



# Guía

Prevención de  
Riesgos Psicosociales  
**Estrés en Agencia  
de Viajes**



observatorio  
de riesgos psicosociales  
**UGT**

# Guía

## Prevención de Riesgos Psicosociales Estrés en Agencia de Viajes



Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente  
UGT-CEC

EDITA  
Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC

DISEÑA e IMPRIME  
Blanca Impresores S.L.  
95 319 11 02

Depósito Legal: M-31038-2013

# Guía

## Prevención de Riesgos Psicosociales **Estrés en Agencia de Viajes**



Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente  
UGT-CEC

Esta Guía ha sido realizada mediante la colaboración entre el Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT y la Universidad Jaume I, a través del profesor Dr. Miguel Ángel Gimeno Navarro, *Profesor en Administración de empresas y marketing Universitat Jaume I de Castellón.*

# Índice

<b>1. Introducción.....</b>	<b>7</b>
<b>2. Marco legal del estrés laboral.....</b>	<b>13</b>
<b>3. Características del sector de Agencias de Viaje en España.....</b>	<b>21</b>
3.1. Amenazas actuales de este sector.....	24
3.2. Tendencias socio-económicas.....	25
3.3. Definición, funciones y tareas de las agencias de viajes.....	28
3.4. Clasificación de las agencias de viajes.....	30
3.5. Dimensiones ocupacionales y datos económicos más representativos.....	32
3.6. Perfil de los trabajadores del sector.....	34
3.7. Datos de siniestralidad.....	36
<b>4. Riesgos psicosociales y el estrés laboral en agencias de viajes.....</b>	<b>39</b>
4.1. Que son los Riesgos Psicosociales.....	41
4.2. El estrés laboral y su especial incidencia como Riesgo Psicosocial.....	67
4.3. El estrés y la salud.....	80

## **5. Informe de resultados: análisis cuantitativo para la prevención de Riesgos Psicosociales.**

<b>Estrés en las agencias de viaje españolas .....</b>	<b>91</b>
5.1. Introducción.....	93
5.2. Metodología.....	95
5.3. Resultados.....	113
5.4. Conclusiones y discusión .....	203
<b>6. Prevención y buenas prácticas.....</b>	<b>211</b>
6.1. Buenas prácticas en materia de estrés. ....	213
6.2. Experiencias en promoción de salud mental para conseguir de los centros de trabajos lugares más saludables. ....	218
6.3. La acción reguladora convencional: selección de convenios colectivos que incluyen el deber de prevenir el estrés laboral .....	219
6.4. Acuerdo marco para la prevención de las lesiones causadas por instrumentos cortantes y punzantes en el sector hospitalario y sanitario.....	223
<b>7. Jurisprudencia.....</b>	<b>225</b>
<b>8. Bibliografía.....</b>	<b>233</b>
<b>9. Anexo .....</b>	<b>239</b>
9.1. Acuerdo marco europeo sobre estrés laboral .....	241



# Introducción



**observatorio**  
de riesgos psicosociales  
**UGT**





## 1. Introducción.

En esta guía sobre la “necesaria” y “obligatoria” prevención de riesgos psicosociales que sufren los trabajadores del sector de agencias de viaje, centrada principalmente en el riesgo del estrés laboral, pretendemos ofrecer una exposición que sea lo más ajustada a toda esta problemática actual que sigue mermando la salud y seguridad de las personas que trabajan en este sector. Mediante el uso y difusión de este documento, queremos tratar de “ilustrar” de la forma más práctica posible, su situación real y cómo las tendencias y cambios relacionados con este sector, impactan negativamente en el colectivo de trabajadores de las agencias de viaje. La utilidad de dicha presentación, principalmente radica en que este análisis no se quede en pura teoría, sino que sirva para orientar, aunar esfuerzos y buscar soluciones, en este caso especialmente frente al riesgo psicosocial del estrés laboral; cuyo mayor alcance según avisan prestigiosas instituciones competentes en materia de salud laboral, a nivel internacional (OIT, OMS,...), y nacional (como el INSHT), es mayor en el macro sector de servicios, donde nos movemos con esta Guía.

Aunque estos riesgos también se conocen como riesgos invisibles o “emergentes”, respecto a los “tradicionales” (caídas de objetos, caídas al mismo nivel, riesgo eléctrico), también son riesgos respecto a los cuales los empresarios deben actuar para prevenir y proteger, como indica la normativa vigente en todos los sectores. Además de esta obligación legal, también es necesario actuar para lograr una mejora continua (ciclo PHVA de todos los sistemas de gestión), es decir planificar, actuar, verificar y decidir, en este caso en la gestión de los riesgos psicosociales de los trabajadores de las agencias de viaje.

Para lograr estos objetivos, otra razón que motiva la elaboración de esta herramienta “informativa”, es recopilar datos y conclusiones que puedan relacionarse con los riesgos psicosociales que afectan a estos trabajadores, para que junto a sus Delegados de Prevención, puedan consolidar sus derechos dentro de este sector, que se encuentra en un proceso de constante transformación, debido a diferentes variables de distinta índole (políticas, económicas, de empleo) propias de la sociedad actual llamada “sociedad de la información”. Por ejemplo la clara tendencia del dominio de las nuevas tecnologías, que imponen altos ritmos de trabajo y mayores responsabilidades para ofrecer servicios y productos turísticos a un cliente cada vez más exigente, en un sector cada vez más competitivo. Cambios que se manifiestan en la salud de los

trabajadores de las agencias de viaje, porque los riesgos psicosociales, como todo riesgo laboral, tienen como origen básico la organización del trabajo y estilos de mando, del que depende que las condiciones de trabajo sean adecuadas o no; en lugar de la idea “errónea” de que los riesgos psicosociales son naturales o propios del trabajador.

Esta recopilación de información para poder “intervenir” antes, durante y después de la aparición de los mismos, es necesaria ya que prácticamente la mayor parte de los estudios disponibles sólo proporcionan una investigación que trata este sector casi exclusivamente desde el punto de vista socioeconómico, pero no analizan la situación actual de la salud de los trabajadores de las agencias de viaje, ni cómo este entorno laboral, les va a seguir repercutiendo.

Por ejemplo los puntos clave de la Jornada de presentación del Informe de 2003 “Cambios Productivos Evolución del Sector y Nuevas Cualificaciones Profesionales. Las Agencias de Viaje de España”<sup>1</sup> fueron: la necesidad del cobro de gastos de gestión de las agencias, huecos u oportunidades de mercado, modelos de calidad de servicios turísticos, la entrada de estas agencias en la nueva economía (agencias on-line), competencias profesionales para las nuevas formas de turismo y la formación para conseguir la profesionalización en un sector tan competitivo y fragmentado.

Por tanto tenemos que desarrollar una fuerte “cultura preventiva” para sustentar la obligación y la necesidad de gestionar los riesgos psicosociales, ya que el sector del turismo en general y el de las agencias en particular, es uno de los más influidos por los cambios en los hábitos de compra, provocados principalmente por la irrupción del uso de internet en el modo de trabajar, y otras nuevas tecnologías de información y comunicación. Este impacto es mayor con esta situación de crisis porque repercute en tendencias económicas, sociales y laborales y consecuentemente también en la propia salud y seguridad de estos trabajadores. Salud entendida no sólo como la ausencia de enfermedad, sino en un amplio concepto como lo define la OMS “estado de completo bienestar físico, mental y social”. Dicha incidencia se puede observar en distintos medios de comunicación, por ejemplo con las oleadas de ERES, y cierres de puntos de venta, que están minando la salud de estos trabajadores.<sup>2</sup>

1 Disponible en: [http://www.unav.ws/publico/pdf/documento\\_de\\_sintesis.pdf](http://www.unav.ws/publico/pdf/documento_de_sintesis.pdf)

2 “Las Agencias de Viaje se desinflan” El País, 9 de septiembre del 2012: [http://economia.elpais.com/economia/2012/09/07/actualidad/1347031124\\_225006.html](http://economia.elpais.com/economia/2012/09/07/actualidad/1347031124_225006.html)

Esta Guía nace con el apoyo científico de la Universidad Jaime I (apartado V sobre resultados de experiencias “vividas” por los trabajadores de este sector), con el motivo de poder suscitar una reflexión colectiva de todos los interesados y agentes sociales implicados, a nivel público y privado, para aunar los esfuerzos continuos que requieren las políticas de prevención de los riesgos psicosociales del sector de agencias de viaje.







## Marco legal del estrés laboral



**observatorio**  
de riesgos psicosociales  
**UGT**



## 2. Marco legal del estrés laboral.

Una de las situaciones de riesgo psicosocial que más impacto tiene, por su elevada incidencia y frecuencia, es el conocido como estrés laboral o estrés ocupacional. Los Organismos Internacionales, que han alertado sobre el aumento de este problema de salud laboral, aún ofreciendo soluciones y un catálogo de buenas prácticas, no ocultan las dificultades para la prevención del estrés laboral, en especial por la multiplicidad de factores que lo desencadenan o provocan. Dichos organismos aseguran que es posible una gestión empresarial que conduzca a la reducción y/o control, del estrés laboral. Con esta finalidad contamos hoy ya con una doctrina científica y un instrumental técnico elaborados para intervenir sobre este problema.

La Estrategia Comunitaria de Seguridad y Salud en el Trabajo, adoptó un enfoque global de la prevención de riesgos laborales para avanzar en la mejora de la calidad de vida en el trabajo. Dio un especial relieve a los acuerdos alcanzados entre los empresarios y los sindicatos en el espacio europeo y subrayó la utilidad de que estos nuevos riesgos, y en especial el estrés laboral, se abordarán a través de la negociación, dada la complejidad de factores que inciden en la aparición de este riesgo y la pluralidad de patologías derivadas.

Consecuencia de esta postura, es el Acuerdo Marco Comunitario sobre el Estrés Laboral, firmado entre los interlocutores sociales en el plano europeo el 8 de octubre de 2004. Este Acuerdo tiene como objetivo general proporcionar un marco adecuado a empresarios y trabajadores para identificar, prevenir y tomar medidas con respecto a los problemas del estrés en el ámbito laboral.

En su introducción el Acuerdo Marco reconoce el estrés ligado al trabajo como una preocupación tanto para empleadores como para trabajadores y que necesita de una acción específica para acometerse. Reconoce también que es un problema que puede afectar a cualquier lugar de trabajo, a cualquier trabajador, a empresas de cualquier tamaño, actividad, a cualquier tipo de contrato o relación laboral.



Objetivos de este Acuerdo Marco son:

- Incrementar la sensibilización de empleadores, trabajadores y representantes de trabajadores acerca del estrés relacionado con el trabajo y poner el foco en los indicadores del problema.
- Proporcionar un marco a empleadores y trabajadores para identificar y prevenir y manejar los problemas del estrés laboral.

Un tratamiento adecuado del estrés laboral contribuye a una mayor eficacia a la hora de valorar la salud y la seguridad en el trabajo, así como a mejorar los beneficios económicos y sociales para empresas y trabajadores.

El Acuerdo establece las causas múltiples y complejas del estrés laboral y la necesidad de una identificación correcta del problema, analizando todos los elementos que influyen en el estrés. No pretende dar una lista exhaustiva de indicadores de estrés aunque orienta sobre algunos de los signos que pueden indicarnos que estamos ante este problema.

La identificación del problema constituye el primer paso para su prevención. Esta identificación equivale a una evaluación de los factores que desencadenan el estrés laboral, aunque no se especifique de manera directa.

La identificación de los principales indicadores de estrés laboral requiere acudir a una metodología científica y técnicamente apropiada. El Acuerdo no precisa qué metodología seguir, pero sí dice que tal metodología puede implicar un análisis de elementos, tales como:

- Organización del trabajo y los procesos productivos.
- Condiciones y el entorno de trabajo.
- Comunicación entre todos los niveles.
- Factores subjetivos.

Consecuencia de la identificación de un problema de estrés relacionado con el trabajo es la necesidad de tomar medidas para su prevención, eliminación y/o reducción. Medidas que son responsabilidad y obligación de los empleadores con el objetivo de garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores acerca de este riesgo laboral, tal y como queda establecido en la Directiva Marco 89/391, y que serán aplicadas con la participación y colaboración de los trabajadores y sus representantes.

El Acuerdo Marco establece la opción de abordar el problema en el marco de una evaluación general de los riesgos laborales o mediante políticas diferenciadas para el estrés y/o medidas específicas que tengan en cuenta los factores que influyen en el riesgo de estrés laboral. También apunta a que pueden ser abordados con medidas específicas que apunten a los factores de estrés identificados previamente.

La evaluación del estrés laboral no puede llevarse a cabo de la misma manera que se abordan los demás riesgos laborales, dada su multicausalidad y complejidad. El Acuerdo Marco tiene en cuenta la complejidad de esta evaluación y recomienda acudir a expertos en prevención de este tipo de riesgo.

A la hora de aplicar las medidas apropiadas contra el estrés laboral, el Acuerdo Marco recomienda incluir:

- Medidas de gestión y comunicación, como aclarar los objetivos de la empresa, el papel de los trabajadores, asegurar el apoyo de la gestión a los individuos y equipos, asegurar una buena adecuación entre el nivel de responsabilidad y de control sobre su trabajo, mejorar la organización, los procesos, las condiciones y el entorno de trabajo.
- Formar a la dirección y trabajadores, para llamar la atención acerca del problema del estrés, su comprensión, sus causas y la manera de hacerle frente y adaptarse al cambio.
- Informar y consultar con los trabajadores y sus representantes, conforme a la legislación europea así como a la reglamentación, convenios colectivos y prácticas nacionales.

El Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Laboral fue incorporado a nuestro ordenamiento, por el ANC (Acuerdo de Negociación Colectiva) del 2005-06. El Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Laboral, aunque no es vinculante, sí sirve como pauta para evaluar el cumplimiento empresarial en lo que se refiere a la prevención de este riesgo, que ha de desarrollarse a partir de los instrumentos previstos en la LPRL para afrontar la protección de la seguridad y salud en el trabajo (artículos 14 a 16 LPRL). La posición del Acuerdo Marco es que, potencialmente, todos los lugares pueden verse afectados por el estrés, lo que debe documentado por una evaluación de riesgos psicosociales, conforme prevé el artículo 16 LPRL.

El hecho de que el Acuerdo no establezca una regulación específica no implica que los empresarios puedan desentenderse del problema. Establece que cuando se identifique un problema de estrés se deben tomar medidas para prevenirlo. Estas medidas deben ser aplicadas con la participación y colaboración de los trabajadores y/o de sus representantes, conforme prevé el artículo 18 LPRL.

Asimismo, y según nuestra regulación, el Acuerdo Comunitario recuerda que, una vez establecidas, las medidas contra el estrés deberán ser revisadas periódicamente, con el fin de evaluar su eficacia, comprobar si se utilizan de forma óptima los recursos y si todavía son adecuadas y necesarias.

El Acuerdo Comunitario también nos orienta sobre el tipo de medidas a adoptar. A tal fin nos recuerda que “pueden ser colectivas, individuales o ambas”. En todo caso, nosotros debemos recordar que un principio básico de la acción preventiva, recogido expresamente en el artículo 15 de la LPRL, es el primar las medidas colectivas sobre las individuales.

El Acuerdo Comunitario no sólo se refiere a la adopción de medidas específicas para los factores desencadenantes del estrés, sino que prevé la posibilidad de adoptar políticas antiestrés, esto es la creación de un marco general para la adopción de medidas preventivas para evitar o, en su caso, afrontar el estrés. A diferencia de las medidas específicas, que tienen una dimensión más concreta, específica o puntual, las políticas antiestrés, suponen un plan global de intervención, de gestión permanente del entorno laboral, para evitar la aparición del estrés o para facilitar su gestión de la forma más recomendable.

A tal fin, se recomienda la puesta en práctica de una secuencia de instrumentos análogos a los de las “políticas anti-acoso” en el trabajo, integrada por actuaciones como:

- Declaraciones de principios.
- Mecanismos de gestión de quejas.
- Protocolos de Gestión Comunicativa.
- Encuestas y consultas periódicas de clima laboral.

Este enfoque debería llevarse a cabo mediante negociación colectiva, la fórmula más adecuada para diseñar y aplicar protocolos antiestrés.





# 3

## Características del sector de Agencias de Viaje en España



**observatorio**  
de riesgos psicosociales  
**UGT**



### 3. Características del sector de agencias de viaje en España.

Para analizar y llegar a unas conclusiones, con el fin de conseguir unos objetivos prácticos y adecuados a cada centro de trabajo, es imprescindible conocer bien el sector y su entorno, es decir tener un panorama real y unas perspectivas de en qué condiciones y cómo se trabaja, para analizar su repercusión y poder actuar frente al riesgo psicosocial de estrés laboral de los trabajadores de las agencias de viaje.

Aunque hablamos de estas agencias como un sector propiamente dicho, se encuadran en el macro sector del turismo, que también incluye otros servicios relacionados con las mismas (alojamientos, transportes, alquiler de coches). Por tanto hay que destacar la importancia que tiene la industria del turismo como generadora de empleo. Según la actual Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV), la situación del turismo en España, representa cerca del 11% del PIB nacional (abril 2012).

Centrándonos en las agencias de viaje, hay que indicar que antes de eclosionar la crisis, su situación en términos generales era positiva, como así lo indican numerosos estudios que tratan el sector del turismo en el sentido amplio antes indicado, tanto a nivel nacional como internacional. Es decir, antes de la crisis, lo podemos resumir por ejemplo gracias a la opinión de una institución experta en la materia, la Organización Mundial del Turismo (OMT, en inglés UNWTO<sup>3</sup>). Según su Barómetro Mundial de enero del 2007, a pesar de las dificultades a inicios del 2006 (el terrorismo, las preocupaciones por la gripe aviar, el aumento del precio del petróleo), los resultados globales mostraban claramente que esta actividad, disfrutaba de un nuevo año de fuerte crecimiento, superando la tasa del 4,1% prevista a largo plazo.

---

3 <http://www2.unwto.org/es/content/acerca-de-la-omt>



### 3.1. Amenazas actuales de este sector.

Sin embargo en los últimos años el crecimiento del número de locales es prácticamente nulo y su facturación mantiene una tendencia a la baja. Este frenazo de la expansión que estaban teniendo las agencias de viaje “a pie de calle o tradicionales”, se ha debido básicamente a las consecuencias de la crisis global, y a que cada vez es más creciente el negocio de este sector vía Internet.

Esta situación actual se puede verificar en varios estudios dirigidos al turismo en general, o a las agencias en particular. Así consta por ejemplo en el Informe del 2003 de UNAV “Cambios Productivos. Evolución del Sector y Nuevas Cualificaciones Profesionales. Las Agencias de Viaje en España”, o en diferentes medios de comunicación<sup>4</sup>. Además hay que insistir en que las agencias que resisten a la actual oleada de cierres, se encuentran inmersas en una “guerra de precios”, hecho que incrementa en frecuencia y virulencia la competitividad entre las mismas.

Estas dos grandes amenazas (efectos de la crisis y del uso de internet), se pueden concretar en los siguientes puntos, expuestos sin dar una prioridad:

- 1) Globalización y liberalización de mercados, para perseguir sólo la rentabilidad de capitales; con la consiguiente presión en mecanismos de producción para abaratar costos, y una creciente tendencia a la especialización de productos/servicios.
- 2) Presión de los proveedores (principalmente las compañías aéreas) para reducir las comisiones.
- 3) Implantación progresiva de las nuevas tecnologías (TIC), especialmente internet y sus aplicaciones de publicidad, así como los Sistemas de Distribución Global (GDS) que incrementan la variedad de productos y funciones<sup>5</sup>.

4 Por ejemplo “Una de cada cinco agencias ha cerrado en Bélgica por culpa de internet” 27/7/2012: [http://www.hosteltur.com/198340\\_cada-cinco-agencias-ha-cerrado-belgica-culpa-internet.html](http://www.hosteltur.com/198340_cada-cinco-agencias-ha-cerrado-belgica-culpa-internet.html)

5 “Global Distribution System”: Sistema informático de reservas que permite un acceso “on line” a extensas bases de datos que no se limitan a compañías aéreas, sino que cubren otro tipo de actividad turística (hoteles, alquiler de coches), y permite la conexión en tiempo real entre las agencias y proveedores reduciendo notablemente los costes.

- 4) El incremento del uso de las TIC y de la expansión de empresas especializadas en determinados productos y/o mercados turísticos, que actúan como agencias de viajes sin cumplir todas sus características, o también la proliferación de agencias virtuales de diversa tipología.
- 5) Los procesos de reestructuración, creándose nuevos grupos y alianzas de gran poder dentro del sector.
- 6) Introducción de nuevos intermediarios competentes en el sector (grandes almacenes y superficies, entidades financieras,...).
- 7) Nuevas formas de expansión como las franquicias.
- 8) Nuevas exigencias y hábitos de compra de los clientes.
- 9) Requisitos legales rigurosos para defender el “turismo de calidad”.<sup>6</sup>

### 3.2. Tendencias socio-económicas.

De la revisión de la bibliografía utilizada en este apartado, podemos concluir que las tendencias y perspectivas de las agencias de viaje, consideradas como las más significativas de cara a enfrentarlas con éxito, serían las siguientes:

- Mayor **concentración del mercado** en grandes grupos de agencias, para poder ser más competitivas. Para este sector se prevé que las agencias de viaje más fuertes crezcan sobre la cuota de aquellas que no hayan sabido o no hayan podido adaptarse a las nuevas exigencias del mercado (por ejemplo cada vez son más frecuentes las reservas a última hora y a través de Internet).
- Frente a esta dura competencia desatada en este sector, se intenta ampliar la oferta, y por tanto es necesario planificar y conseguir una **formación más especializada y constante para evitar el alto nivel actual de rotación** de la plantilla y cubrir de manera integral la demanda de los clientes, por ejemplo ocupando los huecos de mercado que van surgiendo (viajes de aventura, relacionados con el golf, viajes de lujo,...).

<sup>6</sup> <http://www.calidadendestino.es/Contenidos/InformacionGeneral.aspx>

- En general existe una **disminución del número de oficinas y un aumento de la presión competitiva** debido a que:
  - Se amplían las posibilidades de sustituir las agencias de viaje, como intermediadoras de servicios turísticos, por sistemas GDS, internet
  - Se intensifica el contacto directo del cliente con empresas prestatarias, que le ofrecen servicios especiales a un costo inferior a la retribución de las agencias.
  - Aparecen empresas ajenas al sector turístico, que tratan de optimizar sus infraestructuras y carteras de clientes (aseguradoras, hipermercados, bancos).
  - Y crece el tamaño de los grandes grupos turísticos.
- Con la evolución del comercio electrónico la **división actual entre agencias minoristas y mayoristas tenderá a disminuir**, ya que por una parte los propios minoristas podrán componer paquetes turísticos on-line sin la intermediación de los mayoristas, y éstas a su vez tendrán medios más eficaces para la comercialización de sus productos.
- Debido a la globalización de los mercados, cabe la **entrada de capital extranjero** en el sector, previsiblemente mediante la compra de alguna de las grandes cadenas nacionales, que pasarían a formar parte de amplios grupos multinacionales para ser más competitivos.
- Las nuevas tareas del agente de viajes tenderán a potenciar el ofrecer un **asesoramiento experto y especializado** para la realización de viajes a la medida del cliente, en determinados destinos o productos, quedando disponible para ser consultado por el cliente durante el viaje, ya que puede contar con servicios complementarios de seguimiento, por ejemplo a través del teléfono móvil o Internet.

- **Cambios en los clientes**, ya que del “turismo de masas” se ha pasado en términos generales a que los clientes sean “multi consumidores”, porque: se vuelven más exigentes debido a la variedad de destinos y productos que pueden dar nuevas posibilidades de formas de turismo, cada vez están más informados por estar habituados al manejo de las nuevas tecnologías, y además hay que tener en cuenta que se va eliminando de manera progresiva, aunque lenta, la estacionalidad de sus vacaciones.
- Todos estos cambios, hacen que cada vez sea más necesario ofrecer un servicio de mayor calidad, buscando **nuevos productos, canales y enfoques** (“forfaits” o viajes a la medida, “guerras de descuentos o promociones”, agencias virtuales, ), que se adecúen mejor a las necesidades del cliente.
- **Intensificación de la comercialización directa**: mediante campañas publicitarias masivas, donde se pretende que el cliente tienda a contactar directamente con la empresa prestataria, en vez de acudir a una agencia de viaje como intermediaria. Este proceso obliga a la agencia a especializarse en segmentos de mercado muy concretos y a desarrollar una función de mayorista (creando sus propios productos turísticos y comercializándolos directamente).
- El **desarrollo de las nuevas tecnologías** incrementa la competitividad en el sector (entre las agencias, y también éstas con los proveedores), permitiendo un acceso más rápido y económico a una mayor cantidad de información para buscar altos niveles de satisfacción con el “cliente o consumidor final”, por ejemplo con los sistemas de información CRS.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> CRS (Sistema Central de Reservas): base de datos central actualizada periódicamente y accesible a sus abonados a través de terminales informáticas.

### 3.3. Definición, funciones y tareas de las agencias de viajes.

Una vez expuesto el panorama actual, que intensifica la rivalidad en toda la cadena que conforma este sector, y el futuro “incierto” de las agencias de viaje; ahora nos vamos a centrar en los datos estructurales y en el perfil del sector de las agencias, como base real para el estudio cuantitativo y cualitativo ofrecido en esta Guía, aunque primero citaremos una serie de conceptos e información básica.

**Definición** de agencia de viaje, teniendo en cuenta su descripción según la OMT y sus consecuentes características:



Es una empresa constituida en forma de *sociedad mercantil*, que en posesión del título-licencia correspondiente, se dedica generalmente a la intermediación, organización y comercialización de proyectos, planes e itinerarios, y productos entre sus clientes y determinados proveedores de viajes (transportistas, aerolíneas, servicio de alojamiento, y otros prestatarios de servicios de los cuales recibe una determinada comisión), con el objetivo de poner los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes puedan utilizarlos (clientes individuales, empresas nacionales o extranjeras, cuerpos diplomáticos...), pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos.

Así, las tres principales<sup>8</sup> **funciones** de una agencia de viajes consisten en:

### **FUNCIÓN ASESORA U ORIENTADORA**

- Informar detalladamente al cliente de destinos, servicios, proveedores y actividades existentes.
- Ayudarle a tomar la selección más adecuada a sus expectativas.
- Por tanto debe manejar grandes cantidades de información y conexiones, vía internet con sus clientes y proveedores.

### **FUNCIÓN INTERMEDIADORA (comúnmente por agencias minoristas)**

Gestionar la reserva, distribución y venta de productos turísticos de la siguiente manera:

- El proveedor suministra a la agencia la información necesaria sobre sus servicios y los documentos para formalizar la venta.
- La agencia promueve los servicios de sus proveedores, transmitiendo que su mediación es ventajosa, y vendiéndolos al precio que éstos fijen.
- La agencia deposita en el banco el dinero recibido y paga lo pactado al proveedor, tras descontar la comisión que ambos fijaron en el contrato.

### **FUNCIÓN PRODUCTORA (por agencias mayoristas o turoperadoras)**

- Diseñar, organizar y comercializar productos turísticos generados por la unión de distintos servicios, que se ofertan a un precio global (viajes combinados o “paquetes”) o también otro tipo de viajes los “forfaits” (programados según la demanda, y adaptados a cada cliente).
- Exige investigar constantemente para conocer las tendencias del mercado y crear nuevos productos competentes (congresos, cruceros...).
- Para vender el producto hay que difundirlo al cliente final, sobre todo utilizando las técnicas de marketing que sean necesarias.

<sup>8</sup> “Las Agencias de Viajes en España: Estudio de los cambios productivos, evolución del sector y nuevas cualificaciones profesionales” 2003, UNAV (Unión empresarial nacional de agencias de viaje) [http://www.unav.ws/publico/pdf/documento\\_de\\_sintesis.pdf](http://www.unav.ws/publico/pdf/documento_de_sintesis.pdf)

Por tanto el agente de viajes debe ser un profesional con la adecuada preparación cultural y técnica y, a su vez con cualidades y capacidad para captar las necesidades de los clientes; además de ser experto en las ventajas y desventajas de varias formas de viajar, con el fin de ajustarse a cada cliente, mediante el desempeño de algunas de las siguientes **tarear**:

- Planificar y elaborar itinerarios individuales y/o para grupos.
- Ofrecer y vender viajes ya preestablecidos.
- Realizar distintas reservas (alojamiento, comidas, visitas, traslados,...).
- Conocer bien los detalles para aconsejar (seguros, cheques de viaje, conexiones, cambio de moneda, requisitos médicos, descuentos, ).

### 3.4. Clasificación de las agencias de viajes.

En cuanto a los diferentes tipos de tipos de agencias de viaje, los podemos clasificar:

#### 1. Respecto al tamaño:

- 1.1. Las **grandes agencias** actúan casi como auténticos proveedores, ofreciendo servicios y productos fijados por ellas, pero muy generales y poco adaptados a las preferencias individuales.
- 1.2. Las **pymes**<sup>9</sup> : aun teniendo un menor control sobre el servicio ofrecido, tienen la posibilidad de adaptarse mucho más a las condiciones de cada cliente.

<sup>9</sup> Definición de PYME según la UE: «La categoría de microempresas, pequeñas y medianas empresas (PYME) está constituida por empresas que ocupan menos de 250 personas y cuyo volumen de negocios anual no excede de 50 millones de euros o cuyo balance general anual no excede de 43 millones de euros».

## 2. Según la actividad que realizan<sup>10</sup>:

- 2.1 **Tuoperadoras u operador turístico:** es una clase de agencias mayoristas que organizan los viajes contratándolos directamente con los proveedores de los servicios. Se suele aplicar este nombre a las grandes agencias que se centran en la elaboración de paquetes turísticos, para un elevado número de clientes y puestos de venta, con anticipación a la demanda real. Es la principal fórmula de contratación para mercados turísticos exteriores, principalmente para estancias en zonas costeras.
- 2.2 **Mayoristas:** son las agencias que planifican y preparan proyectos/catálogos, ofrecen y distribuyen productos y servicios combinados, a través de las agencias minoristas. Suelen hacer reservas para cubrir las demandas de minoristas, por tanto contratan grandes cantidades de servicios turísticos y negocian tarifas reducidas con los proveedores.
- 2.3 **Minoristas:** tratan directamente con los consumidores/clientes, les concretan la reserva y/o venta de servicios y productos organizados por otras agencias o por sí mismas, ya sea de forma aislada (billetes aéreos, diferentes tipos de alojamientos, ), como servicios combinados, o también como servicios subsidiarios (cambio de divisas, tramitar la documentación necesaria como la visa, ). En este tipo de agencias es fundamental la función de asesoramiento.
- 2.4 **Mixtas:** tienen capacidad para simultanear las actividades de las agencias minoristas y mayoristas. Actúan como asesoras del público, mediadoras y productoras de paquetes. Normalmente nacen como minoristas, que crean productos propios que distribuyen por su red. Cuando la dimensión del producto aconseja ampliar los puntos de venta, se reconvierten en mayoristas-minoristas y así, pueden comercializarlos a través de cualquier agencia de viajes.

## 3. En cuanto al tráfico de viajeros:

- 3.1. **Emisoras:** se encargan de enviar clientes a otras áreas geográficas distintas del lugar donde están ubicadas.

<sup>10</sup> Decreto 99/96 por el que se regula el ejercicio de las actividades propias de las agencias de viaje en la Comunidad de Madrid <http://www.madrid.org/wleg/servlet/Servidor?opcion=VerHtml&nminorma=518&cdestado=P>



- 3.2. **Receptoras:** atienden a turistas enviados por agencias situadas en otras áreas diferentes a las del destino de los clientes.
- 3.3. **Emisoras y receptoras:** realizan simultáneamente las funciones de ambas. Debido al gran desarrollo de estas agencias, está apareciendo una subclase, las agencias especializadas en un segmento de la demanda, unos destinos concretos o que comercializan unos determinados productos (por ejemplo viajes para cursos de idiomas, aventuras, ferias, turismo de tercera edad,...).

#### 4. Según el canal de distribución de los servicios y productos turísticos:

- 4.1. **Agencias in-plant:** son pequeñas oficinas que las agencias instalan en empresas de clientes potenciales, para atender más eficientemente los servicios que éstas soliciten y estar en constante contacto con los mismos. Los trabajadores de estas dependencias deben viajar frecuentemente por motivos laborales.
- 4.2. **Agencias virtuales:** ofertan y venden vía internet. Esto supone un reto para las agencias tradicionales, que pueden tener además una línea de negocio virtual, debido al uso de internet cada vez mayor generado en la sociedad actual para conseguir determinados productos y servicios.
- 4.3. **Agencias por franquicias:** consiste en una colaboración entre dos partes independientes jurídicamente y vinculadas entre sí mediante un contrato; en virtud del cual, la agencia franquiciadora cede a la agencia franquiciada, el derecho a explotar el negocio, utilizar su marca comercial, imagen corporativa, y su “saber hacer” empresarial, a cambio de una cuota periódica, y para un tiempo y territorio limitados.

#### 3.5. Dimensiones ocupacionales y datos económicos más representativos.

Los niveles profesionales se encuentran establecidos en la Resolución del 2009, por la que se registran y publican los acuerdos de revisión salarial, formación y evaluación del desempeño<sup>11</sup> ; referidos en el vigente Convenio Colectivo

11 Resolución disponible en: [www.boe.es/boe/dias/2012/07/05/pdfs/BOE-A-2012-9038.pdf](http://www.boe.es/boe/dias/2012/07/05/pdfs/BOE-A-2012-9038.pdf)

estatal para el sector de Agencias de Viaje 2008-2011. Son 10 niveles según el Nuevo Ordenamiento Laboral (NOL) divididos de la siguiente manera:

<b>Niveles de mando</b>	Nivel 10
	Nivel 9
	Nivel 8
<b>Niveles de ejecución/supervisión</b>	Nivel 7
	Nivel 6
<b>Niveles de ejecución</b>	Nivel 5
	Nivel 4
	Nivel 3
	Nivel 2
	Nivel 1

Para la progresión de cada uno de los niveles, la Comisión Paritaria del Convenio, fijará unos determinados cursos formativos, basándose en las cualificaciones profesionales del Agente de Viajes, recogidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. El nuevo sistema de progresión económica y profesional, se asentó en la consecución de tres parámetros:

- Experiencia en el nivel correspondiente, de uno a tres años.
- Itinerario formativo de toda la vida laboral del trabajador.
- Y evaluación del desempeño (EVD). Sistema de evaluación basado en criterios objetivos, medibles y reconocibles, según la estructura elaborada por INCUAL (Instituto Nacional de Cualificaciones).

La descripción actual de los **parámetros más representativos** de las agencias de viaje, lo obtenemos gracias a la Encuesta Anual de Servicios del 2010, teniendo en cuenta el CNAE estudiado (791, 799 “Actividades de agencias de viaje, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos”):

Principales magnitudes (2010)	Unidades: datos económicos en miles de euros
Número de empresas	10.798
Número de locales	15.314
Volumen de negocio	17.573.244
Valor de la producción	3.496.273
Personal ocupado (media anual)	54.174

### 3.6. Perfil de los trabajadores del sector.

De esta misma fuente del Instituto Nacional de Estadística, tenemos los siguientes datos que queremos destacar para esta Guía, en cuanto al régimen de trabajo y sexo del personal ocupado:

Trabajadores fijos (40.334)		Eventuales (8.074)	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
11.680	28.654	2.434	5.640

En relación al perfil actual de los trabajadores de agencias de viaje, y en vista de la bibliografía consultada, obtenemos los siguientes resultados:

- En el trabajo de las agencias de viaje, **predominan las mujeres trabajadoras** con contrato indefinido (28.654).
- Respecto a la edad, tenemos que un 52% tiene menos de 29 años, el 37% entre 30 y 39, sólo el 9% pertenece a la franja de 40-49 años, y tan sólo un 2% tiene más de 50 años (datos del “Estudio de los cambios productivos, evolución del sector y nuevas cualificaciones profesionales” del 2003). Por tanto **en general es un sector joven**.

La información más actual en cuanto al reparto del número de **asalariados por cada CCAA** en el 2012, se representa en la tabla siguiente:

CCAA	Total	Sin asalariados	De 1 a 2	De 3 a 5	De 6 a 9	De 10 a 19	De 20 a 49	De 50 a 99	De 100 a 199	De 200 a 499	500 o más asalariados
NACIONAL	16.738	8.144	5.033	2.099	726	520	180	42	18	6	0
Andalucía	2.792	1.502	842	271	113	44	17	1	2	0	0
Aragón	380	189	124	35	21	7	4	0	0	0	0
Asturias	321	158	105	47	7	3	1	0	0	0	0
Baleares	718	283	190	109	60	37	26	11	1	1	0
Canarias	1.348	733	297	164	83	45	23	2	1	0	0
Cantabria	189	90	75	21	2	0	1	0	0	0	0
Castilla y León	713	332	258	99	17	5	2	0	0	0	0
Castilla la Mancha	473	247	166	53	5	0	2	0	0	0	0
Cataluña	2.908	1.310	769	523	150	112	28	11	4	1	0
Ceuta	44	17	16	9	2	0	0	0	0	0	0
Comunidad de Madrid	3.123	1.539	763	391	139	210	58	11	8	4	0
Comunidad Valenciana	1.531	745	569	140	42	25	6	3	1	0	0
Extremadura	273	144	113	16	0	0	0	0	0	0	0
Galicia	622	271	225	80	29	10	6	0	1	0	0
Melilla	31	10	15	6	0	0	0	0	0	0	0
Murcia	243	111	86	29	15	1	1	0	0	0	0
Navarra	154	56	62	23	7	6	0	0	0	0	0
País Vasco	775	333	317	69	34	14	5	3	0	0	0
Rioja	100	44	41	14	0	1	0	0	0	0	0

Fuente: elaboración propia a partir de datos del DIRCE del 2012

Hay que destacar que según esta misma fuente, en todo el año 2012 no existen empresas con 500 o más asalariados en ninguna de las CCAA. Por otro lado, las cinco CCAA con mayor número de trabajadores en este CNAE de agencias de viaje, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas, son por orden de importancia las siguientes: Comunidad de Madrid (3.123), en segundo lugar Cataluña (2.908), Andalucía (2.792), Comunidad Valenciana (1.531) y Canarias (1.348). Sin embargo las empresas de menor número, se encuentran en: Melilla con sólo 31 trabajadores, seguida de Ceuta con 44, La Rioja con 100, Navarra que tiene 154 y 189 en Cantabria.

### 3.7. Datos de siniestralidad.

Para terminar este apartado y poder ir identificando los factores estresantes con situaciones típicas del trabajo en las agencias de viaje, también es necesario tener en cuenta los indicadores de absentismo y siniestralidad.

En cuanto a los **accidentes in itinere**, disponemos del “Sistema de Información de Siniestralidad de los Trabajadores Cedidos por las Empresas de Trabajo Temporal” (SISSETT), creado por el INSHT. Dentro de su Informe del 2011, en su capítulo cuarto “Análisis de los accidentes in itinere enero- diciembre 2011”, se indica que en dicho periodo se notificaron 868 AT in itinere sufridos por los trabajadores transferidos a través de las ETTs. De estos 868 accidentes ocurridos en la ida al trabajo, o en la vuelta del trabajo, hay dos apartados que nos interesan destacar para la presente Guía, dentro de las ocupaciones y también en cuanto a las actividades implicadas, cuyos datos respectivamente son los siguientes:

AT in itinere 2011	N	%
Empleados de agencias de viajes, recepcionistas de hoteles y telefonistas.	32	3,7
Actividades de agencias de viajes, operadores turísticos, reservas.	3	0,3

Fuente: elaboración propia a partir de datos del SISSETT 2011

La información más actual sobre los **índices de siniestralidad** (Ii, Iii y IIIi<sup>12</sup>) para las agencias de viaje, se encuentra publicada en la Orden de enero del 2013<sup>13</sup>, que establece los valores límite de los índices de siniestralidad general y de siniestralidad extrema, correspondientes al ejercicio 2012. Orden que responde al sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales, destinado a las empresas que hayan contribuido especialmente a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral<sup>14</sup>. Los límites en cuestión, que dicha Orden indica respecto a este sector (CNAE 79), son los que constan a continuación:

Índices de siniestralidad del 2012 (CNAE 79)	Ii	Iii	IIIi
Actividades de las agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y tareas relacionadas con los mismos.	6,43	0,58	0,36

Fuente: elaboración propia a partir de datos del MTIN

12 El **índice general Ii** resulta de dividir el importe total de la prestación por incapacidad temporal derivada de contingencias profesionales, entre las cuotas totales por contingencias profesionales y se multiplica el resultado por 100.

El **índice general Iii** es el cociente entre el número total de partes de accidente de trabajo y enfermedad profesional con baja laboral durante el período de observación y las cuotas totales por contingencias profesionales, cuyo resultado se multiplica por 10.000.

El **índice IIIi** de siniestralidad extrema es el cociente entre el número total de reconocimientos de incapacidad permanente y de fallecimientos, y las cuotas totales por contingencias profesionales. Su resultado se multiplica por 1.000.000.

13 Orden ESS/56/2013, de 28 de enero

14 Orden TIN/1448/2010





# Riesgos Psicosociales y el estrés laboral en agencias de viajes



**observatorio**  
de riesgos psicosociales  
**UGT**





## 4. Riesgos psicosociales y el estrés laboral en agencias de viajes.

### 4.1. Que son los riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales, siguiendo la definición de la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, “son los que se derivan de la organización del trabajo y de su entorno, es decir, tanto de las relaciones sociales o personales que se desarrollan en el centro de trabajo como de las relaciones sociales externas entre el personal de la empresa y sus usuarios, clientes o incluso con otras personas ajenas a su actividad y cuya presencia en el centro de trabajo puede ser ilegítima”.

Hoy en día, los riesgos psicosociales se han convertido en una preocupación a nivel mundial, afectando a diferentes sectores y tipos de actividad ya sea de carácter industrial o de servicios. Todas las empresas, de cualquier tamaño y condición, son susceptibles de tener factores de riesgo ligados a su forma y modo de organizar el trabajo y al entorno en el que lo desarrollan, y por tanto padecer consecuencias como estrés laboral, Burnout, violencia y mobbing, desenlaces que forman parte del actual catálogo de riesgos psicosociales.

Actualmente, el estrés laboral se identifica como uno de los riesgos laborales emergentes más importantes. El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. Se trata de un estado físico y psíquico generado por elementos agresivos externos que producen alteraciones orgánicas y anímicas al trabajador.

