

Los riesgos psicosociales en el Tercer Sector de Acción Social en Euskadi

Febrero de 2017

Autoría: Ainara Canto e Irama Vidorreta.
Equipo colaborador: Iskandar Cabezas y Nerea Diez.

El Informe *Los Riesgos Psicosociales en el Tercer Sector de Acción Social de Euskadi* es una investigación realizada por el Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia. El Observatorio es un programa de promoción del Tercer Sector promovido por la Diputación Foral de Bizkaia, BBK Fundazioa y Fundación EDE y con la colaboración del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.

bizkaiko hirugarren
sektorearen behatokia

observatorio del
tercer sector de bizkaia

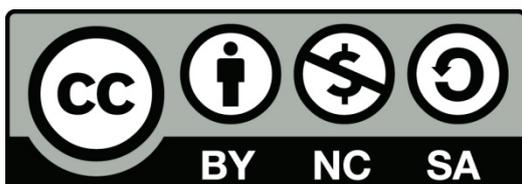


Colabora:



En la [web del Observatorio -www.3sbizkaia.org-](http://www.3sbizkaia.org) es posible acceder tanto a este documento como al resto de publicaciones del Observatorio y descargarlas gratuitamente.

Mediante ellas pretendemos contribuir a la mejora del Tercer Sector, por lo que agradecemos su máxima difusión y autorizamos su distribución, copia y reutilización siempre que se realice sin afán de lucro y se reconozca su autoría.



Índice

PRESENTACIÓN.....	1
1. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.1. ALGUNOS DATOS DE CONTEXTO SOBRE EL TERCER SECTOR SOCIAL DE EUSKADI.....	3
1.2. ALGUNOS DATOS SOBRE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	7
1.3. ¿POR QUÉ ES ESPECIALMENTE IMPORTANTE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL?.....	14
2. FICHA TÉCNICA	19
2.1. OBJETIVOS	19
2.2. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.....	21
2.3. METODOLOGÍA Y PROCESO DE TRABAJO	22
2.4. MARCO CONCEPTUAL	29
2.5. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA.....	33
3. LAS ORGANIZACIONES.....	40
4. LAS PERSONAS QUE TRABAJAN DE FORMA REMUNERADA EN LAS ORGANIZACIONES	45
4.1. LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	46
4.2. FACTORES PSICOSOCIALES	60
4.2.1. Análisis según ítems y dimensiones	60
A) Exigencias psicológicas en el trabajo	60
B) Conflicto trabajo-familia	66
C) Control sobre el trabajo	68
D) Apoyo social y calidad de liderazgo	73
E) Compensaciones del trabajo.....	82
F) Capital Social	87
4.2.2. Análisis global por dimensiones	92
A) Diferencias según perfil del personal remunerado	95
B) Diferencias según características del trabajo	102
C) Diferencias según antigüedad en la organización.....	107
D) Diferencias según características de la organización y ámbitos del sector	110
4.3. SALUD, BIENESTAR Y SATISFACCIÓN	122
5. RESUMEN Y CONCLUSIONES	132
6. EXPERIENCIAS Y BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR Y PROPUESTAS DE ACCIÓN PARA LA PREVENCIÓN	143

6.1. EXPERIENCIAS Y BUENAS PRACTICAS EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR	144
6.2. PROPUESTAS DE ACCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL	163
7. ANEXOS	173
7.1. BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	173
7.2. APUNTES SOBRE LA ELECCIÓN DE LA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN	176
7.3. APUNTES SOBRE EL CUESTIONARIO FINALMENTE UTILIZADO	179
7.4. CUESTIONARIOS DEFINITIVOS.....	185
7.5. APUNTES SOBRE LA APLICACIÓN DEL ISTAS21 EN EL MARCO DE ESTE ESTUDIO	207
7.6. APUNTES SOBRE LA INTERPRETACIÓN DE DATOS	213
7.7. OTROS DATOS DE EXPOSICIÓN A RIESGOS PSICOSOCIALES EN ENTIDADES DEL SECTOR DESAGREGADOS POR ÁMBITO.....	216
7.8. OTROS DATOS DE EXPOSICIÓN A RIESGOS PSICOSOCIALES DIMENSIÓN A DIMENSIÓN E ÍTEMS POR VARIABLES INDEPENDIENTES	219
7.9. ENTIDADES PARTICIPANTES	233

PRESENTACIÓN

Con este estudio se persigue realizar un **diagnóstico de la situación en relación con la incidencia de los riesgos psicosociales en las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social de Euskadi**, un sector que se ve especialmente afectado por ellos y donde, sin embargo, su estudio está insuficientemente desarrollado.

Se entiende por riesgo psicosocial laboral aquel hecho o situación que como consecuencia de la organización del trabajo tiene una alta probabilidad de afectar a la salud de la persona trabajadora y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Entre las consecuencias más frecuentes para la persona trabajadora cabe citar: estrés, violencia, desgaste profesional o síndrome de burnout, insatisfacción, problemas de relación, desmotivación, inseguridad, etc.

Se trata de un trabajo liderado por el **Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia** en colaboración con **HIREKIN**¹, la Asociación Empresarial del Tercer Sector de Intervención Social de Euskadi en el ámbito de la Inclusión Social, conformada por las asociaciones empresariales de los tres Territorios Históricos: AISA (Álava), GIZARDATZ (Bizkaia) y HEDATZEN (Gipuzkoa).

En los últimos años HIREKIN ha establecido colaboraciones, entre otros agentes, con la Escuela de Relaciones Laborales de la Universidad del País Vasco (UPV) y en el marco de esta colaboración, en el año 2014, llevó a cabo un estudio exploratorio sobre la situación en materia de Planes de Prevención y Modelos de Prevención de las entidades del sector. Entre las conclusiones de este estudio destacan: la necesidad de mejorar la intervención y prevención en el ámbito de los riesgos psicosociales, y la necesidad de adaptar los planes de estas entidades a las características propias de la realidad del sector.

En el año 2015 HIREKIN ha trabajado igualmente en la elaboración de un "*Dossier de prevención de riesgos psicosociales en entidades de Intervención social*" y una "*Guía de evaluación de riesgos psicosociales en entidades de intervención social*". Ambos documentos pretenden ser una herramienta de apoyo para planificar correctamente la acción preventiva. El dossier y la guía representan también el punto de partida de esta investigación.

Es importante aclarar que el objeto de estudio de esta investigación trasciende el marco de las organizaciones asociadas a HIREKIN (principalmente vinculadas a la exclusión y la desprotección) incluyendo otras entidades como las que trabajan en la intervención con personas mayores y personas con discapacidad (para más detalle se puede consultar el capítulo dedicado al "objeto de estudio").

El **primer capítulo** detalla los argumentos que justifican la importancia de un trabajo de estas características en el marco del Tercer Sector de Acción Social.

El **segundo capítulo** se dedica a la ficha técnica y en él se detallan tanto los objetivos del estudio como los principales aspectos metodológicos que sustentan el trabajo, así como el marco conceptual en el que se apoya la investigación.

¹ A través de sus tres asociaciones territoriales, se integran en HIREKIN más de 80 entidades del Tercer Sector de Acción Social y 4.000 profesionales.

La finalidad de HIREKIN se orienta a establecer las condiciones necesarias que permitan, a sus organizaciones miembro, un desarrollo y desempeño óptimo de sus finalidades, siendo los puntos de partida: la regulación de las relaciones laborales, la interlocución, el desarrollo profesional y ético, así como la mejora de los procesos de gestión.

En el **tercer capítulo** se aborda el análisis en relación con la situación en materia de prevención de riesgos psicosociales en las organizaciones.

A lo largo del **cuarto capítulo** se exponen los principales resultados en relación con la incidencia de los riesgos psicosociales en el personal remunerado. Este capítulo se estructura a su vez en torno a tres apartados.

- El primer apartado presenta los resultados relativos a las condiciones de trabajo que pueden estar en el origen de la exposición a situaciones desfavorables para la salud.
- El segundo presenta los resultados en relación con los factores de riesgo psicosocial a los que pueden estar expuestas las personas.
- El tercero presenta los resultados sobre las preguntas asociadas con la salud, bienestar y satisfacción de estas personas.

