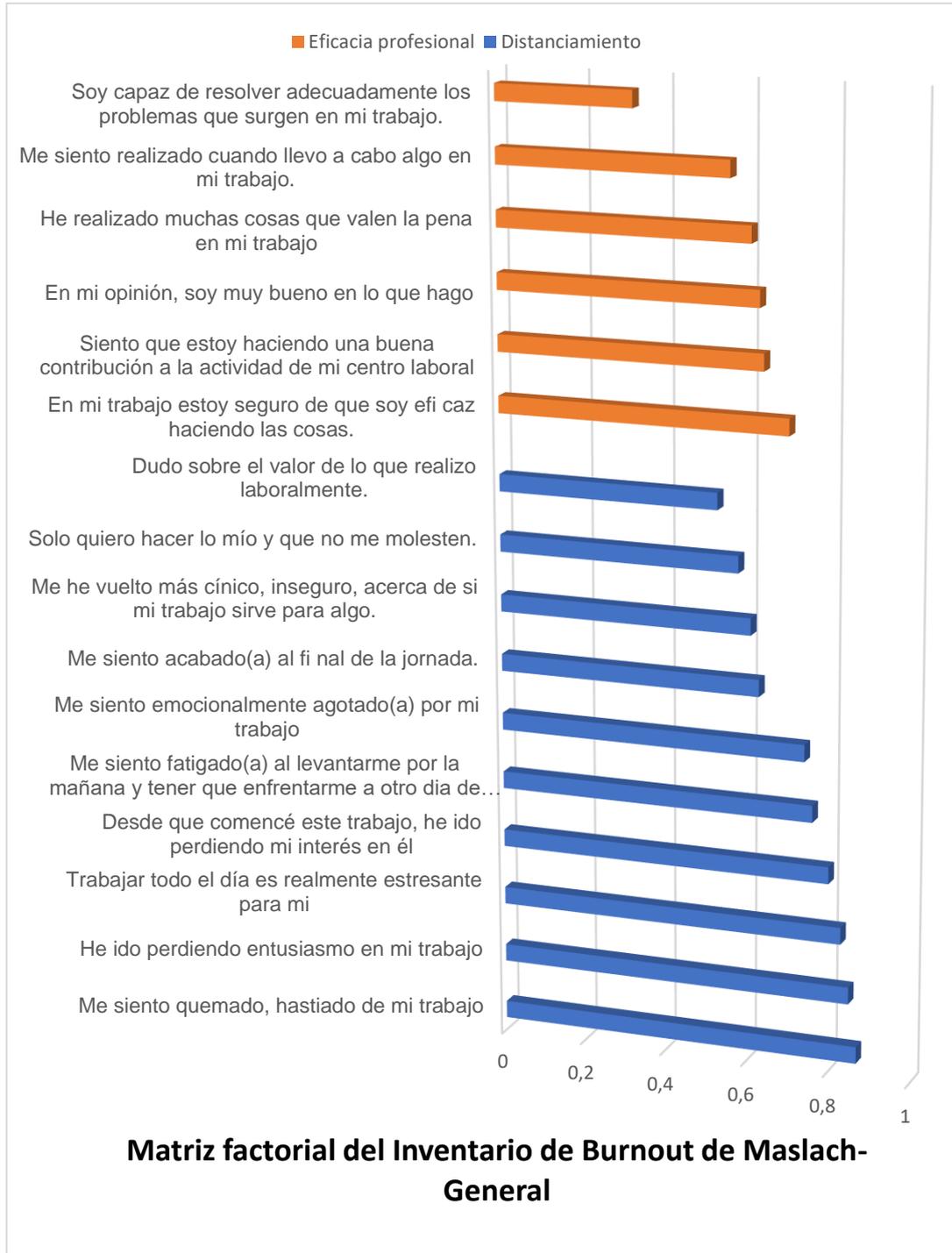
Esta investigación realizada por Grados Tejeda, en 2018, tiene como objetivo identificar la relación entre el síndrome de burnout y la autoeficacia en tripulantes de cabina en Lima, mediante un muestreo probabilístico intencional, se evaluaron 157 participantes entre los 25 y los 60 años de edad, quienes se encontraban trabajando en una de las tres empresas privadas de aviación comercial que participaron en este estudio.

Uno de los instrumentos utilizados en este estudio ha sido el Inventario de Burnout de Maslach-General diseñado por Maslach et al. (1986). Este cuestionario mide el nivel de intensidad de burnout. Está compuesto por tres dimensiones: agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional. Se puede confirmar la presencia del síndrome de burnout cuando las dos primeras dimensiones (agotamiento emocional y cinismo) obtienen una puntuación alta, por encima de 0.75, mientras que la tercera dimensión (eficacia profesional) debe obtener una puntuación por debajo de 0.25.

En la siguiente gráfica se puede apreciar como la dimensión distanciamiento agrupó 10 ítems que originalmente pertenecían a las dimensiones de agotamiento emocional y cinismo, cuyas cargas factoriales se encontraron entre 0.53 y 0.87, se puede observar cómo los últimos cuatro ítems superan el valor mínimo que confirma la presencia de burnout en el TCP, sin embargo, la dimensión eficacia profesional puntúa notablemente por encima del valor mínimo. Por tanto, a partir de los resultados obtenidos en este inventario de Maslach-General, los TCP perciben que está capacitados

para el desempeño de sus funciones, pero a su vez se observan ciertos niveles de burnout entre los mismos.

Figura 11. *Inventario de Burnout de Maslach-General.*



Fuente: *Pensamiento Psicológico*. Elaboración propia.

8.4 Estudio 4. El Método Cualitativo en la investigación de la salud ocupacional en las mujeres TCP.

Esta investigación de tipo cualitativa llevada a cabo en el Instituto Nacional Italiano de Salud en Roma por cuatro epidemiólogos, un sociólogo, dos psicólogos y una antigua TCP, tiene como objetivo identificar las posibles fuentes de estrés en el trabajo de los Tripulantes de Cabina a través de una entrevista semiestructurada de grupo, la cual es formulada a partir de resultados previos obtenidos en una encuesta realizada a 3.000 mujeres italianas dedicadas a dicha profesión. Se seleccionaron tres grupos compuestos de 6 o 7 mujeres tripulantes de cabina.

Algunas de las respuestas obtenidas relativas a las condiciones de trabajo fueron:

- Contenido de trabajo (funciones):
 - Seguridad a bordo y servicio al pasajero
- Desventajas derivadas de las condiciones de trabajo:
 - Trabajo físico pesado
 - Fatiga constante
 - Perdida de sueño
 - Falta de control sobre el horario de trabajo
- Problemas de salud derivados del trabajo:
 - Resfriados y problemas respiratorios de forma frecuente.
 - Infecciones del tracto urinario.
 - Enfermedades de tipo digestivas: diarrea, indigestión, gastritis, úlceras.
 - Problemas circulatorios en las extremidades inferiores.

-
- Dolor de espalda.
 - Pérdida de audición.
 - Pérdida de memoria.
- Riesgos de tipo psicosocial más comunes derivados del trabajo:
- Depresión, ansiedad y ataques de pánico.
 - Situaciones de estrés al compaginar trabajo y vida privada, especialmente las que son madres.
 - Sentimiento de culpa al no poder presenciar eventos importantes de sus hijos.
 - Acoso y abuso sexual por parte de los superiores cuando eran más jóvenes o al comienzo de sus prácticas.
 - Exposición a pasajeros violentos o conflictivos. Sentimiento de enfado y frustración tras haber sido abusadas o insultadas.
 - Percepción de estrés al afrontar situaciones de emergencia durante el vuelo, pero para las cuales se consideraron capaces de resolver de forma segura y efectiva gracias a su formación.
 - Sentimiento de miedo a volar después de haber sido madres.
 - Percepción de falta de soporte institucional en cuestión de salud y bienestar.

Tabla 2.

Tripulantes de cabina hablan sobre trabajo, estrés, y efectos en la salud.

A. Relaciones interpersonales con el pasajero
<ul style="list-style-type: none">• Debo evitar cualquier tipo de confrontación con pasajeros furiosos o agresivos.• Mantener la calma es extremadamente importante.
B. Compatibilidad trabajo-familia
<ul style="list-style-type: none">• Es muy agotador tener hijos con este trabajo.• Siempre debes postponer los problemas y también las celebraciones.
C. Fuentes de estrés y efectos en la salud debido a las condiciones de trabajo
<ul style="list-style-type: none">• Tienes que dormir fuera 4 o 5 noches, cada noche en un hotel diferente. Sin un punto de referencia.• Nunca estar en casa cuando tus amigos quedan contribuye a la soledad.• Hubo una epidemia de suicidios debido a la condición de aislamiento, por no tener con quien hablar. Somos una ocupación de riesgo.• Me saturó y no puedo manejar mis asuntos personales porque estoy muy cansada. De una forma u otra el estrés se manifiesta.• Lo más duro que tengo que afrontar es tener que adaptarme constantemente.• Este trabajo pone tu estabilidad mental a prueba.