El estrés laboral afecta en España, según datos de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, a cuatro de cada diez asalariados y a la mitad de los empresarios que desarrollan su actividad en este país. Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo tan sólo dos de cada diez empresas europeas se preocupan por adoptar medidas destinadas a reducir esta patología asociada a un mal ambiente en el trabajo.

## 4.1.1. Factores de Riesgo Psicosocial.

Vamos a hacer un breve repaso por aquellos factores que presentes en el lugar de trabajo generan unas condiciones de trabajo inadecuadas que pueden desencadenar en riesgos psicosociales.

Factor	De qué hablamos	Qué hacen	Consecuencias	Ejemplo en el sector
<b>Factores relacionados con el entorno del trabajo</b>				
<b>Condiciones ambientales</b>	Ruido, iluminación, temperatura.	El ruido puede aislar a los trabajadores, incrementar el número de fallos y de accidentalidad, dificultar la comunicación, enmascarar otras señales auditivas del entorno e incidir negativamente en el nivel de satisfacción y en la productividad. Además, a iluminación inadecuada (reflejos, deficiente o excesiva iluminación) puede hacer la tarea más difícil.  El exceso de calor puede producir somnolencia, las bajas temperaturas disminuyen la destreza manual de los trabajadores.	Interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad, dificultad de concentración y baja la tolerancia a la frustración.  Bajo rendimiento y frustración y, por tanto, influirá en la salud y el bienestar psicológico.	Oficinas de call-center, donde puede concentrarse tanto temperaturas altas como demasiado ruido "P2: el ruido, hay mucho ruido, somos un call-center..." *
<b>Diseño del puesto de trabajo</b>	Condiciones físicas del entorno laboral que pueden observarse objetivamente.	Características físicas de la zona de trabajo inmediata La zona de trabajo inmediata se extiende desde el núcleo que es la mesa o puesto de una persona hasta el recinto físico o límites imaginarios que rodean su espacio de trabajo.	Una correcta ubicación de los útiles de trabajo evita no sólo trastornos musculoesqueléticos, sino también estrés y fatiga.	

Factor	De qué hablamos	Qué hacen	Consecuencias	Ejemplo en el sector
<b>Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo</b>				
<b>Pausas y descansos</b>	Jornada de trabajo excesiva.		Fatiga física (imposibilidad de mantener un esfuerzo físico) y fatiga mental (falta de atención, presencia desagradable de asociaciones o recuerdos que distraen al individuo, dificultad para concentrarse y, en general, falta de rendimiento).	En los call-centers donde no se puede para por tener el tiempo controlado a llamadas: ..”yo tengo un tiempo límite para todo, tengo que coger el teléfono antes de la segunda llamada, tengo que codificar , saber qué tipo de llamada es, responder e-mail, tengo que tener la bandeja limpia siempre, no puedo tener la bandeja de entrada con e-mails , aparte de que yo estoy fichando continuamente y yo estoy bueno...”
<b>Horario de trabajo</b>	Largas jornadas de trabajo. Trabajo a turnos.		Jornadas de trabajo prolongadas provocan fatiga y tensión.	En oficinas de venta al público.. ...”lo que ocurre es que en muchas empresas los horarios son siempre los mismos, pero los horarios en este sector son muy variables yo lo que creo que es que los horarios de salida son muy laxas, lo que ocurre es que hay una tendencia a quedarse después de la jornada y claro, no son horas extras porque no llega la empresa y te obliga pero claro cuando estas en una oficina y tienes dos personas pues te quedas, claros, no echas el cierres y te vas...”

<b>Funciones y tareas</b>	<p>Hacen referencia al contenido y al significado que el trabajo tiene para el trabajador que lo ejecuta. Un puesto de trabajo con contenido es aquel que está dotado de funciones y tareas adecuadas, y que permite al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo.</p>	
<b>Ritmo de trabajo</b>	<p>Plazos ajustados, por la exigencia de rapidez en las tareas, por la recuperación de retrasos, por la velocidad automática de una máquina, por la competitividad entre compañeros, por las normas de producción, por la cantidad de trabajo a realizar, por el control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc.</p>	<p>Tanto en oficinas como en call-centers donde el ritmo viene impuesto por temporadas.</p> <p>“....hay temporadas altas en las que se pueden no coger vacaciones y luego hay temporadas bajas....”</p>
<b>Monotonía</b>	<p>Repetición constante de secuencias muy cortas, de contenido muy pobre.</p>	<p>El trabajador no tiene ningún tipo de iniciativa y disminuye su libertad, insatisfacción laboral y problemas de salud.</p>

**Autonomía** Es el grado en que el trabajador puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo.

El trabajador tiene que tener la posibilidad de tomar decisiones con respecto a las tareas que realiza y ha de tener autonomía tanto para poder modificar el orden de las distintas operaciones y variar de tarea, como para decidir el tiempo que dedica a cada una de ellas, ya que constituye un factor de satisfacción.

Un grado de autonomía y control apropiado sobre la tarea que posee el operador repercute en su grado de responsabilidad, satisfacción y motivación por el trabajo, sino se da o es excesivo se convierte en un estresor que deberá ser previsto para evitar la aparición de riesgos tipo: insatisfacción, falta de implicación, problemas psicofísicos, pasividad, sobrecarga.

En oficinas y on line donde el trabajo viene impuesto.

“...nosotros mensualmente, como te monitorizan, mensualmente tienes una reunión con el responsable para analizar al azar, en teoría, otras veces no es tan al azar, digamos para analizar, pero yo creo que esta situación de estar encima en realidad a los compañeros le estresa más porque es mucha presión para el trabajador...”

Factor	De qué hablamos	Qué hacen	Consecuencias	Ejemplo en el sector
<b>Carga mental</b>	Es el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo.	<p>La sobrecarga cuantitativa muchas operaciones en poco tiempo</p> <p>La sobrecarga cualitativa hace referencia a unas excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador.</p> <p>La infracarga o subcarga cuantitativa se genera cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener el mínimo nivel de activación en el trabajador.</p> <p>La infracarga o subcarga cualitativa se produce cuando la tarea no implica ningún compromiso mental resultando para el trabajador insuficiente y produciéndole rechazo y desmotivación.</p>	Fatiga mental.	Se produciría sobre todo en trabajadores que tienen que organizar, grupos, colectivos. “...trabajadores y son multitud de diferentes colectivos aunque en realidad es un convenio de agente de viajes, no solo aglutina a agentes de viajes, todas las profesiones anexas, también regulamos a todos los guías turísticos, a toda la parte administrativa, hay incluso botones todavía, hay mensajeros, es muy amplio...”

Factor	De qué hablamos	Qué hacen	Consecuencias	Ejemplo en el sector
<b>Desempeño de rol</b>	Conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición.	<p>Ambigüedad de rol: El trabajador con ambigüedad de rol vive en la incertidumbre, no sabe qué se espera de él, es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa.</p> <p>Conflicto de rol: Se produce cuando hay demandas o exigencias en el trabajo, que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo, por expectativas divergentes dentro de la propia organización, por incompatibilidad temporal, por conflictos con el propio sistema de valores y creencias o por conflicto entre los distintos roles individuales.</p>	Tienen consecuencias negativas para el trabajador como depresión, ansiedad, baja autoestima e insatisfacción laboral y para empresa como la reducción del rendimiento, el absentismo laboral y la excesiva rotación de puestos.	
<b>Comunicación en el trabajo</b>	En el medio laboral la comunicación abarca desde las órdenes dadas por los directivos directamente hasta las expresiones casuales entre los compañeros.	<p>Comunicación formal: es la que sirve para orientar los comportamientos hacia los principios, las normas y las metas de la organización informal.</p> <p>Comunicación Informal: es la que favorece el desarrollo de la actividad profesional a través de los contactos entre compañeros, y sirve de apoyo socio afectivo y de válvula de escape a quejas interpersonales, conflictos y frustraciones en el trabajo.</p>		Se produce en todas las áreas y tipos de colectivo. ".....la comunicación formal no existe, la informal si, mira RRHH de XXXX no informa de nada y es su política porque yo le he hablado con ellos, y cada trabajador tiene que hablar con su jefe y pasar por encima del jefe supone que ya está transgrediendo las normas....."



Factor	De qué hablamos	Qué hacen	Consecuencias	Ejemplo en el sector
<b>Relaciones interpersonales en el trabajo</b>	Relacionarse socialmente, lo que es fuente de motivación del comportamiento. Por ello, las relaciones interpersonales en el trabajo (con los superiores, con los subordinados, con los compañeros y con los usuarios o clientes) y grupales (equipos de trabajo, de departamento, de área, etc.) generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un riesgo psicosocial.		Elevados niveles de tensión entre los miembros de un equipo u organización.	
<b>Condiciones de empleo</b>	Promoción Futuro profesional		La inseguridad e incertidumbre respecto al empleo o el futuro profesional puede causarle ansiedad al trabajador.	Se produce en todas las áreas y tipo de grupo, ya sea emisor u emisorio. “.....está muy verde, hemos creado un sistema que se basa en el ascenso personal, en la carrera profesional, en el plan de formación, bueno está introducido en el convenio, pero está muy verde todavía y se basa en la propia profesionalidad del trabajador sin que exista una vacante...”

Para cumplir con los objetivos de esta Guía, indicados en su introducción, así como en línea con los del Acuerdo Marco Europeo del Estrés Laboral, es decir para prevenir, eliminar y/o reducir los riesgos laborales de naturaleza psicosocial, en este documento principalmente el estrés laboral, es necesario identificar los factores psicosociales o causas que los producen. Factores que acabamos de explicar en esta tabla, relacionándolos con “ejemplos reales”, en base al análisis del grupo de discusión, donde pudieron participar distintos Delegados de Prevención como muestra representativa de este sector, ya que los mismos nos pudieron facilitar un “panorama actual” de cómo estos factores psicosociales están presentes y en qué situaciones reales afectan a los trabajadores de las agencias de viajes.

Como esta Guía no nace para quedarse en pura teoría, sino que pretende divulgar información práctica, para mejorar las condiciones de trabajo en este sector, es de vital importancia hacer un **mayor hincapié en esta relación de factores psicosociales y su incidencia en la salud de los trabajadores de este sector** de las agencias de viaje. Así, desde este enfoque práctico, con las siguientes tablas queremos profundizar más en dicha relación (características del sector y sus prácticas con los factores de riesgos psicosociales), ofreciendo aún más ejemplos, con el fin de ayudar a una reflexión que llegue a una práctica preventiva adecuada y que pueda alcanzar al mayor número posible de trabajadores del sector; ya que la identificación “necesaria y real” de estos factores, no se puede dar sin tener en cuenta el contexto del sector destinatario de esta Guía. De esta manera, como meros ejemplos orientativos para esta tarea de identificación, nos hemos centrado en algunos de los factores psicosociales que se refieren a la organización y gestión de los riesgos psicosociales en este sector, extraídos de ejemplos prácticos que nos permiten presentarlos, tal y como aparecen en el quehacer de los trabajadores de las agencias de viajes, teniendo en cuenta los fenómenos que caracterizan su sector, para enfrentarnos entre todos los interesados e implicados a los riesgos psicosociales de los trabajadores de las agencias de viajes.

En cuanto a las características de este sector, hemos tenido en cuenta principalmente las referidas en los puntos 3.1 y 3.2 de esta Guía (amenazas actuales y tendencias socio-económicas, respectivamente), y las hemos ido relacionando mediante ejemplos “sencillos y cotidianos”, con cada uno de los siguientes factores psicosociales, para que cualquier trabajador se pueda sentir identificado, y se pueda ir ampliando los ejemplos que aquí ofrecemos:

**Factores psicosociales recogidos en esta relación con las características del sector:**

1. Pausas y descansos
2. Horario de trabajo
3. Funciones y tareas
4. Ritmo de trabajo
5. Monotonía
6. Autonomía
7. Carga mental
8. Desempeño de rol
9. Comunicación en el trabajo
10. Relaciones interpersonales en el trabajo
11. Condiciones de empleo

En muchas ocasiones, puede haber varios factores causantes de una misma situación o que se pueden relacionar con la misma, en otras palabras, es lo que se conoce como “multifactorialidad”. Por este motivo y para facilitar más la labor preventiva clave, que también desempeñan los Delegados de Prevención en esta problemática de salud laboral, hemos decidido ilustrarlo de la siguiente manera, para que sea una reflexión práctica lo más didáctica posible, primero la nota o el hecho particular del sector de las agencias de viaje, y a continuación el número de los factores psicosociales con los que se puede relacionar, así como ejemplos descriptivos de los mismos, en caso de que se considere necesario una mayor explicación sobre la relación en cuestión (en esta relación no se tiene en cuenta el nivel de frecuencia de la misma, sino la relación entre hechos y factores con ejemplos reales y análisis de la misma por “sentido común”, para argumentarla incluso utilizando distintas fuentes como noticias, artículos informativos ):

SITUACIÓN O CARACTERÍSTICA DEL SECTOR	FACTORES PSICOSOCIALES RELACIONADOS
<p>Clara tendencia del <u>dominio del uso de las nuevas tecnologías (TIC)</u>, especialmente internet y programas informáticos, en las agencias de viaje por ejemplo GDS (nota 5), como sería el programa de reservas de viajes por “Amadeus”<sup>15</sup>.</p>	<p>Números: 1, 4, 5, 6 y 7</p> <p>Porque por ejemplo al trabajador, este uso masivo de las TIC, le suele suponer un alto <b>ritmo</b> de trabajo tal, que <b>no puede decidir</b> siempre que lo necesite sus correspondientes <b>pausas</b>, todo esto puede aumentar la <b>carga mental</b> de trabajo o puede llegar a ser un uso <b>monótono</b>, ya que el control sobre su trabajo lo ejercen dichos programas.</p>
<p>“...el sector del turismo en general y el de las agencias en particular, es uno de los más influidos por los cambios en los hábitos de compra, provocados principalmente por la irrupción del uso de internet en el modo de trabajar, y otras nuevas tecnologías de información y comunicación. Este impacto es mayor con esta <u>situación de crisis</u> porque repercute en tendencias económicas, sociales y laborales y consecuentemente también en la propia salud y seguridad de estos trabajadores”. (Situación recogida también en la Introducción de esta Guía).</p> <p>“Este frenazo de la expansión que estaban teniendo las agencias de viaje “a pie de calle o tradicionales”, se ha debido básicamente a las consecuencias de la crisis global, y a que cada vez es más creciente el negocio de este sector vía Internet” (Apartado 3.1 de nuestra Guía).</p>	<p>Números: 6,7, 8 y 11</p> <p>Porque estos <b>cambios en la organización</b> de trabajo, aumentan la carga mental que puede tener el trabajador, reducen el control que puede tener sobre su propio trabajo y puede crearle conflictos de rol por ejemplo. Además estas modificaciones y exigencias de los clientes a la hora de trabajar, para ofrecerles servicios turísticos, afecta a sus condiciones laborales, creando mayor <b>inestabilidad en su contrato</b> por ejemplo, ya que los empresarios priman casi de forma exclusiva alcanzar mayores cuotas de clientela con dichos cambios, en lugar de buscar un equilibrio entre sus intereses y la satisfacción del trabajador en su quehacer actual y futuro profesional<sup>16</sup>.</p>

15 Amadeus: [http://es.wikipedia.org/wiki/Amadeus\\_IT\\_Group](http://es.wikipedia.org/wiki/Amadeus_IT_Group)

16 <http://www.levante-emv.com/economia/2011/10/23/agencias-viajes-futuro-incierto/850661.html> “Agencias de viajes: Un futuro incierto”

Competitividad para mantener o crear clientela, visible por ejemplo en los siguientes textos:

“... agencias que resisten a la actual oleada de cierres, se encuentran inmersas en una “guerra de precios”, hecho que incrementa en frecuencia y virulencia la competitividad entre las mismas” (Apartado 3.1 de nuestra Guía).

“...disminución del número de oficinas y un aumento de la presión competitiva debido a ”. (Apartado 3.2 de nuestra Guía)

“ concentración del mercado en grandes grupos de agencias, para poder ser más competitivas” (Apartado 3.2 de nuestra Guía).

“... alto nivel actual de rotación ” (Apartado 3.2 de nuestra Guía).

Números:  
2, 3, 7, 10, 11

El horario de trabajo se ve afectado porque deben realizar **horas extras**, así como que se promueve una alta **rotación** de turnos para responder a cada vez más y **mayores responsabilidades**, para ofrecer servicios y productos turísticos a un cliente que cada vez es más exigente y está más informado.

La precariedad de las condiciones de empleo y el aumento del nivel de la carga mental, se deben por ejemplo a que se prevé que las agencias de viaje más fuertes, crezcan sobre la cuota de las que no han sabido o no han podido adaptarse a las nuevas exigencias del negocio de servicios y productos de viajes.

Además la competitividad afecta a las relaciones que puede haber por ejemplo entre los trabajadores de las mayoristas y minoristas cuando intercalan sus funciones.

Números:  
2, 6, 7 y 11

La rotación puede perjudicar al trabajador, en cuanto a su horario laboral, ampliándolo, cambiando sus condiciones de trabajo, por ejemplo el tipo de contrato o **perjudicando su promoción al no poder especializarse** en unos clientes o tipos de viajes concretos. Todas estas circunstancias pueden elevar su carga de trabajo, y más cuando el mismo trabajador afectado no participa en la planificación de la rotación, o no es informado con suficiente antelación.

“Las nuevas tareas del agente de viajes quedando disponible para ser consultado por el cliente durante el viaje, a través del teléfono móvil o Internet”.

“Intensificación de la comercialización directa Este proceso obliga a la agencia a especializarse y a desarrollar una función de mayorista (creando sus propios productos turísticos y comercializándolos directamente).

(Ambos párrafos de este rasgo del sector, se recogen en el apartado 3.2 de esta Guía).

Números:  
2, 4, 7 y 8

Al exigirles más tareas para abarcar a más clientes y adecuarse a los mismos, el trabajador debe emplear más tiempo, mayor cantidad de información a manejar, trabajar de forma más acelerada, por ejemplo respondiendo a los clientes para cumplir plazos de determinadas ofertas de viajes, le puede obligar a desarrollar varias funciones sin tener claras sus instrucciones...

En todo caso, al igual que ocurre con el fenómeno “multifactorial”, también una situación suele relacionarse con otra/s, así ocurre por ejemplo con la característica de competitividad del sector, ya que ésta aumenta con la crisis global actual, y a su vez en consecuencia la oleada de reestructuraciones, ERES y quiebras es mayor, como ha ocurrido en este sector con los grupos de agencias de viajes, primero “Marsans”<sup>17</sup>, y luego los trabajadores que se han quedado sin empleo en “Vibo (antigua Viajes Iberia)”. Por tanto hay que insistir que en esta relación, no es cerrada, porque no están todas las situaciones posibles que caracterizan el sector de agencias de viajes, ni por tanto todos los factores que se pueden relacionar con las mismas, sino que son algunos de los ejemplos reales que se deben identificar y valorar con la participación de los trabajadores y sus representantes, para poder planificar y desarrollar en la práctica, medidas preventivas específicas y adecuadas a cada uno de los factores identificados.

17 <http://actualidad.orange.es/economia/asamblea-trabajadores-marsans-acepta-ultima-propuesta-ere.html>

#### 4.1.2. Riesgos Psicosociales.

Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que deriva de la organización del trabajo, y tiene una alta probabilidad de afectar a la salud **del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales**, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante.

Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador, son factores de riesgo, es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral.

En cuanto a cuáles son en concreto los riesgos psicosociales, tenemos que señalar que aún no existe a nivel de la Unión Europea una regulación legal ni convencional unitaria sobre esta materia.

Siguiendo las pautas marcadas por el SLIC (Senior Labour Inspectors Committee ) para la Campaña Europea de Riesgos Psicosociales<sup>18</sup> de 2012, los riesgos psicosociales son básicamente el estrés laboral y la violencia en el trabajo, tanto interna del centro o lugar de trabajo como la ejercida por terceros. A estos riesgos tenemos que añadir la fatiga de los trabajadores derivada de la ordenación del tiempo de trabajo, fundamentalmente del régimen del trabajo nocturno y a turnos.

Esta clasificación no impide la presencia y aplicación de otras concepciones y es posible por ello que la gestión de algunos de estos riesgos se contemple dentro de otras disciplinas preventivas. Lo importante, a efectos de la actuación inspectora, es que estos tres aspectos se encuentren presentes, de un modo u otro, en la evaluación de riesgos que lleve a cabo la empresa.

Hacemos a continuación una breve descripción de cada uno de ellos:

- **Estrés Laboral**

La reacción más conocida ante una situación psicosocial inadecuada es el estrés. Actualmente existen diversos enfoques y modelos teóricos que lo estudian, sin embargo todos ellos tienen un elemento común: la relación entre el trabajo y la persona. Los problemas de salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador o cuando éste no recibe una adecuada compensación.

El principal referente en esta materia es el «Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés ligado al Trabajo» de 2004, tras puesto al marco español de negociación colectiva en el anexo del ANC 2005. En este Acuerdo el estrés laboral se describe como «un estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que es resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos».

Se señala que, «el individuo es capaz de manejar la tensión a corto plazo, lo que puede ser considerado como positivo, pero tiene dificultades en resistir una exposición prolongada a una presión intensa. Además, individuos diferentes pueden reaccionar de manera distinta a situaciones similares y un mismo individuo puede reaccionar de manera diferente a una misma situación en momentos diferentes de su vida», y que «el estrés no es una enfermedad, pero una exposición prolongada al estrés puede reducir la eficacia en el trabajo y causar problemas de salud».

El estrés es un fenómeno complejo del que se derivan enfermedades y trastornos de carácter físico, psíquico o conductual cuyo origen no solamente puede hallarse en la concurrencia de factores de riesgo psicosocial en la organización y entorno social de la empresa sino también en la presencia de otros agentes como el ruido, las vibraciones o elevadas temperaturas, entre otros.



Las situaciones de estrés laboral tienen consecuencias tanto para los trabajadores como para la empresa.

CONSECUENCIAS	
PARA EL TRABAJADOR	PARA LA EMPRESA
Cognitivas: falta de concentración, mal humor.	Absentismo.
Fisiológicas: arritmias, cefaleas, ansiedad, depresión, trastornos de piel.	Aumento de accidentabilidad.
Disminución del rendimiento físico.	Rotación o fluctuación del personal. Disminución del rendimiento y la productividad.

### • La Violencia en el Trabajo

En segundo lugar, se encuentra la violencia en el trabajo, que se trata de un concepto emparentado con el anterior ya que el Acuerdo Europeo sobre el Estrés Laboral reconoce que «el acoso y la violencia en el lugar de trabajo son factores potenciales de estrés». La diferencia es que la violencia conlleva siempre una conducta de maltrato o agresión ilegítima hacia otras personas.

La violencia puede ser tanto física como psicológica y dentro de esta última se encuentran todas las formas de acoso laboral.

Abarca tanto la denominada violencia interna, que es la que se manifiesta entre el personal que presta servicios en el mismo centro o lugar de trabajo, como la violencia externa o de terceros, que es aquella que puede darse con respecto a personas que no prestan servicios en el centro de trabajo y son meros clientes o usuarios del mismo o incluso personas cuya presencia o actividad no es legítima.

La violencia interna tiene como referente el Acuerdo Marco Europeo sobre Violencia y Acoso de 2007 (traspuesta al marco español de negociación colectiva en el anexo del ANC de 2007), mientras que la violencia y acoso externo o

de terceros tiene como referente las Directrices Multisectoriales Europeas aprobadas por los interlocutores sociales europeos en 2010 a través del Diálogo Social Europeo: Directrices Multisectoriales para solucionar la Violencia y El Acoso de Terceros Relacionados con el Trabajo<sup>19</sup>.

CONSECUENCIAS	
PARA LA PERSONA	PARA LA ORGANIZACIÓN
Consecuencias psicopatológicas.	Absentismo.
Síndrome de estrés postraumático.	Aislamiento y de deterioro de la eficacia.
Síntomas de ansiedad.	
Irritabilidad, tensión, depresión, dificultades de atención, concentración y memoria.	
Síntomas psicósomáticos diversos como trastornos gastrointestinales, dolor de cabeza, reacciones alérgicas, dermatológicas.	

Una de las formas de violencia en el trabajo lo constituye el **hostigamiento o acoso moral en el trabajo**, concepto que hace referencia al trabajador que se convierte en blanco del ataque emocional de forma persistente en el tiempo y con intencionalidad, con estrategias en forma de comentarios, actitudes, manipulaciones ambientales, dificultar la comunicación, fomentar el desprestigio profesional de esa persona, etc.

CONSECUENCIAS	
SOBRE EL TRABAJADOR	SOBRE LA ORGANIZACIÓN
Síntomas de depresión y ansiedad.	Absentismo laboral.
Alteraciones cognitivas en cuanto al deterioro de la atención y memoria.	Sobrecarga de trabajo.
Pérdida de la autoestima.	Rotación de personal.
Síntomas psicósomáticos y fobia a acercarse al centro de trabajo.	Efectos sobre productividad y rendimiento.

19 [http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader\\_guias/2012\\_Guia\\_Violencia\\_Trabajo.pdf](http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2012_Guia_Violencia_Trabajo.pdf)

## • Trabajo nocturno / turnos: La fatiga derivada de la ordenación del tiempo de trabajo.

El tercer riesgo psicosocial reconocido en la práctica de la gestión de los riesgos psicosociales es la fatiga del trabajador ligada a la ordenación del tiempo de trabajo, ya sea bien por exceso de tiempo de trabajo o por la falta de descanso. Suele manifestarse más comúnmente en las formas de trabajo nocturno o a turnos y en las situaciones de reiterada prolongación de la jornada laboral.

En cualquier caso, estos tres riesgos psicosociales suelen manifestarse de manera interrelacionada. El estrés es un factor causante de violencia y viceversa, mientras que la fatiga suele ir acompañada de situaciones de estrés, especialmente cuando ésta se deriva de una excesiva carga de trabajo, trabajo monótono o repetitivo y falta de descanso.

CONSECUENCIAS	
Para el trabajador	Para la organización.
Alteraciones en el ritmo biológico.	Aumenta el número de accidentes: los turnos de noche afectan al grado de lesión de los accidentes.
Alteraciones médicas.	Insatisfacción con el horario: menor productividad.
Aumento del consumo de tabaco y estimulantes.	Disminución de las relaciones sociales: insatisfacción laboral.
Aumento del estrés: irritabilidad, disminución del apetito e incluso provocar estrés crónico.	Dificultad de adaptación: empobrecimiento de las relaciones laborales y sociales con los compañeros.
Aumento de la morbilidad y envejecimiento prematuro: la OIT estima que cada 15 años de trabajo nocturno, el trabajador sufre un envejecimiento de unos 5 años adicionales.	Disminución del rendimiento laboral, pérdida de estímulo por el desarrollo en el trabajo.
Trastornos alimenticios: úlceras gástricas, ralentización de la tensión arterial, alteraciones digestivas, flatulencias, etc.	
Síntoma de fatiga crónica.	
Trastornos de la memoria.	

- **Síndrome del Quemado: Burnout.**

El síndrome del Burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico, que surge al trabajar en condiciones difíciles, en contacto directo con los usuarios, y tiene consecuencias muy negativas para la persona y la organización en la que desempeñan su rol profesional.

Si bien en un principio se asociaba este síndrome a sujetos que realizan algún tipo de trabajo en contacto directo con personas (ocurre con frecuencia, por ejemplo, en los profesionales de la salud), actualmente muchos científicos están en desacuerdo con esta limitación. El Burnout está compuesto por tres dimensiones:

- Cansancio emocional: que se refiere a la disminución y pérdida de energía y de recursos emocionales, es decir, la sensación de que ya no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás.
- Despersonalización: que consiste en el desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas con quienes se trabaja, es decir, el afectado intenta alejarse de los clientes y pacientes y no querrá implicarse en sus problemas.
- Falta de realización personal: que es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, es decir, considerar que el trabajo que realiza no sirve para nada, no da resultados.

## CONSECUENCIAS

### Para el trabajador

**Síntomas físicos:** malestar general, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares.

**Síntomas emocionales:** distanciamiento afectivo aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, recelos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, baja autoestima, sentimientos depresivos.

**Síntomas conductuales:** conducta despersonalizada en la relación con el cliente, , abuso de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, agresividad, aislamiento, negación, irritabilidad, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos).

### Para la organización.

Progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales.

Absentismo laboral.

Disminuye la productividad y la calidad del trabajo.

Mayor desmotivación.

### 4.1.3. Síntesis de riesgos psicosociales.

Antes de abordar el tema específicamente, del estrés en las agencias de viajes, vamos a hacer una recapitulación de lo expuesto hasta el momento, lo que nos permitirá entender y actuar de manera más objetiva en la prevención de este tipo de riesgos.

No podemos obviar que en la actualidad ya contamos con numerosos estudios que indican que los problemas en la organización del trabajo son la causa más común de los accidentes laborales y que muchos de los accidentes producidos por fallos o errores son en última instancia debidos a situaciones de fatiga o estrés, inadecuadas comunicaciones, la consecución de objetivos de producción difícilmente alcanzables, el inadecuado reparto de tareas a personas no cualificadas para llevarlas a cabo o a la falta de control y supervisión de las normas de trabajo por parte de los mandos o supervisores. Lo mismo puede suceder con los trastornos músculo-esqueléticos y otras enfermedades laborales cuyo origen puede ser en ocasiones debido a situaciones de estrés laboral padecidas por el trabajador.

## CONCEPTOS BÁSICOS

**Factores de riesgo psicosocial:** aquellos aspectos de la organización del trabajo y su entorno social que pueden causar los riesgos psicosociales.

**Riesgos psicosociales:** aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores.

**Daños psicosociales:** consecuencias sobre la salud debido a la exposición continuada a factores de riesgo psicosocial y a la producción de riesgos psicosociales que de ellos se derivan.

**Factores ambientales:**

- Iluminación.
- Ruido.
- Temperatura.
- Espacios de trabajo reducidos.

Estrés laboral.

**Trastornos físicos:**

- Trastornos gastrointestinales: como por ejemplo, úlceras, intestino irritable .
- Trastornos cardiovasculares: como enfermedades coronarias y arritmias cardíacas.
- Trastornos respiratorios: asma bronquial, hiperventilación, sensación de opresión en la caja torácica
- Trastornos dermatológicos: dermatitis atípica, sudoración excesiva, alopecia.
- Trastornos musculares: tics, calambres y contracturas, dolores musculares....
- Otros: dolor crónico, cefaleas, insomnio, falta de apetito, artritis reumatoide.

**Factores relacionados con la tarea:**

- Carga mental.
- Autonomía.
- Ambigüedad/ Conflicto de Rol.

Violencia en el trabajo.

Trastornos psíquicos:

- Trastornos del sueño,.
- Ansiedad, miedos y fobias,
- Adicción a drogas y alcohol.
- Depresión y otros trastornos afectivos, alteración de conductas de alimentación, trastornos de la personalidad.

**Factores relacionados con el contenido de la tarea:**

- Trabajo repetitivo.
- Ritmo de trabajo.

Burnout.

Trastornos conductuales.

- Hablar rápido.
- Temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales.
- Comer excesivamente, o falta de apetito.
- Conductas impulsivas.

**Factores relacionados con las características del empleo:**

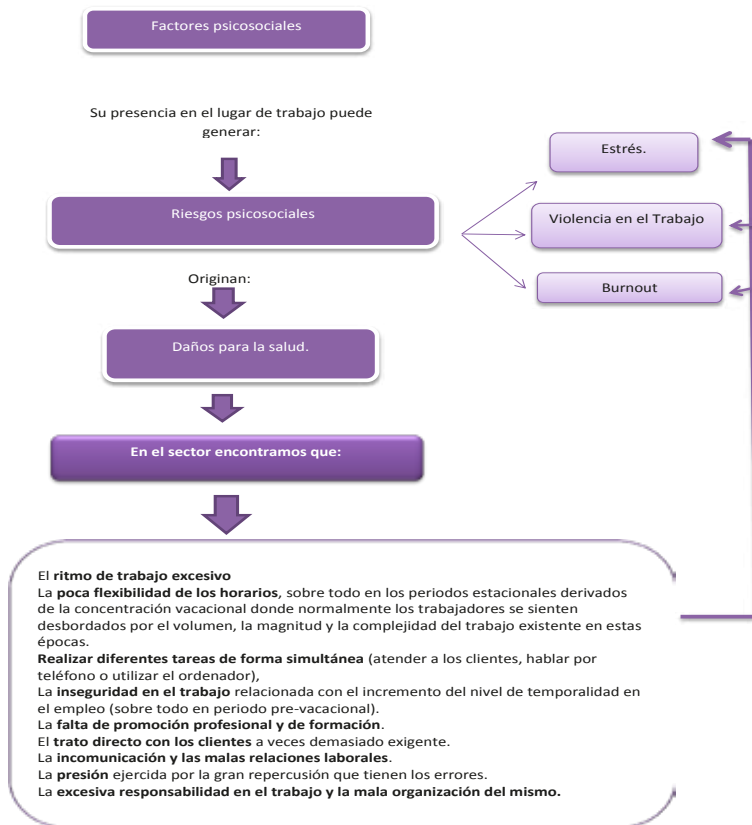
- Carrera profesional.
- Precariedad.
- Estilo de mando.
- Relaciones con compañeros.

Fatiga.

**Factores relacionados con la organización del trabajo:**

- Trabajo a turnos.
- Jornada a turnos.





#### 4.1.4. Evaluación de los Riesgos Psicosociales.

La evaluación de los riesgos psicosociales se considera, como un proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo y facilitando la información necesaria para que puedan tomarse las medidas preventivas que deben adoptarse. El proceso de evaluación puede ser estructurado en las siguientes fases:

1. Análisis previo de la empresa, información sobre la evaluación de riesgos psicosociales y recopilación de documentación. Esta fase constituye el primer contacto con la población a evaluar y en ella se informa a los trabajadores de en qué consiste la evaluación de riesgos psicosociales, del procedimiento a seguir y de la finalidad.

Es necesario recoger la información relevante para realizar la evaluación de riesgos psicosociales, puesto que orientará el proceso de evaluación a seguir. Por eso es conveniente solicitar al empresario la siguiente información sobre la empresa: sector de la empresa, actividad a la que se dedica, plantilla (número y listado de trabajadores, datos demográficos, etc.), situación laboral, horarios, turnos, tipos de contrato de los trabajadores, organigrama y funciones y tareas, accidentes, enfermedades comunes y profesionales, absentismo y medidas de conciliación de la vida laboral y familiar.

2. Selección de las técnicas de evaluación. Para realizar la evaluación se utiliza una combinación de técnicas que suele incluir la observación, los cuestionarios y escalas y las entrevistas, aunque en ocasiones se pueden formar grupos de discusión, dinámicas de grupo, role playing, etc.
3. Trabajo de campo. En esta fase se eligen las técnicas (tipo de entrevistas, test, cuestionarios o escalas específicas) elegidas para los trabajadores a los que se les va a realizar la evaluación, se visitan los puestos de trabajo, se lleva a cabo la observación, se administran los cuestionarios y escalas generales y se realizan las entrevistas a los trabajadores.

4. **Análisis de los datos.** Tras la recogida de información a partir de las distintas técnicas, se procede al tratamiento de los datos obtenidos a través de los cuestionarios, las escalas, la observación, las entrevistas, los grupos de discusión, etc. Dicho tratamiento implica, en general, la utilización de herramientas informáticas.
5. **Valoración de los resultados.** En esta fase se valoran e interpretan los datos de tipo cualitativo y cuantitativo, resultantes del análisis de la información.
6. **Comunicación de los resultados.** Los resultados de la evaluación, con su valoración e interpretación, se recogen en un informe de evaluación de riesgos psicosociales y planificación de la actividad preventiva, que deben ser comunicados al empresario, a los trabajadores y a sus representantes sindicales, ya que es obligada la participación de estos en la gestión de la prevención de riesgos laborales. Se aconseja mantener una sesión informativa con los trabajadores sobre los riesgos psicosociales detectados, la valoración y clasificación del riesgo, las medidas de prevención propuestas y los plazos para aplicarlas.

Actualmente disponemos de una pluralidad de instrumentos, principalmente de tipo cuestionario, dirigidos a evaluar los riesgos psicosociales en las Organizaciones.

En general, podemos decir que, para realizar una evaluación de factores psicosociales en una situación de trabajo, debemos seguir las siguientes fases:

- Determinación de los riesgos que se han de analizar
- Identificación de los trabajadores expuestos a dichos riesgos
- Elección de la metodología y de las técnicas que se deben utilizar
- Formulación de las hipótesis de trabajo
- Planificación y realización del trabajo de campo

- Análisis de los resultados
- Elaboración de informes con los resultados
- Elaboración de un programa de intervención y puesta en marcha de dicho programa
- Seguimiento y control del programa

## 4.2. El estrés laboral y su especial incidencia como riesgo psicosocial.

### 4.2.1. ¿Qué es el estrés?

La amplia difusión del término estrés lo ha llevado a convertirse en un “cajón de sastre” para referirnos a una amplia variedad de estados entre los que se encuentra el individuo afectado por muy diversas presiones.



#### Ideas equivocadas sobre el estrés.

- El estrés viene determinado por la situación y la persona simplemente lo padece o se ve abocado a él.
- Hay determinados acontecimientos o situaciones que son estresantes, siempre y para todas las personas.
- Las situaciones que producen estrés son siempre de carácter negativo.
- Estrés y ansiedad es lo mismo.
- No son compatibles el estrés y la depresión.
- Es imposible que ante un trabajo rutinario y de poca exigencia la persona pueda sentirse estresada.

Las acepciones a las que ha hecho referencia el término estrés a lo largo de la Historia han sido variadas y, en la actualidad, las formas de entender el estrés han heredado esta diversidad conceptual. Si bien, en la lengua inglesa, el vocablo “stress” se ha empleado en diferentes ámbitos desde tiempos lejanos, en el ámbito científico fue el psicólogo Cannon en 1911 el que utilizó estrés para dar nombre a los estímulos capaces de desencadenar la Reacción de Lucha o Huida. Posteriormente, en los años 30, tras esta conceptualización en una línea marcadamente conductista, Cannon reconsideró su formulación al concebir al organismo como un sistema homeostático en el que el estrés es una sobrecarga del medio que provoca una ruptura de dicha homeostasis, originando la enfermedad, si bien, fue otro psicólogo, H. Selye el que consideró al estrés desde una óptica diferente, definiéndolo como “la respuesta inespecífica del organismo ante toda demanda hecha sobre él<sup>20</sup>”. Es decir, desde esta forma de concebir el estrés, ya no se hace énfasis en el medio, sino que se considera primordial el organismo y su respuesta ante las demandas del entorno.

En concreto, Selye, señaló esta respuesta de estrés como una reacción que denominó como el **Síndrome General de Adaptación (SAG)**. En éste, ante una situación de amenaza, el individuo tiene una reacción universal que se describe en tres fases:

**a. Fase de alarma**

En primer lugar, hay una fase de alarma en la que se produce una hiperactivación congruente con el incremento de actividad del sistema simpático-adrenérgico.

**b. Fase de resistencia.**

Si la amenaza para el individuo persiste, se llega a una etapa en la que se ha producido una adaptación a la amenaza del medio, Podemos considerar al estrés como el proceso que se pone en marcha cuando una persona percibe una situación o acontecimiento como amenazante o desbordante de sus recursos.

**c. Fase de agotamiento:**

Cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza gran intensidad y el individuo es inca-

paz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento. Se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas para afrontar el estímulo a una progresiva extenuación de la energía que puede llevar a la enfermedad o incluso a la muerte. Se pierden sus recursos adaptativos y, concomitantemente, aparece una pérdida de poder de activación, con la posibilidad de aparición de trastornos psicofisiológicos diversos.

La popularidad que ha alcanzado el tema del estrés, si bien pone de manifiesto la preocupación que suscita hoy en día, también ha llevado a cierta confusión del concepto y a un exceso en su patologización.

El estrés no siempre tiene consecuencias negativas, en ocasiones su presencia representa una excelente oportunidad para poner en marcha nuevos recursos personales, fortaleciendo así la autoestima e incrementando las posibilidades de éxito en ocasiones futuras.

A pesar del empleo abusivo del término sigue siendo necesario delimitar su significado. Se emplea muchas veces de forma abusiva y ambigua y puede significar cosas distintas para cada persona que lo aplica (esfuerzo, fatiga, dolor, ansiedad, miedo...).

El estrés, desde la física, se define como una fuerza interna generada dentro de un cuerpo por la acción de otra fuerza que tiende a deformarlo. Estos términos se aplicaron a psicología: -Carga= estresor, estímulo inductor de estrés. -Estrés y strain= Se entremezclaron los términos (quedando el de estrés), no obstante, hay autores que los diferencian estrés refiriéndose al estímulo y strain para la respuesta individual.

Desde un fenómeno externo (estresor), focalizado en un estímulo (orientación psicológica y psicosocial). -Por medio de factores subjetivos (enfoque cognitivo) que median entre el estresor y las respuestas fisiológicas (si algo no nos importa nada, no nos causaría estrés alguno). Estas tres orientaciones (focalizado en la respuesta -Selye-, en el estímulo -Holmes y Rahe- y en la interacción -Lazarus-) marcan el desarrollo de la teoría del estrés.

Situados en este paradigma, consideraremos que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas ambientales, teniendo en cuenta tanto los estresores externos como internos, y los recursos disponibles de la persona.

En casi todas las definiciones de estrés se hace referencia a que el estrés es un estado del organismo caracterizado por un sobreesfuerzo ante demandas fundamentalmente de naturaleza psicológica.

Actualmente, además de considerarse estas concepciones de estrés donde se hace énfasis en factores bien del medio o bien del organismo, hay un interés por el estudio de los significados para el individuo.

#### 4.2.2. Estrés laboral.

El estrés laboral, sus causas y sus consecuencias, son frecuentes en la Unión Europea. Según el estudio realizado en la Europa de los quince (EU-15)<sup>21</sup>:

- Más de la mitad de los 160 millones de trabajadores afirman que trabajan muy rápidamente (56%) y con plazos ajustados (60%).
- Más de un tercio no puede ejercer ninguna influencia en la ordenación de las tareas.
- El 40% señala que realiza tareas monótonas.  
Es probable que estos generadores de estrés relacionados con el trabajo hayan contribuido a las actuales manifestaciones de enfermedad:
- 15% de los trabajadores se quejan de dolores de cabeza,
- 23% de dolor en el cuello y hombros,
- 23% de fatiga,
- 28% de estrés,
- 33% de dolor de espalda.

