



Riesgos Psicosociales en entidades de Plena inclusión Extremadura 2018

Autor: Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales de Plena inclusión Extremadura

Edita: Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales de Plena inclusión Extremadura

Servicio Mancomunado
de prevención de Riesgos Laborales
de **Plena inclusión Extremadura**



Colaboradora y financia:

JUNTA DE EXTREMADURA

Consejería de Educación y Empleo

Mérida, 2018

Índice

1.	Presentación.....	5
2.	Introducción	7
3.	Los riesgos psicosociales.....	9
2.1	¿Qué son los factores de riesgo psicosocial?.....	9
2.2	¿Cuáles son sus consecuencias?.....	9
A.	Estrés	10
B.	Síndrome de Burnout o “estar quemado”	11
C.	Violencia en el trabajo.....	11
4.	¿Cómo los hemos evaluado?.....	14
5.	Resultados.....	16
5.1	Características y condiciones.....	16
A.	Características sociodemográficas	17
B.	Distribución de la plantilla.....	17
C.	Características relativas al diseño de la tarea.....	19
D.	Características relativas a la contratación.....	19
E.	Características relativas a la jornada	20
F.	Características de algunos recursos	20
G.	Características relativas al salario y la promoción	21
5.2	Factores de riesgo psicosocial y factores de protección.....	22
A.	Ritmo de trabajo	23
B.	Exigencias emocionales.....	25
C.	Previsibilidad	27
D.	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	29
E.	Inseguridad sobre el empleo	31
F.	Conflicto de rol	33
G.	Claridad de rol.....	35
H.	Exigencias cuantitativas	38
I.	Calidad de liderazgo.....	40
J.	Exigencias de esconder emociones	42
K.	Exposiciones a situaciones intermedias.....	44
L.	Influencia	48
M.	Sentimiento de grupo	51
N.	Justicia	53

O.	Posibilidades de desarrollo	55
P.	Sentido del trabajo	57
Q.	Confianza vertical.....	59
R.	Reconocimiento.....	61
6.	Conclusiones	63
7.	Orientaciones preventivas	65
A.	Ritmo de trabajo y Exigencias cuantitativas.....	65
B.	Exigencias emocionales.....	66
C.	Conflicto de rol:	66
D.	Inseguridad sobre el empleo	67
E.	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	67
8.	Bibliografía.....	69

1. Presentación

Plena inclusión Extremadura es una organización no gubernamental y sin ánimo de lucro que desde 1978 representa a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias en dicha comunidad autónoma. Su misión es “contribuir, desde su compromiso ético, con apoyos y oportunidades, a que cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia puedan desarrollar su proyecto de calidad de vida y promover su inclusión como ciudadana de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria”.

Con este fin, el movimiento se compone de 27 asociaciones que a lo largo de toda la región ofrecen servicio a más de 3.000 personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, y a más de 3.300 familias gracias al trabajo continuado de más de 1.500 profesionales.

Entre los objetivos específicos de la Federación destaca *apoyar y acompañar a las asociaciones y entidades miembro y, cuando así lo requieran, con la intervención procedente por parte de la Federación, en sus procesos de desarrollo para el cumplimiento de la Misión*. Para ello en el año 2009 nace el Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales de Plena inclusión Extremadura (en adelante SMPRLPIEX).

Las personas trabajadoras son un sostén indispensable que, día a día, se esfuerzan por mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias. Ofrecer servicios que velen por su seguridad, salud y bienestar es, además de merecido, fundamental para lograr los objetivos del movimiento asociativo. Por ello, el SMPRLPIEX surge y se consolida como un servicio de prevención de riesgos laborales específico y especializado en el sector de la discapacidad en Extremadura que trabaja junto a las entidades mancomunadas para que cumplan con la legislación vigente.

Junto a las acciones que se llevan a cabo desde este servicio bajo las directrices marcadas por la Dirección General de Trabajo de la Junta de Extremadura, destinadas al fomento de una cultura preventiva que garantice la seguridad y la promoción de la salud en los entornos de trabajo relacionados con el movimiento asociativo, se han emprendido recientemente innovadoras líneas de actuación tal y como supone la puesta en marcha del Observatorio de Riesgos Psicosociales de Plena inclusión Extremadura.

Entre las consecuencias más comunes de este tipo de riesgos encontramos que pueden llegar a provocar en los y las profesionales patologías como el estrés o el burnout, contribuir a la aparición de diferentes formas de violencia y/o demás problemas que afectan tanto a nivel físico como psicológico, contribuyendo al absentismo laboral e influyendo directamente sobre el bienestar del trabajador o trabajadora, sobre la eficacia del funcionamiento global, y por consiguiente, sobre la calidad de los servicios prestados.

Por estos motivos, y cumpliendo con lo dictado en el Artículo 15 párrafo 1 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales del 31/1995, establece, entre otras medidas, que aquellos riesgos que no pueden evitarse han de ser evaluados y combatidos en su origen, se hace inminente la necesidad de llevar a cabo evaluaciones y estudios que permitan detectar estos factores de riesgo y junto a ello, diseñar programas de acción que contemplen medidas preventivas y de protección.

Fruto de esta evaluación desarrollada por los técnicos del SMPRLPIEX junto a la imprescindible colaboración de las personas trabajadoras y de dirección de las entidades participantes, nace el presente *estudio sobre Riesgos Psicosociales en entidades de Plena inclusión Extremadura 2018*, que persigue, entre otros, los siguientes objetivos:

- Sensibilizar sobre la importancia de los factores de riesgo psicosocial presentes en las entidades y sus consecuencias.
- Informar sobre las condiciones más desfavorables para la salud a la que se encuentran expuestos los trabajadores y trabajadoras, ofreciendo datos segregados por puestos, sexos y departamentos.
- Establecer futuras líneas de actuación que posibiliten evitar, prevenir y fomentar medidas de protección acorde a los factores de riesgo psicosocial detectados.

A continuación conoceremos más sobre qué son los factores de riesgo psicosocial y cuáles son sus consecuencias; descubriremos el nivel de exposición al que se encuentran expuestos los trabajadores y trabajadoras de las entidades participantes a través de los resultados obtenidos gracias a la herramienta “CoPsoQ istas 21 Versión 2”; y por último, qué medidas preventivas podemos adoptar con el fin de eliminar y/o reducir los efectos nocivos sobre la salud.

2. Introducción

Entendemos por “riesgo laboral” la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo, según la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales. Es esta, junto al Real Decreto 39/1997, de 17 de Enero por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, los que establecen el marco general en el que se desarrollan las acciones preventivas en nuestro país y donde además, se especifica la obligación por parte de las empresas de garantizar la protección de la seguridad y salud de los trabajadores, desarrollando las actuaciones necesarias para evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

Para calificar la gravedad de un riesgo, se valorará conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo, es decir, existe una relación probabilidad-daño que va a determinar que sean triviales o graves e intolerantes. Sin embargo, si atendemos a su naturaleza podemos llegar a distinguir distintos tipos de riesgos tales como los físicos (ruido, temperatura, humedad, etc.), biológicos (virus, bacterias,...) o mecánicos (superficies inseguras, por ejemplo), entre otros. Históricamente, hemos hecho hincapié en los riesgos que pueden dar lugar a consecuencias y daños físicos (lesiones, enfermedades crónicas, accidentes, etc.) derivados de la ejecución de la actividad laboral pero es con el auge del sector terciario, es decir, de aquellas actividades económicas destinadas a satisfacer las necesidades de la población y que implican en multitud de ocasiones la atención directa a otras personas, cuando comienza a adquirir importancia y reconocimiento los riesgos de origen psicosocial.

Los riesgos psicosociales se definen, según el Instituto Nacional de Seguridad, Salud, y Bienestar en el Trabajo, como *“aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador”*.

La Ley P.R.L. 31/1995 indica en su artículo 4 párrafo 7 que entendemos por “condición de trabajo” *aquellas características que pueden tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador, incluyendo todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que está expuesto el trabajador*. Por lo tanto, son formas de riesgos laborales y deben evitarse y gestionarse tal como dicta esta legislación.

Todo esto cobra más relevancia, aún si cabe, si atendemos a estudios como el realizado en 2016 por el Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia en colaboración con Hirekin sobre los riesgos psicosociales, que revela que estos profesionales están más expuestos a factores que pueden resultar nocivos para la salud tales como las exigencias emocionales y/o las exigencias de esconder emociones; o a datos como los proporcionados por la Organización Mundial de la Salud, que dictan que el estrés es el segundo problema de salud más frecuente en el trabajo afectando al 22% de los

trabajadores de la Unión Europea (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, OSHA, 2016).

Es innegable en este contexto que si los y las profesionales se encuentran expuestos a estos riesgos, estas condiciones tendrán repercusiones adversas sobre su salud y con ello, sobre el funcionamiento global de los servicios y la atención prestada. Solo mediante una evaluación a través de un método que nos ofrezca garantías de validez y fiabilidad lograremos conocer qué factores de riesgos psicosocial están incidiendo. Es clave identificar para prevenir y proteger.

3. Los riesgos psicosociales

2.1 ¿Qué son los factores de riesgo psicosocial?

Los factores de riesgo psicosocial son las condiciones presentes en una relación laboral relacionadas con la organización del trabajo, el contenido y la realización de la tarea, incluyendo el entorno social. Comentábamos previamente que son condiciones susceptibles de dañar la salud del trabajador o trabajadora, tanto física como psicológicamente, y que el que supongan un riesgo en mayor o menor medida va a depender de la intensidad y el nivel de exposición. Estas condiciones pueden ser, entre otras, las exigencias emocionales de la tarea, la carga y el ritmo de trabajo, las posibilidades de desarrollo que el empleo ofrece al trabajador o trabajadora, el apoyo social, el sentido que posee el trabajo y/o la inseguridad sobre las condiciones de empleo.

Entre las características que los distinguen de otros riesgos de distinta naturaleza podemos citar que, al contrario del resto, no se ciñen a un espacio o momento concreto sino que son condiciones globales asociadas a las singularidades del puesto o tarea. Junto a ello, están modulados por otros factores como la percepción, la experiencia o la historia personal. Por ejemplo, la incertidumbre sobre el futuro o la carga de trabajo no afecta por igual a todas las personas. No obstante, debemos hacer hincapié en que el efecto es modulador, no dominante, así pues la experiencia personal de un trabajador o trabajadora podría influir positiva o negativamente, pero estos riesgos continuarían estando presentes. Por último, otras de sus características más relevantes son el hecho de, debido a no poseer unidades de medida propias, sean más complicados de medir; así como que a la hora de intervenir se traten de acciones cuyos resultados se obtienen a largo plazo. Sea como fuere, es fundamental conocer estas peculiaridades pues ponen de manifiesto, aún más si cabe, la innegable necesidad de contemplar este tipo de riesgos entre nuestras políticas internas de prevención.

2.2 ¿Cuáles son sus consecuencias?

Ahora bien, ¿cuáles son sus consecuencias más directas? y, ¿qué formas adoptan? No con poca frecuencia, muchos de los y las profesionales, sin importar el sector de ocupación, desconocen a qué nos referimos al hablar de factores de riesgo psicosocial. No ocurre igual cuando mencionamos que una de sus consecuencias más perjudiciales es el estrés. Veamos qué implica esto, cómo se manifiesta y tras esto, que otras formas perjudiciales adquieren este tipo de riesgos con respecto a la salud del trabajador o trabajadora.

A. Estrés

Podemos definir el estrés como una respuesta fruto del desequilibrio percibido entre las demandas de una situación y la capacidad de respuesta de la persona cuando el fracaso a estos requerimientos, conlleva consecuencias percibidas como importantes (McGrath 1970). Dicho en otras palabras, se trata de una respuesta adaptativa ante una situación percibida como amenazante, porque nos importan las consecuencias que se deriven, mediada por las características del sujeto.

Estas características (personales, cognitivas, conductuales y/o emocionales) actúan como amortiguadores. Entre ellas hemos de destacar la autoestima, la autonomía, la autoeficacia percibida, el apoyo social, los diferentes estilos de reaccionar e incluso el humor.

En lo que respecta a los agentes externos que provocan estrés, en relación a los factores psicosociales, encontramos diferentes desencadenantes. Destacarían la sobrecarga o infracarga de trabajo (volumen y complejidad), la competitividad, el ritmo de trabajo (relación entre lo que hay que hacer y el tiempo disponible), la ambigüedad o conflicto de rol, las relaciones personales, la inseguridad respecto a las condiciones de empleo, la autonomía o el control, los cambios, el contexto, etc. En concreto, en los profesionales que ofrecen atención directa a personas en situación de dependencia, deberíamos tener en cuenta los imprevistos, la falta de información a la hora de realizar el trabajo, las exigencias cognitivas o los grupos de trabajo amplios.

De tal modo, todas estas circunstancias pueden dar lugar a que aparezcan una serie de respuestas a nivel fisiológico y psicológico que, aunque detallamos por separado, se presentan simultáneamente. Ante estímulos amenazantes, el organismo se activa para la lucha o huida de la situación y aunque esta respuesta es normal y totalmente adaptativa, de forma continuada representa un grave peligro para la salud. Con respuesta adaptativa recalamos que no siempre tiene consecuencias negativas, sino que puede llegar a poner en marcha recursos personales que refuerzan la autoestima, la satisfacción personal y/o las posibilidades futuras de éxito.

Algunos de los síntomas característicos son el aumento de la tasa cardíaca, la presión sanguínea o la actividad respiratoria, todas ellas respuestas involuntarias acompañadas de una serie de emociones y sentimientos negativos como ansiedad, depresión o ira. Repercute en el organismo manifestándose como fatiga, insomnio, dolores y molestias sin base aparente, problemas gastrointestinales o problemas de espalda, pudiendo aparecer también alteraciones comportamentales como las adicciones; o problemas cognitivos como la pérdida de memoria o dificultades para concentrarse. Conduce, en general, a que pueda ser el detonante de la aparición de diversas enfermedades o agrave las ya existentes pues, como está comprobado, el estrés reduce la eficacia del sistema inmunológico.

Para combatirlo podemos reevaluar la situación mediante técnicas de resolución de conflictos o de toma de decisiones; o procurar amortiguar o erradicar los síntomas perjudiciales llevando a cabo actividades placenteras como pasear, hacer deporte y en general, practicar hábitos saludables.

B. Síndrome de Burnout o “estar quemado”

Cuando el estrés laboral es prolongado, es decir, crónico, y se acompaña de la sensación por parte del trabajador o trabajadora de no poder continuar haciendo frente a las dificultades del entorno laboral, deriva en lo conocido como el síndrome de Burnout o “estar quemado” (Maslach, 2003).

Este representa la sensación de agotamiento físico, emocional y mental, junto a una falta total de motivación causada por bajos niveles de realización personal, y el desarrollo de sentimientos y actitudes negativos hacia los compañeros y las personas a las que se presta servicio (despersonalización).

Es una patología incapacitante que, derivada de la exposición continua de la persona trabajadora a condiciones laborales psicosociales perniciosas, cobra especial protagonismo en entornos de demanda de servicios (atención a terceros), donde las exigencias emocionales y su control son cada vez mayores.

Los síntomas se relacionan principalmente con cambios en el estado de ánimo (irritabilidad o indiferencia), desmotivación, agotamiento mental (resistencia al estrés menor) y falta de energía y con ello, descenso del rendimiento (deterioro cognitivo comentado como consecuencia del estrés). Físicamente, siguen presentándose síntomas como los asociados al estrés tales como problemas gastrointestinales, dolores musculares, cefaleas o pérdida de apetito. Y junto a ello, repercute de igual forma en el organismo, haciendo más vulnerable al individuo a ciertas adicciones y afectando a su sistema inmunológico, provocando todo tipo de alteraciones.

Entre sus causas destacan las mismas que producen el estrés así que para combatirlo es imprescindible su detección en los primeros momentos. Esta puede llevarse a cabo por el mismo empleado o empleada, de ahí la importancia de conocer en qué consiste este tipo de patología y sus síntomas asociados; o por parte de la empresa mediante mecanismos de prevención, evaluación y acción.

Las actividades por lo tanto han de estar dirigidas a reducir el estrés (relajación, deporte), la tensión corporal (contracturas y problemas de espalda) y a adquirir técnicas que permitan una mejor gestión del trabajo y de las situaciones difíciles. Entre estas últimas destacarían las enfocadas a lograr una mejor gestión de las emociones y comunicación.

C. Violencia en el trabajo

Hablamos de violencia laboral cuando el personal de un centro de trabajo está expuesto a abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral que ponen en peligro, directa o indirectamente, su bienestar físico y/o psíquico. Esta violencia puede expresarse a través de agresiones verbales, físicas,

psicológicas, de hostigamiento (mobbing), acoso sexual y/o mediante discriminación tanto en el acceso, como en la permanencia o remuneración por razón de sexo, edad, etnia, orientación sexual, discapacidad, etc.

Puede articularse en varias direcciones:

- *Descendente*: Cuando quien ejerce la violencia es su superior jerárquico. En este caso existe una posición de poder que facilita el acoso y/o abuso.
- *Ascendente*: Se da cuando un subordinado es el que ataca a un superior. Se genera cuando el trabajador no asume la autoridad de su superior o los sistemas de promoción no son claros. Otro ejemplo sería el de un antiguo compañero ascendido o una persona nueva en la organización que introduce nuevos métodos no compartidos.
- *Horizontal*: La persona que ejerce la violencia y la víctima pertenecen al mismo nivel jerárquico. Se puede fundamentar en celos, envidias o problemas al acatar las normas.

Según como se exprese la violencia, podemos distinguir entre violencia ocupacional, acoso laboral (mobbing) y/o acoso sexual o discriminatorio.

La **violencia ocupacional** es aquella en que el evento sucede de manera puntual bajo la premisa del desarrollo de la actividad laboral, aunque tenga lugar fuera del lugar de trabajo. Desde esta perspectiva se dan tres niveles¹:

Tipo I: Es la violencia externa, es decir, ejercida a un trabajador por una persona totalmente ajena al puesto de trabajo. Por ejemplo, una agresión por robo.

Tipo II: Violencia de servicio ya que en esta ocasión sí que existe una relación profesional. Es cuando el afectado es un trabajador o trabajadora que recibe la agresión por parte de un cliente y/o usuario.

Tipo III: También denominada violencia relacional. En esta ocasión sí que tiene el agresor una relación laboral directa. Este y la víctima pueden ser compañeros e incluso puede existir una relación personal.

Es habitual que las consecuencias más graves tengan lugar en el tipo I a pesar de no ser la que ocurre con mayor frecuencia. La del tipo II, ejercida por parte de usuarios y/o familiares se manifiesta a través de verbalizaciones o agresiones físicas leves pero en algunos sectores, como el sector servicios, la probabilidad, por lo general, es mayor. La gravedad por lo tanto, va a depender de la frecuencia a la que los trabajadores y trabajadoras se ven expuestos a ella.

Otra forma de violencia laboral es el **acoso psicológico o mobbing** que definimos como la situación que tiene lugar en el entorno laboral cuando una persona o grupos de personas ejercen una violencia psicológica extrema desde una posición de poder (que no tiene que ser jerárquico), de manera reiterada y durante un tiempo prolongado. Es un riesgo para la salud con consecuencias físicas y psicológicas devastadoras para la víctima. Las principales diferencias entre este y los tipos de

¹ Clasificación elaborada por la California Division of Occupational Health and Safety (Cal/OSHA)

violencia anteriormente vistos son la continuidad en el tiempo, la reiteración en el comportamiento y la intencionalidad de hacer daño.

El origen del riesgo que supone para la salud del trabajador no recae en las condiciones de trabajo, sino que tiene fruto en las relaciones interpersonales. Como vimos, puede presentarse en diferentes direcciones y a través del hostigamiento y el daño psicológico persigue el abandono por parte de la víctima, contando con el “apoyo” de testigos mudos y silenciosos.

Algunas de sus manifestaciones más características son:

- Conductas destinadas a desacreditar personal y profesionalmente a la víctima, por ejemplo, cuestionando su trabajo, interfiriendo en su vida privada o difundiendo rumores.
- Acciones encaminadas al aislamiento social, bien aislándola físicamente (lugar apartado, sin contacto visual, sin teléfono) o interfiriendo en los demás para que no se relacione. En esta línea iría también la negación de información primordial sobre su trabajo, o toda libertad de expresión, autonomía o decisión.
- Sobrecarga de trabajo o asignación de trabajo sin utilidad o ambiguo.
- Conductas que afectan directamente a su integridad como amenazas, insultos, daños a bienes personales, exposición a trabajos de riesgo o acoso telefónico.

Por último, el **acoso sexual** según la O.I.T. y la U.E.² es todo comportamiento de carácter sexual no deseado que realiza, en el contexto de una relación de empleo, una persona respecto un trabajador o trabajadora con el propósito de atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, ofensivo u hostil. Son conductas reiteradas en el tiempo y no deseadas por la víctima que pueden pretender mostrar poder, subordinar o humillar.

Toman forma a través de conductas no verbales, por lo general sutiles, como miradas impúdicas, gestos obscenos, fotos y/o dibujos de carácter sexual; verbales como insinuaciones y preposiciones; y comportamientos físicos de carácter sexual como tocamientos, palmadas, roces o coacciones para mantener relaciones, incluso intentos de violación.

Estos hechos comienzan a tener lugar de manera insidiosa, incluso la víctima no lo percibe como tal, llegándose a interpretar como bromas o formas de ser pero, poco a poco, se vuelven más latentes teniendo consecuencias para la salud de la trabajadora como estrés, ansiedad, depresión, culpa, absentismo e incluso abandono del puesto de trabajo.

Para combatirlo es importante que la organización lleve a cabo medidas preventivas (declaración de principios) y esté provista de líneas de actuación como sería disponer de protocolos de actuación que permitan a las víctimas disponer de un cauce claro para el tratamiento de su situación.