El **capítulo cinco** presenta un breve resumen y las conclusiones extraídas del análisis de datos expuesto en los dos capítulos anteriores.

El **capítulo seis** presenta algunas experiencias y buenas prácticas en materia de prevención de riesgos psicosociales llevadas a cabo por organizaciones del sector. En este capítulo se muestran también algunas ideas y posibles acciones en torno a la prevención de este tipo de riesgos extraídos de la reflexión compartida por las distintas organizaciones participantes.

Tras este capítulo, en los **anexos** pueden consultarse algunos apuntes con reflexiones en relación a la herramienta utilizada y los motivos de su elección, los cuestionarios utilizados y el listado de las organizaciones participantes. Y, finalmente, se incluyen la bibliografía y otras referencias bibliográficas.

1. JUSTIFICACIÓN

1.1. ALGUNOS DATOS DE CONTEXTO SOBRE EL TERCER SECTOR SOCIAL DE EUSKADI

De acuerdo con la *Ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi*, El **Tercer Sector Social de Euskadi** “está conformado por el conjunto de organizaciones, con estructura legal y personalidad jurídica, inscritas en el registro correspondiente a su figura jurídica, de acción voluntaria, no lucrativas, privadas, autogobernadas y autogestionadas, con sede y actividad en Euskadi, cuya finalidad principal es promover la inclusión social, la cooperación al desarrollo y el ejercicio efectivo de los derechos de las personas, familias, colectivos o comunidades que afrontan situaciones de vulnerabilidad o exclusión, desprotección y dependencia a través de actividades de intervención social, entendiendo por tales los servicios sociales, la promoción del acceso al empleo y cualquier otra orientada a promover la inclusión social de aquellas, incluidas las actividades desarrolladas con esta finalidad en los espacios de interacción entre ámbitos, políticas y sistemas, como los espacios sociolaboral, sociohabitacional, socioeducativo, sociosanitario, sociojudicial o socio-cultural, u otros”.²

El *Libro Blanco del Tercer Sector Social de Euskadi*³ estima en 3.500 las organizaciones que actualmente forman parte de este sector en Euskadi (2.000 en Bizkaia, 1.000 en Gipuzkoa y 500 en Araba) y en 36.000 las personas que desempeñan una labor remunerada en las mismas, si bien sólo un 54% de las entidades cuenta con personal remunerado⁴ para el desarrollo de su actividad, estando el resto compuestas exclusivamente por personas voluntarias⁵.

Se trata de un sector muy diverso en el que conviven entidades de distinta naturaleza y dimensión. Así, un 9% de las organizaciones del sector manejó en 2013 más de un millón y medio de euros de presupuesto mientras que un 32% no superó los 12.000 euros.

En las últimas décadas ha crecido el peso en el sector de las organizaciones orientadas a la provisión de servicios y también el peso de la provisión de servicios en estas organizaciones.

Esto ha ido acompañado de un crecimiento en términos de volumen económico gestionado, personal remunerado, articulación del sector en redes e incidencia. Ahora bien, esta tendencia no ha tenido el mismo impacto en todas las organizaciones del sector.

² Ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi. Exposición de motivos, quinto párrafo.

³ CANTO A., LOPEZ-AROSTEGUI, R. y ROMEO, Z. *Libro Blanco del Tercer Sector de Euskadi* [en línea] Bilbao: Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia, 2015 [Consulta: 10 de diciembre de 2016]. Disponible en: http://www.3sbizkaia.org/Archivos/Documentos/Enlaces/1823_1_LibroBlancoTSSeuskadi2015.pdf

⁴ Se entiende por personal remunerado el conjunto de personas que realizan para la organización una tarea determinada por la que son remuneradas y forman parte de su personal de forma estable, sin incluir a los y las colaboradoras puntuales. Tampoco se incluye a quienes ocupan puestos de empleo protegido en los centros especiales de empleo, ni de inserción en las empresas de inserción.

⁵ Se entiende por personas voluntarias a aquellas personas que no perciben retribución económica, realizan su actividad de manera desinteresada, con carácter solidario, voluntaria y libremente, y sin sustituir servicios profesionales remunerados.

Sobre el Tercer Sector de Acción Social

El ámbito de la Acción Social, en sentido estricto, también conocido como el **Tercer Sector de Acción Social** tiene un peso especialmente significativo dentro del Tercer Sector Social y cabe definirlo como el espacio ocupado por aquellas organizaciones que intervienen, específicamente, en el ámbito de los servicios sociales y en los espacios de interacción de los servicios sociales y otros ámbitos: socio-sanitario, socio-laboral, etc.

La tendencia al crecimiento que acabamos de referir ha sido más pronunciada en las organizaciones de este ámbito, siendo las entidades que trabajan en el ámbito de los **Servicios Sociales**⁶ unas de las que mayor crecimiento han experimentado, seguidas de las que trabajan en el ámbito de la promoción del acceso al **Empleo**⁷.

De acuerdo con los datos recogidos en el Libro Blanco, el 88% de las entidades del ámbito de Servicios Sociales -que en la actualidad está compuesto por unas 880 organizaciones- cuenta con personal remunerado y aproximadamente una de cada tres (35%) ha conseguido aumentar su personal remunerado en los últimos tres años. Le sigue el ámbito de Empleo- del que forman parte unas 150 organizaciones- donde el 75% de las entidades tiene personal remunerado y el 26% ha creado empleo en los últimos tres años.

Si bien en términos generales las organizaciones con personal remunerado del sector se caracterizan por tener una plantilla reducida (la media ronda las 16 personas contratadas, la mitad de las entidades tiene menos de 4 y las entidades con más de 50 representan el 10%), aquellas que trabajan en el ámbito de los Servicios Sociales registran una media de 33 personas remuneradas y la mitad de las entidades tiene más de 12.

Sobre el personal remunerado y las condiciones laborales

Las personas que trabajan de forma remunerada en el Tercer Sector Social son cada vez más diversas, si bien a la luz de los datos recogidos en el Libro Blanco cabe destacar dos claras características: mayoritariamente son **mujeres** (la presencia de mujeres, que suponen el 68% de las personas que trabajan de forma remunerada en el sector, está muy por encima de la registrada incluso en los sectores tradicionalmente más feminizados) y **jóvenes** (el 83% no supera los 50 años y las personas con 30 años o menos son el 16% del total).

Por otro lado, en estas organizaciones conviven personas que acaban de incorporarse (el 21% lleva en la organización dos años o menos) con otras con un largo recorrido en las mismas (el 32% lleva más de 10 años).

Además, el personal dedicado a tareas de administración y gestión representa un 13% del total del sector mientras que quienes se dedican a **tareas de intervención directa** suponen el 85% y el resto se dedica a tareas de mantenimiento. Los perfiles profesionales más presentes en este ámbito son: educadores y educadoras sociales, trabajadores y trabajadoras sociales, profesionales de la psicología, sociología, abogacía, medicina, monitorado, etc.

⁶ De acuerdo con el Libro Blanco del Tercer Sector Social de Euskadi se incluyen en el ámbito de los Servicios Sociales aquellas organizaciones cuya actividad mayoritaria se relaciona con la provisión de servicios sociales (aunque pueden ofrecer también otros servicios de empleo, salud y/o tiempo libre) atendiendo por lo general a personas con discapacidad y a personas en situación o riesgo de desprotección, dependencia y/o exclusión.

⁷ De acuerdo con el Libro Blanco del Tercer Sector Social de Euskadi se incluyen en el ámbito de Empleo aquellas organizaciones que trabajan enfocadas prioritariamente a la inserción laboral, entre las que se incluyen las empresas de inserción y los centros especiales de empleo. Por lo general, son destinatarias de su acción personas en situación o riesgo de exclusión y personas con discapacidad, respectivamente, pero también otras en situación de vulnerabilidad.

En torno al 74% tiene un contrato fijo o indefinido y los contratos **temporales** representan el 20% del total, mientras que a nivel de la CAPV supusieron un 19% del total en 2014.

Por otro lado, las tres cuartas partes del personal (75%) está contratado a jornada completa y la contratación a **tiempo parcial** supone un 24% (22% en el ámbito de Servicios Sociales y en el de Empleo), lo que se sitúa por encima de la media de la CAPV que en 2014 fue del 17%⁸.