También contribuyen a otras muchas enfermedades, incluso enfermedades que pueden poner en peligro la vida (Fundación Europea, 2001). En la misma línea, el estrés relacionado con el trabajo continuado es un factor determinante significativo de padecer trastornos depresivos. Estos trastornos constituyen la cuarta causa principal del volumen de enfermedades en todo el mundo. Se prevé que para el año 2020 llegarán a ser la segunda causa, detrás de la cardiopatía isquémica, pero delante de todas las demás enfermedades (Organización Mundial de la Salud, 2001).

Existen pruebas teóricas y empíricas que demuestran que el riesgo de estrés aumenta en un entorno laboral con las siguientes características:

- Escasos recursos: escaso control sobre el trabajo, escasa discreción de aptitudes, escaso poder de decisión.
- Exigencias inadecuadas: demasiadas o demasiado pocas exigencias en el trabajo, especialmente, una combinación de escaso control y muchas exigencias o un trabajo repetitivo y monótono.
- Escasos recursos sociales: escaso apoyo social de los compañeros y la dirección, conflictos de funciones, baja comunidad social.
- Escasa predictibilidad: inseguridad laboral, falta de información.
- Bajos niveles de recompensa: diferencia entre esfuerzo y recompensa.

Se sabe que este tipo de situaciones incrementan el riesgo de hostigamiento en el trabajo y, simultáneamente, el hostigamiento y la violencia pueden generar estrés.

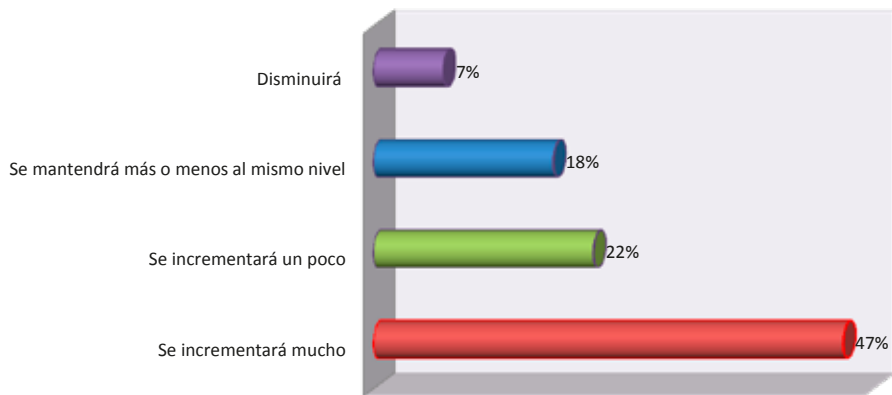
Los resultados de la Segunda Encuesta de Opinión Europea en Materia de Seguridad Y Salud en el Ambiente de Trabajo<sup>22</sup> (2012), señala que el estrés laboral es una preocupación para la gran mayoría de los trabajadores europeos. La encuesta, realizada por IPSOS MORI en nombre de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), tomó como referencia las experiencias y opiniones de 35.000 trabajadores de diferentes países europeos en sobre el estrés laboral y ambiente del lugar de trabajo, además de la importancia de la seguridad y la salud para poder garantizar la competitividad económica y una vida laboral más larga y eficiente.

<sup>22</sup> <https://osha.europa.eu/es/safety-health-in-figures>



Los resultados del estudio son alarmantes: ocho de cada diez trabajadores de toda Europa (80%) creen que el número de personas que sufrirán estrés laboral en los próximos cinco años aumentará; específicamente un 52% prevé que tal incremento será notable, un 28% que aumentará ligeramente, un 12% afirma que se mantendrá estable, mientras solo un 8% afirma que disminuirá ligeramente o notablemente. Los datos relevados en España son más optimistas respecto al resto de Europa: siete de cada diez trabajadores en España (69%) creen que el porcentaje de estrés laboral aumentará en los próximos cinco años y de estos casi la mitad (47%) piensa que va a “aumentar mucho”. Otro dato relevante del estudio viene de los directivos: de éstos, el 79% considera que el estrés constituye un problema en sus organizaciones.

**¿Cree usted que el número de personas que sufre estrés relacionado con el trabajo en España se incrementará, disminuirá o se mantendrá más o menos al mismo nivel en los próximos 5 años?**



La mitad de los trabajadores europeos (51%) percibe el estrés como algo habitual en su entorno de trabajo y un 16% se queja de que se trata de un problema “muy frecuente como demuestra los resultados del último sondeo de opinión paneuropeo, realizado con el apoyo de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA).

Para los trabajadores europeos entre los motivos que generan más estrés están: la precariedad laboral o la reorganización de la plantilla (72%), seguidas de las horas o la carga de trabajo (66%).

Asimismo, seis de cada diez trabajadores (59%) señalan que el acoso laboral o la intimidación en el trabajo constituyen una causa habitual de estrés laboral, así como la falta de apoyo por parte de compañeros y superiores (57%) o las escasas oportunidades de control de las pautas de trabajo (46%).<sup>23</sup>

---

23 European Opinion Poll on Occupational Safety and Health May 2013 European Agency for Safety and Health at Work. Disponible en: <https://osha.europa.eu/en/safety-health-in-figures/eu-poll-press-kit-2013.pdf>

## LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE ESTRÉS EN EL TRABAJO

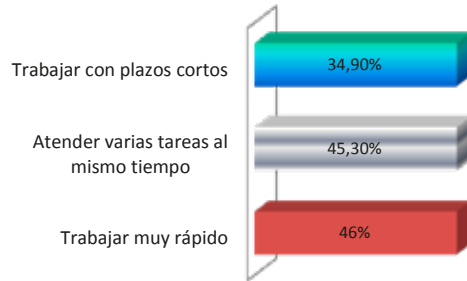
En la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo<sup>24</sup> se han establecido tres ámbitos como factor psicosocial: las exigencias del trabajo, el grado de autonomía del que dispone para decidir cómo ejecutar la tarea y, las relaciones sociales en el trabajo, encontrando que los factores psicosociales han empeorado. Así ocurre con el nivel de atención exigida en la tarea, con la percepción de tener mucho trabajo y sentirse agobiado, tener que trabajar muy rápido o deber atender varias tareas al mismo tiempo.

Las conclusiones que se pueden extraer de estos resultados es que existen situaciones o actividades laborales objetivas, con mucha fuerza contextual que son potencialmente más estresantes que otras.

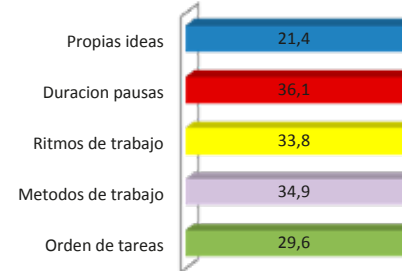


Cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés.

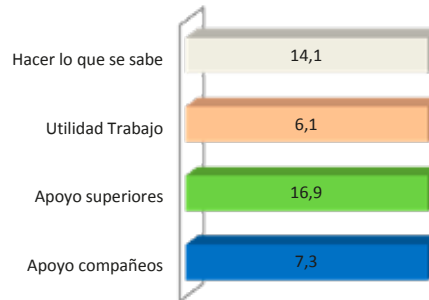
### Exigencias del trabajo



### Falta de Autonomía.



### Relaciones y Apoyo social.



Gráficos elaboración propia.  
Fuente: VII ENCT.

Algunas características de las situaciones de trabajo son identificadas como potencialmente generadoras de estrés. Podemos agrupar estas características en cinco grandes categorías:

- **Factores relacionados con la tarea o el contenido del trabajo a realizar**

- Fuertes exigencias cuantitativas (carga de trabajo, el rendimiento, la presión del tiempo, la cantidad de información a procesar..).
- Altas exigencias cualitativas (exactitud, calidad, conocimiento..).
- Dificultades relacionadas con la tarea (monotonía, falta de autonomía, la repetición, fragmentación..).
- Los riesgos inherentes a la ejecución de la tarea

- **Factores relacionados con la organización del trabajo**

- Falta de control sobre la organización y programación de tareas en la empresa.
- La imprecisión de las funciones.
- La contradicción entre los requisitos de trabajo (hacerlo rápido frente a hacerlo bien
- La inadaptación de las horas de trabajo con los ritmos circadianos, la vida social y familiar.
- Nuevos modos de organización (polivalencias..).
- La inestabilidad de los contratos de trabajo (contratos temporales, la subcontratación..).

- **Factores ligados a las relaciones en el trabajo**

- Falta de relaciones de apoyo de colegas y / o supervisores.
- Gestión poco participativa, autoritaria, deficiente...
- La ausencia o escaso reconocimiento del trabajo.

- **Factores relacionados con el ambiente físico de trabajo**

- Condiciones de trabajo exigentes desde el punto de vista físico, y/o psicosocial.
- Mal diseño de lugar de trabajo (falta de espacio, iluminación inadecuada, etc.).

La exposición a riesgos físicos en el trabajo puede asociarse a la ansiedad que, a su vez, es el motor del estrés laboral. La investigación ha demostrado que unas malas condiciones físicas del trabajo pueden afectar, tanto a la aparición de episodios de estrés como a su salud psicológica y física.

En este grupo de causas se encuentran: iluminación inadecuada, elevados niveles de ruido, temperaturas extremas, alta humedad ambiental, trabajos en ambientes contaminados). Se pueden definir los riesgos psicosociales como: los aspectos del diseño, organización y gestión del trabajo, así como el contexto social y medioambiental, que pueden causar un daño psicológico, social o físico.

- **Factores relacionados con la situación socio-económica de la empresa**

- Mala salud económica de la empresa o la incertidumbre sobre su futuro.
- Mercado fuertemente competitivo en el ámbito nacional o internacional.

## Los estresores

Podemos definir el concepto de estresor como el suceso o circunstancia que puede conducir a que las demandas físicas o psicológicas sean sobrepasadas. Entre los distintos tipos de estresores y orígenes de los mismos podemos destacar:

- **Estresores relacionados con el trabajo:**

- Inevitables: comenzar un nuevo trabajo, aprender una nueva habilidad, dificultad de hacer frente a condiciones climáticas adversas como la sequía o las inundaciones, emergencias imprevisibles en el lugar de trabajo, las dificultades intrínsecas en los trabajos, tales como trabajar en una industria competitiva, etc.
- Evitables: por ejemplo, realización de trabajos peligrosos durante demasiadas horas a la semana durante mucho tiempo en un entorno exigente físicamente; la producción de multiplicación de informes que nadie lee; ambientes físicos inhóspitos y peligrosos, sin retroalimentación sobre el grado

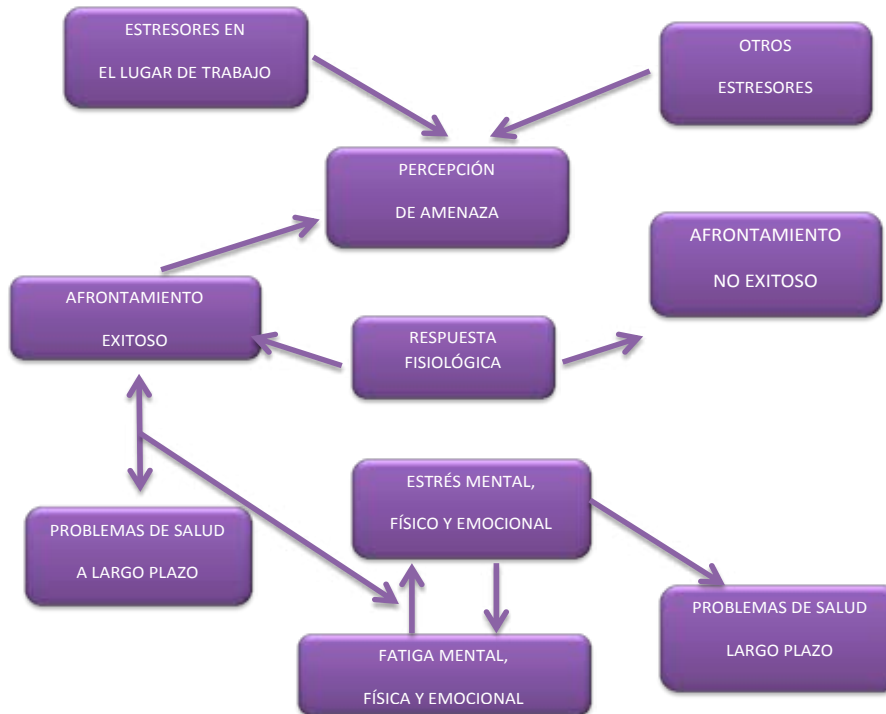
de desempeño alcanzado, con valoraciones negativas por parte del supervisor o sin interés de mediar para la resolución de problemas.

- **Estresores no relacionados con el trabajo:**

- De carácter personal: sensación percibida de no poder hacer frente a los problemas, incluso sin existencia aparente de presión externa.
- De carácter familiar, social: relaciones de pareja, problemas con los hijos y/u otros miembros de la familia, dificultades financieras en el hogar, ruptura de relaciones, etc.

Las interacciones entre todos los aspectos de nuestra vida son complejas. No existe ningún modelo que recoja todos los aspectos identificados y cómo se implican en las estrategias de afrontamiento.

Un modelo de representación puede ser el siguiente





### 4.3. El estrés y la salud.

Durante un proceso de estrés, una persona percibe que algo relevante para él se encuentra en riesgo (daño, pérdida), y, esta percepción se traduce en emociones y en una activación biológica que implica una modificación en el equilibrio regular de las funciones del cuerpo y de los sistemas que lo componen, teniendo un impacto directo sobre la salud.

Para comprender mejor este proceso, debemos considerar qué es salud y qué implicaciones tiene este concepto. Así, la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1948) define la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no únicamente como la ausencia de enfermedad”.

El estrés puede tener muchos efectos perjudiciales sobre la calidad de vida y de trabajo: puede influir en el bienestar general, en las relaciones sociales y en la vida familiar, o puede ser la causa del absentismo laboral, la jubilación anticipada, un descenso de la productividad y de la calidad de los servicios y productos. Asimismo, el estrés crónico, sea cual fuere el factor que provoque la respuesta, tiene unos efectos que se convierten en patologías muy variadas de salud física y mental e, incluso, la muerte:

- Existe evidencia científica de que el estrés crónico puede incrementar el riesgo de enfermedades cardiovasculares, (cardiopatía isquémica, ictus, ), actuar sobre el sistema gastrointestinal y sobre el sistema músculo-esquelético. La patología psicosomática se extiende a otros campos como la dermatología, el aparato respiratorio, el cáncer, e incluso la muerte. Además, el estrés debilita el sistema inmunológico y, en consecuencia, dinamita nuestra resistencia a las enfermedades.
- En esta línea de efectos negativos, la presencia de episodios de acoso y violencia en el trabajo provocan estrés y, son la causa de muchos de los efectos nocivos para las víctimas, los compañeros de trabajo, los familiares y amigos.

- El estrés relacionado con el trabajo es un factor determinante significativo de trastornos depresivos y de ansiedad. Estos trastornos constituyen la cuarta causa principal del volumen de enfermedades en todo el mundo. Se prevé que para el año 2020 pueda llegar a ser la segunda causa, detrás de la cardiopatía isquémica, pero delante de todas las demás enfermedades (Organización Mundial de la Salud, 2001).
- Es bastante probable que el estrés relacionado con el trabajo sea un factor determinante significativo del síndrome metabólico. Este síndrome contribuye a reforzar la morbilidad de la cardiopatía isquémica y de la diabetes tipo 2.
- El estrés crónico puede incrementar el riesgo de accidentes, incluso mortales y suicidios. Los suicidios registrados, entre otras, en la empresa France Telecom, añaden un elemento más al amplio abanico de consecuencias sobre la salud que pueden resultar del estrés laboral.

Así, puede influir en prácticamente todos los aspectos de la salud y la enfermedad relacionadas con el trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) aprobó una nueva Lista de Enfermedades Profesionales que sustituye a la adoptada en 2002, y tiene como novedades la incorporación por primera vez de los trastornos mentales y del comportamiento, como “trastorno de estrés postraumático” y otros trastornos mentales o del comportamiento no mencionados en el punto anterior cuando se haya establecido, científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un vínculo directo entre la exposición a factores de riesgo que resulte de las actividades laborales y lo(s) trastorno(s) mentales o del comportamiento contraído. Aunque esta lista funciona como “recomendaciones” para los países, supone un avance en la lucha contra los riesgos psicosociales.

El estudio elaborado por Eurostat<sup>25</sup> (2001) ha observado que el estrés de origen laboral, la depresión y la ansiedad representan el 18% de los problemas de salud relacionados con el trabajo, y el 26% de aquellos que implicaron dos

---

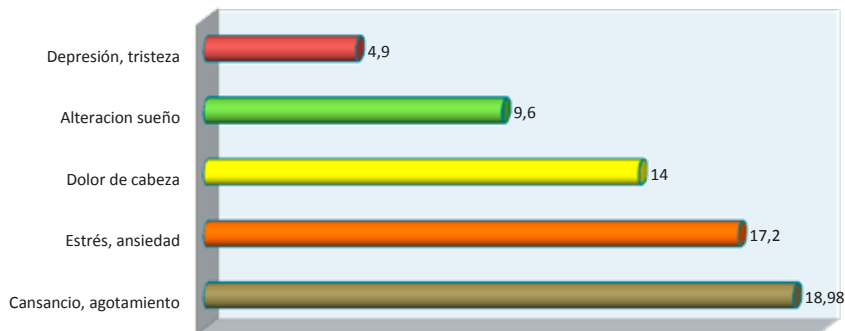
25 Problemas de salud relacionados con el trabajo en la UE (1998-1999). Eurostat, Comunidades Europeas, 2001 disponible en: <https://osha.europa.eu/>

o más semanas de ausencia del trabajo (esta cifra se duplica en las actividades educativas, sanitarias y sociales). Ello convierte el estrés, la depresión y la ansiedad en la segunda mayor causa de los problemas de salud relacionados con el trabajo, después de los trastornos musculo esqueléticos.

El estrés laboral, desde la perspectiva de la salud, no es un asunto insignificante y puede perturbar la conducta de las personas, perjudicar la calidad de vida y dañar severamente su estado de salud.

A nivel nacional, según los datos recogidos en la VII Encuesta Nacional de Condiciones del Trabajo, encontramos con trabajadores que tienen tres o más síntomas de estrés. En el siguiente gráfico se observa cómo cada uno de los principales síntomas asociados al estrés, dolor de cabeza, cansancio, falta de memoria, falta de concentración, tensión, irritabilidad, alteración del sueño...

**Estado de Salud.**



El estrés no es una enfermedad en sí, sino el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.

De hecho, cualquier situación o condición que presiona a la persona en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés, afectando a su nivel de salud.

Uno de los síntomas que más relación tiene con el estrés es la ansiedad, una reacción emocional que surge ante situaciones de alarma o situaciones ambiguas o de resultado incierto, y prepara para que se actúe frente a ellas. En general, se tiende a una mayor activación cuanto mayor sea el grado de amenaza percibido de una situación, y menor la cantidad de recursos para afrontarla.

### **Síntomas de ansiedad.**

- **Cognitivos:** preocupación, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, sobre la actuación ante los demás, temor a que se den cuenta de las dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, concentrarse, etc.
- **Fisiológicos:** sudoración, tensión muscular, taquicardia, temblor, molestias digestivas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, etc.
- **Conductuales:** evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de ansiedad, puede producir otras emociones negativas como tristeza, enfado, ira, irritabilidad, así como algunos síntomas fácilmente identificables, como el agotamiento físico o la pérdida del rendimiento. Si el estrés se prolonga, el trabajo se vuelve ineficaz y poco productivo, aumenta el absentismo y los conflictos interpersonales,

desciende la calidad del trabajo realizado, se deteriora el clima laboral, la motivación, la satisfacción de los trabajadores y el compromiso con la organización.

Se considera que si se cronifica el estrés profesional, puede llegar a desarrollarse el síndrome de Burnout o de estar quemado. Es un estado de desgaste y agotamiento profesional, que puede causar abandono e incapacidad total para volver a trabajar y que está provocado por la exposición a estrés laboral crónico.

A nivel endocrino, la hormona más relacionada con el estrés laboral es el **cortisol**, que es un indicador muy sensible al estrés, en general, y al estrés crónico, en particular. Además, otras hormonas se han estudiado ocasionalmente en relación con el estrés ocupacional, aunque su papel no ha sido esclarecido por el momento

### **Cortisol.**

La activación del eje hipotálamo-hipofisoadrenal es una de las respuestas más características de estrés siendo los niveles de cortisol (sanguíneo, urinario o salivar) un buen marcador de la respuesta al estrés, además de estar relacionados con efectos negativos en la salud, y ser considerados como marcadores del estrés psicosocial.

Entre ellos, se ha descrito hipercortisolemia en situaciones de alto estrés en médicos de urgencias durante las horas de trabajo o en profesores.

### **Otras hormonas.**

Otras hormonas han sido relacionadas con el estrés laboral, aunque todavía son escasos los estudios y pobres las conclusiones que de ellos se extraen.

Las hormonas que, después del cortisol, más se han relacionado con el estrés laboral son la **adrenalina y la noradrenalina**.

Desde el modelo de Karasek<sup>26</sup> se postula que el punto de relación entre las características del trabajo y la patología cardiovascular serían los niveles hormonales de cortisol y adrenalina.

Si el control es bajo, las demandas tendrían como resultado niveles elevados de adrenalina y cortisol, que causarían daño al sistema cardiovascular.

Por otro lado, se ha observado que distintas características del contexto laboral de maestros y empleados de banca (ambigüedad de rol, carga mental,...) afectarían a los niveles de noradrenalina pudiendo ser estos los responsables del agotamiento emocional a largo plazo que se encuentra en trabajadores estresados o con Burnout.

Por otro lado, la testosterona es una hormona poco evaluada en estudios sobre esta temática, a pesar de estar relacionada con el estrés y la fatiga crónica como se ha demostrado en estudios con deportistas.

En definitiva, estar bajo un contexto laboral “estresante” produciría una serie de respuestas en el organismo a distintos niveles: psicológico, cardiovascular y endocrino. Si ese estrés se perpetúa, los trabajadores, en el caso de no producirse adaptación, se encontrarán bajo una situación de estrés crónico que repercutirá en enfermedades como la hipertensión, patologías coronarias o desequilibrios hormonales. Por último, además de los efectos que tiene el estrés laboral sobre estos sistemas se podrían derivar otros tipos de patologías de carácter psicológico o psiquiátrico, relacionadas con el contexto laboral, como es el Burnout o la depresión. De hecho, se puede entender la relación entre el estrés laboral y el Burnout como un continuo, donde el eslabón final podría llegar a ser el síndrome de Burnout.

Para comprender mejor la relación que existe entre la salud y el bienestar de un individuo y el estrés, es necesario revisar la respuesta psicobiológica que se genera en un proceso de estrés.

---

26 Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). Healthy work. New York. Basics Books.

## Estrés y activación.

Desde una perspectiva biológica, Valdez y De Flores<sup>27</sup> (1985) definen el estrés como un estado de activación que depende de las evaluaciones que el organismo hace del entorno, donde dicho organismo, a través del sistema reticular, procesa la información sensorial recibida y da una respuesta ante la misma.

Esta respuesta, llamada también activación, se da por dos vías: una neuronal y otra endocrina, que se encuentran ligadas. El sistema nervioso es rápido, de acción breve y responde por vía neuronal mediante la emisión de neurotransmisores. El sistema endocrino es más lento, de acción larga y responde por vía sanguínea mediante hormonas.

La respuesta endocrina aumenta la segregación de cortisol, cortisona y corticosterona en el torrente sanguíneo. Por el otro lado, la respuesta neuronal libera catecolaminas, precursores de los neurotransmisores adrenalina y noradrenalina.

Esta activación, vista desde una perspectiva de tiempo, está conformada por tres procesos: una reacción rápida, una semirrápida y una lenta.

La respuesta rápida está dada por la vía neuronal, pues el sistema nervioso autónomo activa la segregación de catecolaminas, aumentando los niveles de adrenalina y noradrenalina; simultáneamente, se ven incrementados los niveles de prolactina, insulina, la hormona del crecimiento y las hormonas sexuales (andrógenos y estrógenos).

La reacción semirrápida está dada por la producción de ACTH, que actúa sobre la corteza suprarrenal, y finalmente, la reacción lenta está dada por la producción de glucocorticoides.

La reacción rápida del estrés dura unos pocos minutos, a diferencia de la reacción lenta, cuyos efectos pueden durar hasta 15 días en el organismo.

Al incrementarse rápidamente la adrenalina y la noradrenalina, se aumentan la frecuencia cardiaca, la producción de insulina, la frecuencia respiratoria, la irrigación sanguínea en músculos, la dilatación de los bronquios y las pupilas, disminuyendo la actividad intestinal, etc., y en general, preparando al cuerpo para un enfrentamiento o una huida. Por otro lado, las reacciones semirrápida y lenta generan un incremento en glucocorticoides, los cuales tienen un efecto antiinflamatorio, antialérgico, depresor de la hematopoyesis y supresor de las reacciones inmunitarias.

Al relacionar estas respuestas neuroendocrinas con indicadores psicológicos, se ha encontrado que, a mayor esfuerzo por responder a la situación, se genera una mayor activación del sistema simpático-adrenomedular, el cual tiene repercusión directa sobre los sistemas cardiovascular, pulmonar y digestivo; por otro lado, está la percepción de confort o desconfort ante la situación, frente a la cual se ha encontrado que, a mayor desconfort, mayor activación del sistema hipotalámico pituitario- adrenocortical, lo cual tiene mayor repercusión sobre el sistema inmune.

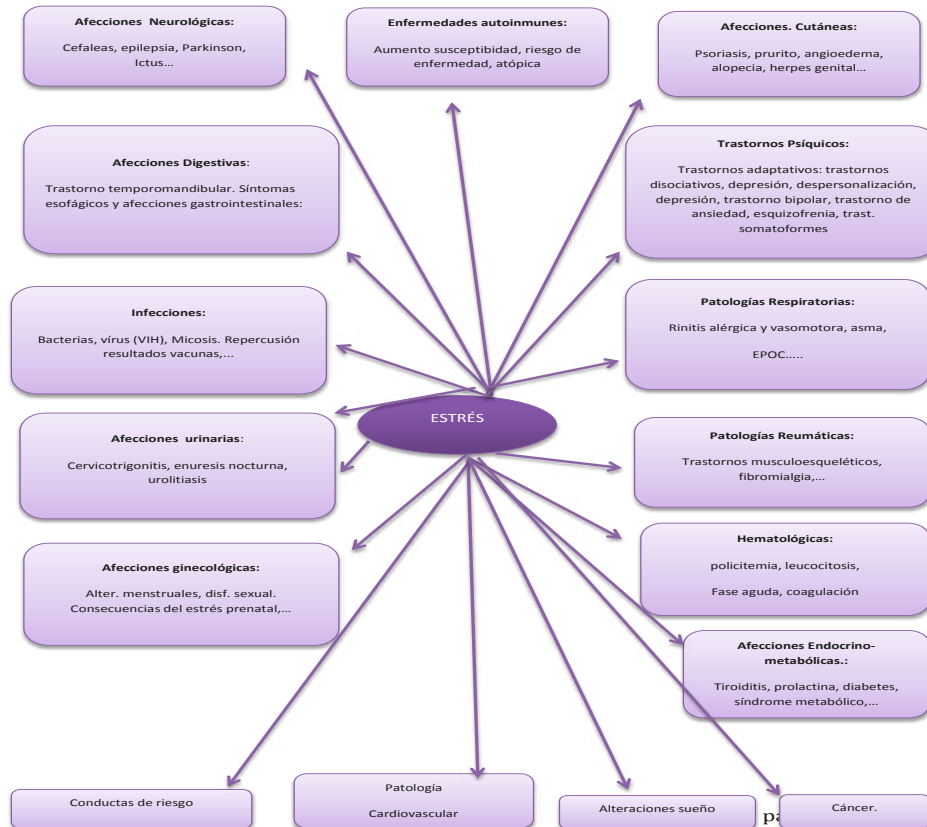
Una vez vistos estos elementos psicobiológicos del estrés, es claro que no es posible separar las condiciones físicas de las personas de sus condiciones psicológicas, pues una situación potencial de amenaza, daño o desafío activa no sólo un proceso cognitivo-emocional sino biológico que, como vimos anteriormente, implica la activación de los diferentes subsistemas del cuerpo.

De acuerdo con Ursin y Eriksen<sup>28</sup> el estrés es una respuesta de activación adaptativa y natural a los cambios y los desafíos del medio.

---

28 Ursin, H. y Eriksen, H. (2004). The cognitive activation theory of stress. *Psychoneuroendocrinology* (29), 567-592





**(RECAPITULACIÓN) PRINCIPALES DETERMINANTES Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL.**

Estresores	Consecuencias
<p>Contenido del trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritmo de trabajo</li> <li>• Infrautilización de las capacidades</li> <li>• Sobreutilización de las capacidades</li> <li>• Sobrecarga cuantitativa</li> <li>• Baja participación en las decisiones</li> </ul>	<p>Conductuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Absentismo</li> <li>• Rendimiento disminuido</li> <li>• Accidentes</li> </ul>
<p>Estructura organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de rol</li> <li>• Trabajo en grupo</li> <li>• Supervisión</li> <li>• Salario inadecuado</li> </ul>	<p>Salud física.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hipertensión.</li> <li>• Úlcera péptica</li> <li>• Enfermedad respiratoria</li> <li>• Dermatitis</li> <li>• Enfermedad coronaria</li> <li>• Cáncer.</li> </ul>
<p>Ambiente laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruido</li> <li>• Contaminación</li> <li>• Temperatura</li> <li>• Escasa seguridad</li> </ul>	<p>Salud psicológica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Depresión.</li> <li>• Ansiedad.</li> <li>• Abuso de drogas</li> <li>• Neurosis.</li> <li>• Enfermedad psicogénica.</li> </ul>
<p>Factores relacionados con el trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos estresantes no laborales</li> <li>• Demandas familiares</li> <li>• Inseguridad económica.</li> </ul>	
<p>Personalidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo A</li> <li>• Ansiedad</li> <li>• Locus de control externo-interno.</li> </ul>	





# Informe de resultados

Análisis cuantitativo para la prevención  
de Riesgos Psicosociales,  
Estrés en las Agencias  
de Viajes Españolas.





## 5. Informe de resultados: análisis cuantitativo para la Prevención de Riesgos Psicosociales-Estrés en las agencias de viaje españolas.

### 5.1. Introducción.

El interés de los estudios –teóricos y aplicados- sobre el sector de las Agencias de viaje se ha concentrado, mayoritariamente, en los aspectos socioeconómicos del mismo. Entendemos que existe una carencia importante de investigaciones que analicen la seguridad y la salud de los trabajadores de las Agencias de viaje. Y, más concretamente, que consideren el impacto que los factores de riesgo psicosocial pueden estar teniendo sobre la salud –entendida en su sentido más amplio-, tanto de los trabajadores como de las propias agencias de viajes.

Los riesgos psicosociales, y entre ellos el estrés laboral, suponen un problema creciente para la salud laboral. Se trata de riesgos que tradicionalmente no han formado parte de las actividades preventivas básicas de las empresas. Esto se debe a la propia complejidad del fenómeno, y a la multiplicidad de factores que pueden ser su causa, lo que ha dificultado su diagnóstico y prevención. Ya el Acuerdo Marco Comunitario sobre el Estrés Laboral (2004) reconocía la existencia de múltiples y complejas causas en el estrés laboral; si bien incidía en la necesidad de una identificación correcta del problema, analizando todos los elementos que influyen en su aparición. Destacaba la importancia de incrementar la sensibilización de los todos colectivos laborales acerca de este tipo de riesgos; y en la necesidad de detectar los indicadores del problema, de tal forma que empleadores y trabajadores pudieran identificar, prevenir y manejar los problemas derivados de los riesgos psicosociales y, más concretamente, del estrés laboral.

Los factores de riesgo psicosocial hacen referencia a aquellos aspectos de la organización del trabajo y su entorno social que pueden causar los riesgos psicosociales. Se entiende que los factores psicosociales de riesgo son *“aquellas condiciones que se encuentran presentes en el ambiente laboral, directamente relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo, que pueden influir negativamente al desarrollo del trabajo, y a la salud del trabajador (física, psíquica y social)”*.

Su impacto sobre la vida laboral es cada vez más evidente y clara, no limitándose al mero daño psicológico individual. Así, se comprueba que su combinación con otros factores de riesgo promueve la siniestralidad, aumenta la gravedad de los accidentes, y afecta por igual a trabajadores y a empresas.

En este sentido, es cada vez más abundante el número de estudios que destacan que tras los accidentes laborales se hallan problemas relacionados con la organización del trabajo, y con la gestión empresarial. Y que la fatiga, el estrés, los problemas de comunicación, el deficiente diseño de las tareas, o la falta de un adecuado control y supervisión, entre otros, acaban generando errores o fallos que derivan en accidentes de trabajo. Igualmente, el estrés laboral acaba produciendo trastornos musculoesqueléticos y otras enfermedades laborales.

Los listados de factores de riesgo psicosociales, y los indicadores de estrés laboral, son amplios y variados, si bien se observa cierto consenso y sistematicidad. En este sentido, el Acuerdo Marco Comunitario sobre el Estrés Laboral (2004) considera que se debería prestar atención a diferentes elementos, entre los que destaca: la organización del trabajo y los procesos productivos, las condiciones y el entorno de trabajo, la comunicación entre todos los niveles, y los factores subjetivos. En apartados anteriores se ha indicado que, entre los factores de riesgo psicosocial relacionados con el sector de las Agencias de viajes, cabría considerar los siguientes: Pausas y descansos; Horario de trabajo; Funciones y tareas; Ritmo de trabajo; Monotonía; Autonomía; Carga mental; Desempeño de rol; Comunicación en el trabajo; Relaciones interpersonales en el trabajo; y Condiciones de empleo.

En relación con el estrés laboral, hemos visto que determinadas situaciones de trabajo son identificadas como potencialmente generadoras de estrés. Las mismas se pueden agrupar en cinco grandes categorías, a saber:

- Factores relacionados con el ambiente físico de trabajo
- Factores relacionados con la tarea o el contenido del trabajo a realizar
- Factores relacionados con la organización del trabajo
- Factores ligados a las relaciones en el trabajo
- Factores relacionados con la situación socio-económica de la empresa

Ante la carencia, en el caso de las Agencias de viaje, de un análisis detallado de los riesgos psicosociales y de los factores que los causan, el presente trabajo pretende describir el estado de ambos, así como analizar su relación. Nuestra intención es obtener una visión lo más ajustada posible de la problemática de los riesgos psicosociales en el sector de las Agencias de viaje. Y, una vez detectados los indicadores del problema, orientar en el diagnóstico y la prevención de los factores de riesgo psicosocial, de cara a mejorar la salud de los trabajadores y de las empresas.

## **5.2. Metodología.**

En este apartado vamos a exponer los principales procedimientos y las técnicas concretas seleccionadas para recabar, ordenar y analizar -desde el conocimiento científico- la realidad de los riesgos psicosociales y el estrés en el contexto de las Agencias de viajes.

La identificación de los factores de riesgo psicosociales, y de los indicadores de estrés laboral, requiere de la puesta en marcha de una metodología científica adecuada. En aras de lograr dicho conocimiento, se ha optado por un método de investigación basado en la empírica y en la medición, sujeto a los principios de las pruebas de razonamiento: el método empírico-analítico. Dicho método se construye a partir de la observación sistemática, la medición, y la formulación y análisis de hipótesis.

En los siguientes párrafos se irán describiendo las características básicas del estudio empírico realizado. En primer lugar, se expondrán los objetivos principales que han guiado la investigación. Posteriormente, pasaremos a referir el diseño de la investigación. Seguidamente se detallará la muestra utilizada, así como las variables que se han tomado en consideración. A continuación, se concretarán las hipótesis de la investigación. Y, finalmente, expondremos los principales cálculos estadísticos realizados.



### 5.2.1. Objetivos.

El objetivo fundamental del presente trabajo es mejorar la salud y la seguridad en las agencias de viajes. Para lograrlo se considera esencial que estas empresas mejoren su actividad preventiva frente a los riesgos psicosociales. Por ello centramos nuestros esfuerzos en detectar los principales factores de riesgo psicosocial y los indicadores de estrés existentes en este sector, y en estudiar su papel en la generación de daños para la salud de los trabajadores y de las empresas.

Desde esta perspectiva, los objetivos principales de nuestra investigación son cuatro:

- **OBJETIVO 1:** Describir la presencia de factores de riesgo psicosocial e indicadores de estrés en el sector de las Agencias de viaje.
- **OBJETIVO 2:** Describir los niveles existentes de daño en la salud de los trabajadores y de las empresas.
- **OBJETIVO 3:** Analizar la relación existente entre los factores de riesgo psicosocial y los daños en la salud de trabajadores y empresas.
- **OBJETIVO 4:** Orientar en el diagnóstico y la prevención de los factores de riesgo psicosocial, de cara a mejorar la salud de los trabajadores y de las empresas.

Los dos primeros buscan describir el estado del sector de las Agencias de viaje en relación con los riesgos psicosociales y el estrés. El tercero nos permite realizar contrastes estadísticos, que nos orienten hacia una prevención más efectiva de este tipo de riesgos.

### 5.2.2. Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación es el plan básico que guía el proceso de recogida de información, asegurando su sistematicidad, replicabilidad y confiabilidad.

La presente investigación se caracteriza por ser un estudio de campo cuasi-experimental. Responde a un diseño transversal, multivariable, con un único momento de recogida de información; se trata de un estudio sincrónico o transeccional, extensivo de múltiples casos.

El criterio básico de selección de la muestra es el sector de actividad de la empresa: las Agencias de viaje ubicadas en España. La unidad básica de análisis es el puesto de trabajo y la fuente principal de información es su ocupante, el trabajador.

El trabajo de campo ha seguido un proceso aleatorio simple, en todo el territorio español. La recogida de información se ha efectuado de forma individual, a través de la administración de cuestionarios multivariables. El cuestionario ha contado con una versión impresa y otra telemática.

### 5.2.3. Descripción de la muestra.

La muestra está compuesta por 972 trabajadores del sector de las Agencias de viaje, del territorio español. El universo de la población ocupada en la Actividad de *Agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos*, en el segundo trimestre de 2013, es de 50.900 trabajadores (Fuente: INE). El error muestral que representa la muestra analizada es del 3,1% en las condiciones  $p = q$ , con un nivel de confianza del 95 %, siendo éste aceptable.

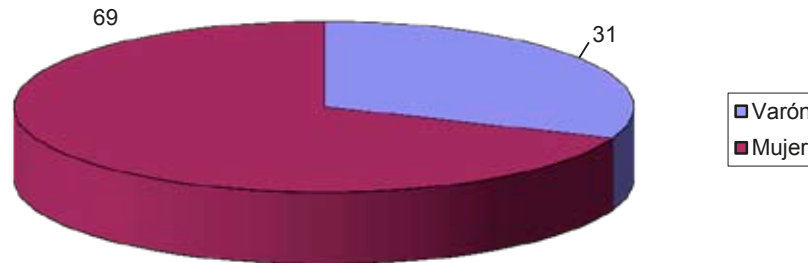
## Ficha técnica del estudio

Universo	Trabajadores Ocupados en Actividades de Agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos, de España, en 2013
Tamaño de la muestra	972 trabajadores ocupados en agencias de viajes, del territorio español
Procedimiento de muestreo	Aleatorio simple
Error muestral	3,1% para un nivel de confianza del 95%, $p=q=0,5$
Método de recogida de información	Combinación de Encuesta personal cara a cara y Encuesta On line
Localización de la muestra	España
Periodo de recogida de la muestra	Tres primeros trimestres de 2013

### 5.2.3.1. Datos sociodemográficos (Sexo y Edad) y laborales (Puesto de trabajo) de la muestra.

La muestra está conformada, principalmente, por mujeres, las cuales representan el 69% de los encuestados. Los hombres, por su parte, suponen el 31 % restantes (Gráfico 1). Esta distribución de la muestra se corresponde con la de la población, donde un 70 % de los ocupados son mujeres, y el 30 % restante varones (Fuente: INE).

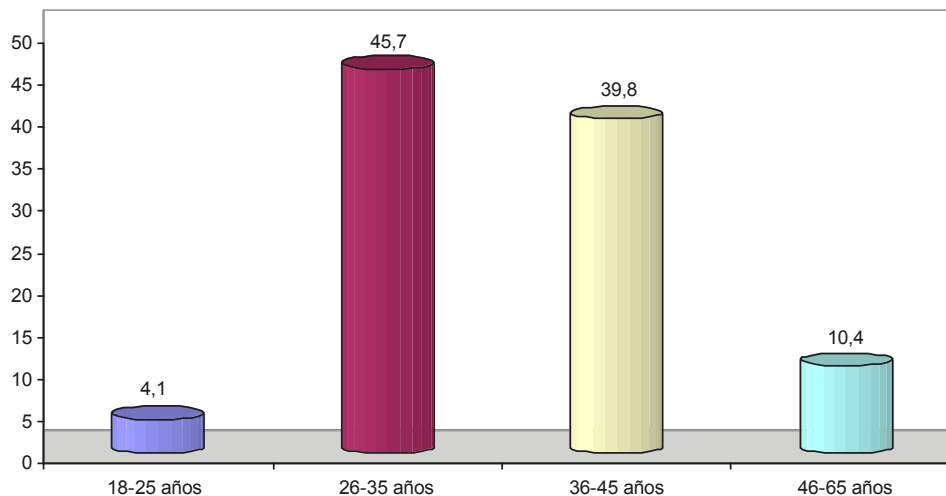
Gráfico 1. Sexo del trabajador



La **Edad** media de los encuestados es de 37 años. El colectivo más representado es aquel cuya edad está comprendida entre los 26 y los 35 años (45,7%); seguido de aquel con edad comprendida entre los 36 y los 45 años (39,8 %). Los mayores de 46 años suponen el 10,4 % de los encuestados; mientras que el colectivo más joven –edad entre los 18 y los 25 años- representan el 4,1 % de la muestra (véase Gráfico 2).

