



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
Estructura de Teleformación



Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

**EVALUACIÓN DE LOS POSIBLES RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL ÁMBITO LABORAL:
EL CASO DE UN CENTRO AEROPORTUARIO**

TRABAJO DE FIN DE GRADO

JUNIO 2018

ALUMNA: Jessica Amador Figueroa
TUTORA: Elena Chirino Alemán

En las Palmas de Gran Canaria, a 12 de Junio de 2018

**EVALUACIÓN DE LOS POSIBLES RIESGOS PSICOSOCIALES
EN EL ÁMBITO LABORAL:
EL CASO DE UN CENTRO AEROPORTUARIO**

Tutora:

Fdo: Elena Chirino Alemán

Alumna:

Fdo: Jessica Amador Figueroa

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	5
2.1. ANTECEDENTES.....	5
2.2. NORMATIVA	5
2.3. PRINCIPALES RIEGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO.	7
2.4. EFECTOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.....	12
2.4.1 Síndrome del Burnout.	12
3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	14
3.1. PLANTEAMIENTO	14
3.2. OBJETIVO.....	15
3.3. HIPÓTESIS.....	15
4. METODOLOGÍA.....	16
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	16
4.2. MÉTODO.....	16
4.2.1. Participantes.....	16
4.2.2. Instrumentos	17
4.2.3. Procedimiento	19
5. RESULTADOS	20
5.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVOS POR SECTORES.....	21
5.2. ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL.....	27
6. DISCUSIÓN	30
7. CONCLUSIONES	32
8. PROPUESTAS DE MEJORA SOBRE LOS RESULTADOS ANALIZADOS.....	33
9. BIBLIOGRAFÍA.....	36
ANEXOS	1
ANEXO I	2
ANEXO II	8

1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día estudiar los riesgos psicosociales en una organización es una necesidad primordial para el desarrollo de la actividad empresarial. Cada vez más se reconoce la importancia que adquieren los problemas sobre la salud de los trabajadores de estos riesgos, problemas que aparecen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador.

El objetivo de este Trabajo de Fin de Grado es realizar una evaluación de riesgo psicosocial en una organización, concretamente el centro aeroportuario de Tenerife Sur Reina Sofía. Este sector de actividad como en otros sectores la norma obliga a que todas las empresas tengan una evaluación de riesgos psicosociales, pero es necesario indicar que no sólo hay que realizarlas por las obligaciones legales sino porque los riesgos psicosociales tienen un efecto sobre la salud de los trabajadores pudiendo provocar enfermedades cardiovasculares, respiratorias y de otros tipos. La evaluación puede sin embargo, provocar aspectos positivos como aumentar la calidad y la productividad en el sector que se evalúe.

Promover un entorno psicosocial favorable en una organización se ha convertido en los últimos años en un aspecto importante para las empresas. La evaluación de riesgos psicosociales se considera un proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no han podido evitarse, obteniendo y facilitando la información necesaria para que puedan tomarse las medidas preventivas que deben adoptarse. Existen puestos de trabajo y sectores que están más expuestos a los riesgos, en el caso que no ocupa existen factores de riesgos evidentes. Por ello, se hace necesario un proceso de evaluación que constituirá en identificar los riesgos en algunas actividades del sector y valorarlos como parte integral y necesaria de una organización.

Con los resultados obtenidos se podrá conocer los factores de riesgos existentes para la salud de naturaleza psicosocial, se obtendrá información y se utilizará para proporcionar medidas preventivas. Esta evaluación de trabajo de fin de grado será necesaria para corregir las deficiencias de la organización y mejorar las condiciones de trabajo del entorno aeroportuario.

2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES.

Los riesgos psicosociales tienen una historia reciente, sin embargo podemos datar que ya en el año 1974 la llamada Asamblea Mundial de la Salud (órgano decisorio supremo de la Organización Mundial de la Salud) fue el primer medio que dio a conocer la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores. Uno de los primeros documentos publicados sobre el tema fue por la Organización Internacional del trabajo (OIT) en el año 1984, “Los factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y control”.

En el mismo se propone una definición “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”. Como se puede observar la definición muestra la importancia dada por la OIT de estos factores que más adelante incluyen una lista de lo que podrán ser tales factores que son los que incluso se determinan en la actualidad.

2.2. NORMATIVA

Las normas legales y reglamentos vigentes reconocen la obligatoriedad empresarial de intervenir frente a los factores de riesgos psicosociales. Debemos tener muy presente también la normativa de salud laboral, la cual es un punto de partida para el reconocimiento de los riesgos que se presentan en el entorno laboral así como las garantías de seguridad e higiene que determinan los riesgos laborales.

En orden jerárquico de nuestra normativa, la primera referencia que podemos considerar relativa al término que nos ocupa se encuentra en la Constitución Española. Artículo 40.2 de los principios rectores de la política social y económica cita la garantía de la seguridad e higiene en el trabajo.

El Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores podemos encontrar algunas referencias a la integridad física y política adecuada de seguridad e higiene (artículo 4.2 d). También es en el artículo 19 que se menciona la definición de riesgos laborales.

El RD 39/1997, de 07 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención muestra especial importancia por la integración de la actividad preventiva y la evaluación de riesgos. Por otro lado, se deben tener en cuenta las infracciones que el ordenamiento jurídico establece en referencia al incumplimiento de las normas de prevención, RDL 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.

Sin lugar a dudas, las más explícitas al trabajo de estudio que nos ocupa es la *Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales* y el RSP anteriormente mencionado. En ellos, se especifican los riesgos psicosociales, concretamente el art. 4.7.d de la LPRL y arts. 18.2a y 34.c. del RSP.

En el art. 14.2, la LPRL señala expresamente que «el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud en todos los aspectos relacionados con el trabajo. A estos efectos el empresario realizará la prevención de los riesgos laborales», también de los riesgos psicosociales o relativos a la organización del trabajo.

En la actualidad también existe jurisprudencia al respecto, sentencias que condenan la no prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo como por ejemplo la Sentencia 0091/2014 de la sala de los social de la Audiencia Nacional, o la Sentencia 323/2014 del Juzgado de lo Social número 8 de Bilbao.

Tabla 2.2.1: Cuadro - Resumen de la normativa

Normativa Internacional <ul style="list-style-type: none">• Normativa Comunitaria• Convenios de la OIT
Normativa Estatal <ul style="list-style-type: none">• Constitución• Estatuto de trabajadores• LPRL• Reglamento servicios de prevención
Normativa en Salud laboral
Jurisprudencia

Fuente: Elaboración propia

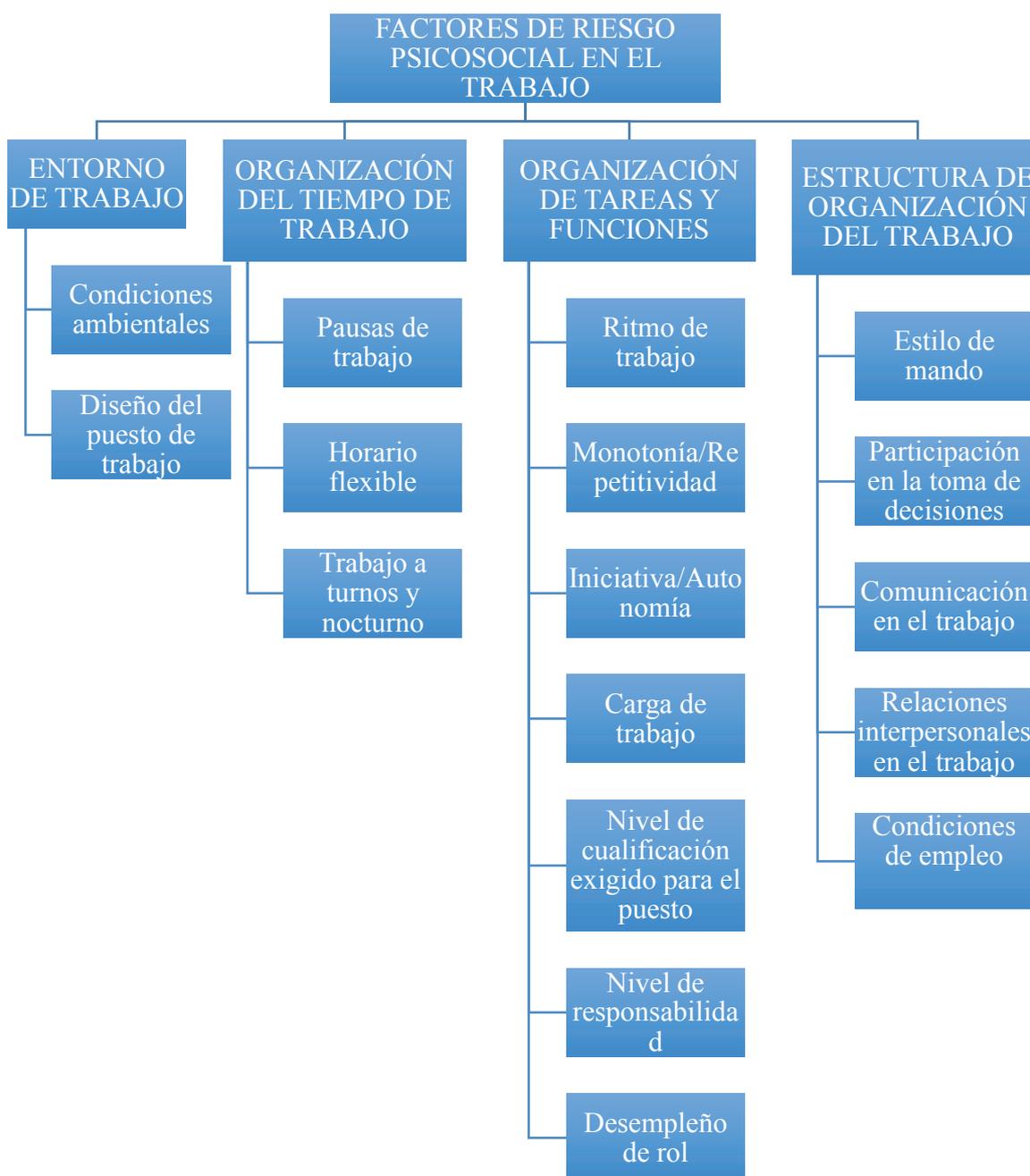
2.3. PRINCIPALES RIEGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO.

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (a partir de ahora INSHT) los riesgos psicosociales se definen como:

Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se representan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y de la salud (física, psíquica o social) del trabajador. (INSHT. NTP443. 1999).

Asimismo, Mansilla y Favieres (s.f) se refieren a factores de riesgos (ver Esquema 2.3.1) que condicionan el ejercicio profesional diferenciando el entorno de trabajo, la organización del tiempo durante la jornada laboral, la organización de las tareas y funciones de los empleados así como la propia estructura de organización del trabajo. Cada uno de estos factores incluye unos indicadores que permiten evaluar los factores psicosociales en el trabajo.

Esquema 2.3.1: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo



Fuente: elaboración propia

En la actualidad son numerosas las organizaciones que hablan sobre riesgos psicosociales emergentes. El entorno cambiante del mundo laboral, social y organizacional hace que surjan nuevos riesgos, no sólo existen el mencionado *mobbing* o el *burnout* sino también se originan otros como la adicción al trabajo (*workaholism*), fatiga laboral, psicopatizaciones y tecnoestrés (relacionado con el uso negativo de las TIC).

Boada y Ficapal (2012) destacan los siguientes riesgos emergentes:

- Jornadas de trabajo prolongadas (relacionado con la adicción al trabajo o workaholism)
- La intensificación en el trabajo (vinculado con la fatiga laboral, la carga mental, la carga física, el mobbing y el tecnoestrés)
- La excesiva exigencia emocional en el trabajo (enlazado con el estrés laboral, el burnout, las psicopatizaciones y el mobbing)
- El desequilibrio entre la vida laboral y personal (relacionado con el burnout y las psicopatizaciones).
- Nuevas formas de contratación laboral e inseguridad en el puesto de trabajo
- Envejecimiento de la población activa
- Intensificación del trabajo
- Fuertes exigencias emocionales en el trabajo
- Desequilibrio entre la vida personal, laboral y familiar de los empleados.

Asimismo, recientes estudios muestran la importancia de considerar el sexo de los trabajadores en la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo. Cifre, Salanova y Franco (2011) en su estudio sobre riesgos psicosociales sobre las diferencias en función del sexo y apoyan claramente la necesidad de evaluar no sólo los factores psicosociales en el ámbito laboral sino también teniendo en cuenta la variable de género. Los autores determinan que existen diferencias tanto en la cantidad como en la calidad de factores psicosociales, así como en su consecuencia sobre la salud psicosocial del trabajador o de la trabajadora. En los resultados la investigación apoya claramente lo señalado en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales sobre la necesidad de evaluar (diagnóstico) e intervenir en riesgos psicosociales considerando el sexo de la persona trabajadora.