² (Directiva 2002/73. Art. 2)

4. ¿Cómo los hemos evaluado?

Para llevar a cabo la evaluación de Riesgos Psicosociales en entidades mancomunadas de Plena inclusión Extremadura, los técnicos del SMPRLPIEX seleccionaron, de acuerdo con representantes de los trabajadores y de dirección de las asociaciones participantes, el empleo del método “CoPsoQ istas 21 versión 2”. Este cuestionario está validado y es fiable, es decir, está comprobado que mide realmente lo que se pretende y que las medidas son veraces y repetibles³ y sirve para evaluar cualquier tipo de empleo, en cualquier sector económico, segregando los resultados por puesto, servicio o departamento y sexo.

La adaptación española del instrumento de reconocido nivel internacional Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), ofrece las herramientas necesarias para, más allá de la simple evaluación, establecer pautas que permitan la implementación de un plan de medidas preventivas, contando en todo momento con la participación activa de los diferentes agentes implicados.

El proceso parte de la firma de un acuerdo de participación y la creación de un grupo de trabajo, compuesto por una persona representante de dirección, una representante de los trabajadores y un técnico del SMPRLPIEX. Todos adquieren como requisito fundamental, el compromiso de, una vez realizada la evaluación, emplear los resultados con el fin de contribuir, a través de medidas preventivas, a la desaparición de aquellas condiciones perjudiciales para la salud de los trabajadores.

Planificada la intervención, se han empleado diferentes herramientas como trípticos informativos y formaciones en materia de riesgos psicosociales para dar a conocer entre los trabajadores y trabajadoras el significado de la evaluación, y promover su participación, siempre de carácter voluntario.

Dados estos pasos, los y las profesionales cumplimentan los cuestionarios durante reuniones presenciales contando con la presencia de la técnico del SMPRLPIEX para posibilitar la resolución de dudas y preguntas, garantizando en todo momento el anonimato de los y las participantes.

En total, junto a los datos socio-demográficos, la distribución de la plantilla, características relativas al diseño de la tarea, a la contratación, a la jornada, recursos, salario y promoción; se evalúan 20 dimensiones que aunque son independientes, pueden agruparse en diferentes grupos (cada dimensión será detenidamente explicada junto a los resultados en el siguiente apartado):

³ Se demuestra la fiabilidad de un instrumento cuando al realizar diferentes medidas en las mismas circunstancias, se obtienen resultados similares.

Grandes Grupos	Dimensiones psicosociales
<i>Exigencias psicológicas en el trabajo</i>	Exigencias cuantitativas
	Ritmo de trabajo
	Exigencias emocionales
	Exigencias de esconder emociones
<i>Conflicto trabajo-familia</i>	Doble presencia
<i>Control sobre el trabajo</i>	Influencia
	Posibilidades del desarrollo
	Sentido del trabajo
<i>Apoyo social y calidad de liderazgo</i>	Apoyo social de los compañeros
	Apoyo social de los superiores
	Calidad de liderazgo
	Sentimiento de grupo
	Previsibilidad
	Claridad de rol
	Conflicto de rol
<i>Compensaciones del trabajo</i>	Reconocimiento
	Inseguridad sobre el empleo
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
<i>Capital social</i>	Justicia
	Confianza vertical

5. Resultados

5.1 Características y condiciones

Junto al estudio de las variables que nos aportan información acerca del tipo de exposición de las personas trabajadoras a los diferentes factores de riesgo psicosocial, el método aporta datos correspondientes a las condiciones de trabajo con el propósito de alcanzar un mayor conocimiento sobre el origen de aquellas circunstancias que puedan resultar problemáticas.

Los datos obtenidos revelan que entre las personas profesionales predominan las mujeres; que la mayoría de las personas trabajadoras tienen entre 31 y 45 años; que el puesto que más se repite es el de persona cuidadora y en mayor medida, en los servicios de Centro de Día, Centro Ocupacional y Residencia.

Casi la mitad posee una antigüedad de 10 años, la mayor parte contratados como fijos, trabajando jornadas de entre 36 y 40 horas en turno fijo de mañana, que no implican para la mayor parte de los y las participantes trabajar ni sábados ni domingos.

Principalmente, los salarios netos son fijos y oscilan entre los 750 y 1200 euros, correspondiéndose con la categoría o grupo profesional.

Respecto al diseño de la tarea, aproximadamente la mitad de las personas encuestadas, no suelen realizar tareas de distintos puestos lo que les permite focalizar sus destrezas, habilidades y competencias en tareas concretas. Esto no implica que la movilidad sea perniciosa, debemos poner en valor el potencial de un trabajador o trabajadora polivalente. La clave está en que existan razones técnicas y se establezcan previamente las condiciones, aportando la información y los recursos necesarios para que sea efectiva.

En cuanto a si el personal es suficiente, las opiniones son diversas (Solo alguna vez, nunca, siempre, muchas veces, etc.), al igual que en lo que concierne a la planificación. Por otro lado, solo un 18.7% afirma haber sido consultado o consultada por sus superiores sobre cómo mejorar el servicio por lo que posteriormente comprobaremos si este dato repercute en variables relacionadas con el *control sobre el trabajo*.

Un elevado porcentaje alude no disponer de margen de adaptación en cuanto a la hora de entrada y salida, no obstante, más de la mitad afirma poder abandonar el puesto al menos una hora en caso de urgencia personal y familiar. Ajustándose muy probablemente a la estructura de los diferentes servicios, apenas un 20% puede decidir siempre o muchas veces cuando hacer un descanso. No obstante, está comprobado⁴ que realizar descansos breves mejora el rendimiento, la capacidad para tomar decisiones y la atención.

⁴ Investigación: [Give me a better break: Choosing workday break activities to maximize resource recovery](#)

Por último, al consultar sobre el trabajo doméstico y familiar, obtenemos que un gran número de trabajadores y trabajadoras son los principales responsables y realizan la mayor parte del trabajo (entre ellos el 66.5% son mujeres), mientras un tercio asumen aproximadamente la mitad de las tareas. El conflicto trabajo-familia, es decir, *la fricción que se produce entre las presiones ejercidas por el trabajo y por la familia, llegando a ser, en algunos aspectos, incompatibles* es según diversos estudios⁵ ⁶un importante factor de riesgo y actúa como fuente de estrés. En nuestro método se evalúa a través de la dimensión doble presencia por lo que posteriormente analizaremos que porcentaje de trabajadores y trabajadoras se encuentran expuestos a la situación más desfavorable.

Las tablas expuestas a continuación muestran los resultados concretos y las preguntas empleadas para evaluar las diferentes características descritas:

A. Características sociodemográficas

Del total de trabajadores y trabajadoras que completaron el cuestionario, 256 participantes:

Sexo		Edad	
Mujer	75.8%	Menor de 31 años	17.1%
Hombre	24.2%	Entre 31 y 45 años	45.2%
		Más de 45 años	37.7%

B. Distribución de la plantilla

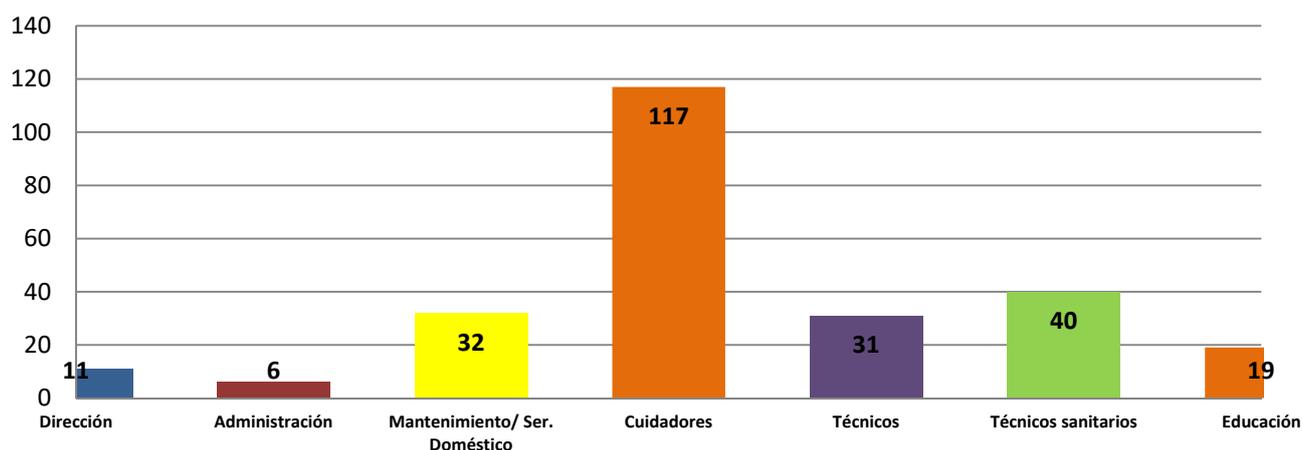
Para garantizar el anonimato y la confidencialidad, se ha recopilado la información relativa a la distribución de la plantilla a través de opciones de respuesta que agrupan puestos con condiciones similares. De esta forma, se hace imposible intuir qué ha podido responder un trabajador o trabajadora en concreto. Las opciones entre las que debían seleccionar su puesto eran:

⁵ Artículo, [El conflicto trabajo-familia como factor de riesgo y el apoyo social del supervisor como factor protector del agotamiento profesional.](#)

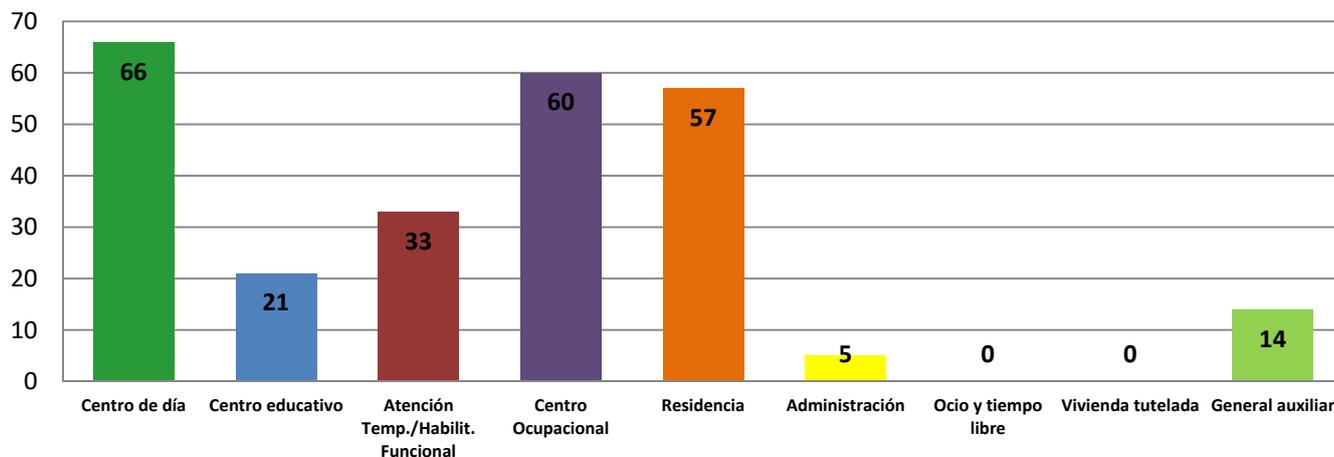
⁶ El conflicto entre el trabajo y la familia como fuente de estrés: el papel modulador de las atribuciones (Infocop, Revista Online) Consejo General de Psicología

Unidad de análisis	Puestos
<i>Dirección</i>	Gerencia, coordinación de servicios, directores y directoras, etc.
<i>Administración</i>	Puestos relacionados con tareas administrativas.
<i>Mantenimiento – Servicio doméstico</i>	Portero o portera, conserje, conductor o conductora, cocinero o cocinera, limpiador o limpiadora, informático etc
<i>Técnicos</i>	Trabajador o trabajadora social, orientador u orientadora laboral, educador o educadora social, pedagogo o pedagoga, psicomotricista, etc.
<i>Técnicos sanitarios</i>	Psicólogo o psicóloga, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, enfermero o enfermera, médico, auxiliar de clínica, logopeda, etc.
<i>Educación</i>	Profesor o profesora, maestro o maestra, docente, etc.

Puestos de trabajo



Servicios



C. Características relativas al diseño de la tarea

<i>¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?</i>	Generalmente no	50.6%
	Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	26.1%
<i>En el último año, ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de realizar el servicio?</i>	Algunas veces	43.3%
	Solo alguna vez + Nunca	38.1%

D. Características relativas a la contratación

<i>¿Qué tipo de relación laboral tienes con la entidad?</i>	Soy fijo	76.5%
	Soy temporal	20.7%
<i>¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la entidad?</i>	Más de 10 años	44.4%
	Más de 5 años y hasta 10 años	19.4%

E. Características relativas a la jornada

<i>Habitualmente, ¿cuántas horas trabajas a la semana para la entidad?</i>	De 36 a 40 horas	68%
	De 31 a 35 horas	12.8%
	30 horas o menos	12%
<i>¿Cuál es tu horario de trabajo?</i>	Turno fijo de mañana	45.3%
	Jornada partida (mañana y tarde)	29.8%
<i>¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?</i>	No tengo margen	85.2%
<i>Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto al menos una hora?</i>	Siempre + Muchas veces	56%
<i>¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?</i>	Solo alguna vez + Nunca	49.8%
<i>¿Cuántos sábados trabajas al mes?</i>	Ninguno	73%
<i>¿Cuántos domingos trabajas al mes?</i>	Ninguno	73.3%
<i>¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y de salida o los días que tienes establecidos?</i>	Solo alguna vez + Nunca	72.3%
<i>¿Cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?</i>	Algún día excepcionalmente	52.2%
<i>¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?</i>	Soy el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas	54.4%

F. Características de algunos recursos

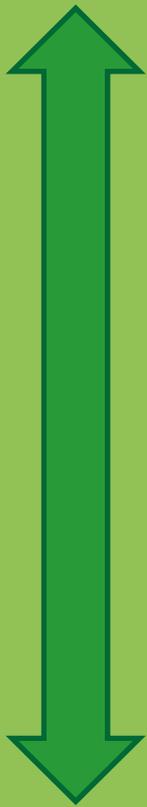
<i>En tu departamento o sección, ¿falta personal?</i>	Solo alguna vez + nunca	38.8%
	Siempre + muchas veces	31.8%
<i>¿La planificación es realista?</i>	Algunas veces	44.7%
	Siempre + Muchas veces	40.9%
<i>La tecnología, ¿es adecuada y funciona correctamente?</i>	Algunas veces	36.1%
	Siempre + Muchas veces	35.3%

G. Características relativas al salario y la promoción

<i>Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?</i>	Entre 751 y 900 euros	35.1%
	Entre 901 y 1.200	32.7%
<i>Tu salario es...</i>	Fijo	82%
<i>¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?</i>	Sí	88.4%
<i>Desde que entraste en la entidad, ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?</i>	No	66.1%
	Sí, una vez	22%

5.2 Factores de riesgo psicosocial y factores de protección

La siguiente tabla muestra el nivel de exposición de las personas trabajadoras para las variables estudiadas. Los diferentes colores, nos dan una referencia a cerca del nivel de riesgo al que se exponen. Podemos apreciar el porcentaje de trabajadores expuesto a la situación más desfavorable, es decir, en rojo, apreciamos las variables que suponen un riesgo; en amarillo, las situaciones intermedias; y por último, en verde, el porcentaje de trabajadores y trabajadoras para los que las variables suponen un factor de protección.

Más problemáticas	Dimensión	Más desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
		Ritmo de trabajo	78%	15.5%
Exigencias emocionales		73.7%	19.4%	6.9%
Previsibilidad		56.5%	30.6%	12.9%
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo		56.2%	24.4%	19.4%
Inseguridad sobre el empleo		53.9%	18.3%	27.8%
Conflicto de rol		52.7%	30.8%	16.5%
Claridad de rol		43.9%	36	20.1%
Exigencias cuantitativas		42.2%	37.1%	20.7%
Calidad de liderazgo		41.4%	35.6%	23%
Exigencias de esconder emociones		41.3%	27.7%	31%
Doble presencia		38.6%	43.1%	18.3%
Apoyo social superiores		28.7%	39.3%	32%
Apoyo social compañeros		22.4%	42.7%	35%
Influencia		21.4%	38.7%	39.9%
Sentimiento de grupo		18.4%	29.9%	51.6%
Justicia		14.3%	23.2%	62.4%
Posibilidades desarrollo		8.9%	23.2%	67.9%
Sentido del trabajo		3.3%	10.7%	86.1%
Confianza vertical		2.5%	9.9%	87.7%
Reconocimiento		2.1%	9.9%	88%
Menos problemáticas o favorables				

A. Ritmo de trabajo

Es la relación existente entre las tareas que debemos realizar y el tiempo del que disponemos para ello. En base a los resultados, apreciamos que un **78% de los trabajadores y trabajadoras** se encuentran expuestos a la **situación más desfavorable**, es decir, el ritmo de trabajo actual es desfavorable para su salud.

Indagar sobre el origen de esta situación supone atender a los tiempos y a las características y requerimientos de las tareas, según las características personales de cada trabajador o trabajadora. En general, debemos tener en cuenta el nivel de atención y concentración necesarios, si tienen que trabajar muy rápido, si se dispone de los medios y herramientas adecuadas, etc.

Como revelan las preguntas asociadas, casi un 70% afirma mantener *En gran medida* y *En buena medida* ritmos de trabajos altos.

Obtenemos junto a ello, que las mujeres se ven más perjudicadas que sus compañeros por los ritmos de trabajo resultado que concuerda con que los puestos más afectados sean administración y dirección pues en su mayoría, son ocupados por mujeres⁷.

En cuanto a servicios, son Administración y los servicios Generales y Auxiliares los que muestran mayor porcentaje, hecho significativo si advertimos que son departamentos que prestan servicio al resto de áreas de las entidades.

A continuación, puede valorarse, a través de las gráficas, cada resultado con mayor detenimiento:

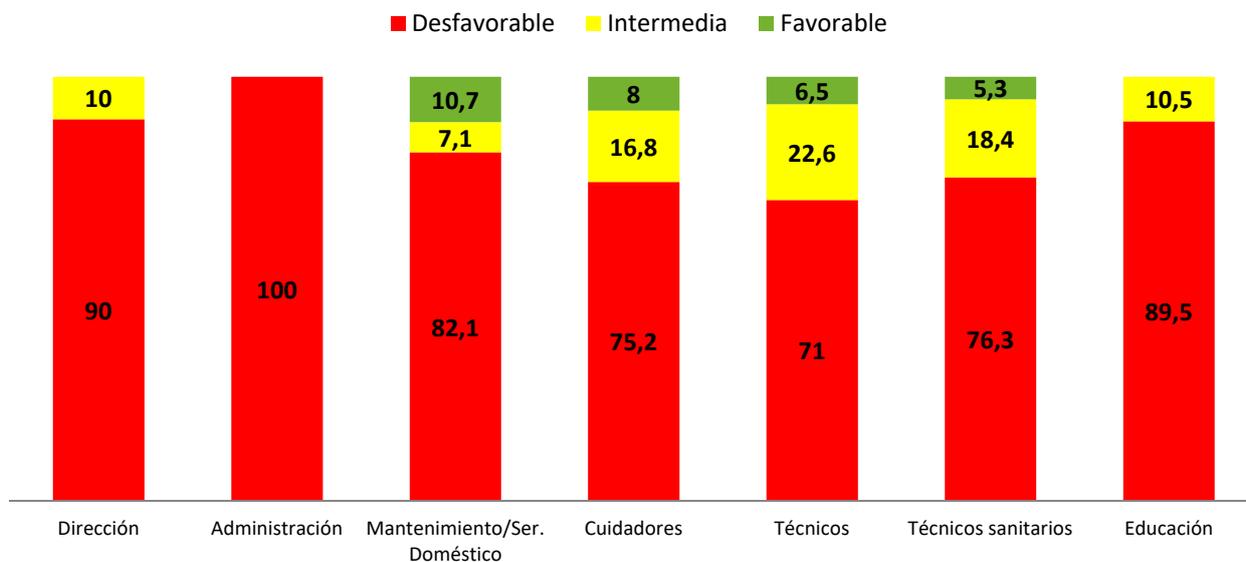
¿Tienes que trabajar muy rápido?	Algunas veces	37.8%
	Siempre + Muchas veces	36.1%
¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	En gran medida + En buena medida	69.1%
¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	En gran medida + En buena medida	59%

Por sexo, encontramos que se encuentran expuestos a la situación más desfavorable:

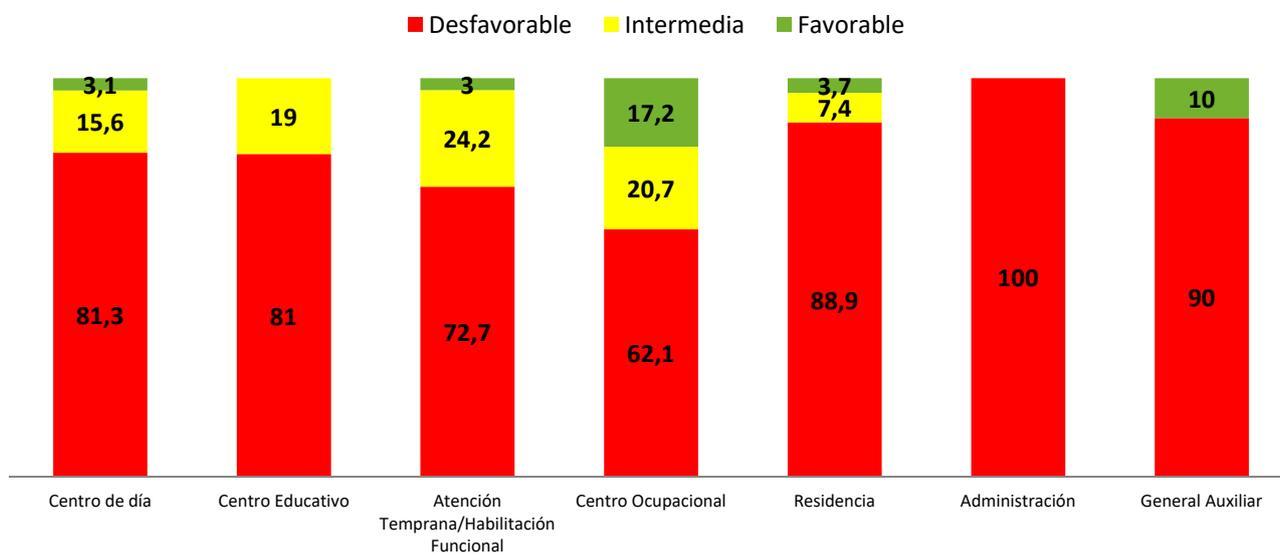
Mujeres: 82.9% Hombres: 62.1%

⁷ Datos recogidos en el Anexo IV de *Información adicional para los planes y medidas de igualdad*

Ritmo de trabajo por puestos



Ritmo de trabajo por servicios



B. Exigencias emocionales

Son los esfuerzos que invierten los y las profesionales para no involucrarse emocionalmente en situaciones con gran carga emocional, relacionadas con el desempeño de su trabajo. En el caso de nuestros y nuestras participantes esta dimensión cobra especial envergadura, un **73.7% se encuentra en la situación más desfavorable**. En trabajos en los que se presta atención directa a personas, la exposición a exigencias emocionales está vinculada a la naturaleza de la tarea y es imposible eliminarla. En su lugar, será clave la formación y el entrenamiento de habilidades (por ejemplo, control y gestión de las emociones, resolución de conflictos, habilidades sociales, etc.) y garantizar que la organización de los tiempos contemple periodos de descanso adecuados.