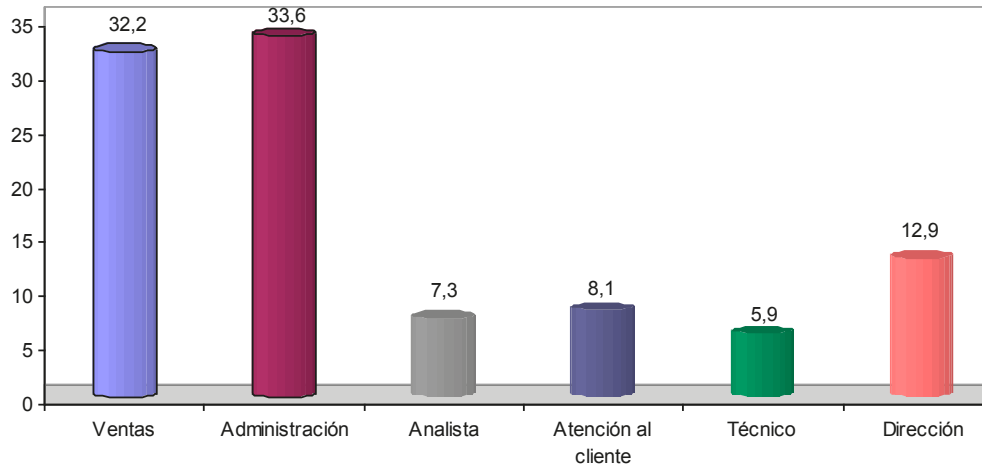
Esta distribución de edades se adecua a los datos obtenidos en el “*Estudio de los cambios productivos, evolución del sector y nuevas cualificaciones profesionales*” del 2003, el cual destacaba la juventud del sector.

Gráfico 2. Edad del trabajador



En la muestra predominan aquellos trabajadores que desempeñan sus funciones en tareas de administración (33,6 %), seguido de aquellos otros que las desempeñan en ventas (32,2 %). 2/3 de la muestra pertenecen a estos dos grupos de trabajadores. El colectivo dedicado a la dirección supone el 12,9 % de la muestra. En menor medida se encuentran los dedicados a atender a los clientes (8,1 %), los analistas (7,3 %), y los técnicos (5,9 %) (ver Gráfico 3).

Gráfico 3. Puesto de trabajo



#### 5.2.4. Variables y su operacionalización.

Las variables que forman parte del presente estudio se encuentran agrupadas en tres grandes apartados:

- Variables condicionales: Características personales
- Variables centrales: Factores de riesgo psicosocial y de estrés
- Variables consecuentes: Daños para la salud

A continuación describimos los factores y variables que conforman cada uno de estos grupos.

## A) VARIABLES CONDICIONALES: CARACTERÍSTICAS PERSONALES

Se consideran aquí las dos variables sociodemográficas que caracterizan a los trabajadores encuestados, las cuales ya han sido descritas en el apartado anterior. Dichas variables son: **Sexo** y **Edad**.

## B) VARIABLES CENTRALES: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRÉS

Este es el conjunto de variables fundamentales en el presente trabajo. Los objetivos del estudio se orientan a conocer su presencia en las Agencias de viaje, y analizar su relación con el conjunto de variables consecuentes (Daños para la salud).

La revisión de la literatura existente nos lleva a establecer, en este grupo, 6 factores. Son los siguientes:

1. **Factores ambientales, relacionados con el ambiente físico de trabajo.** Este tipo de factores hacen referencia a aspectos del entorno próximo de trabajo. La existencia de unas malas condiciones físicas del trabajo puede afectar tanto a la aparición de episodios de estrés como a la salud psicológica y física de los trabajadores. En este grupo de causas se encuentran aspectos como la iluminación, el ruido, la temperatura, o los espacios de trabajo reducidos.

En nuestro estudio se considera la adecuación de las condiciones físicas del puesto de trabajo (ruido, iluminación, ventilación, temperatura).

2. **Factores relacionados con la tarea a realizar.** La literatura considera, aquí, los aspectos propios del trabajo que se desempeña. Entre las variables que se estudian están: la carga mental, las pausas, la autonomía, el ritmo de trabajo, la presión de tiempo, la ambigüedad y el conflicto de rol. En nuestro estudio se contempla la atención, la presión de tiempo, la carga de información, la dificultad de la tarea, el control de las pausas, la sobrecarga de tareas, el aumento de responsabilidad, la variedad de tareas, el ritmo de trabajo, las interrupciones, la ambigüedad y el conflicto de rol.

- 3. Factores organizativos.** Este factor aglutina aspectos tan variados como el control sobre la organización y programación de tareas en la empresa, la precisión de las funciones, la conciliación de la vida familiar y laboral, los nuevos modos de organización (polivalencias...), la supervisión, la adecuación del salario, el tipo de horario de trabajo, y el número de horas que se trabajan a la semana.

En el presente estudio se han considerado seis grandes variables:

- *Control organizativo.* Que considera aspectos como el apoyo del jefe, la adecuación del salario, la motivación, la burocracia, la planificación, la adecuación del personal, la toma de decisiones, el afrontamiento de conflictos.
- *Supervisión,* en concreto el control que ésta ejerce sobre la actividad laboral.
- *Información* que se recibe sobre los diferentes aspectos del trabajo.
- *Poder de decisión* que se posee aspectos como la resolución de incidencias, la cantidad y calidad del trabajo, la planificación, y la distribución de tareas.
- *Jornada laboral.*
- *Horas semanales de trabajo.*

- 4. Factores ligados a las relaciones en el trabajo.** Este factor aglutina aspectos relacionados con la cantidad y calidad de las relaciones que se establecen dentro de la organización entre los diferentes colectivos o equipos de trabajo. Tiene que ver con el clima laboral, con las relaciones de apoyo de colegas y / o supervisores, el tipo de gestión (participativo, autoritario, deficiente...), y con el tipo de reconocimiento del trabajo.

Para el presente estudio se han establecido tres variables:

- *Gestión de la comunicación interna.* Se centra en la valoración de los medios existentes para comunicarte, presentar sugerencias y participar en las decisiones
- *Calidad de las relaciones.* La cual valora cómo son las relaciones con las personas con las que se trabaja.



- *Reconocimiento del trabajo*. Esta variable recoge información sobre cómo cree el trabajador que diferentes colectivos (superiores, compañeros, familia, etc.) consideran su empleo.

- 5. Factores relacionados con las características del empleo.** Hace referencia a las relaciones sociolaborales. En este factor se presta atención a elementos como la carrera profesional, la precariedad laboral (p. ej., tipo de contrato).

En nuestro estudio se consideran las siguientes cuatro variables:

- *Tipo de Contrato.*
- *Antigüedad en la empresa.*
- *Inseguridad en las condiciones de empleo.*
- *Desarrollo de la carrera profesional.*

- 6. Factores relacionados con la actividad preventiva de la empresa.** Se considera aquí hasta qué punto la empresa está realizando actividades preventivas, que ayuden a la prevención de los riesgos laborales.

En nuestro estudio, este factor se ha medido a través de tres variables:

- *Evaluación riesgos laborales.*
- *Evaluación de Riesgos Psicosociales.*
- *Formación y/o información en materia preventiva.*

### C) VARIABLES CONSECUENTES: DAÑOS PARA LA SALUD

Este grupo de variables hacen referencia a las consecuencias que para la salud de los trabajadores y de la propia organización tiene la exposición a un entorno de trabajo con factores de riesgo psicosocial. El estrés puede llegar a producir diferentes tipos de emociones negativas, como ansiedad, tristeza, enfado, ira, irritabilidad, así como algunos síntomas fácilmente identificables, como el agotamiento físico o la pérdida del rendimiento. También incide

en la empresa, disminuyendo la eficacia, la calidad y la productividad; aumentando el absentismo y los conflictos interpersonales; y deteriorando el clima laboral, la motivación, la satisfacción de los trabajadores, y el compromiso con la organización.

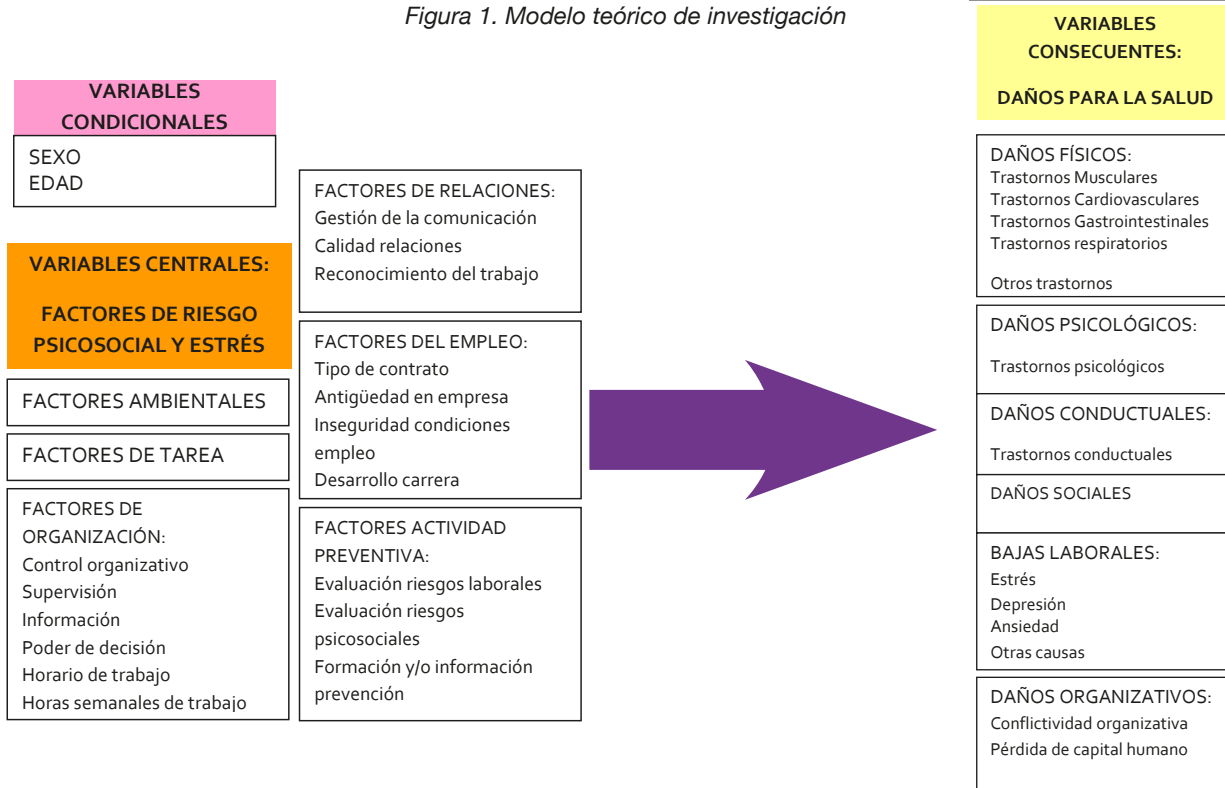
Seis son los tipos de daños para la salud que se han considerado en el presente estudio. Los cinco primeros tienen que ver con la salud del trabajador, y el sexto con la salud de la organización:

1. **Daños físicos.** Este tipo de daños se observan en diferentes tipos de trastornos. En nuestro estudio, consideramos los 5 siguientes:
  - *Trastornos musculares:* donde se consideran los dolores de cuello, hombros, brazos, espalda, cadera, en piernas y pies, así como temblores.
  - *Trastornos cardiovasculares:* se pregunta por dolor u opresión en el pecho, y por palpitaciones.
  - *Trastornos gastrointestinales:* se pregunta por molestias digestivas o estomacales.
  - *Trastornos respiratorios:* en este caso se considera la sensación de opresión en la caja torácica.
  - *Otros trastornos:* donde se presta atención a mareos, cefaleas y fatiga.
  
2. **Daños psicológicos.** Este tipo de daños tienen que ver con síntomas como distanciamiento afectivo, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, celos, impaciencia, ansiedad, baja autoestima, sentimientos depresivos, preocupación, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, sobre la actuación ante los demás, temor a que se den cuenta de las dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, entre otros.  
En el presente estudio, estos síntomas se concretan en *Trastornos psicológicos*, como por ejemplo depresión, ansiedad, miedos, trastornos afectivos, y trastornos de la personalidad.

- 3. Daños conductuales.** En este caso, los síntomas que se observan tienen que ver con el abuso de drogas legales e ilegales, los cambios bruscos de humor, la incapacidad para vivir de forma relajada, el aumento de conductas hiperactivas y agresivas, de conductas violentas y de alto riesgo, agresividad, irritabilidad, impulsividad.  
En la presente investigación estos síntomas se concretan en *Trastornos conductuales*, en concreto trastornos alimenticios, trastornos del sueño, irritabilidad, hostilidad, y adicciones.
- 4. Daños sociales.** Aquí se considera el efecto que el trabajo tiene sobre las relaciones personales y familiares de los trabajadores.
- 5. Bajas laborales.** En este caso, se mide si el trabajador ha tenido que causar baja en los últimos meses por motivos de estrés, depresión, ansiedad, u otras causas.
- 6. Daños organizativos.** Este factor se ha operativizado, a partir de tres variables, en dos dimensiones:  
- *Conflictividad organizativa*, en concreto situaciones de insultos (entre colegas), y conflictos intergrupales (entre departamentos y entre agencias) e interpersonales (con clientes, superiores y proveedores).  
- *Pérdida de capital humano*, donde se considera el nivel de implicación y compromiso, y el de rendimiento laboral.

La combinación de estos grupos de factores y de variables nos permite concretar una propuesta de modelo teórico de investigación, para el presente estudio.

Figura 1. Modelo teórico de investigación



### 5.2.5. Hipótesis de investigación.

Sobre el objetivo del análisis de la relación entre los factores de riesgo psicosocial y los daños para la salud, cabe plantear las siguientes hipótesis de trabajo.

#### A. VARIABLES CONDICIONALES

La VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo –ENCT- (2011) indica que, por **sexo**, son las mujeres las que con mayor frecuencia manifiestan peor estado de salud. Sin embargo, son los hombres quienes manifiestan una frecuencia mayor de dificultades para la compatibilización de la vida laboral y familiar. Por lo que hipotetizamos que:

***Hipótesis 1: Las mujeres presentarán niveles significativamente mayores de daño físico, psicológico, conductual y de bajas que los hombres.***

***Hipótesis 2: Los hombres presentarán diferencias significativamente superiores a las mujeres en los daños sociales y organizativos.***

Por **edad**, la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (ENCT) señala que el colectivo de los mayores de 45 años son los que manifiestan un peor estado de salud, con mayor frecuencia. Por lo que hipotetizamos que:

***Hipótesis 3: Los trabajadores de mayor edad presentarán diferencias significativamente superiores a los restantes colectivos en los daños derivados del trabajo.***

## B. VARIABLES CENTRALES

En relación con los **Factores ambientales**, son múltiples los estudios que indican que unas malas condiciones físicas afectan a la salud de los trabajadores. Por consiguiente, nuestra cuarta hipótesis es la siguiente:

***Hipótesis 4: Los daños para la salud de los trabajadores y de las empresas serán significativamente menores en aquellos entornos laborales cuyos Factores ambientales sean mejores.***

El adecuado diseño del puesto de trabajo y de las **tareas** a desempeñar ha constituido uno de los aspectos esenciales en los estudios sobre el estrés laboral, y sobre los riesgos psicosociales. Son muchas las aproximaciones que así lo señalan, como el Modelo Demandas-Control-Apoyo de Karasek y Theorell (1990), la Teoría del Ajuste persona-ambiente (French, Caplan y Harrison, 1982), o el Modelo de las características del puesto (Hackman y Oldham, 1975). En este sentido, se formula la siguiente hipótesis:

***Hipótesis 5: Los daños para la salud de los trabajadores y de las empresas serán significativamente inferiores en aquellos puestos de trabajo en los que las tareas estén mejor diseñadas.***

Las características de la **organización del trabajo** son otro de los factores que la literatura destaca a la hora de considerar los factores que producen riesgos psicosociales y estrés en el trabajo. En nuestro caso, consideramos seis elementos que caracterizan este factor, por lo que, en relación con el mismo, planteamos las siguientes seis hipótesis de trabajo:

***Hipótesis 6: Los daños para la salud de los trabajadores y de las empresas serán significativamente menores en aquellos contextos organizativos en los que el control organizativo sea mejor aplicado.***

***Hipótesis 7: Los daños para la salud de los trabajadores y de las empresas serán significativamente menores en aquellos contextos organizativos en los que la supervisión sea más adecuada.***

**Hipótesis 8:** Los daños para la salud de los trabajadores y de las empresas disminuirán significativamente a medida que se facilita una mejor información.

**Hipótesis 9:** Los daños para la salud de los trabajadores y de las empresas disminuirán significativamente en la medida en que aumenta el poder de decisión de los trabajadores.

**Hipótesis 10:** Los daños para la salud de los trabajadores y de las empresas serán significativamente superiores en aquellos contextos organizativos en los que la jornada de trabajo es a turnos.

**Hipótesis 11:** Los daños para la salud de los trabajadores y de las empresas aumentarán significativamente en la medida en que aumentan las horas de trabajo semanal.

Otro de los aspectos fundamentales a considerar en relación con los riesgos psicosociales y el estrés es el **relacional**. Las relaciones permiten satisfacer la dimensión socio-relacional del trabajador, y a favorecer su participación, confianza y colaboración (Martín, 2011), promoviendo su salud y bienestar, y la de la organización. En este sentido, formulamos las siguientes tres hipótesis de investigación:

**Hipótesis 12:** Los daños para la salud de los trabajadores y de las empresas disminuirán significativamente en la medida en que mejora la gestión de la comunicación interna.

**Hipótesis 13:** Los daños para la salud de los trabajadores y de las empresas disminuirán significativamente en la medida en que mejora la calidad de las relaciones interpersonales.

**Hipótesis 14:** Los daños para la salud de los trabajadores y de las empresas disminuirán significativamente en la medida en que hay un mayor reconocimiento del trabajo realizado.

El **Factor del empleo** es otro de los que incide sobre los riesgos psicosociales y el estrés. La precariedad laboral, la inseguridad o la falta de perspectivas son variables que influyen sobre el bienestar de las personas y, por ende, de las empresas. En este sentido, planteamos las cuatro hipótesis siguientes:

***Hipótesis 15: Los daños para la salud de los trabajadores y de las empresas disminuirán significativamente en la medida en que el contrato de trabajo sea más estable.***

***Hipótesis 16: Los daños para la salud de los trabajadores disminuirán significativamente a medida que aumente la antigüedad. Y los daños para la salud de las empresas aumentará significativamente a medida que aumente la antigüedad.***

***Hipótesis 17: Los daños para la salud de los trabajadores y de las empresas disminuirán significativamente en la medida en que las condiciones de trabajo sean más estables.***

***Hipótesis 18: Los daños para la salud de los trabajadores y de las empresas disminuirán significativamente en la medida en que crezcan las posibilidades de desarrollarse profesionalmente en la empresa.***

Por su parte, se considera que la **actividad preventiva** que lleve a cabo la empresa también juega un papel fundamental en el diagnóstico y la prevención de los riesgos psicosociales. En este sentido, planteamos la siguiente hipótesis de investigación:

***Hipótesis 19: Las empresas cuya actividad preventiva sea más completa reportarán, significativamente, menos daños en la salud de los trabajadores y de las propias empresas.***

Finalmente, en relación con las Bajas laborales, cabe esperar que la presencia de factores de riesgos psicosociales en la empresa tendrá una acción directa sobre el hecho de haber sufrido una situación de baja laboral en los últimos 12 meses. Es por ello, que se formula una última hipótesis:



***Hipótesis 20: En las bajas laborales psicológicas (ansiedad, depresión estrés) la empresa presentará mayor cantidad de factores de riesgo psicosocial que en aquellas otras situaciones de baja ocasionada por otros motivos, o de aquellas situaciones sin baja.***

### 5.2.6. Técnicas de análisis estadístico aplicadas.

La primera aproximación a los datos implica conocer las características básicas de los Factores de riesgo psicosocial y de los Daños para la salud, que se han considerado en el estudio. Para ello se ha hecho servir la Estadística descriptiva o deductiva, la cual se encarga de recoger y resumir las características de una población o muestra. El análisis descriptivo de los datos nos ofrece información sobre su posible distribución de probabilidad con el estadístico de centralidad, la media; y el estadístico de dispersión, la desviación típica. Así como los porcentajes de respuesta, en el caso de medidas de tipo nominal.

Los métodos explicativos o confirmatorios se han hecho servir para comprobar las diferencias existentes entre grupos. Se ha utilizado la prueba ANOVA (Análisis de la Varianza) para las variables de intervalo. En el caso de la Baja laboral (categorizada como nominal) se han utilizado dos pruebas:

- la U de Mann-Whitney, que es la versión no paramétrica de la t de Student, aplicada a dos muestras independientes
- y la prueba de Kruskal-Wallis, que es idéntica al ANOVA con datos categorizados, y una extensión de la prueba de la U de Mann-Whitney para 3 o más grupos.

Los análisis realizados en la presente investigación se han llevado a cabo, principalmente, con el paquete informático de estadística SPSS para PC.

### 5.3. Resultados.

Los objetivos básicos del presente estudio son cuatro. Si bien, sólo los tres primeros constituyen el centro de los análisis estadísticos realizados, y son el objeto de este apartado.

Así pues, a continuación vamos a exponer los principales resultados obtenidos sobre:

- La presencia de Factores de riesgo psicosocial, e indicadores de estrés, en el sector de las Agencias de viaje.
- La presencia de Daño en la salud de los trabajadores y de las empresas del sector.
- La relación existente entre los Factores de riesgo psicosocial y los Daños en la salud de trabajadores y empresas.

#### 5.3.1. Presencia de Factores de riesgo psicosocial en las Agencias de viaje.

Los factores e indicadores que se han tomado en consideración en la presente investigación han sido seis:

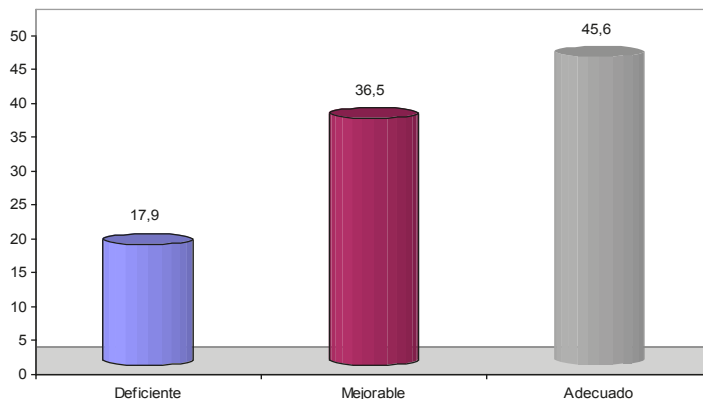
- Factores ambientales, relacionados con el ambiente físico de trabajo.
- Factores relacionados con la tarea a realizar.
- Factores organizativos.
- Factores ligados a las relaciones en el trabajo.
- Factores relacionados con las características del empleo.
- Factores relacionados con la actividad preventiva de la empresa.

### 5.3.1.1. Nivel de adecuación de los Factores ambientales.

Como puede observarse en el Gráfico 4, las condiciones físicas de los puestos de trabajo (ruido, iluminación, ventilación,...) en las Agencias de viaje son, mayormente, adecuadas (45,6 %). De hecho, sólo en el 17,9 % de los puestos los factores ambientales son deficientes, pudiendo afectar a la salud de los trabajadores. En un 36,5 % de los casos las condiciones físicas son mejorables.

El nivel de deficiencia de las condiciones físicas en el sector de las Agencias de viaje es ligeramente mejor que el de la media de trabajadores de España. Según datos de la VII ENCT un 21,6% de los trabajadores encuestados considera deficiente algún aspecto del diseño de su puesto de trabajo.

Gráfico 4. Nivel de adecuación de los Factores ambientales

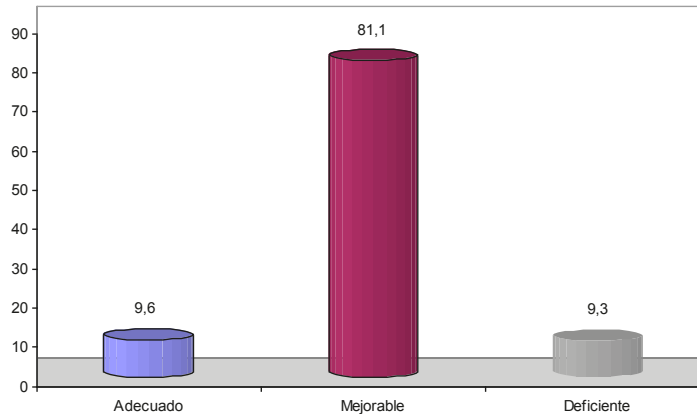


### 5.3.1.2. Nivel de los Factores de tarea.

Los factores de tarea (variedad, monotonía, autonomía, dificultad, sobrecarga, etc.) son valorados como adecuados por un 9,6 % de los trabajadores de las Agencias de viaje. Por el contrario, un porcentaje similar (9,3 %) los valora como deficientes. La mayoría de los trabajadores (81,1 %) considera que estos factores son mejorables (ver Gráfico 5).

En la comparación con la VII ENCT, sólo el 23,6 % de los trabajadores de las Agencias de viaje puede modificar y distribuir sus pausas, frente al 60,1 % de la población general. Y, con respecto al ritmo de trabajo, el 32,8 % de los trabajadores de las agencias pueden controlar su ritmo de trabajo, frente al 55,9 % de la población general. Por el contrario, el nivel de atención requerido no es tan alto en los trabajadores de las Agencias de viaje.

Gráfico 5. Nivel de los Factores de tarea



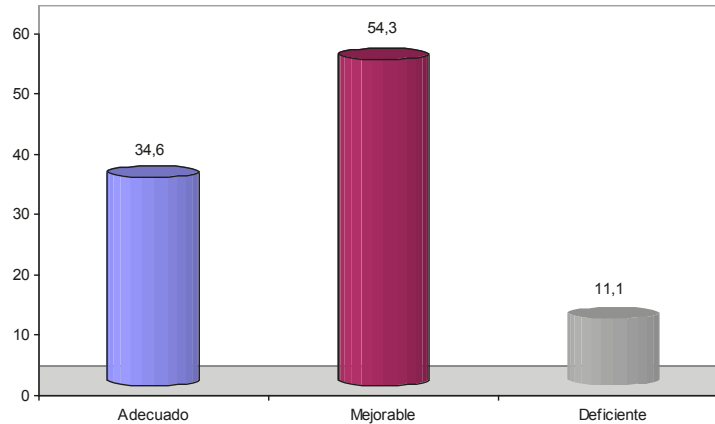
### 5.3.1.3. Nivel de los Factores organizativos.

Este factor está compuesto, en el presente estudio, por las siguientes seis variables:

- *Control organizativo.*
- *Supervisión.*
- *Información.*
- *Poder de decisión.*
- *Jornada laboral.*
- Horas semanales de trabajo.

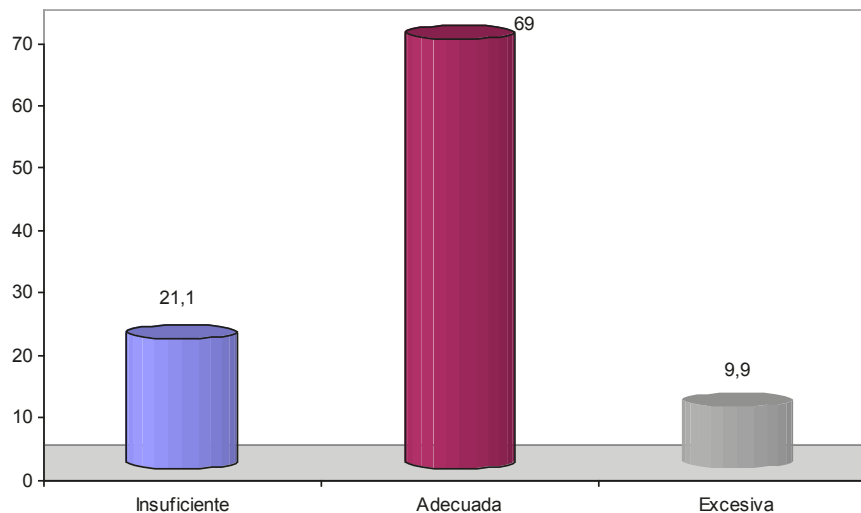
El control y planificación que ejerce la organización para que la empresa funcione adecuadamente (toma de decisiones, motivación, burocracia, apoyo organizativo, planificación, etc.) marca la “forma de hacer empresa”; caracteriza la filosofía de la organización en el día a día. Esta variable es valorada, principalmente, como mejorable (54,3 %). En un 34,6 % de las ocasiones es vista como adecuada; y sólo en un 11,1 % de los casos se considera deficiente (ver Gráfico 6).

Gráfico 6. Nivel de adecuación del Control organizativo



Por su parte, el control que ejerce la supervisión (ver Gráfico 7) es valorada por la mayor parte de los trabajadores (69 %) como adecuada. Sólo para un 21,1 % la supervisión de la planificación, del ritmo, de los horarios, o de los resultados es insuficiente. Mientras que para uno de cada diez resulta excesiva.

Gráfico 7. Nivel de adecuación de la Supervisión



Por otra parte, a los trabajadores se les informa sobre diferentes aspectos de su trabajo (funciones, competencias, métodos de trabajo, tiempos asignados, responsabilidades, etc.).

Esta información es fundamental para reducir la incertidumbre y aportar control y sentido a las tareas. Casi la mitad de los trabajadores encuestados consideran que esta información es algo clara; para el 22,8 % es poco clara. Y un 29 % la valoran como clara (ver Gráfico 8).

Gráfico 8. Nivel de adecuación de la Información

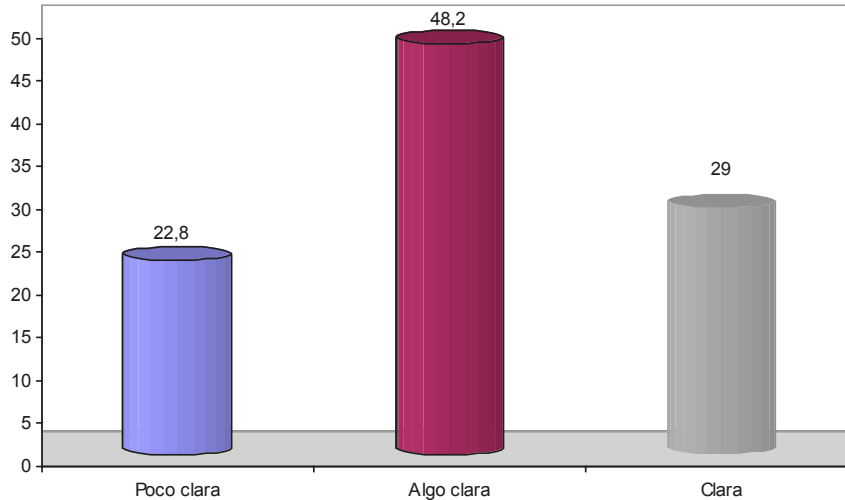
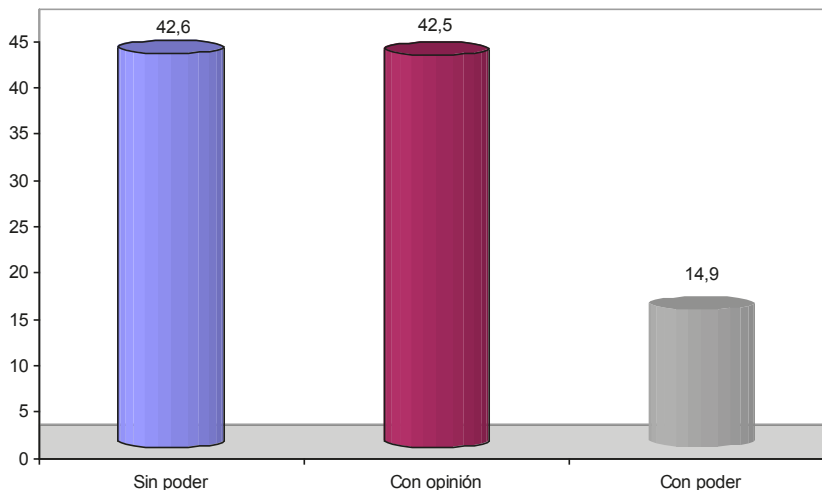




Gráfico 9. Nivel de Poder de decisión

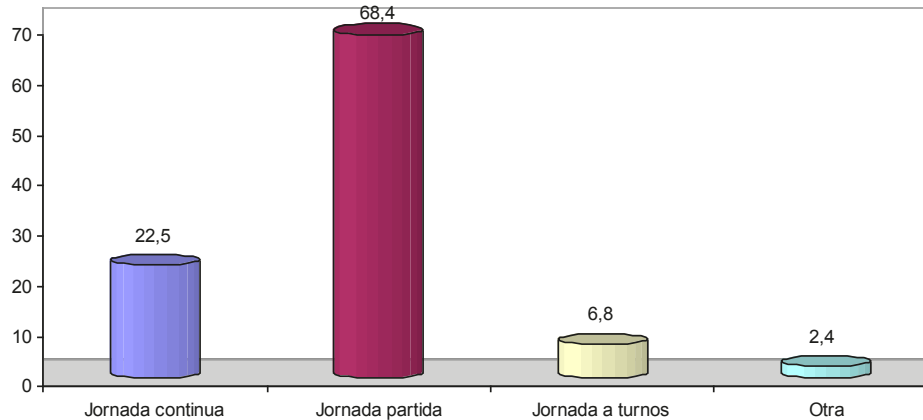


Un elemento importante en la actividad laboral, es la capacidad de participación en las decisiones del día a día, la posibilidad de intervenir sobre la resolución de incidencias, la planificación del trabajo, o la distribución de tareas.

En la muestra, el 42,6 % de los trabajadores no cuenta con ningún poder de participación y de decisión; un porcentaje similar (42,5 %) puede dar su opinión; y sólo un 14,9 tiene poder de decisión.

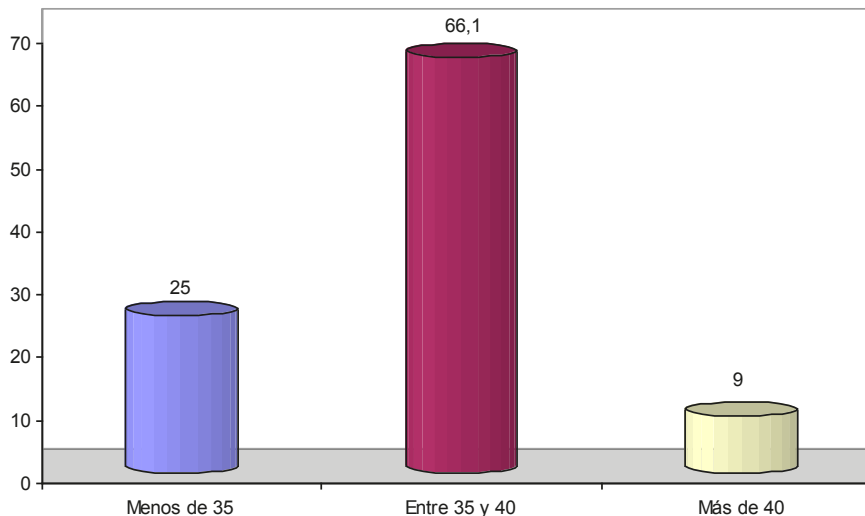
La jornada laboral, y su impacto sobre los ritmos circadianos y la estructuración de nuestro tiempo, es otra variable fundamental. El tipo de jornada laboral que predomina en la muestra es la Jornada partida (68,4 %), seguida por la Jornada continua (22,5 %). En menor medida se da la Jornada a turnos (6,8 %), y otras formas de jornada laboral (2,4 %) (ver Gráfico 10).

Gráfico 10. Tipo de Jornada laboral



El número de horas semanales que se dedican a la actividad del trabajo también tiene un peso importante sobre la salud de los trabajadores. El equilibrio entre el tiempo de trabajo, el tiempo de ocio y el tiempo de descanso es un factor importante para la salud y la seguridad. En relación con esta variable, 2/3 de los encuestados trabajan entre 35 y 40 horas a la semana (ver Gráfico 11). ¼ de ellos trabaja menos de 35 horas semanales; y sólo un 9 % trabaja más de 40 horas semanales.

Gráfico 11. Número de horas semanales de trabajo



#### 5.3.1.4. Nivel de los Factores relacionales.

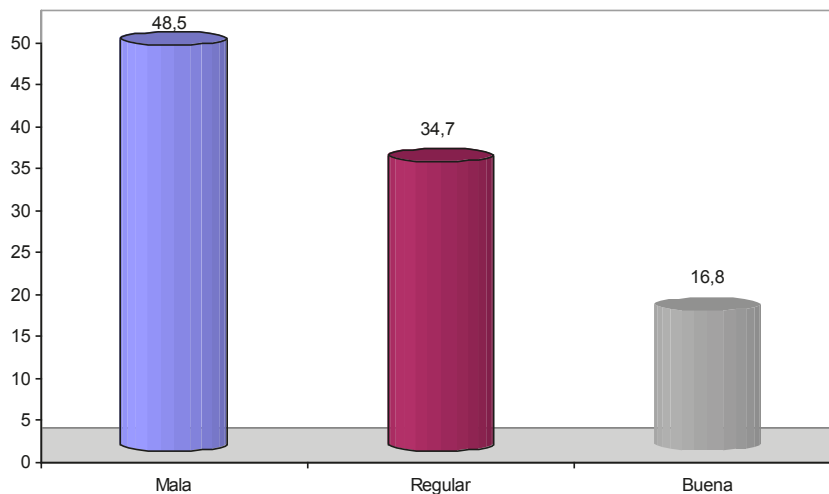
Para el presente estudio, en este factor se han establecido tres variables:

- Gestión de la comunicación interna.
- Calidad de las relaciones.
- Reconocimiento del trabajo.

La gestión de la comunicación interna hace referencia a la existencia y el funcionamiento de diferentes vías de comunicación en el seno de la empresa (tabloneros de anuncios, reuniones, charlas informales, comité de empresa, etc.). La obtención de retroalimentación, junto a la posibilidad de ser escuchado, es un factor que favorece el intercambio de opiniones y la mejora de las relaciones interpersonales.

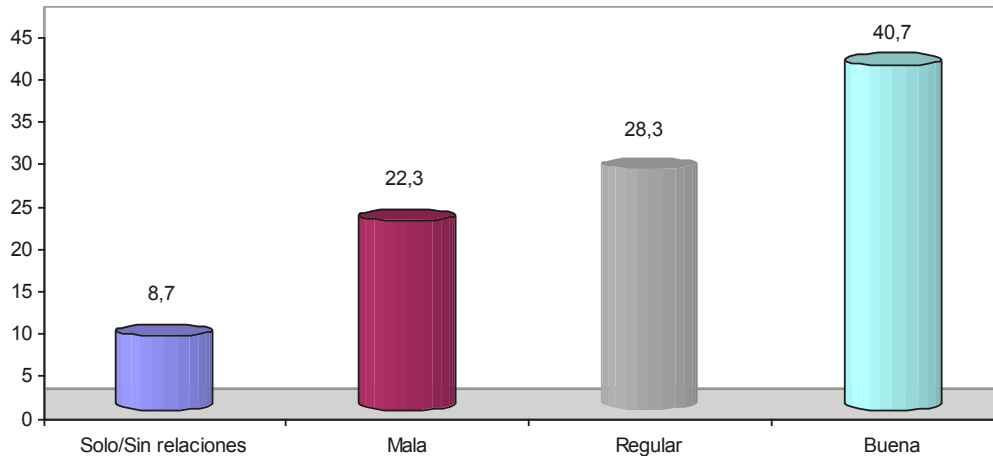
En el caso de las Agencias de viaje, la gestión de la comunicación es, básicamente, mala. El 48,5 % de los trabajadores encuestados la valora en este sentido; y un 34,7 % la percibe como regular. Sólo un 16,8 % considera que es buena (ver Gráfico 12).

Gráfico 12. Nivel de adecuación de la Gestión de la Comunicación Interna



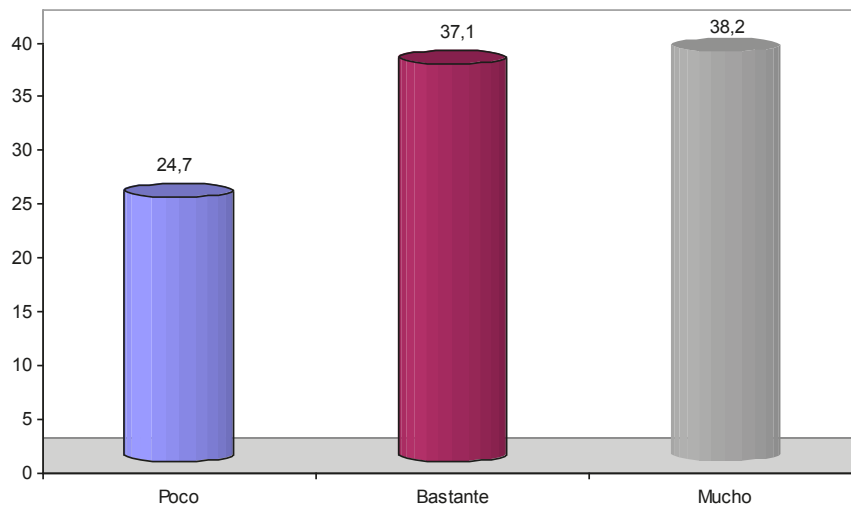
Otro elemento importante del aspecto relacional del trabajo es la calidad que tienen las relaciones que se mantienen (ver Gráfico 13). En este sentido, un 8,7 % de los trabajadores encuestados desempeña sus tareas solo o sin relaciones. Para algo más de 1 de cada 5 (22,3 %) las relaciones son malas; mientras que para un 28,3 % son regulares. Y para un 40,7 % son buenas. Como se observa, más de la mitad de los trabajadores valoran de forma negativa sus relaciones laborales.

Gráfico 13. Nivel de Calidad de las relaciones



Finalmente, se cuestiona hasta qué punto se valora y se reconoce el trabajo que se desempeña. En este caso, la mayor parte de los encuestados consideran que se valora positivamente su trabajo (ver Gráfico 14). Así, un 38,2 % afirma que se les reconoce mucho; y un 37,1 % que bastante. Sólo 1 de cada 4 (24,7 %) entiende que se les valora poco.