Teniendo en cuenta la conceptualización de riesgos psicosociales, realizan un estudio con una muestra heterogénea perteneciente a diversos sectores ocupacionales, compuesta por 1.444 trabajadores (39% Hombres, 61% Mujeres), que contestaron el cuestionario RED (*Recursos Experiencias Demandas*; disponible en la web del equipo WONT). Los resultados muestran, a partir de Análisis de la Varianza Múltiple (MANOVAS), que efectivamente, hombres y mujeres perciben de manera estadísticamente significativa diferentes demandas y falta de recursos en el trabajo

(*riesgos psicosociales*), lo cual incide de manera diferencial en su malestar (*daños psicosociales*) y en su bienestar psicosocial (*salud psicosocial*).

Este estudio también determinó los factores que afectan al síndrome del burnout en función del sexo dejando patente el hecho de que a pesar de que existen factores que afectan del mismo modo a hombres y mujeres, existen otros que no. Por ejemplo, en el caso del burnout, la rutina en el trabajo (demanda) y la falta de autonomía y de apoyo social (falta de recursos) son algunos de los factores que están haciendo que las mujeres se quemen en el trabajo, lo que no ocurre en el caso de los hombres.

Los riesgos psicosociales no se desarrollan en sectores específicos, es decir, no son propios de determinados sectores laborales sino que tienen lugar en variedad de puestos. Existen investigaciones de riesgos psicosociales basadas en sectores de hostelería, educación, personal sanitario, sector aeroportuario, etc.

En un artículo reciente sobre personal sanitario, Leyton, Valdés y Huerta (2017) determinan una dimensión crítica en exigencias psicológicas debido a situaciones de estrés y desgaste emocional por el tipo de trabajo que realizan. El estudio hace referencia a un centro de atención primaria y a un hospital. Las principales desigualdades encontradas demuestran que las diferencias de riesgos que se presentan en ambos centros es debido a la estabilidad laboral con contratos indefinidos, a la alta rotación del personal, cambios en la dirección del establecimiento, apoyo y respeto de los funcionarios. Las exigencias cuantitativas encontradas también adquieren un alto porcentaje, lo que supone que la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizar las tareas son también un problema de riesgo fundamental al igual que la claridad de rol. Esta situación refleja que en los establecimientos considerados en el estudio es un punto crítico la falta de definiciones de las tareas que cada persona realiza y que reflejan la inexistencia o desconocimiento de manuales de organización y procedimientos.

Un informe de FES- UGT junto con CCOO ha desarrollado a lo largo del año 2016 un análisis de la situación actual sobre Riesgos específicos en los vigilantes de seguridad. El análisis indica las posibles causas que pueden producir estrés laboral; turnos y nocturnidad, las relaciones con los superiores, las posibilidades de promoción, el trabajo solidario, etc. Un aspecto importante es la mención que se hace sobre las diferencias de sexo. En él se hace mención a la “doble jornada” que tienen las mujeres vigilantes

debido a la conciliación de su vida laboral y familiar con los turnos de trabajo, fines de semana y festivos junto con las cargas fuera del entorno laboral.

Según la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo los factores psicosociales de riesgo para los trabajadores de limpieza profesional son muchas y variadas. Molina, Duce, Velasco (2011) en un estudio realizado exponen los resultados obtenidos. En el informe destaca el factor-supervisión con un porcentaje muy significativo, la extrema rotación que existe en el sector debido sobretodo a la temporalidad es un factor de riesgo especialmente vulnerable por el riesgo que se tiene a perder el empleo. La existencia de un alto porcentaje de trabajadores expuestos a la violencia psíquica y la falta de prevención son otros factores destacables. Es importante resaltar que la población estudiada presenta un alto riesgo de sufrir problemas de salud mental.

El Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (OPRPS) en 2004 realizó un estudio sobre los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores en el sector del transporte aéreo. En el mismo se observa una elevada carga mental de los trabajadores, bajo grado de autonomía y falta de estabilidad en las condiciones de empleo. Se determina la existencia de un alto nivel ocupacional debido a estos factores y a los estresores del medio ambiente (ruido, temperatura, espacios de trabajo, etc.). El estudio también indica la existencia del síndrome del burnout (lo padecen el 40% de los encuestados). Es característico de este sector la existencia de sensación de insatisfacción personal y profesional, el desgaste y el agotamiento emocional, el sentimiento de indiferencia respecto a su trabajo y las dificultades para olvidar el trabajo después de la jornada laboral.

Según la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2007). El sector servicios es el segundo sector con mayor número de trabajadores con trabajo a turnos un 22,3% y un 9,7% de trabajadores nocturnos. Lo que confirma que es un sector propenso a riesgos. Los trabajadores que forman parte de la encuesta trabajan bajo este tipo de tiempo de trabajo.

2.4. EFECTOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.

Las condiciones psicosociales de trabajo pueden ser positivas o negativas (Kalimo, 1988). El bienestar en el trabajo crea sentimientos y confianza en los trabajadores, aumenta la motivación, la capacidad del trabajo, la satisfacción en el trabajo, la mejora en la salud y la productividad. Sin embargo, cuando se produce una inestabilidad en el trabajo y se producen desequilibrios existen consecuencias y riesgos para el trabajador, efectos psicológicos, reacciones de comportamiento, consecuencias psicológicas e incluso accidentes de trabajo.

Los riesgos psicosociales además de influir en la salud de los trabajadores, también afectan a las organizaciones, los principales problemas hacen mención al absentismo laboral, a la productividad empresarial, siniestralidad y a la conciliación del trabajo con la vida familiar.

El Estrés laboral es uno de los principales riesgos psicosociales. Existen diversas definiciones sobre el concepto, una de las que más aprobación tiene y la que tal vez nos ofrezca una información que nos permita asemejar el estrés psicosocial es la de McGrath (1970): "El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)".

Otros de los riesgos psicosociales es el mobbing, la depresión y el síndrome del burnout. Este último es considerado en la actualidad como un riesgo psicosocial muy importante en el entorno personal, social y laboral. Por este motivo, en este trabajo se incluye una evaluación del mismo. Según el INE el 30% de los europeos sufren este síndrome.

2.4.1 Síndrome del Burnout.

Una de las respuestas al estrés laboral crónico es el "Síndrome de burnout" o "Síndrome de estar quemado en el trabajo". Según Maslach y Jackson (1981) estas respuestas están compuestas por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

Existen una serie de factores que influyen en el desarrollo del burnout. No sólo se deben de tener en cuenta los factores personales sino se deben estudiar variables como las características del puesto y el ambiente del trabajo, según Apiquian (2007) estos son los factores que influyen en el desarrollo del burnout:

- Turnos laborales y el horario de trabajo
- La seguridad y estabilidad en el puesto
- La antigüedad profesional
- El progreso excesivo o el escaso
- La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones
- La estructura y el clima organizacional
- Oportunidad para el control
- Retroalimentación
- Las relaciones interpersonales
- Salario
- La estrategia empresarial

Las personas expuestas a elevados niveles de estrés debido a exigencias laborales son proclives a padecer Burnout. Los trabajadores se ven afectados cuando por ejemplo los horarios de trabajo no les permiten finalizar sus tareas o la sobrecarga laboral es excesiva. A pesar de que puede darse en cualquier profesión, las primeras investigaciones se centraron en el sector de la salud y la educación aunque también se han desarrollado investigaciones en el sector del transporte aéreo y en la seguridad. Hay que tener en cuenta que los trabajadores del aeropuerto, por sus condiciones laborales corren el riesgo de padecer este síntoma; horarios irregulares, turnos de noche, problemas alimenticios, dificultades para compatibilizar la vida social y familiar, etc. Además tienen que resolver altas demandas de los pasajeros y las relaciones con otros trabajadores de la organización. Tampoco podemos obviar los estresores de las condiciones ambientales, ruidos, temperatura y la iluminación los cuales pueden generar situaciones de malestar psicológico. Por todo ello, existe la posibilidad de que el

personal que trabaja en el aeropuerto puede estar expuesto a desarrollar altos niveles de estrés y por tanto el síndrome del Burnout.

Una definición actualizada y ampliamente aceptada del término es la propuesta por Maslach, Schaufeli y Leiter (2001); quienes definen el burnout como "una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo , determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional"

En este estudio se va a analizar a un nivel personal, el agotamiento definido como la sensación de no poder dar más de sí a nivel emocional se determinará con los 9 ítems que componen ésta dimensión.

Se ha propuesto el estudio de esta dimensión ya que según algunos autores lo identifican como el elemento principal del síndrome del burnout. Autores como Shirom (1989) y Leiter (1991) piensan que el agotamiento emocional es el verdadero elemento del síndrome dado que esta dimensión está muy relacionada con el estrés crónico.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

3.1. PLANTEAMIENTO

En la actualidad, los riesgos psicosociales se consideran un problema importante para la seguridad y salud en el trabajo. Según datos de EUROSTAT, un informe que data del 2014, a lo largo de un período de nueve años el 28 % de los trabajadores europeos afirmó estar expuesto a riesgos psicosociales que afectaban a su bienestar mental. En el 2011 el INSHT publicó los resultados de la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo en la cual se indica el aumento de los riesgos psicosociales.

Por lo tanto, los riesgos psicosociales se consideran un problema importante para la seguridad y salud en el trabajo. Los cambios económicos, culturales y sociales, la globalización de mercados, externalización de servicios que demandan las empresas

conlleven a la aparición de nuevos y emergentes riesgos presentes en nuestro entorno laboral.

3.2. OBJETIVO

El objetivo de este trabajo de Fin de Grado es el de estudiar si los trabajadores del aeropuerto de Tenerife Sur presentan en su ámbito laboral riesgos psicosociales dada la importancia que en la actualidad tiene el tema para la salud de los trabajadores y para las empresas.

Lo que se pretende es describir los posibles factores de riesgos psicosociales existentes en un centro de trabajo, analizar las diferencias y aspectos en común de los factores de riesgos en el personal por sectores y prevenir los posibles riesgos psicosociales existentes en un aeropuerto de España con mayor volumen de pasajeros.

3.3. HIPÓTESIS

El sector aeroportuario presenta características que a primera vista pueden identificarse con algunos riesgos psicosociales en el entorno laboral, como por ejemplo temporalidad, trabajo a turnos, nocturnidad, subrogación de trabajadores, jornadas de trabajo, etc. Concretamente, el aeropuerto Reina Sofía en el año 2017 superó una alta cifra de volumen de pasajeros lo que conlleva a pensar que el entramado complejo de actividades de servicios que interactúan para dar servicio al pasajero se vea influenciado por la gran cantidad de demanda incrementando así el volumen de actividad laboral. A pesar de este dato, la experiencia laboral en el aeropuerto de más de una década ha permitido conocer la evolución de las condiciones laborales donde se ha incrementado la externalización de servicios y subcontratación, se ha reducido las plantillas a la vez que se intensifican los ritmos de trabajo y que las nuevas formas de organización implican una alta flexibilidad laboral y polivalencia de tareas entre los trabajadores que formamos parte de las instalaciones aeroportuarias.

4. METODOLOGÍA

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

En este trabajo de Fin de Grado para el análisis de riesgo psicosocial se ha utilizado el instrumento F-Psico, un procedimiento de evaluación psicosocial del INSHT. El método de estudio seleccionado para este trabajo ofrece un total de 9 factores recogidos en el NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación.

El diseño es no experimental, descriptivo y transversal. En definitiva, hemos llevado a cabo un diseño selectivo (Anguera, 1990). Los métodos selectivos son una serie de procedimientos que estudian los fenómenos bajo presentación natural, por lo que tienen en común el no manipular intencionalmente los niveles de la variable independiente. En este caso, se estudia la relación existente entre las variables seleccionando las unidades de observación; esto es, los sujetos, en virtud de que posean en distinto grado o nivel la/s variable/s de interés así como observando su manifestación específica en otra/s.

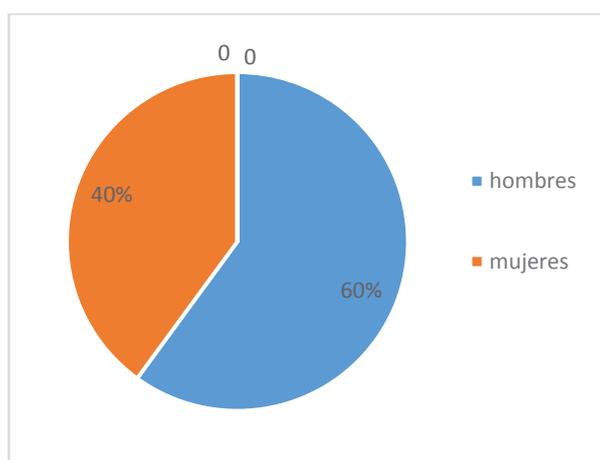
4.2. MÉTODO

4.2.1. Participantes

La muestra pertenece a varios colectivos de trabajadores del centro Aeroportuario Reina Sofía de Tenerife: Bomberos (Personal contratado directamente por Aena), Limpieza y Seguridad (personal subcontratado por el centro Aeroportuario). El total de la muestra es de 69 trabajadores.