Además, es preciso señalar que algo más de una de cada cuatro mujeres (26%) trabaja a jornada parcial (el 19% en el caso de ellos).

El proceso de “profesionalización” experimentado por el Tercer Sector Social de Euskadi en los últimos años, entendido como aumento de personal remunerado, ha conllevado también un proceso de articulación importante del sector que, entre otros aspectos, ha propiciado la creación de asociaciones de carácter empresarial, en cada Territorio Histórico y a nivel autonómico, entre cuyas funciones está la regulación del marco laboral.

Cabe destacar, en relación al objeto de esta investigación, la constitución en 2009 de HIREKIN, Asociación de entidades de iniciativa e intervención social de Euskadi, constituida por AISA 2013 -ASAIFA en 2006-, GIZARDATZ 2003 y HEDATZEN 2009, entre las cuales agrupan cerca de 80 entidades. Y la constitución en 2008 de LARES Euskadi, Unión de residencias y servicios del sector solidario, constituida por 31 entidades.

El primer **Convenio de Intervención Social** se firmó en 2006 y representó un hito importante en cuanto al reconocimiento del sector y la visibilización de su realidad socio-laboral. Con él se dieron los primeros pasos para reducir algunas de las diferencias existentes, entre ámbitos y entidades, y para estructurar las categorías profesionales.

Actualmente dentro del sector conviven diferentes convenios laborales (Convenio del Servicio de Ayuda a Domicilio, Convenio de Oficinas y Despachos, Convenio de Centros y Servicios de atención a personas con Discapacidad, Convenio de Hostelería, Convenio de Centros Sanitarios Privados, Convenios de Empresa,...) y acuerdos internos propios. No obstante, los Convenios de Intervención Social (uno en cada provincia vasca) son los que más organizaciones tienen de referencia en el sector (concretamente para cuatro de cada diez organizaciones éste constituye el convenio principal al que están adscritas). Además, existen otros convenios, como los Convenios de Residencias Privadas (de Bizkaia y Gipuzkoa), que si bien atañen a un menor número de organizaciones, afectan a un volumen de personas trabajadoras muy significativo.

Uno de los pocos estudios que hasta la fecha han abordado de manera específica el análisis de las **condiciones laborales** del sector en su conjunto es el publicado en 2008 por el Ararteko “*Condiciones de Trabajo en el Tercer Sector de Intervención Social*”⁹, el cual sigue constituyendo una de las referencias más importantes en la materia. Este trabajo concluye que este sector “presenta en general unas condiciones salariales inferiores a otras áreas del mercado privado de carácter productivo o de servicios, aunque con grandes diferencias internas según el subsector, tipo de convenio y la vía de relación con la Administración”.

⁸ Fuente: EUSTAT. Encuesta de Población en Relación con la Actividad. Promedio Anual 2014. *Debido a los cambios metodológicos establecidos por el Eustat en la Encuesta de Población en Relación con la Actividad, estos datos pudieran estar sujetos a variaciones ya que se está realizando una actualización con el fin de homogeneizar los datos previos a 2015.*

⁹ ARARTEKO. *Condiciones de trabajo en el tercer sector de intervención social: informe extraordinario de la institución del Ararteko al Parlamento Vasco*. [en línea] Vitoria-Gasteiz: Ararteko, 2008 [Consulta: 12 de diciembre de 2016]. Disponible en: http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/3_1284_3.pdf

Más recientemente el *Libro Blanco del Tercer Sector Social de Euskadi*, de 2015, ha identificado que un 67% de las organizaciones con personal remunerado se ha enfrentado, desde que comenzara la crisis, a algún tipo de reestructuración en tareas, funciones, puestos de trabajo, jornadas, salario,... O que un 39% presenta problemas de liquidez y, a causa de ello, aproximadamente la mitad de las que los presenta se ha visto en la necesidad de retrasar el pago a trabajadores y trabajadoras.

Ahora bien, los resultados de este estudio también apuntan a que el impacto de la **crisis económica** de los últimos años en las organizaciones del sector, y por ende en las condiciones laborales, está siendo bastante diverso. Parece que las entidades en las que la provisión de servicios incluidos en los catálogos de responsabilidad pública tiene un peso considerable (aun partiendo de situaciones diferentes según ámbitos) se enfrentan hoy a menos dificultades económicas que el resto de organizaciones del sector, lo que tiene reflejo en mayores niveles de continuidad de los servicios y estabilidad de las condiciones laborales de su personal, sin que esto indique que sean óptimas ni las mismas en todos los ámbitos.

Así, el impacto de la crisis está siendo particularmente grande y ha afectado especialmente a las condiciones laborales en: “las organizaciones más pequeñas y que dependen, en buena medida, de subvenciones públicas y de otros agentes para desarrollar sus actividades de interés general pero ajenas a la responsabilidad pública; las organizaciones de la Cooperación Internacional al Desarrollo; y las organizaciones, de distinto tamaño, que prestan servicios que no son de responsabilidad pública o las que prestan servicios al propio sector y a otros agentes”.

En relación con la calidad del empleo percibida cabe apuntar la especial incidencia en el sector de ciertos elementos que van más allá de las condiciones materiales (salario, horarios, infraestructuras, formación,...). Condiciones como, por ejemplo, la satisfacción con el trabajo que se realiza o la identificación con la misión y valores de la organización.

Así, de acuerdo con los resultados de otro estudio del Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia¹⁰, ocho de cada diez personas que trabajan en este sector están satisfechas con el trabajo que realizan (concretamente un 24% de quienes trabajan en el sector muestra total satisfacción frente al 17% de la población vasca ocupada).

Entre los aspectos que más preocupan a las y los profesionales de este sector cabe citar: las posibilidades de conciliación, el estrés laboral prolongado, el desarrollo profesional y la coherencia entre valores y prácticas de la organización.

Igualmente, la satisfacción y la motivación de estas y estos profesionales para permanecer en la organización, se relacionan en buena medida con los **valores** (fines) de mejora de la calidad de vida de colectivos en situación de vulnerabilidad y de transformación social, así como con el **cuidado de las personas** por parte de la organización (en ocasiones estos factores llegan a tener más fuerza incluso que las condiciones materiales).

El informe del Ararteko mencionado anteriormente también destaca el hecho de que en el sector “se busca cuidar a las personas en la medida de lo posible a través de un horario flexible, confianza en las relaciones de trabajo, un menor control sobre la persona, etc.”.

¹⁰ CANTO, A. y ROMEO, Z. *Trabajar en el Tercer Sector Social: el vínculo entre el personal remunerado y las organizaciones del Tercer Sector Social de Bizkaia. 1^{er} informe: el acercamiento cualitativo*. [en línea]. Bilbao: Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia, 2013. Vitoria-Gasteiz: Ararteko, 2008 [Consulta: 12 de diciembre de 2016]. Disponible en: http://www.3sbizkaia.org//Editor/Archivos/Docs/Acercamiento_cuantitativo_vinculo.pdf

1.2. ALGUNOS DATOS SOBRE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La Prevención de Riesgos Laborales (PRL) consiste en un conjunto de actividades que se realizan en la empresa con la finalidad de descubrir anticipadamente los riesgos que se producen en cualquier trabajo. Esta anticipación permite que se puedan planificar y adoptar una serie de medidas preventivas que evitarán que se produzca un accidente laboral.

De acuerdo con **Osalan** (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales), la PRL se basa en estas ideas:

- ✓ Un accidente laboral no es un suceso inevitable: un accidente laboral es la manifestación de que ha habido un fallo en la organización o desarrollo del trabajo.
- ✓ Cuanto mejor y más detalladamente se estudie una tarea, más fácil será prever los riesgos asociados a la misma.

La legislación vigente se basa en el derecho de las y los trabajadores a una protección eficaz frente a los riesgos laborales, lo que implica un correlativo deber del empresario o la empresaria de protección de las y los trabajadores. Es de destacar que nuestra legislación pretende que la PRL sea una actividad plenamente integrada en la gestión de la empresa, junto con las demás.