Gráfico 14. Nivel de Reconocimiento



### 5.3.1.5. Nivel de los Factores de empleo.

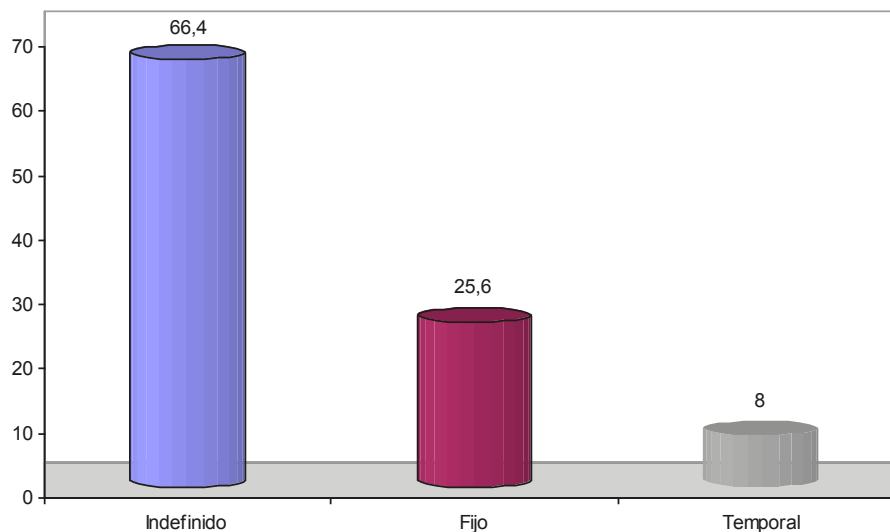
En relación con este factor, en el presente estudio se consideran las siguientes cuatro variables:

- Tipo de Contrato
- Antigüedad en la empresa
- Inseguridad en las condiciones de empleo
- Desarrollo de la carrera profesional

El Tipo de contrato de trabajo de que disfruta la mayoría de los encuestados es el indefinido; así, 1 de cada 3 afirman tener dicho contrato. Por su parte, 1 de cada 4 afirma tener un contrato fijo. Y sólo un 8 % tienen un contrato temporal (ver Gráfico 15). Agrupando los indefinidos y los fijos, un 92 % de los encuestados tiene un trabajo estable, frente a un 8 % que es inestable. En este caso, la muestra de trabajadores temporales está ligeramente subrepresentada con respecto a la población -si consideramos los datos del INE-.

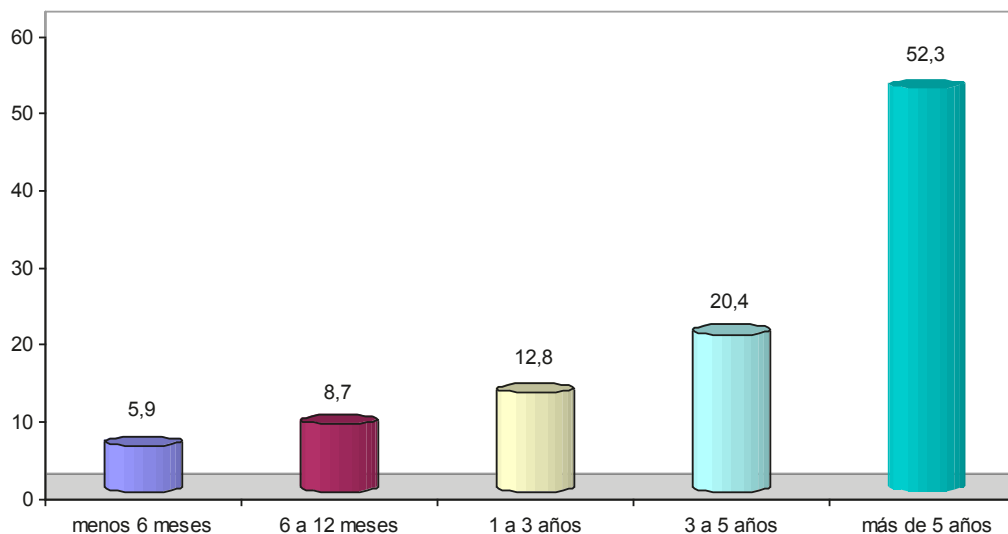


Gráfico 15. Tipo de contrato de trabajo



En relación con la Antigüedad en la empresa, más de la mitad de los encuestados lleva trabajando más de 5 años para su empresa actual (52,3 %). Mientras que sólo un 5,9 % lo lleva haciendo durante menos de 6 meses. Un 20,4 % tiene una antigüedad de entre 3 y 5 años; un 12,8 % de entre 1 y 3 años; y un 8,7 % lleva trabajando en su empresa entre 6 y 12 meses (ver Gráfico 16).

Gráfico 16. Antigüedad trabajando en la empresa



Al plantearse las condiciones laborales actuales y futuras en el sector de las agencias de viaje, más de 2/3 (69,3 %) percibe un alto nivel de inseguridad; y un 27,4 % una inseguridad mediana. Sólo el 3,3 % considera que el nivel de inseguridad es bajo (ver Gráfico 17).

Gráfico 17. Nivel de Inseguridad en las condiciones laborales

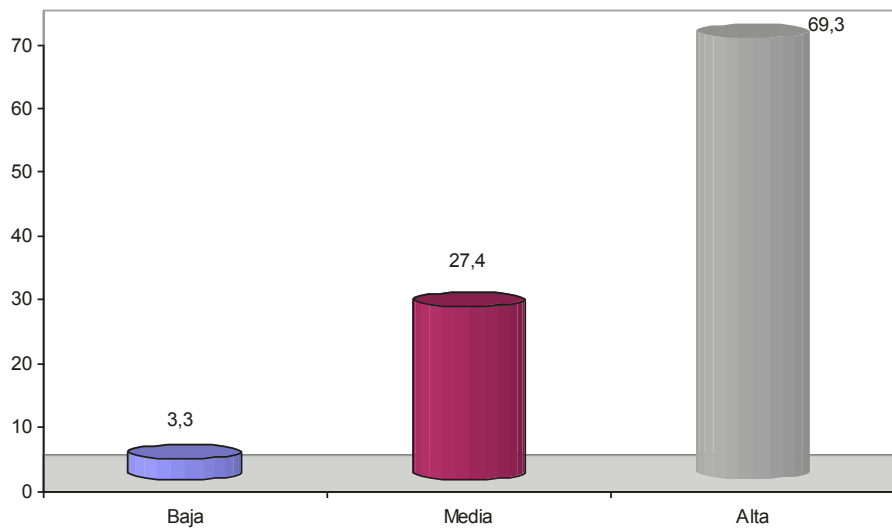
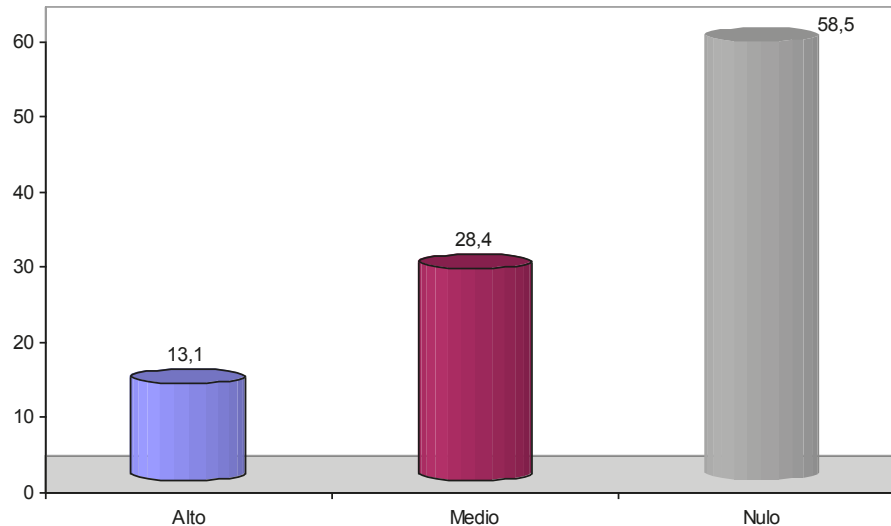


Gráfico 18. Nivel de posibilidades de Desarrollo de carrera



Otra de las variables a considerar en el Factor de empleo es el desarrollo de carrera. Según los datos obtenidos, el 58,5 % de los trabajadores encuestados considera que las posibilidades de desarrollarse en su empresa son nulas. Un 28,4 % estima que tiene ciertas posibilidades de hacerlo. Y un 13,1 % afirma que sus posibilidades son elevadas (ver Gráfico 18).

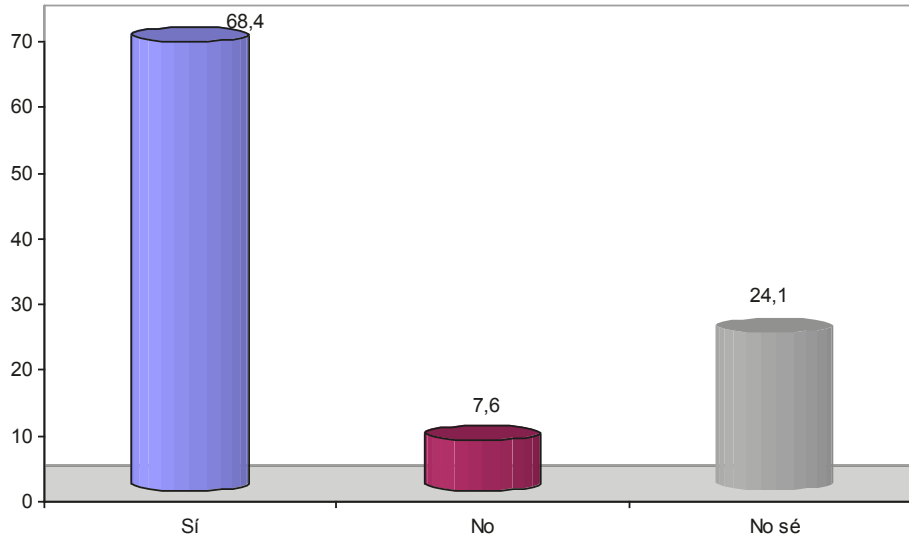
### 5.3.1.6. Nivel de los Factores de actividad preventiva.

Este factor se ha medido, en la presente investigación, a través de las tres variables siguientes:

- Evaluación riesgos laborales.
- Evaluación de Riesgos Psicosociales.
- Formación y/o información en materia preventiva.

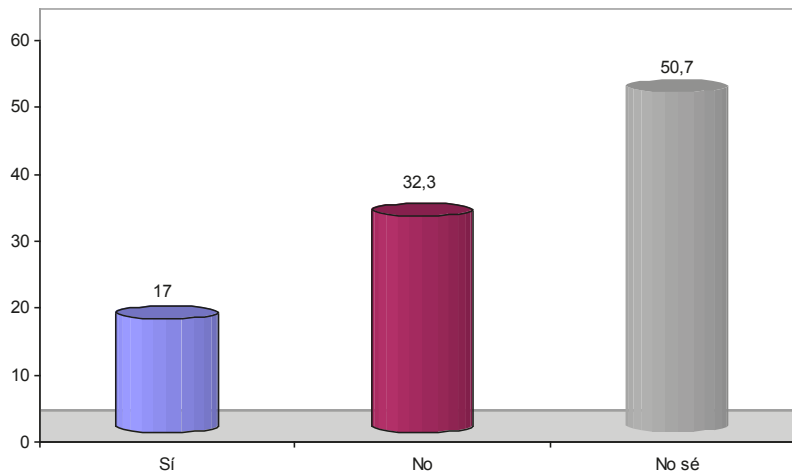
El 68,4 % de los trabajadores encuestados indica que la Evaluación de los riesgos laborales sí se ha llevado a cabo en su empresa; frente a sólo el 7,6 % que indica que no se ha hecho tal evaluación. Por su parte, un 24,1 % afirma desconocer si tal evaluación se ha llevado a cabo (ver Gráfico 19). Estos datos muestran un nivel bajo en el cumplimiento de una de las obligaciones básicas establecidas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Gráfico 19. Evaluación de los riesgos laborales



Por lo que se refiere a la Evaluación de los riesgos psicosociales (ver Gráfico 20), la mayor parte de los trabajadores encuestados indica que desconoce si se ha realizado dicha evaluación (50,7 %); un 32,3 % indica que no se ha realizado; y sólo un 17 % señala que existe tal evaluación.

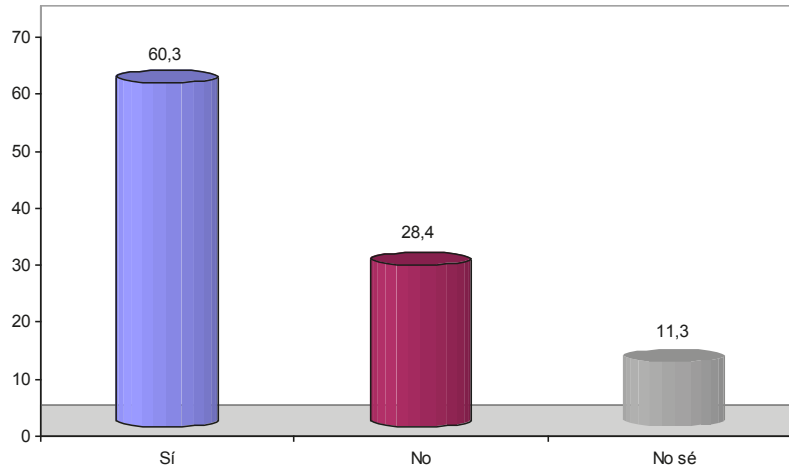
Gráfico 20. Evaluación de los riesgos psicosociales



Los datos contrastan con los obtenidos en la VII ENCT (2011) donde un 28,8 % de los trabajadores indicaban que se habían evaluado los aspectos organizativos y otros aspectos psicosociales. El resultado obtenido sería coherente el nivel del sector servicios (17,5 %) en el año 2007 (VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo –ENCT–), o con el obtenido en otros estudios similares (Carbonell y Gimeno, 2007). De estos datos preocupa el elevado número de trabajadores que muestra su desconocimiento sobre este tipo de evaluación.

En cuanto a la Formación y/o Información recibida en materia de prevención (ver Gráfico 21), el 60,3 % de los encuestados afirma que sí ha recibido; mientras que el 28,4 % no ha recibido ni formación ni información. Cabe destacar el porcentaje de trabajadores que dicen no haber recibido ni formación ni información (11,3 %). Si comparamos estos datos con los de la VII ENCT (2011) el colectivo de trabajadores de las Agencias de viaje está más formado y/o informado que la media de trabajadores en España (57,2 %); si bien el colectivo de trabajadores que no saben al respecto es mucho mayor (1,2 %). En otros estudios similares (Carbonell y Gimeno, 2007) los porcentajes son inferiores a los obtenidos en el sector de las Agencias de viaje.

Gráfico 21. Acciones de formación y/o información en prevención



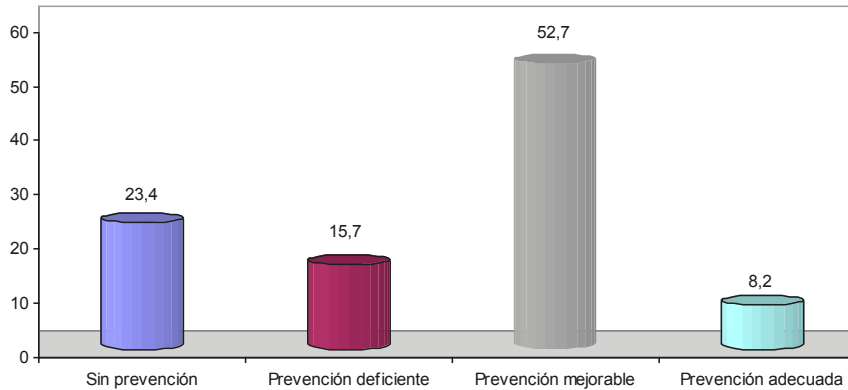


Estas tres variables se han concretado en una: el nivel de adecuación de los factores preventivos. La misma presenta 4 niveles:

- Sin prevención. Aquellos casos en los que no se realiza ninguna actuación preventiva o se desconoce.
- Prevención deficiente. Aquellos casos en los que sólo se realiza una de las actuaciones preventivas encuestadas.
- Prevención mejorable. Aquellos casos en los que se realizan dos de las actuaciones preventivas.
- Prevención adecuada. Aquellos casos en los que se realizan las tres actividades preventivas señaladas.

Los datos muestran que en un 23,4 % de los casos no hay actividad preventiva en la empresa (o se desconoce). En un 15,7 % de los casos, ésta es deficiente. Y en un 52,7 % la prevención que se realiza es mejorable. Sólo en un 8,2 % de los casos la prevención que se lleva a cabo es adecuada (ver Gráfico 22).

Gráfico 22. Nivel de adecuación de los Factores preventivos



### 5.3.2. Presencia de Daño en la salud de los trabajadores y de las empresas del sector.

Los daños para la salud en los que se ha focalizado el presente estudio son seis. Los cinco primeros tienen que ver con la salud del trabajador, y el sexto con la salud de la organización:

- Daños físicos.
- Daños psicológicos.
- Daños conductuales.
- Daños sociales.
- Bajas laborales.
- Daños organizativos.

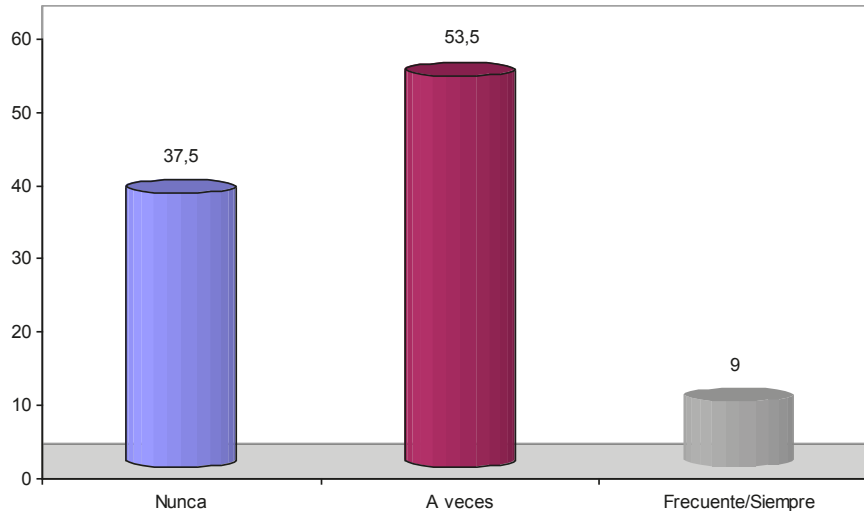
### 5.3.2.1. Presencia de Daños Físicos.

Estos daños engloban cinco tipos de trastornos:

- Trastornos musculares.
- Trastornos cardiovasculares.
- Trastornos gastrointestinales.
- Trastornos respiratorios.
- Otros trastornos.

Como se observa en el Gráfico 23, el 9 % de los trabajadores de las Agencias de viaje se ve afectado frecuentemente por Daños Físicos. Por el contrario, un 37,5 % no ha padecido nunca este tipo de daños. Y un 53,5 % los sufre ocasionalmente.

Gráfico 23. Presencia de Daños Físicos



Por trastornos, un 11,2 % informa que padece *Trastornos musculares* frecuentemente, frente a un 21,8 % que no los ha padecido nunca; un 67 % afirma padecerlos a veces. Este es un porcentaje más bajo que el de la población general, donde un 35,7 % refiere sufrir alguno de estos trastornos (Fuente: VII ENCT).

En relación con los *Trastornos cardiovasculares*, un 73,5 % no se ve afectado por ellos, frente a un 3,6 % que se ve afectado frecuentemente, y un 22,9 % que se ve afectado a veces. Este es un porcentaje similar al de los trabajadores en general (Fuente: VII ENCT).

Los *Trastornos gastrointestinales* se dan frecuentemente en un 11,2 % de los trabajadores, a veces en un 30,9 %, y nunca en un 57,9%. En este caso, los trabajadores del sector de las Agencias de viaje presentan porcentajes superiores a los de la media de España (Fuente: VII ENCT).

Por su parte, los Trastornos respiratorios no son un problema para el 70,6 % de los trabajadores; lo es a veces para un 22,6 %; y lo es frecuentemente para un 6,8 %. Este es un porcentaje superior al que presentan los trabajadores en general (Fuente: VII ENCT). Sobre Otros trastornos, un 37,6 % no se ha visto afectado nunca; un 53,8 % a veces; y un 8,6 % frecuentemente.

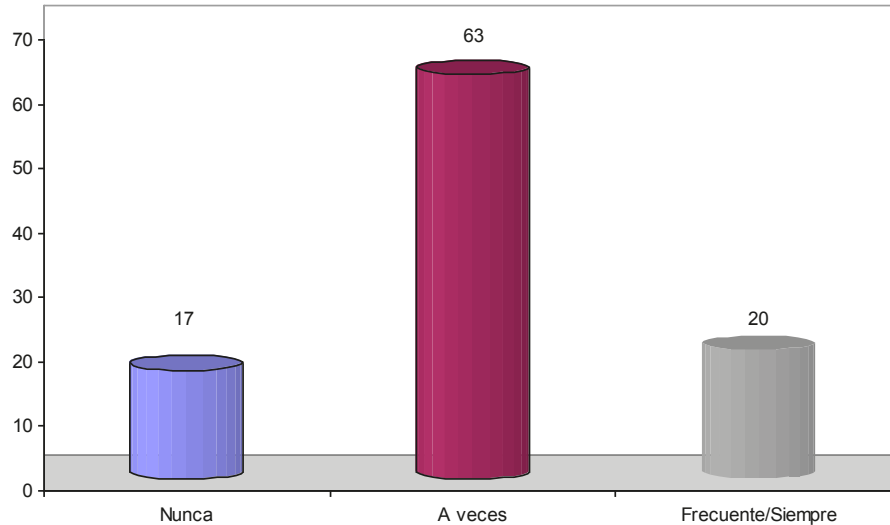
Destacar que el 22,2 % de los trabajadores refieren quejas por dolor de cabeza. Tomando como referencia la VII ENCT (2011), este porcentaje es muy superior a la media española (12,5 %) y cercana a la media que presentan los trabajadores expuestos a situaciones de violencia en el trabajo (26,4 %).

### **5.3.2.2. Presencia de Daños Psicológicos.**

Los Daños psicológicos afectan de manera frecuente a un 20 % de los trabajadores. Ocasionalmente a un 63 %. Y no lo han hecho nunca a un 17 % (ver Gráfico 24). En la VII ENCT el porcentaje de trabajadores que refería sufrir estrés, ansiedad o nerviosismo era del 14,6 %.

Por otra parte, el 16,3 % de los trabajadores encuestados afirman sentirse deprimidos frecuentemente, frente al 5,4 % que aparece en la VII ENCT. También para un 16,3 % de los encuestados les resulta un gran esfuerzo ir a trabajar cada día. El 29,2 % de los encuestados tienen problemas para desconectar del trabajo. Lo que lleva a un 14,7 % a desear estar solo.

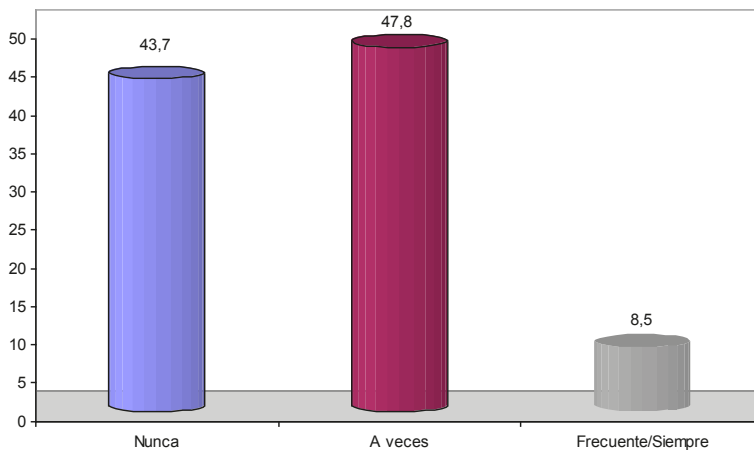
Gráfico 24. Presencia de Daños Psicológicos



### 5.3.2.3. Presencia de Daños Conductuales.

Los daños conductuales afectan frecuentemente a un 8,5 % de los trabajadores; y ocasionalmente a un 47,8 %. El 43,7 % restante afirma no haber sufrido nunca daños conductuales.

Gráfico 25. Presencia de Daños Conductuales



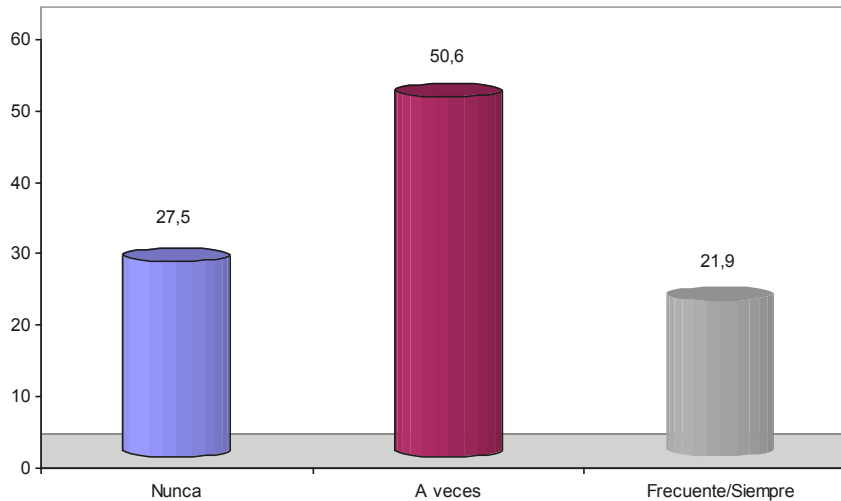
Destacar que el 13,9 % de los trabajadores refieren quejas por problemas para conciliar el sueño. Tomando como referencia la VII ENCT (2011), este porcentaje es muy superior a la media española (8 %) y se encamina hacia la media que presentan los trabajadores expuestos a situaciones de violencia en el trabajo (22,9 %).

Un 13 % se muestra impaciente e irritable frecuentemente. Y en un 8,3 % se ha producido un aumento en el consumo de tranquilizantes, tabaco u otras drogas.

#### 5.3.2.4. Presencia de Daños Sociales.

El 27,5 % de los trabajadores encuestados nunca ha sufrido daños sociales. La mitad (50,6 %) los ha experimentado en ocasiones. Mientras que un 21,9 % afirma padecerlos frecuentemente (ver Gráfico 26).

Gráfico 26. Presencia de Daños Sociales





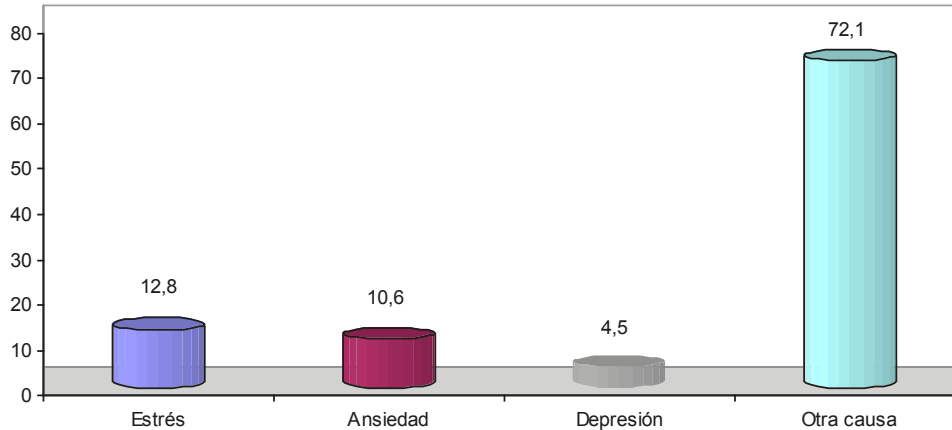
Así, el 49,3 % de los trabajadores de las Agencias de viaje manifiesta tener dificultades para compaginar su horario de trabajo con su vida familiar y social. Este dato duplica la media de trabajadores en España que tienen dificultades para conciliar la vida laboral y familiar (22,6 %), y es muy superior a la media que obtienen los trabajadores que desempeñan sus funciones en horario fijo de noche (37,3 %), según datos de la VII ENCT (2011).

Además, un 17,1 % considera que el trabajo está continuamente afectando sus relaciones familiares y personales. Mientras que un 16,7 % se ha vuelto insensible con la gente, desde que está trabajando en este sector.

#### **5.3.2.5. Bajas laborales.**

Cuando el conjunto de daños -percibidos o reales- se agrava o cronifica el resultado es una baja laboral. En este caso, el 23,3 % de los trabajadores encuestados refiere haber estado de baja en los últimos 12 meses. Este es un porcentaje muy superior al de la media de la población ocupada general.

Gráfico 27. Motivos de las Bajas laborales, últimos 12 meses



Sobre el motivo de la baja, un 12,8 % de los que han estado de baja laboral lo ha hecho debido al estrés; un 10,6 % debido a la ansiedad; y un 4,5 % debido a la depresión. El 72,1 % restante lo ha estado por otras causas (ver Gráfico 27). Así pues, un 27,9 % de los trabajadores encuestados de las Agencias de viaje han estado de baja por daños psicológicos.

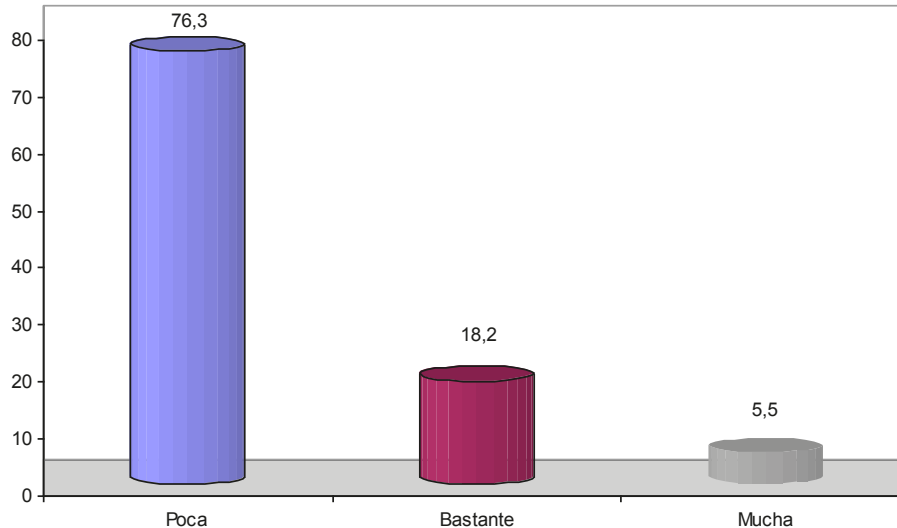
### 5.3.2.6. Nivel de Daños Organizativos.

Estos daños se han operativizado, a partir de tres variables, en dos dimensiones:

- *Conflictividad organizativa.*
- *Pérdida de capital humano*, que contempla el rendimiento laboral y el compromiso con la empresa.

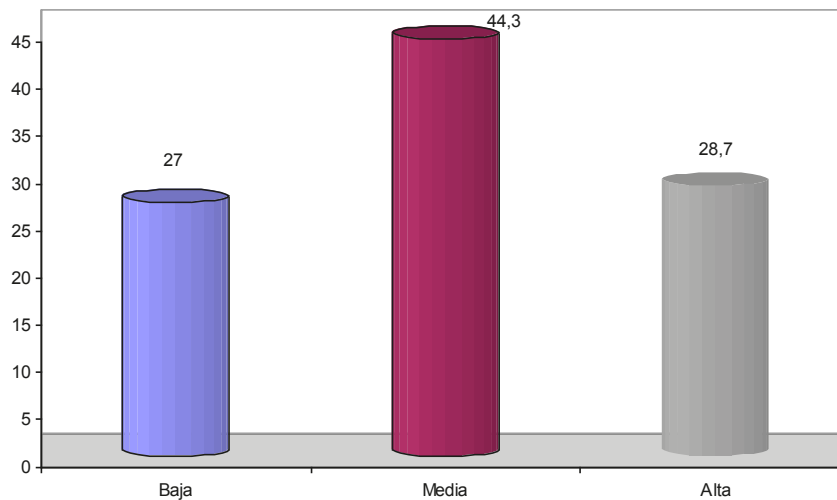
La conflictividad contempla tanto la que se produce interpersonalmente, como la que se genera entre grupos y con colectivos externos a la empresa. Mayormente los trabajadores perciben que hay poca conflictividad;  $\frac{3}{4}$  así lo entienden. Para un 18,2 % la conflictividad es un factor bastante importante. Y para un 5,5 % el nivel de conflictividad es muy elevado (ver Gráfico 28). Este es un factor que muestra la degradación que se produce en el ambiente de trabajo, y que en los casos extremos puede indicar situaciones de violencia.

Gráfico 28. Conflictividad organizativa



Sobre la pérdida de capital humano en la empresa, la mayor parte considera que existe dicha pérdida, pero que es moderada (44,3 %). Un 28,7 % estima que la pérdida es muy importante, frente a un porcentaje similar (27 %) que estima que es escasa (ver Gráfico 29). Esta es una variable que afecta directamente a la productividad y competitividad de la empresa, pues hace referencia a la pérdida de capacidad de trabajo, y a un descenso en la implicación y el compromiso con la organización.

Gráfico 29. Pérdida de capital humano



Para concluir este apartado, indicar que el 26,4 % considera que el trabajo está afectando de forma continuada su salud, frente al 22,5 % de la población general de trabajadores (Fuente: VII ENCT). Se puede concluir que en este sector la percepción de pérdida de salud por motivos laborales es superior a la de la media de trabajadores de España.

### 5.3.3. Relación entre Factores de riesgo psicosocial y Daños en la salud.

Pasamos ahora a analizar la relación existente entre los diferentes Factores de riesgo psicosocial y las variables condicionales con los Daños en la salud. Partimos para ello del modelo teórico de investigación expuesto anteriormente, el cual iremos analizando por partes. Y lo haremos considerando las diferentes hipótesis formuladas.

#### 5.3.3.1. Contraste en función del Sexo.

Las dos hipótesis formuladas en relación con la influencia del **Sexo** sobre los Daños para la salud eran:

- por un lado, las mujeres tendrán mayores niveles de daño físico, psicológico, conductual y mayor número de bajas que los hombres (Hipótesis 1 –H1-);
- por otro, los hombres tendrán mayores niveles de daño social y organizativo que las mujeres (Hipótesis 2 –H2-).

Los contrastes estadísticos realizados nos indican que, efectivamente, existen diferencias significativas en unos tipos de daños y no en otros, en función del sexo (ver Tablas 1 y 2). Así, existen diferencias significativas entre hombres y mujeres en los Daños sociales (<0.001), la Pérdida de capital humano (<0.01), los Conflictos organizativos (<0.05), y las Bajas laborales (<0.01). Y no existen diferencias en los Daños físicos, los psicológicos y los conductuales.

*Tabla 1. Análisis de la Varianza para los Daños en la salud, según el Sexo*

DAÑOS EN LA SALUD	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.
Daños físicos	0,0103	1	,036	.850
Daños psicológicos	0,0875	1	,272	.602
Daños conductuales	,283	1	1,071	.301
<b>Daños sociales</b>	12,015	1	22,877	.000***
<b>Pérdida de capital humano</b>	4,591	1	8,030	.005**
<b>Conflictividad organizativa</b>	1,707	1	5,385	,021*

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

*Tabla 2. Prueba de la U de Mann-Whitney para la Baja Laboral, según el Sexo*

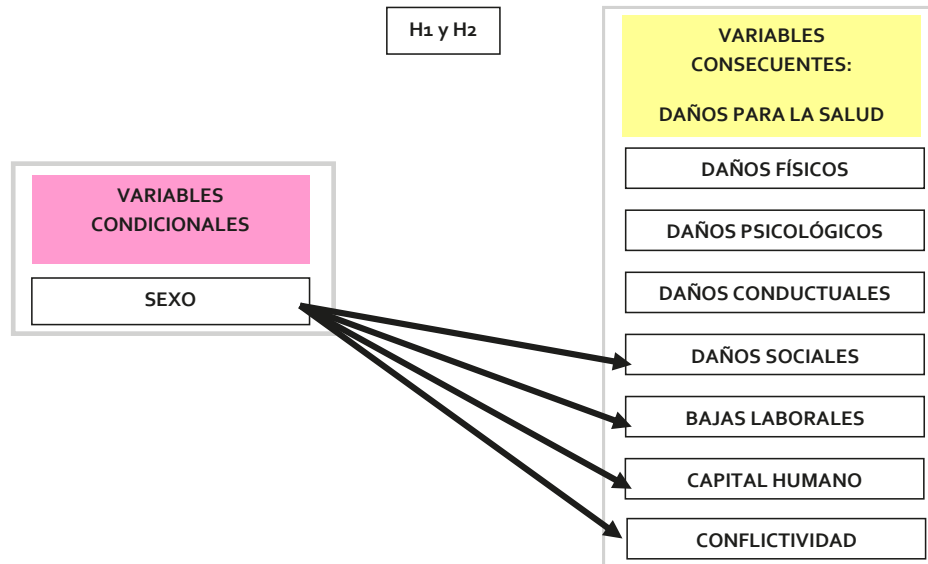
	Mann-Whitney U	Sig.
<b>Baja laboral</b>	89965,500	,008**

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

Los hombres, de acuerdo con las hipótesis H1 y H2, experimentan mayor nivel de daño social; tienen más problemas para conciliar la vida familiar y personal, y el trabajo afecta más a sus relaciones sociales y familiares. Además, presentan niveles significativamente mayores de actitudes negativas hacia la empresa y de pérdida de rendimiento en el trabajo. En el caso de las bajas, se confirma que son las mujeres las que sufren más situaciones de baja laboral. Por otro lado, en contra de lo predicho, son las mujeres las que sufren más la conflictividad organizativa, posiblemente por el tipo de puesto de trabajo que ocupan.

Así pues, se confirman parcialmente las hipótesis H1 y H2 (ver Figura 2). Se puede concluir que el Sexo es una variable a tener en cuenta tanto en la salud de los trabajadores como en la salud de las empresas. Y que hombres y mujeres, estando expuestos al mismo ambiente laboral, sufren daños en su salud sustancialmente diferentes.

*Figura 2. Hipótesis 1 e Hipótesis 2: Contraste empírico de las diferencias significativas en los Daños para la salud, según el Sexo*





### 5.3.3.2. Contraste en función de la Edad.

La Hipótesis 3 (H3), referida a las diferencias existentes en función de la **Edad**, sostiene que los trabajadores de mayor edad serán los que presentarán mayor nivel de daño en su salud.

Los resultados de los análisis estadísticos (ver Tablas 3 y 4) nos indica que la Edad es una variable que influye en la salud de los trabajadores y de las empresas. Así, existen diferencias significativas en los Daños físicos (<0.01), en los Daños psicológicos (<0.01), en los Daños conductuales (<0.001), en la Pérdida de capital humano (<0.05), y en las Bajas laborales (<0.001). Si bien no existen diferencias en los Daños sociales, ni tampoco en la conflictividad organizativa.

Ahora bien, no es siempre el colectivo mayor de 46 años el que sufre más daños. Sí es cierto que es el colectivo que presenta mayor Daño psicológico, se muestra más desligado de la empresa, y sufre mayor cantidad de bajas. Pero son los colectivos más jóvenes los que sufren más daños físicos y más daños conductuales. Los datos indican que es el colectivo entre 36 y 45 años el que mejores niveles de salud presenta.

*Tabla 3. Análisis de la Varianza para los Daños en la salud, según la Edad*

DAÑOS EN LA SALUD	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.	
<b>Daños físicos</b>	4,644	3	5,508	,001**	
<b>Daños psicológicos</b>	3,995	3	4,233	,006**	
<b>Daños conductuales</b>	5,162	3	6,525	,000***	
Daños sociales	3,018	3	1,898	,128	
<b>Pérdida de capital humano</b>	5,119	3	2,972	,031*	
Conflictividad organizativa	1,545	3	1,621	,183	

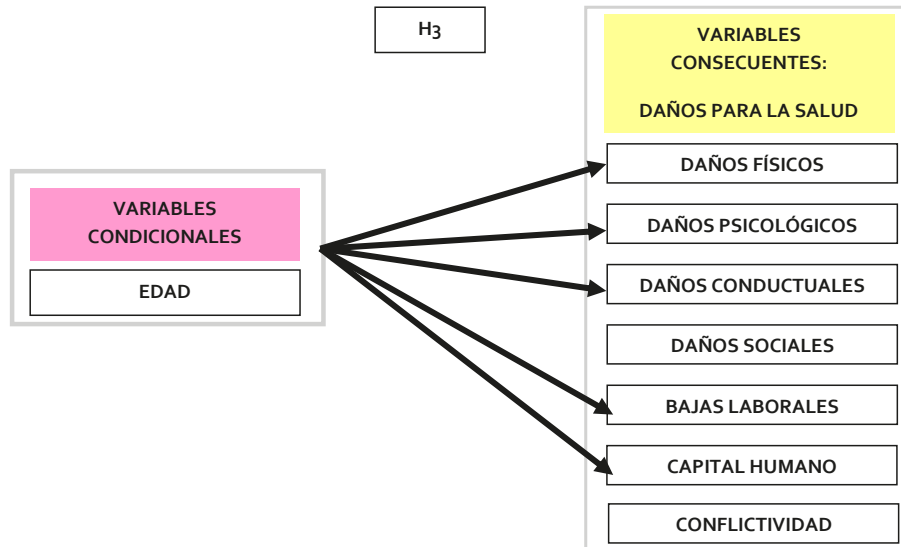
\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

Tabla 4. Prueba de Kruskal-Wallis para la Baja Laboral, según la Edad

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Baja laboral	30,360	3	,000***

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

Figura 3. Hipótesis 3: Contraste empírico de las diferencias significativas en los Daños para la salud, según la Edad



Así pues, se confirma en su casi totalidad la hipótesis H3 (ver Figura 3). La Edad de los trabajadores es una variable a tener en cuenta, tanto en la salud de los trabajadores como en la salud de la empresa; si bien no parece guardar relación con los aspectos sociales del trabajo, pues no hay diferencias ni en los daños sociales ni en la conflictividad, afectando por igual a todos los grupos de edad. Por otra parte, aunque ciertos tipos de daños aumentan con la edad, otros ocurren más en los colectivos más jóvenes, rompiendo la creencia de que la salud, en todos sus aspectos, empeora con la edad.

#### **5.3.3.3. Contraste en función de los Factores Ambientales.**

Nuestra cuarta hipótesis de investigación (H4) plantea que las mejoras en las **condiciones físicas del trabajo** (iluminación, ventilación, ruido, etc.) influirán positivamente en la salud de los trabajadores y de las empresas.

Los datos obtenidos en los análisis efectuados apuntan en este sentido (ver Tablas 5 y 6). Excepto en los daños físicos, donde no se percibe influencia de este factor, en el resto la mejora de las condiciones ambientales conlleva una reducción significativa de los daños para los trabajadores y para las empresas.