Aproximadamente la mitad de los y las participantes, mantienen que su trabajo les afecta emocionalmente *En gran medida* y *En buena medida*. De nuevo advertimos que las trabajadoras se encuentran afectadas en mayor proporción que los trabajadores.

Respecto a los puestos, los que obtienen un porcentaje más elevado (mayor al 80%) son aquellos relacionados con la administración y educación junto los técnicos y dirección. Sorprende quizás el grado de exposición de los puestos relacionados con administración, quienes a priori no prestan atención directa. No obstante, no debemos obviar el hecho de que desarrollan sus tareas en el mismo contexto que el resto, y que las exigencias emocionales son los esfuerzos por no involucrarse con las personas con las que se trabaja, sean personas con discapacidad intelectual o compañeras y compañeros.

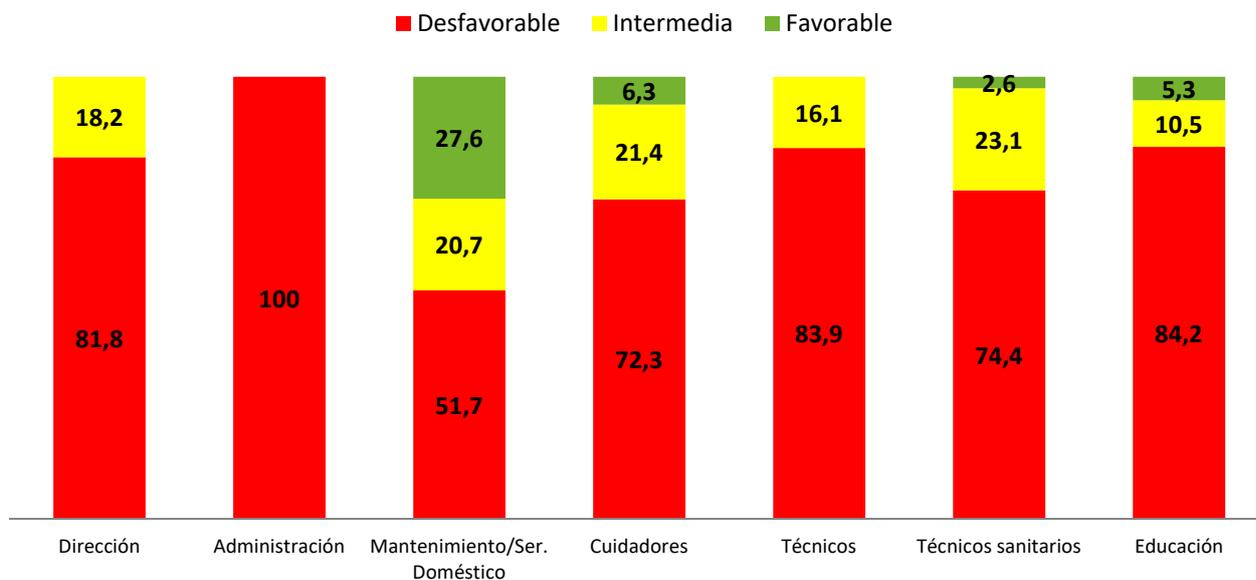
Por último, los datos ofrecidos por servicios revelan que junto a Administración, se encuentran en situación más desfavorable los y las profesionales de Residencia. Este hecho es más que coherente si atendemos a la finalidad de este último que no es otra que la de ofrecer un hogar a las personas que allí habitan, para quienes los profesionales, en muchas ocasiones, se convierten en su principal referente.

<i>En tu trabajo, ¿se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?</i>	Siempre + Muchas veces	48.8%
	Algunas veces	34.4%
<i>En tu trabajo, ¿tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?</i>	Solo alguna vez + Nunca	48.2%
¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?	En gran medida + En buena medida	52.8%
<i>Tu trabajo, en general, ¿es desgastador emocionalmente?</i>	En gran medida + En buena medida	46.8%

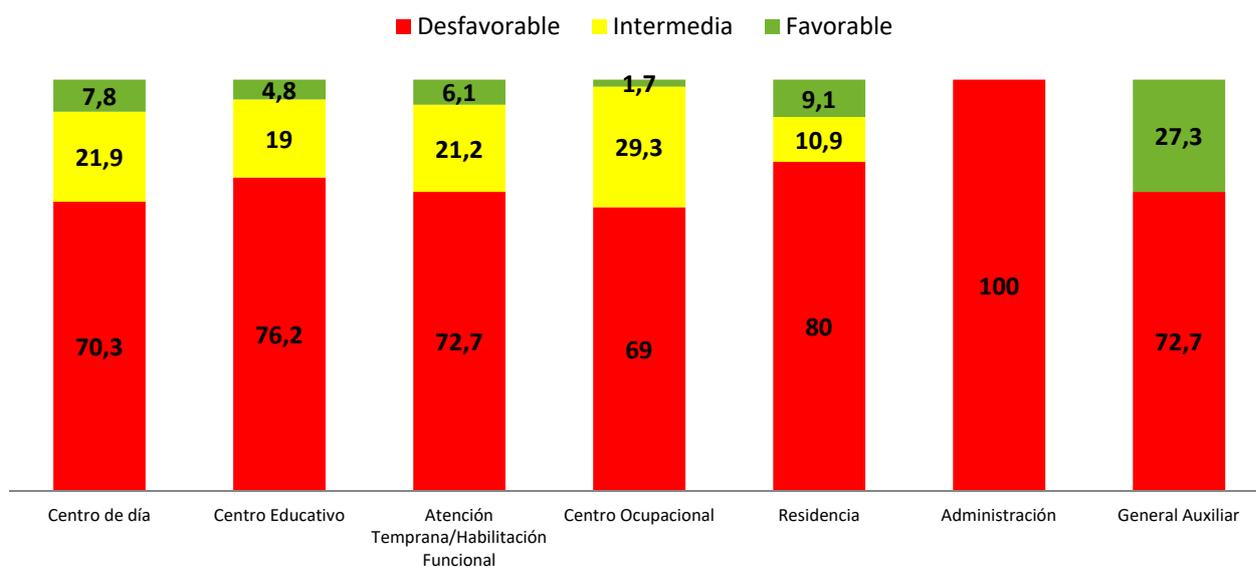
Por sexo, encontramos que se encuentran expuestos a la situación más desfavorable:

Mujeres: 75.9% Hombres: 66.7%

Exigencias emocionales por puestos



Exigencias emocionales por servicios



C. Previsibilidad

Supone disponer de la información, medios y herramientas con tiempo suficiente como para realizar correctamente el trabajo. Esto debe ofrecernos también la posibilidad de adaptarnos eficazmente a los cambios que puedan tener lugar y afecten a nuestra vida. Si esto no es así, muy probablemente aumentarán los niveles de estrés, y sus consecuencias. Tiene raíz en problemas de comunicación, o vías ineficaces, y son fundamentales a su vez, planificaciones que contemplen la aparición de situaciones no controlables. De nuestros y nuestras participantes, un **56.5% se encuentran en la situación más desfavorable**.

Si analizamos las preguntas relacionadas, podemos interpretar que aproximadamente la mitad de los trabajadores opinan que no reciben información con suficiente antelación sobre decisiones, cambios y proyectos; y junto a ello, la misma proporción expresa que sí que la reciben para realizar bien su trabajo.

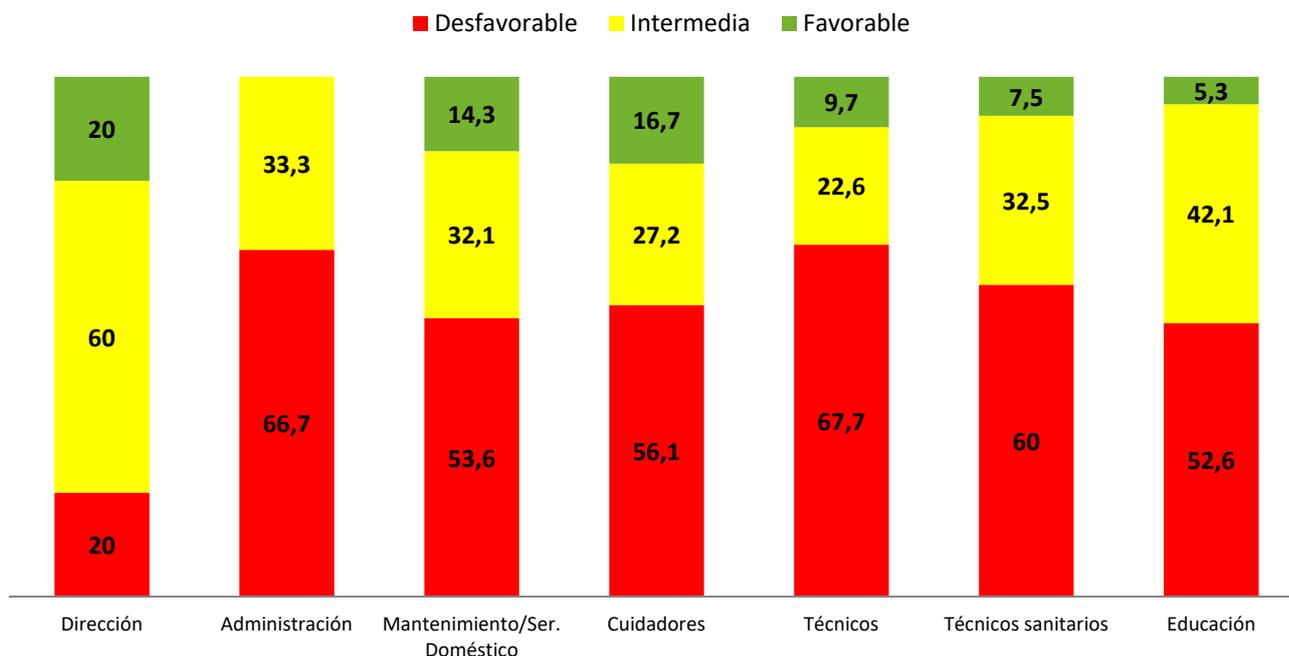
Principalmente son las mujeres quienes se encuentran en la situación más desfavorable, y por puestos, perjudica en mayor proporción a técnicos, puestos relacionados con la administración y técnicos sanitarios. Por servicios, destacan en situación más desfavorable Administración y Residencia; y en el polo opuesto, Centro Ocupacional.

<i>¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?</i>	En alguna medida + En ninguna medida	47%
<i>¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?</i>	En gran medida + En buena medida	50.6%

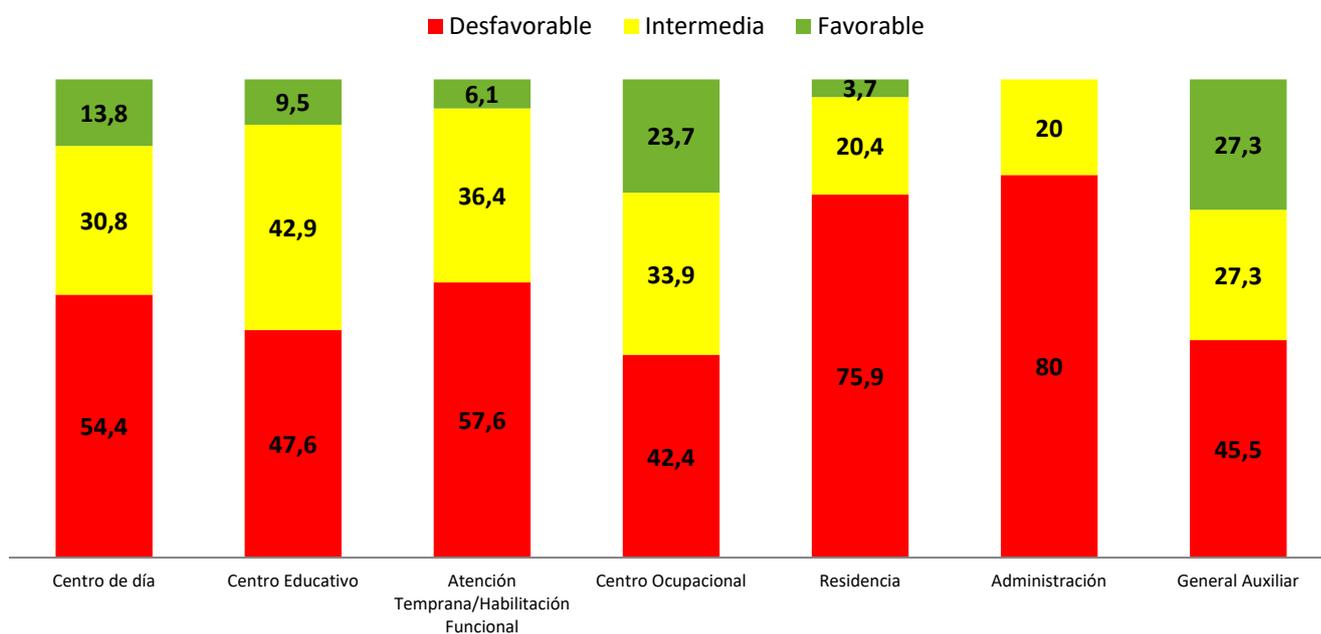
Por sexo, encontramos que se encuentran expuestos a la situación más desfavorable:

Mujeres: 59.9% Hombres: 45.9%

Previsibilidad por puestos



Previsibilidad por servicios



D. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

Refleja el nivel de preocupación de los profesionales y las profesionales respecto a futuros cambios no deseados relacionados con condiciones como el cambio de servicio, de horarios, de jornada, etc. Este aspecto será más o menos nocivo para los trabajadores y trabajadoras según condiciones presentes en el contexto para los mismos puestos, las condiciones actuales y el momento vital y personal que atraviese cada persona (por ejemplo: gastos que debe asumir, responsabilidades, grado de satisfacción con el trabajo actual).

En las entidades estudiadas de Plena inclusión Extremadura, un **56,2% de los trabajadores se encuentran en la situación más desfavorable** para la salud respecto a la inseguridad sobre las condiciones de trabajo y en línea con los resultados comentados hasta el momento, una vez más la proporción de trabajadoras que se encuentran en situación más desfavorable es superior a la de trabajadores.

La preguntas relacionadas transmiten que a los y las profesionales les preocupa en mayor medida todo posible cambio que afecte al salario, resultando ser el cambio de tareas el que preocupa a un porcentaje menor, que no por ello, irrelevante.

Por puestos, de nuevo son las profesiones relacionadas con las tareas administrativas los y las que se encuentran en peor situación para esta categoría, seguidos a cierta distancia por los cuidadores y cuidadoras. No obstante, ambos presentan índices elevados alejados del referente establecido por el método.

El servicio con una proporción mayor de trabajadores y trabajadoras en situación de vulnerabilidad es el de Atención Temprana y Rehabilitación Funcional. Esto podría explicarse por tratarse de un servicio con horarios muy flexibles (mañana y tarde), y condiciones que dependen del nivel de demanda.⁸

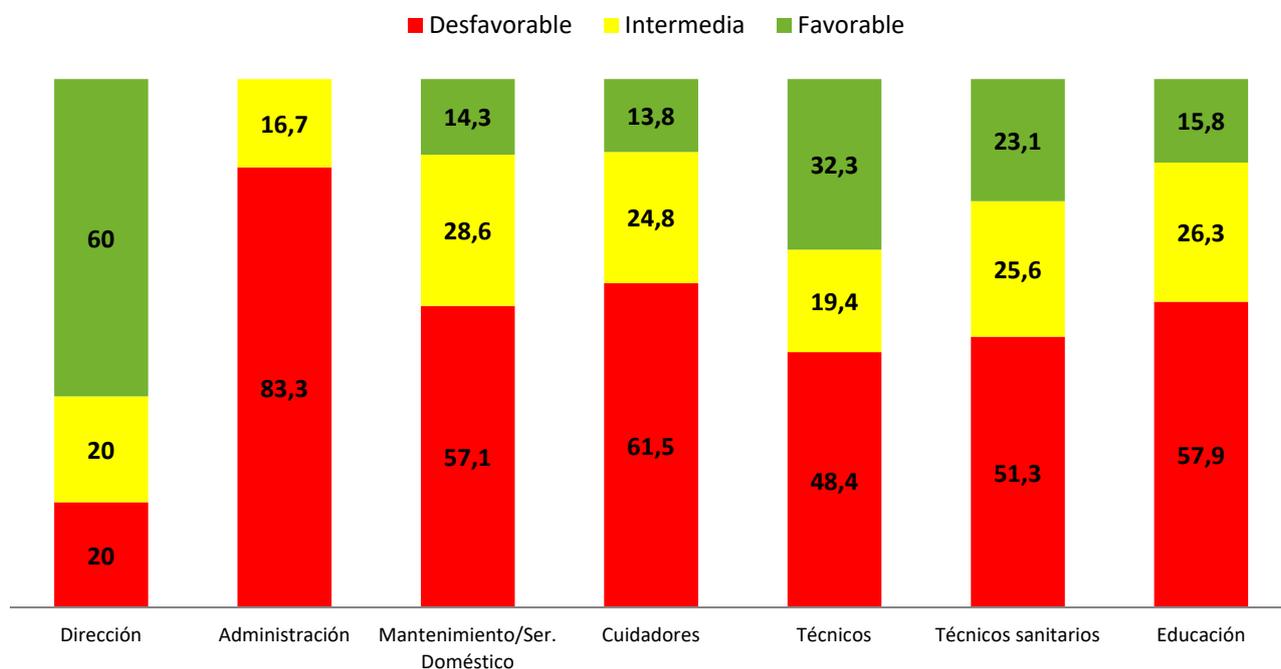
<i>¿Si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?</i>	En alguna medida + En ninguna medida	54.3%
<i>¿Si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida,...) contra tu voluntad?</i>	En alguna medida + En ninguna medida	45.1%
<i>¿Si te cambian de tareas contra tu voluntad?</i>	En alguna medida + En ninguna medida	43.7%
<i>¿Si te varían el salario (que no lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan parte variable, que te paguen en especies,...)?</i>	En gran medida + En buena medida	60.5%

Por sexo, encontramos que se encuentran expuestos a la situación más desfavorable:

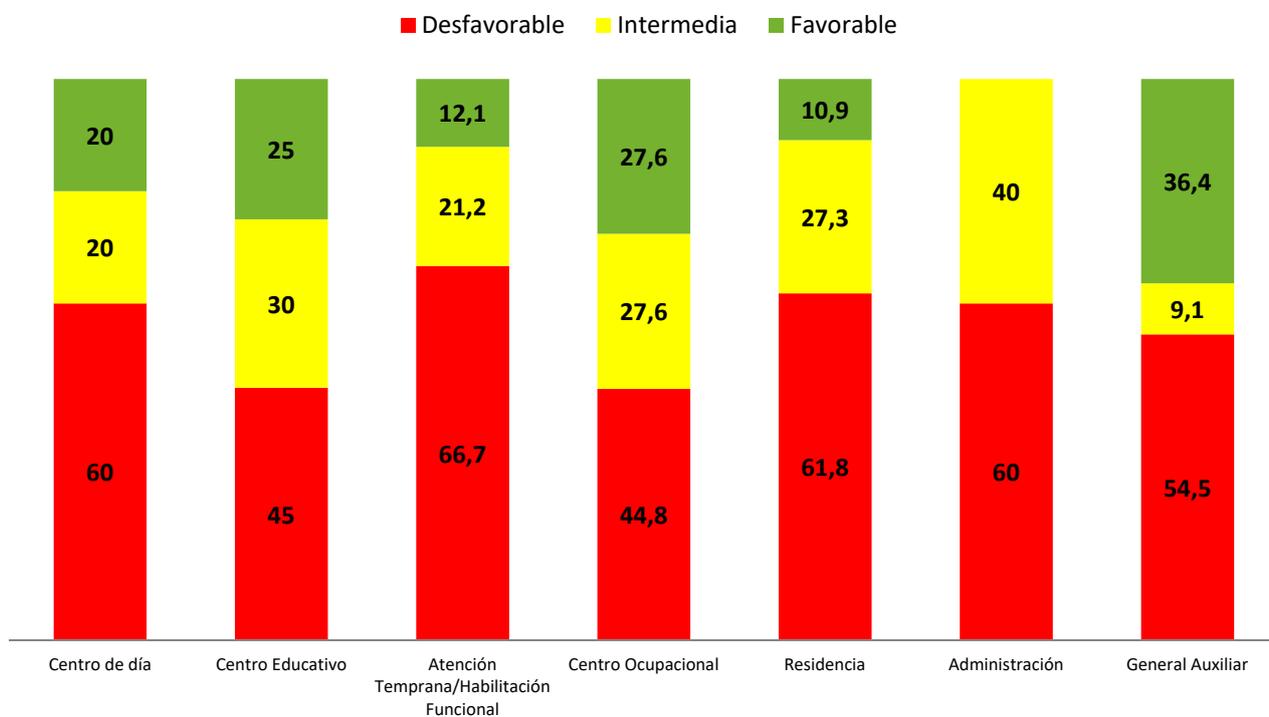
Mujeres: 60.1% Hombres: 44.1%

⁸ Fuente: Evaluaciones previas de riesgos psicosociales realizadas por el SEMFEX para servicios específicos de entidades de Plena inclusión Extremadura.