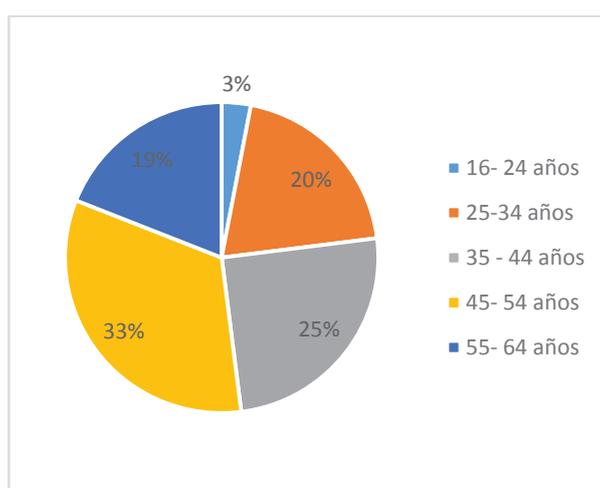
La distribución por sexos es de 28 mujeres representando el 40% del total y 41 hombres que representa el 60% de la muestra. El personal de limpieza es el que tiene mayor número de mujeres trabajando, seguridad presenta mayor equilibrio entre sexos y el tercer colectivo perteneciente al cuerpo de bomberos no tiene mujeres trabajadoras.

Gráfico.4.2.1. Distribución por sexo



En referencia a la edad, un 33 % de los encuestados tienen una edad comprendida entre 45 y 55 años de edad. El que menos porcentaje representa es el grupo de menor edad, entre 14 y 24 años.

Gráfico 4.2.2. Distribución por edad



5.2.2. Instrumentos

El cuestionario aplicado ha sido adaptado del original a un total de 35 preguntas, algunas de ellas múltiples, en las cuales se analizan los 9 factores descritos (ver Anexo I).

Tabla 4.2.1. Relación Factores-Ítems

<p>TIEMPO DE TRABAJO (TT)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en sábados (Ítem 1.1) • Trabajo en domingos y festivos (Ítem 1.2) • Tiempo de descanso semanal (Ítem 1.5) • Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 1.6)
<p>AUTONOMÍA (AU)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Autonomía temporal</i> <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 1.3) - Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 1.7) - Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 1.8) - Determinación del ritmo de trabajo (Ítem 1.9) • <i>Autonomía decisional</i> <ul style="list-style-type: none"> - Actividades y tareas (Ítem 2.1) - Distribución de tareas (Ítem 2.2) - Distribución del espacio de trabajo (Ítem 2.3) - Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 2.4) - Cantidad de trabajo (Ítem 2.5) - Calidad del trabajo (Ítem 2.6) - Resolución de incidencias (Ítem 2.7) - Distribución turnos (Ítem 2.8)
<p>CARGA DE TRABAJO (CT)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Presiones de tiempos</i> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo asignado a la tarea (Ítem 14) - Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 15) - Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 16) • <i>Esfuerzo de atención</i> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de atención (Ítem 24) - Intensidad de la atención (Ítem 4) - Atención sobre múltiples tareas (Ítem 17) - Interrupciones (Ítem 20) - Efecto de las interrupciones (Ítem 21) - Previsibilidad de las tareas (Ítem 22) • <i>Cantidad y dificultad de la tarea</i> <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de trabajo (Ítem 13) - Dificultad del trabajo (Ítem 18) - Necesidad de ayuda (Ítem 19) - Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 1.4)
<p>DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Exigencias cognitivas</i> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidades requeridas (25.1- 25.5) • <i>Exigencias emocionales</i> <ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos de trato con personas (Ítem 25.6) - Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 26) - Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 27.1) - Demandas de respuesta emocional (Ítem 27.2)
<p>VARIEDAD/CONTENIDO (VC)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo rutinario (Ítem 28) • Sentido del trabajo (Ítem 29) • Contribución del trabajo (Ítem 30) • Reconocimiento del trabajo (Ítem 31)
<p>PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grado de participación (Ítem 3) • Control ejercido por el inmediato superior (Ítem 5)

INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)

- Información proporcionada al trabajador (Ítem 6)
- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 32)
- Valoración de la formación (Ítem 33)
- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 34)
- Satisfacción con el salario (Ítem 35)

DESEMPEÑO DE ROL (DR)

- Ambigüedad de rol (Ítem 7)
- Conflicto de rol (Ítems 8.1 – 8.4)
- Sobrecarga de rol (Ítem 8.5)

RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 9)
- Calidad de las relaciones (Ítem 11)
- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 10.1)
- Exposición a situaciones de violencia (Ítems 10.2-10.4)
- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 12)
- Exposición a discriminación (Ítem 23)

Para determinar la existencia del síndrome del Burnout se empleó la subescala de agotamiento o cansancio emocional del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Esta subescala se incluye en el instrumento como última pregunta del cuestionario (ítem 36) que consta de nueve subítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo.

5.2.3. Procedimiento

Para la aplicación de las encuestas se informó previamente a los coordinadores de los distintos servicios. En el caso de Bomberos y Limpieza el cuestionario se dejó en las áreas de descanso durante una semana para que fueran realizándolos en los tiempos de descanso, garantizando que fueran contestados de forma voluntaria y anónima. En referencia al personal de seguridad se entregaron directamente al coordinador quién los repartió a los trabajadores, también fueron retirados una semana después de su entrega. Finalmente se recogen 24 cuestionarios de bomberos, 21 de personal de seguridad y 24 de limpieza y los datos recogidos son volcados en la aplicación F-PSICO (versión 3.1.) del INSHT así como analizados por el programa estadístico SPSS (versión 19.0 en castellano) para las diferencias de medias (t de Student) y los análisis por sectores (ANOVA).

5. RESULTADOS

Los resultados globales de la muestra (Tabla 5.1) por sector, sexo e intervalos de edad se expresan en frecuencias

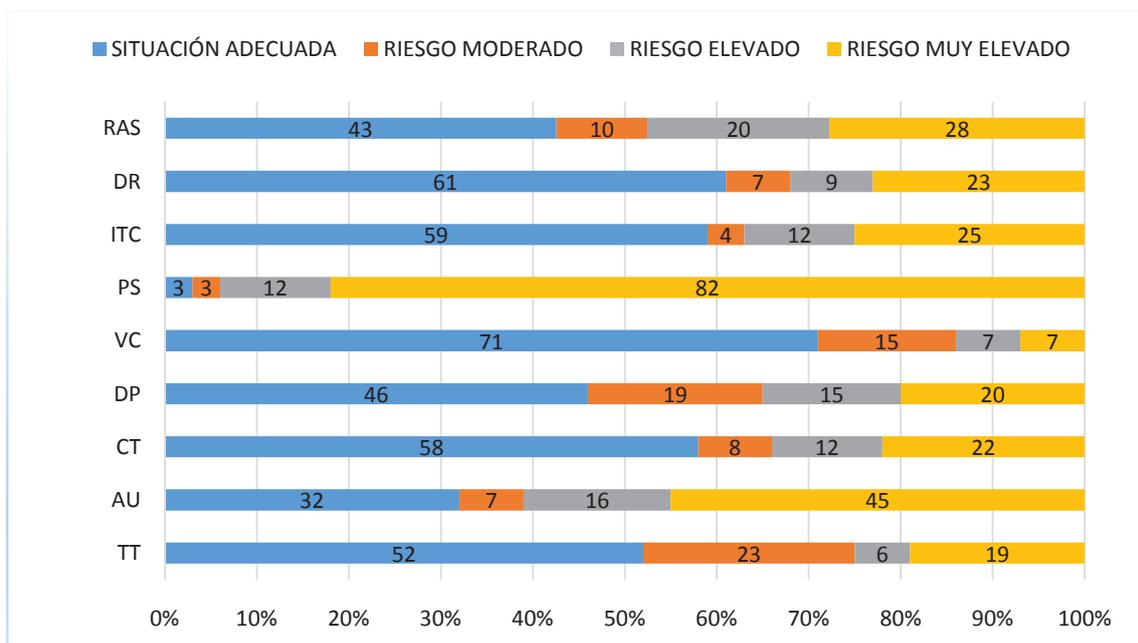
Tabla 5.1. Distribución de frecuencias por sexo y edad

	Cuestionarios analizados	Sexo		Edad				
		mujer	hombre	>16-24	>25-34	>35-44	>45-54	>55-64
LIMPIEZA	24	17	7	0	7	4	7	6
SEGURIDAD	21	11	10	2	5	7	6	1
BOMBEROS	24	0	24	0	2	6	10	6
Total	69	28	41	2	14	17	23	13

Elaboración propia a partir de los datos descriptivos de la aplicación F-Psico

A continuación, se presentan los porcentajes así como el número de personas que se sitúa en cada rango de valoración respecto al total para cada una de las dimensiones (Gráfico 5.1) (*TT=Tiempo de trabajo, AU=Autonomía, CT=Carga de trabajo, DP=Demandas psicológicas, VC=Variedad/Contenido, PS=Participación/Supervisión, ITC=Interés por el trabajador/Compensación, DR=Desempeño del rol, RAS=Relaciones y apoyo social*).

Gráfico 5.1. Resultados encuestas por factores de riesgos



Elaboración propia a partir del informe de la aplicación F-Psico.

De los factores de riesgos analizados se observa que la participación y supervisión ocupa el riesgo más elevado de todos los factores analizados con un 82%. Esto es debido a que un elevado porcentaje de trabajadores no tiene ninguna participación o sólo recibe información de los aspectos laborales. La autonomía determina también un factor de riesgo destacable presentando un 68% de riesgo. Los trabajadores manifiestan no poder decidir las pautas reglamentarias o tener dificultad en la determinación del ritmo de trabajo.

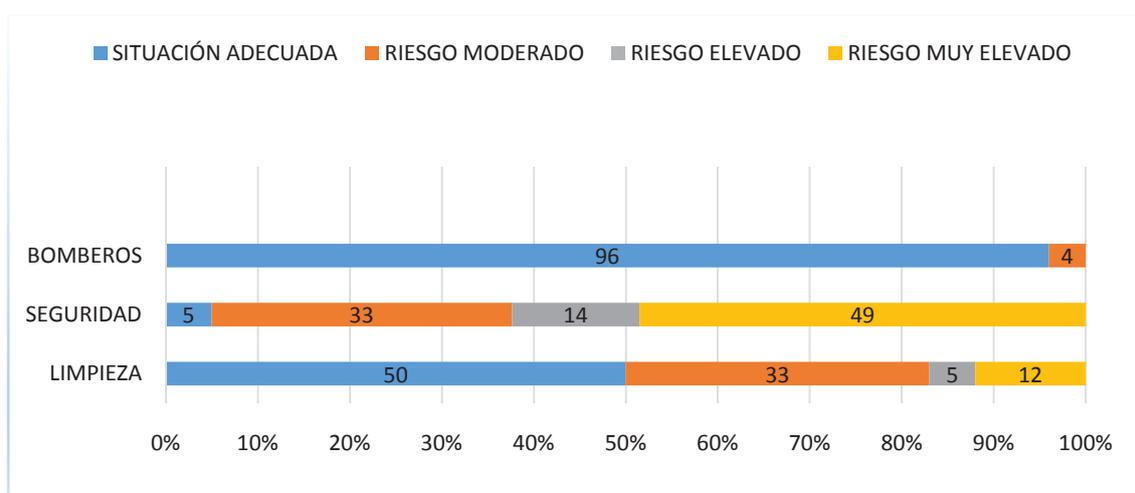
El factor variedad/contenido de la tarea es el que mantiene la situación más adecuada con un 71%, seguido del ITC que mantiene un 59% de situación adecuada.

5.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVOS POR SECTORES

Se determina la situación de riesgo de los factores analizados entre los tres grupos profesionales por trabajador y por porcentaje. En el anexo II se exponen los datos analizados por ítems de las encuestas realizadas.

En las siguientes tablas se exponen los valores obtenidos de las encuestas de cada uno de los 9 factores de riesgos, los gráficos expresan los valores en porcentajes.