Tabla 5. Análisis de la Varianza para los Daños en la salud, según los Factores Ambientales

DAÑOS EN LA SALUD	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.
Daños físicos	,395	2	,700	,497
<b>Daños psicológicos</b>	14,278	2	23,719	,000***
<b>Daños conductuales</b>	12,200	2	23,832	,000***
<b>Daños sociales</b>	28,353	2	28,607	,000***
<b>Pérdida de capital humano</b>	24,466	2	22,539	,000***
<b>Conflictividad organizativa</b>	3,620	2	5,836	,003**

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

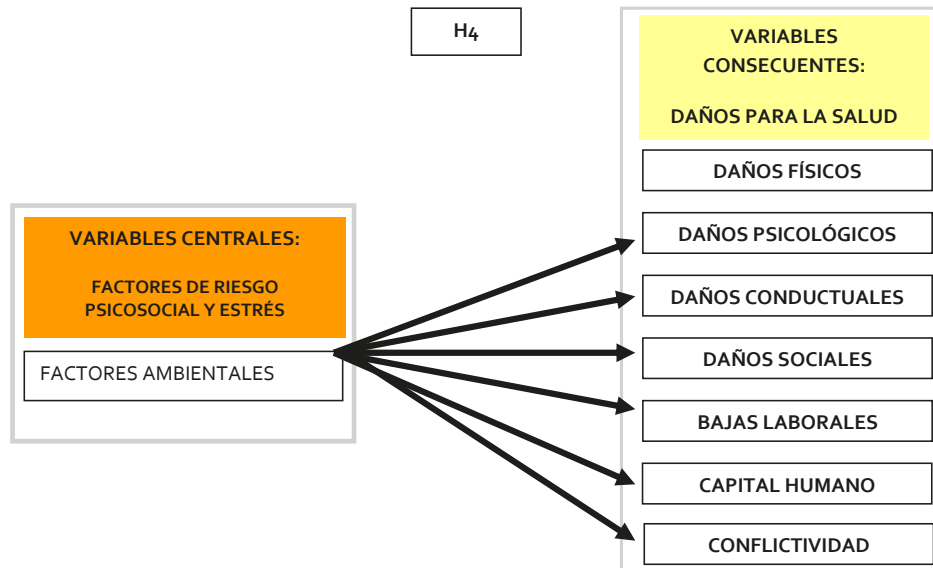
Tabla 6. Prueba de Kruskal-Wallis para la Baja Laboral, según los Factores Ambientales

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
<b>Baja laboral</b>	23,425	2	,000***

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

Así pues, se confirma la hipótesis H4 en su casi totalidad (ver Figura 4). En aquellas empresas en las que las condiciones físicas de trabajo son mejores, los daños psicológicos, conductuales y sociales, así como las bajas laborales que padecen los trabajadores descienden significativamente de aquellos entornos donde esas condiciones físicas son deficientes. E igual ocurre con la salud de la organización: invertir en la mejora de los factores laborales reduce la conflictividad organizativa y mejora la implicación y la capacidad de trabajo.

*Figura 4. Hipótesis 4: Contraste empírico de las diferencias significativas en los Daños para la salud, según los Factores ambientales*



#### 5.3.3.4. Contraste en función de los Factores de Tarea.

La siguiente hipótesis (H5) se refiere a los **Factores de tarea**, y afirma que los daños –tanto de trabajadores como de empresa- se reducen de forma significativa a medida que se mejora el diseño de las tareas a realizar.

En este caso, la mejora de la salud se produce en todos los aspectos considerados, excepto en las bajas laborales (ver Tablas 7 y 8). La tendencia resulta evidente: la mejora de las características de la tarea repercute sobre el bienestar de los trabajadores y de la empresa.

Tabla 7. Análisis de la Varianza para los Daños en la salud, según los Factores de Tarea

DAÑOS EN LA SALUD	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.	
Daños físicos	23,928	2	47,609	,000***	
Daños psicológicos	23,928	2	69,693	,000***	
Daños conductuales	19,260	2	38,942	,000***	
Daños sociales	74,738	2	83,027	,000***	
Pérdida de capital humano	40,131	2	38,667	,000***	
Conflictividad organizativa	3,238	2	5,109	,006**	

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

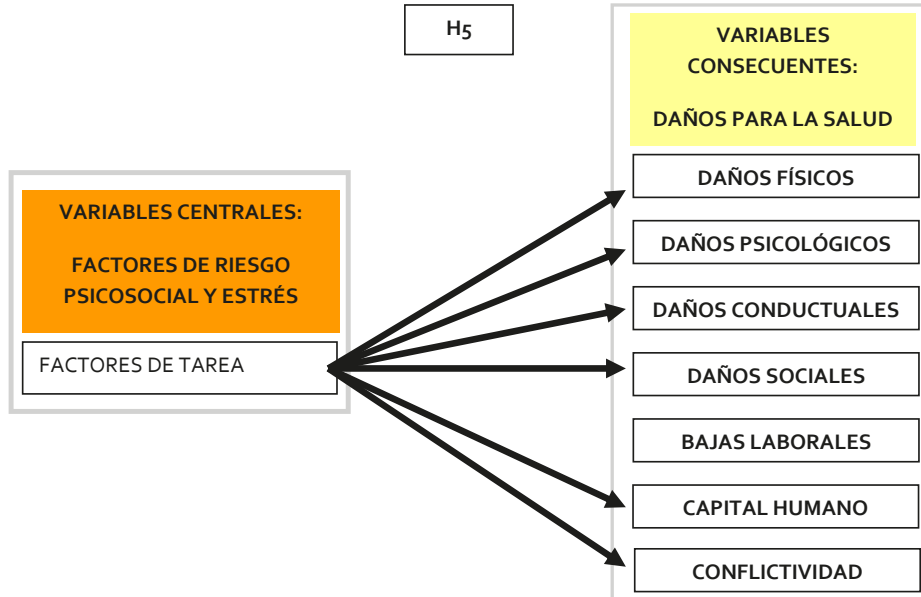
Tabla 8. Prueba de Kruskal-Wallis para la Baja Laboral, según los Factores de Tarea

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	
Baja laboral	3,834	2	,147	

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

Las empresas que se preocupan por mejorar las características de los puestos de trabajo (la atención, la presión de tiempo, la carga de información, la dificultad de la tarea, el control de las pausas, la sobrecarga de tareas, el aumento de responsabilidad, la variedad de tareas, el ritmo de trabajo, las interrupciones, la ambigüedad y el conflicto de rol, entre otros) mejoran significativamente sus prestaciones y las de sus miembros. Los resultados avalan en su casi totalidad la hipótesis H5 (ver Figura 5).

*Figura 5. Hipótesis 5: Contraste empírico de las diferencias significativas en los Daños para la salud, según los Factores de tarea*





### 5.3.3.5. Contraste en función de los Factores Organizativos.

Las siguientes preguntas de investigación que nos planteamos se centran en el nivel que presentan los factores organizativos en la mejora o empeoramiento de la salud de los trabajadores y de las empresas.

En este sentido, en la hipótesis H6 se afirma que en aquellos contextos organizativos en los que el **control organizativo** sea mejor aplicado los daños para trabajadores y empresas serán significativamente menores.

En las tablas 9 y 10 se expone la evidencia estadística del peso de la variable Control organizativo. En todos los daños de la salud analizados las diferencias son significativas.

En aquellas empresas en las que se toma en serio la función de organizar (es decir, se presta atención el apoyo del jefe, la adecuación del salario, la motivación, la burocracia, la planificación, la adecuación del personal, la toma de decisiones, o el afrontamiento de conflictos, entre otros) la salud de los trabajadores y de la empresa mejora. Sin embargo, en aquellas empresas que se dirigen y administran deficientemente los daños en la salud aumentan significativamente.

*Tabla 9. Análisis de la Varianza para los Daños en la salud, según el Control organizativo*

<b>DAÑOS EN LA SALUD</b>	<b>Suma de cuadrados</b>	<b>gl</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>	
<b>Daños físicos</b>	25,628	2	49,955	,000***	
<b>Daños psicológicos</b>	66,439	2	123,756	,000***	
<b>Daños conductuales</b>	42,266	2	89,748	,000***	
<b>Daños sociales</b>	86,120	2	91,031	,000***	
<b>Pérdida de capital humano</b>	165,805	2	248,798	,000***	
<b>Conflictividad organizativa</b>	3,918	2	5,417	,005**	

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

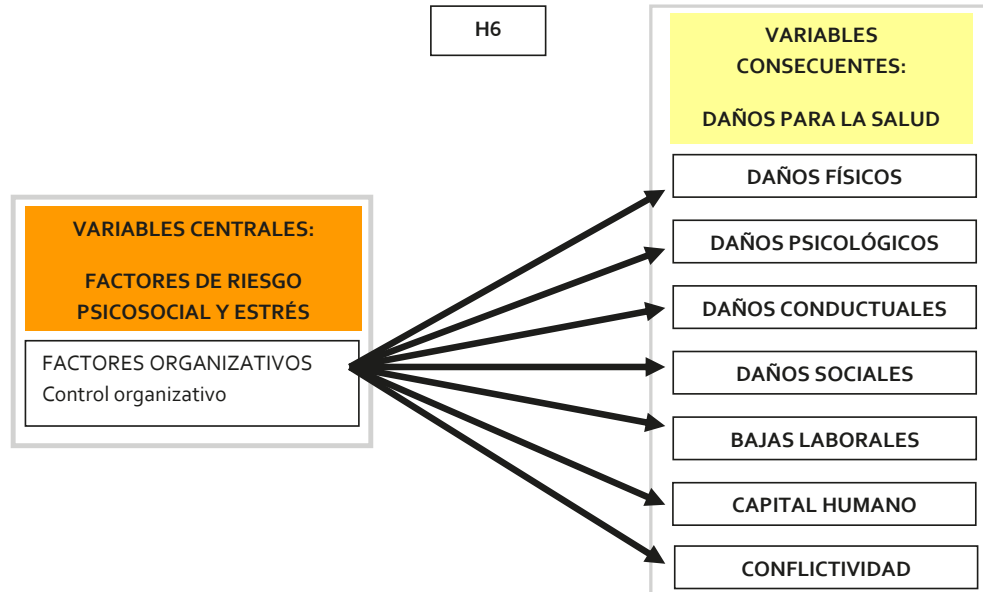
*Tabla 10. Prueba de Kruskal-Wallis para la Baja Laboral, según el Control organizativo*

	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>	
<b>Baja laboral</b>	17,417	2	,000***	

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

Así pues, tal y como se observa en la Figura 6, los resultados obtenidos confirman completamente la hipótesis de investigación H6: las diferencias en el nivel de control organizativo son relevantes para la salud que experimentan los trabajadores y la propia empresa.

*Figura 6. Hipótesis 6: Contraste empírico de las diferencias significativas en los Daños para la salud, según el Factor organizativo “Control organizativo”*



En relación con los Factores organizativos, también se plantea que el **control que ejerce el supervisor** resulta esencial. Existen múltiples investigaciones que así lo indican. En este sentido, se considera que los daños para la salud de los trabajadores y de las empresas serán significativamente menores en aquellos contextos organizativos en los que la supervisión sea más adecuada (hipótesis H7).

Los resultados estadísticos apoyan esta hipótesis en todos los daños ( $<0.001$ ), excepto en la conflictividad organizativa, donde no se observan diferencias significativas en función de si el supervisor controla mejor o peor (ver Tablas 11 y 12). Este último dato resulta sorprendente, pues cabría esperar que el superior inmediato actuara como primer cortafuegos en los casos de conflictividad organizativa.

Por otro lado, se observa que los daños en la salud de los trabajadores aumentan cuando la supervisión que se realiza es excesiva. Pero que los daños en la salud de la organización lo hacen cuando la supervisión es insuficiente.

Tabla 11. Análisis de la Varianza para los Daños en la salud, según el Control de la supervisión

DAÑOS EN LA SALUD	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.	
<b>Daños físicos</b>	5,669	2	11,162	,000***	
<b>Daños psicológicos</b>	9,689	2	17,081	,000***	
<b>Daños conductuales</b>	8,756	2	18,036	,000***	
<b>Daños sociales</b>	8,440	2	8,387	,000***	
<b>Pérdida de capital humano</b>	8,941	2	8,178	,000***	
Conflictividad organizativa	1,734	2	2,776	,063	

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

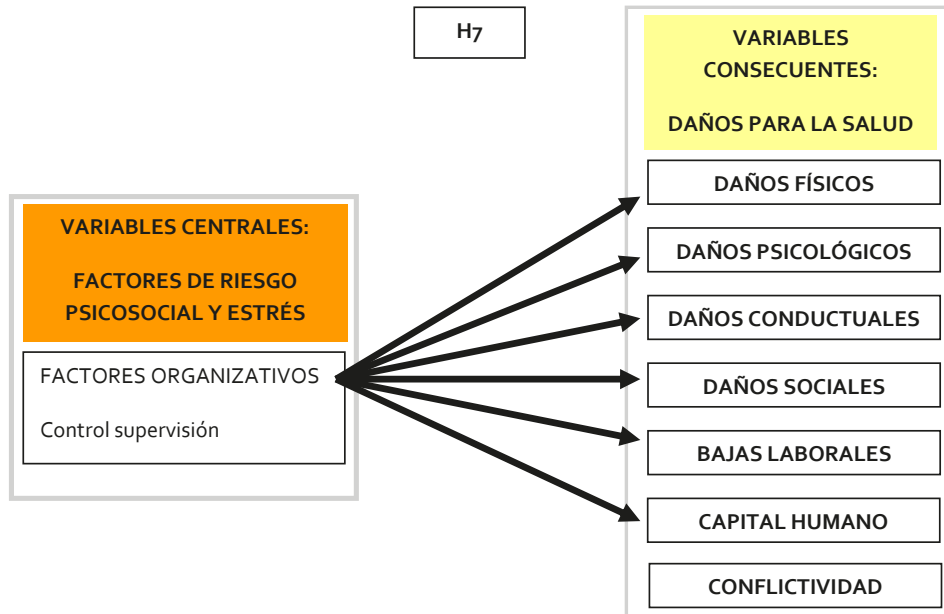
Tabla 12. Prueba de Kruskal-Wallis para la Baja Laboral, según el Control de la supervisión

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	
<b>Baja laboral</b>	23,152	2	,000***	

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

Podemos, por tanto, concluir, que la hipótesis H7 se ha confirmado casi totalmente, excepto para el daño Conflictividad organizativa (ver Figura 7). El papel del supervisor resulta fundamental en la prevención de la salud de los trabajadores y de la empresa.

*Figura 7. Hipótesis 7: Contraste empírico de las diferencias significativas en los Daños para la salud, según el Factor organizativo “Control de la supervisión”*



Nuestra siguiente hipótesis (H8) de investigación se centra en el papel que juega la **información**. Se espera que los daños para la salud de los trabajadores y de las empresas disminuyan significativamente a medida que se facilita una mejor información.

Los resultados obtenidos (ver Tablas 13 y 14) indican que existen diferencias significativas según la claridad de la información que se facilita a los trabajadores, en todos los daños para la salud considerados, incluso en los conductuales ( $<0.05$ ).

En los Daños físicos ( $<0.01$ ), sociales ( $<0.001$ ), y de capital humano ( $<0.001$ ) a medida que la información es más clara, los daños disminuyen. Merece la pena destacar que los daños psicológicos y la conflictividad organizativa son mayores cuando la información es algo clara, es decir, cuando existe ambigüedad informativa. Esto también ocurre con las bajas laborales, aunque en este caso cuanto menor claridad informativa menos bajas se dan.

*Tabla 13. Análisis de la Varianza para los Daños en la salud, según la Información*

<b>DAÑOS EN LA SALUD</b>	<b>Suma de cuadrados</b>	<b>gl</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
<b>Daños físicos</b>	3,167	2	6,231	,002**
<b>Daños psicológicos</b>	3,015	2	5,311	,005**
<b>Daños conductuales</b>	1,869	2	3,858	,021*
<b>Daños sociales</b>	45,709	2	49,943	,000***
<b>Pérdida de capital humano</b>	50,323	2	52,037	,000***
<b>Conflictividad organizativa</b>	10,074	2	16,927	,000***

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

*Tabla 14. Prueba de Kruskal-Wallis para la Baja Laboral, según la Información*

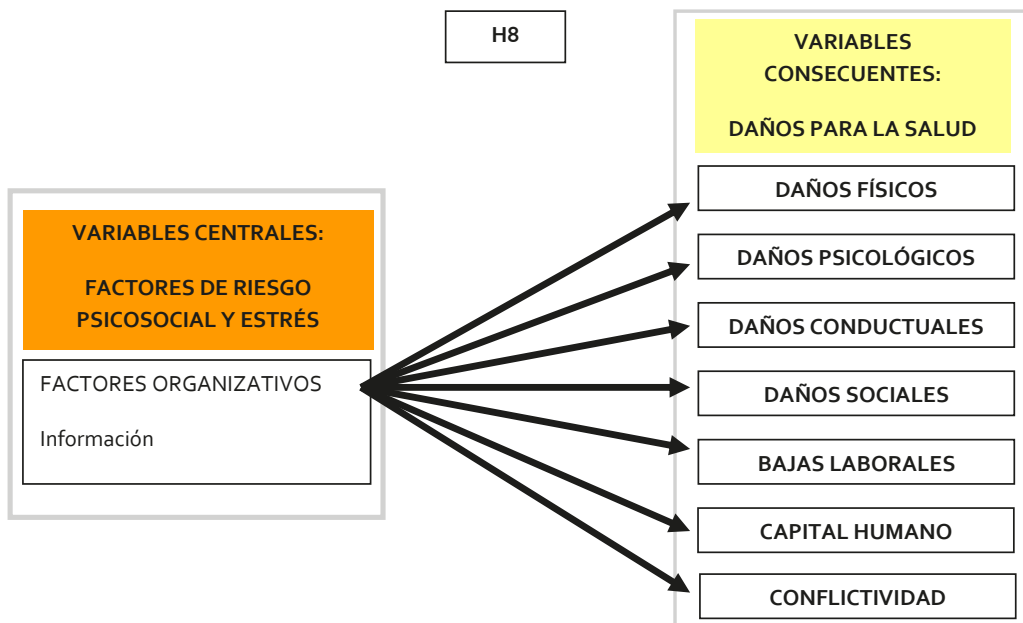
	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Baja laboral</b>	27,154	2	,000***

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

En este caso, se confirma casi por completo la hipótesis H8 (ver Figura 8): el manejo de la información incide en el aumento o disminución de los daños en el trabajo. Si bien, no en todos los casos una peor claridad informativa lleva aparejado un menor nivel de salud, como se observa en los daños psicológicos y en la conflictividad.



*Figura 8. Hipótesis 8: Contraste empírico de las diferencias significativas en los Daños para la salud, según el Factor organizativo “Información”*



La novena hipótesis (H9) que se contrasta hace referencia al **poder de decisión** de los trabajadores en su quehacer diario. En concreto, se plantea que el aumento en el poder de decisión llevará aparejada una disminución en los daños para la salud.

Tabla 15. Análisis de la Varianza para los Daños en la salud, según el Poder de decisión

DAÑOS EN LA SALUD	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.
Daños físicos	1,751	2	3,300	,038*
Daños psicológicos	5,973	2	10,302	,000***
Daños conductuales	3,877	2	7,707	,000***
Daños sociales	31,985	2	33,328	,000***
Pérdida de capital humano	37,582	2	38,252	,000***
Conflictividad organizativa	2,844	2	4,531	,011*

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

Tabla 16. Prueba de Kruskal-Wallis para la Baja Laboral, según el Poder de decisión

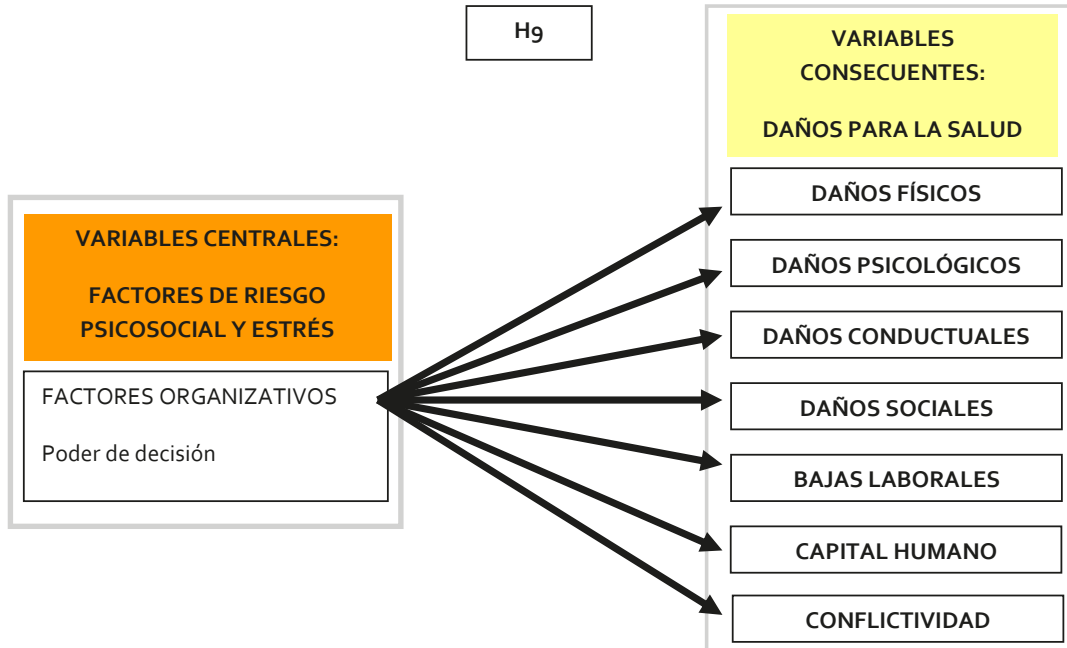
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Baja laboral	17,668	2	,000***

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

En las tablas de resultados 15 y 16 podemos ver que la variable poder de decisión influye significativamente en la variación del nivel del daño en la salud de trabajadores y empresas. En los daños físicos, psicológicos, conductuales, sociales y de capital humano cuanto mayor poder de decisión tiene el trabajador más se reduce el daño para su salud. Sin embargo, en la conflictividad nos encontramos con que cuanto más poder se tiene más aumenta la conflictividad. Y, en el caso de las bajas, encontramos que éstas aumentan en aquellos entornos que permiten dar opiniones.

Así pues, en relación con la hipótesis H9, podemos concluir que la misma se confirma en su casi totalidad. El poder de decisión es otra variable cuyo efecto sobre la salud de trabajadores y empresas queda corroborado. Ahora bien, no en todos los casos un aumento en el poder de decisión va seguido de una mejora en la salud; en concreto, en la conflictividad y en las bajas esto no ocurre así (Figura 9).

*Figura 9. Hipótesis 9: Contraste empírico de las diferencias significativas en los Daños para la salud, según el Factor organizativo “Poder de decisión”*



La siguiente hipótesis que se plantea (H10) sostiene que los daños para la salud de los trabajadores y de las empresas serán significativamente superiores en aquellos contextos organizativos en los que la **jornada de trabajo** es a turnos.

Los resultados de los análisis efectuados indican que esta variable afecta a todos los daños, excepto a los físicos (ver Tablas 17 y 18). La jornada a turnos es la que correlaciona con los mayores daños en la salud psicológica, conductual, social, de capital humano, y en la conflictividad; en el caso de las bajas, el peor tipo de jornada es la continua. En general, la jornada partida es la que se correlaciona con los mejores niveles de salud; ahora bien, el caso de los daños sociales, el mejor tipo de jornada es la continua.

Tabla 17. Análisis de la Varianza para los Daños en la salud, según la Jornada de trabajo

DAÑOS EN LA SALUD	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.	
Daños físicos	,265	3	,312	,817	
<b>Daños psicológicos</b>	10,409	3	11,422	,000***	
<b>Daños conductuales</b>	3,391	3	4,397	,004**	
<b>Daños sociales</b>	11,690	3	7,429	,000***	
<b>Pérdida de capital humano</b>	13,838	3	8,352	,000***	
<b>Conflictividad organizativa</b>	4,900	3	5,141	,002**	

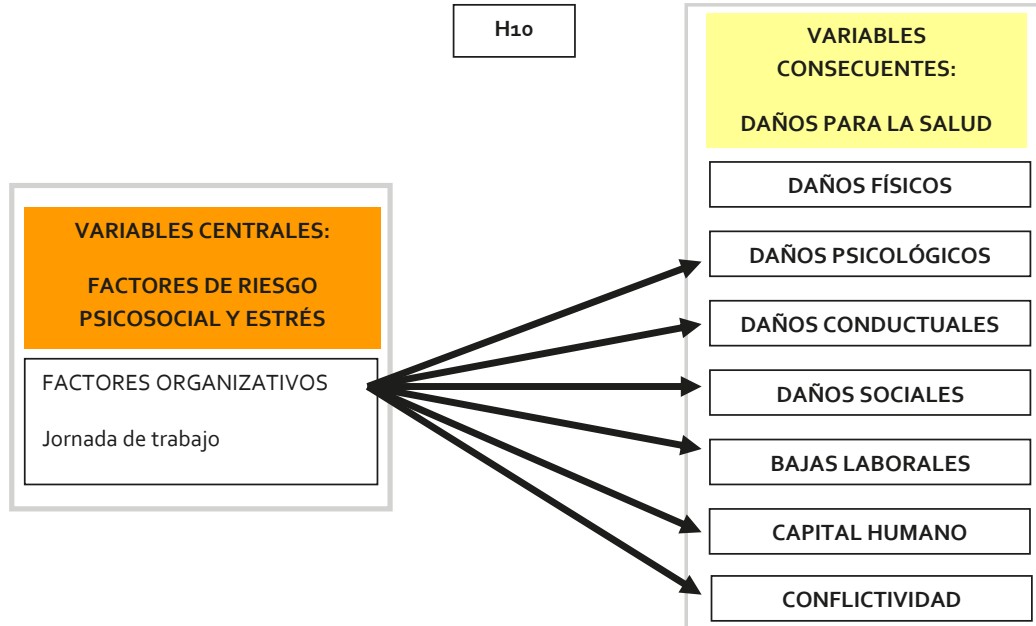
\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

Tabla 18. Prueba de Kruskal-Wallis para la Baja Laboral, según la Jornada de trabajo

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	
<b>Baja laboral</b>	26,987	2	,000***	

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

*Figura 10. Hipótesis 10: Contraste empírico de las diferencias significativas en los Daños para la salud, según el Factor organizativo “Jornada de trabajo”*



Los datos obtenidos confirman en su casi totalidad la hipótesis H10: las jornadas de trabajo a turnos son las que presentan mayores niveles de daño para la salud de los trabajadores en todos los aspectos analizados, excepto en las bajas (donde es la jornada continua) y excepto en los daños físicos (en los que no existen diferencias significativas) (ver Figura 10).

Pasando a la hipótesis 11 (H11), la cual hace referencia a las horas de trabajo semanal, se afirma que el aumento en las horas de trabajo semanal (especialmente más allá de las 40 horas) llevarán aparejado un aumento en los daños para la salud de los trabajadores y de las empresas.

Como podemos observar en las tablas 19 y 20, los análisis muestran la relevancia de esta variable en casi todos los daños estudiados, a excepción de las bajas laborales. En este último caso, el mayor o menor número de horas no guarda una relación significativa.

Si analizamos las tendencias, se observa que son los trabajadores y las empresas donde el horario laboral es de entre las 35 y las 40 horas semanales los que disfrutan de una mejor salud laboral.

Y que allí donde el horario supera las 40 horas semanales es donde mayor aumenta el daño para la salud; excepto en el caso de la conflictividad, la cual es mayor en los horarios laborales de menos de 35 horas.

Tabla 19. Análisis de la Varianza para los Daños en la salud, según las Horas de trabajo semanal

DAÑOS EN LA SALUD	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.
<b>Daños físicos</b>	8,273	2	15,563	,000***
<b>Daños psicológicos</b>	6,419	2	10,233	,000***
<b>Daños conductuales</b>	4,476	2	9,054	,000***
<b>Daños sociales</b>	20,296	2	19,650	,000***
<b>Pérdida de capital humano</b>	8,782	2	7,666	,001**
<b>Conflictividad organizativa</b>	1,959	2	3,319	,037*

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

Tabla 20. Prueba de Kruskal-Wallis para la Baja Laboral, según Horas de trabajo semanal

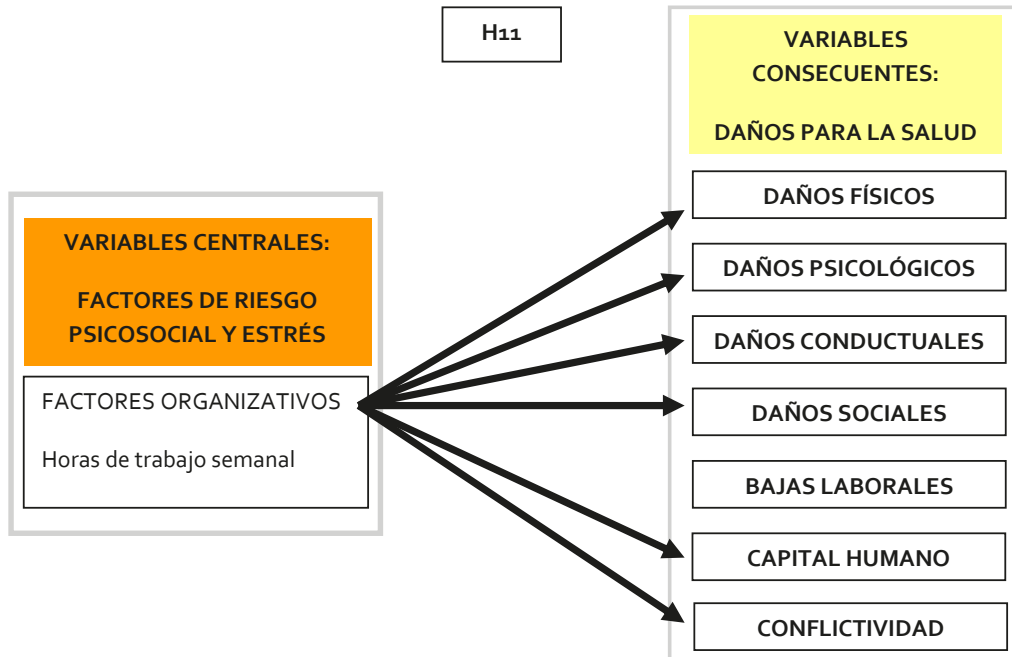
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Baja laboral	,579	2	,749

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

Podemos, por tanto, concluir que la hipótesis H11 se ha confirmado en su casi totalidad (ver Figura 11). El horario de trabajo es una variable que influye en el nivel de daño para la salud, excepto en las bajas laborales (en las cuales no hay diferencias significativas entre los distintos números de horas semanales trabajadas). Los datos también apuntan que el mayor número de horas trabajadas (cuando se superan las 40) incide de forma negativa sobre la salud de los trabajadores y de la empresa (si exceptuamos la conflictividad organizativa).



*Figura 11. Hipótesis 11: Contraste empírico de las diferencias significativas en los Daños para la salud, según el Factor organizativo “Horas de trabajo semanal”*



#### 5.3.3.6. Contraste en función de los Factores Relacionales.

Pasamos ahora a considerar los Factores relacionales. En este caso se han formulado tres hipótesis de investigación (H12, H13 y H14), que se centran en la gestión de la comunicación, la calidad de las relaciones, y el reconocimiento en el trabajo.

La primera de ellas, la hipótesis H12, sostiene que los daños para la salud de los trabajadores y de las empresas disminuirán significativamente en la medida en que mejora la **gestión de la comunicación interna**.

Los análisis realizados (Tablas 21 y 22) nos muestran que esta variable incide significativamente ( $<0.001$ ) en casi todos los daños, a excepción de los físicos y de la conflictividad organizativa. El análisis de las tendencias muestra que, en todos los casos, una buena gestión de la comunicación interna mejora significativamente la salud de los trabajadores y de las empresas.

Tabla 21. Análisis de la Varianza para los Daños en la salud, según la Gestión de la comunicación interna

DAÑOS EN LA SALUD	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.
Daños físicos	,356	2	,650	,522
<b>Daños psicológicos</b>	11,188	2	19,248	,000***
<b>Daños conductuales</b>	9,876	2	19,979	,000***
<b>Daños sociales</b>	40,070	2	41,934	,000***
<b>Pérdida de capital humano</b>	9,291	2	8,355	,000***
Conflictividad organizativa	,686	2	1,085	,338

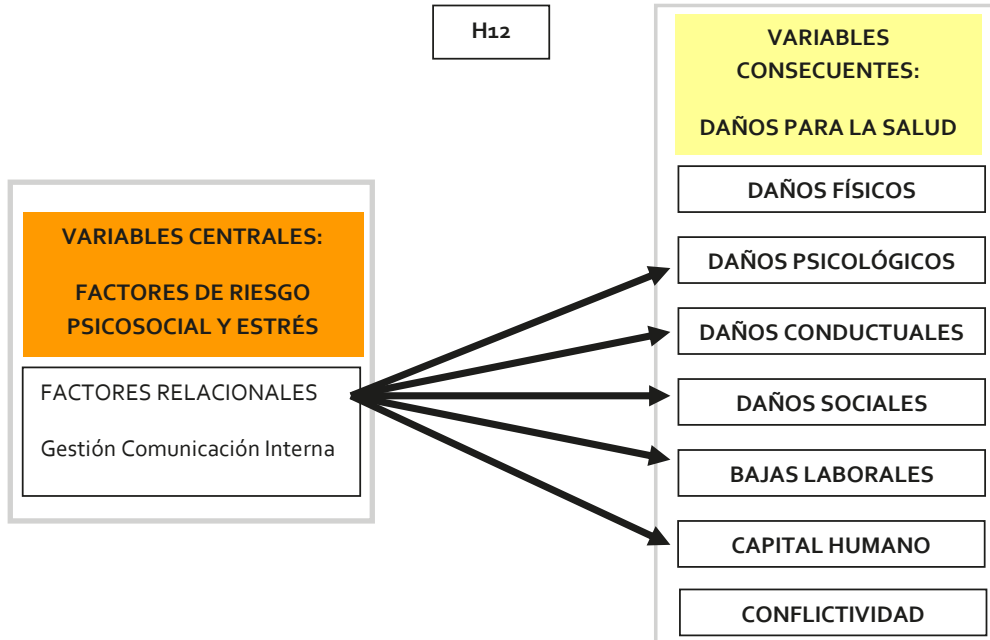
\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

Tabla 22. Prueba de Kruskal-Wallis para la Baja Laboral, según la Gestión de la comunicación interna

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
<b>Baja laboral</b>	47,873	2	,000***

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

*Figura 12. Hipótesis 12: Contraste empírico de las diferencias significativas en los Daños para la salud, según el Factor relacional “Gestión de la Comunicación Interna”*



Se puede, por tanto, concluir que la hipótesis H12 se ha confirmado casi en su totalidad, a excepción de los daños físicos y la conflictividad organizativa (donde no existen diferencias significativas). Estamos ante otra variable a considerar para la mejora de la seguridad y la salud en el trabajo (ver Figura 12).

La segunda de las hipótesis de este factor, se centra en la **calidad de las relaciones** interpersonales, y sostiene que cuando mejor sean éstas menos daños sufrirán los trabajadores y las empresas.

Los resultados de los análisis estadísticos efectuados (ver Tablas 23 y 24) confirman la significatividad de esta variable en todos y cada uno de los daños para la salud estudiados. El análisis de las tendencias nos muestra que a medida que aumenta la calidad de las relaciones se van reduciendo los daños en la salud. En aquellos entornos donde las relaciones interpersonales son malas los daños son mucho más elevados que en aquellos otros en los que las relaciones son buenas. De hecho, los datos confirman la conocida expresión de “más vale sólo que mal acompañado”, pues los niveles de daño son, en muchas ocasiones, mejores cuando el trabajador está sólo que cuando la compañía es mala.

Tabla 23. Análisis de la Varianza para los Daños en la salud, según la Calidad de las relaciones

DAÑOS EN LA SALUD	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.
<b>Daños físicos</b>	4,027	3	4,948	,002**
<b>Daños psicológicos</b>	6,214	3	6,858	,000***
<b>Daños conductuales</b>	6,845	3	9,113	,000***
<b>Daños sociales</b>	35,842	3	24,549	,000***
<b>Pérdida de capital humano</b>	20,243	3	12,189	,000***
<b>Conflictividad organizativa</b>	4,037	3	4,420	,004**

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

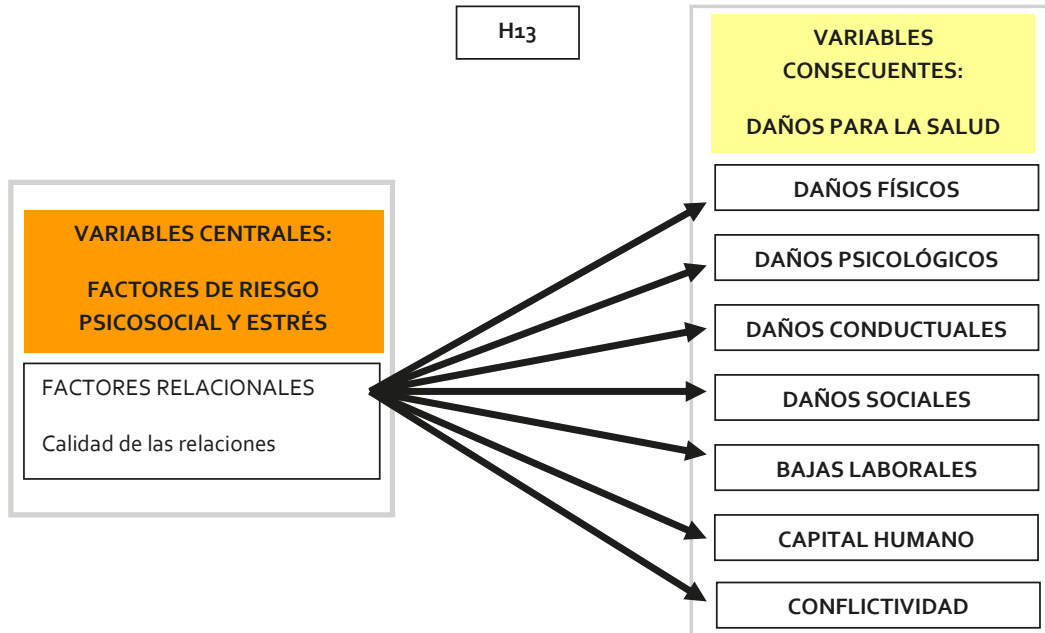
Tabla 24. Prueba de Kruskal-Wallis para la Baja Laboral, según la Calidad de las relaciones

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
<b>Baja laboral</b>	35,879	3	,000***

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

Se puede, por tanto, confirmar la hipótesis H13: la calidad de las relaciones es un factor fundamental para el logro de la salud de los trabajadores y de las empresas. La atención y el cuidado de dichas relaciones debería ser un objetivo básico en toda organización (ver Figura 13).

*Figura 13. Hipótesis 13: Contraste empírico de las diferencias significativas en los Daños para la salud, según el Factor relacional “Calidad de las relaciones”*



La última de las hipótesis de este factor (H14) se centra en el **reconocimiento del trabajo realizado**, y afirma que a mayor reconocimiento por parte de las personas que rodean al trabajador se producirá una disminución significativa en los daños de trabajadores y empresas.

*Tabla 25. Análisis de la Varianza para los Daños en la salud, según el Reconocimiento del trabajo*

<b>DAÑOS EN LA SALUD</b>	<b>Suma de cuadrados</b>	<b>gl</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>	
<b>Daños físicos</b>	2,235	2	4,259	,015*	
<b>Daños psicológicos</b>	8,805	2	15,347	,000***	
<b>Daños conductuales</b>	6,128	2	12,335	,000***	
<b>Daños sociales</b>	19,839	2	20,298	,000***	
<b>Pérdida de capital humano</b>	40,203	2	39,928	,000***	
<b>Conflictividad organizativa</b>	8,378	2	13,705	,000***	

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

Como se puede comprobar en las tablas 25 y 26, los resultados de los análisis indican que las variaciones en esta variable inciden en el aumento o disminución de todos los daños en la salud considerados en el presente estudio. Ahora bien, las tendencias no acaban de ser las esperadas.



Si bien en los daños físicos, sociales y de capital humano cuanto menor reconocimiento hay mayor es el daño; en los psicológicos, conductuales y en las bajas laborales el mayor daño se produce cuando el reconocimiento se da en ocasiones; mientras que la conflictividad se produce cuando existe mucho reconocimiento.

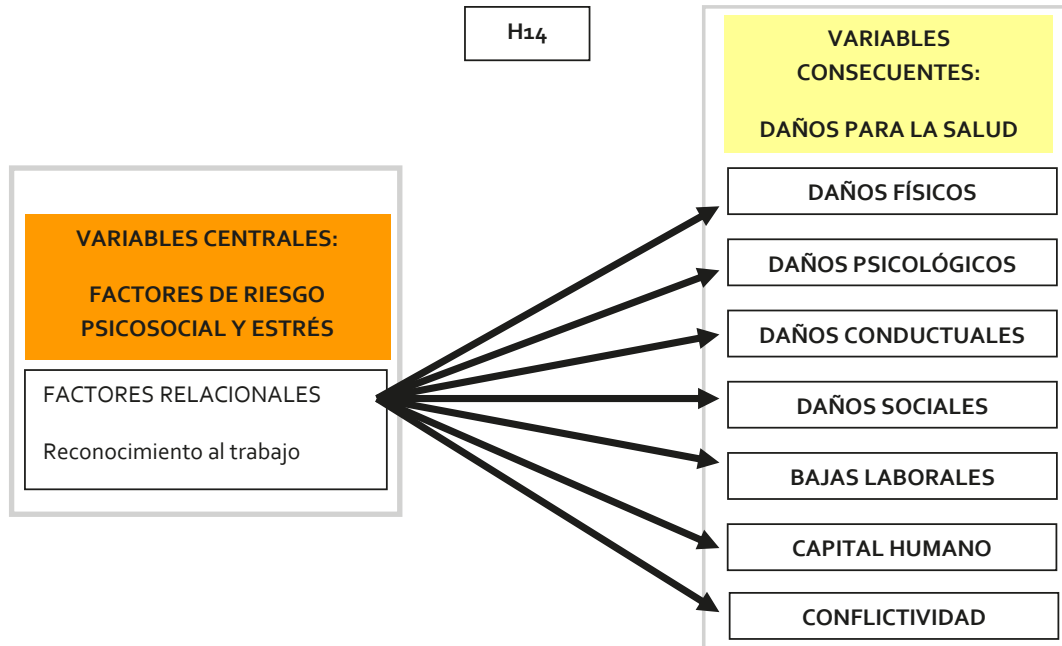
*Tabla 26. Prueba de Kruskal-Wallis para la Baja Laboral, según el Reconocimiento del trabajo*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
<b>Baja laboral</b>	37,487	2	,000***

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

Por consiguiente, y en relación con la hipótesis H14 (ver Figura 14) se puede concluir que la variable reconocimiento del trabajo incide en los niveles de daño que se producen en el trabajo. Ahora bien, la tendencia de su impacto varía sustancialmente según el tipo de daño analizado.