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo por puestos



Inseguridad sobre las condiciones de trabajo por servicios



E. Inseguridad sobre el empleo

Esta variable hace únicamente referencia a la preocupación por el futuro en caso de ser despedido.

Está estrechamente relacionada con la anterior, que se ceñía a la preocupación por posibles cambios en las condiciones, y por consiguiente, también se ve influido por el contexto y las oportunidades que pueda llegar a ofrecer así como por las variables personales y la historia vital de cada trabajador y trabajadora (posibilidades percibidas y reales de encontrar otro empleo, responsabilidades, autoestima, satisfacción con el empleo, etc.). La inseguridad laboral puede provocar ansiedad lo cual disminuye el desempeño.

El 60.7% afirma que sería difícil encontrar otro trabajo en caso de quedarse en paro. En general, el **53.9% de los encuestados y encuestadas se encuentran en una situación que los expone en mayor medida a que su salud se vea perjudicada** y estudiándolos por sexos, de nuevo es mayor el porcentaje de mujeres expuestas.

Entre los puestos, obtienen mayores tasas los puestos relacionados con mantenimiento y servicio doméstico; y respecto al servicio predominan Residencia, Atención Temprana y Habilitación Funcional y Centro Educativo.

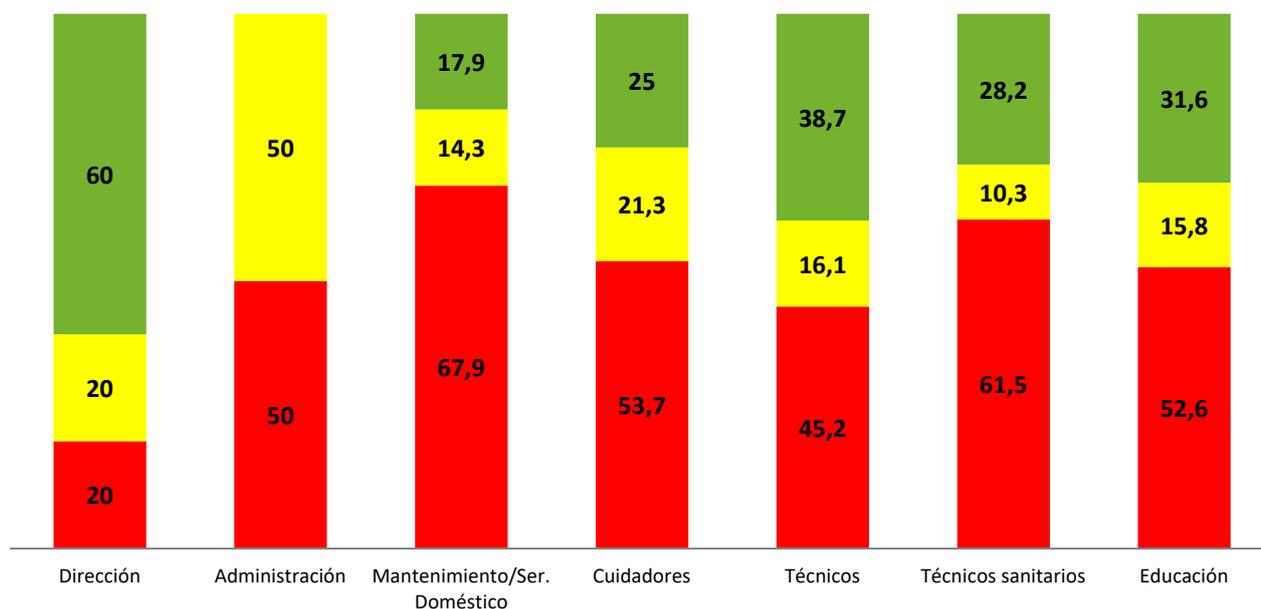
<i>¿Si te despiden o no te renuevan el contrato?</i>	En gran medida + En buena medida	56%
<i>¿Lo difícil que sería encontrar otro trabajo en caso de que te quedases en paro?</i>	En gran medida + En buena medida	60.7%

Por sexo, encontramos que se encuentran expuestos a la situación más desfavorable:

Mujeres: 57.1% Hombres: 44.1%

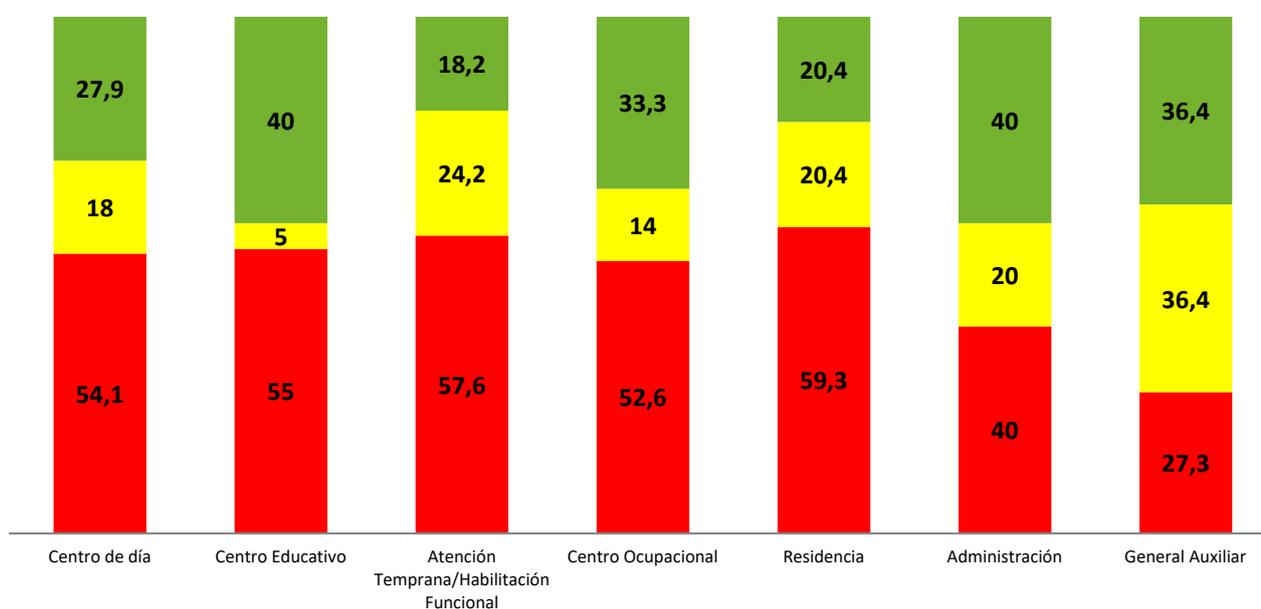
Inseguridad sobre el empleo por puestos

■ Desfavorable ■ Intermedia ■ Favorable



Inseguridad sobre el empleo por servicios

■ Desfavorable ■ Intermedia ■ Favorable



F. Conflicto de rol

Hablamos de conflicto de rol cuando existen demandas o incongruencias incompatibles entre sí. Es decir, son situaciones que se presentan con más o menos frecuencia en el trabajo, y que nos suponen un problema porque lo que hemos de hacer es contradictorio con lo realmente concebimos profesional y éticamente. Por ejemplo, un técnico sanitario concibe que una intervención necesita de una dedicación determinada, pero no puede llevarla a cabo por circunstancias incontrolables ajenas a la entidad.

Implican también tareas con las que no se está de acuerdo, o tener que elegir entre órdenes contradictorias.

Un **52,7% de empleados y empleadas está expuesto a la situación más desfavorable**. Al indagar en las cuestiones relacionadas comprobamos que la gran mayoría afirma no tener que hacer cosas contradictorias; que sí que realizan tareas que consideran podrían hacerse de otra forma, y *En alguna medida* o *En ninguna medida* tienen que realizar tareas innecesarias.

Los datos segregados nos revelan que en esta ocasión son los hombres los que se exponen a situaciones más desfavorables y por puestos, serían los puestos relacionados con la docencia y los técnicos sanitarios los que presentan más problemas que podrían repercutir sobre su salud por este aspecto y son los puestos relacionados con la administración los que presentan niveles de exposición más bajos. Es decir, son los que presentan menos problemas relacionados con incongruencias éticas y profesionales en la realización de sus tareas. Por último, los datos segregados por servicios muestran que son los servicios Generales y Auxiliares cuyos trabajadores en conjunto muestran mayores exposiciones a situaciones más desfavorables, seguido de Residencia.

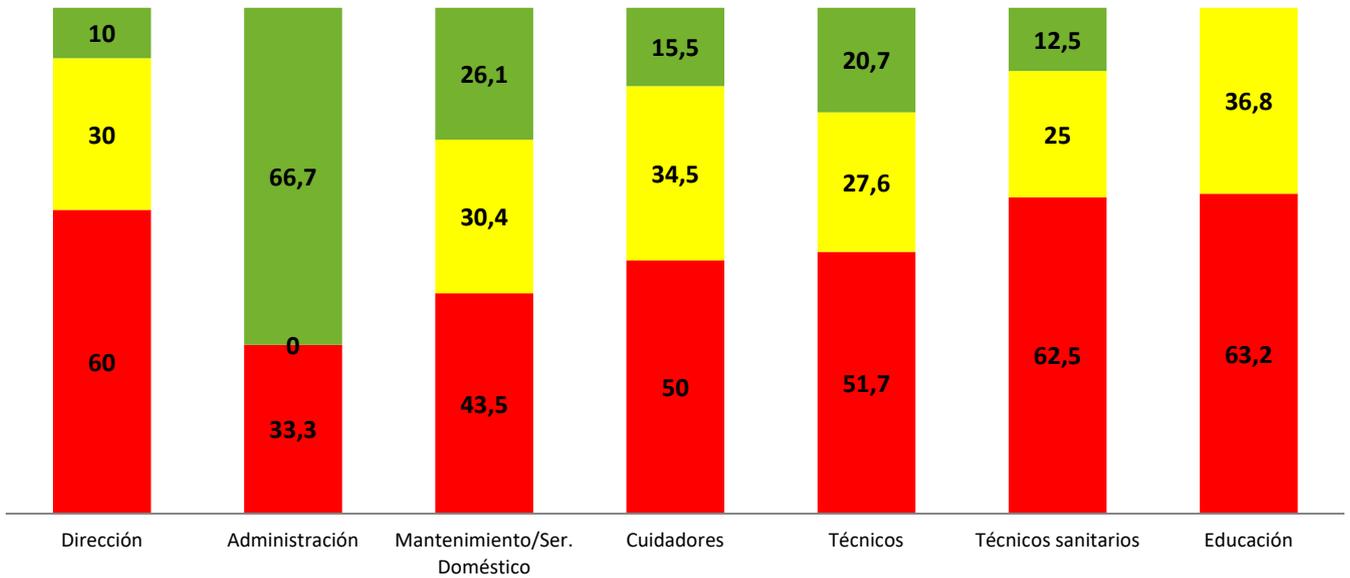
<i>¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por unas personas y no por otras?</i>	En gran medida + En buena medida	36.7%
<i>¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?</i>	En alguna medida + En ninguna medida	66.9%
<i>¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?</i>	En gran medida + En buena medida	40.8%
<i>¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?</i>	En alguna medida + En ninguna medida	58.4%

Por sexo, encontramos que se encuentran expuestos a la situación más desfavorable:

Mujeres: 51.9% Hombres: 55.4%

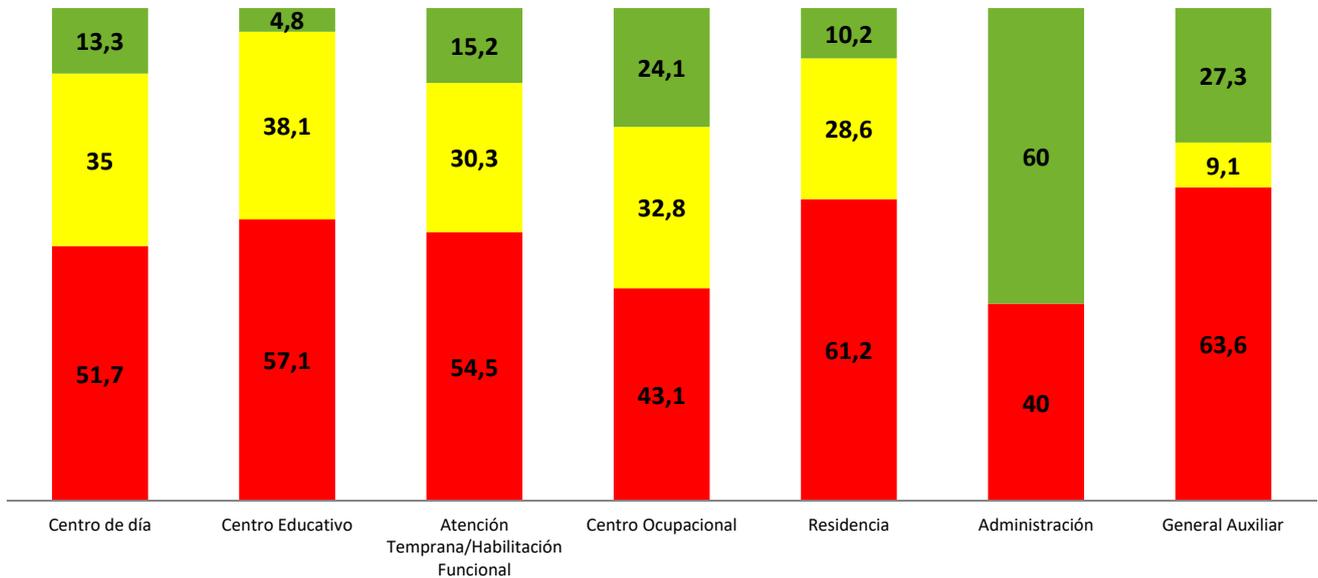
Conflicto de rol por puestos

■ Desfavorable ■ Intermedia ■ Favorable



Conflicto de rol por servicios

■ Desfavorable ■ Intermedia ■ Favorable



G. Claridad de rol

Es cuando se conoce con certeza cuales son las tareas a realizar, los objetivos perseguidos, los recursos de los que se dispone, el margen de autonomía del que se dispone para decidir, etc. Suele generar confusión y problemas cuando los puestos no están definidos o no tenemos el conocimiento suficiente sobre nuestro puesto y el de nuestros compañeros y compañeras. Esta falta de definición conduce a errores, malentendidos, tareas sin responsable al cargo, etc.

Ante esto, lo ideal es definir todos los puestos y que estas definiciones contemplen tanto tareas específicas como transversales; que se pongan en conocimiento de todos los y las trabajadoras; y que en caso de existir ausencias, se establezca quien debe asumir las responsabilidad de las tareas pendientes.

El método nos indica que el **43.9% se encuentra en situación desfavorable respecto a la claridad de rol** y que si lo comparamos con la población de trabajadores y trabajadoras que emplea el método como referencia, nuestro porcentaje es mayor.

Analizando las preguntas, comprobamos que por lo general la mayoría conoce sus tareas, objetivos, qué se espera de ellos y el margen de autonomía. Preocupa más que alrededor del 25% conozca esta información relativa a su puesto de trabajo solo *en cierta medida*.

Esta situación afecta en mayor parte a las mujeres; por puestos observamos a los técnicos y técnicos sanitarios en peor situación mientras que son los puestos relacionados con la administración los que presentan mejores cotas con un 0% de trabajadores en situación desfavorable. Por último, el servicio más perjudicado es Residencia seguido de lejos por Atención Temprana y Habilitación Funcional; y en el polo opuesto, a gran distancia del primero, encontramos Administración.

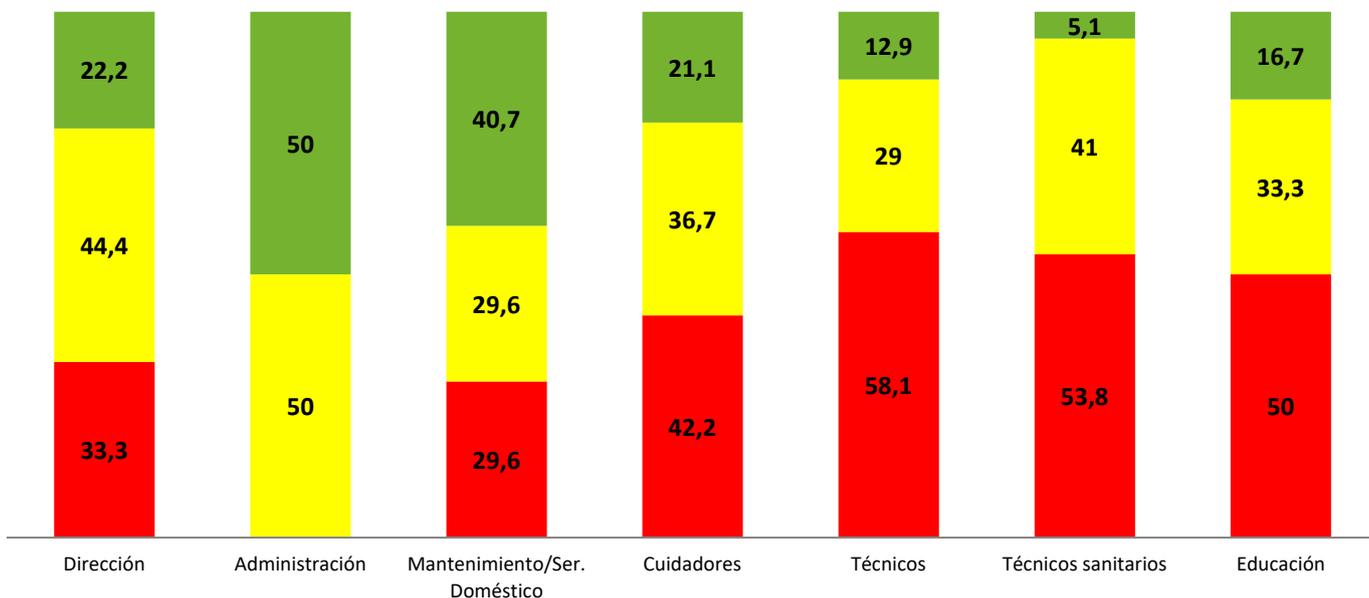
¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	En gran medida + En buena medida	66.7%
	En cierta medida	23.7%
¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	En gran medida + En buena medida	73.9%
¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	En gran medida + En buena medida	62.8 %
	En cierta medida	23.1%
¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	En gran medida + En buena medida	61.9%
	En cierta medida	28.7%

Por sexo, encontramos que se encuentran expuestos a la situación más desfavorable:

Mujeres: 46.4% Hombres: 36.2%

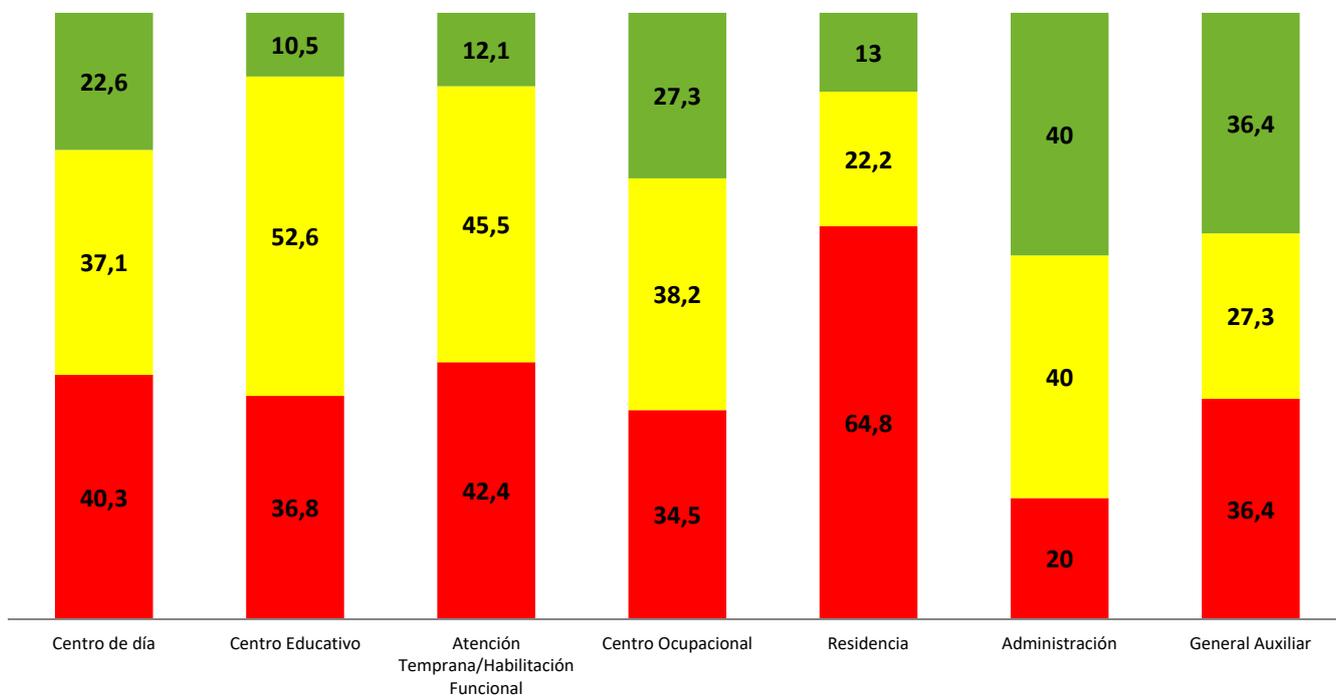
Claridad de rol por puestos

■ Desfavorable ■ Intermedia ■ Favorable



Claridad de rol por servicios

■ Desfavorable ■ Intermedia ■ Favorable



H. Exigencias cuantitativas

Más conocido comúnmente como la carga de trabajo de cada persona. Son las exigencias psicológicas que provoca el trabajo excesivo (por lo general, frente a tiempos ajustados). Puede producirse por tiempos y planificaciones inadecuadas, falta de personal, falta de organización, herramientas y procesos ineficaces, etc.