Para prevenir los riesgos en el trabajo, la herramienta fundamental de las y los técnicos especialistas en PRL es la evaluación de riesgos. La evaluación de riesgos es un estudio técnico en el que:

- ✓ Se estudian las condiciones de un puesto de trabajo: lugar, maquinaria, productos empleados, etc.
- ✓ Se identifican los peligros a los que se expone la trabajadora o el trabajador por trabajar en esas condiciones. Puede que haya peligros que puedan ser eliminados fácilmente en esta fase; el resto, tendrán que ser evaluados.
- ✓ Posteriormente se intenta “medir” (evaluar) la importancia de cada riesgo, atendiendo habitualmente a criterios como el tiempo de exposición al riesgo y la posible gravedad de los daños que puede provocar. Con esto, se puede tener una idea acerca de qué riesgos son prioritarios de abordar.
- ✓ Finalmente, la o el técnico de PRL propondrá unas medidas preventivas para eliminar o reducir los riesgos de ese puesto de trabajo.

La evaluación de riesgos no es un fin en sí misma, sino que ha de ser un diagnóstico certero que un o una especialista proporciona a la organización para que esta pueda tomar las decisiones más oportunas.

La legislación de PRL permite que las empresas organicen la PRL de diversas formas (también llamadas “modalidades de organización preventiva”):

- ✓ Asumiendo personalmente el propio empresario o empresaria la realización de las actividades preventivas necesarias.
- ✓ Designando a uno, una o varios trabajadores y trabajadoras, con la necesaria formación, para que realicen esas actividades.
- ✓ Organizando a las y los técnicos de PRL de la empresa en forma de Servicio de Prevención Propio (SPP).
- ✓ Compartiendo a las y los técnicos de PRL con otras empresas similares o cercanas, en forma de Servicio de Prevención Mancomunado (SPM).
- ✓ Concertando con un Servicio de Prevención Ajeno (SPA), entidad externa especializada y acreditada, la realización de las actividades preventivas necesarias.
- ✓ Combinando diversas modalidades.

Sobre la prevención de riesgos laborales en el Tercer Sector Social de Euskadi

El citado informe de 2008 del Ararteko advierte que “existe una clara polarización respecto a los planes de vigilancia de la salud y **prevención de riesgos laborales**, ya que las entidades o bien realizan revisiones anuales en ambos campos (46,5% y 42,2% respectivamente) o bien no las realizan en ninguno (38,3% y 37%)”.

Y señala también que “se aprecia claramente que son las entidades de mayor tamaño las que más al día llevan el cumplimiento de ambas obligaciones –entidades que coinciden habitualmente con aquellas con convenio propio y adscritas a los subsectores de Discapacidad y Tercera Edad y las grandes entidades de Intervención Social- y las de menor tamaño las que más dificultades tienen”.

Estudios más recientes, como el citado *Libro Blanco del Tercer Sector Social de Euskadi* publicado en 2015, vienen a reforzar esta idea. Si bien aún queda camino por recorrer, buena parte de las organizaciones del Tercer Sector Social han ido incorporando distintas herramientas que les han permitido ir avanzando en la formalización de sus prácticas y estrategias de gestión en general y en el ámbito de la PRL en particular. Pero, nuevamente, destacan aquellas que han experimentado un proceso más significativo de crecimiento y “profesionalización” (crecimiento de personal contratado o remunerado).

Así, un 55% de las entidades del sector con personal remunerado llevan a cabo, con un carácter más o menos formalizado, acciones en el campo de la prevención de riesgos laborales y concretamente el 67% de las organizaciones del ámbito de los servicios sociales dispone de un plan de riesgos laborales (porcentaje que asciende al 74% en el ámbito de empleo). Sin embargo, si solo consideramos a las entidades del Tercer sector Social que cuentan con más de 10 personas contratadas, el 91% de ellas dispone de un plan de riesgos psicosociales.

Sobre la incidencia y prevención de los Riesgos Psicosociales

Recordemos que se entiende por riesgo psicosocial laboral aquel hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador o trabajadora y cuyas consecuencias suelen ser importantes¹¹.

Más concretamente¹² los factores de Riesgos Psicosociales hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas:

- ✓ con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo;
- ✓ con las relaciones entre las personas trabajadoras;
- ✓ con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas;
- ✓ con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos) y que pueden afectar, a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador o trabajadora como al desempeño de su labor.

Entre las consecuencias más frecuentes para la persona trabajadora cabe citar: estrés, violencia, desgaste profesional o síndrome de burnout, insatisfacción, problemas de relación, desmotivación, inseguridad, etc.

Según la Organización Mundial de la Salud **el estrés es el segundo problema de salud más común en el trabajo**. Afecta al 22% de las trabajadoras y los trabajadores de la UE. Las previsiones apuntan a que el número de personas que sufren dolencias relacionadas con el estrés provocadas o agravadas por el trabajo aumentará en los próximos años¹³.

La *VI Encuesta europea sobre las Condiciones de Trabajo (EWCS)*¹⁴ elaborada en 2015 por Eurofound (la fundación que se encarga de analizar las condiciones de vida y de trabajo en Europa) pone de relieve el elevado porcentaje de trabajadores y trabajadoras europeas que a día de hoy están expuestas a la inseguridad laboral. Un 16% cree que podría perder su trabajo en los próximos seis meses. Además, de acuerdo con este trabajo, casi una de cada seis personas trabajadoras (16%) en Europa informa de haber sido objeto de conductas sociales adversas en el trabajo, como actos de violencia, de acoso y de atención sexual no deseada, con posibles consecuencias negativas para ellas mismas y para la continuidad de su participación en el trabajo. El 7% reconoce además haber experimentado algún tipo de discriminación.

A nivel estatal, la *VII Encuesta de Condiciones de Trabajo*¹⁵, elaborada en 2011 por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, indica que casi una de cada cuatro personas empleadas en España (22,6%) manifiesta tener dificultades para compaginar su horario de trabajo con sus compromisos sociales y familiares. Además, el 17,2% señala tener estrés, ansiedad o nerviosismo como consecuencia de su actividad laboral.

¹¹ INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (INSHT). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración, 2010.

¹² INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (INSHT). *Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2001.

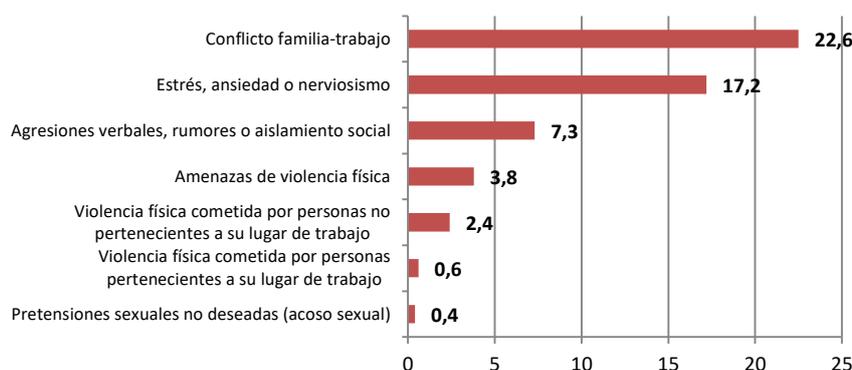
¹³ OSHA. *Psychosocial risks and stress at work* [en línea]. Bruselas: OSHA, 2016 [Consulta: 12 de diciembre de 2016]. Disponible en: http://osha.europa.eu/topics/stress/index_html?set_language=es

¹⁴ EUROFOUND. *VI Encuesta europea sobre las Condiciones de Trabajo*. Dublín: Eurofond, 2015.

¹⁵ INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (INSHT). *VII Encuesta de Condiciones de Trabajo*. Madrid: Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2011.

Por otro lado, según este estudio el 7,3% de las personas empleadas en España han sufrido agresiones verbales, rumores o aislamiento social en el entorno laboral. El 3,8% asegura haber padecido amenazas de violencia física, el 2,4% ha sido víctima de violencia física cometida por personas no pertenecientes a su lugar de trabajo y el 0,6% ha sufrido esta violencia por parte de personas que sí pertenecían a su lugar de trabajo. Además, el 0,4% ha sufrido situaciones de acoso sexual en el entorno laboral.

INCIDENCIA RIESGOS PSICOSOCIALES. %



Fuente: VII Encuesta de Condiciones Laborales. 2011

A nivel de la CAPV, según Osalan¹⁶, en Euskadi, entre 2008 y 2010 los servicios de prevención propios de las empresas y ajenos (entidades externas) contabilizaron 253 conflictos psicosociales de distinta naturaleza.