*Figura 14. Hipótesis 14: Contraste empírico de las diferencias significativas en los Daños para la salud, según el Factor relacional “Reconocimiento del trabajo”*



### 5.3.3.7. Contraste en función de los Factores de Empleo.

A continuación, pasamos a analizar los contrastes realizados en función del Empleo.

En este factor se han planteado cuatro hipótesis de trabajo (H15, H16, H17 y H18).

La hipótesis H15 se centra en la variable **Contrato de trabajo**, y en ella se afirma que los daños para la salud de los trabajadores y de las empresas disminuirán significativamente en la medida en que el contrato de trabajo sea más estable.

*Tabla 27. Análisis de la Varianza para los Daños en la salud, según el Tipo de contrato*

DAÑOS EN LA SALUD	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.
Daños físicos	,220	1	,775	,379
Daños psicológicos	,055	1	,176	,675
<b>Daños conductuales</b>	4,141	1	15,770	,000***
Daños sociales	1,281	1	2,428	,120
Pérdida de capital humano	,155	1	,274	,601
Conflictividad organizativa	1,055	1	3,320	,069

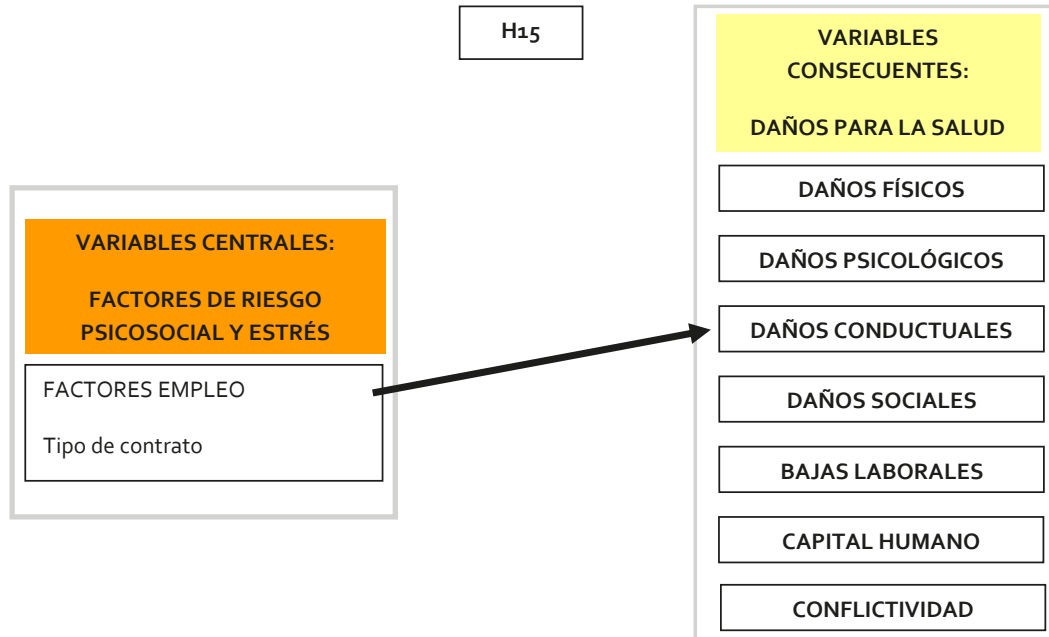
\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

*Tabla 28. Prueba de la U de Mann-Whitney para la Baja Laboral, según el Tipo de contrato*

	Mann-Whitney U	Sig.
Baja laboral	31015,000	,166

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

Figura 15. Hipótesis 15: Contraste empírico de las diferencias significativas en los Daños para la salud, según el Factor de empleo "Tipo de contrato"



Los resultados de los análisis efectuados (ver Tablas 27 y 28) nos indican la escasa relevancia de esta variable sobre los daños en la salud. Como puede observarse, esta variable sólo incide sobre los daños conductuales ( $<0.001$ ). En este caso son los trabajadores temporales los que afirman sufrir más daño.

Así pues, la hipótesis H15 sólo ha podido ser confirmada en un aspecto: los daños conductuales. El tipo de contrato no parece ser un factor a tener en cuenta en los daños para la salud de los trabajadores y las empresas (ver Figura 15).

En relación con la **Antigüedad**, la hipótesis H16 sostiene que a mayor antigüedad disminuyan los daños para la salud de los trabajadores, mientras aumentarán los daños para la salud de las empresas.

Los resultados obtenidos de los análisis nos indican que la **Antigüedad** incide en los daños experimentados por trabajadores y empresas, a excepción de la pérdida en capital humano donde no parece tener ningún efecto significativo. Sin embargo, el análisis de las medias nos muestra que las tendencias no son las esperadas.

Sí es cierto que la conflictividad organizativa aumenta a medida que aumenta la antigüedad de los trabajadores en la empresa; pero los daños físicos son mayores en el colectivo que lleva entre 1 y 5 años; los psicológicos en los que llevan más de 5 años, seguidos por los que llevan menos de 1 año; los conductuales y los sociales son mayores en los que llevan menos de 1 año; mientras que las bajas son mayores en el colectivo con mayor antigüedad, seguido del que lleva menos tiempo en la empresa.

Tabla 29. Análisis de la Varianza para los Daños en la salud, según la Antigüedad

DAÑOS EN LA SALUD	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.
<b>Daños físicos</b>	6,572	2	11,851	,000***
<b>Daños psicológicos</b>	4,835	2	7,767	,000***
<b>Daños conductuales</b>	2,299	2	4,392	,013*
<b>Daños sociales</b>	5,910	2	5,685	,004**
Pérdida de capital humano	2,791	2	2,399	,092
<b>Conflictividad organizativa</b>	2,460	2	3,912	,020*

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

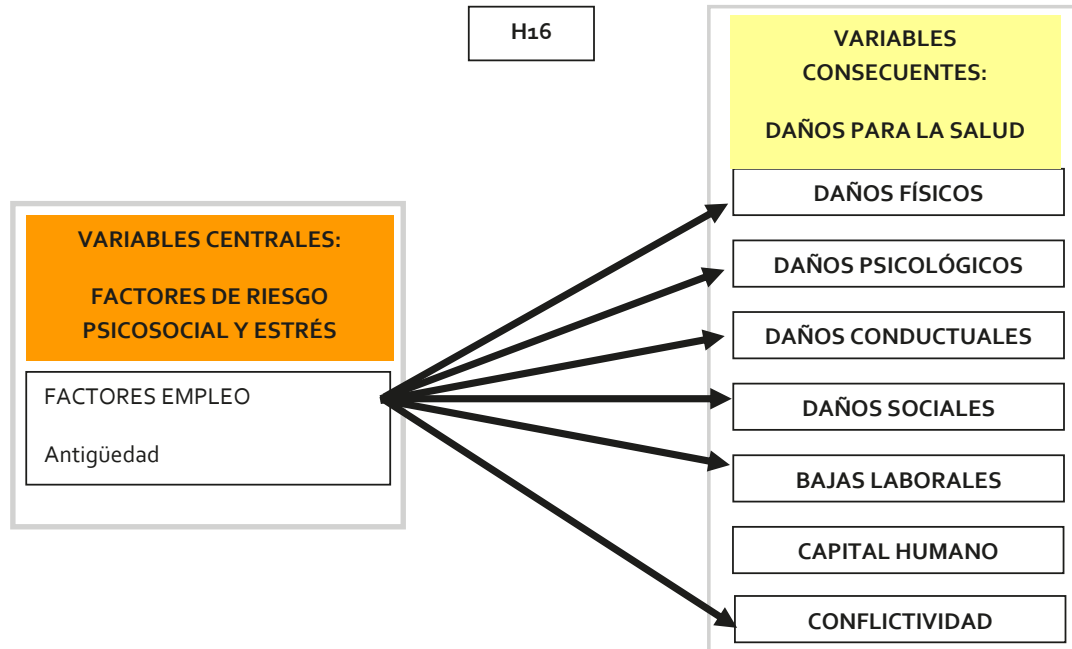
Tabla 30. Prueba de Kruskal-Wallis para la Baja Laboral, según la Antigüedad

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
<b>Baja laboral</b>	21,424	2	,000***

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

De acuerdo con los datos obtenidos, la hipótesis H16 se confirma en parte. Sí se puede afirmar que es una variable que juega un papel significativo en la salud de las empresas y los trabajadores (ver Figura 16), pero no está clara la tendencia en las relaciones.

*Figura 16. Hipótesis 16: Contraste empírico de las diferencias significativas en los Daños para la salud, según el Factor de empleo "Antigüedad"*



La tercera variable considerada en relación con los Factores de Empleo, es la **estabilidad en las condiciones laborales**. En este caso, la hipótesis H17 propugna que los daños para la salud de los trabajadores y de las empresas disminuirán significativamente en la medida en que las condiciones de trabajo sean más estables.

Como podemos observar en las tablas 31 y 32, esta variable ejerce un efecto significativo sobre los niveles de daño físico (<0.001), psicológico (<0.001), conductual (<0.001), social (<0.001), y de capital humano (<0.001). Pero no lo hace en la conflictividad organizativa, ni en las bajas.

El análisis de las medias, sin embargo, nos muestra una tendencia totalmente contraria a la formulada en la hipótesis: a medida que aumenta la estabilidad en las condiciones laborales aumentan también los daños en la salud.

Tabla 31. Análisis de la Varianza para los Daños en la salud, según la Seguridad de las condiciones laborales

DAÑOS EN LA SALUD	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.	
<b>Daños físicos</b>	10,996	2	22,110	,000***	
<b>Daños psicológicos</b>	17,107	2	30,636	,000***	
<b>Daños conductuales</b>	3,900	2	7,746	,000***	
<b>Daños sociales</b>	32,079	2	33,245	,000***	
<b>Pérdida de capital humano</b>	36,743	2	36,251	,000***	
Conflictividad organizativa	,742	2	1,182	,307	

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

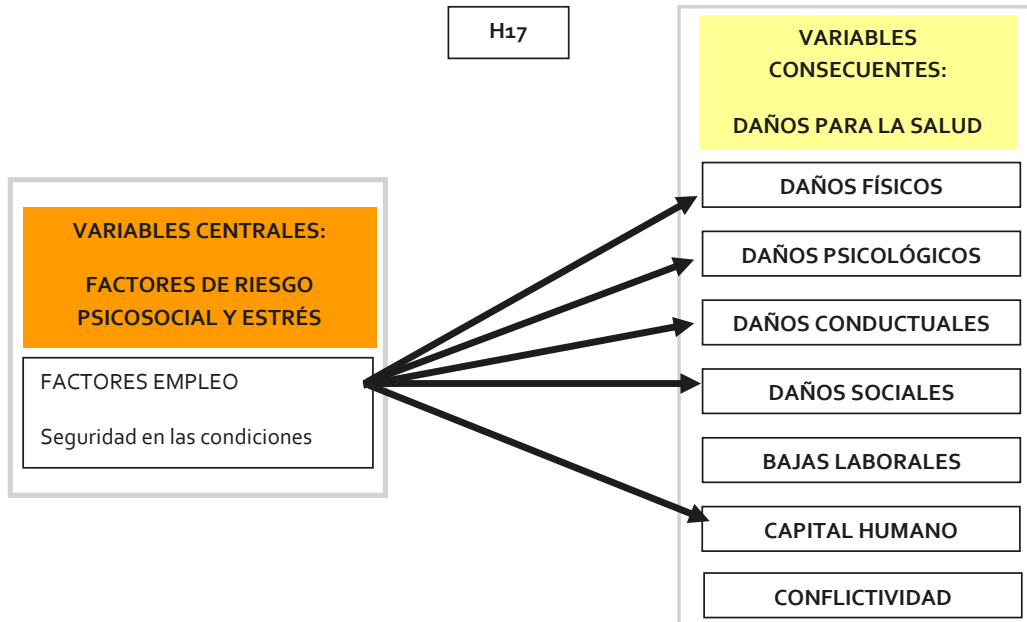
Tabla 32. Prueba de Kruskal-Wallis para la Baja Laboral, según la Seguridad de las condiciones laborales

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	
Baja laboral	4,125	2	,127	

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001



*Figura 17. Hipótesis 17: Contraste empírico de las diferencias significativas en los Daños para la salud, según el Factor de empleo “Seguridad en las condiciones”*



Así pues, aunque la variable Seguridad en las condiciones laborales tiene un efecto significativo sobre los niveles de salud en el trabajo (ver Figura 17), no podemos confirmar la hipótesis H17 pues el aumento en dicha seguridad no lleva aparejado una disminución de los daños, sino todo lo contrario.

El **Desarrollo profesional** es otra de las variables estudiadas. Se afirma, en la hipótesis H18, que el aumento en las posibilidades del desarrollo de carrera llevará aparejado una disminución significativa en los daños para la salud de los trabajadores y de las empresas.

Los datos obtenidos confirma la incidencia de esta variable sobre la salud de los trabajadores y las empresas, a excepción de la conflictividad organizativa (donde no existen diferencias significativas) (ver tablas 33 y 34). Las bajas laborales son significativamente superiores allí donde no existe posibilidad de desarrollo profesional; y lo mismo ocurre con los daños físicos, psicológicos, conductuales, sociales, y de capital humano. A medida que van creciendo las posibilidades de desarrollo profesional, la salud va mejorando significativamente.

*Tabla 33. Análisis de la Varianza para los Daños en la salud, según el Desarrollo de carrera*

DAÑOS EN LA SALUD	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.
<b>Daños físicos</b>	4,940	2	10,013	,000***
<b>Daños psicológicos</b>	22,412	2	43,425	,000***
<b>Daños conductuales</b>	17,291	2	37,336	,000***
<b>Daños sociales</b>	74,086	2	88,467	,000***
<b>Pérdida de capital humano</b>	45,766	2	51,468	,000***
Conflictividad organizativa	0,050	2	,008	,992

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

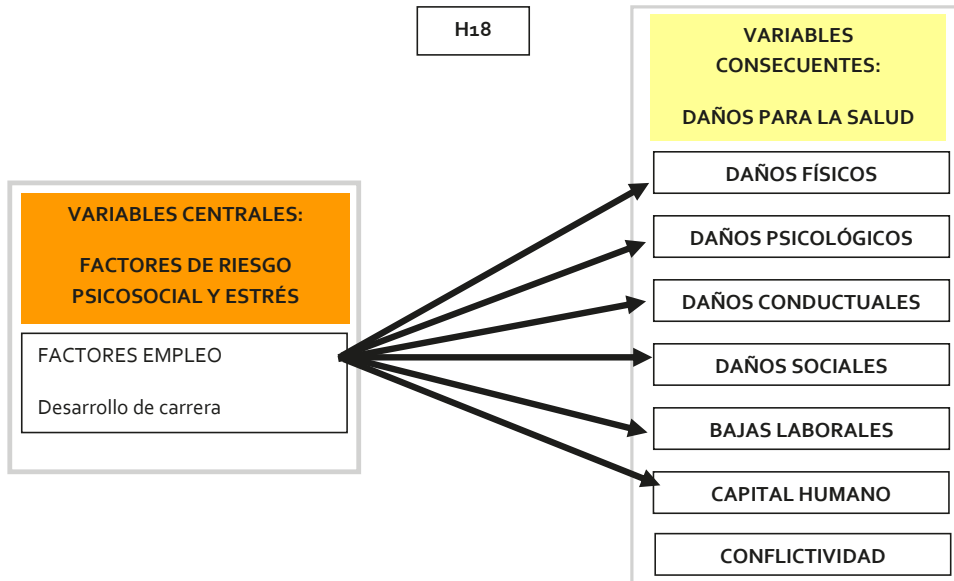
*Tabla 34. Prueba de Kruskal-Wallis para la Baja Laboral, según el Desarrollo de carrera*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
<b>Baja laboral</b>	8,201	2	,017**

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

Podemos, por tanto, confirmar casi por completo la hipótesis H18 (ver Figura 18). La mejora en las posibilidades de desarrollarte profesionalmente en tu trabajo lleva aparejada una mejora en la salud de los trabajadores y de la empresa (excepto en conflictividad organizativa).

*Figura 18. Hipótesis 18: Contraste empírico de las diferencias significativas en los Daños para la salud, según el Factor de empleo “Desarrollo de carrera”*



### 5.3.3.8. Contraste en función de los Factores de Actividad preventiva.

Para finalizar con el apartado de los contrastes, prestamos atención a la **actividad preventiva** que realiza la organización. Este factor, como hemos indicado anteriormente, se ha categorizado en 4 niveles: sin prevención; con prevención deficiente; con prevención mejorable; y con prevención adecuada.

La hipótesis H19 sostiene que allí donde la actividad preventiva sea más completa, los daños en la salud de trabajadores y empresas serán significativamente menores.

Si observamos las tablas 35 y 36 comprobaremos que el influjo de este factor en los daños analizados está presente en todos ellos, a excepción de en los daños psicosociales. Este aspecto en concreto merece ser destacado, pues resulta sorprendente que precisamente dichos daños no se vean afectados por este factor.

El análisis de las tendencias nos muestra que, en el caso de la salud de los empleados la mejora en la actividad preventiva va produciendo mejoras en su salud. Sin embargo, en el caso de la salud de las empresas y de las bajas se obtiene un resultado interesante: es mejor no realizar ningún tipo de prevención que realizar una prevención deficiente.

La conflictividad, la pérdida de capital humano y el número de bajas presentan sus mayores niveles cuando la empresa realiza una prevención deficiente, antes que si no realiza prevención alguna.

*Tabla 35. Análisis de la Varianza para los Daños en la salud, según la Actividad preventiva*

<b>DAÑOS EN LA SALUD</b>	<b>Suma de cuadrados</b>	<b>gl</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>	
<b>Daños físicos</b>	2,985	3	3,510	,015*	
Daños psicológicos	,895	3	,946	,418	
<b>Daños conductuales</b>	12,635	3	16,350	,000***	
<b>Daños sociales</b>	7,631	3	4,808	,003**	
<b>Pérdida de capital humano</b>	11,163	3	6,695	,000***	
<b>Conflictividad organizativa</b>	3,963	3	4,139	,006**	

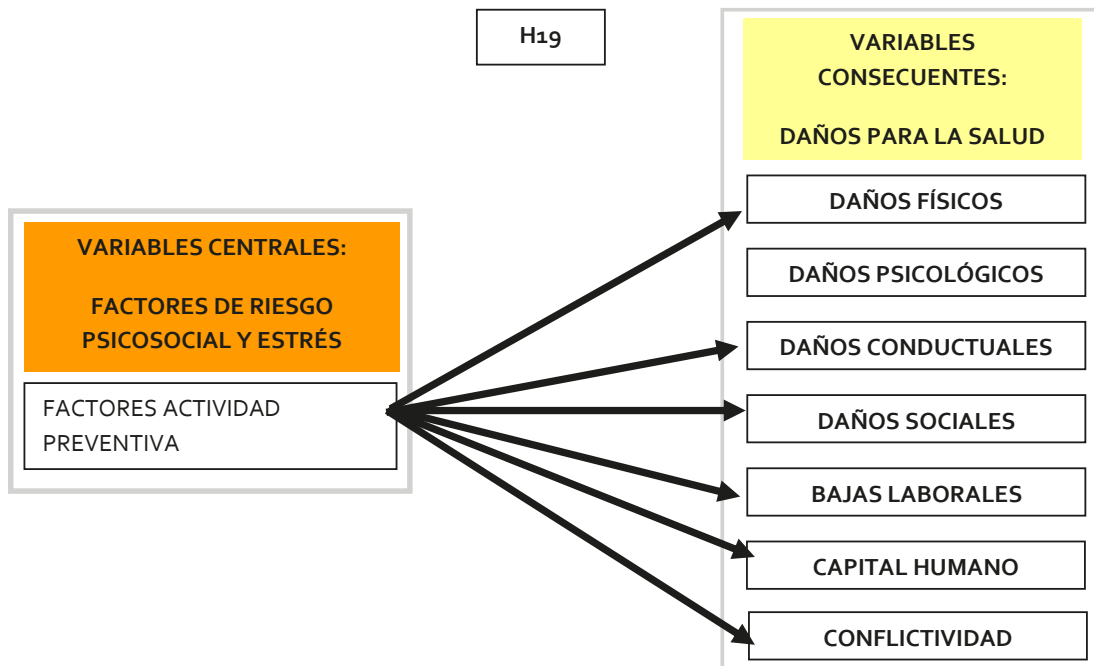
\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

*Tabla 36. Prueba de Kruskal-Wallis para la Baja Laboral, según la Actividad preventiva*

	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>	
<b>Baja laboral</b>	30,643	3	,000***	

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

*Figura 19. Hipótesis 19: Contraste empírico de las diferencias significativas en los Daños para la salud, según el Factor Actividad Preventiva*



Así pues, en relación con la hipótesis H19, podemos confirmar la misma parcialmente (ver Figura 19). La actividad preventiva es un factor que incide sobre la salud de empresas y trabajadores (excepto sobre los daños psicosociales). Por su parte, su incidencia es diferente si consideramos la salud de los trabajadores o la de la empresa. Para aquellos la mejora en la actividad lleva aparejada mejora en la salud, mientras que para éstas no toda mejora tiene por qué ser, necesariamente, mejor. En ocasiones parece ser que la inacción es la mejor acción.

#### **5.3.4. Análisis de las Bajas laborales en función de los Factores de riesgo psicosocial.**

Hasta aquí hemos ido comprobando, en relación con las bajas laborales, cómo el aumento o disminución de diferentes factores de riesgo laboral incidía sobre la presencia o ausencia de bajas.

En la última pregunta de investigación que nos hemos planteado queremos analizar si las condiciones de trabajo, en las que se producen las bajas laborales, difieren sustancialmente según el tipo de baja. Es decir, si la presencia de ciertos factores de riesgo psicosocial incide más o menos en el tipo de baja que se produce, y en que éstas se den o no.

La cuestión a dilucidar es: si diferenciamos entre trabajadores que no han causado baja, trabajadores que han causado baja psicológica, y trabajadores que han causado baja por otros motivos ¿existirán diferencias significativas según la mayor o menor presencia de riesgos psicológicos? O ¿todo tipo de baja estará causada por los mismos factores?

Existen al respecto múltiples prejuicios que sostienen, por ejemplo, que las bajas psicosociales son causadas por factores externos al ámbito laboral (factores personales o del contexto social del trabajador). También existe la creencia de que los daños psicosociales son “un mal menor” y que su gravedad es llevadera. O la idea de que es un trabajador “débil” el que acaba padeciendo este tipo de riesgos.



El análisis de las Bajas laborales en función de los factores de riesgo psicosocial nos ofrece unos resultados claros y diáfanos: los trabajadores que han padecido una baja laboral de carácter psicosocial (estrés, ansiedad, depresión) trabajan en unas condiciones significativamente más insalubres y perniciosas, con mayor exposición a factores de riesgo psicosocial, que aquellos trabajadores que han sufrido un tipo de baja laboral por otros motivos. Y ambos están expuestos a condiciones laborales significativamente peores que las que viven los trabajadores que no han sufrido ningún tipo de baja.

De hecho, los datos apuntan en la línea de que la baja laboral de carácter psicosocial sería el resultado de una especie de “tortura” lenta e inexorable, a la que se encuentra expuesto el trabajador, que se encuentra presente allí donde se mire, y que va mermando paulatinamente su salud, hasta acabar con ella.

Tabla 36. Análisis de la Varianza para los Factores de riesgo psicosocial, según la Situación y Tipo de baja laboral

<b>DAÑOS EN LA SALUD</b>	<b>Suma de cuadrados</b>	<b>gl</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>	
<b>Factores ambientales</b>	11,985	2	10,955	,000***	
<b>Factores de tarea</b>	5,515	2	15,022	,000***	
<b>Control organizativo</b>	9,831	2	12,686	,000***	
<b>Control supervisión</b>	5,172	2	8,813	,000***	
<b>Información</b>	3,449	2	3,364	,035*	
Poder de decisión	1,417	2	1,422	,242	
<b>Horario de trabajo</b>	5,744	2	5,815	,003**	
<b>Horas semanales</b>	2,929	2	4,704	,009**	
<b>Gestión comunicación interna</b>	26,136	2	24,801	,000***	
<b>Calidad relaciones</b>	19,513	2	10,163	,000***	
<b>Reconocimiento</b>	4,662	2	3,837	,022*	
Estabilidad condiciones laborales	,906	2	1,566	,209	
<b>Desarrollo carrera</b>	4,556	2	4,492	,011*	
<b>Tipo de contrato</b>	,774	2	5,324	,005**	
<b>Antigüedad</b>	11,636	2	11,280	,000***	
<b>Actividad preventiva</b>	53,712	2	32,599	,000***	

\*<0.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

Como se observa en la Tabla 36 la incidencia de los factores de riesgo psicosociales es significativamente en todos los casos, excepto la variable Poder de decisión y Estabilidad de las condiciones laborales.

Lo más interesante del análisis nos lo muestra el contraste post hoc. Aquí se observa que los trabajadores que han cogido una baja laboral por motivos psicosociales en los últimos 12 meses:

- desempeñan tareas peor diseñadas
- el control organizativo es más deficiente
- el control de los superiores es más inadecuado
- tienen menos poder de decisión (aunque las diferencias no sean significativas)
- trabajan más horas semanales
- la gestión de la comunicación interna en su empresa es peor
- la calidad de sus relaciones es más deficiente
- el reconocimiento que reciben por realizar su trabajo es menor
- la inseguridad en sus condiciones laborales es mayor
- las oportunidades de desarrollo profesional son más escasas
- el tipo de contrato es más precario
- y la actividad preventiva en su empresa es más deficiente.

Este conjunto de resultados permite corroborar la hipótesis H20: en las bajas laborales psicológicas (ansiedad, depresión estrés) la empresa presenta mayor cantidad de factores de riesgo psicosocial que en aquellas otras situaciones de baja ocasionada por otros motivos, o de aquellas situaciones sin baja.

#### 5.4. Conclusiones y discusión.

El objetivo final del presente trabajo de investigación es ofrecer, a las Agencias de viaje y a sus trabajadores y representantes, una serie de propuestas –fundamentadas en la evidencia empírica y en criterios científicos- que ayuden a mejorar el diagnóstico y la prevención de los riesgos psicosociales. Con ello se pretende mejorar tanto la salud de los trabajadores como de las empresas.

La investigación llevada a cabo analiza los principales factores de riesgo psicosocial y los indicadores de estrés, y estudia el rol que desempeñan en el aumento o disminución de los daños para la salud de los trabajadores y de las empresas. Esperamos ofrecer con ello orientaciones para que las empresas del sector de las Agencias de viaje mejoren su actividad preventiva.

Los resultados obtenidos confirman la práctica totalidad de las 20 hipótesis formuladas –si bien algunas sólo parcialmente-, a excepción de la hipótesis H15. Así, se confirma que:

- los ***Daños físicos*** se ven afectados por: edad, factores de tarea, control organizativo, control de la supervisión, información, poder de decisión, horas de trabajo semanal, calidad de las relaciones, reconocimiento del trabajo realizado, antigüedad, seguridad en las condiciones laborales, desarrollo de carrera, actividad preventiva.
- en el caso de los ***Daños psicológicos*** los factores de riesgo a considerar son: edad, factores ambientales, factores de tarea, control organizativo, control de la supervisión, información, poder de decisión, jornada de trabajo, horas de trabajo semanal, gestión de la comunicación interna, calidad de las relaciones, reconocimiento del trabajo realizado, antigüedad, seguridad en las condiciones laborales, desarrollo de carrera.

- los ***Daños conductuales***, por su parte, se ven afectados por: edad, factores ambientales, factores de tarea, control organizativo, control de la supervisión, información, poder de decisión, jornada de trabajo, horas de trabajo semanal, gestión de la comunicación interna, calidad de las relaciones, reconocimiento del trabajo realizado, tipo de contrato, antigüedad, seguridad en las condiciones laborales, desarrollo de carrera, actividad preventiva.
- en el caso de ***Daños sociales***, los factores de riesgo significativos son: sexo, factores ambientales, factores de tarea, control organizativo, control de la supervisión, información, poder de decisión, jornada de trabajo, horas de trabajo semanal, gestión de la comunicación interna, calidad de las relaciones, reconocimiento del trabajo realizado, antigüedad, seguridad en las condiciones laborales, desarrollo de carrera, actividad preventiva.
- en el caso de las ***Bajas laborales***, los factores que han resultado significativos han sido: sexo, edad, factores ambientales, control organizativo, control de la supervisión, información, poder de decisión, jornada de trabajo, gestión de la comunicación interna, calidad de las relaciones, reconocimiento del trabajo realizado, antigüedad, desarrollo de carrera, actividad preventiva.
- el ***Capital Humano*** se ve afectado por: sexo, edad, factores ambientales, factores de tarea, control organizativo, control de la supervisión, información, poder de decisión, jornada de trabajo, horas de trabajo semanal, gestión de la comunicación interna, calidad de las relaciones, reconocimiento del trabajo realizado, seguridad en las condiciones laborales, desarrollo de carrera, actividad preventiva.
- por su parte, en la ***Conflictividad organizativa*** los factores de riesgo significativos son: sexo, factores ambientales, factores de tarea, control organizativo, información, poder de decisión, jornada de trabajo, horas de trabajo semanal, calidad de las relaciones, reconocimiento del trabajo realizado, antigüedad, actividad preventiva.

Como se observa, excepto la variable tipo de contrato (hipótesis H15), los diferentes factores de riesgo psicosocial que recoge la literatura de este campo resultan ser significativos a la hora de aumentar o reducir los distintos daños en la salud laboral (personal u organizativa). Se corrobora, pues, la existencia de un conjunto de factores de riesgo psicosocial bastante bien delimitado, cuya presencia en el ambiente de trabajo de las Agencias de viaje afecta, indudablemente, a la seguridad y la salud tanto de sus trabajadores como de las propias empresas.

Por otro lado, estos resultados nos muestran que estamos ante un problema laboral complejo, en el que inciden variables de múltiples niveles: individual, interpersonal, grupal, organizativo, y societal. El análisis de los factores de riesgo que se relacionan con cada uno de los daños así nos lo indica; en cada uno de los daños estudiados encontramos factores de riesgo que pertenecen a diferentes niveles.

Así, hay que considerar variables sociodemográficas, de personalidad, de tarea, de interacción grupal, de administración de la empresa, y sociolaborales.

Estos resultados nos plantean la innegable complejidad del fenómeno de los riesgos psicosociales y su prevención. Apuntan hacia la necesidad de afrontarlos desde una perspectiva holística y sistémica, alejada de las intervenciones puntuales, aisladas y meramente preventivas. Se hace evidente la necesidad de realizar una aproximación multinivel, donde cada plano de análisis cumple un papel diferente e introduce una nueva perspectiva. La introducción de una aproximación de este tipo nos permite aprehender un fenómeno tan complejo, que de otra forma resultaría insuficiente y pobre.

En este sentido apuntan diferentes investigaciones (Blise y Jex, 1999; Mcneely, 1996; Tetrick, 2002; Vandenberg *et al.*, 2002; entre otros) las cuales destacan la limitaciones de los modelos tradicionales de aproximación al estrés (como, por ejemplo, el Modelo Demandas-Control-Apoyo -Johnson y Hall, 1988; Karasek y Theorell, 1990- ). Se considera que dichos modelos tradicionales no se enfrentan con la verdadera naturaleza multinivel del estrés y de los riesgos psicosociales, siendo necesario incorporar antecedentes referidos a aspectos como los atributos organizativos o los factores del empleo, entre otros.

Como hemos señalado, aunque meridianamente delimitados, estos factores atañen a ámbitos muy variados de la realidad laboral. Esto pone en un aprieto a la forma tradicional de ejercer la actividad preventiva, entendida como algo ajeno a la actividad laboral diaria, “externalizable”. Y pone en valor lo recogido en el art. 1 del RD 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, sobre la necesidad de integrar la actividad preventiva:

*“La prevención de riesgos laborales, como actuación a desarrollar en el seno de la empresa, deberá integrarse en su sistema general de gestión, comprendiendo tanto al conjunto de las actividades como a todos sus niveles jerárquicos, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales cuya estructura y contenido se determinan en el artículo siguiente.*

*La integración de la prevención en el conjunto de las actividades de la empresa implica que debe proyectarse en los procesos técnicos, en la organización del trabajo y en las condiciones en que éste se preste.*

*Su integración en todos los niveles jerárquicos de la empresa implica la atribución a todos ellos, y la asunción por éstos, de la obligación de incluir la prevención de riesgos en cualquier actividad que realicen u ordenen y en todas las decisiones que adopten.”*

Esto, ni más ni menos, es lo que exige la prevención de los riesgos psicosociales según los resultados que hemos obtenido. La actividad de prevención de estos riesgos ha de ir más allá de los Servicios de Prevención (propios o ajenos), y de los órganos existentes vinculados sólo a la seguridad y la salud; y no puede circunscribirse sólo al análisis de las características del trabajador, de las tareas que desempeña y de su entorno cercano de trabajo.

Los datos obtenidos han corroborado el papel que juegan los factores tradicionales. Así, se ha confirmado la importancia de las condiciones físicas del ambiente de trabajo (hipótesis H4), del adecuado diseño de las tareas a desempeñar (hipótesis H5), de la relevancia del papel del supervisor (hipótesis H7), del horario de trabajo (H10), de la carga de horas semanales (H11), de las relaciones con los compañeros (H13), del tipo de contrato de trabajo (H15), de la antigüedad (H17), de la actividad preventiva (H19). Pero, junto a estos, se observa la emergencia de otros, como las características del diseño organizativo (H6), el papel de la información y la transparencia (H8), la delegación del poder

y las responsabilidades (H9), la gestión de la comunicación interna (H12), el reconocimiento del trabajo que se realiza (H14), la estabilidad de las condiciones laborales (H17), y las posibilidades de desarrollo profesional (H18).

En este sentido, merece la pena destacar que la mejora en las actuaciones preventivas de las empresas no influye en la disminución de los daños psicosociales (ver Figura 19). De hecho, es un factor que no incide sobre la mayor o menor presencia de este tipo de daños. Mientras que otro tipo de factores sí lo hace. Lo que nos obliga a mirar más allá de la mera actuación preventiva si queremos realmente prevenir este tipo de daños, algo que ya hemos visto en otros estudios.

Destacar, en este sentido, el papel que tiene el diseño organizativo y la “forma de hacer empresa”. Aunque la función directiva y de organizar la empresa pudiera parecer lejana a la causación de los riesgos psicosociales, nada más lejos de la realidad. Los datos nos indican que, en aquellas empresas en las que se toma en serio la función de organizar (es decir, se presta atención el apoyo del jefe, la adecuación del salario, la motivación, la burocracia, la planificación, la adecuación del personal, la toma de decisiones, o el afrontamiento de conflictos, entre otros) la salud de los trabajadores y de la empresa mejora. Sin embargo, en aquellas empresas que se dirigen y administran deficientemente los daños en la salud aumentan significativamente.

Nos encontramos en este punto con la existencia de mecanismos de defensa por parte de los cuadros directivos de determinadas empresas, que intentan restar importancia a los riesgos psicosociales y achacar la responsabilidad de los mismos a factores externos al mundo laboral (Dejours, 2009; Gimeno, 2011; González, 2006). Esto les permite encerrar la realidad de los riesgos psicosociales en un círculo vicioso que no ayuda en nada a resolverla.

Los directivos categorizan que los riesgos psicosociales no dependen de la realidad laboral sino de un conjunto de circunstancias ajenas a la empresa, que el individuo es incapaz de manejar adecuadamente. Una vez determinadas esas causas “manejables” del problema –los trabajadores-, se impone la propuesta de soluciones (como pueden ser la organización de actividades formativas para gestionar el estrés, o las propuestas de cursos de habilidades sociales). De esta forma queda establecido el círculo cerrado en el individuo: el objeto del análisis son sus incapacidades



para gestionar determinados aspectos, se explican éstas precisamente por sus propias peculiaridades personales y sobre él debe hacerse la prevención (Gimeno, 2011; González, 2006).

A esto ayuda la creencia de muchos trabajadores, de que nos encontramos ante un riesgo laboral “blando”; sin embargo, nada más lejos de la realidad. Como se corrobora en la hipótesis H20, la baja laboral de carácter psicosocial aparece como el resultado de una exposición a un amplio abanico de factores de riesgo, a los que el trabajador se ve expuesto. Que le van afectando de manera lenta e inexorable, y que van quebrando su salud hasta acabar con ella. Son precisamente los trabajadores que llegan a una baja de este tipo los que viven expuestos a unos entornos de trabajo mórbidos, malsanos. La conclusión que se alcanza resulta diáfana: al daño psicológico efectivo se llega tras haber estado expuesto a condiciones laborales más graves que las que conducen a otro tipo de daño efectivo.

Para poder afrontar esta degradación progresiva de la salud psicológica de los trabajadores y de la propia salud de las empresas se impone una acción multinivel, y no sólo preventiva (en el sentido reducido del término). Esto implica trabajar en la construcción de organizaciones saludables (Gimeno, 2012; Hodson y Roscigno, 2004; Kets de Vries, 2001; MacDermida et al., 2008; MacIntosh et al., 2007; Maslow, 1971) a través de:

- un cambio en las “formas de hacer empresa”, en las funciones de organización, planificación y control por parte de los directivos, cambiando la orientación científica y burocrática del trabajo por una basada en el desarrollo de organizaciones que aprenden; un diseño organizativo con el menor grado de asimetría de poder posible;
- el diseño de puestos de trabajo en los que el trabajador pueda desarrollar sus capacidades y ejercer un control sobre las características de los mismos;
- el aumento de la participación y de la capacidad de decisión de los trabajadores;
- el mantenimiento de unas condiciones ambientales adecuadas;

- la potenciación de la figura del supervisor, no como ente de control sino de apoyo y guía (mentor). Los datos apuntan que los daños en la salud de los trabajadores aumentan cuando la supervisión que se realiza es excesiva. Pero que los daños en la salud de la organización lo hacen cuando la supervisión es insuficiente. El rediseño del rol del supervisor se antoja fundamental para la prevención de los riesgos psicosociales;
- el manejo adecuado de la información y de la comunicación interna. En este sentido, los datos obtenidos apuntan que conviene evitar la ambigüedad informativa, pues favorece la incertidumbre y genera un caldo esencial para la conflictividad ;
- la construcción de interacciones grupales basadas en la confianza, que sean abiertas y partan del conflicto funcional;
- el desarrollo de procesos organizativos asentados en una organización del trabajo transparente y abierta a todos;
- unas condiciones sociolaborales que aseguren la calidad en el empleo.





6

# Prevención y buenas prácticas



**observatorio**  
de riesgos psicosociales  
**UGT**



## 6. Prevención y buenas prácticas.

En general el concepto de “buenas prácticas” se refiere a toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecuan a una determinada perspectiva normativa o a un parámetro consensuado, así como también toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en un contexto concreto.

### 6.1. Buenas prácticas en materia de estrés.

El estrés laboral puede afectar a la actividad y rendimiento del trabajador. Puede tener graves consecuencias, tanto a nivel personal, como a nivel profesional.

- **EMPRESA ITALIANA DE TRANSPORTES PÚBLICOS “CTP”**

Índice:

1. Contexto
2. Objetivos
3. Acciones
4. Resultados
5. Problemas a los que se enfrenta esta buena práctica
6. Transferibilidad
7. DAFO: Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que vemos en el análisis de esta buena práctica.

## 1. Contexto.

La empresa de transportes públicos de Nápoles, CTP, con 1.124 conductores de autobuses, da servicio anualmente a unos 25 millones de pasajeros. En los últimos años ha mejorado la eficiencia y las condiciones de trabajo, ha renovado más del 60% de su plantilla, y ha centrado sus recursos en el desarrollo de habilidades, cumpliendo con las normas. Además debido al aumento persistente de los delitos ataques, tanto a sus trabajadores (tales como la agresión, amenazas, insultos o atracos), como en la propiedad, incluyendo daños y robos; **en el 2000 la dirección de la empresa, junto a los sindicatos, adoptó unas políticas** encaminadas a reducir drásticamente este tipo de incidentes, llevando a cabo los siguientes puntos clave:

1. Enfoque participativo al **implicar a la empresa y a sindicatos**.
2. Cooperar con la policía (medidas de prevención e intervención durante los incidentes).
3. Campaña de información de escuelas y grupos comunitarios.

## 2. Objetivos.

- Combatir la violencia padecida por los conductores.
- **Y reducir el estrés que esto les causa.**

## 3. Acciones.

1. El programa 'Objetivo-Viajar seguro' introducido en el 2000, en colaboración con la Oficina del Prefecto Provincial y con la policía, **provocó una fuerte caída en el número de delitos. Incluye medidas preventivas y reactivas.** Para prevenir incidentes y disuadir a los delincuentes, su **notificación fue más rápida y fácil** mediante teléfonos y móviles a bordo, **vinculados directamente a**

**la policía.** Para reaccionar más rápidamente, los policías se encontraban estacionados en “zonas de alto riesgo” y se llevaron a cabo frecuentes controles a bordo por la policía vestidos de paisano.

2. En el 2003 un segundo programa, “Conducción Segura”, se adoptó **junto con los sindicatos**, creándose un comité de seguridad ad hoc, que logró iniciar una transformación que **aceleró la caída de los delitos, a través de medidas técnicas (1), organizativas (2) y de apoyo (3)**, según la siguiente tabla:

PREVENCIÓN	REPRESIÓN	AYUDA
Geolocalización (1) Cámaras de vídeo a bordo en más de 100 autobuses (1) Teléfonos móviles en todos los vehículos(1) Prueba de agresión en las cabinas de los conductores (1) Reuniones de la comunidad local/los vecindarios, escuela de formación(2) Actividades de mediación cultural con la participación de una organización benéfica (2) Formación para trabajadores (2)	Policía presente en los autobuses (1)	Asistencia inmediata después del delito (3) Asistencia psicológica (3) Asistencia médica (3) Asistencia jurídica (3) Asistencia económica (3)

La mediación cultural consistió principalmente en una **campaña informativa para combatir la violencia** efectuada contra los autobuses y sus conductores, **a través de:**

1. Reuniones informativas de la comunidad local, sobre la violencia contra los conductores de autobuses y las medidas preventivas adoptadas.
2. **Reuniones informativas** para niños de 8 a 10 años, a través de un proyecto lúdico de comunicación multimedia.