Encontramos en **situación más desfavorable**, susceptible de provocar estrés y demás patologías, al **42.2%** seguido del 37.1% para la situación intermedia. Por consiguiente, conlleva que solo el 20.7% se halle en la más favorable para su salud.

Analizando las preguntas que hacen referencia a las exigencias cuantitativas observamos que al preguntarles por si les resulta imposible acabar las tareas, o si se retrasan en la entrega, gran parte responde que *Solo alguna vez + Nunca*. Son inferiores los porcentajes que hacen referencia a si se les acumula el trabajo o si disponen de tiempo suficiente.

Por puestos, los que presentan exigencias cuantitativas con mayor probabilidad de afectar a su salud son los que realizan labores de dirección (72.7%), seguidos de los que conllevan tareas administrativas. Por servicios, destaca Residencia con mayor porcentaje de exposición; y con menor, Centro Ocupacional.

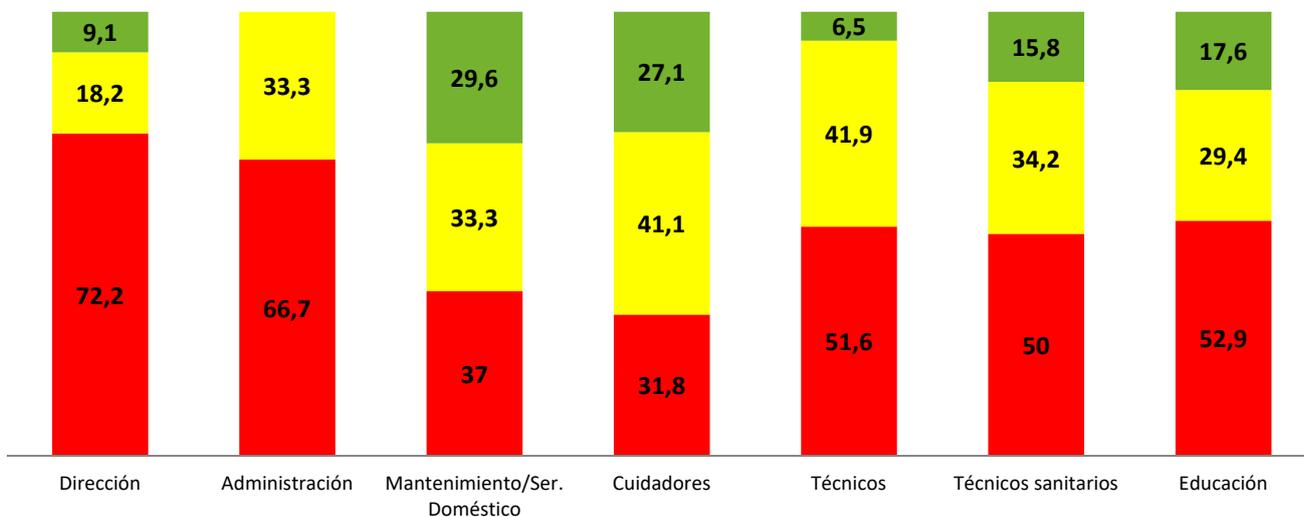
¿La distribución de las tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	Algunas veces	31.3%
	Solo alguna vez + Nunca	47.7%
¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	Solo alguna vez + Nunca	76.7%
¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?	Solo alguna vez + nunca	79%
¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	Siempre + Muchas veces	46.2%
	Algunas veces	42.2%

Por sexo, encontramos que se encuentran expuestos a la situación más desfavorable:

Mujeres: 44.7% Hombres: 34.5%

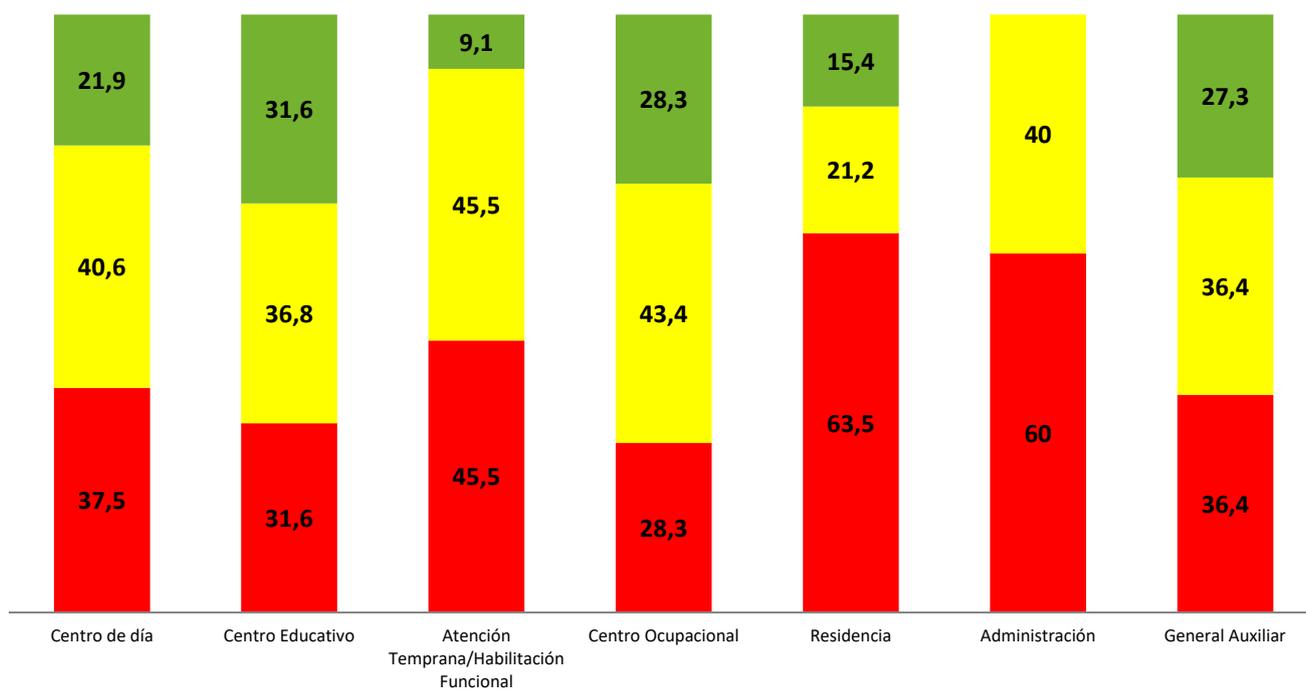
Exigencias cuantitativas por puestos

■ Desfavorable ■ Intermedia ■ Favorable



Exigencias cuantitativas por servicios

■ Desfavorable ■ Intermedia ■ Favorable



I. Calidad de liderazgo

Hace referencia a la gestión que realizan los líderes inmediatos del personal. Refleja el apoyo social que brindan los superiores.

Las situaciones desfavorables pueden tener origen en las políticas que adoptan los superiores inmediatos para dirigir y coordinar; y en el grado de capacitación para ello.

En concreto, un **41.4% de los trabajadores y trabajadoras se encuentran en la situación más desfavorable para su salud** y con diferencia, son las trabajadoras quienes presentan mayor nivel de exposición.

En relación a las preguntas que al respecto se han contestado en los cuestionarios, en general la mitad (lo cual concuerda con que la otra mitad esté expuesta a la situación más desfavorable) manifiesta que su jefe o jefa actual inmediato se asegura de que las personas trabajadoras tengan oportunidades de desarrollo así como que planifica y distribuye bien el trabajo, y resuelve bien los conflictos.

Los puestos con peores perspectivas para esta categoría son los relacionados con la educación y los técnicos sanitarios. La información para esta dimensión no se presenta por servicios para asegurar el anonimato de los resultados.

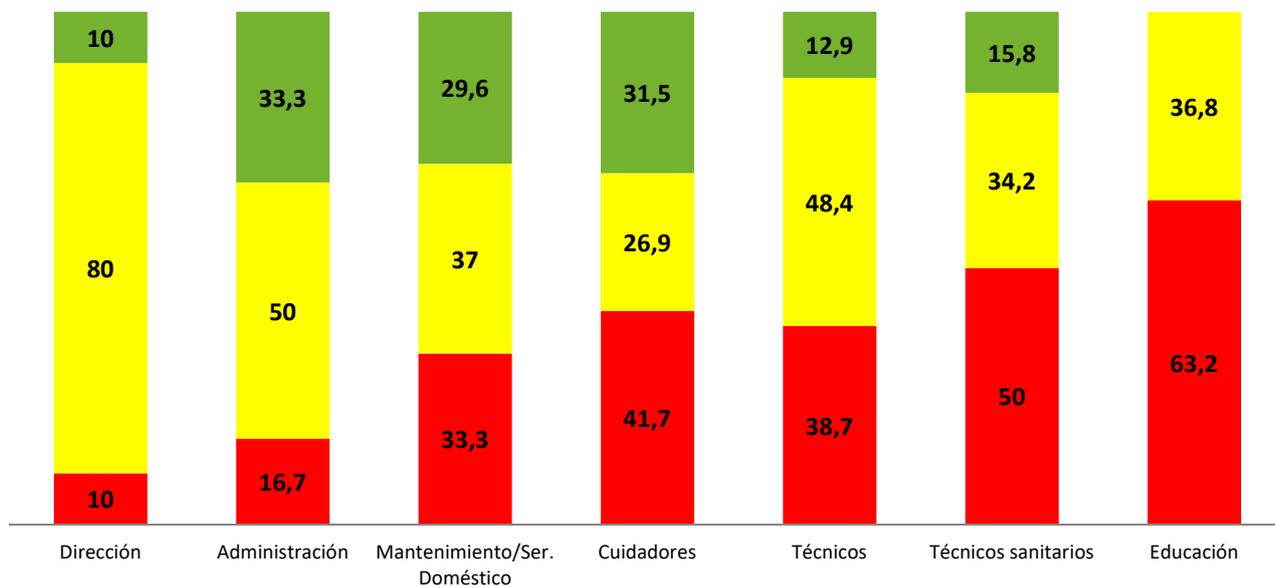
<i>¿Tu jefe actual inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?</i>	En gran medida + En buena medida	46.3%
	En cierta medida	31.0%
<i>¿Tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?</i>	En gran medida + En buena medida	50%
<i>¿Tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?</i>	En gran medida + En buena medida	48.8%
	En cierta medida	29.3%
<i>¿Tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?</i>	En gran medida + En buena medida	50.4%

Por sexo, encontramos que se encuentran expuestos a la situación más desfavorable:

Mujeres: 45.6% Hombres: 28.1%

Calidad de liderazgo por puestos

■ Desfavorable
 ■ Intermedia
 ■ Favorable



J. Exigencias de esconder emociones

Son los esfuerzos que empleamos para mantenernos neutrales ante situaciones que provocan en nosotros emociones de diferente naturaleza, con independencia del comportamiento y las reacciones de las personas con las que nos relacionamos laboralmente. El ser neutral es un comportamiento que exige el propio trabajo que implica la atención a otras personas. Por esto mismo, no puede eliminarse en su origen y deben aplicarse medidas de protección que garanticen dotar a los trabajadores y trabajadoras de habilidades y estrategias destinadas a afrontar las diferentes situaciones junto a periodos suficientes de descanso.

En general, un **41.3% está expuesto a mayor situación de vulnerabilidad**. Las preguntas muestran que reconocen la necesidad de tratar a todos por igual y ser amables; que únicamente requiere que se callen su opinión *Solo alguna vez + Nunca*; y aproximadamente la mitad cita que *En gran medida o En buena medida* el trabajo requiere que escondan sus emociones.

Podemos comprobar como para esta dimensión también son las mujeres las que presentan mayores cotas, superando incluso al porcentaje general. Esto puede deberse a que según datos recogidos en estudios previos, ellas son las que presentan una mayor facilidad para expresar emociones⁹ hecho que las sitúa en desventaja ante un contexto que exige contenerlas.

Por puestos, los porcentajes mayores los encontramos entre los técnicos, cuidadores, (y monitores) y dirección. Por servicio, hablamos de Residencia y en el lado contrario, General Auxiliar y Centro Ocupacional.

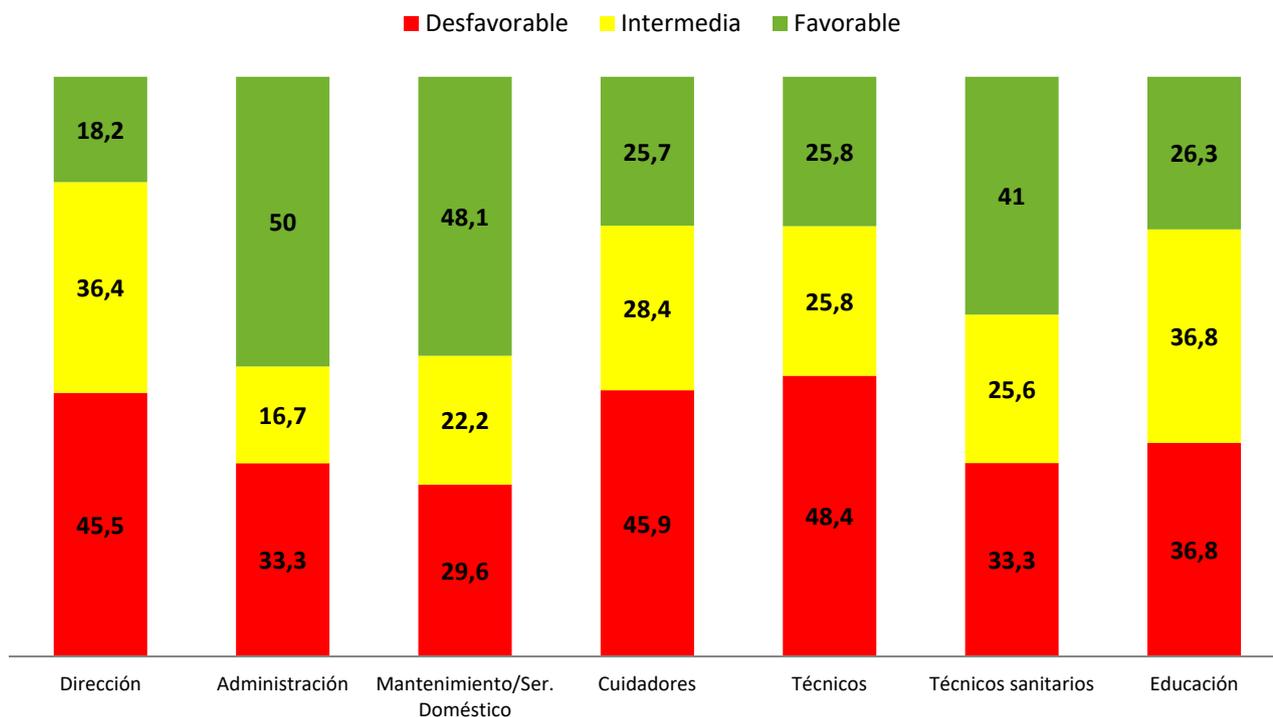
¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	Siempre + Muchas veces	74.2%
¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	En gran medida + En buena medida	57.2%
	En alguna medida + En ninguna medida	27.2%
¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	Solo alguna vez + Nunca	49.2%
	Algunas veces	29.9%
¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	En gran medida + En buena medida	47.6%

Por sexo, encontramos que se encuentran expuestos a la situación más desfavorable:

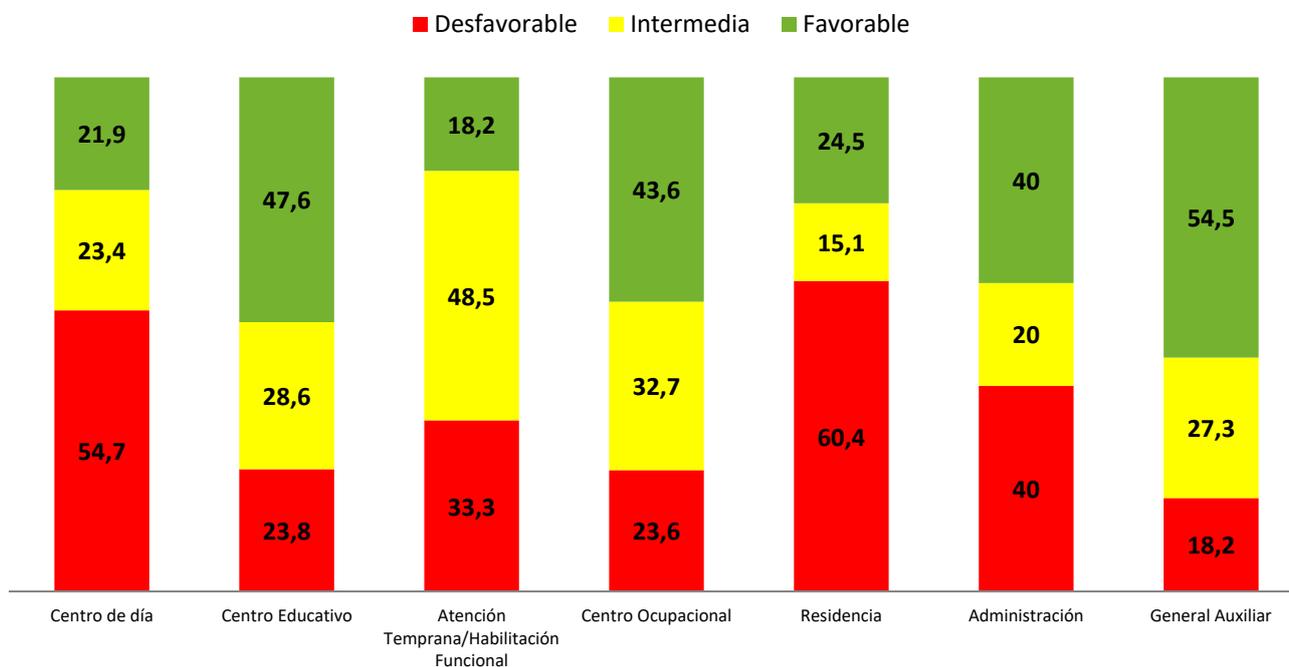
Mujeres: 45.1% Hombres: 29.3%

⁹ Estudio: ¿Es la inteligencia emocional una cuestión de género? Socialización de las competencias emocionales en hombres y mujeres y sus implicaciones.

Exigencias de esconder emociones por puestos



Exigencias de esconder emociones por servicios



K. Exposiciones a situaciones intermedias

En este apartado recogeremos las dimensiones en las que la mayor parte de los trabajadores se hayan en la situación intermedia. Esto nos indica que, sin ser la situación más desfavorable (la que representa mayor peligro para la salud) estamos ante condiciones y circunstancias laborales que tampoco son idóneas. Por ello, debemos prestarle atención y en la medida de lo posible, controlar e intervenir para reducir y evitar futuras consecuencias negativas.

Dimensión	Más desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
Doble presencia	38.6%	43.1%	18.3%
Apoyo social superiores	28.7%	39.3%	32%
Apoyo social compañeros	22.4%	42.7%	35%

Doble presencia

Por su repercusión, nos detendremos a analizar la dimensión doble presencia. Estas son las responsabilidades y momentos que exigen compatibilizar las demandas del trabajo junto a las del ámbito doméstico y familiar, llegando a ser esto, en ocasiones, incompatible. Tiene origen en el nivel de autonomía, en la organización de jornadas y horarios, y en la carga de trabajo, entre otros. Son situaciones que pueden ir desde que el horario de entrada al colegio sea incompatible con el de incorporación al trabajo; a que las jornadas y días laborales hagan imposible el cuidado de una persona dependiente; pasando por turnos que no facilitan mantener vida social.

Aunque el 38.6% están expuestos a la situación más desfavorable, predomina el **43.1% de los trabajadores y trabajadoras expuestos a la situación intermedia**. Recordemos que el 54.4% reconocía *Ser el o la principal responsable y realizar la mayor parte de las tareas domésticas y familiares* junto al 31.9% que afirma *Hacer aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas*. Este hecho dificulta compaginar estos ámbitos y disminuye las posibilidades de conciliación. Para ello, se renuncia a periodos de descanso adecuados y al ocio personal lo que implica que además de ser una importante fuente de estrés, limite las actividades que pueden ayudar a reducirlo.

Al evaluar las preguntas relacionadas con la variable apreciamos dos corrientes generalizadas. Por un lado, aproximadamente la mitad afirma que *Solo alguna vez + Nunca* existen interferencias entre el trabajo y las tareas domésticas y familiares; y por el otro, para estas mismas preguntas, el resto de los y las participantes responden que entre *Algunas veces y Siempre + Muchas veces*.

Por sexo, los niveles de exposición son prácticamente iguales para hombres y mujeres. Por puestos tampoco se aprecian muchas diferencias salvo para los puestos de administración y los técnicos, que presentan mayor vulnerabilidad. Por servicios, destaca en peor situación, muy por encima incluso del índice general, el de Residencia seguido de cerca por Atención Temprana y Rehabilitación Funcional.

<i>¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?</i>	Solo alguna vez + Nunca	53.2%
<i>¿Hay momentos en los que necesitas estar en la empresa y en casa a la vez?</i>	Solo alguna vez + Nunca	52.6%
<i>¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?</i>	Solo alguna vez + Nunca	49%
<i>¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?</i>	Solo alguna vez + Nunca	57.6%

Por sexo, encontramos que se encuentran expuestos a la situación intermedia:

Mujeres: 43.9% Hombres: 40.7%

Apoyo Social Superiores

Es la valoración que se hace de la ayuda recibida por parte de los superiores, si esta es adecuada y si llega en el momento oportuno. De existir problemas al respecto, estos pueden tener raíz en sistemas de organización que no conciben la figura del superior como fuente de apoyo, en la falta de tiempo, de formación o de medios y herramientas.

El **39.3% de los y las participantes se sitúan en esta categoría para la situación intermedia**. Estos además afirman por mayoría que su jefe o jefa inmediatos siempre están dispuestos a escuchar sus problemas. Por sexo, apenas detectamos diferencias; por puestos, recalcar que son los técnicos y técnicas sanitarios los que evidencian encontrarse en peor situación mientras que son los administrativos quienes mejor valoran el apoyo recibido. Con el propósito de garantizar el anonimato, no podemos valorar esta dimensión para cada servicio.

<i>¿Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?</i>	Siempre + Muchas veces	73.9%
<i>¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?</i>	Siempre + Muchas veces	61.8%
<i>¿Tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?</i>	Siempre + Muchas veces	44.7%
	Algunas veces	30.9%

Por sexo, encontramos que se encuentran expuestos a la situación intermedia:

Mujeres: 39.5% Hombres: 39%

Apoyo Social de compañeros

Es la valoración que se realiza de la ayuda y el apoyo que proviene de los compañeros y compañeras para realizar el trabajo. Además de las características personales (comentábamos en un principio son moduladoras) la influencia más o menos positiva del apoyo social sobre la salud del trabajador o trabajadora va a depender de las políticas de gestión de recursos humanos y/o de las metodologías de trabajo. De esta manera, influirá si se fomenta la competitividad o la cooperación y el trabajo en equipo; si se trabaja de forma individual o coordinada; si se asignan tareas, horarios, ascensos, etc. sin criterios definidos, etc.

Resulta muy positivo para esta variable que al preguntarles acerca de si reciben apoyo y ayuda de sus compañeros y compañeras en la realización del trabajo, la gran mayoría reconozca que *Siempre* y *Muchas veces*. *No obstante*, el **42.7% se ubica en la situación intermedia** y de nuevo, no se aprecian diferencias significativas en cuanto al sexo. Por puestos las circunstancias más desfavorables son las que afrontan los técnicos y técnicas junto a los empleados de mantenimiento y servicios domésticos, siendo por servicios el más afectado Centro Educativo y el menos, Atención Temprana y Habilitación Funcional.

¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	Siempre + Muchas veces	72.5%
<i>¿Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?</i>	Siempre + Muchas veces	69.2%
<i>¿Tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?</i>	Siempre + Muchas veces	46.7%
	Algunas veces	37.4%

Por sexo, encontramos que se encuentran expuestos a la situación intermedia:

Mujeres: 42.2% Hombres: 44.1%

Hasta el momento hemos comentado las variables con mayor proporción de trabajadores y trabajadoras expuestos a la situación más desfavorable (en las que puede llegar a verse afectada la salud de los y las participantes, de color rojo) y las dimensiones donde la mayor parte de estos se sitúan en la situación intermedia (de color amarillo). A continuación vamos a valorar las circunstancias donde predomina el número de personas ubicadas en la **situación más favorable** por lo que en adelante, **fijaremos nuestra atención en las zonas señalizadas de color verde.**

Estas evidencian a través de las distintas variables evaluadas, qué condiciones se acercan a los niveles más óptimos, afectando positivamente a la salud y el bienestar de las personas trabajadoras. Es importante conocer cómo se producen y perpetúan para así, continuar fomentándolas, ofreciendo a las organizaciones la oportunidad de valerse de sus múltiples ventajas y beneficios.

L. Influencia

Es el margen de autonomía del que dispone la persona para tomar las decisiones que afectan a la realización de su trabajo tales como qué tareas tiene que llevar a cabo y como hacerlas. A mayores niveles de influencia, mayores posibilidades de desarrollo. La autonomía a la hora de trabajar conlleva que aumente la implicación, la responsabilidad y la motivación.

El **39.9% de los trabajadores y trabajadoras** de las entidades de Plena inclusión Extremadura está expuesto a la **situación más favorable** y entre ellos, son los hombres los más beneficiados.

Las preguntas relacionadas muestran que, cuando se cuestiona la influencia sobre el ritmo, cómo realizar el trabajo y qué hacer, aproximadamente la mitad responde que *Siempre + Muchas veces*. Misma respuesta se obtiene para evaluar la influencia sobre las decisiones, pero en porcentaje algo menor.

Prestando atención a los puestos, es notable que los cargos de dirección se situaron casi en su totalidad en la mejor de las situaciones (no debemos obviar que entre sus funciones recae la toma de decisiones). En cuanto a los servicios, aunque no con tanta rotundidad, predominan los porcentajes obtenidos para Administración, Servicios Generales y Auxiliares y Centro Ocupacional.

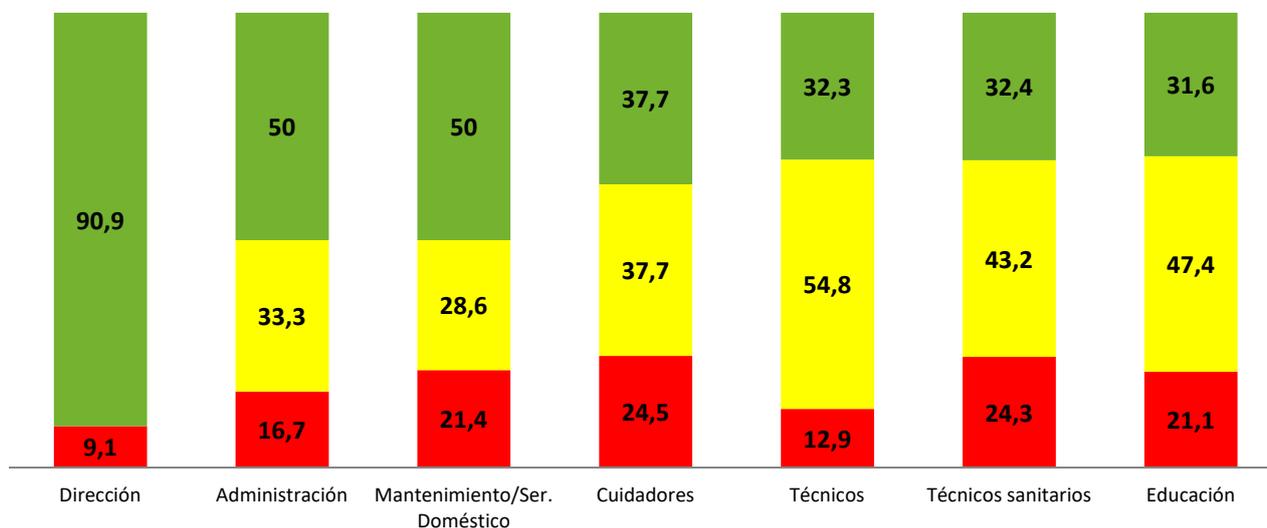
Por sexo, encontramos que se encuentran expuestos a la situación más favorable:

Mujeres: 35.2% Hombres: 54.2%

¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	Siempre + Muchas veces	45.1%
¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	Siempre + Muchas veces	39.8%
¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	Siempre + Muchas veces	53.8%
¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	Siempre + Muchas veces	49.2%

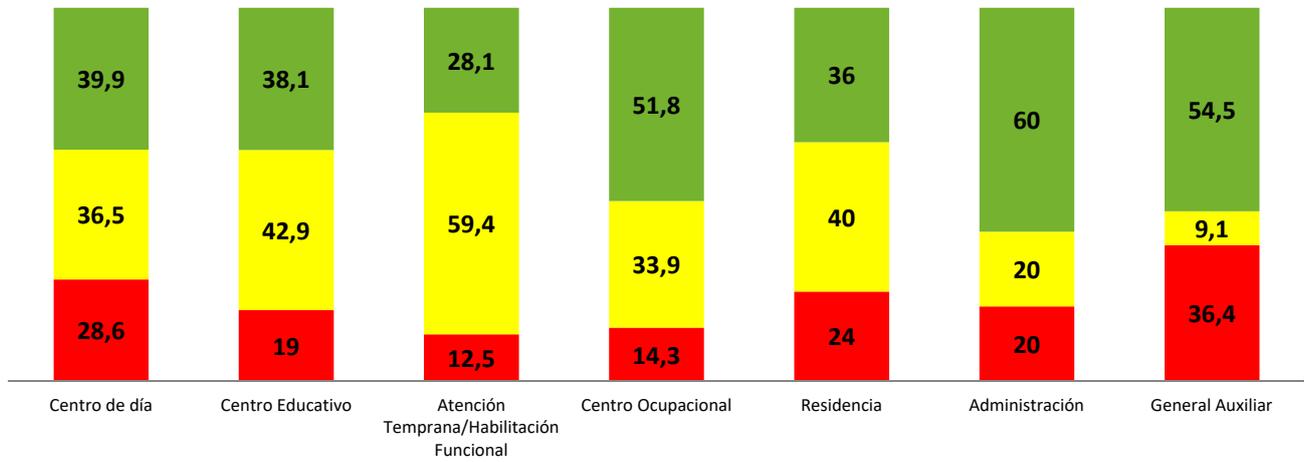
Influencia por puestos

■ Desfavorable ■ Intermedia ■ Favorable



Influencia por servicios

■ Desfavorable ■ Intermedia ■ Favorable



M. Sentimiento de grupo

Es el sentimiento de formar parte de un grupo junto al resto de compañeros y compañeras con los que trabajamos. Comprende sentirnos identificados, compartir experiencias, emociones y metas. Es tal su relevancia que Maslow¹⁰ en su Teoría de la Pirámide de las Necesidades Humanas ubicaba la necesidad de pertenencia a un grupo como la tercera más importante de las necesidades humanas, solo por detrás de las necesidades básicas y de seguridad.

Los niveles de exposición muestran que el grueso de las personas evaluadas se sitúan entre la **situación más favorable (51,6%)** y en menor medida, en la situación intermedia (29.9%).

No obstante alrededor del 80% mantiene que *Siempre + Muchas veces* tienen buen ambiente de trabajo y se ayudan entre ellos y ellas, y el 72% manifiestan explícitamente que *Siempre + Muchas veces* sienten que forman parte de un grupo.

No se dan diferencias importantes por sexos, mientras que por puestos observamos que se dan sentimientos mayores de pertenencia entre los puestos de administración y los de cuidadores y cuidadoras. En los servicios, se lleva la mejor nota con un 63% el de Generales y Auxiliares, seguido de Administración.

¿Tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	Siempre + Muchas veces	81.7%
<i>¿Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?</i>	Siempre + Muchas veces	72.4%
<i>¿Os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?</i>	Siempre + Muchas veces	80.9%

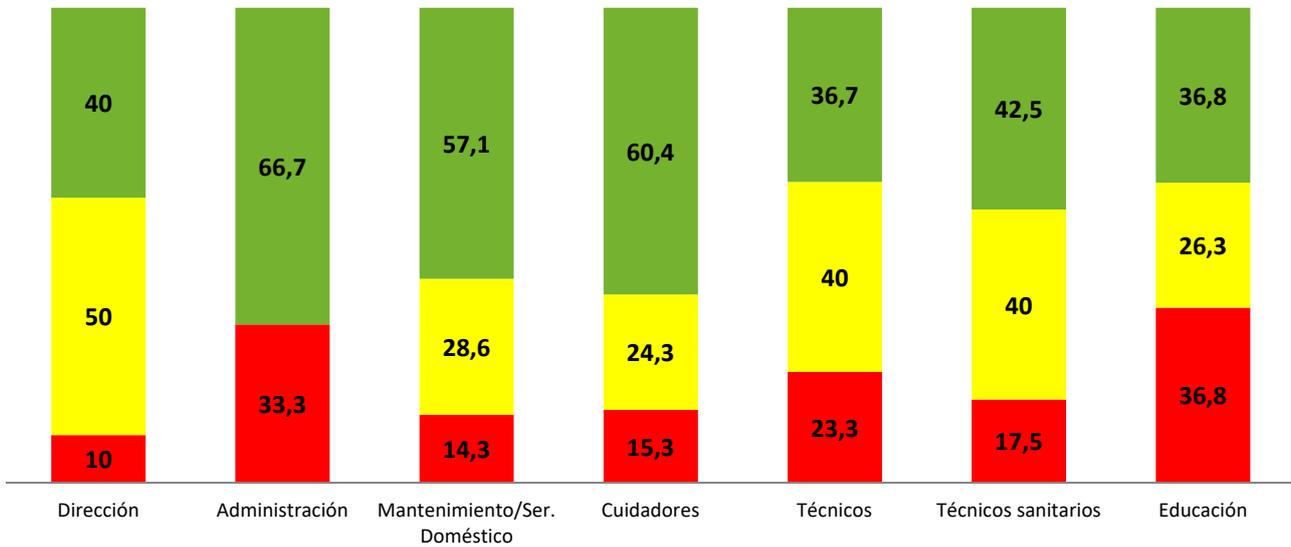
Por sexo, encontramos que se encuentran expuestos a la situación más favorable:

Mujeres: 51.4% Hombres: 52.5%

¹⁰ Maslow, A. H. (1954). Motivación y personalidad.

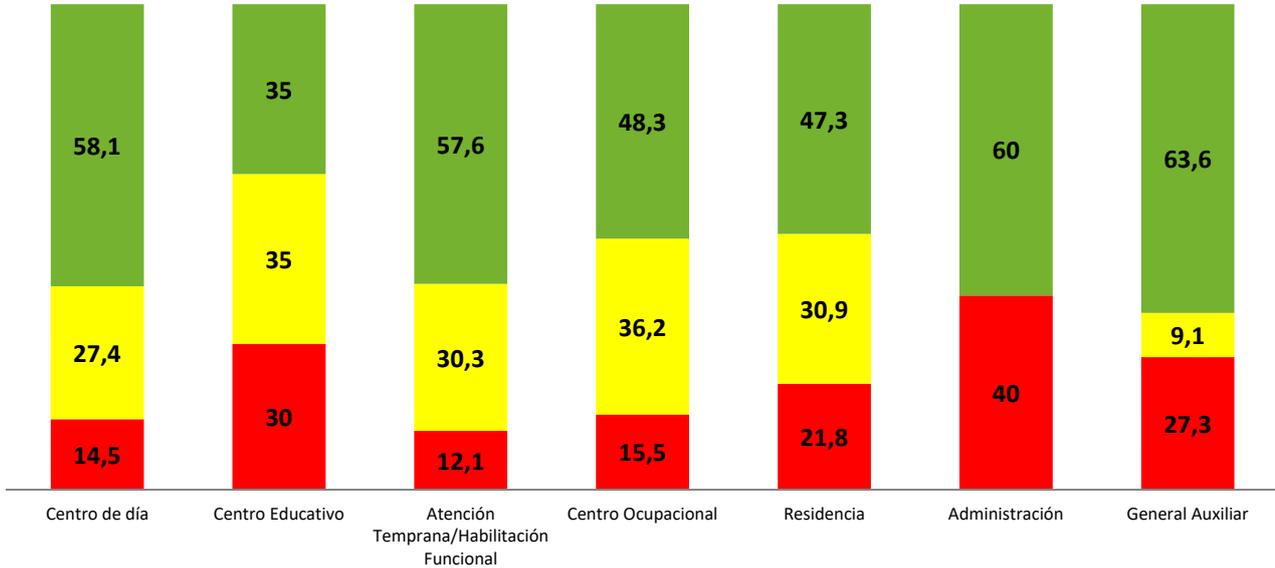
Sentimiento de grupo por puestos

■ Desfavorable ■ Intermedia ■ Favorable



Sentimiento de grupo por servicios

■ Desfavorable ■ Intermedia ■ Favorable



N. Justicia

Son las percepciones de los trabajadores y trabajadoras respecto a si son tratados por igual en el trabajo. Está estrechamente relacionado con las razones y motivos en los que basan los superiores las decisiones que afectan directamente a los y las profesionales.

El **62.4% se encuentra en la situación más favorable**. Las preguntas relacionadas muestran que las cotas mayores de respuesta se distribuyen entre *En gran medida + En buena medida* y *En cierta medida* cuando se pregunta sobre la resolución de conflictos, el reconocimiento, la consideración de las propuestas y el reparto de tareas.

Por sexos, cobran ventaja para esta dimensión los trabajadores masculinos y por puestos, prácticamente el 100% de dirección se encuentra en la situación más favorable, seguidos de administración y mantenimiento y servicio doméstico. Por último, por servicios, destacan positivamente los Servicios Generales Auxiliares, Administración y Centro Ocupacional.

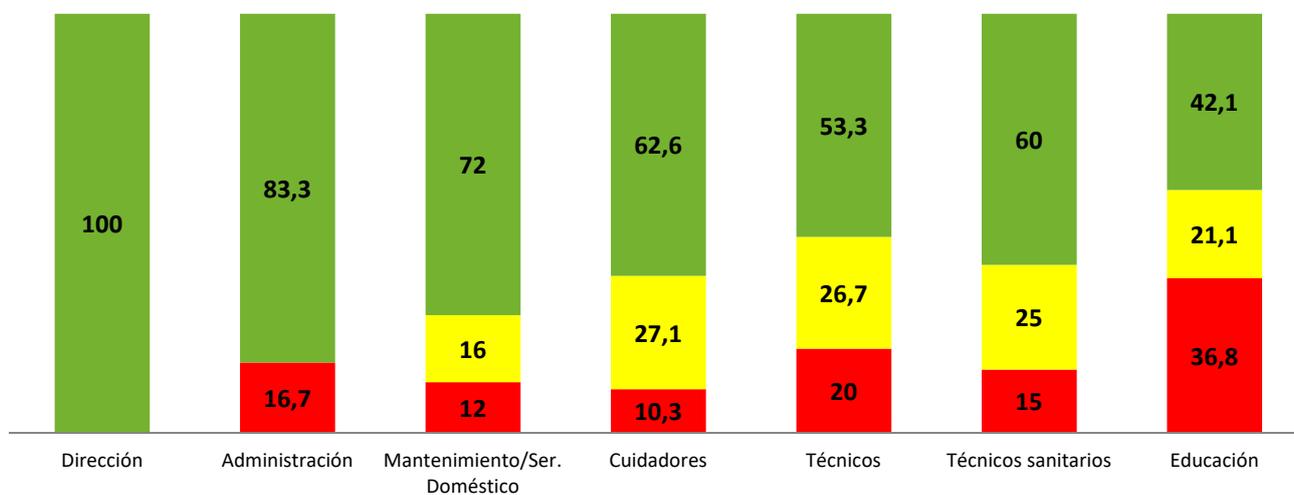
¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	En gran medida + En buena medida	39.8%
	En cierta medida	38.2%
¿Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	En gran medida + En buena medida	36.9%
	En cierta medida	34.4%
¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	En gran medida + En buena medida	35%
	En alguna medida + En ninguna medida	34.2%
¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	En gran medida + En buena medida	42.9%
	En cierta medida	32.7%

Por sexo, encontramos que se encuentran expuestos a la situación más favorable:

Mujeres: 59.2% Hombres: 74.4%

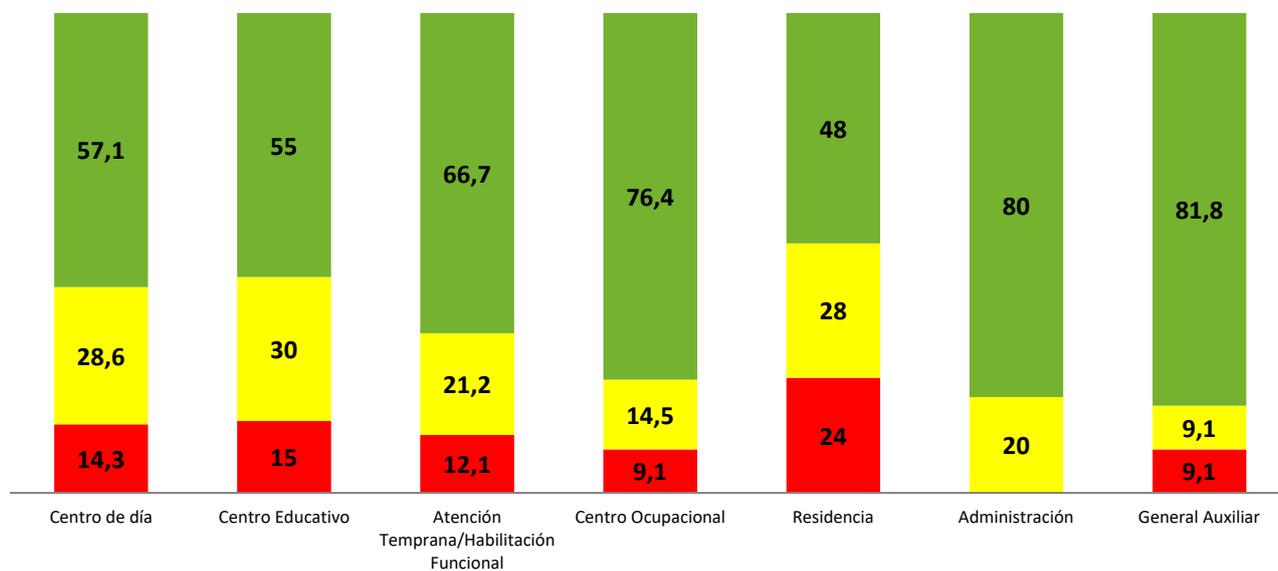
Justicia por puestos

■ Desfavorable ■ Intermedia ■ Favorable



Justicia por servicios

■ Desfavorable ■ Intermedia ■ Favorable



O. Posibilidades de desarrollo

Son las oportunidades reales que ofrece el trabajo a los y las profesionales para poder poner en práctica sus conocimientos y destrezas, y a su vez, progresar y aprender aplicando nuevas habilidades adquiridas.

Tiene relación directa con la organización del trabajo y su naturaleza. Este puede fomentar la creatividad y/o permitir realizar tareas diferentes, o por el contrario, ser rutinario y monótono.

El **67.9% de nuestros y nuestras trabajadores se encuentran en la situación más favorable** respecto a las posibilidades de desarrollo. Entre otros, responden que *En gran medida* y *En buena medida* su trabajo les permite aplicar conocimientos y habilidades y aprender cosas nuevas.

La proporción de personas trabajadoras expuestas a las condiciones más positivas son prácticamente iguales para ambos sexos y comprende el 100% de los puestos relacionados con la administración, seguidos de cerca por los de educación y dirección. En general todas las categorías que agrupan puestos presentan buenos resultados salvo mantenimiento y servicio doméstico. Podemos observar no solo cifras inferiores, sino que una porción importante de estas categorías se sitúan en situación desfavorable.

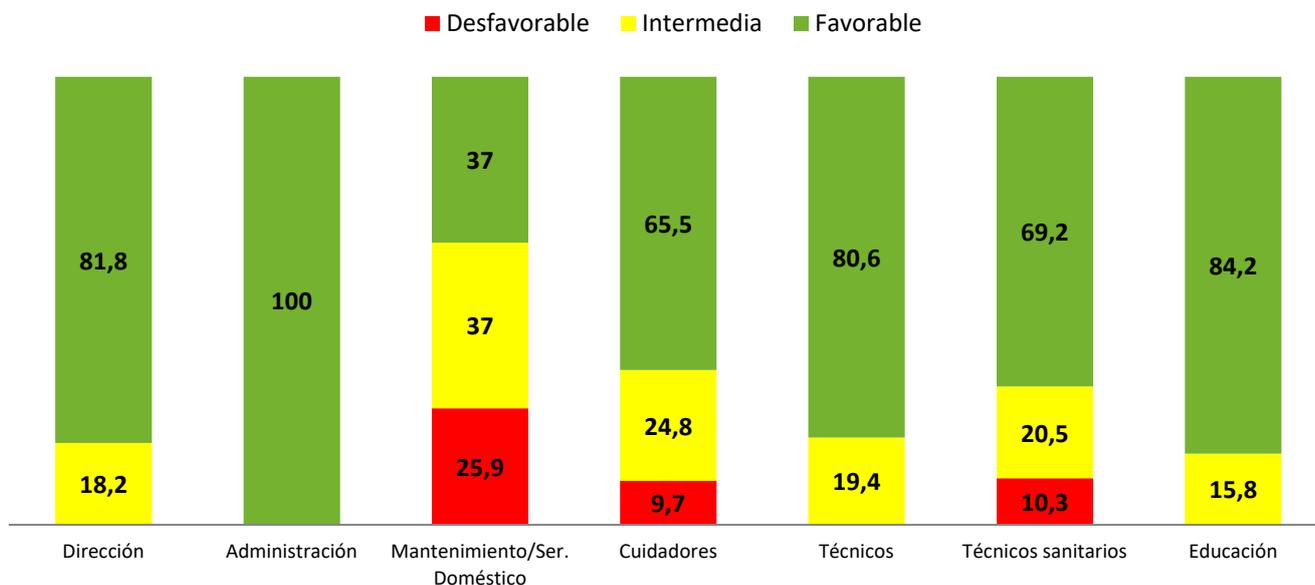
El análisis detallado de los servicios denota que los mejores pronósticos son para Administración con el 100% del personal en la mejor situación, Atención Temprana y Habilitación Funcional y Centro Ocupacional mientras que son Residencia y Servicios Generales y Auxiliares (este último presenta cifras importantes) los que posee mayor número de trabajadores y trabajadoras en situación desfavorable.

<i>¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?</i>	En gran medida + En buena medida	77.2%
<i>¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?</i>	En gran medida + En buena medida	74.1%
<i>¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?</i>	En gran medida + En buena medida	69.1%
<i>¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?</i>	En gran medida + En buena medida	85.3%

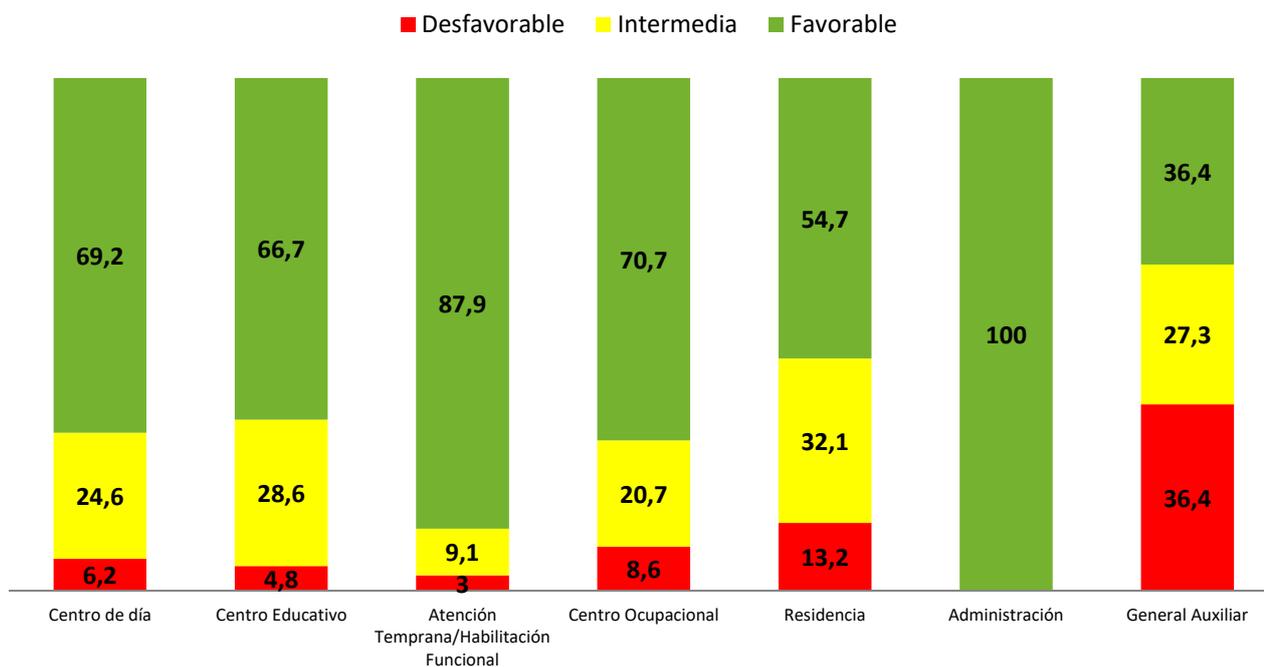
Por sexo, encontramos que se encuentran expuestos a la situación más favorable:

Mujeres: 68.6% Hombres: 65.5%

Posibilidades de desarrollo por puestos



Posibilidades de desarrollo por servicios



P. Sentido del trabajo

Son los valores asociados al trabajo, distintos del hecho de tener un empleo y obtener ingresos. Estos valores pueden ser la importancia y utilidad que le damos a las tareas que realizamos, la repercusión de los resultados, influir positivamente en la vida de otras personas, el significado que posee para nosotros y nosotras aquello que hacemos, etc. El sentido del trabajo es un importante factor de protección frente al resto de variables estresantes, pero si este es bajo, es una importante fuente de estrés y fatiga.

Por ello, la valoración que hacen los y las participantes donde **el 86.1% se ubica en la situación más favorable**, es un dato de especial relevancia. Esto no excluye que puedan estar afectados por otras variables (puedes estar implicado con el servicio que prestas mientras existen condiciones que afectan negativamente a tu salud) pero sí que estarán más protegidos frente a otras situaciones. No debemos pasar por alto la importancia que posee que para los trabajadores y trabajadoras que prestan servicio a personas con discapacidad intelectual y del desarrollo, su trabajo posea tantísimo sentido.

Las preguntas reflejan que casi el total de los trabajadores y trabajadoras encuestados de Plena inclusión Extremadura se sienten comprometidos y comprometidas con su profesión y realizan tareas que tienen sentido e importancia.

Los datos segregados revelan que son las mujeres las que en mayor número presentan la mejor de las condiciones para el sentido del trabajo. Por puestos, todos los resultados son positivos pero destacan, por orden, administración, dirección, educación. Aunque presentan también buenas cifras en situación favorable, hay que destacar la presencia de personas para la situación desfavorable (nula en el resto de puestos) para mantenimiento y servicio doméstico, y cuidadores y cuidadoras.

Por servicios, Administración cuenta con el 100% en situación favorable, y junto a este sobresalen Centro Educativo y Atención Temprana y Habilitación Funcional. De nuevo se debe hacer hincapié en el porcentaje de trabajadores de Servicios Generales y Auxiliares que se hallan en situación de riesgo para su salud.

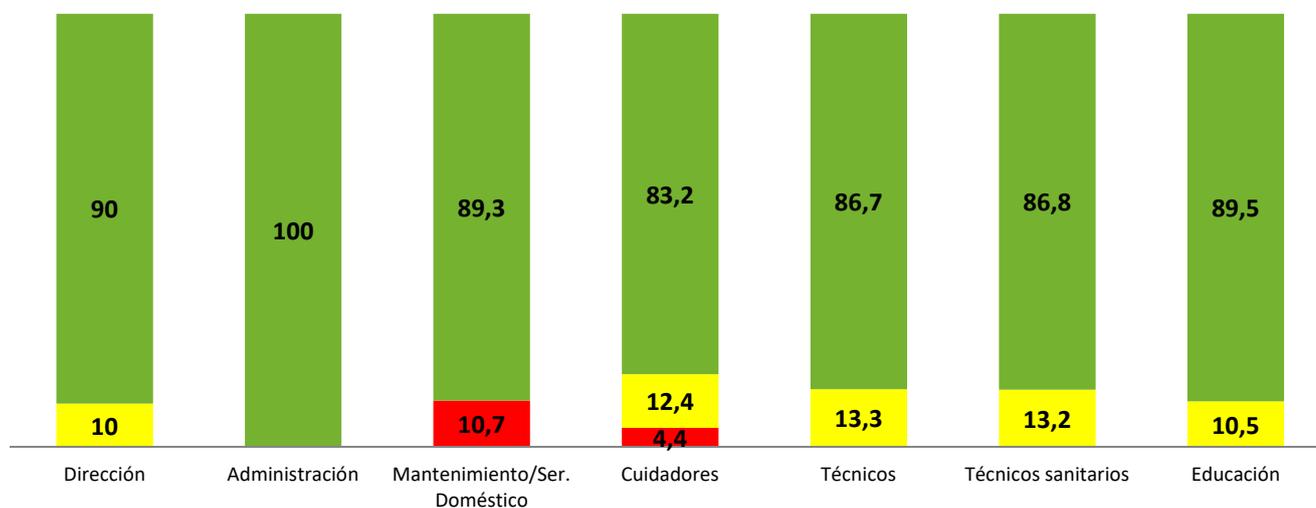
<i>¿Tus tareas tienen sentido?</i>	En gran medida + En buena medida	92.8%
<i>¿Las tareas que haces te parecen importantes?</i>	En gran medida + En buena medida	93.9%
<i>¿Te sientes comprometido con tu profesión?</i>	En gran medida + En buena medida	94.8%

Por sexo, encontramos que se encuentran expuestos a la situación más favorable:

Mujeres: 90.3% Hombres: 72.9%

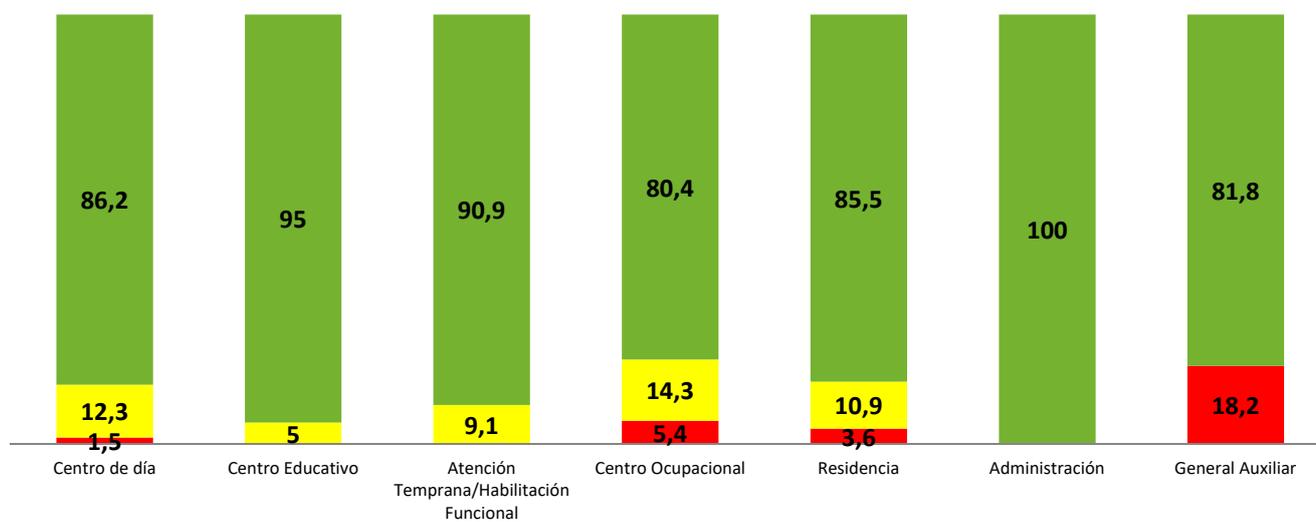
Sentido del trabajo por puestos

■ Desfavorable ■ Intermedia ■ Favorable



Sentido del trabajo por servicios

■ Desfavorable ■ Intermedia ■ Favorable



Q. Confianza vertical

Es la seguridad y garantía que tiene la dirección respecto a los trabajadores y trabajadoras, y éstos respecto a la dirección, en que ambos actuaran de forma competente y adecuada. Implica por ejemplo, que la información sea fiable por parte de la dirección y que los empleados y empleadas puedan expresar su opinión.

En general, **un 87.7% de los y las evaluados se localizan en la situación más favorable** y junto a esto, la mayor parte de sus respuestas se reparten entre *En gran medida + En buena medida* y *En cierta medida* para la valoración de la confianza de dirección en los trabajadores y trabajadoras, la fiabilidad de la dirección, y en menor medida, la libertad de expresión de emociones y opiniones de los y las profesionales.

Por sexos, predominan en situación más ventajosa los hombres, y el análisis de puestos está encabezado, para las condiciones más beneficiosas, por los de dirección con un 100%, sucedido por los de mantenimiento y servicio doméstico. La proporción inferior la encontramos entre los puestos relacionados con educación.

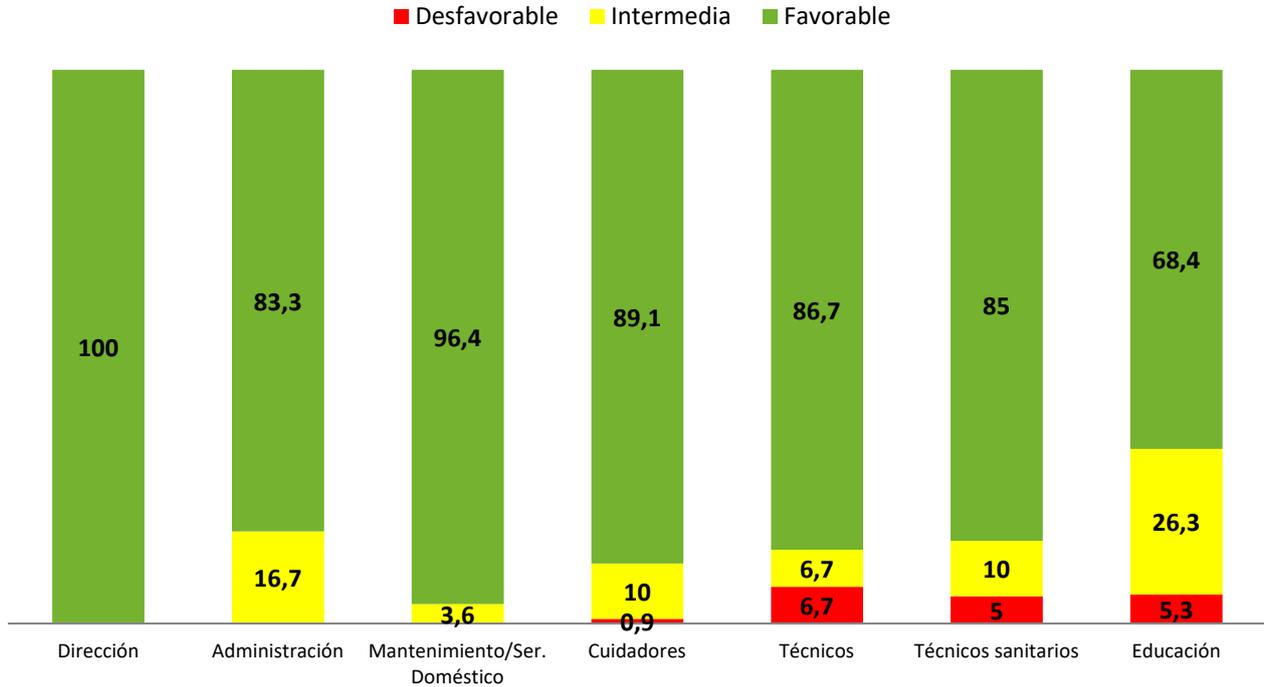
Por servicios, destacar las puntuaciones máximas de Administración y Servicios Generales y Auxiliares junto a las de Centro Ocupacional y Residencia.

¿Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	En gran medida + En buena medida	60%
	En cierta medida	27,2%
¿Te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	En gran medida + En buena medida	64.2%
	En cierta medida	22,8%
¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	En gran medida + En buena medida	49.8%
	En cierta medida	25,9%

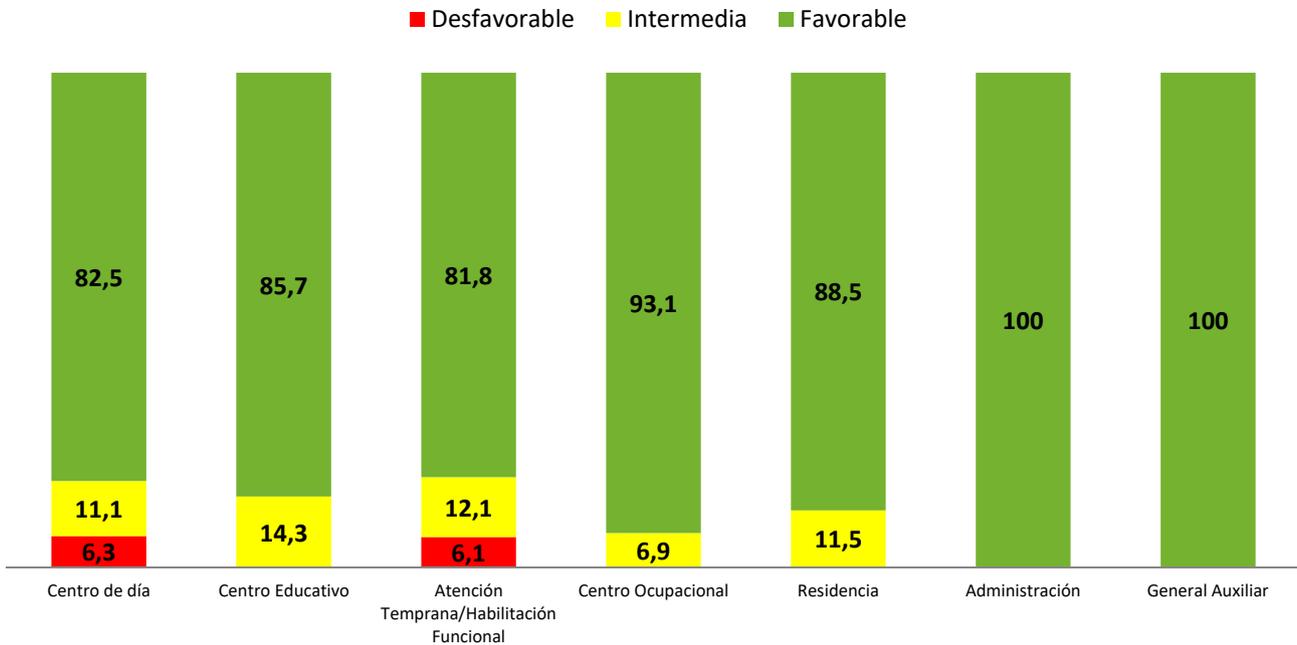
Por sexo, encontramos que se encuentran expuestos a la situación más favorable:

Mujeres: 86.3% Hombres: 91.7%

Confianza vertical por puestos



Confianza vertical por servicios



R. Reconocimiento

Es la valoración, el respeto y el trato justo que reciben los y las profesionales por parte de la dirección. Comprende acciones que demuestren el valor y trato justo a través de promociones justificadas, horarios justos, compensaciones (en tiempo y en salario), reconocimientos verbales, etc.

Para esta dimensión podemos observar que un **88% de los trabajadores están en la situación más favorable**. En las preguntas con las que evaluamos el reconocimiento, son mayores los porcentajes en la opción *En gran medida + En cierta medida* al interrogar por si consideran que reciben un trato justo y consideran que la dirección los respeta en su trabajo.

En cuanto al sexo, los valores no difieren, y por puestos, aunque los porcentajes que enclavan a las personas evaluadas en la situación más ventajosa no descienden del 75%, sobresalen los de dirección (100% de trabajadores y trabajadoras) junto a los de mantenimiento y servicio doméstico y cuidadores y cuidadoras. Hay que poner cuidado en la porción del 16.7% de trabajadores y trabajadoras con tareas administrativas que obtienen índices desfavorables.

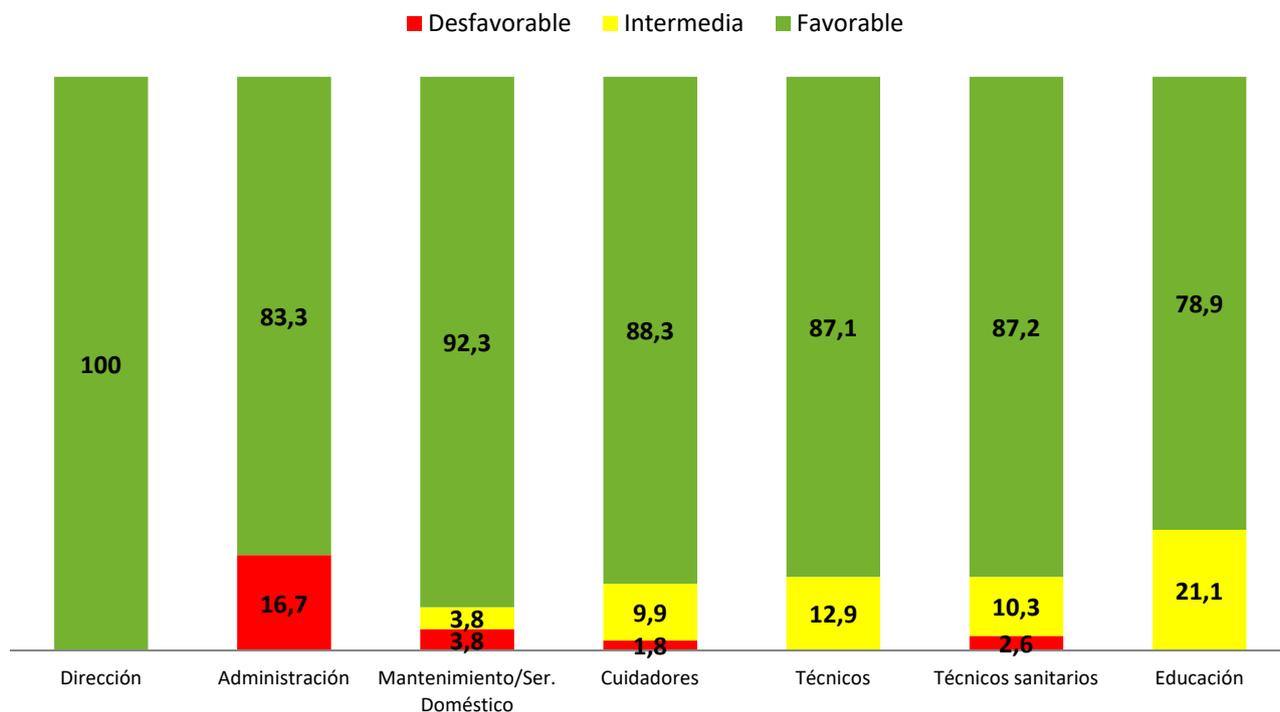
Los servicios con mejores perspectivas y con el 100% de trabajadores son General y Auxiliar y Administración. Tras ellos, Centro Ocupacional aunque en general, podemos hablar de resultados muy favorables.

¿Tu trabajo es valorado por la dirección?	En gran medida + En buena medida	52.2%
	En cierta medida	27,5%
¿La dirección te respeta tu trabajo?	En gran medida + En buena medida	65.3%
	En cierta medida	22,6%
¿Recibes un trato justo en tu trabajo?	En gran medida + En buena medida	67.9%
	En cierta medida	20.6%

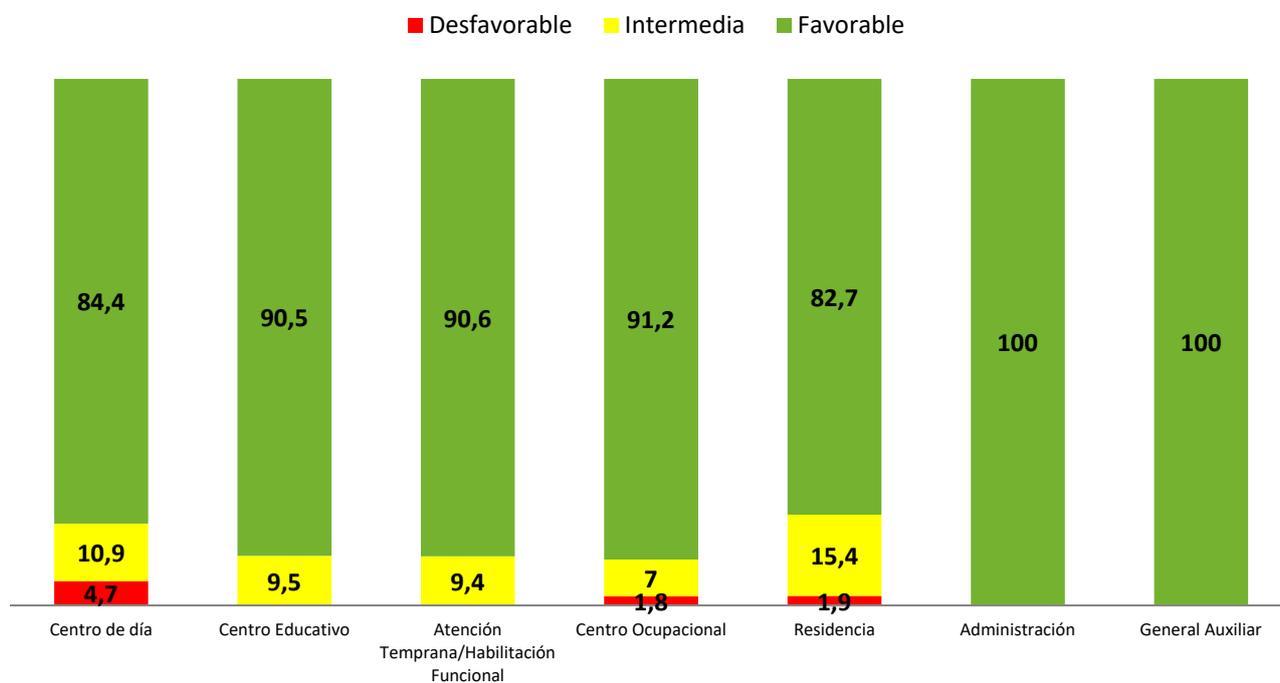
Por sexo, encontramos que se encuentran expuestos a la situación más favorable:

Mujeres: 88.5% Hombres: 86.4%

Reconocimiento por puestos



Reconocimiento por servicios



6. Conclusiones

El método “Istas CoPsoQ istas21 versión 2” nos ha permitido conocer cómo influyen diversas condiciones psicosociales, presentes en el lugar de trabajo, sobre la salud de los y las profesionales de Plena inclusión Extremadura que día a día, trabajan en las entidades. Junto a ello, la información obtenida sobre las distintas condiciones sociodemográficas y sociolaborales nos han ayudado a tener una imagen detallada acerca del conjunto de trabajadores y trabajadoras.

En general, predominan las **mujeres** y como hemos podido observar, son las que en su amplia mayoría se encuentran, para gran parte de las variables, en **situación más desfavorable**. Podemos por lo tanto afirmar que son ellas las que presentan mayor vulnerabilidad y pueden ver afectada su salud con mayor probabilidad. En concreto, las dimensiones para las que presentan la exposición más nociva son:

- Exigencias cuantitativas
- Ritmo de trabajo
- Exigencias emocionales
- Exigencias de esconder emociones
- Conflicto de rol
- Claridad de rol
- Previsibilidad
- Inseguridad sobre el empleo
- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

Para el **conjunto de trabajadores y trabajadoras**, hayamos que se da una serie de variables en las que se ubican en la situación más desfavorable proporciones mayores al 50%. Es por ello que las medidas preventivas y correctivas, para tales casos, han de estas dirigidas al conjunto de las plantillas. Estas son el **ritmo de trabajo y las exigencias emocionales**.

No obstante, observamos como existen dimensiones que afectan a todos los puestos, salvo a uno como excepción. Es el caso de las **exigencias cuantitativas**, que afecta a todos salvo a cuidadores; de **conflicto de rol**, que no afecta a los puestos relacionados con administración; o **inseguridad sobre el empleo e inseguridad sobre las condiciones de trabajo** que no repercuten negativamente sobre dirección. En tales situaciones, también se hace necesaria la intervención contemplando las salvedades comentadas.

Entre los puestos analizados, consideramos que necesitan especial mención e interés por hallarse en mayor número de dimensiones con un porcentaje importante de profesionales en situación desfavorable, los **puestos** relacionados con la **educación** (profesores, maestros, docentes, etc.) y los **técnicos** (trabajadores sociales, orientadores, educadores sociales, pedagogos, psicomotricistas, etc.)

Por servicios, hallamos que **Residencia** presenta la **situación más adversa** para mayor número de variables. En el polo opuesto se encuentra **Administración**, es decir, es el servicio que presenta con mayor frecuencia un número de trabajadores más amplio en la **situación más favorable**.

Por último, no podemos pasar por alto la importancia de aquellas dimensiones psicosociales evaluadas para las que se encuentra un porcentaje mayor de personas trabajadoras en **situación más favorable**. Estas van a suponer un importante factor de protección frente a condiciones adversas por lo que deben conocerse y fomentarse.

Para el **conjunto de las personas trabajadoras**, hablamos de **sentido del trabajo, confianza vertical, reconocimiento y justicia**. Para cada una de ellas, en **todos los puestos** se concentra el mayor número de trabajadores y trabajadoras **en la mejor de las situaciones**.

De cerca, les sigue **posibilidades de desarrollo**, que cuenta como excepción el personal de mantenimiento y de servicio doméstico en donde se concentra la mayor porción de trabajadores y trabajadoras en la situación intermedia.

7. Orientaciones preventivas

A continuación, se repasan posibles medidas preventivas que nos permitirían intervenir sobre las condiciones psicosociales que acorde a nuestro estudio, podrían llegar a dañar la salud de los trabajadores y trabajadoras. Muchas de ellas son genéricas pues el diseño de un adecuado plan de acción pasaría por, para cada entidad, realizar una supervisión más exhaustiva de los resultados y un análisis sobre su posible origen, discusión en la que han de estar involucrados representantes de todos los agentes implicados (trabajadores y trabajadoras, dirección y técnico o técnica del servicio de prevención).

Las características propias de este tipo de riesgo, junto a la naturaleza de las tareas que nos ocupan, conllevan que estemos, más si cabe, en la obligación de adoptar dos tipos de medidas preventivas.

La primera se enfoca sobre el origen de los factores psicosociales que están suponiendo actualmente un riesgo para nuestras y nuestros trabajadores. Estas medidas, aunque puedan resultar más complejas y supongan obtener resultados a largo plazo, tienen un carácter más estable y duradero.

Las segundas se emplean para intervenir sobre aquellas condiciones que, por estar asociadas a la naturaleza del trabajo en sí, son inalterables. En tal caso, se ha de intervenir junto al profesional o la profesional y dotarlos de habilidades y recursos que contribuyan a afrontar condiciones perniciosas y modere los efectos perjudiciales y los daños. Por consiguiente, adoptamos medidas de protección que, en su mayoría, se tratan de acciones formativas e intervenciones específicas que han de ser complementarias a las anteriores.

A. Ritmo de trabajo y Exigencias cuantitativas

El ritmo de trabajo está estrechamente relacionado con las exigencias cuantitativas, es decir, con las exigencias psicológicas que provoca el trabajo excesivo. Por tanto, las medidas preventivas dirigidas al origen de cualquiera de las dimensiones, van a influir sobre ambas.

Es primordial el control de los tiempos, la distribución de las tareas y la capacitación de la persona que las desarrolla. Algunas de las medidas a aplicar serán:

- Evaluar qué tareas corresponden para cada puesto, hacer una estimación del tiempo y aptitudes que requieren. ¿Están distribuidas equitativamente?, ¿dispone la persona de los medios adecuados?, ¿la persona responsable de llevarla a cabo está correctamente capacitada y formada?
- Planificaciones adecuadas, acordes al volumen y dificultad de las tareas. Estas deben establecerse sobre el 70% de la jornada, reservando un 30% del tiempo disponible para imprevistos.

- Formación relacionada con la Gestión del Tiempo que permita mejoras en la planificación, definir y centrarse en funciones prioritarias, e identificar y erradicar los “ladrones de tiempo”¹¹; la Toma de Decisiones, que mejore nuestra capacitación y evite que estas supongan una carga y un factor estresante, reduciendo sus efectos; y la Gestión del Estrés, que modere las consecuencias que atrae las exigencias psicológicas asociadas al volumen de trabajo y faculte a los trabajadores para diseñar sus propias estrategias.

B. Exigencias emocionales

Son fruto de la implicación y el compromiso de los trabajadores y trabajadoras que prestan atención a personas. Esta labor es gratificante (así lo trasladan en los resultados obtenidos respecto a la variable Sentido del trabajo) pero supone además hacer frente a situaciones con alta carga emocional que requieren entender emociones y sentimientos que pueden ser transferidos. Por todo esto, y porque el origen es inalterable, las acciones van a comprender medidas de protección dirigidas a la organización de los tiempos, concretamente de los descansos, y al entrenamiento de habilidades personales que suplan los efectos perjudiciales sobre cada trabajador y trabajadora.

- Periodos de descanso ajustados y con frecuencias adecuadas que permitan la recuperación. Es más productivo establecer periodos cortos y frecuentes que, una vez provocada la fatiga intensa, tomar un largo descanso dónde será mucho más complicado alcanzar la recuperación. Estos, en general, aumentan el rendimiento ya que ante fatiga intensa disminuyen los niveles de atención, la capacidad para tomar decisiones y compromete la regulación emocional, provocando, por ejemplo, que estemos más irascibles. Es importante disponer además de un lugar tranquilo libre de distracciones para desconectar y que el tiempo sea efectivo.
- Formación en Asertividad y Comunicación, con el objetivo de velar por nuestros derechos y manifestarlos, respetando los de los demás; Habilidades Sociales que faciliten la comunicación y manejo de situaciones complicadas; protocolos de actuación que dicten cómo proceder ante imprevistos; “Grupos de Apoyo” donde compartir experiencias, que facilite la expresión de emociones y en conjunto, contribuyan con propuestas de mejoras al desempeño.

C. Conflicto de rol:

El conflicto de rol supone exigencias contradictorias y conflictos de carácter profesional y ético. En nuestro caso, las personas participantes destacan el hecho de tener que hacer ciertas cosas de una forma, cuando en gran medida consideran que podría hacerse de otra; y que se encuentran ante aspectos que no son igualmente aceptados

¹¹ Se definen como el conjunto de circunstancias (externas e inherentes a la persona) que exceden la capacidad de control del individuo. Por ejemplo: falta de objetivos, teléfono, interrupciones, falta de motivación, etc.

por todos y todas. Ante ello es primordial establecer políticas que faciliten la expresión de las opiniones y márgenes de autonomía destinados a un mayor control sobre sus tareas por parte de los trabajadores y trabajadoras.

- Contar con la participación y opinión de los trabajadores. Una acción sería la creación de “Grupos de Mejora” que cuente con la asistencia de trabajadores y trabajadoras voluntarios de todas las escalas y servicios, lugar donde trasladar los problemas y proponer soluciones. Otra propuesta es disponer de un buzón anónimo donde manifestar desacuerdos y problemas de índole más general. Lo importante sería para tal caso, que la dirección comunicara a través de circulares periódicas (por ejemplo, trimestrales), qué medidas pueden ayudar ante las sugerencias recogidas.
- Procedimientos flexibles que permitan margen de maniobra individual para que puedan seleccionar qué procedimientos consideran más adecuados, qué tareas son realmente necesarias, etc. Esto está estrechamente relacionado con la existencia de espacios donde puedan expresar su opinión. Facilita la creatividad individual, aumenta la eficacia, la implicación, una mejor administración del tiempo y ser consecuente con los resultados.

D. Inseguridad sobre el empleo

Para esta variable, en concreto, predomina la inseguridad sobre si volverán a encontrar trabajo si los despiden. Se propone:

- La organización debe ofrecer, en la medida de lo posible y en base a la ley, condiciones dignas donde se respete la antigüedad, los contratos se correspondan con el trabajo que realmente realiza el trabajador, las cotizaciones permitan el acceso a prestaciones justas, entre otros. No obstante, debemos ser cautelosos ya que a veces parte de estas decisiones no dependen de la dirección.
- Respecto al trabajador y trabajadora podemos aumentar su autoestima a través del reconocimiento (por parte del supervisor directo o dirección, tanto verbal como a través de compensaciones en tiempo, días de descanso y/o facilidades, por ejemplo). El fin es que desarrolle mayor seguridad y modifiquen las creencias que les llevan a afirmar que quizás no volverían a encontrar trabajo tras ser despedidos o despedidas.

E. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

Es el grado de preocupación sobre posibles cambios no deseados que afecten a condiciones como el horario, el servicio o departamento, el salario y/o las tareas. Debemos tener presentes que, en ocasiones, no podremos intervenir ante algunos aspectos, como por ejemplo, el salario establecido. No obstante, pueden aplicarse varias propuestas que aumenten los niveles de seguridad tales como:

- Procedimientos para aplicar cambios conocidos por toda la plantilla que reúna criterios conocidos por todos y todas y garanticen la antelación suficiente. Estos deben contemplar el proporcionar apoyos ante, por ejemplo, un cambio de servicio, de tareas y/o de horarios.
- Planes de desarrollo de carreras conocidos, que considere la igualdad de oportunidades y el reconocimiento de logros.
- Vías de comunicación explícitas que eliminen la incertidumbre. En muchas ocasiones se expanden rumores que generan confusión. Esto se previene estableciendo vías formales y constantes de comunicación. La creación de estos canales debe acogerse a las siguientes pautas:
 1. Establecer qué se va a comunicar (tener en cuenta qué les preocupa a los trabajadores y trabajadoras).
 2. Garantizar la comunicación formal y evitar los rumores.
 3. Establecer las vías: email, chats, circulares, tablón de anuncios, etc.
 4. Posibilidad de feedback: consiste en que los trabajadores y trabajadoras puedan manifestar su opinión en base a las diferentes informaciones realizadas.

8. Bibliografía

Acosta, H., Torrente, P., Llorens, S., & Salanova, M. (2015). La confianza es pasión: la relación entre confianza organizacional y el engagement de los equipos. *Revista Latinoamericana de Psicología Positiva*, 2(1), 7-22.

Ander-Egg, E. (2001). *El trabajo en equipo*. Editorial Progreso.

Bilbao, J. P., & Daza, F. M. (2006). NTP 439: El apoyo social. *Barcelona/Madrid*.

Clemente, J., González, M. A., & Galiano, A. (2011). Productividad y empleo I. Organización del trabajo, conciliación y absentismo. *Zaragoza: Consejo Económico y Social de Aragón*.

Daza, F. M. NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral.

FEAPS Castilla y León (2010). *Buenas prácticas en prevención de riesgos psicosociales para puestos de atención directa a personas con discapacidad intelectual*

García, J. (2015). Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas. *Revista Virtual Psicología de la Mente*. Disponible en <https://psicologiaymente.net/psicologia/piramide-de-maslow>.

i Lluís, S. M., Serrano, C. L., Kristensen, T. S., & Martínez, S. V. (2005). NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales. *Notas Técnicas de prevención*.

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

Moncada, S., Llorens, C., Andrés, R., Moreno, N., & Molinero, E. (2014). Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras.

Núñez, M. T. S., Fernández-Berrocal, P., Rodríguez, J. M., & Postigo, J. M. L. (2017). ¿Es la inteligencia emocional una cuestión de género? Socialización de las competencias emocionales en hombres y mujeres y sus implicaciones. *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, 6(15).

Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia. (2017). Los riesgos psicosociales en el Tercer Sector de Acción Social en Euskadi.

Pérez Bilbao, J., & Nogareda Cuixart, C. (1998). NTP 489: Violencia en el Lugar de trabajo. *Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo. Ministerio de trabajo y asuntos sociales*.

Pérez, A. M. (1996). Los significados sociales en torno al trabajo. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 28(1).

Rhnima, A., Richard, P., Núñez, J. F., & Pousa, C. E. (2016). El conflicto trabajo-familia como factor de riesgo y el apoyo social del supervisor como factor protector del agotamiento profesional. *CIENCIA ergo-sum: revista científica multidisciplinaria de la Universidad Autónoma del Estado de México*, 23(3), 205-2018.

Rodríguez Muñoz, M. F., & Nouvilas Pallejá, E. (2007). Conflicto trabajo familia como fuente de estrés: el papel modulador de las atribuciones. *Ansiedad y estrés*, 13.

Vega, M. F. (2005). NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout"(I): definición y proceso de generación.

Vega, M. F. NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout"(II): consecuencias, evaluación y prevención.

Servicio Mancomunado de prevención de Riesgos Laborales de Plena inclusión Extremadura

Avda. Juan Carlos I 47, bloque 5, bajo 8
06800 Mérida (Badajoz)

924 315911

www.plenainclusionextremadura.org

info@plenainclusionextremadura@org

Edita:



Financia:

JUNTA DE EXTREMADURA

Consejería de Educación y Empleo