A pesar del incremento de la preocupación por este tipo de riesgos, las personas expertas indican que en Europa solo el 26% de las empresas ha adoptado medidas para reducir la incidencia del estrés laboral. En España este porcentaje se sitúa por debajo del 20%¹⁷ lo cual pone de relieve el largo camino que aún queda por recorrer en relación con la prevención de este tipo de riesgos.

Por otro lado, en la medida en que la evaluación de los riesgos psicosociales y sus consecuencias ha sido tardía, la situación de muchos sectores específicos aún no ha sido suficientemente investigada. Cabe señalar, por aludir a otro sector vinculado a las políticas sociales, que incluso algunos de los sectores públicos vascos con mayor número de personas contratadas como Osakidetza¹⁸ (Servicio Vasco de Salud para el que trabajan alrededor de 35.000 personas), inició un primer plan de evaluación de los riesgos psicosociales en 2006.

Además, el limitado análisis de este tipo de riesgos ha tenido muchas veces un enfoque “neutro del género”, ignorando riesgos más específicos de las mujeres o de los sectores feminizados.

¹⁶ OSALAN. *Guía de introducción a los riesgos psicosociales organizativos*. [en línea]. Vitoria: Osalan, 2014 [Consulta: 12 de diciembre de 2016]. Disponible en: http://www.hezkuntza.ejgv.euskadi.eus/r43-573/es/contenidos/noticia/guia_riesgos_psicosociales/es_gu_psico/guia_riesgos_psicosociales.html

¹⁷ OSALAN. *Guía de introducción a los riesgos psicosociales organizativos*. [en línea]. Vitoria: Osalan, 2014 [Consulta: 12 de diciembre de 2016]. Disponible en: http://www.hezkuntza.ejgv.euskadi.eus/r43-573/es/contenidos/noticia/guia_riesgos_psicosociales/es_gu_psico/guia_riesgos_psicosociales.html

¹⁸ Concretamente Osakidetza inició un plan de evaluación de los riesgos psicosociales en todo el ente público, para el que trabajan alrededor de 35.000 personas, 7.000 de ellas de manera eventual, en el año 2006.

¿Cómo se evalúan los riesgos psicosociales en las organizaciones?

Al igual que sucede con la evaluación de los Riesgos Laborales en general, la Evaluación de los Riesgos Psicosociales en particular requiere de un proceso continuo y sistemático que deberá proporcionar confianza en los resultados (incluyendo la participación de las y los trabajadores y sus representantes) y puede resumirse en los siguientes puntos:

- ✓ Identificación de los Riesgos Psicosociales de la Organización.
- ✓ Elección de la Metodología y Técnicas apropiadas (cuantitativa y/o cualitativa).
- ✓ Planificación de Medidas Preventivas.
- ✓ Seguimiento.

La evaluación de riesgos psicosociales debe realizarse utilizando métodos que apunten al origen de los problemas, es decir, a las características de la organización del trabajo (condiciones de trabajo) y no a las características de las personas. No debe confundirse la evaluación de riesgos psicosociales con la evaluación de la psicopatología laboral. Se trata de una evaluación multifactorial que tiene en cuenta aspectos de la tarea, la organización del trabajo, el ambiente, el desempeño, etc.

Existen diversos métodos para la evaluación de los riesgos psicosociales, incluyendo la observación, pero el método más ampliamente utilizado en la recolección de datos es la información aportada por las propias personas trabajadoras a partir de cuestionarios o escalas que se aplican de forma individualizada. En líneas generales, podemos distinguir dos tipos de metodología:

- 1- **Metodología Cuantitativa:** Hace referencia al conjunto de métodos o técnicas que se emplean para determinar la cantidad de un fenómeno.

Algunos de los ejemplos más conocidos de estos métodos son:

- el Cuestionario de Evaluación de riesgos Psicosociales, Identificación de Situaciones de Riesgo del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL);
- el Método de Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT);
- el Método CoPsoQ ISTAS21, versión española adaptada del original desarrollado por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI).

Para plantear medidas de intervención concretas es aconsejable complementar la información obtenida de los cuestionarios estandarizados con información cualitativa, obtenida mediante otras técnicas (observación, entrevista,...), que permita explicar las condiciones psicosociales del trabajo y diseñar actuaciones correctoras adaptadas a las situaciones estudiadas.

- 2- **Metodología Cualitativa:** Se refiere al conjunto de métodos o técnicas que buscan hacer comprensible un fenómeno.

Es un recurso científico que debemos aprovechar para comprender aquellos aspectos que se encuentran en el mundo subjetivo de las personas, explorando expectativas y sentimientos, y explicando el porqué de los comportamientos y actitudes. Siempre se debe garantizar el anonimato de las personas que participan en la evaluación y la confidencialidad de sus respuestas.

Una vez recogida la información se procederá al análisis de los resultados con el fin de poder identificar las causas y realizar un diagnóstico de los posibles factores de riesgo para poder elaborar y poner en marcha un programa de mejora.

Existen multitud de métodos de evaluación de riesgos psicosociales. A continuación se exponen las principales características de los cuatro que se han estudiado y considerado en el marco de este estudio para elegir la herramienta a utilizar más adecuada.

CoPsoQ-Istas21

El método CoPsoQ-Istas21 es la adaptación al Estado español del Copenhagen Psychosocial Questionnaire, elaborado por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca.

Se trata de un instrumento de evaluación orientado a la prevención. Identifica y localiza los riesgos psicosociales y facilita el diseño e implementación de medidas preventivas.

Es una herramienta socio-técnica que combina el método científico (qué hay que medir y cómo), visión de proceso ("paso a paso" de la prevención) y diálogo social (acuerdo entre agentes).

Tiene tres versiones: la corta (entidades de menos de 25 trabajadores/as con 30 ítems), media (entidades de más de 25 trabajadores/as con 109 ítems) y una más extensa para investigación.

FPSICO

Propuesta del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

La finalidad del método es facilitar una herramienta para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. Por tanto, su objetivo es aportar información que permita un diagnóstico psicosocial de una organización o áreas parciales de la misma.

Consta de 44 preguntas (89 ítems) agrupados en 9 dimensiones.

INSL

Se trata del método de evaluación desarrollado por el Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL).

Se trata de un método adecuado para identificar situaciones que puedan entrañar algún riesgo para la salud psicosocial de las personas trabajadoras así como realizar una evaluación inicial de los mismos. La evaluación y valoración se realiza a dos niveles: cuantitativo (cuestionario) y cualitativo (observaciones). Este método está más centrado en las personas trabajadoras que en la organización.

Se compone de 30 ítems agrupados en 4 dimensiones.

HIREKIN

Es fruto de un trabajo realizado por Hirekin a partir de la revisión de las principales herramientas existentes con el fin de ofrecer un test más adaptado a la realidad del TSAS.

Método orientado a analizar los riesgos psicosociales en los trabajadores y trabajadoras de la Intervención Social. El instrumento permite por un lado detectar errores o deficiencias organizativas y, en segundo lugar, diseñar las medidas preventivas necesarias para cambiar las condiciones laborales generadoras de dichos factores.

Consta de 100 ítems agrupados en 20 dimensiones con una escala del 1 al 4.

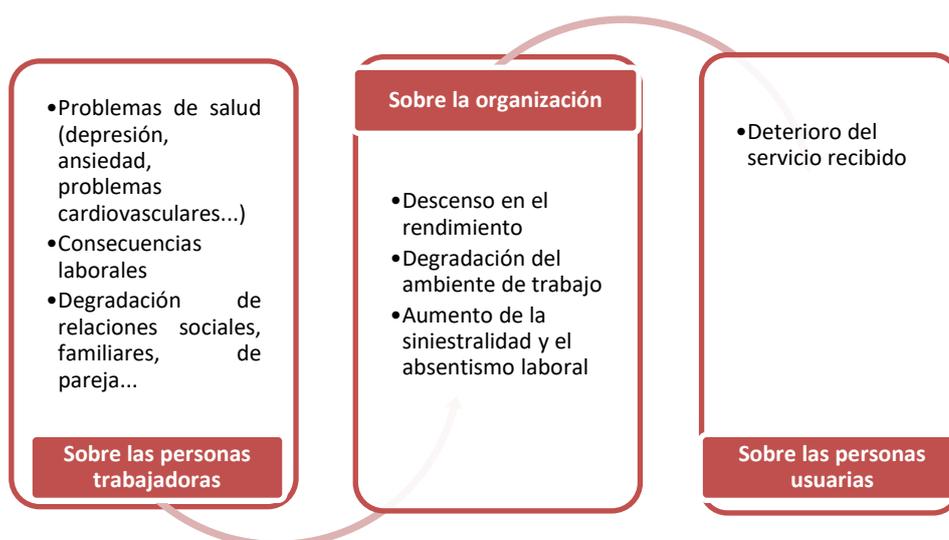
1.3. ¿POR QUÉ ES ESPECIALMENTE IMPORTANTE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL?

Tal y como vienen señalando los estudios sobre la materia, los riesgos psicosociales han ido incrementando su protagonismo en los últimos años hasta llegar a convertirse en la principal fuente de siniestralidad laboral, tanto en España como en Europa, y todo apunta a que lo seguirán siendo en el futuro¹⁹.

Por eso, del mismo modo que las organizaciones dedican esfuerzos a la evaluación y prevención de otros riesgos, deben también evaluar y establecer medidas preventivas específicas en relación con los riesgos psicosociales que les pueden afectar.

Los efectos perniciosos de la materialización de los riesgos psicosociales tienen repercusiones en diferentes planos:

- ✓ **Sobre las personas trabajadoras.** Ante la materialización de estos riesgos, la persona trabajadora va a padecer una serie de efectos negativos que afectarán no sólo a su salud física y psíquica, sino también a sus relaciones sociales, familiares y profesionales.
- ✓ **Sobre la organización.** Los efectos también repercutirán en distintos aspectos de la organización como el rendimiento, la degradación del ambiente de trabajo o el aumento de los accidentes de trabajo.
- ✓ **Sobre las personas usuarias de los servicios y/o programas.** Dadas las características del sector y de los servicios que se prestan (servicios a personas), las consecuencias de estos riesgos pueden repercutir negativamente, de una manera especial, en la atención a las personas usuarias de los servicios que se prestan que son además personas en situación o riesgo de exclusión, desprotección, dependencia y/o con discapacidad.



¹⁹ MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES. Las enfermedades del Trabajo: Nuevos Riesgos Psicosociales y su Valoración en el Derecho de la Protección Social. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2006.

Son muchas las razones que justificarían la importancia de impulsar iniciativas de evaluación y prevención de riesgos psicosociales en el Tercer Sector de Acción Social. Entre otras cabe destacar: las exigencias legales, la coherencia con los valores e identidad del sector, la sobreexposición del personal remunerado a este tipo de riesgos, el tipo de vínculo entre el personal remunerado y las organizaciones, la preocupación compartida por distintos grupos de interés y la falta de datos específicos en relación con este aspecto en el sector.

Las exigencias legales

En primer lugar, es necesario recordar que la *Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL)* obliga a que todas las organizaciones tengan hecha la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de su prevención.

En su artículo 4 reconoce como aspectos del trabajo susceptibles de producir daños y por lo tanto, objeto de actividad preventiva *todas aquellas características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación.*

Con ello, la ley deja patente que el daño a la salud puede proceder también de la organización del trabajo. Entonces, **intervenir frente a los riesgos psicosociales, los riesgos específicos que pueden derivarse de la organización del trabajo, es una obligación legal para la organización.**

El *IV Convenio de Intervención Social* –convenio mayoritario en este sector- en su artículo 25 dedicado a la Seguridad y salud laboral, hace también referencia al deber de las entidades en relación a la *vigilancia de la salud de los trabajadores y trabajadoras respecto a los riesgos derivados de su trabajo*, entre los cuales cabe deducir se encuentran los riesgos psicosociales.

Así mismo, cabe tener presente que la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales representa un campo de creciente preocupación para distintos agentes comprometidos con la vigilancia del cumplimiento de las obligaciones en materia laboral, entre ellos, la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS), quien viene desarrollando actuaciones tanto preventivas como correctoras o sancionadoras a través de requerimientos de cumplimiento de la normativa de orden social o de disposiciones relativas a la seguridad y salud de las y los trabajadores, etc.

La coherencia con los valores e identidad del sector

Más allá de las exigencias legales, podemos considerar la prevención en materia de riesgos laborales desde una perspectiva de compromiso ético y ejercicio de coherencia interna con los valores que defendemos y la identidad del sector.

Cuando hablamos de buenas prácticas de gestión hablamos de que éstas sean coherentes con lo que las organizaciones proponen socialmente: ejercicio efectivo de los derechos; preservación del medioambiente; igualdad de hombres y mujeres; diversidad; conciliación de la vida laboral, personal y familiar; derechos laborales; etc.

Así mismo, cabe recordar que esta coherencia interna es uno de los elementos organizacionales que tiene mayor impacto positivo en relación con la motivación y satisfacción de las y los profesionales del sector.

La sobreexposición del personal remunerado a este tipo de riesgos

Los riesgos psicosociales afectan potencialmente a todos los sectores sin excepción alguna, si bien existen algunos sectores en los que su prevalencia es superior. Este podría ser el caso del Tercer Sector Social y en especial del subsector de Acción Social, ya que acumula una serie de condicionantes por los cuales cabe presuponer una sobreexposición a este tipo de riesgos.

Así, una de las características que definen el trabajo en este subsector es una elevada exigencia psicológica y de regulación de las emociones (trabajo emocional) ya que gran parte de su actividad se relaciona con la intervención directa con personas en situación de especial vulnerabilidad. Se trata de un trabajo que requiere de un contacto directo con la persona usuaria durante la mayor parte de la jornada laboral, en el cual no sólo se deben realizar tareas físicas o mentales, si no también gestionar emociones de manera apropiada.

En la intervención existe una interacción con personas que demandan atención intensiva, con las que existe un contacto estrecho, una proximidad afectiva, se experimentan situaciones vitales de dificultad, etc. En algunos casos, puede darse una exposición continua con situaciones relacionadas con la enfermedad y la muerte. Otras veces se trabaja con colectivos con los que las dificultades comunicativas pueden generar frustración.

Quienes desempeñan su labor profesional atendiendo a personas en situación de exclusión se encuentran con la presión añadida que suponen las situaciones de pobreza o la cronicidad de las situaciones de exclusión. A estas situaciones de exclusión crónica y pobreza, y a otras situaciones de discapacidad, enfermedad mental,..., se añade además, en determinados casos, la falta de sensibilización social, la estigmatización y discriminación que sufren las personas con las que trabajan, y la falta de reconocimiento de su labor.

Por otro lado, la intervención con estas personas no se limita a la atención directa a la persona usuaria sino que conlleva a menudo una relación con sus familiares, a los que hay que dar respuestas, explicar los procesos, los resultados, etc.

Además, los resultados del trabajo realizado no siempre pueden verse de manera inmediata sino que por lo general, la acción tiene un impacto a medio y largo plazo, lo que puede producir sensación de impotencia y desgaste.

El tipo de vínculo entre el personal remunerado y las organizaciones

Según el ya mencionado estudio *“Trabajar en el Tercer Sector Social: el vínculo entre el personal remunerado y las organizaciones del Tercer Sector Social de Bizkaia”*, siete de cada diez personas remuneradas de este sector presentan un **vínculo** con la organización en la que trabajan que se corresponde con un compromiso de tipo “actitudinal-afectivo” caracterizado por la aceptación de los objetivos y valores de la organización, y una fuerte convicción en relación con los mismos lo que, unido a una participación elevada en la organización, conlleva una gran implicación e identificación con la misma y a menudo va ligado a la disposición de ejercer un esfuerzo considerable en su beneficio y el fuerte deseo de permanecer como miembro de ella.

En esta misma línea el citado estudio del Ararteko expone que aunque en el sector conviven realidades muy diferentes en cuanto a condiciones laborales, los niveles de calidad en el servicio son elevados “sin que se resientan por las diferencias objetivas de calidad en el empleo” y explica este hecho aludiendo a “la alta implicación personal (que va mucho más allá de la dedicación laboral) y a un sobreesfuerzo continuado”, no necesariamente positivo.

El hecho de que la mejora de la calidad de vida de los colectivos en situación de vulnerabilidad con los que se trabaja sea uno de los factores motivacionales más importantes para la plantilla, unido al hecho de que el tipo de vínculo que se suele establecer con la entidad predispone al colectivo a realizar ciertas “concesiones” en beneficio de la organización, entraña el riesgo de que, en ocasiones, se produzcan prácticas poco saludables que excedan los límites de un marco de relaciones positivas. Todo ello alerta sobre la necesidad de redoblar los esfuerzos en cuidar del personal y prestar atención a los riesgos psicosociales.

Por otro lado, cabe tener presente que, como se ha dicho, las condiciones laborales no constituyen inicialmente un motivo para establecer el vínculo con la organización, pero sí forman parte de los posibles motivos de abandono. Así, la existencia de unas condiciones laborales adecuadas puede considerarse una condición que hace posible mantener y preservar el vínculo.

La preocupación compartida por distintos grupos de interés

Los distintos grupos de interés (internos y externos) constituyen una red especialmente amplia y compleja en el caso de las organizaciones del Tercer Sector Social (cabe hablar de personas voluntarias, personas remuneradas, personas socias, personas destinatarias y sus familias, la comunidad, la sociedad en su conjunto, proveedores, financiadores, administraciones públicas, etc.). Aunque en ocasiones pueden tener intereses distintos, en relación con los riesgos psicosociales la preocupación, al menos, es compartida por todos ellos.

Así, comenzando por **las administraciones públicas**, cabe tener en cuenta que cumplen, entre otros, el rol de “prescriptor” respecto a las prestaciones y servicios sociales que venían prestando las organizaciones del TSAS y sobre los que, progresivamente, han ido asumiendo responsabilidad hasta formar parte del Catálogo y la Cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales (Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales).

En relación a estas prestaciones y servicios, y desde este rol, que va mucho más allá del rol de “cliente” o “financiador”, las administraciones públicas vascas establecen, a través del marco regulador y de otros mecanismos, los requisitos relativos a la provisión de dichos servicios y prestaciones (requisitos materiales, funcionales y de personal), los criterios de calidad... así como las obligaciones de las organizaciones que participan en su provisión, incluyendo cuestiones relativas a la salud laboral previstas en la normativa vigente o que van más allá.

Hay que destacar que el momento actual es especialmente relevante en este sentido ya que se está desplegando el Sistema Vasco de Servicios Sociales también desde el punto de vista normativo. Así, por ejemplo, el futuro Decreto de Concierto hará alusión a este tipo de cuestiones, al establecer el régimen de acceso al mismo y las obligaciones de las organizaciones con las que se formalicen los conciertos, como hace también la recién aprobada Ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi.

Por otro lado, uno de los principales actores interesados en promover iniciativas de evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las organizaciones del sector son las **organizaciones sindicales**.

Concretamente los sindicatos han planteado este asunto en las comisiones paritarias para el seguimiento de los convenios colectivos del sector y han destacado la importancia de contar con información veraz, rigurosa y fiable en relación a los riesgos psicosociales que afectan a los y las trabajadoras implicadas en la provisión de servicios sociales.

Además, las personas son el principal activo de las organizaciones sociales y el cuidado que la organización brinda a su **personal remunerado** (otro de los grupos de interés, internos, de la organización) es uno de los factores mejor valorados por el personal del sector y, a su vez, uno de los factores que más condiciona su permanencia o abandono de la organización.

Por tanto, es fundamental asegurar su bienestar, lo cual no solo pasa por evitar accidentes o enfermedades profesionales sino también por protegerles atendiendo las situaciones personales, las emociones, el clima, las relaciones interpersonales, la adecuada gestión de los conflictos, etc.

Se ha apuntado anteriormente que el grueso del trabajo de estas y estos profesionales gira en torno a la atención directa de las personas que son destinatarias de los servicios y programas de las entidades.

Siendo esto así, parece lógico pensar que cuidar de los riesgos psicosociales y proteger a las y los trabajadores redundará además, en última instancia, en una mayor calidad en la atención a las propias **personas usuarias y sus familias**, que son las destinatarias últimas de las organizaciones.

La falta de datos específicos en relación con este aspecto en el sector

Por último, a la luz de los datos disponibles, cabe valorar que, a pesar de las diferentes iniciativas que se han ido formalizando en materia de salud laboral y prevención de riesgos laborales, a día de hoy el grado de desarrollo de la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las organizaciones del sector es insuficiente.

Sobre todo, si se considera además que las características del subsector de acción social hacen presuponer una sobreexposición de las y los trabajadores a este tipo de riesgos.

Así mismo, cabe señalar que prácticamente no hay estudios exhaustivos que ofrezcan una fotografía detallada del panorama en el sector que posibilite establecer orientaciones de mejora y concretar medidas de evaluación, abordaje y prevención de riesgos.

2. FICHA TÉCNICA

2.1. OBJETIVOS

Este proyecto de investigación tiene como **objetivo final** realizar un diagnóstico de la situación en relación con la incidencia de los riesgos psicosociales en las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social de Euskadi.

Asimismo, el estudio persigue también promover entre las organizaciones del sector iniciativas de evaluación interna de riesgos psicosociales así como favorecer el intercambio de experiencias y buenas prácticas en esta materia.

A continuación se presenta un cuadro que sintetiza los objetivos generales e interrogantes concretos a los que se ha pretendido dar respuesta con este trabajo:

OBJETIVOS	• INTERROGANTES A LOS QUE QUEREMOS RESPONDER
1.Elaborar un DIAGNÓSTICO sobre la situación actual de las organizaciones del TSAS en materia de riesgos psicosociales	<ul style="list-style-type: none">• ¿Hasta qué punto es habitual la evaluación de estos riesgos en el sector? ¿Qué acciones en materia de prevención se están llevando a cabo? ¿Qué organizaciones han avanzado más en estas cuestiones?• ¿Cuáles son los riesgos psicosociales con más incidencia en el sector? ¿Qué factores se asocian en mayor medida con la incidencia de estos riesgos? ¿Cuáles son las principales diferencias entre el TSAS y otros sectores en esta materia? ¿Cuáles son las principales preocupaciones de las entidades del sector en esta materia? ...
2.Promover iniciativas de EVALUACIÓN INTERNA en materia de riesgos psicosociales en las organizaciones del TSAS	<ul style="list-style-type: none">• ¿Por qué es importante evaluar los riesgos psicosociales en mi organización? ¿Qué herramientas puedo utilizar? ¿Cómo lo hago?• ¿Qué características tiene mi organización? ¿Cuáles son los riesgos psicosociales con mayor incidencia? ¿Qué variables inciden más? ¿Hay diferencias entre lo que ocurre en mi organización y lo que sucede en el conjunto del sector? ...
3.Favorecer espacios de INTERCAMBIO de experiencias y buenas prácticas en materia de prevención de riesgos psicosociales entre las organizaciones del TSAS	<ul style="list-style-type: none">• ¿Qué experiencias o buenas prácticas han puesto en marcha las organizaciones? ¿Cómo lo han hecho? ¿Qué obstáculos han encontrado en el proceso? ¿Cómo han superado esos obstáculos?• ¿Qué aprendizajes pueden hacer otras entidades para dar solución a sus preocupaciones? ...

Partimos de varias **premisas** que han sido tomadas en cuenta a la hora de diseñar la muestra y herramientas de recogida de información, leer los datos y plantear el análisis, entre otras cabe destacar las siguientes:

- ✓ Cabe pensar que la proporción de entidades del sector que está aplicando test específicos de evaluación de Riesgos Psicosociales a la plantilla será poco significativa.
- ✓ Al igual que sucede con otras herramientas de gestión, es de prever que las herramientas de evaluación de riesgos psicosociales existentes no estén suficientemente adaptadas a la realidad específica del sector.
- ✓ Teniendo en cuenta las particularidades del trabajo en el sector (trabajo emocional, vínculo con las organizaciones, etc.), cabe presuponer una sobreexposición de los y las trabajadoras del sector a determinados riesgos psicosociales en comparación con otros sectores.
- ✓ Cabe presuponer una realidad heterogénea dentro del propio sector en cuanto a la incidencia de este tipo de riesgos en base a las características de las organizaciones (número de personas remuneradas en la organización, tipo de colectivo al que se dirige, antigüedad de la organización...).
- ✓ Cabe presuponer una realidad heterogénea dentro del propio sector en cuanto a la incidencia de este tipo de riesgos en base a las características del puesto de trabajo (categorías profesionales, exposición a la intervención directa, etc.).
- ✓ Es posible que la incidencia de este tipo de riesgos sea diferente en hombres y mujeres (lo que hace necesario incorporar en el análisis un enfoque de género).