3. **Carteles** informativos en autobuses, puntos de información y paradas de autobús.
4. Distribución de **folletos e imágenes** que recuerdan a los pasajeros, los usos correctos del servicio público del autobús.

Algunas de estas iniciativas facilitan instrumentos técnicos de mejora en la seguridad del conductor. Otras son de **sensibilización en la empresa, y en la comunidad**. También es importante para reducir estos delitos, el poder aumentar la **formación** de los trabajadores en el manejo de habilidades en los conflictos.

#### 4. Resultados.

La caída del número de delitos, de 548 en 1998, a 38 en el 2003, es **testimonio de la efectividad** de las actividades.

#### 5. Problemas a los que se enfrenta.

**Hubo algunas dificultades al acceder a los principales actores** (orden público y, empresa), para cooperar e interactuar, con el fin de crear un plan de acción factible y eficaz.

#### 6. Transferibilidad.

**Los dos programas pueden ser eficaces si hay una interacción entre los aspectos preventivos y los de reacción del diálogo social.** La empresa CTP es un buen ejemplo de cómo el diálogo social en el entorno de trabajo, ha contribuido a mejorar las condiciones de trabajo. **Unión concertada entre** las medidas disuasorias, como la posibilidad de pedir ayuda rápidamente, y los poderes de **la policía y el sistema legal** para castigar a los infractores, **junto con la colaboración de la comunidad y los representantes de los trabajadores.**

## 7. DAFO

### Debilidades:

1. No se hace referencia a la práctica del derecho de consulta, tanto a los trabajadores, como a sus representantes.
2. Habría que reforzar la planificación de las distintas colaboraciones.

### Amenazas:

No se aprecian hechos futuros externos a la empresa, que puedan perjudicar la eficacia de la buena práctica.

### Fortalezas:

1. Tiene un enfoque reactivo y a la vez preventivo.
2. En comparación con la práctica de la empresa belga “De Lijn” de este mismo sector, existe una mayor participación de los trabajadores y sus representantes.
3. Se muestra claramente el compromiso de la dirección, y la colaboración con otras instituciones como la policía (igual que en la empresa “De Lijn”), y con el sistema judicial.
4. Desarrolla varias medidas complementarias entre sí, para los problemas identificados de la violencia externa, y el estrés laboral asociado.
5. Dentro de los resultados positivos, destaca el beneficio que supone el diálogo social.

### Oportunidades:

1. Divulgar y facilitar más su transferibilidad, incluso fuera de su sector, centrándose más en los logros del personal (mayor satisfacción y seguridad, ), más que en aspectos puramente económicos.
2. Además habría que mejorar la formación de los trabajadores.

Esta buena práctica se puede descargar pinchando en el siguiente enlace:  
[http://osha.europa.eu/en/publications/reports/managing-risks-drivers\\_TEW11002ENN](http://osha.europa.eu/en/publications/reports/managing-risks-drivers_TEW11002ENN)

## 6.2. Experiencias en promoción de salud mental para conseguir de los centros de trabajos lugares más saludables.

Además de la buenas prácticas sobre Estrés, hay que señalar políticas y experiencias, cuyo objetivo principal es, que se integre la salud mental como una entidad con peso propio dentro de las políticas de promoción de la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores, dadas las graves consecuencias que tiene la falta de consideración de la existencia de estos riesgos psicosociales o su inadecuada gestión.

- **Promoción de la salud mental en el lugar de trabajo. Resumen de un informe sobre buenas prácticas. FACTS 102.**

En esta hoja informativa de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo se resume un informe sobre buenas prácticas destinadas a fomentar la salud mental en el lugar de trabajo, entendiendo por buenas prácticas todas aquellas que inciden positivamente sobre la salud psíquica. Se centra principalmente en los factores que mantienen y mejoran nuestro bienestar psíquico, y destaca cómo, para ser plenamente efectiva, la protección de la salud mental debe incluir tanto la gestión de riesgos como la promoción de la salud.

En el informe podrás encontrar información sobre cómo integrar la protección de la salud mental dentro de un planteamiento global de mejora y fomento de la salud, la seguridad y el bienestar de los empleados en el puesto de trabajo. Varios de los casos expuestos son especialmente interesantes por su carácter innovador y creativo.

Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/102>

- **Declaración de Edimburgo sobre la promoción de la salud mental y el bienestar en el trabajo**

Esta declaración es la expresión del compromiso de los miembros de la European Network for Workplace Health Promotion (ENWHP, –Red europea de promoción de la salud en el trabajo–) con el fomento de la promoción de la salud y del bienestar mental en el trabajo como elemento central de los esfuerzos en promoción de la salud en la empresa. Esta declaración invita a empresarios, trabajadores, sindicatos, intermediarios y gobiernos europeos a dar una mayor importancia a la promoción de la salud mental en el trabajo y a poner en marcha medidas para protegerla y mejorarla.

Disponible en: [http://www.insht.es/PromocionSalud/Contenidos/Promocion%20Salud%20Trabajo/Documentos%20ENWHP/Documentos%20estrategicos/Ficheros/22\\_5%20Declaracion\\_edinburgo.pdf](http://www.insht.es/PromocionSalud/Contenidos/Promocion%20Salud%20Trabajo/Documentos%20ENWHP/Documentos%20estrategicos/Ficheros/22_5%20Declaracion_edinburgo.pdf)

### **6.3. La acción reguladora convencional: selección de convenios colectivos que incluyen el deber de prevenir el estrés laboral.**

Presentamos una relación de Convenios tanto de ámbito Estatal como Autonómicos que en algunas de sus cláusulas regularizan el estrés.

- **ESTATALES**

- **PLATAFORMA DEL XI CONVENIO COLECTIVO DE AMBITO ESTATAL DE CENTROS DE ASISTENCIA Y EDUCACION INFANTIL CCOO, FETE-UGT, USO Y FSIE**

El Convenio tendrá vigor desde la fecha 1 de enero de 2010 hasta el 31 de Diciembre de 2011, en su Artículo 68.- Vigilancia de la Salud. En el apartado 3. Enfermedades profesionales, comenta que la empresa prestará especial atención y analizará en las evaluaciones de riesgos los factores de riesgos psicosociales y organizacionales, estudiando y valorando las situaciones de estrés y acoso moral que se desarrollen en el trabajo. Así mismo se implantarán programas preventivos de estrés.

- **XIII CONVENIO COLECTIVO GENERAL DE CENTROS Y SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD**  
El Convenio entra en vigor el 1 de Enero 2008, en su Artículo 81. Revisión médica. Vigilancia de la salud en su apartado 2. Enfermedades Profesionales. La empresa prestará especial atención y analizará en las evaluaciones de riesgos los factores de riesgos psicosociales y organizacionales, estudiando y valorando las situaciones de estrés y acoso moral que se desarrollen en el trabajo. Así mismo se implantarán programas preventivos de estrés.  
Igualmente incorporará el conocimiento y gestión de bajas para poder relacionar la causa y los riesgos para la salud.
- **II CONVENIO COLECTIVO PROFESIONAL DE LOS CONTROLADORES DE TRANSITO AEREO EN LA ENTIDAD PUBLICA EMPRESARIAL AEROPUERTOS ESPAÑOLES Y NAVEGACION AEREA**  
El Convenio entra en vigor el 7 de Marzo del 2011. Trata el tema del estrés en los Fundamentos de Equidad en el apartado undécimo pero solo menciona el estrés propio de la profesión, que, unido a su trabajo a turnos, puede disminuir el rendimiento profesional y, por tanto, aumentar la inseguridad en las operaciones.
- **I CONVENIO COLECTIVO MARCO ESTATAL DE OCIO EDUCATIVO Y ANIMACION SOCIO-CULTURAL**  
El Convenio entra en vigor el 22 de Febrero del 2011 y hace referencia en su Artículo 97. Vigilancia de la salud. En su apartado 3. Enfermedades profesionales, que la empresa prestará especial atención y analizará en las evaluaciones de riesgos los factores de riesgos psicosociales y organizacionales, estudiando y valorando las situaciones de estrés y acoso moral que se desarrollen en el trabajo. Así mismo se implantarán programas preventivos de estrés.

- **CONVENIO COLECTIVO ESTATAL DEL SECTOR DE CONTACT CENTER**

El convenio es de 7 de febrero de 2008, trata en el artículo 62. Formación e información en la prevención. En el apartado 1.3.3 Estrés, envejecimiento, insatisfacción.

- **AUTONOMICOS**

- **CONVENIO COLECTIVO SUSCRITO ENTRE LA REPRESENTACIÓN LEGAL DE LA EMPRESA CLARO S.C.A AYUDA A DOMICILIO.**

Dicho convenio tiene vigencia para los años 2005-2008 y trata el tema del estrés en el anexo II relativo a los acuerdos en formación y en el apartado de curso, contenido y organización, trata de la metodología del afrontamiento del estrés laboral con 9 Horas.

- **CONVENIO COLECTIVO PROVINCIAL DEL SECTOR DE AYUDA A DOMICILIO EN CIUDAD REAL**

Se presentó el convenio el 10 de Enero de 2009; en dicho Convenio trata sobre el catálogo de las funciones y entre ellas tienen la categoría estipulada de Psicólogo donde en el punto 6º comenta que una de sus funciones es la de realizar reuniones periódicas con los trabajadores/as, para disminuir el posible estrés laboral, así como para formarles y dotarles de recursos para la realización de sus funciones.

En otro punto de dicho convenio aparece en un punto 4) MEDIDAS ORGANIZATIVAS PARA PREVENIR FATIGA PSÍQUICA-ESTRÉS-INSATISFACCIÓN. Limitación clara y precisa de las funciones del auxiliar debiéndose informar a los usuarios y/o familiares cuáles son estas funciones, evitando así conflictos entre ambos.

- **IV CONVENIO COLECTIVO DEL PERSONAL LABORAL DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE ANDALUCÍA.**

La duración del convenio es del 1 Enero del 2003 hasta el 31 de Diciembre de 2.006, trata en su Artículo 45.- Implantación de la Prevención en su punto 4. Las Universidades, a través de su Servicio de Prevención, prestarán especial atención en las evaluaciones a los factores de riesgos psicosociales y organizacionales, estudiando y valorando las posibles situaciones de estrés y acoso moral en el trabajo.

- **NEGOCIACION COLECTIVA EN EL SECTOR ENERGETICO. COMISIÓN CONSULTIVA NACIONAL DE CONVENIOS COLECTIVOS.**

El convenio es del 2005 su actualización y habla en la página 105 en el punto 4º de Seguridad y Salud en el Trabajo, sobre un apartado sobre el estrés laboral donde se comunica a los representantes empresariales y sindicales el contenido del Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés en el trabajo, aunque no sea recogido en la negociación colectiva de este sector de dicho Acuerdo.

- **CONVENIO COLECTIVO DE AMBITO PROVINCIAL DE SALAS DE BINGO**

El Convenio entra en vigor el 04 de Mayo de 2006 Boletín Oficial de Alicante. Financiado por la Fundación de Prevención de Riesgos Laborales, realizado por la Confederación Española de Juego (CEJ) y los Sindicatos UGT y Comisiones, en este convenio vemos que en el Anexo II en la página 56, analiza las evaluaciones de riesgos de los factores de riesgos psicosociales y organizacionales, estudiando y valorando las situaciones de estrés. Vemos que también se contempla la consulta a los trabajadores y a sus representantes antes de hacer cualquier acción. Así mismo implantan programas y recomendaciones preventivas, además de su respectivo seguimiento del control de las acciones correctoras respecto al estrés. Es un convenio que puede venir bien ya que se ve que establece un plan de prevención para eliminar o por lo menos reducir las consecuencias debido al estrés laboral.

#### **6.4. Acuerdo marco para la prevención de las lesiones causadas por instrumentos cortantes y punzantes en el sector hospitalario y sanitario.**

Presentamos este Acuerdo, porque supone un cambio en la concepción de cómo evaluar y prevenir los riesgos, aunque está dirigido a un sector muy concreto con una problemática muy concreta-el sanitario-, nos puede servir de modelo para conseguir mejorar las condiciones de trabajo y hacer de los lugares de trabajo entornos saludables.

Los agentes sociales europeos de los sectores hospitalario y sanitario, HOSPEEM (Asociación Europea del Sector Hospitalario y Sanitario) y EPSU (Federación Europea de Sindicatos de los Servicios Públicos) suscribieron el 17 de julio de 2009 un acuerdo marco europeo sobre la prevención de pinchazos accidentales que ha sido incorporado a la propuesta de Directiva del Consejo (la Directiva), COM (2009) 577 final (26 de octubre de 2009).

El objetivo de la Directiva es lograr un entorno de trabajo lo más seguro posible mediante la prevención de heridas que puedan ser causadas a los trabajadores con cualquier instrumental médico cortopunzante (incluidos los pinchazos de agujas) y la protección de los trabajadores expuestos en el sector hospitalario y sanitario.

El texto contribuirá de manera decisiva a mejorar las condiciones de trabajo de millones de trabajadores de la salud dentro y fuera de la Unión Europea. El enfoque global del texto establece una conexión entre la exposición y evaluación del riesgo, y el entorno laboral, destacando la importancia de un entorno suficientemente dotado y bien organizado. El acuerdo, adoptado como directiva, se convertirá en legislación vinculante en los Estados miembros de la UE y los países del Espacio Económico Europeo. En nuestro país se ha plasmado en **la Orden ESS/1451/2013, de 29 de julio, por la que se establecen disposiciones para la prevención de lesiones causadas por instrumentos cortantes y punzantes en el sector sanitario y hospitalario**

El objetivo del Acuerdo es lograr un entorno de trabajo lo más seguro posible y evitar las heridas del personal sanitario a través de un enfoque integrado por el que se definan políticas de evaluación de riesgos, prevención de riesgos, formación, información, sensibilización y supervisión.



El ámbito de aplicación es : todo el personal del sector hospitalario y sanitario, y todos los que están bajo la dirección y supervisión de los empleadores; se incluyen las personas en periodo de formación o prácticas, y el personal empleado a través de una empresa de trabajo temporal; aunque no son personal sanitario según el presente convenio, los estudiantes que llevan a cabo la formación clínica “deberían estar cubiertos por las medidas de prevención y protección indicadas en el mismo”, según reza el texto.

Definiciones: se ha buscado la mayor aplicación posible de manera que quede incluida toda persona empleada por un empleador, incluidas las que estén en periodo de formación o prácticas realizando actividades y servicios directamente relacionados con el sector hospitalario y sanitario, así como el personal sanitario empleado a través de una empresa de trabajo temporal. Se ha hecho hincapié en una jerarquía de medidas, definida para evitar, eliminar o reducir riesgos de infección y lesión.

Y supone una novedad, dado que establece como obligatoriedad la Evaluación de riesgos que incluirá la determinación de la exposición, asumida la importancia de un entorno de trabajo suficientemente dotado y organizado; tendrá en cuenta la tecnología, organización del trabajo, condiciones laborales, nivel de cualificaciones y factores psicosociales laborales.

#### “Artículo 5. Evaluación de riesgos:

..... 3. La evaluación de riesgos debe tener en cuenta la tecnología, organización del trabajo, condiciones laborales, nivel de cualificaciones, factores psicosociales laborales e influencia de factores relacionados con el entorno de trabajo. Así se logrará:

- a) Determinar cómo eliminar la exposición,
- b) Considerar posibles sistemas alternativos” ....

Para información más concreta y amplia sobre el Acuerdo puedes acceder a ellos:

- Directiva para la Prevención de las lesiones causadas por instrumentos cortantes y punzantes en el sector hospitalario. <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2010-81004>.
- Orden ESS/1451/2013, de 29 de julio, por la que se establecen disposiciones para la prevención de lesiones causadas por instrumentos cortantes y punzantes en el sector sanitario y hospitalario. [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-8381](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-8381)



7

# Jurisprudencia



**observatorio**  
de riesgos psicosociales  
**UGT**



## 7. Jurisprudencia.

### **TSJ DE MADRID SALA DE LO SOCIAL-SECCIÓN 002 RECURSO SUPPLICACION 0002236/2005-P**

Recurso contra una sentencia anterior por la que se condena a la empresa a indemnizar a un trabajador con una suma de 141.694,17 euros. El trabajador estuvo de baja por presumible estrés laboral hace diez años y durante tres meses, cursó nueva baja por IT el 20-4-01 calificada, por los organismos competentes de la Seguridad Social, como enfermedad común, y se le diagnosticó de personalidad obsesiva y síndrome ansioso depresivo como consecuencia de una situación estresante en el mundo laboral descartándose otros acontecimientos socio-familiares. Fue dado de alta el 9 de julio de 2002.

Los datos que se contienen en el relato de los hechos permiten concluir que el actor padece un estrés laboral y que a esos efectos poco importa la calificación de la contingencia. Ello es así porque lo esencial es la aparición de un caso en el seno de la organización empresarial y lo importante es que esté provocado por elementos relacionados con el trabajo (el contenido, el medio laboral, la organización, la escasa comunicación...). En este sentido es obvio y la propia naturaleza de la enfermedad así lo patentiza, que cada persona puede reaccionar de manera diferente ante situaciones iguales y que un mismo sujeto puede también reaccionar de manera diferente ante situaciones parecidas en distintas etapas de su vida.

En consecuencia, no es admisible el argumento del recurso de haber cumplido la empresa con todas sus obligaciones en el ámbito de la prevención de riesgos en cada puesto de trabajo, porque el estrés laboral no puede abordarse de la misma manera que otros elementos fácilmente objetivables.

En suma, conocedora la empresa de la existencia de un problema de estrés relacionado con el trabajo, con la organización y gestión por ella implantadas, no ha adoptado medidas encaminada a prevenirlo, eliminarlo o reducirlo en

lo posible pues no ha existido actuación alguna encaminada a ajustar las demandas laborales del actor, aumentar su control o las fuentes de apoyo social. No ha actuado preventivamente contra los posibles resultados dañosos a los que la LPRL se refiere como las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo (art.4.3 LPRL), extendiéndose la obligación legal del empresario derivada del contrato de trabajo de proteger la salud del trabajador al estrés ligado al trabajo. El incumplimiento de este deber, como hemos dicho, es un incumplimiento contractual inmerso en el art 50 del ET.

### **TSJ BALEARES SALA DE LO SOCIAL SECCIÓN 1**

#### **Sentencia 40/2013**

Se desestima el recurso de suplicación interpuesto por Mutua Balear contra una sentencia que declaraba que la contingencia causante de la incapacidad temporal del actor es accidente de trabajo y condenaba a Mutua Balear al pago de las diferencias de prestaciones correspondientes.

### **LA PROTECCIÓN DE LA SALUD SE EXTIENDE NO SÓLO A SU VERTIENTE FÍSICA SINO TAMBIÉN A LA PSÍQUICA**

Es una obligación de cualquier empresa preservar la salud de los trabajadores frente a cualquier tipo del hecho que, en el marco de la prestación de sus servicios, pueda no ya lesionar activamente su integridad física, sino potencialmente poner en peligro su patrimonio físico o psíquico (STSJ Andalucía, Granada, 9 de mayo de 2005).

**EL ESTRÉS ES UN RIESGO PSICOSOCIAL A PREVENIR EN EL MARCO DE LA LPRL. DE NO HACERLO, SE INCURRE EN INCUMPLIMIENTO GRAVE, NO SÓLO DE LA LPRL, SINO TAMBIÉN DEL CONTRATO DE TRABAJO, CONFORME AL ARTÍCULO 50 ET**

El estrés laboral es un riesgo de origen psicosocial reconocido por la OMS y las instituciones europeas comunitarias así como, por el Acuerdo Europeo sobre el Estrés laboral. Este Acuerdo, pese a su carácter obligacional, esto es, sin fuerza normativa directa para generar compromisos empresariales, marca importantes pautas en lo que se refiere a las acciones de prevención y reducción del estrés (STSJ Canarias, 31 de mayo de 2001; Madrid, 10 octubre de 2005).

**LOS DAÑOS DERIVADOS DE LA ACTUALIZACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES, A RAÍZ DE SU NO PREVENCIÓN, TIENEN LA CONSIDERACIÓN DE ENFERMEDADES DEL TRABAJO**

Hoy día, ante la imposibilidad de encuadrar determinadas patologías psíquicas contraídas por motivo u ocasión del trabajo como enfermedades profesionales al no figurar en la lista cerrada de dichas enfermedades -artículo 116 de la LGSS, en relación con el Real Decreto 1995/1978 de 12 de mayo- tanto la doctrina científica como judicial reconducen esas patologías psíquicas a la noción de «enfermedades del trabajo», con cuya expresión se hace referencia a las enfermedades o procesos de alteración de la salud del trabajador que, no siendo en sentido técnico-jurídico enfermedades profesionales, guardan una relación causal con la prestación de servicios desempeñada y que por ello mismo se equiparan en su tratamiento al accidente de trabajo” (STSJ Navarra, 18 de abril de 2006).

## **EL ESTRÉS NO SÓLO PRODUCE ENFERMEDADES PSÍQUICAS TAMBIÉN PUEDE PROVOCAR ENFERMEDADES FÍSICAS, INCLUSO LA MUERTE, POR PATOLOGÍAS CON ALTO ÍNDICE DE MORTALIDAD**

Lo cierto es que el accidente cerebral puede ser producido por el continuo «stress» y tensión acumulada de todo conductor de vehículos. Por ello, más que quedar roto el nexo causal entre el trabajo y la lesión, la Sala entiende que existe relación de causalidad entre su actividad laboral y la enfermedad que tuvo el fatal desenlace” (STSJ, Las Palmas de Gran Canaria, 9 diciembre de 2005).

## **QUE EL ESTRÉS NO VENGA PROVOCADO DIRECTAMENTE POR EL TRABAJO SINO POR EL AMBIENTE GENERADO EN LA EMPRESA NO IMPIDE CALIFICAR COMO LABORAL LA ENFERMEDAD QUE SOBREVENGA**

Como tampoco obsta a la consideración de la contingencia laboral que la situación que ha determinado la enfermedad no sea el trabajo en sí, es decir, las tareas que desarrollaba en su puesto, sino el ambiente en que las desarrollaba, por ejemplo, su relación con los compañeros, pues ese ambiente también forma parte del trabajo; es más, en la mayoría de las ocasiones el accidente de trabajo no se ocasiona por el desarrollo normal de la actividad laboral, sino de una ejecución anómala de la misma, anomalía que puede venir determinada por el propio trabajador, por la empresa, por compañeros de trabajo o, incluso por extraños a la relación laboral” ( STSJ Extremadura, 1 de diciembre de 2005).

**QUE NO HAYA UNA SITUACIÓN DE ACOSO LABORAL NO QUIERE DECIR QUE NO SE PRODUZCA UNA SITUACIÓN DE ESTRÉS OCUPACIONAL, QUE PERMITE TAMBIÉN DEMANDAR A LA EMPRESA**

Aún cuando la Sala comparte -por lo razonado- el criterio de la Juzgadora de instancia respecto a que la situación vivida por el trabajador demandante no puede calificarse como de acoso laboral, no le cabe duda respecto a la existencia de relación de causalidad entre las descritas irregularidades empresariales, la fuerte tensión y el estrés que como consecuencia de aquellas el demandante hubo de soportar, y la sintomatología depresiva, que tras la evolución que se relata ha culminado en la situación de Incapacidad Permanente en el grado de absoluta para todo trabajo, que le ha reconocido el INSS, por lo que concurriendo los requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico -artículo 115 LGSS- para la calificación jurídica del padecimiento del demandante como accidente de trabajo, sin perjuicio de la desestimación de la demanda origen de las presentes actuaciones, podrá ejercitar, la acción pertinente para reclamar dicha calificación (STSJ Cataluña, 2 de noviembre de 2005).







# Bibliografía



**observatorio**  
de riesgos psicosociales  
**UGT**



## 8. Bibliografía.

- Breshó Exteve, E. “Organizaciones emocionalmente inteligentes como antídoto a los riesgos psicosociales”. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*. Nº 67, 2010.
- Buendía. J. *Estrés laboral y salud*. Ed. Biblioteca Nueva. Madrid 1998.
- Dongil Collado, E. “Pautas para detectar el estrés laboral”. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*. Nº 56, 2009.
- FACTS 102 Promoción de la salud mental en el trabajo. Resumen de un informe sobre buenas prácticas. Agencia europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.
- Gimeno (2012). El modelo emergente de la organización saludable: factores para su construcción y desarrollo evolutivo”. Tesis doctoral. Universitat Jaume I. Web TDX: <http://hdl.handle.net/10803/104157>
- Hodson, R. y Roscigno, V. J. (2004) *Organizational Success and Worker Dignity: Complementary or Contradictory?*. *American Journal of Sociology*, 110(3), 672-708.
- Holger U. , Hege R. The cognitive activation theory of stress en *Psychoneuroendocrinology* 29 . 2004 567–592.
- Kets de Vries M.F.R. (2001). *Creating authentizotic organizations: well-functioning individuals in vibrant companies*. *Human Relations*, 54(1),101-111.
- Lisbona Bañuelos, A. “Las Organizaciones Saludables”. *Psicología de las Organizaciones*. Cap. 10. Ed. SANZ Y TORRES.
- La organización del trabajo y el estrés. Universidad de Nottingham. OMS 2004.
- MacDermida, J.C., Geldarta, S., Williams, R.M., Westmorland, M., Lin, C.A. y Shannon, H. (2008). *Work organization and health: A qualitative study of the perceptions of workers*. *Work*, 30(3), 241-254.
- MacIntosh, R., MacLean, D. y Burns, H. (2007). *Health in Organization: Towards a Process-Based View*. *Journal of Management Studies*, 44(2), 206-221.
- Maslow, A. (1971). *The farther reaches of human nature*. New York: Viking Press.
- Peiró, J.M. *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Ed. Pirámide. Madrid, 2000
- Ramos Campos, F. Belloch Fuster, A. Sandín Ferrero, B. *Manual de Psicopatología volumen II* Editorial: MC GRAW HILL.
- *Riesgos nuevos y emergentes para la seguridad y salud en el trabajo*. Observatorio Europeo de Riesgos. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. 2009
- Salanova, M. *Organizaciones Saludables*. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*. Nº 58 2009.

- Serrano Rosa. M.A., Moya .L., Salvador. A Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos en Anales de psicología 2009, vol. 25, nº 1 (junio), 150-159
- Trabajemos contra el estrés. Agencia europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. Magazine 5. 2002.
- Valdez, M. y De Flores, T. Psicobiología del estrés. Barcelona: Martínez Roca Editores.
- Velázquez. M. Impacto laboral del estrés. Ed Lettera. Bilbao. 2005

#### Estudios sociodemográficos:

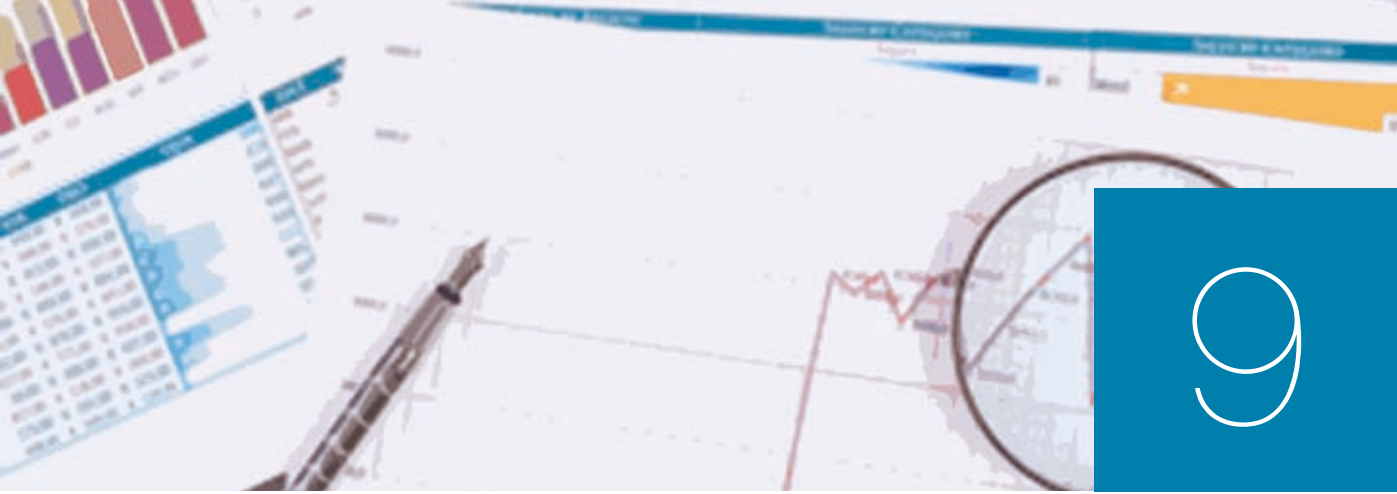
- “Diagnóstico, tendencias y estrategias de futuro para las agencias de viajes. El caso del sector español” 2006, Sergio Moreno Gil y col. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Las Palmas <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v15n4/v15n4a03.pdf>
- “Dirección Estratégica I: El sector español de agencias de viaje minoristas”<sup>29</sup> 2006 [http://web.usal.es/~isuarez/DEI/DEI\\_archivos/casovoluntario2006.pdf.pdf](http://web.usal.es/~isuarez/DEI/DEI_archivos/casovoluntario2006.pdf.pdf)
- “Estudio de la literatura y modelos de negocio de la implantación de CRM - modelo cliente céntrico - como enfoque estratégico condicionante de la ventaja competitiva en la pyme: estudio empírico de la aplicación de un CRM - modelo cliente céntrico - en agencias de viajes” 2009, UPV Universidad Politécnica de Valencia <http://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/7769/tesisJPV3179.pdf>
- “Las Agencias de Viajes en España: Estudio de los cambios productivos, evolución del sector y nuevas cualificaciones profesionales” 2003, UNAV (Unión empresarial nacional de agencias de viaje) [http://www.unav.ws/publico/pdf/documento\\_de\\_sintesis.pdf](http://www.unav.ws/publico/pdf/documento_de_sintesis.pdf)
- “Riesgos en Agencias de Viajes”. 2005, Instituto de Formación y Estudios sociales (IFES) de Castilla y León y UGT-TCM. Disponible en: Riesgos en agencias de viajes - Trabajo y Prevención - Junta de ... [http://www.ugt.es/saludlaboral/publicaciones/02\\_organizaciontrabajo.pdf](http://www.ugt.es/saludlaboral/publicaciones/02_organizaciontrabajo.pdf)

29 Caso de elaboración propia extraído y resumido a partir de GALAN, J.; SUAREZ, I.; VICENTE, J.D. (2000): “De Viajes Halcón a Globalia” en JOHNSON, G. y SCHOLLES, K. (2000): Dirección estratégica, Prentice Hall, Madrid, pp. 573-590. y del estudio Informe sobre los efectos de Internet en el Sector de Agencias de Viaje, de la Secretaría General de Turismo (Ministerio de Economía).

Otras fuentes:

- [www.boletin-turistico.com/diccionarioturismo](http://www.boletin-turistico.com/diccionarioturismo)
- [www.hosteltur.com/agencias-y-turoperadores](http://www.hosteltur.com/agencias-y-turoperadores)
- Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo Local TURyDES, vol. 2 nº6 de noviembre del 2009 “La agencia de viaje: una empresa importante y poco conocida dentro del sector turístico actual” Elizabeth García Oro y col. <http://www.eumed.net/rev/turydes/06/opv.htm>
- [http://www.trabajo.com.mx/funciones\\_de\\_una\\_agencia\\_de\\_viajes.htm](http://www.trabajo.com.mx/funciones_de_una_agencia_de_viajes.htm)
- [http://www.trabajo.com.mx/tu\\_negocio\\_una\\_agencia\\_de\\_viajes.htm](http://www.trabajo.com.mx/tu_negocio_una_agencia_de_viajes.htm)





# 9

## Anexo



**observatorio**  
de riesgos psicosociales  
**UGT**





## 9. Anexo.

### 9.1. Acuerdo marco europeo sobre estrés laboral.

El acuerdo fue firmado el día 8 de octubre de 2004, el objetivo de este acuerdo es proporcionar un marco a los empresarios y trabajadores para identificar y prevenir y tomar las medidas necesarias con respecto a los problemas del estrés relacionados con el trabajo.

#### **Introducción.**

El estrés ligado al trabajo ha sido reconocido a escala internacional, europea y nacional como una preocupación tanto para los empleadores como para los trabajadores. Habiendo identificado la necesidad de una acción específica en este asunto y anticipando una consulta de la Comisión sobre el estrés, los interlocutores sociales europeos han incluido este tema en el programa de trabajo del Diálogo Social 2003-2005.

El estrés puede, potencialmente, afectar a cualquier lugar de trabajo y a cualquier trabajador, independientemente del tamaño de la empresa, de su ámbito de actividad o del tipo de contrato o relación laboral. En la práctica, no todos los lugares de trabajo, ni todos los trabajadores están necesariamente afectados.

Tratar la cuestión del estrés ligado al trabajo puede conducir a una mayor eficacia y mejora de la salud y seguridad en el trabajo, con los correspondientes beneficios económicos y sociales para las empresas, los trabajadores y la sociedad en su conjunto. Es importante considerar la diversidad de la mano de obra cuando se tratan problemas de estrés ligado al trabajo.

**Objetivo.**

El objetivo de este Acuerdo es incrementar la sensibilización y la comprensión de los empleadores, los trabajadores y de sus representantes acerca de la cuestión del estrés relacionado con el trabajo, atraer su atención respecto a los signos que pueden indicar los problemas de estrés ligado al trabajo. Así mismo, trata de proporcionar un marco a los empleadores y a los trabajadores para identificar y prevenir o manejar los problemas del estrés relacionados con el trabajo. No se trata de culpabilizar a los individuos respecto al estrés.

Reconociendo que el acoso y la violencia en el lugar de trabajo son factores potenciales de estrés y dado que el programa de trabajo 2003-2005 de los interlocutores sociales europeos prevé la posibilidad de una negociación específica sobre estas cuestiones, el presente Acuerdo no trata la violencia en el trabajo, ni el acoso, ni el estrés postraumático.

**Descripción del estrés ligado al trabajo.**

El estrés es un estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que es resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos. No es, en sí mismo, una enfermedad, pero una exposición prolongada puede reducir la eficacia en el trabajo y causar problemas de salud.

El individuo es capaz de manejar la tensión a corto plazo, lo que debe ser considerado como positivo, pero tiene dificultades de resistir una exposición prolongada a una presión intensa. Cada individuo es diferente de otro, lo que hace que puedan reaccionar de manera distinta a situaciones similares, e incluso, un mismo individuo puede reaccionar de manera diferente ante una misma situación, en distintas etapas, situaciones o momentos de su vida.

El estrés laboral puede suponer un grave problema tanto para la organización como para el propio trabajador. Cuando hablamos de manifestaciones del estrés en el trabajo, es necesario incidir en que no todas las consecuencias del estrés, son exclusivas del estrés ligado al trabajo, pues pueden existir otros factores, fuera del entorno laboral, que influyan, o incrementen los efectos del estrés sobre la salud del trabajador, su comportamiento, y que disminuyan su capacidad para afrontar sus labores diarias en el trabajo.

No hay dudas a la hora de reconocer que no todas las manifestaciones del estrés, en el entorno laboral, puedan tener como consecuencia única el estrés ligado al trabajo, ya que existen otras situaciones, susceptibles de generar estrés al individuo, que tienen su origen fuera del trabajo. Situaciones extra-laborales que pueden entrañar cambios de comportamiento y reducir su capacidad para afrontar las tareas diarias en el trabajo. Pero esto no justifica, en absoluto, que nos abandonemos a una visión individual del estrés, que lo entienda e intente explicarlo como un factor puramente personal, que dependa exclusivamente de la capacidad del trabajador para afrontar las diferentes situaciones que se le presentan en su vida diaria.

Es necesario afrontar el estrés en el trabajo con una visión de conjunto, evitando la tentación de achacar sus consecuencias y sus manifestaciones, únicamente a factores individuales, pues con ello excluimos y omitimos todos aquellos factores laborales que tienen su origen en el trabajo: contenido del trabajo, su organización, el entorno, la falta de comunicación, , sobre los que el trabajador suele carecer de capacidad de control. Factores sobre los que el empleador puede y debe proteger al trabajador, estableciendo las medidas preventivas y mecanismos de control, necesarios y oportunos. Una buena gestión y una adecuada organización del trabajo son la mejor manera de prevenir el estrés y sus consecuencias para la salud del trabajador (ansiedad, alteraciones del sueño, depresión, ) y para la empresa (absentismo, bajas, disminución del rendimiento, )

### **Identificación de los problemas del estrés relacionado con el trabajo.**

Dada la complejidad del fenómeno del estrés, el presente Acuerdo no pretende proporcionar una lista exhaustiva de indicadores de estrés potencial. Sin embargo, un alto nivel de absentismo, de rotación personal, de frecuentes conflictos o quejas de los trabajadores, constituyen signos que pueden indicar un problema de estrés ligado al trabajo.

La identificación de un problema de estrés vinculado al trabajo puede implicar un análisis de elementos tales como la organización del trabajo y los procesos (acuerdos de tiempo de trabajo, grado de autonomía, adecuación de las capacidades del trabajador a las necesidades del trabajo, cantidad de trabajo, ), las condiciones y entorno de trabajo (exposición a comportamientos abusivos, ruido, temperatura, sustancias peligrosas, ), la comunicación (incertidumbre respecto a lo que se espera en el trabajo, perspectivas de empleo, próximos cambios, ) así como factores subje-

tivos (presiones emocionales y sociales, sentimiento de no ser capaz de hacer frente a las situaciones, impresión de no ser apoyado).

Si se identifica un problema de estrés ligado al trabajo se deben tomar medidas para prevenirlo, eliminarlo o reducirlo. La determinación de las medidas adecuadas es responsabilidad del empleador. Estas medidas serán aplicadas con la participación y colaboración de los trabajadores y sus representantes.

### **Responsabilidades de los empleadores y de los trabajadores.**

Conforme a la Directiva marco 89/391, todos los empleadores tienen la obligación legal de proteger la seguridad y salud de los trabajadores. Esta obligación se aplica igualmente a los problemas de estrés ligados al trabajo en la medida en que presenten riesgo para la salud y seguridad.

Todos los trabajadores tienen el deber general de respetar las medidas de protección delimitadas por el empleador. Los problemas relativos al estrés relacionado con el trabajo pueden ser abordados en el marco de una evaluación general de los riesgos profesionales, mediante la definición de una política sobre el estrés diferenciada y/o mediante medidas específicas, que apunten a los factores de estrés identificados.

### **Prevenir, eliminar o reducir los problemas de estrés ligado al trabajo.**

Se pueden tomar diferentes medidas para prevenir, eliminar o reducir los problemas de estrés ligados al trabajo. Estas medidas pueden ser colectivas, individuales o ambas. Pueden ser introducidas en forma de medidas específicas que apunten a factores de estrés identificados o en el marco de una política anti-estrés de origen general que incluya medidas de prevención y de acción.

Si las competencias requeridas en la empresa son insuficientes, es posible recurrir a expertos exteriores conforme a la legislación europea, así como a la reglamentación, convenios colectivos y prácticas nacionales.

Una vez establecidas, las medidas contra el estrés deberán ser revisadas periódicamente con el fin de evaluar su eficacia, comprobar si se utilizan de forma óptima los recursos y si todavía son adecuadas o necesarias.

Estas medidas pueden incluir, por ejemplo:

- Medidas de gestión y comunicación tales como, aclarar objetivos de la empresa y el papel de los trabajadores en la organización, asegurar un apoyo adecuado de la gestión a los individuos y a los equipos, asegurar una buena adecuación, entre el nivel de responsabilidad y de control sobre su trabajo, mejorar la organización, los procesos, las condiciones y el entorno de trabajo.
- Formar a la dirección y a los trabajadores, con el fin de llamar la atención acerca del estrés y su comprensión, sus posibles causas y la manera de hacerles frente y/o adaptarse a los cambios.
- Facilitar información a los trabajadores y consultarles a éstos y a sus representantes, conforme a la legislación europea, así como a la reglamentación, convenios colectivos y prácticas nacionales.

### **Aplicación y seguimiento.**

En el marco del artículo 139 del Tratado, este Acuerdo marco europeo voluntario compromete a los miembros de UNICE/UEPME, del CEEP y de la CES (y del comité de Enlace EUROCADRES/CEC) a desarrollarlo, conforme a los procedimientos y prácticas propias de los interlocutores sociales, en los Estados miembros y en los países del Espacio Económico Europeo.

Las partes signatarias invitan, asimismo, a sus organizaciones miembro, en los países candidatos, a aplicar este Acuerdo. Las organizaciones miembro informarán acerca del desarrollo de este Acuerdo al Comité de Diálogo Social.

El desarrollo de este Acuerdo se llevará a cabo durante los tres años siguientes a la fecha del mismo. Durante los tres primeros años, tras la firma del presente Acuerdo, el Comité de Dialogo Social presentará un cuadro anual resumiendo el desarrollo del mismo. Dicho Comité elaborará, en el cuarto año, un informe completo sobre las acciones de desarrollo adoptadas. Las partes signatarias evaluarán y revisarán el acuerdo en cualquier momento, pasados cinco años tras la firma, si así lo solicitara una de las partes signatarias.

En el caso de cuestiones sobre el contenido del Acuerdo, las organizaciones miembro implicadas, podrán dirigirse, de forma conjunta o separadamente, a las partes signatarias, que responderán conjunta o separadamente.

En el desarrollo de este Acuerdo, los miembros de las organizaciones signatarias evitarán cargas innecesarias a las PYME.

El desarrollo de este Acuerdo no constituye una razón válida para reducir el nivel general de protección otorgada a los trabajadores en el campo del presente Acuerdo. El presente Acuerdo no perjudica el derecho de los interlocutores sociales a concluir, en el nivel apropiado, incluido el europeo, acuerdos que lo adapten y/o completen de manera que tengan en cuenta las necesidades específicas de los interlocutores sociales implicados.









observatorio  
de riesgos psicosociales  
**UGT**

Con la Financiación de: DI-0010/2012



FUNDACIÓN  
PARA LA  
PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES