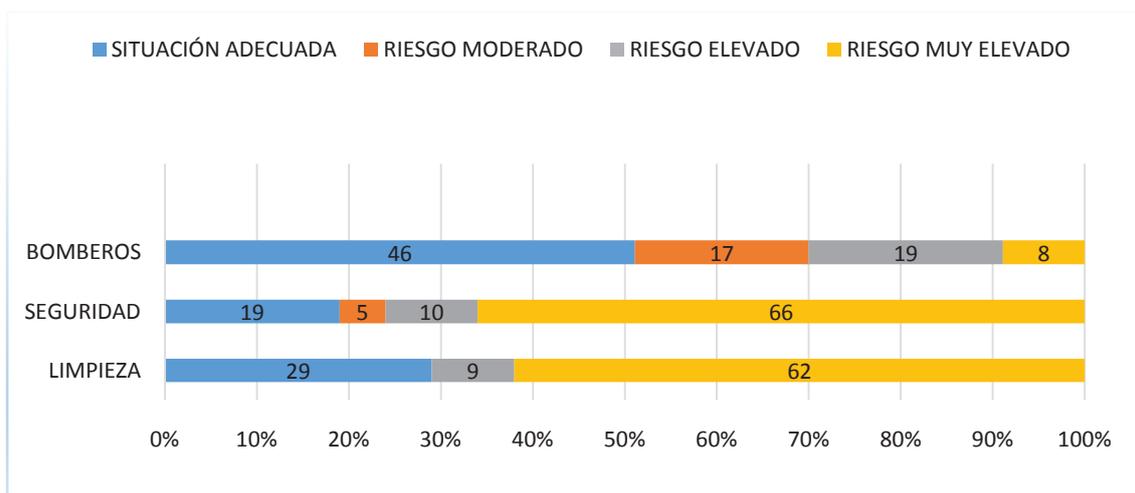
Gráfico 5.1.1: Tiempo de trabajo



En el primer factor expuesto, tiempo de trabajo, se observan diferencias destacables entre los diferentes sectores analizados. Se aprecia sobre todo en seguridad un grupo destacable de riesgo muy elevado. Esto significa que éste factor, que evalúa el impacto

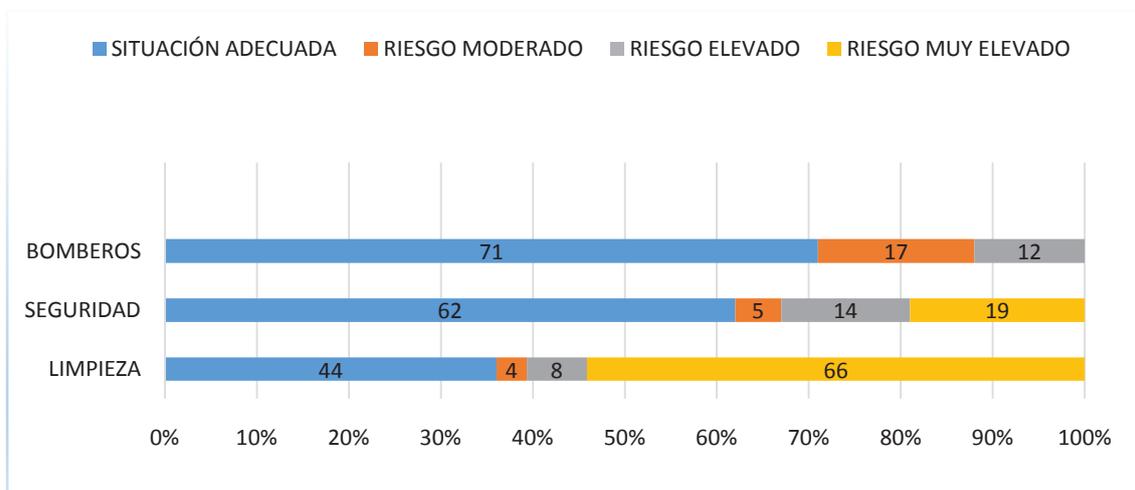
del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso, cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la conciliación familiar- laboral, es un factor de riesgo en este sector y por lo tanto, es un aspecto valorado negativamente por los trabajadores.

Gráfico 5.1.2. Autonomía



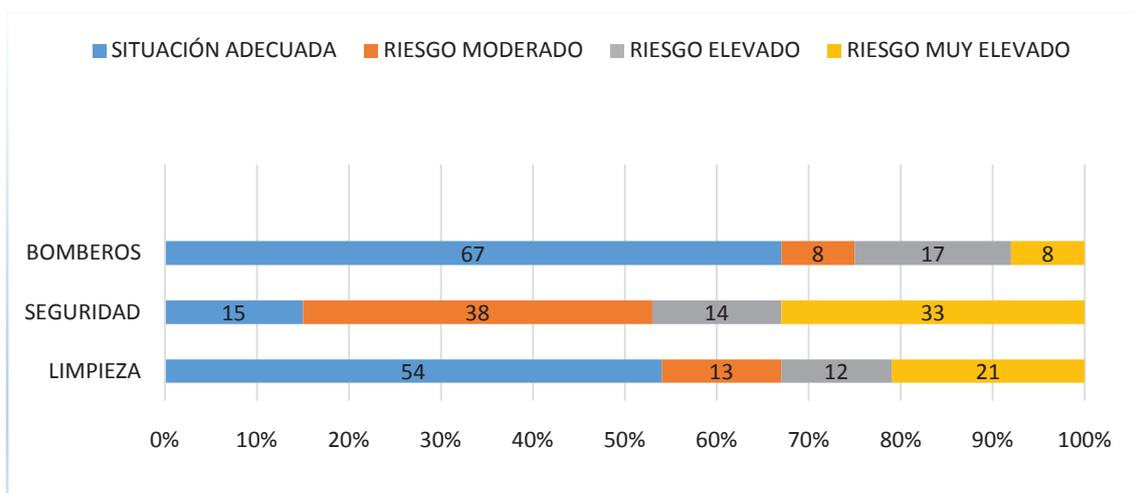
Este segundo factor analizado recoge aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones sobre aspectos de estructuración temporal como es el caso de procedimientos y organización de trabajo. Se observa de manera destacable el riesgo muy elevado del personal de limpieza y seguridad, constituyendo así un porcentaje destacable que supera más del 60% del total de los trabajadores encuestados por sector.

Gráfico 5.1.3. Carga de trabajo



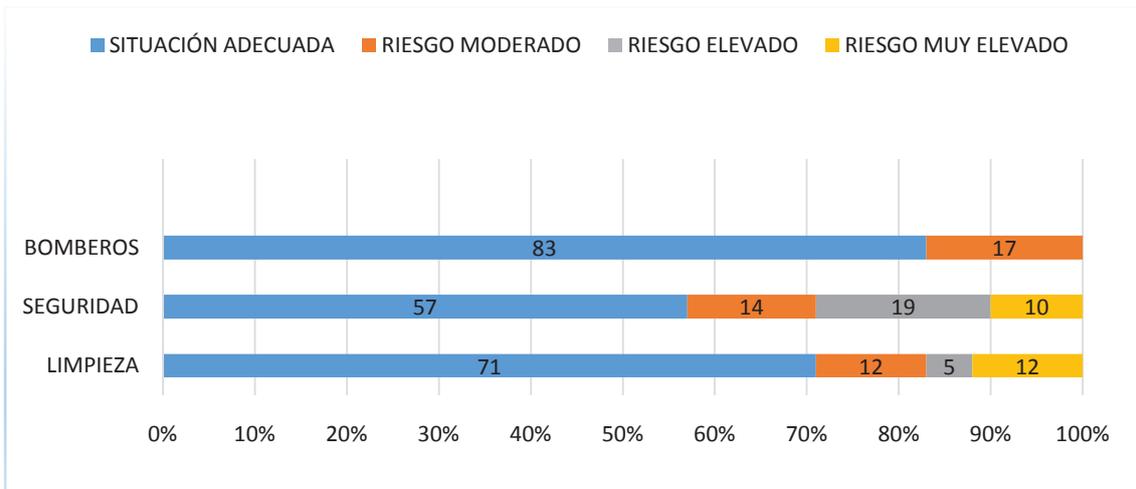
Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga y ésta muestra dificultad. En el estudio se determina que los trabajadores con mayor carga laboral son los trabajadores de limpieza; las presiones de tiempo en este grupo son destacables: el tiempo asignado a la tarea es alto así como la exigencia de trabajar con rapidez. Las tareas de limpieza requieren tiempo de atención y a pesar de que la dificultad de la tarea no es alta si que la cantidad de trabajo que se les asignan en sus funciones es excesiva.

Gráfico 5.1.4. Demandas psicológicas



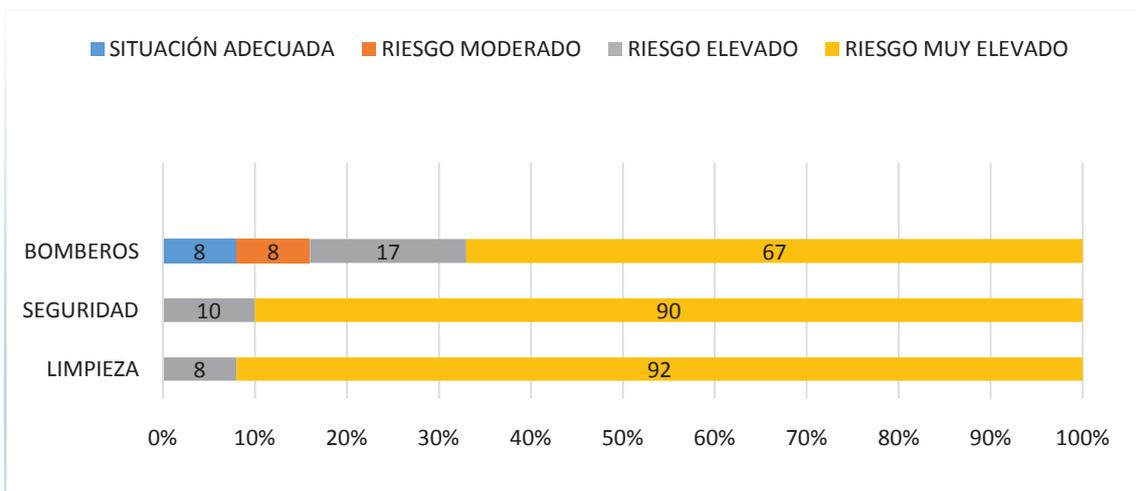
Las demandas psicológicas que hacen referencia en este estudio son de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional. Las primeras son distintivas por el grado de presión o movilización y el esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas. Las emocionales son aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea implica un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. En relación a los conceptos expuestos, el estudio demuestra que el 33% de los trabajadores de seguridad presentan un riesgo muy elevado de demandas psicológicas. El dato es determinado porque el requerimiento de trato con personas es mayor que en los otros sectores lo que implica que están más expuestos a demandas de respuesta emocional.

Gráfico 5.1.5. Variedad y contenido de trabajo



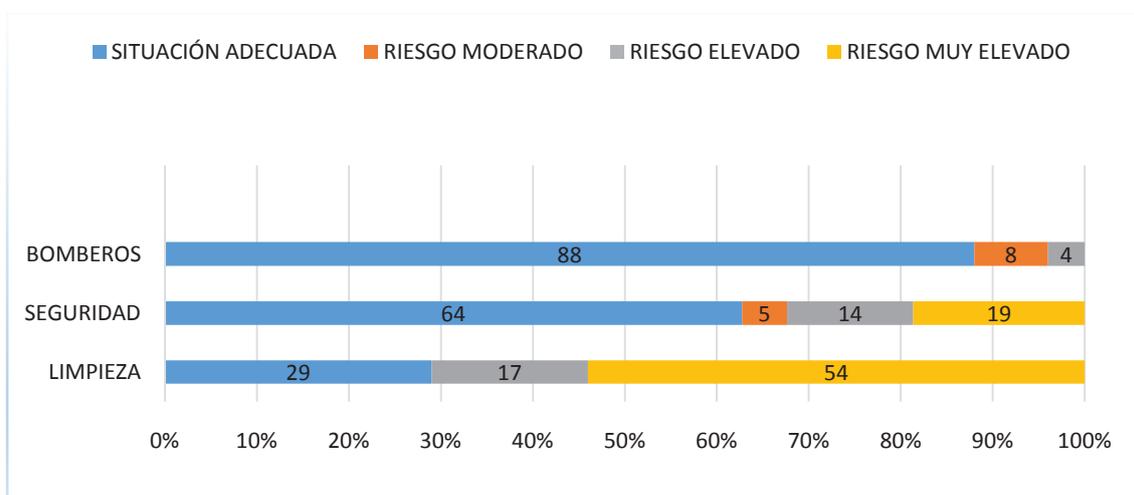
No sólo las prestaciones económicas son valoradas por los trabajadores también hay otros aspectos como el reconocimiento por la sociedad y la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo para el trabajador. La variedad y el contenido del trabajo en este estudio determina en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido. Este factor determina una situación adecuada en ambos sectores; en algunos casos concretos como en limpieza y seguridad el trabajo es bastante rutinario sin embargo, los trabajadores expresan que el sentido del mismo es mucho y la contribución a su trabajo es importante. Por otro lado, el reconocimiento del trabajo por superiores, compañeros, clientes y familiares es bueno y se da con frecuencia.

Gráfico 5.1.6. Participación/Supervisión



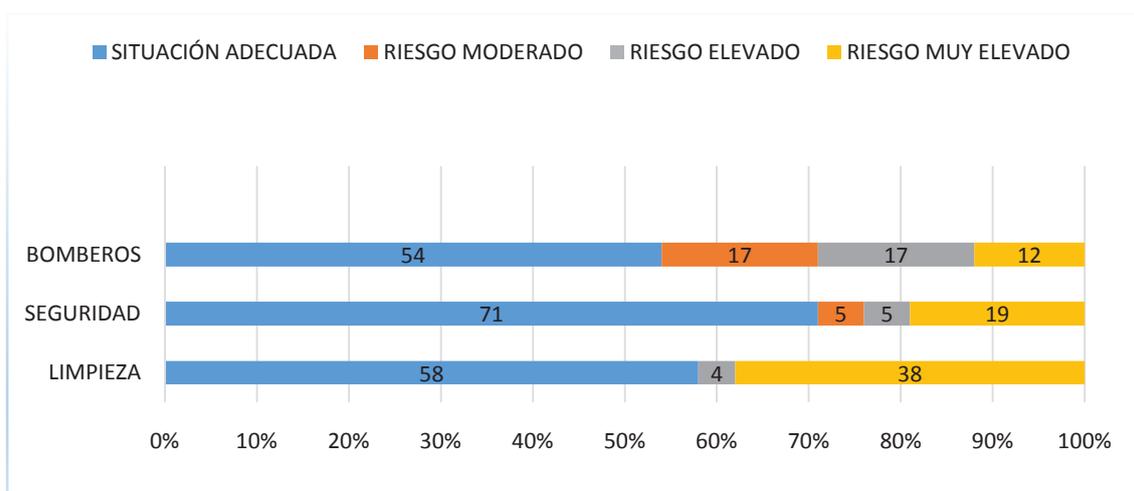
Este es el factor que mayor riesgo presenta de todos los estudiados. El riesgo en ambos sectores es muy elevado. Según el informe que presenta el estudio este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que se ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos el trabajo y el que ejerce la organización sobre le trabajador a través de la supervisión. Los trabajadores de ambos sectores no tienen ninguna participación en los métodos de trabajo, en la reorganización de áreas de trabajo y en la introducción de cambios. En cuanto a la supervisión sobre métodos, planificación, etc. es adecuada en ambos sectores.

Gráfico 5.1.7. Interés por el trabajador/Compensación



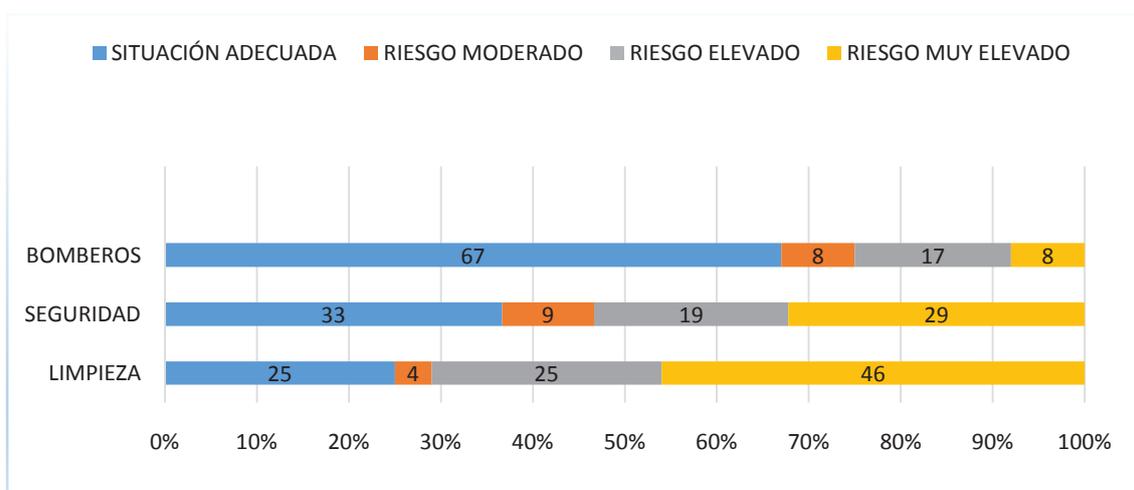
El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Los datos más positivos son los que presentan los bomberos frente al personal de limpieza que muestran datos más preocupantes. En torno a la mitad de los trabajadores de este sector presentan un riesgo muy elevado en este factor; la inexistencia de información sobre formación, posibilidades de promoción, información sobre la empresa es escasa y sobretodo el esfuerzo recompensa junto con el salario muestra insatisfacción por parte del personal.

Gráfico 5.1.8. Desempeño del rol



Este factor supone los problemas que pueden originarse de la definición de las funciones de cada puesto de trabajo. Existe situación de riesgo en ambos sectores aunque con diferencias. La situación más adecuada la presenta seguridad aunque también al igual que los otros sectores presentan riesgos. En concreto, en el sector de limpieza se termina que a pesar de que las tareas y procedimientos están bien especificados se les exige algunas tareas que a veces exceden del cometido del puesto. En general, las especificaciones de las tareas y procedimientos así como la cantidad de trabajo son claras lo que determina el grado de situación adecuada que se establecen en el gráfico.

Gráfico 5.1.9. Relaciones y apoyo social

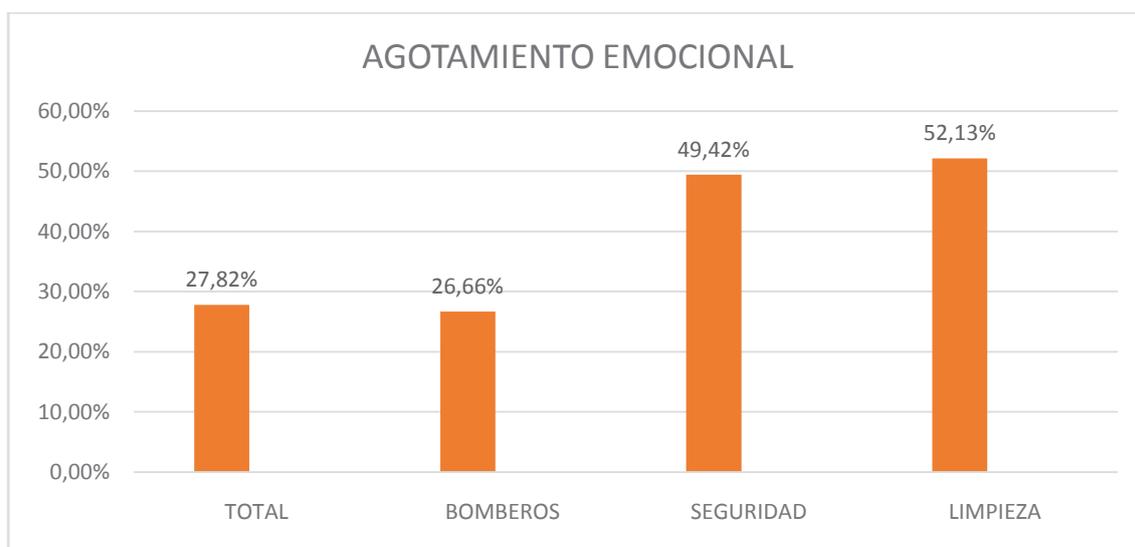


Las relaciones interpersonales se refieren a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Los sectores de limpieza y seguridad presentan alarmas en este factor debido principalmente a la existencia conflictos interpersonales y al poco apoyo existente entre los trabajadores. El personal de bomberos presenta más apoyo y ayuda proveniente de otras personas como jefes y compañeros que los otros sectores.

5.2. ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL

En el estudio se ha analizado una de las dimensiones que componen el síndrome del burnout: el agotamiento emocional conformada por un total de nueve ítems. En el siguiente gráfico (5.2.1) se exponen los porcentajes por sector de trabajadores.

Gráfico 5.2.1. Agotamiento emocional por sectores de actividad



En el NTP 705 del INSHT se establecen los datos normativos para la corrección de las puntuaciones de las escalas de burnout. En ella se establecen los siguientes criterios para los porcentajes analizados. (*menor 5%= muy bajo; 5-25% = bajo; Medio-bajo = 25-50%; Medio-alto 50-75%; Alto = 75-95% y Muy alto más de 95%*).

A nivel general se aprecia la existencia de un nivel medio bajo de agotamiento emocional. Si se analiza por sectores de actividad se observa que el personal de limpieza es el que presenta mayor nivel con un 52,13%, lo que representa un nivel

medio-alto de agotamiento emocional. El departamento de seguridad se encuentra por debajo dentro del margen dado por la categoría de media-baja. Por último, los bomberos se identifican con el nivel de agotamiento emocional medio-bajo aunque con diferencias significativas respecto al sector de seguridad.

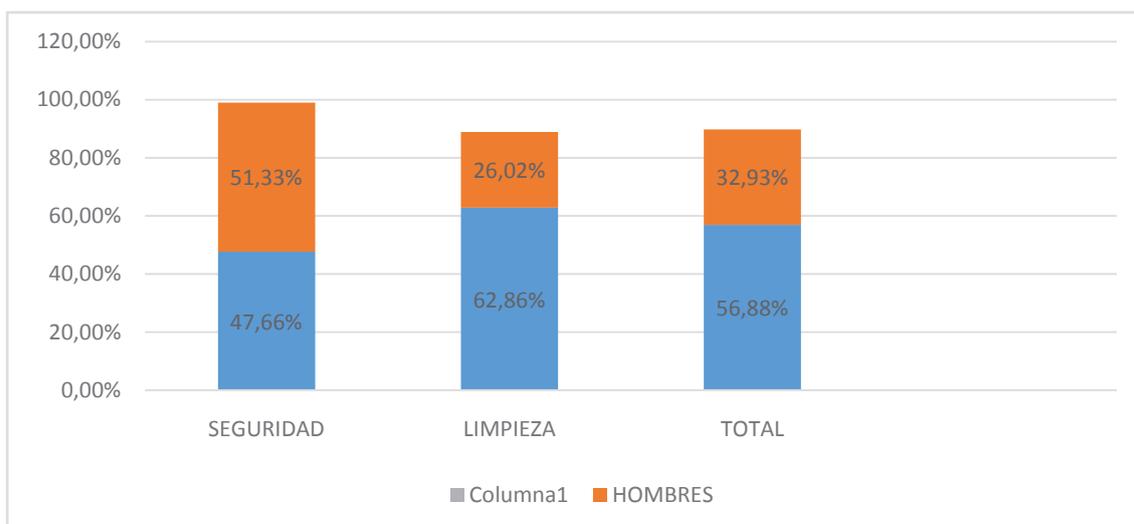
La siguiente tabla (5.2.1) muestra la media de la dimensión de agotamiento emocional por sexo.

Tabla 5.2.1 Dimensión de agotamiento emocional por sexo.

Subescala de Agotamiento Emocional	Hombre	Mujer	t	Sig.
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	2,05	3,39	-4,879	,000
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	1,56	2,43	-2,942	,020
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	1,76	2,79	-3,701	,000
Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	1,49	2,96	-5,404	,001
Siento que mi trabajo me está desgastando	1,80	3,14	-4,426	,000
Me siento frustrado en mi trabajo	1,61	2,29	-2,413	,029
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	1,95	3,14	-3,840	,000
Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	1,56	2,75	-4,514	,000
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	1,29	2,32	-4,031	,000

Existen diferencias significativas del agotamiento emocional entre hombres y mujeres. En todos los ítems se observan diferencias de medias entre ambos sexos. Como se puede observar el nivel crítico es menor o igual que 0,05, rechazamos la hipótesis de igualdad de varianzas y determinamos la existencia significativa de media de las variables analizadas entre ambos sexos. La mayor diferencia de medias se corresponde con el ítem *siento que trabajar todo el día con la gente me cansa* y la que menos difiere es la de *me siento frustrado con mi trabajo*.

Gráfico 5.2.2. Agotamiento emocional según sexo



Analizando los datos por sexos (Gráfico 5.2.2) de los trabajadores encuestados se determina que los hombres tienen menos agotamiento emocional que las mujeres. Las mujeres tienen un 56,88% de agotamiento emocional frente al 32,93% presentado por los hombres. Si analizamos este datos por departamentos se comprueba que en limpieza las mujeres presentan un mayor porcentaje de agotamiento emocional (62,86%) frente al 26,02% que tienen los hombres. Sin embargo, en el departamento de seguridad se determina que de los 10 hombres que realizan la encuesta existe un 51,33% de agotamiento frente al 47,66% que presentan las mujeres de este sector.

Tabla 5.2.2. Agotamiento emocional por sectores

Subescala de Agotamiento Emocional	1	2	3	Sig.	Scheffè
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	1,79	3,00	3,04	,000	(2=3) >1
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	1,38	2,00	2,38	,020	3>1
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	1,33	2,52	2,71	,000	(2=3) >1
Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	1,29	2,48	2,54	,001	(2=3) >1
Siento que mi trabajo me está desgastando	1,50	2,67	2,92	,000	(2=3) >1
Me siento frustrado en mi trabajo	1,38	2,10	2,21	,029	3>1
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	1,33	3,52	2,58	,000	2>3>1
Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	1,29	2,29	2,58	,000	(2=3) >1
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	1,00	1,67	2,46	,000	3>(1=2)

1 Bomberos; 2 Seguridad; 3 Limpieza

Existen diferencias destacables en los diferentes sectores estudiados y en los ítems analizados. Cada sector muestra un grado de agotamiento emocional diferente y así se determina en cada uno de los ítems analizados.

Partiendo de que el ítem de sentirse emocionalmente agotado por su trabajo es el que presenta mayor riesgo en la subescala de agotamiento emocional, es el grupo de limpieza y seguridad los que determinan mayor nivel. Personal de seguridad muestra que están demasiado tiempo en su trabajo, sin embargo, para el personal de limpieza lo que indica más agotamiento emocional es que su trabajo los está desgastando.

6. DISCUSIÓN

El objetivo que se plantea en este trabajo es la existencia de riesgos psicosociales y la dimensión del agotamiento emocional que determina el síndrome del burnout en un centro aeroportuario. Tras observar los resultados se comprueba que el planteamiento de la hipótesis se identifica con los resultados obtenidos, aunque con diferencias en los sectores analizados.

Limpieza es el sector con mayor riesgo seguido por el personal de seguridad. Estos dos sectores tienen en común diversas condiciones laborales: en primer lugar, son empresas subcontratadas por Aena, lo que implica peores condiciones laborales frente al personal propio de Aena (bomberos). Las subrogaciones y el cambio de empresas que provoca la externalización no son nada favorables para el personal de las empresas de servicios y así lo demuestra el estudio realizado ya que cuentan con mayores riesgos y agotamiento emocional, se comprueba en los resultados dados por los factores de relaciones y apoyo social y el interés por el trabajador.

En este sector aspectos comunes como la reducción de plantillas en las empresas subcontratadas produce una intensificación en los ritmos de trabajo. Por otro lado, las nuevas características de los puestos de trabajo como la polivalencia laboral para el ahorro de contrataciones hace que aumente considerablemente la carga de trabajo en este tipo de sector servicios.

La carga de trabajo es mayor en el personal de limpieza debido principalmente al mayor trabajo físico que realizan, los riesgos ergonómicos son los más destacados principalmente los riesgos derivados del esfuerzo físico. Aspectos como la postura de trabajo, la frecuencia de las posiciones forzadas y la fuerza que se tiene que aplicar en la realización de algunas funciones unido al tiempo que tienen para realizar la tarea hacen que la carga de trabajo sea un problema. En el personal de seguridad, sin embargo, se manifiesta la carga laboral producida por el estatismo en posturas forzadas y trabajo repetitivo. Estas características de los trabajos pueden provocar desajustes en la salud de los trabajadores, problemas biológicos, laborales e incluso familiares. En el grupo de bomberos la carga de trabajo no presenta un alto riesgo, las situaciones de alerta son escasas y por ello la carga de trabajo es menor.

El mayor riesgo presentado, la participación-supervisión, el cual se da en los tres sectores, es ocasionado principalmente por la jerarquía establecida en los distintos sectores. Los procesos están establecidos de antemano y no permiten la participación de los empleados. Situación que es características de las empresas con organización formal y con carencia de flexibilidad.

Se aprecia mayor agotamiento emocional en el personal de limpieza y seguridad. En el caso del sector servicios, concretamente el aeroportuario muchos puestos están relacionados con el trato a clientes lo que puede producir exigencias emocionales pues las tareas conllevan un esfuerzo que afecta a las emociones del trabajador, miles de pasajeros pasan por las instalaciones aeroportuarias y hay que atenderlas con reducido personal. El esfuerzo a reprimir los sentimientos o emociones y sobre todo a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas de trabajo conlleva a riesgos psicosociales.

El trabajo rutinario y monótono al que se enfrentan día a día los trabajadores del centro determinan parte del agotamiento emocional concluido. Personal de limpieza realiza tareas monótonas y repetitivas sobre todo de corta duración las cuales carecen de significado y frecuentemente adquieren un efecto poco estimulante para el trabajador lo que desencadena en trastornos fisiológicos, afecciones orgánicas y otras patologías.

Los trastornos de sueño son otro síntoma del cansancio emocional; la nocturnidad a la que están expuestos estos trabajadores es un aspecto fundamental de riesgo. Todos los

trabajadores objeto de estudio realizan horas nocturnas pero no de la misma manera. Personal de bomberos, aunque realizan más horas consecutivas nocturnas tiene áreas de descanso propias y adecuadas. Sin embargo, no ocurre lo mismo con personal de limpieza, los cuales además trabajan en solitario. Personal de seguridad no dispone de áreas de descanso y las horas nocturnas se unen nuevamente a posiciones estáticas prolongadas y a la monotonía laboral. Los trabajadores que trabajan en horarios rotativos y nocturnos son más propensos a sufrir riesgos psicosociales y esto se aprecia también en este estudio realizado.

El agotamiento emocional de las mujeres es mucho mayor que el de los hombres. La conciliación laboral con la vida familiar es uno de los principales problemas que lleva a la fatiga y al cansancio físico y emocional de las mujeres trabajadoras. Otra de las causas se debe también a las diferencias biológicas entre hombres y mujeres. Se comprueba que al igual que en otros sectores y en otros estudios realizados esto es una realidad que hay que cambiar y tener presente como un problema social. El “doble trabajo” para las mujeres es un rol que conlleva consecuencias graves de sobrecarga física y mental y estrés, un aspecto a considerar por la sociedad en general y por las empresas.

7. CONCLUSIONES

1. Analizado por departamentos se observa que el grupo profesional de bomberos es el que mantiene la situación más favorable de los tres estudiados. Personal del departamento de limpieza y seguridad presentan mayores riesgos. Seguridad presenta un riesgo muy elevado principalmente en los factores de tiempo de trabajo, autonomía y demandas psicológicas. En los otros factores, como la carga de trabajo, desempeño de rol, participación supervisión y las relaciones de apoyo social es el personal de limpieza quién sufre un mayor riesgo.
2. En referencia a los factores es el de participación/supervisión el que presenta peores resultados constituyendo así un alto riesgo para el conjunto de sectores estudiados. La autonomía de estos trabajadores también presenta un factor que implica un problema importante entre los factores de riesgos examinados.

3. El factor variedad y contenido de la tarea es el factor que presenta la situación más adecuada frente a los otros factores aunque también presenta algunos riesgos a tener en cuenta.
4. En relación al agotamiento emocional estudiado el sector limpieza es el que mayor agotamiento emocional presenta seguido con poca diferencia del personal de seguridad. Al igual que en el conjunto de factores estudiados es el departamento de bomberos el que adquiere una mejor valoración constituyendo grandes diferencias con los otros dos sectores estudiados.
5. El estudio pormenorizado de sexos demuestra que las mujeres sufren mayor agotamiento emocional que los trabajadores hombres. Valorándose los puestos de trabajo de limpieza y seguridad pues el departamento de bomberos está compuesto únicamente por hombres.

8. PROPUESTAS DE MEJORA SOBRE LOS RESULTADOS ANALIZADOS

En la evaluación de riesgos psicosociales realizada el factor participación y la supervisión son los que suponen un mayor riesgo. Los trabajadores deben estar implicados en las tareas que realizan y para ello deben participar en los procedimientos de mejora. Para una mayor participación pueden llevarse a cabo en la organización comités o equipos de trabajo que ofrezcas alternativas a los procedimientos ya existentes y que incluso supongan mejoras para los mismos. También la organización podría convocar a estos comités cuando se pretenda establecer un método nuevo de trabajo o modificaciones en los ya existentes para que los trabajadores den su opinión y participen en las decisiones. Por otro lado, referente a la supervisión es importante que la empresa no realiza controles muy exhaustivos y que deje atrás la supervisión estricta y pase a dar más autonomía a los empleados.

El fomento de la autonomía laboral es una medida que tiene que estar presente en las medidas que tiene que tomar la organización ya que es factor con un alto riesgo. “No es posible mantener las formas habituales de dirección y diseño basadas exclusivamente en el control jerárquico, siendo necesario fomentar el trabajo en grupo, la

descentralización, la interacción entre las personas, su autonomía y capacidad de iniciativa” (Grant, 1996).

Trabajar con equipos de trabajo auto-gestionados es una solución al riesgo presente. Según Pérez y Sáenz (2010) los equipos autogestionadores presentan ventajas para las organizaciones; refuerzan la formación de conocimiento, al facilitar que el trabajador se sienta integrado y comprometido con la organización y el control de sus funciones. El trabajo en grupo compensa la necesidad de afiliación de los trabajadores, amplía el sentimiento de seguridad y facilita el desarrollo profesional mediante relaciones interpersonales entre compañeros. En el caso de nuestro estudio establecer equipos especializados en lugar de los multifuncionales es más adecuado ya que los primeros son más ajustados para trabajos rutinarios.

Las demandas psicológicas, aspecto relacionado con las exigencias cognitivas y las situaciones emocionales también adquieren un riesgo en los trabajadores objeto de este estudio. Como medidas de prevención para este tipo de riesgo es primordial establecer objetivos y metas claras así como marcar las prioridades en las tareas. Por otro lado, es imprescindible adecuar el volumen de trabajo al tiempo de realización de las tareas para no sobrecargar al trabajador. Referente al trabajo emocional no es algo que pueda prevenirse totalmente puesto que es son exigencias de las características del puesto. Sin embargo, para prevenir las consecuencias negativas se debe fomentar el apoyo social entre el grupo de trabajo.

En relación al tiempo de trabajo un mecanismo de mejora estaría relacionado con la compatibilidad de la vida laboral y vida social; reorganizar tiempos de trabajo y turnos, medidas de flexibilidad laboral. Establecer ejemplos de buenas prácticas que van más allá de la legalidad, es decir, medidas que mejoran la normativa como ampliación de permisos, beneficios sociales de apoyo económico, etc.

En referencia al agotamiento emocional estudiado y teniendo en cuenta la existencia del mismo en los sectores analizados. La guía de buenas prácticas NTP 705 del INSHT sobre consecuencias, evaluación y prevención del Burnout establecen una serie de medidas a nivel individual, organizacional e interpersonal. Teniendo en cuenta el estudio realizado y tras obtener los resultados, las medidas que se deberían tener en

cuenta para evitar el agotamiento emocional son las que a continuación se exponen según el NTP mencionado:

Tabla 8.1. Medidas preventivas para el agotamiento emocional

Nivel organizativo	Nivel interpersonal	Nivel individual
Ajustar los objetivos de la organización y los del individuo.	Mejorar los vínculos sociales entre los trabajadores.	Realizar una orientación profesional al inicio del trabajo.
Establecer mecanismos de feedback.	Promover y planificar el apoyo social en el trabajo	Tener presente la diversificación de las tareas y la rotación en las mismas.
Promover el trabajo en equipo.	Generar grupos de apoyo para discutir la relación con el trabajo por parte de los profesionales.	Poner en práctica programas de formación continua y reciclaje.
Disponer de oportunidad para la formación continua y desarrollo del trabajo.	Dirigir bien y con un estilo correcto. Formar a los gestores en ello.	Mejorar los recursos de resistencia y proteger a la persona para afrontar las situaciones estresantes.
Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones.	Entrenamiento en habilidades sociales	Formar en la identificación, discriminación y resolución de problemas.
Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad	Reforzar la dinámica grupal.	Establecer programas de supervisión profesional individual.
Regular las demandas en lo referente a la carga de trabajo, adecuarla.	Establecer trabajos de supervisión (en grupo) a los trabajadores.	Incrementar los recursos o habilidades comunicativas y de negociación.
Promover la colaboración y no la competitividad en la organización	Favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento.	Trabajar el feedback, reconociendo adecuadamente las actividades finalizadas.
Fomentar la flexibilidad horaria.	Formar a los trabajadores en estrategias de colaboración y cooperación grupal.	Adquirir un ajuste individuo puesto de trabajo
Favorecer y crear planes de promoción transparentes e informar de los mismos.		
Promover la seguridad en el empleo.		
Proporcionar a los trabajadores los recursos adecuados para conseguir los objetivos establecidos		

Fuente: elaboración propia extraída de los datos del NTP705

9.BIBLIOGRAFÍA

- Anguera, M.T. (1990). Metodología observacional. En J. Arnau, M.T. Anguera y J. Gomez Benito: *Metodología de la investigación en las Ciencias del Comportamiento* (pp. 125-236). Murcia: Universidad de Murcia.
- Apiquian, A. (2007). Síndrome del Burnout en las empresas. Presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán 26 y 27 de abril, 2007. Recuperado de <http://xurl.es/c8p7j>
- Boada-Grau, J., Ficapal-Cusí, P. (2012). Salud y trabajo: los nuevos y emergentes riesgos psicosociales. <http://xurl.es/js173>
- Cifre, A., Salanova, M., Franco, J. (2011). Riesgos psicosociales de hombres y mujeres en el trabajo: ¿Una cuestión de diferencias?. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, nº 82, p. 28-36.
- Grant, R.M. Dirección Estratégica. Conceptos, Técnicas y Aplicaciones. Civitas, Madrid.
- Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. CEM (2013). Edición octubre 2013. Recuperado de <http://xurl.es/r866w>
- Guía Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector del transporte aéreo. Edita comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Madrid, diciembre de 2009. Recuperado de <http://xurl.es/yat53>
- Guía Riesgos psicosociales específicos en los vigilantes de seguridad. Análisis de la situación actual y propuestas prácticas preventivas. Federación de Servicios UGT (FeS-UGT). Comisiones Obreras de Construcción y Servicios.
- INSHT. NTP443. Año 1999. Factores Psicosociales: metodología de evaluación.
- INSHT. NTP705. Año 2000. Síndrome de estar quemado por el trabajo o “Burnout” II: consecuencias, evaluación y prevención.
- INSHT. NTP926. Año 926. Factores Psicosociales: metodología de evaluación.
- INSHT.NTP704. Año 2000. Síndrome de estar quemado por el trabajo “burnout” I: definición y proceso de generación. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). Aproximación marco normativo. Recuperado de <http://xurl.es/c3evd>
- Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988). “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, editado por la OMS”.

- Leyton, C., Valdés, S., Huerta, P. (2017) Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. *Revista de Salud Publica; Bogota* Tomo 19, N.º 1.
- López, I., Martín, J., Lureño, L. y Jaén, M. (2013). Resultados de la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo: aumento de los riesgos psicosociales. Laboratorio de Psicología del trabajo y estudios de seguridad de la universidad de Madrid. Recuperado de <http://xurl.es/pjr2c>
- Malasch, C., Jackson, SE., (1981). Maslach Burnout Inventory.
- Mansilla, I., y Favieres, A. (s.f). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Recuperado de <http://xurl.es/5fc92>.
- Martínez, G (2014). Los factores psicosociales: historia del concepto. Recuperado de <http://xurl.es/oww9t>
- McGrath, J. (1970). *Social and Psychological Factors in Stress*.
- Molina, C., Duce, M., Velasco, M. (2011). Los riesgos psicosociolaborales en el sector de servicios de limpieza: incidencia e intervención.
- Moreno, B y Baez, C (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de <http://xurl.es/x7d66>
- Moreno, B. (2011). Factores y Riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Artículo Medicina y Seguridad del trabajo*, 57. Suplemento 1: 1-262. Recuperado de <http://xurl.es/mdlm7>
- Pérez, G. y Sáenz F. (2010). Autonomía laboral, transferencia de conocimiento y motivación de los trabajadores como fuente de ventajas competitivas. *Revista Cuad. Econ.*, Volumen 29, Número 52, p. 183-212. Recuperado de <http://xurl.es/3qzkg>
- Portal de Riesgos Psicosociales. Instituto Nacional de Seguridad Salud y Bienestar en el trabajo. Recuperado de <http://www.insht.es>
- Rodríguez, J. (2014). *Manual de Riesgos Psicosociales*. Manual docente de la estructura de Teleformación ULPGC. Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos. Edición: Vicerrectorado de Ordenación Académica y Espacio Europeo de Educación Superior. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

ANEXOS

ANEXO I

EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL AEROPUERTO TENERIFE SUR

Este cuestionario forma parte de un estudio para un Trabajo de Fin de Grado en la ULPGC. El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en su trabajo. El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad. Rogamos conteste con sinceridad a todas las preguntas.

MUCHAS GRACIAS POR VUESTRA COLABORACIÓN

Sexo: Mujer Hombre Edad: _____ Puesto de trabajo:-

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
1. ¿Qué horarios y dedicación laboral supone tu trabajo?				
¿Trabajas los sábados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Trabajas los domingos y festivos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extras o llevarte trabajo a casa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Tu horario laboral te permite compaginar tú tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausas para la comida o bocadillo)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Puedes tomar decisiones relativas a...				
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La distribución de turnos rotativos					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:					Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
Introducción de cambios en los equipos y materiales					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo? (rodea)								
Muy alta		Alta		Media		Baja		Muy baja
5. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos					No interviene	Insuficiente	Adecuada	Excesiva
El método para realizar el trabajo					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?					No hay información	Insuficiente	Es adecuada	
Las posibilidades de formación						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?					Muy clara	Clara	Poco clara	Nada clara
Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo					Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca

Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. Si tienes que realizar tu trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no hay otras personas
Tus jefes	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>				
10. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:		Raras veces	Con frecuencia	Constantemente	No existen
Los conflictos interpersonales		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia de física		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío...		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?		Buenas	Regulares	Malas	No tengo compañeros
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores (elige una opción)					
Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema					<input type="checkbox"/>
Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema					<input type="checkbox"/>
Tiene establecido un procedimiento formal de actuación					<input type="checkbox"/>
No lo sé					<input type="checkbox"/>
13. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:	Excesiva	Elevada	Adecuada	Escasa	Muy escasa
	<input type="checkbox"/>				
		Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
14. ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ritmo de trabajo?				
17. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. El trabajo que realizas, ¿Te resulta complicado o difícil?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. ¿Te sientes discriminado en tu entorno laboral?(por razones de raza, sexo, formación...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. ¿A lo largo de tu jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. En qué medida tu trabajo requiere:	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas (clientes, pasajeros, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>				
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, etc.)	<input type="checkbox"/>				

27. Por el tipo de trabajo que tienes,	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	
¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes (pasajeros, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
28. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?	No <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Bastante <input type="checkbox"/>	Mucho <input type="checkbox"/>	
29. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?	Mucho <input type="checkbox"/>	Bastante <input type="checkbox"/>	Poco <input type="checkbox"/>	Nada <input type="checkbox"/>	
30. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?	No es muy importante <input type="checkbox"/>	Es importante <input type="checkbox"/>	Es muy importante <input type="checkbox"/>	No lo sé <input type="checkbox"/>	
31. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
Tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El público, clientes, pasajeros...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?	Adecuadamente <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Insuficiente en algunos casos <input type="checkbox"/>	No existe posibilidad de desarrollo profesional <input type="checkbox"/>	
		Muy adecuada	Suficiente	Insuficiente en algunos casos	Totalmente insuficiente
33. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa proporciona es:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?	Muy satisfecho <input type="checkbox"/>	Satisfecho <input type="checkbox"/>	Insatisfecho <input type="checkbox"/>	Muy insatisfecho <input type="checkbox"/>	

36. Para finalizar, señala la respuesta más oportuna sobre la frecuencia con que sientes los enunciados	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Siento que mi trabajo me está desgastando	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me siento frustrado en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANEXO II

FRECUENCIAS SEGÚN DIMENSIONES

PERFILES:

1. TIEMPO DE TRABAJO

Trabajo los sábados	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
<i>SEGURIDAD</i>	71	28	0	0
<i>LIMPIEZA</i>	50	37	4	8
<i>BOMBEROS</i>	0	29	70	0
Trabajo en domingos y festivos				
<i>SEGURIDAD</i>	71	28	0	0
<i>LIMPIEZA</i>	45	37	4	12
<i>BOMBEROS</i>	0	25	75	0
Tiempo de descanso semanal				
<i>SEGURIDAD</i>	28	23	38	9
<i>LIMPIEZA</i>	50	33	12	4
<i>BOMBEROS</i>	79	16	4	0
Compatibilidad vida laboral- vida social				
<i>SEGURIDAD</i>	9	4	52	33
<i>LIMPIEZA</i>	33	33	33	0
<i>BOMBEROS</i>	50	33	16	0

2. AUTONOMÍA

2.1. AUTONOMÍA TEMPORAL

Posibilidad de atender asuntos personales	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
<i>SEGURIDAD</i>	28	14	38	19
<i>LIMPIEZA</i>	33	25	20	20
<i>BOMBEROS</i>	29	8	62	0
Distribución de pausas reglamentarias				
<i>SEGURIDAD</i>	9	9	23	57
<i>LIMPIEZA</i>	12	0	29	58
<i>BOMBEROS</i>	29	33	33	4
Adopción de pausas no reglamentarias				
<i>SEGURIDAD</i>	14	9	33	42
<i>LIMPIEZA</i>	4	0	33	62
<i>BOMBEROS</i>	25	20	45	8
Determinación del ritmo				
<i>SEGURIDAD</i>	4	14	33	47
<i>LIMPIEZA</i>	29	4	29	37
<i>BOMBEROS</i>	4	25	62	8

2.1. AUTONOMÍA DECISIONAL

Actividades y tareas	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
<i>SEGURIDAD</i>	0	14	28	57
<i>LIMPIEZA</i>	4	4	29	62
<i>BOMBEROS</i>	4	16	50	29

Distribución de tareas				
<i>SEGURIDAD</i>	0	0	28	71
<i>LIMPIEZA</i>	4	4	37	54
<i>BOMBEROS</i>	4	25	45	25
Distribución del espacio del trabajo				
<i>SEGURIDAD</i>	0	0	14	85
<i>LIMPIEZA</i>	0	0	37	62
<i>BOMBEROS</i>	8	8	45	37
Métodos, procedimientos y protocolos				
<i>SEGURIDAD</i>	9	9	19	61
<i>LIMPIEZA</i>	8	25	8	58
<i>BOMBEROS</i>	8	20	33	37
Cantidad de trabajo				
<i>SEGURIDAD</i>	4	4	4	85
<i>LIMPIEZA</i>	4	0	29	66
<i>BOMBEROS</i>	0	20	41	37
Calidad de trabajo				
<i>SEGURIDAD</i>	0	9	9	80
<i>LIMPIEZA</i>	4	0	25	70
<i>BOMBEROS</i>	0	29	41	29
Resolución de incidencias				
<i>SEGURIDAD</i>	4	9	52	33
<i>LIMPIEZA</i>	4	0	37	58
<i>BOMBEROS</i>	4	29	41	25
Distribución de turnos				
<i>SEGURIDAD</i>	0	4	14	80
<i>LIMPIEZA</i>	0	0	100	0
<i>BOMBEROS</i>	8	8	41	41

3. CARGA DE TRABAJO

3.1.PRESIONES DE TIEMPO

Tiempo asignado a la tarea	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
<i>SEGURIDAD</i>	47	33	19	0
<i>LIMPIEZA</i>	12	41	16	29
<i>BOMBEROS</i>	54	37	8	0
Tiempo de trabajo con rapidez				
<i>SEGURIDAD</i>	42	42	14	0
<i>LIMPIEZA</i>	45	37	12	4
<i>BOMBEROS</i>	29	37	29	4
Aceleración del ritmo de trabajo				
<i>SEGURIDAD</i>	33	42	23	0
<i>LIMPIEZA</i>	29	41	25	4
<i>BOMBEROS</i>	8	41	41	8

3.2.ESFUERZO Y DECISIÓN

Tiempo de atención	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
<i>SEGURIDAD</i>	76	14	4	4
<i>LIMPIEZA</i>	66	8	25	0
<i>BOMBEROS</i>	62	20	16	0

Atención múltiples tareas					
<i>SEGURIDAD</i>		33	33	28	4
<i>LIMPIEZA</i>		29	37	20	12
<i>BOMBEROS</i>		12	20	58	8
Interrupción en la tarea					
<i>SEGURIDAD</i>		4	19	47	28
<i>LIMPIEZA</i>		45	8	29	16
<i>BOMBEROS</i>		0	25	70	4
Efectos en las interrupciones					
<i>SEGURIDAD</i>		4	9	58	57
<i>LIMPIEZA</i>		50	4	29	16
<i>BOMBEROS</i>		0	12	58	29
Previsibilidad en las tareas					
<i>SEGURIDAD</i>		19	42	9	28
<i>LIMPIEZA</i>		33	29	12	25
<i>BOMBEROS</i>		12	25	54	8
Intensidad en la atención					
	Muy alta	Alta	Media	Baja	Muy baja
<i>SEGURIDAD</i>	70	16	12	0	0
<i>LIMPIEZA</i>	25	29	45	0	0
<i>BOMBEROS</i>	47	42	9	0	0

3.3.CANTIDAD Y DIFICULTAD EN LA TAREA.

Dificultad del trabajo	Siempre o casi siempre		A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
<i>SEGURIDAD</i>	0		14	14	71
<i>LIMPIEZA</i>	8		12	8	70
<i>BOMBEROS</i>	0		4	50	45
Necesidad de ayuda					
<i>SEGURIDAD</i>	0		4	19	76
<i>LIMPIEZA</i>	8		0	25	66
<i>BOMBEROS</i>	4		8	79	8
Trabajo fuera del horario habitual					
<i>SEGURIDAD</i>	14		33	28	33
<i>LIMPIEZA</i>	0		8	12	79
<i>BOMBEROS</i>	0		12	66	20
Cantidad de trabajo					
	Excesiva	Elevada	Adecuada	Escasa	Muy escasa
<i>SEGURIDAD</i>	4	52	42	0	0
<i>LIMPIEZA</i>	45	25	29	0	0
<i>BOMBEROS</i>	0	4	91	4	0

4. DEMANDAS PSICOLÓGICAS.

Requerimientos de aprendizaje	Siempre o casi siempre		A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
<i>SEGURIDAD</i>	28		23	19	28
<i>LIMPIEZA</i>	16		0	20	62
<i>BOMBEROS</i>	41		54	4	0
Requerimientos de adaptación					
<i>SEGURIDAD</i>	47		4	28	19
<i>LIMPIEZA</i>	16		8	29	45
<i>BOMBEROS</i>	45		34	16	0
Requerimientos de iniciativa					
<i>SEGURIDAD</i>	19		38	19	23
<i>LIMPIEZA</i>	16		0	29	54
<i>BOMBEROS</i>	33		33	33	0

Requerimientos de memorización					
<i>SEGURIDAD</i>	47	19	19	14	
<i>LIMPIEZA</i>	25	4	29	41	
<i>BOMBEROS</i>	37	41	20	0	
Requerimientos de creatividad					
<i>SEGURIDAD</i>	23	14	23	38	
<i>LIMPIEZA</i>	16	4	37	41	
<i>BOMBEROS</i>	37	41	16	4	
Requerimiento de trato con personas					
<i>SEGURIDAD</i>	85	4	4	4	
<i>LIMPIEZA</i>	33	8	54	4	
<i>BOMBEROS</i>	25	29	33	12	
Exposición a situaciones de impacto emocional					
<i>SEGURIDAD</i>	19	38	28	14	
<i>LIMPIEZA</i>	4	4	33	58	
<i>BOMBEROS</i>	16	41	33	8	
Demandas de respuesta emocional					
<i>SEGURIDAD</i>	19	28	33	19	
<i>LIMPIEZA</i>	8	8	41	41	
<i>BOMBEROS</i>	25	8	29	37	
Ocultaciones de emociones ante superiores	Siempre o Casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
<i>SEGURIDAD</i>	28	9	28	19	14
<i>LIMPIEZA</i>	12	20	45	16	4
<i>BOMBEROS</i>	8	12	20	58	0
Ocultación de emociones ante subordinados					
<i>SEGURIDAD</i>	19	4	19	14	42
<i>LIMPIEZA</i>	8	20	37	20	12
<i>BOMBEROS</i>	4	8	16	45	25
Ocultación de emociones ante compañeros					
<i>SEGURIDAD</i>	19	23	42	9	4
<i>LIMPIEZA</i>	8	50	25	12	4
<i>BOMBEROS</i>	0	4	33	58	4
Ocultación de emociones ante clientes					
<i>SEGURIDAD</i>	61	0	4	28	4
<i>LIMPIEZA</i>	12	20	29	8	29
<i>BOMBEROS</i>	4	8	12	58	16

5. VARIEDAD/CONTENIDO DEL TRABAJO

Trabajo rutinario	No	A Veces	Bastante	Mucho
<i>SEGURIDAD</i>	19	23	14	42
<i>LIMPIEZA</i>	16	33	45	4
<i>BOMBEROS</i>	41	41	16	0
Sentido del trabajo	mucho	bastante	Poco	nada
<i>SEGURIDAD</i>	47	42	9	0
<i>LIMPIEZA</i>	75	25	9	0
<i>BOMBEROS</i>	50	45	4	0
Contribución del trabajo	No es muy importante	Es importante	Es muy importante	No lo sé

<i>SEGURIDAD</i>	4	52	38	4	
<i>LIMPIEZA</i>	0	70	29	0	
<i>BOMBEROS</i>	4	29	66	0	
Reconocimiento del trabajo por superiores	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
<i>SEGURIDAD</i>	14	33	38	14	0
<i>LIMPIEZA</i>	25	0	41	33	0
<i>BOMBEROS</i>	29	16	29	25	0
Reconocimiento del trabajo por compañeros					
<i>SEGURIDAD</i>	28	23	23	23	0
<i>LIMPIEZA</i>	20	45	20	12	0
<i>BOMBEROS</i>	41	25	33	0	0
Reconocimiento del trabajo por clientes					
<i>SEGURIDAD</i>	4	33	42	19	0
<i>LIMPIEZA</i>	20	8	50	4	16
<i>BOMBEROS</i>	33	16	33	12	4
Reconocimiento del trabajo por familia					
<i>SEGURIDAD</i>	38	38	14	9	0
<i>LIMPIEZA</i>	58	29	8	4	0
<i>BOMBEROS</i>	50	25	20	4	0

6. PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN

Participación en la introducción de cambios y equipos materiales	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
<i>SEGURIDAD</i>	4	9	14	71
<i>LIMPIEZA</i>	0	0	54	45
<i>BOMBEROS</i>	8	12	58	20
Participación en la introducción de métodos de trabajo				
<i>SEGURIDAD</i>	0	4	28	66
<i>LIMPIEZA</i>	8	8	29	54
<i>BOMBEROS</i>	16	16	50	16
Participación en la reorganización de áreas de trabajo				
<i>SEGURIDAD</i>	4	4	14	76
<i>LIMPIEZA</i>	0	0	25	75
<i>BOMBEROS</i>	4	4	33	58
Participación en la introducción de cambios en la dirección				
<i>SEGURIDAD</i>	0	4	23	71
<i>LIMPIEZA</i>	0	0	25	75
<i>BOMBEROS</i>	4	0	29	66
Participación en contrataciones de personal				
<i>SEGURIDAD</i>	0	0	14	85
<i>LIMPIEZA</i>	0	0	12	87
<i>BOMBEROS</i>	0	4	25	70
Participación en la elaboración de normas de trabajo				
<i>SEGURIDAD</i>	0	0	23	76
<i>LIMPIEZA</i>	0	0	25	75
<i>BOMBEROS</i>	4	16	33	45

Supervisión sobre los métodos	No interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
<i>SEGURIDAD</i>	4	14	80	0
<i>LIMPIEZA</i>	45	8	41	4
<i>BOMBEROS</i>	4	8	87	0
Supervisión sobre la planificación				
<i>SEGURIDAD</i>	4	9	85	0
<i>LIMPIEZA</i>	12	8	75	4
<i>BOMBEROS</i>	4	16	79	0
Supervisión sobre el ritmo				
<i>SEGURIDAD</i>	0	23	71	4
<i>LIMPIEZA</i>	33	12	50	4
<i>BOMBEROS</i>	4	12	83	0
Supervisión sobre la calidad				
<i>SEGURIDAD</i>	0	19	80	0
<i>LIMPIEZA</i>	16	8	70	4
<i>BOMBEROS</i>	0	8	87	4

7. INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN

Información sobre la formación	No hay información	insuficiente	Es adecuada	
<i>SEGURIDAD</i>	14	38	47	
<i>LIMPIEZA</i>	45	20	33	
<i>BOMBEROS</i>	8	29	62	
Información sobre las posibilidades de promoción				
<i>SEGURIDAD</i>	28	52	19	
<i>LIMPIEZA</i>	50	20	29	
<i>BOMBEROS</i>	0	54	45	
Información sobre requisitos para la promoción				
<i>SEGURIDAD</i>	28	52	19	
<i>LIMPIEZA</i>	54	16	29	
<i>BOMBEROS</i>	0	33	66	
Información sobre la situación de la empresa				
<i>SEGURIDAD</i>	33	28	38	
<i>LIMPIEZA</i>	58	16	25	
<i>BOMBEROS</i>	20	16	62	
Facilidades en el desarrollo profesional	adecuadamente	regular	insuficiente	No existe posibilidad de desarrollo profesional
<i>SEGURIDAD</i>	23	9	42	23
<i>LIMPIEZA</i>	20	8	33	37
<i>BOMBEROS</i>	37	12	50	0
Valoración en la formación	Muy adecuada	suficiente	Insuficiente en algunos casos	Totalmente insuficiente
<i>SEGURIDAD</i>	14	47	28	9
<i>LIMPIEZA</i>	12	20	16	50
<i>BOMBEROS</i>	16	25	50	8
Equilibrio entre esfuerzo y recompensas				
<i>SEGURIDAD</i>	4	19	42	33
<i>LIMPIEZA</i>	12	12	16	58
<i>BOMBEROS</i>	20	33	37	8
Satisfacción con el	Muy satisfecho	satisfecho	insatisfecho	Muy insatisfecho

salario				
<i>SEGURIDAD</i>	0	42	33	23
<i>LIMPIEZA</i>	0	29	62	8
<i>BOMBEROS</i>	8	70	20	0

8. DESEMPEÑO DE ROL

Especificaciones de los cometidos	Muy clara	clara	Poco clara	Nada clara
<i>SEGURIDAD</i>	19	71	9	0
<i>LIMPIEZA</i>	8	50	37	4
<i>BOMBEROS</i>	20	62	16	0
Especificaciones en los procedimientos				
<i>SEGURIDAD</i>	19	66	14	0
<i>LIMPIEZA</i>	8	62	25	4
<i>BOMBEROS</i>	20	58	16	4
Especificaciones en la cantidad de trabajo				
<i>SEGURIDAD</i>	14	71	14	0
<i>LIMPIEZA</i>	12	54	25	8
<i>BOMBEROS</i>	8	62	20	8
Especificaciones en la calidad de trabajo				
<i>SEGURIDAD</i>	19	61	19	0
<i>LIMPIEZA</i>	20	45	29	4
<i>BOMBEROS</i>	12	66	16	4
Especificaciones en los tiempos de trabajo				
<i>SEGURIDAD</i>	33	52	9	4
<i>LIMPIEZA</i>	12	50	25	12
<i>BOMBEROS</i>	25	54	16	4
Especificaciones de la responsabilidad del puesto				
<i>SEGURIDAD</i>	23	57	19	0
<i>LIMPIEZA</i>	8	50	41	0
<i>BOMBEROS</i>	20	58	12	6
Tareas irrealizables	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
<i>SEGURIDAD</i>	4	4	23	66
<i>LIMPIEZA</i>	20	8	33	37
<i>BOMBEROS</i>	0	8	50	41
Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos				
<i>SEGURIDAD</i>	9	4	19	66
<i>LIMPIEZA</i>	8	8	8	75
<i>BOMBEROS</i>	0	12	37	50
Conflictos morales				
<i>SEGURIDAD</i>	0	14	28	57
<i>LIMPIEZA</i>	8	8	33	50
<i>BOMBEROS</i>	0	8	33	58
Instrucciones contradictorias				
<i>SEGURIDAD</i>	4	0	80	14
<i>LIMPIEZA</i>	8	12	20	58
<i>BOMBEROS</i>	8	16	54	20
Asignación de tareas que exceden el				

cometido del puesto				
<i>SEGURIDAD</i>	0	9	23	66
<i>LIMPIEZA</i>	12	12	45	29
<i>BOMBEROS</i>	0	4	41	54

9. RELACIONES Y APOYO SOCIAL

¿Puedes contra con tus jefes?	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no hay otras personas.
<i>SEGURIDAD</i>	38	28	19	14	0
<i>LIMPIEZA</i>	16	12	37	29	4
<i>BOMBEROS</i>	37	25	29	8	0
¿Puedes contar con tus compañeros?					
<i>SEGURIDAD</i>	52	14	23	9	0
<i>LIMPIEZA</i>	8	37	25	29	0
<i>BOMBEROS</i>	70	16	8	4	0
¿Puedes contar con tus subordinados?					
<i>SEGURIDAD</i>	23	14	14	9	38
<i>LIMPIEZA</i>	8	8	29	25	29
<i>BOMBEROS</i>	33	12	20	4	29
¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?					
<i>SEGURIDAD</i>	9	4	38	28	19
<i>LIMPIEZA</i>	8	8	12	54	16
<i>BOMBEROS</i>	20	20	25	16	16
Calidad en las relaciones		Buenas	Regulares	malas	No tengo compañeros
<i>SEGURIDAD</i>		76	23	0	0
<i>LIMPIEZA</i>		50	45	4	0
<i>BOMBEROS</i>		83	16	0	0
Exposición a conflictos interpersonales		Raras veces	Con frecuencia	Constantemente	No existen
<i>SEGURIDAD</i>		28	57	4	9
<i>LIMPIEZA</i>		8	20	41	29
<i>BOMBEROS</i>		75	25	0	0
Exposición a violencia física					
<i>SEGURIDAD</i>		42	4	0	52
<i>LIMPIEZA</i>		0	0	4	95
<i>BOMBEROS</i>		37	0	0	62
Exposición a violencia psicológica					
<i>SEGURIDAD</i>		38	28	9	23
<i>LIMPIEZA</i>		29	16	16	37
<i>BOMBEROS</i>		79	4	0	16
Exposición a acoso sexual					
<i>SEGURIDAD</i>		38	4	4	52
<i>LIMPIEZA</i>		0	0	0	100
<i>BOMBEROS</i>					
Exposición a discriminación					
<i>SEGURIDAD</i>		0	4	0	95

<i>LIMPIEZA</i>	0	0	12	57
<i>BOMBEROS</i>	0	0	4	95
Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto		<i>SEGURIDAD</i>	<i>LIMPIEZA</i>	<i>BOMBEROS</i>
Deja que se los implicados quienes soluciones el tema		42	58	12
Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema		19	37	29
Tiene establecido un procedimiento formal de actuación		4	0	50
No lo sé		33	4	8