Nota: información extraída de Occupational and Environmental Medicine.

Se identifican altos niveles de estrés debido a factores de riesgos relativos a:

- El tiempo de trabajo con horarios irregulares, con largas jornadas lejos del hogar.

-
- el conflicto trabajo-familia, donde se aprecia problemas de doble presencia.
 - las relaciones interpersonales, con altos niveles de soledad y aislamiento que pueden derivar en riesgo de suicidio, debido a la imposibilidad de mantener relaciones estables en casa o en el trabajo.
 - Trabajo emocional: con una constante regulación de las emociones en situaciones difíciles, especialmente con pasajeros conflictivos.
 - Conflicto de rol, por el miedo de no poder actuar como buenas madres debido a las demandas del trabajo.

9 PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS A LOS TCP

A partir de la revisión de la literatura, los riesgos psicosociales que más afectan al TCP son: ***el estrés laboral***, el cual viene derivado en mayor medida por factores relativos a el conflicto trabajo-familia, el trabajo emocional, la carga y altas demandas laborales, horarios irregulares y el ambiente físico de trabajo; y el ***síndrome de burnout***, derivado del estrés laboral, y factores relativos a la fatiga, las alteraciones del sueño y el *jet lag*.

9.1 El estrés laboral en el TCP y la TCP

El estrés se puede considerar como el conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de un individuo frente a aquellos estímulos capaces de propiciar estrés en el entorno, como pueden ser el cumplimiento de horarios rotativos y/o nocturnos ya que el organismo no está preparado para estar activo en el tiempo de descanso (Chiavenato, 2009). Todas las personas poseen una especie de reloj biológico interno, que permite al cuerpo diferenciar entre la luz del día y la noche. Es decir que al trabajar durante la

noche el organismo no se acomoda rápidamente lo que conlleva una mala sincronización interna, de ahí es de donde se derivan los inconvenientes fisiológicos que presentan esta clase de empleados (Miró, Cano, y Buela-Casal, 2005).

Por otro lado, se puede considerar el **estrés** como el estado de percepción que tiene una persona sobre su capacidad y los recursos de los que dispone para afrontar una determinada situación; así como las características propias del entorno físico en la que desempeña su trabajo: la iluminación, el ruido, la temperatura, y los componentes físicos que obstaculizan el desempeño de la tarea y pueden acarrear la probabilidad de sufrir un accidente (Bartolomé et al., 2007 citado en Silva y Portalanza, 2015, p. 208).

Una plataforma electrónica dedicada a la seguridad en aviación, como es *aviationsafetyplatform* (Aviation Safety, 2019), apunta que el estrés es la condición que experimenta un individuo cuando percibe que sus capacidades personales, sociales, psicológicas y profesionales son inadecuadas para hacer frente a las demandas que surgen en ciertas situaciones, o de forma más específica, cuando las capacidades de la persona no se ajustan a las necesidades del trabajo, ocasionando una respuesta física y emocionalmente perjudicial en el individuo, así como un bajo rendimiento que también puede afectar al trabajo en equipo y a la organización, originando un efecto dominó.

9.1.1 Factores de Riesgo y consecuencias derivadas del estrés en los TCP

Entre los Factores de Riesgo detectados que con más frecuencia inciden en el estrés laboral del TCP, destacan los siguientes:

- **Horarios irregulares y extensos:** En la industria de la aviación, por su naturaleza, se requiere que los tripulantes realicen largas jornadas de trabajo en horarios irregulares, incluyendo turnos

muy tempranos en la mañana, nocturnos, y el cruce de varios husos horarios. Este tipo de jornadas laborales tienen efectos negativos en la salud del TCP como fatiga, reducción en la calidad y cantidad del sueño y alteraciones del ritmo circadiano que pueden afectar negativamente el nivel de alerta y al desempeño de las tareas. La exposición prolongada a jornadas de trabajo irregulares se encuentra asociada a la producción de accidentes o incidentes ocupacionales (Van-Drongelen et al., 2013, p. 1281).

- **Conflicto trabajo-familia:** el estilo de vida derivado del horario de trabajo establecido para el TCP, ocasiona un impacto tanto personal como laboral. El conflicto trabajo-familia incluye los efectos de pasar varios días lejos del hogar y tener cargas familiares, aislamiento, conflicto en la vida privada, falta de rutina, falta de control sobre la rotación de turnos, entre otros intereses (Hayward y Lowe, 2000).
- **Carga y demandas del trabajo:** Las tareas llevadas a cabo por los TCP son tareas físicas, de vigilancia y control, a ello se le suma el deber de satisfacer las demandas de cientos de pasajeros, resolver incidencias médicas a bordo, etc. que, junto con factores ambientales como las turbulencias, ocasionan un incremento en la carga y demandas de trabajo que contribuyen a un aumento del estrés y la fatiga (Van Den Berg, Signal, y Gander, 2020).
- **Trabajo emocional:** Los TCP deben combinar sus funciones relativas a seguridad con las de servicio a bordo, asegurando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en todas las interacciones realizadas con el pasajero, incluso con los más conflictivos. Los TCP en su relación con los pasajeros deben realizar un trabajo emocional que puede conducir a una disonancia emocional, entendida como la conducta de mostrar una emoción apropiada en su relación con el cliente pero que

puede diferir de las emociones que realmente siente (Fernández y Chelso, 2011, p. 65). Deben gestionar sus emociones en su interacción con los pasajeros para cumplir con los objetivos organizacionales, para ello, se lleva a cabo dos estrategias basadas en “la actuación profunda” consistente en realizar el esfuerzo de suprimir o modificar los sentimientos internos para mostrar la emoción esperada por la organización, y “la actuación superficial”, consistente en crear una apariencia emocional sin tener que hacer el esfuerzo de cambiar sus emociones internas, ambas estrategias pueden ocasionar un impacto emocional en el individuo (Okabe, 2017, p. 151).

- **Características del medio ambiente físico de trabajo:** según (Rico-Jaime y Lee-González, 2013, p.p. 78-79), dentro de los factores ambientales estresores a los que se encuentra sometido el personal de vuelo se encuentra:

- **La temperatura ambiental:** la temperatura de cabina en vuelo, esta es artificialmente controlada a una temperatura media de 22-23 grados, pero a lo que más expuesto se encuentra sometido el TCP es a los cambios bruscos de temperatura debido al traslado entre zonas con climas opuestos.

- **La humedad ambiental:** La humedad relativa en la cabina de un avión moderno durante el vuelo, puede encontrarse por debajo del 10 por ciento, porcentaje que se encuentra muy debajo de la zona de confort de entre 30 y 65 por ciento recomendado por la Asociación de Ingenieros en Calefacción, Refrigeración y Aire acondicionado (ASHRAE) y el Instituto Nacional de Seguridad y Salud (NIOSH) de los Estados Unidos. Esto puede afectar negativamente al rendimiento del personal.

- **Ruido:** el ruido procedente de las turbinas y de la fricción del aire contra el fuselaje de la aeronave, hace que la exposición

al ruido sea constante. El ruido puede ocasionar efectos negativos en la salud de las tripulaciones como bajo rendimiento, molestia, irritabilidad, reacciones cardiovasculares y otras fisiológicas.

➤ **Vibraciones:** Las vibraciones del mismo modo que el ruido son transmitidas por las turbinas y por la fricción del aire. Las vibraciones pueden causar malestar, interfieren en el desempeño de las tareas, afectan al rendimiento visual o psicomotor y ocasionar lesiones (Seidel & Griffin, 2020).

➤ **Aceleraciones:** Los cambios de velocidad durante el vuelo producen diferentes fuerzas de aceleración durante las fases de despegue, aterrizaje, ascenso, descenso, virajes y turbulencias. Lo cual ocasiona alteraciones orgánicas que afectan a la salud.

➤ **Diseño de la cabina:** Se trabaja en condiciones de espacio reducido y con material pesado, lo cual resulta en la posibilidad de sufrir lesiones musculoesqueléticas.

9.2 El Síndrome de *Burnout* en el TCP y la TCP

El *síndrome de burnout* fue estudiado por primera vez en 1974 por Freudenberg en los profesionales de los servicios humanos, ya que por la naturaleza de su trabajo debían interactuar de forma constante con otras personas, como es el caso de los trabajadores de las áreas sanitarias y salud, ámbito social, y trabajadores de la educación, sin embargo, con el paso del tiempo el estudio de este síndrome se fue extendiendo a otros trabajadores del ámbito administrativo, entrenadores, militares, técnicos en sistemas, controladores aéreos, entre otros (Silva y Portalanza, 2015).

Según (Maslach y Jackson, 1981 citado en Silva y Portalanza, 2015), el *burnout* es un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir

entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas. Los síntomas derivados del burnout se traducen en un cansancio extremo y reducción del rendimiento y falta de concentración tanto en la vida laboral como en la vida privada.

De acuerdo con (Caballero et al., 2010 citado en Silva y Portalanza, 2015, p. 206) “el **burnout** es un estado avanzado de estrés profesional que está relacionado totalmente con el ambiente laboral y la intensa relación con otras personas”.

En las anteriores definiciones se relaciona el síndrome de **burnout** con las relaciones interpersonales y el trabajo directo con personas.

(Castro y Araujo, 2013 citado en Silva y Portalanza), afirman que no existe ningún estudio específico sobre el síndrome de burnout enfocado en la tripulación de vuelo, a pesar de que la tripulación cumple un rol muy importante en la seguridad del vuelo y el servicio que ofrece a los pasajeros y las características propias de su actividad los lleva a una variedad de afecciones vinculadas con el ambiente y los cambiantes horarios de trabajo.

Fidalgo, (2006) en la NTP 704 del INSST, establece que el colectivo que más riesgo tiene de poder desarrollar este problema, son aquellos trabajadores que trabajan con personas, pero también aquellos cuyo trabajo es a turnos, o hay escasez de personal, ya que esto produce una sobrecarga de trabajo, o incluso aquellos sectores en los que se vive con frecuencia situaciones extremas. En el trabajo que desarrolla el TCP a bordo de una aeronave se puede presenciar situaciones adversas como emergencias médicas o técnicas, así como confrontaciones con pasajeros conflictivos.

9.2.1 Factores de Riesgo que influyen en el Síndrome de Burnout del TCP

El síndrome de *burnout* suele caracterizarse por la presencia de síntomas de insatisfacción del personal en su lugar de trabajo, desgano y altos niveles de estrés, ligados a un mal funcionamiento del clima laboral. En el caso particular de los tripulantes de cabina, sus horarios de trabajo y el cambio frecuente en sus horarios de descanso y sueño se han asociado con la presencia de síntomas del síndrome de burnout (Mengenci, 2014).

Por tanto, algunos de los principales estresores específicos de la profesión del TCP que desencadenan el síndrome de Burnout son: horarios irregulares con trabajo a turnos y nocturno, carga de trabajo por el alto número de pasajeros, dormir y comer mal y en horarios irregulares, largas jornadas de trabajo, agotamiento emocional, privación de sueño y alteración del ritmo circadiano. Todos estos factores conducen a un agotamiento profesional, y el síntoma de tipo depresivo que mayor incidencia tiene en la salud del TCP como consecuencia del burnout es la fatiga.

La fatiga en aviación se define como Estado fisiológico que se caracteriza por una reducción de la capacidad de desempeño mental o físico debido a la falta de sueño o a períodos prolongados de vigilia, fase circadiana, o volumen de trabajo (actividad mental y/o física) y que puede menoscabar el estado de alerta de un miembro de la tripulación y su habilidad para operar con seguridad una aeronave o realizar sus funciones relacionadas con la seguridad operacional. (Ministerio de transporte y comunicaciones, 2011).

Según la OACI (2016), la fatiga es el estado fisiológico que se caracteriza por una reducción de la capacidad de desempeño mental o físico debido a la falta de sueño o a períodos prolongados de vigilia, fase circadiana, o volumen de trabajo (actividad mental y/o física) y que puede menoscabar el estado de alerta de un miembro de la tripulación y su

habilidad para operar con seguridad una aeronave o realizar sus funciones relacionadas con la seguridad operacional.

La fatiga asociada a la falta de sueño, largas jornadas de trabajo y el trabajo nocturno y a turnos mostró causar al personal de vuelo altos niveles de ineficiencia y bajo nivel de alerta en sus tareas (Caldwell, 1997).

10 PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES. MEDIDAS DE MEJORA.

Una vez que los Factores de Riesgos Psicosocial han sido identificados y se conoce que riesgos psicosociales son los que más incidencia tienen en el personal de cabina, se debe emprender acciones de gestión del riesgo que busquen la eliminación o reducción de la exposición de las personas a estos factores (Moncada, Llorens, Kristensen, y Vega, 2005).

Las medidas de prevención se tomarán según el estado del riesgo, si se ha manifestado y por lo tanto debe eliminarse o mitigarse, o, por lo contrario, no se ha manifestado, pero se requieren acciones que eviten la aparición del mismo.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define tres modelos de prevención en cuanto a riesgos ocupacionales:

- **Prevención Primaria:** elimina el origen del riesgo y promueve ambientes de trabajo saludables, por tanto, evita la adquisición de la enfermedad.
- **Prevención Secundaria:** detecta las consecuencias del riesgo en fase temprana y establece medidas para impedir su progresión.
- **Prevención terciaria:** establece medidas dirigidas al tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, por tanto,

a la minimización de las consecuencias derivadas del riesgo.

Las acciones de prevención en los Riesgos Psicosociales deben estar dirigidas tanto al individuo, como a la interfaz organización-individuo, y a la organización (Caicoya, 2004, citado en Londoño, Rios, y Betáncur, 2017)

En el siguiente apartado se hace referencia a dos guías de prevención de riesgos psicosociales en el TCP y a un aporte propio.

10.1 Medidas de Mejora basadas en la Guía de Prevención de Riesgos psicosociales en el sector de transporte aéreo

La Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales elaborada por UGT (2009), aporta los lineamientos que se establecen en materia de intervención de riesgos psicosociales, entre ellos se requiere:

- Un estilo de mando que facilite el dialogo entre las partes implicadas.
- Los trabajadores deben ser consultados y permitírseles la participación en todos los temas que puedan afectar su salud y seguridad. Esta participación permite optimizar la puesta en marcha y la eficacia de las actuaciones preventivas encaminadas a mejorar la calidad de vida en el trabajo, ya que estarán interiorizadas por los mismos trabajadores.
- Sistema de comunicación claramente definido y eficaz, acompañado de una correcta documentación y diagnóstico de la situación que permita analizar los resultados y darles un tratamiento adecuado, para lograr esto se pueden utilizar las siguientes fuentes de información:
 - Análisis socio-laboral.
 - Análisis en profundidad del puesto de trabajo actual.
 - Descripción cronológica del curso traumático de los acontecimientos ocurridos en los años pasados.
 - Diseño y utilización de cuestionarios.
 - Seguir la definición de “mobbing” en sus aspectos de frecuencia, temporalidad e incorrección de la acción sufrida.

-
- Detección de los distintos tipos de actuaciones.

En esta misma Guía de prevención, se establece que la prevención de riesgos psicosociales debe iniciarse con la evaluación de estos tipos de riesgos presentes en la organización, analizando en detalle cada puesto de trabajo y adoptando las medidas preventivas necesarias cuando un riesgo sea detectado. De esta forma, se da lugar a los programas de intervención correspondientes, los cuales implican:

- Establecer procedimientos de trabajo.
- Cambiar dinámicas de trabajo
- Diseñar las tareas
- Potenciar el concepto de trabajo en equipo
- Mejorar el clima laboral y las relaciones interpersonales.
- Diseñar planes de formación que aborden las necesidades de los trabajadores.

El empresario debe revisar estos programas y sus políticas, el análisis de incidentes y resultados, el establecimiento de medidas de control y corrección, mientras que los representantes de los trabajadores, deben vigilar la aplicación de las medidas planificadas y comprobar que se adoptan y cumplen adecuadamente, en el sentido de lograr los objetivos previstos. Además, es muy importante que empresarios y trabajadores, actúen conjuntamente y que todas sus acciones encaminadas a desarrollar, modificar y mejorar las condiciones laborales y las políticas de seguridad y salud, sean consensuadas con los trabajadores o sus representantes, para de esta forma conseguir los máximos niveles de eficiencia en su implantación.

Las posibilidades de éxito son grandes cuando la empresa decide desarrollar intervenciones encaminadas a:

- Establecer políticas preventivas que involucren a toda la dirección de la empresa, en la puesta en marcha de medidas encaminadas a salvaguardar la integridad y salud de los trabajadores, ante situaciones

de riesgo psicosocial como burnout, estrés laboral, violencia en el trabajo y acoso laboral.

- Elaborar y poner en funcionamiento protocolos que establezcan mecanismos eficaces para la solución de conflictos, evitando que degeneren en situaciones de violencia y/o acoso laboral.
- Fomentar procedimientos de actuación referentes al manejo de estrés y acoso laboral, estableciendo los principios generales de conducta de la organización y un programa informativo y formativo para implementarlos.
- Instaurar un sistema interno de gestión de quejas y conflictos, donde participen tanto la empresa como los trabajadores, el cual garantice que no haya represalias y asegure la imparcialidad y justicia en sus resoluciones.
- Instaurar sistemas de arbitrio en servicio de las distintas fases del modelo de resolución de conflictos.
- Promover y practicar desde los niveles más altos de la gestión, un estilo de mando-liderazgo más democrático y eficaz, a la hora de incorporar nuevos valores en la cultura de la organización.
- Mejorar los sistemas de comunicación: ascendentes, horizontales y descendentes.
- Verificar de forma periódica y sistemática, la eficiencia y agilidad de los sistemas de comunicación.
- Establecer estándares morales, claros que sean asumidos y aceptados por todos, que determinen qué conductas y/o actitudes son consideradas aceptables, justas y tolerables, y cuáles son, por el contrario, reprobables, injustas e intolerables.

En la Guía de Prevención se establecen medidas específicas dirigidas a la prevención del *acoso psicológico* y al *síndrome de burnout*:

a) **El acoso psicológico y su prevención**

Referente al acoso psicológico laboral o *mobbing*, las propuestas que se disponen para evitar este tipo de conductas se clasifican en tres niveles de actuación, atendiendo a la fase del conflicto en que se apliquen. Conforme a la LPRL, en las fases más tempranas se aplican medidas preventivas y de intervención (art. 16.2a y art.16.2b), y en las fases más avanzadas, medidas de vigilancia de la salud y apoyo a las víctimas (art. 22).

Las medidas preventivas, son aquellas que únicamente van a aplicarse antes de que se detecte cualquier signo de acoso laboral y estén dirigidas a evitar que se puedan presentar estas situaciones, por tal razón van enfocadas específicamente a las cuatro causas más importantes del acoso psicológico laboral:

- Deficiencia en el diseño del trabajo
- Deficiencia en el liderazgo
- Posición social de las víctimas
- Bajos estándares morales de la organización.

El objetivo es poder resolver las situaciones que se presenten en la fase de conflicto ya que en este punto las alteraciones para la seguridad y salud de los trabajadores y para la convivencia en el centro de trabajo, van a ser menores.

En la fase de acoso laboral, propiamente dicha, las dificultades para resolver la situación de forma satisfactoria son mayores, dando lugar a claras dudas sobre la posible reversibilidad de los efectos psicosomáticos que se hayan generado sobre los trabajadores que padecen esta situación.

b.) El síndrome burnout y su prevención

Las medidas preventivas para el *síndrome de burnout*, implica intervenir en los tres niveles: nivel organizacional, nivel organización-individuo y nivel individual.

Nivel organizacional:

- Desarrollo de programas de prevención en riesgos psicosociales.
- Potenciar la comunicación tanto ascendente como descendente.
- Reestructuración y rediseño de los puestos de trabajo.
- Establecer de manera precisa y clara el sistema de roles.
- Delimitar los estilos de mando y liderazgo.
- Proporcionar el trabajo cooperativo.

Nivel grupal (organización-individuo):

- Fomentar las relaciones interpersonales.
- Fortalecer los vínculos en el trabajo.
- Facilitar la información y formación.

Nivel individual:

- Desarrollar conductas que eliminen la fuente de estrés.
- Estrategias de asertividad: adoptar una actitud positiva ante el trabajo.
- Desconectar del trabajo fuera de la jornada laboral.
- Tomar pequeños descansos durante la jornada laboral.
- Marcarse objetivos reales y fáciles de conseguir.
- Practicar técnicas de relajación.

10.2 Medidas de Mejora basadas en la Guía de Prevención de riesgos psicosociales desarrollada por OSALAN.

La Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales dirigida al delegado o delegada de prevención, realizada por (Gómez et al., 2014) en OSALAN,

Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, para impulsar la formación, información y sensibilización sobre los riesgos psicosociales indica que en la gestión preventiva de la empresa, debe integrarse una política de buenas prácticas, así como las medidas de prevención primaria sobre la organización y teniendo como eje principal las Evaluaciones de Riesgos Psicosociales y los Procedimientos de Prevención y Resolución de Conflictos/Violencia.

En Europa, con la Directiva 89/391/CEE del Consejo, de 12 de junio de 1989, sobre seguridad y salud en el trabajo, se han marcado unas directrices comunes que pueden servir como referente para diseñar un programa de intervención sobre riesgos psicosociales con la implementación de buenas prácticas. Cada riesgo psicosocial, según sus características requerirá de unas medidas u otras para su prevención, reducción o eliminación. A modo de ejemplo se señalan una serie de acciones propuestas sobre buenas prácticas sobre estrés laboral y sobre acoso laboral.

a) Buenas prácticas sobre estrés laboral

Nivel Individual:

- Técnicas de Relajación.
- Técnicas de meditación para reducir el estrés, ansiedad y tensión.
- Biofeedback.
- Aplicación de terapia cognitivo-conductual.
- Ejercicio físico para proteger de los efectos dañinos del estrés y aumentar la resistencia al estrés.
- Entrenamiento en control del tiempo y negociación.
- Existencia de programas de atención al empleado que le ofrezca consejo y le remita al especialista si es preciso.

Nivel Organizacional:

- Selección del personal.
- Programas de educación y entrenamiento a empleados y supervisores.
- Intervención sobre características físicas y ambientales del trabajo.

-
- Promoción de una comunicación adecuada.
 - Diseño del trabajo.

Nivel Individual/organizacional:

- Fomento del apoyo social por parte de compañeros y supervisores.
- Promoción del ajuste entre el empleado y el ambiente para hacer frente al desequilibrio entre recursos individuales, demandas ambientales y ajuste de expectativas.
- Clarificación de roles para evitar conflicto y ambigüedad de rol.
- Participación de los miembros de la organización en las diferentes fases del proceso de intervención.
- Fases del proceso de intervención.
- Otras intervenciones a nivel individual/organizacional (como combinación de varias de las anteriores).

b) Buenas prácticas sobre acoso laboral

Nivel Organizacional:

- Intervención sobre el diseño de la organización: contenido de la tarea, carga de trabajo, control y autonomía, clarificación de competencias (Pérez Bilbao, 2001).
- Estímulo a la comunicación de casos para víctimas y testigos. Para ello debe existir un sistema de recogida de información adecuado.
- Difusión en la organización de declaración de intenciones sobre tolerancia cero a la violencia y códigos de conducta apropiadas. Fomento de la cultura del respeto.
- Disponer de un protocolo elaborado para la prevención y resolución de conflictos.
- Discreción e imparcialidad en el manejo de la situación por parte de la organización.

Nivel Individual:

- Formación del personal (trabajadores y directivos) sobre qué es y no es el acoso psicológico, sobre el desarrollo y las consecuencias del acoso psicológico, y sobre las formas de abordar el conflicto de manera no violenta (Olmedo & González, 2006) citado en (OSALAN Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2014).
- Formación de directivos en estilos de liderazgo y manejo de conflictos
- Tratamiento de la víctima en cuanto a la percepción del conflicto y la estigmatización. Intervención sobre sentimientos de culpa y autoestima, así como neutralización del posible trauma (Olmedo & González, 2006) y rehabilitación para víctimas con posibles sintomatologías de estrés postraumático e incluso para acosadores
- La toma en consideración y búsqueda de apoyo en grupos de autoayuda, colectivos de afectados y en fuentes de apoyo social que pueda tener la víctima (Pérez Bilbao, 2001).

10.3 Propuesta personal de mejora basada en medidas de prevención e intervención.

La siguiente propuesta de mejora se realiza a partir de los factores de riesgo identificados en los estudios mostrados en el apartado de exploración cuantitativa y cualitativa del presente trabajo. La propuesta se basa en medidas de prevención que han de realizarse desde el punto de vista organizacional, la empresa, y una serie de buenas prácticas que deben ser tomadas desde el punto de vista individual, el trabajador.

Desde la organización, las medidas de intervención en la prevención de Riesgos Psicosociales en los TCP deben estar encaminada a establecer medidas relativas a:

a.) Horario de trabajo:

- Cumplir en todo momento con las normas establecidas por la EASA en cuanto al tiempo límite de vuelo y mínimo de descanso para cada tripulante.
- A partir de las normas preestablecidas, implementar jornadas de trabajo que eviten la fatiga y permitan el buen descanso.
- Revisar y gestionar cualquier posible exceso en la supervisión presente en los sistemas de control (de trabajo, turnos, horarios, entre otros).
- Educar al personal en aspectos sobre cómo manejar el jet lag.
- Garantizar el descanso en activo durante vuelos largos o nocturnos.
- Garantizar hoteles o lugares que permitan el descanso adecuado a cualquier hora del día.

b.) Conflicto trabajo-familia:

- Implementar programas de conciliación familiar de forma equitativa entre todos los empleados con medidas organizativas que permitan que el personal pueda dedicar tiempo de calidad en su vida privada.
- Establecer e informar los criterios necesarios y las estrategias de carácter institucional ante una ausencia justificada o imprevista para la debida y oportuna sustitución.
- Implementar reducciones de jornada y permisos por cargas familiares.

c.) Participación y comunicación:

- Promover la participación de los empleados en todas las áreas de trabajo y garantizar la promoción profesional justa.
- Abrir un espacio donde se reciba y de respuesta a las opiniones y preguntas que tengan los empleados con un canal de comunicación que permitan mejorar la participación de toda la organización.
- Fomentar las comunicaciones interpersonales y grupales entre los empleados con miras a intercambiar experiencias y proponer y difundir sugerencias de mejora.

-
- Fomentar el trabajo en equipo y facilitar de forma gradual a los trabajadores con menos antigüedad la autonomía en el desempeño de sus funciones.
 - Involucrar a todo el personal de todos los niveles en el reto de desarrollar nuevas ideas y nuevos procesos para resolver los problemas detectados eficazmente.
 - Informar por medio de canales institucionales a los empleados el resultado de su desempeño laboral y todos los aspectos referentes a cambios o cuestiones por mejorar en el puesto de trabajo.
 - Determinar y comunicar de manera formal e institucional los planes de formación conforme a los requerimientos de la organización y de la necesidad de los trabajadores.

d.) Relaciones interpersonales:

- Considerar cuando sea posible la conformación de equipos de trabajo fijos que permitan establecer vínculos para evitar el aislamiento.
- Empoderar a los empleados para que en la medida que las circunstancias lo permitan y de forma autónoma, ellos puedan resolver conflictos personales ocasionados en el trabajo.
- Promover espacios para compartir actividades sociales relacionadas con la empresa.

e.) Apoyo institucional:

- Gestionar estilos de supervisión que sean percibidos por el trabajador como de verdadera ayuda y no como de control excesivo.
- Mejorar los estilos de mando autoritarios que redunden en una mejor actitud hacia los empleados.
- Resaltar la trascendencia, importancia y significado de la labor de cada uno de los empleados.
- Analizar y evaluar el apoyo que reciben los empleados por parte de sus superiores con relación a la valoración del trabajo y las cuestiones relacionadas con su seguridad y salud.

f.) Contenido de trabajo:

- Rediseñar la forma de realizar las tareas donde sea necesario para que esto permita clarificar la toma de decisiones por parte del empleado.
- Dar a conocer de forma clara a los trabajadores sus funciones y lo que se espera de ellos.
- Si se requiere un cambio en las tareas, proponerlas de forma gradual y espaciadas en el tiempo con el fin de permitir la readaptación.
- Promover el constante desarrollo de habilidades cognitivas y el aprendizaje de nuevas formas de realizar el trabajo permitiendo el incremento de las competencias del trabajador.

g.) Gestión del tiempo:

- Desarrollar estrategias que permitan gestionar el tiempo de forma adecuada, dentro de estas estrategias se pueden considerar:
 - Minimizar los mensajes generadores de ansiedad o sentimientos de urgencia y premura del tiempo para la realización de tareas habituales.
 - Procurar que la tarea proporcione al empleado la oportunidad de cierta autonomía acerca del tiempo para realizarla.
 - Brindar la posibilidad de realizar pausas para comer en horarios habituales.
 - Analizar las causas por las cuales los tiempos asignados a ciertas tareas son considerados escasos por parte de los empleados.
 - Involucrar a los empleados en la solución o mejora de la gestión del tiempo en el desempeño de sus tareas.

h.) Trabajo emocional:

- Generar un protocolo para denuncia, atención y resolución de casos de acoso laboral.

-
- Generar una política de cero tolerancias a la agresión verbal o física proveniente de pasajeros, compañeros o superiores.
 - Establecer programas de capacitación del TCP destinados a la resolución de conflictos.
 - Implementar programas de trabajo emocional y habilidades socioemocionales.
 - Existencia de programas de atención al empleado que le ofrezca consejo y le remita al especialista si es preciso.

Desde el punto de vista individual, las medidas de buenas prácticas deben ir dirigidas a:

- Generar programas de promoción con relación a temas como:
 - Vida saludable
 - Manejo del estrés
 - Técnicas de relajación y meditación
 - Actividad física
 - Higiene del sueño
 - Cultivar una red de apoyo social (familia, amigos...)
 - Cultivar aficiones o hobbies

11 DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en cada uno de los estudios revelan los desencadenantes que derivan en los riesgos psicosociales a los que se encuentra sometido el TCP, y los cuales tienen consecuencias negativas en la salud, el bienestar y en el desempeño de sus funciones, las cuales incluye la seguridad de los pasajeros a bordo, así como su propia seguridad y la de otros compañeros, la prevención de incidentes o situaciones de emergencias o la mitigación de riesgos cuando una emergencia ocurre.

El objetivo de este trabajo trata de establecer la relación existente entre las consecuencias de los riesgos psicosociales en el TCP y la seguridad en vuelo. A partir de la revisión documental llevada a cabo se puede afirmar que, para el desempeño de las funciones a bordo, es fundamental que los TCP se encuentren en plenas capacidades físicas y mentales, puesto que deben estar en continuo estado de alerta para prevenir riesgos o reaccionar ante cualquier emergencia que se presente a bordo, así como para poder satisfacer las demandas de cientos de pasajeros.

Como se ha señalado anteriormente, la seguridad operacional en vuelo es prioritaria, y en ella el factor humano juega un papel fundamental, por lo que el padecimiento de enfermedades o consecuencias negativas para la salud derivadas de los riesgos psicosociales pueden ponerla en riesgo debido a la aparición de trastornos emocionales que producen ansiedad, depresión o inseguridad y que pueden alterar funciones cognitivas como la atención, la memoria o la concentración; reacciones del comportamiento que producen enfrentamientos, absentismo, indiferencia hacia el trabajo, no tener ganas de estar con gente o no poder dormir, abuso de alcohol y drogas, etc.; y la aparición de incidentes o accidentes de trabajo, ya que unas condiciones psicosociales nocivas pueden generar distracciones y comportamientos inseguros. Por el contrario, cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de superioridad y confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción en el trabajo y mejora la salud (ISASTUR, 2010).

En la revisión bibliográfica efectuada, cada estudio utilizó metodologías diferentes, sin embargo, sus resultados demuestran que los TCP están expuestos a factores desencadenantes de riesgo psicosocial como **estrés laboral y burnout**, y se ven reflejados en las patologías de tipo mental como ansiedad, depresión, fatiga y trastornos del sueño; y en el alto contenido estresor de las tareas y ambiente físico.

Para garantizar la seguridad operacional en todos los niveles, es imprescindible las plenas capacidades físicas y mentales de todos los

miembros de la tripulación, así como todo el personal que interviene desde tierra. En operación normal, cada miembro de la tripulación realiza sus propias tareas asignadas relativas a seguridad y servicio al pasajero, pero cuando una emergencia ocurre todo cambia rápidamente, y un conjunto de tareas deben realizarse en coordinación con todos los miembros de la tripulación incluyendo los pilotos, se deben seguir procedimientos de emergencia preestablecidos y las órdenes recibidas por parte del comandante de la aeronave. En estas circunstancias la ambigüedad de rol, el conflicto de rol y el incremento de carga de trabajo en una situación de emergencia, elevan el nivel de estrés y el error humano puede aparecer (Rosse y Rosse, 1981, citado en Mengenci, 2014). Los TCP dentro de sus funciones en operación normal deben encargarse de funciones que los técnicos no pueden realizar y que son fundamentales para garantizar la seguridad en vuelo como controlar toda la cabina del avión incluyendo pasaje e infraestructura, detectar riesgos como olores y ruidos anormales, la presencia de humo o fuego, emergencias médicas, derrames de sustancias peligrosas, etc. Por tanto, cuando alguna incidencia ocurre es fundamental realizar un buen trabajo en equipo donde la coordinación, cooperación y la comunicación efectiva y asertiva es primordial. Por consiguiente, el **síndrome de burnout** en el TCP ocasiona en las relaciones interpersonales una mala comunicación, actitud defensiva, falta de concentración, aislamiento, dificultad para acatar órdenes y para cooperar; y en el desempeño de sus funciones y responsabilidades puede causar desinterés, desmotivación, bajo rendimiento, dificultad en la toma de decisiones, pérdida de disciplina en el seguimiento de procedimientos, etc. que pueden conducir al error humano.

Por tanto, teniendo en cuenta el aspecto de seguridad a bordo, se determina que los riesgos psicosociales en el TCP, especialmente el **síndrome de burnout**, constituyen un riesgo para la seguridad en vuelo debido a que las consecuencias ocasionadas en la salud física y mental del trabajador influyen negativamente en el rendimiento y desempeño de sus tareas, lo que trae consigo errores o el no percatarse de situaciones que

puedan derivar en un accidente o incidente que ponga en riesgo la seguridad de la aeronave y sus ocupantes.

Por ello, es fundamental la evaluación y prevención de riesgos psicosociales en este colectivo, en primer lugar, para cumplir con la obligación del empresario de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos, y en segundo lugar para garantizar la seguridad en las tareas llevadas a cabo por el TCP en vuelo.

En esta revisión bibliográfica se han encontrado limitaciones relativas a la falta de estudios realizados en España, por lo que no ha sido posible conocer con certeza la incidencia de los riesgos psicosociales en el personal de vuelo de este país; así como la ausencia de estudios que midan las mismas variables y utilicen la misma metodología para poder establecer de este modo una comparativa más exacta entre varias muestras similares. Por tanto, en este trabajo se ha llevado a cabo una generalización de los resultados según los datos obtenidos de los diferentes estudios y la literatura encontrada.

12 CONCLUSIÓN/CONCLUSION

12.1 Conclusión

La revisión bibliográfica que se ha llevado a cabo en este trabajo evidencia la existencia de un amplio rango de factores de riesgo psicosocial con efectos adversos sobre la salud del TCP y en el factor humano en la seguridad de un vuelo.

Factores de riesgo psicosocial relativos a las demandas del trabajo, el conflicto trabajo-familia, los horarios irregulares, el trabajo emocional y el ambiente físico de un medio atípico como es una aeronave, contribuyen en gran medida al padecimiento de estrés laboral.

Diversos autores sostienen la conexión existente entre los efectos del *jet lag*, y el trabajo a turnos y nocturno, con los efectos de la fatiga. Un estado

avanzado de estrés laboral y altos niveles de fatiga conducen a un estado de burnout en el TCP, el cual puede suponer una potencial amenaza en la salud y bienestar del tripulante, así como en su propia seguridad y la del resto de otros tripulantes y pasajeros de una aeronave, pues dicho estado podría conllevar al error humano durante la ejecución de un procedimiento de seguridad o de emergencia.

La evidencia obtenida de la literatura destaca la importancia de la gestión de los riesgos psicosociales en el TCP. Promover una mejora en las condiciones de trabajo mediante la introducción de cambios en aquellos aspectos que influyen negativamente en la salud, en el desempeño, la satisfacción y la productividad de los trabajadores, así como el establecimiento de un código de buenas prácticas en los trabajadores contribuye a una prevención de los riesgos psicosociales.

Las compañías aéreas deben ser conscientes de los aspectos positivos y del interés general en realizar evaluaciones de riesgos psicosociales en la totalidad de sus empleados, utilizando metodologías fiables y reconocidas con métodos cuantitativos orientados a la detección de factores de riesgo que constituyen un riesgo psicosocial y métodos cualitativos que permitan conocer de forma más concreta y profunda el origen de las causas que producen los riesgos, y así establecer las medidas correctoras necesarias. Para una exitosa evaluación de riesgos psicosociales es necesaria la implicación activa de todos los miembros que componen la empresa.

De acuerdo con la LPRL (art. 4.7.d; art. 15.1.c.), la intervención preventiva a través la detección de riesgos en el origen o prevención primaria es la opción más efectiva en la gestión de los riesgos psicosociales desde el punto de vista de la salud laboral. Las medidas de intervención preventiva trabajadas con mayor énfasis en la organización que en cada individuo, impactará positivamente en todos los empleados de forma general. De igual modo, los empleados deben estar concienciados en la importancia de cumplir con el código de buenas prácticas que marca la empresa para evitar la aparición de un problema psicosocial en la organización.

A partir de la aplicación de las medidas de mejora en la prevención de riesgos psicosociales se puede lograr: una cultura de seguridad, reducción de los accidentes de trabajo, incremento de la productividad y reducción del absentismo, mejora de la imagen corporativa, y empleados satisfechos y eficientes en su trabajo.

12.2 Conclusion

The bibliographic review carried out in this project, shows the evidence of a wide range of psychosocial risk factors and the adverse effects caused in cabin crew health plus the negative impact on the human factor in the flight safety.

Psychosocial risk factors related to job demands, work-family conflict, irregular schedule, emotional labor and the physical environmental in an aircraft cabin, lead to a condition of occupational stress.

Several authors support the causal relationship between the jet lag and shifts and night work with the fatigue effects. An advanced status of occupational stress, as well as a high level of fatigue lead to a burnout condition. Burnout syndrome may pose a potential threat to the cabin crew's health, wellbeing and safety as well as to the safety of other crew and passengers, as such status may lead to a human error during the execution of a safety or emergency procedure.

The evidence obtained from the literature highlight the importance of the psychosocial risk's management of the cabin crew. Promote improvements in the working conditions through changes in those aspects that have a negative impact in the health, job performance, work satisfaction and productivity of the cabin crew, as well as to establish a code of good practices, contribute to the prevention of psychosocial risks.

Air companies must be aware of the positive aspects and general interest on doing a psychosocial risk evaluation through quantitative and/or qualitative

methodologies in the totality of the employees in order to detect what are the risk factors that create a psychosocial risk and the source of origin and subsequently to establish adjustment measures in order to mitigate the negative impact on health.

In accordance with the LPRL (art. 4.7.d; art. 15.1.c.), the most effective way in the management of the psychosocial risks from the perspective of the occupational health is the preventive intervention through the risk detection in the source of origin. The preventive measures must be mainly addressed in the organization instead of each employee, even though the employees must be aware of the importance in following the good practices set by the organization to avoid a psychosocial problem.

As of the implementation of adjustment measures in the prevention of psychosocial risk, the organization can achieve: a safety culture, a occupational accidents reduction, increase in productivity, decreased of employees absenteeism, improvement of the corporate image and more satisfied and efficient employees.

13 BIBLIOGRAFÍA

Aguirre Mas, Carla, Vauro Desiderio, Mirian Rossana, y Labarthe Carrara, Javier. (2015). ESTRESORES LABORALES Y BIENESTAR EN EL TRABAJO EN PERSONAL AERONÁUTICO DE CABINA. *Ciencias Psicológicas*, 9(2), 292-308. Recuperado de <https://cutt.ly/Xy8emrE>

Target Jobs. (s. f.) *Airline cabin crew: job description*. Recuperado de <https://cutt.ly/Ay8eMzU>

Avers, K., King, S., Nesthus, T., Thomas, S., y Banks, J. (2009, diciembre). *Flight Attendant Fatigue, Part I: National Duty, Rest, and Fatigue Survey*. Office of Aerospace Medicine, Federal Aviation Administration, Washington DC. Recuperado de <http://www.dtic.mil/dtic/tr/fulltext/u2/a520848.pdf>

Aviation Safety. (2019, 20 junio). How stress affects cabin crew in life. Recuperado de <https://www.aviationsafetyplatform.com/article/how-stress-affects-cabin-crew-in-life/asem.3186.2012>

Ballard, T. J., Corradi, L., Lauria, L., Mazzanti, C., Scaravelli, G., Sgorbissa, F., ... Verdecchia, A. (2004). Integrating qualitative methods into occupational health research: a study of women flight attendants. *Occupational and Environmental Medicine*, 163-166. <https://doi.org/10.1136/oem.2002.006221>

BANCO MUNDIAL. (s. f.). Transporte aéreo, pasajeros transportados | Data. Recuperado de <https://cutt.ly/Cy8e7cL>

Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., y Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Elsevier*, 31(8), 527-538. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>

-
- Caldwell, J. A., Jr. (1997). Fatigue in the aviation environment: An overview of the causes and effects as well as recommended countermeasures. *Aviation, Space, and Environmental Medicine*, 68(10), 932–938.
- Comisión Europea. (2002). *Comunicación de la Comisión relativa a la estrategia comunitaria de salud y seguridad en el trabajo (2002-2006)*. Recuperado de <https://cutt.ly/buXyqfq>
- Comisión Europea. (2007). *Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones relativa a mejorar la calidad y la productividad en el trabajo: estrategia comunitaria de salud y seguridad en el trabajo (2007-2012)*. Bruselas. Recuperado de <https://cutt.ly/xuXypKf>
- Comisión Europea. (2014). *Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones Relativa a un marco estratégico de la UE en materia de salud y seguridad en el trabajo 2014-2020*. Bruselas. Recuperado de <https://cutt.ly/MuXytlp>
- COMISIÓN EUROPEA. (2019). *Informe de la Comisión al Parlamento Europea, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Estrategia de aviación para Europa: mantener y promover los altos niveles sociales*. Bruselas. Recuperado de <https://cutt.ly/3y8uNhp>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Fernández, J., y Chelso, M. (2011). The influence of emotional intelligence in stress, emotional dissonance and performance of flight attendants. *The influence of emotional intelligence in stress, emotional dissonance and performance of flight attendants*, 27(1), 65. <https://doi.org/10.1027/2192-0923/a00009>
- Fidalgo, M. (2006). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o «burnout» (I): definición y proceso de generación*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de <https://cutt.ly/suzpTIF>

-
- Gil-Monte, P. R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83(2), 169-173. Recuperado de <https://cutt.ly/by8ouPg>
- Gómez, M., Calvo, R., De-Andrés, R., Alastruey, J. C., Serrano, F., I. Ayarza, ... Ogueta, N. (2014, noviembre). *Guía de prevención de riesgos psicosociales dirigida al delegado o delegada de prevención (2014)*. Recuperado de <https://cutt.ly/muUUD2n>
- Grados-Tejeda, Lorena G.. (2018). Síndrome de burnout y autoeficacia en tripulantes de cabina en Lima. *Pensamiento Psicológico*, 16(2), 99-110. Recuperado de: <https://doi.org/10.11144/Javerianacali.PPSI16-2.sbat>
- Griffiths, R., y Powell, D. (2012). The Occupational Health and Safety of Flight Attendants. *Aviation, Space, And Environmental Medicine*, 83(5), 514-521. doi: 10.3357
- Hayward, B., y Lowe, A. (2000). *Proceedings of the Fourth Australian Aviation Psychology Symposium* (Vol. 1). Recuperado de <https://cutt.ly/Xupk9la>
- IATA. (2017). Cabin Operations Safety Best Practices Guide,. *Skybrary*, (3), 41-165. Recuperado de <https://cutt.ly/yuq4WC5>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: INSST. (s. f.). ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial? - Detalle riesgos psicosociales. Recuperado de <https://www.insst.es/-/cuales-son-los-factores-de-riesgo-psicosocial->
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: INSST. (2018). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general* (p. 12). Madrid. Recuperado de <https://cutt.ly/pugf27E>
- Jiménez, B. M. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del*

Trabajo, 57(Supl. 1), 4-19. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

Leka, S. Jain, A. & World Health Organization. (2010). Health impact of psychosocial hazards at work: an overview. (tesis doctoral). Institute of Work, Health & Organisations, University of Nottingham. Recuperado de <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44428>

Londoño, M. E., Rios, H., y Betáncur, M. (2017). Intervenciones para la prevención primaria de factores de riesgo psicosocial intralaboral: revisión sistemática de la literatura. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 34, 120-150. <https://doi.org/10.21772/ripo.v34n2a05>

ISASTUR. (2010). Manual de Seguridad. Recuperado 10 de junio de 2020, de https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1_10_3.htm

March, J. C., Prieto, M. A., Hernán, M., y Solas, O. (1999). Técnicas cualitativas para la investigación en salud pública y gestión de servicios de salud: algo más que otro tipo de técnicas. *Gaceta Sanitaria*, 13(4), 312-319. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/s0213-9111\(99\)71373-7](https://doi.org/10.1016/s0213-9111(99)71373-7)

Martín, F., y Pérez, J. (1997). *NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Recuperado de <https://cutt.ly/ouXhdxW>

McNeely, E., Mordukhovich, I., Tideman, S. *et al.* (2018). Estimating the health consequences of flight attendant work: comparing flight attendant health to the general population in a cross-sectional study. *BMC Public Health* 18, 346. <https://doi.org/10.1186/s12889-018-5221-3>

Mengenci, C. (2014). Could burnout be a reason behind airlines accident? An Empirical Research Study in Turkish Airlines Companies. *European Journal of Business and Management*, 6(30), 52-54. Recuperado de <https://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/15613/15979>

Modesto M. A. (2011). *Estrés y seguridad operacional en la actividad aeroespacial*. III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en

Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Moncada, S., Llorens, C., Kristensen, T.S., Vega, S. (2005) NTP 703: *El Método COPSOQ (ISTAS 21) de Prevención de Riesgos Psicosociales*, Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de <https://cutt.ly/1uXhkuw>

Moreno, B., y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*, INSST, Madrid. Recuperado de <https://cutt.ly/Ny8dHzo>

NEFFA, J. C. (2015). *Los Riesgos Psicosociales en el trabajo: Contribución a su estudio*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional de Moreno.

Neira, C. E. (2012, junio 21). Decisiones generales y seguridad aérea. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/3461>

Miró, E., Cano-Lozano, M. C., y Buela-Casal, G. (2005). Sueño y calidad de vida. *Revista colombiana de psicología*, 14, 11-27. Recuperado de <https://cutt.ly/9uCtbq1>

Nogareda, C., y Almodóvar, A. (2006). NTP 702: *El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de <https://cutt.ly/cy8fyCQ>

Nogareda C., y Nogareda S. (1999). NTP 455: *Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de <https://cutt.ly/My8aLlu>

OIT. (2013). *La aviación civil y los cambios en su entorno laboral*. Recuperado de <https://cutt.ly/ry8fxG4>

OIT. (2016, abril 28). *ESTRÉS EN EL TRABAJO: Un reto colectivo*. Recuperado de <https://cutt.ly/vuUqpgm>

-
- Okabe, N. (2017). Creating of customer loyalty by cabin crew A study of the relation between emotional labor and job performance. *ELSEVIER*, 25, 151.
<https://doi.org/10.1016/j.trpro.2017.05.387>
- Oncins, M. (1991). *NTP 283: Encuestas: metodología para su utilización*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de <https://cutt.ly/jul9llc>
- Oncins, M., y Almodóvar, A. (1997). *NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de <https://cutt.ly/Mul9RjT>
- Organización de Aviación Civil Internacional: OACI. (1998). MANUAL DE INSTRUCCIÓN SOBRE FACTORES HUMANOS. *Doc. 9683 – AN/950*
- Organización de Aviación Civil Internacional: OACI. (2009). Manual de gestión de la seguridad operacional. *Doc. 9683 - AN474 (2.ª ed.)*. Recuperado de <https://cutt.ly/AuworPL>
- Organización de Aviación Civil Internacional: OACI. (2016). Manual para la supervisión de los enfoques de gestión de la fatiga. *Doc. 9966, (2), 1*. Recuperado de <https://cutt.ly/xuXhTYe>
- Organización Mundial de la Salud. (1948, 7 abril). Constitución . Recuperado 15 de junio de 2020, de <https://www.who.int/es/about/who-we-are/constitution>
- Porporatto, M. (2018, agosto 27). Significado de Psicosocial - Qué es, Definición y Concepto. Recuperado de <https://quesignificado.com/psicosocial/>
- ¿Qué es la NOM 035? (2019, 8 abril). Recuperado de <https://cutt.ly/Cy8higZ>
- Rankin, W. (s. f.). MEDA Investigation Process. *Aeromagazine*, 15-21. Recuperado de <https://cutt.ly/cy8jMyA>
- Rico-Jaime, V., y Lee-González, A. (2013). Estrés y fatiga operacionales en sobrecargos de aviación mexicanos. *Revista de Sanidad Militar*, 3, 77-97. Recuperado de <https://cutt.ly/Sy8hd1z>

-
- Sánchez, L. M. (2010). El estudio del factor humano en accidentes de aviación. *Pensamiento Psicológico*, 7(14), 141. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80113673011>
- Santana, V. M. (2018, 29 junio). Factores humanos en aviación. Modelo SHELL – Sociedad Aeronáutica Española. Recuperado de <https://www.sociedadaeronautica.org/factores-humano-en-aviacion-metodo-shell/>
- Seidel, H., & Griffin, M. (2020). *Vibraciones de Cuerpo Completo*. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*, 50.3-50.4. Recuperado de <https://cutt.ly/uuvt4fW>
- Silva, M. G. E., y Portalanza, A. (2015). El burnout y su aplicación en el sector de la aviación: Una aproximación conceptual. *Suma de Negocios*, 6(14), 204-211. <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.10.004>
- Tomás, S. (s. f.). *Síndrome de Burnout. Una Amenaza Silenciosa a la Seguridad de Vuelo*. Hispaaviación. Recuperado de <http://www.hispaviacion.es/sindrome-de-burnout-una-amenaza-silenciosa-a-la-seguridad-de-vuelo/>
- UGT. (2009). *Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector del Transporte Aéreo* (1.ª ed.). Recuperado de <https://cutt.ly/iy8hQyg>
- Van-Drongelen, A., Boot, C., Willemijn, L., Penders, G., Hlobil, H., Van Der Beek, A., & Smid, T. (2013). Flight Schedules and Occupational Accidents Among Cabin Crew: A Longitudinal Study. *Aviation, Space, and Environmental Medicine*, 84(12), 1281. <https://doi.org/10.3357/ASEM.3670.2013>

Textos Legales

España. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Boletín Oficial del Estado, 10 de noviembre de 1995, núm. 269.

-
- España. Real Decreto 1559/2986, de 28 de junio, por el que se reduce la edad de jubilación del personal de vuelo de trabajos aéreos. Boletín Oficial del Estado, 31 de julio de 1986, núm. 182, p. 27243.
- España. Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. Boletín Oficial del Estado, 31 de marzo de 1997, núm. 27.
- España. Real Decreto 1553/2011, de 31 de octubre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de determinadas cualificaciones profesionales de las familias profesionales Seguridad y Medio Ambiente; Transporte y Mantenimiento de Vehículos, y Textil, Confección y Piel. Boletín Oficial del Estado, 8 de noviembre de 2011, núm. 269, p.p 116309 a 116437
- España. Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro. Boletín Oficial del Estado, 01 de enero de 2007, núm. 302.
- Unión Europea. Directiva (CEE) 1989/391 del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo. Diario Oficial de la Unión Europea L 183, 29 de junio de 1989, p.p. 001-008.
- Unión Europea. Sentencia del Tribunal de Justicia sobre << la anulación de la Directiva 93/104/CE del Consejo, de 23 de noviembre de 1993, relativa a determinados aspectos de la ordenación del tiempo de trabajo>>. Diario Oficial de la Unión Europea C 84/94, 12 de noviembre de 1996.
- Unión Europea. Reglamento (EU) 290/2012 del Consejo, de 30 de marzo de 2012, que modifica el **Reglamento** (UE) n o 1178/2011, por el que se establecen requisitos técnicos y procedimientos administrativos relacionados con el personal de vuelo de la aviación civil en virtud del **Reglamento** (CE) n o

216/2008 del Parlamento **Europeo** y del Consejo. Diario Oficial de la Unión
Europea L 100, 30 de marzo de 2012, p.p. 1-56

14 ANEXO I. PROPUESTA DE TFG



PROPUESTA DE TFG DEL GRADO EN SEGURIDAD Y CONTROL DE RIESGOS 2019/2020

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL TUTOR	
APELLIDOS, NOMBRE	Pérez Delgado Marcos Antonio
DNI	42819316D
CATEGORÍA	Docente
APELLIDOS, NOMBRE	Rodríguez Losada Zeltia
DNI	78491648 P
CATEGORÍA	Docente
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE AUTOR/A DEL TFG	
APELLIDOS, NOMBRE	Padrón Gil, Rita
DNI	44744895M
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL TFG	
TÍTULO	Prevención de los Riesgos Psicosociales en los Tripulantes de Cabina de Pasajeros.
BREVE DESCRIPCIÓN DE SU CONTENIDO	Estudio de las condiciones de trabajo derivadas de la organización en los Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP) y las consecuencias en la salud y bienestar del trabajador y la seguridad en vuelo.
ANTECEDENTES DEL TEMA PROPUESTO	<p>Los Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP) constituye uno de los grupo profesionales que forman parte del sector aéreo, sin embargo, a pesar de realizar su trabajo en un medio no habitual y de las condiciones penosas y peligrosas de su actividad, el Real Decreto 1559/1586, solo reconoce dichas condiciones para otros colectivos de vuelo como pilotos, mecánicos de vuelo, operador de cámara, fotografía aérea y medios tecnológicos...Además, el crecimiento del transporte aéreo en los últimos años junto a la aparición de las nuevas compañías de bajo coste y la fuerte competencia en este mercado han ocasionado un cambio estructural que afecta a las condiciones de trabajo y de empleo del personal de vuelo. Por tanto, los riesgos psicosociales en el colectivo de TCP'S aparecen con una mayor incidencia debido a las propias condiciones intrínsecas en las que se desarrolla su trabajo, a la organización de las empresas y a la falta de regulación de los mismos, además de estos, Los riesgos propios que padecen los TCP's de un modo particular y directo son el riesgo por radiaciones ionizantes, la calidad del aire en cabina y el riesgo por embarazo y lactancia. La prevención de estos riesgos es fundamental para garantizar tanto la seguridad y el bienestar del tripulante como para garantizar la seguridad en vuelo. Ante estas condiciones, la Comisión Europea establece una serie de medidas para mantener y promover los altos niveles sociales en el personal de vuelo.</p>

OBJETO DEL TEMA DEL TFG	<p>Objetivo General: Estudio de los Factores de Riesgo Psicosocial y los Riesgos Específicos en los Tripulantes de Cabina de Pasajeros.</p> <p>Objetivo específico: Exploración cuantitativa sobre los riesgos psicosociales en los Tripulantes de Cabina de Pasajeros y propuesta de mejora basada en medidas de prevención.</p>
CONTENIDO DEL TFG	
DURACIÓN MÁXIMA APROXIMADA DEL DESARROLLO DEL TFG	14 créditos equivalentes a 350h., a cada crédito le corresponden 25 horas.
CONTENIDO GLOBAL DE LOS DIFERENTES ASPECTOS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> - Portada - Índice numerado - Índice de tablas y figuras - Listado de Acrónimos - Resumen - Introducción y Justificación - Objetivos - Metodología - Desarrollo del contenido - Conclusiones - Anexos - Fuentes bibliográficas
ESBOZO INICIAL DEL FUTURO ÍNDICE DEL TFG, EN EL QUE SE EXPONGAN A GRANDES RASGOS LOS DISTINTOS APARTADOS DEL MISMO	<p>Capítulo I: Marco Introductorio.</p> <p>Capítulo II: Características del Sector del Transporte Aéreo y el TCP.</p> <p>Capítulo III: Los Factores de Riesgo Psicosocial y los Riesgos Psicosociales.</p> <p>Capítulo IV: Exploración cuantitativa de los Riesgos Psicosociales en los TCP's.</p> <p>Capítulo V: Riesgos Específicos en el Personal de Vuelo.</p> <p>Capítulo VI: Propuesta de Medidas de Mejora.</p> <p>Capítulo VII: Conclusiones</p> <p>Capítulo VIII: Anexos.</p> <p style="text-align: center;">Anexo A: Propuesta</p>
ASIGNATURAS DE LA TITULACIÓN CON EL QUE EL TEMA PROPUESTO TIENE RELACIÓN	Dirección y Gestión de recursos humanos (41202). Estadística básica (41206). Psicología de la personalidad (41207). Gestión del control de riesgos I (41246). Psicología aplicada a la prevención y el control de riesgos (41212). La seguridad y el control de riesgos en el ámbito de la empresa (41225). Riesgos Industriales

Los abajo firmantes manifiestan conocer sus derechos y obligaciones como Tutor/a y Autor/a del TFG, están de acuerdo en la realización del TFG y se comprometen a cumplir los plazos y formalidades establecidas por el Decanato de la Facultad de Ciencias Jurídicas.

En Las Palmas de Gran Canaria, a de de 2019

<p>Firma Tutor/a</p> <p>RODRIGUEZ LOSADA ZELTIA - 78491648P</p> <p>Firmado digitalmente por RODRIGUEZ LOSADA ZELTIA - 78491648P Fecha: 2020.01.10 17:06:04 Z</p>	<p>Firma Tutor/a</p> <p>PEREZ DELGADO MARCOS ANTONIO - 42819316D</p> <p>Firmado digitalmente por PEREZ DELGADO MARCOS ANTONIO - 42819316D Nombre de reconocimiento (DN): cn=S, serialNumber=DCEES-42819316D, givenName=MARCOS ANTONIO, sn=PEREZ DELGADO, c=ES Fecha: 2020.01.07 23:37:59 Z</p>	<p>Firma Autor/a</p> <p>PADRON GIL RITA BELEN (FIRMA)</p> <p>Firmado digitalmente por PADRON GIL, RITA BELEN (FIRMA) Nombre de reconocimiento (DN): cn=S, serialNumber=42744895M, cn=PADRON GIL, sn=RITA BELEN, c=ES Fecha: 2020.01.07 00:51:27 Z</p>
---	---	--

A la Coordinadora del Grado en Seguridad y Control de Riesgos de la Estructura de Teleformación