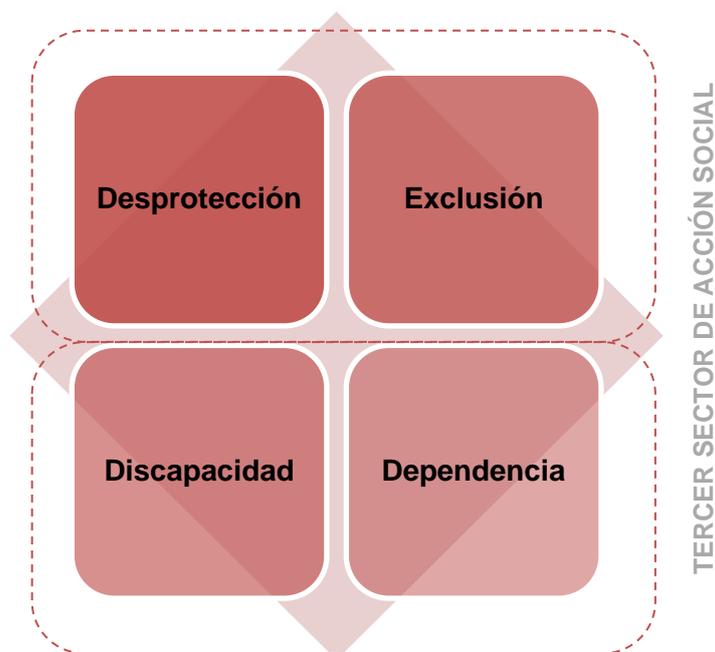
2.2 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Como se ha dicho el Tercer Sector Social es muy heterogéneo y aglutina realidades diversas. En este trabajo interesa profundizar en la realidad de las organizaciones de este sector que cuentan con un mayor despliegue de su actividad y una mayor estructura y volumen de personal remunerado.

Por ello, son objeto de este estudio las organizaciones del **Tercer Sector de Acción Social** de Euskadi que desarrollan actividades de intervención social específicamente en el marco de los servicios sociales y la promoción del acceso al empleo²⁰ (con la finalidad de promover la inclusión social y el ejercicio efectivo de los derechos de personas, familias, colectivos y comunidades que afrontan situaciones de vulnerabilidad, exclusión, desprotección, discapacidad y/o dependencia) y que cuentan al menos en parte con personal remunerado para el desarrollo de su actividad²¹.

Además, cabe señalar que si bien la evaluación de riesgos psicosociales abarca al conjunto del personal remunerado de estas entidades, el foco del análisis se ha puesto en profundizar en la realidad que vive el personal contratado que se dedica específicamente a tareas de intervención directa (suponen el 85% del personal remunerado del sector).

Así mismo, el análisis busca comparar la realidad de los distintos tipos de puestos más significativos del sector.

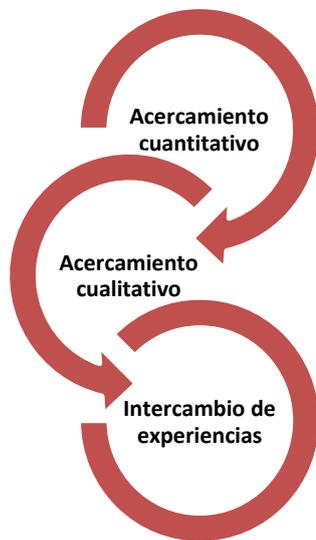


²⁰ Si se toma como referencia la clasificación de ámbitos del sector ofrecida por el Libro Blanco del Tercer Sector Social de Euskadi, esta investigación se circunscribe a las organizaciones con personal remunerado que actúan desde los ámbitos de **Servicios Sociales** y de **Empleo**, en tanto que aglutinan al grueso de entidades del sector que cumplen los criterios y características señaladas anteriormente.

²¹ Al igual que otros trabajos de referencia para el sector se entiende por personal remunerado al conjunto de personas que realizan para la organización una tarea determinada por la que son remuneradas y forman parte de su personal de forma estable sin incluir a los y las colaboradores puntuales. Tampoco se incluyen a las personas que ocupan puestos de empleo protegido en los Centros Especiales de Empleo ni de inserción en las Empresas de Inserción.

2.3. METODOLOGÍA Y PROCESO DE TRABAJO

Para el desarrollo de la investigación se ha optado por una combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas y su desarrollo ha implicado diferentes fases:



Recoger datos sobre el grado de incorporación de estrategias de evaluación de riesgos psicosociales y posibles buenas prácticas en las entidades del sector: **CUESTIONARIO ON-LINE A RESPONSABLES DE RIESGOS LABORALES.**

Recoger datos sobre la incidencia de los riesgos psicosociales en distintos puestos y organizaciones del sector: **CUESTIONARIO ON-LINE A PERSONAS REMUNERADAS.**



Recoger información cualitativa para complementar el diagnóstico e interpretar posibles relaciones entre variables, factores, etc. Y compartir reflexiones en relación con las principales preocupaciones de las entidades: **GRUPOS DE DISCUSIÓN PRESENCIALES CON ORGANIZACIONES.**



Recopilar buenas prácticas en materia de riesgos psicosociales que puedan servir de pista para otras organizaciones: **BUENAS PRÁCTICAS.**

Intercambiar experiencias y extraer aprendizajes colectivos a partir de la práctica para dar respuesta o solución a las preocupaciones actuales en esta materia: **SEMINARIO CON ORGANIZACIONES.**

A continuación se explican con más detalle los principales hitos en el desarrollo de cada una de estas fases de trabajo.

Sondeo previo

La primera fase del trabajo de campo se ha dedicado a sondear (a través del contacto con las redes más significativas del sector) el interés de las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social de Euskadi en relación con la evaluación de los riesgos psicosociales, así como su experiencia con la aplicación de herramientas de medición de este tipo.

Al parecer, una parte importante de las organizaciones no ha aplicado nunca un test de medición específica de riesgos psicosociales en su organización (por lo general parece que recogen información para el plan a través de otras fórmulas de tipo cualitativo). Entre las que sí lo han hecho lo más frecuente es que hayan utilizado el cuestionario FPSICO o el cuestionario ISTAS21. Estas organizaciones que ya han recogido datos anteriormente conceden suma importancia a la posibilidad de poder tener series de datos comparables.

Muchas de estas organizaciones se muestran descontentas con la información que han podido recopilar con estas herramientas ya que consideran que carecen de la adaptación suficiente a las características del sector.

No obstante, la falta de estudios sobre riesgos psicosociales en el Tercer Sector de Acción Social imposibilita contar con datos suficientes que arrojen pistas en relación con los aspectos concretos sobre los que sería necesario incidir para realizar dicha adaptación.

En este sondeo inicial también se ha constatado que muchas organizaciones muestran preocupación e interés en poder usar una herramienta validada y con suficiente reconocimiento ante terceros (sindicatos, administración pública...).

En general, puede decirse que la reflexión compartida en el sector sobre las ventajas e inconvenientes de las distintas herramientas existentes es incipiente, que hay una escasa experiencia en aplicación de herramientas de este tipo entre las organizaciones del sector y que mayoritariamente se muestran más preocupadas por encontrar fórmulas útiles de prevención que por la medición de los riesgos en sí.

Doble consulta cuantitativa

El diseño de esta investigación contempla, respecto a la recogida de información cuantitativa:

- Por un lado, la recogida de información sobre las características de las **organizaciones** (tamaño, colectivos que atienden...) y la actividad preventiva que desarrollan (tipo de evaluación de riesgos, periodicidad...), a través de un cuestionario de 31 preguntas, disponible tanto en euskera como en castellano, que puede consultarse en el anexo.
- Por otro lado, la recogida de información sobre la incidencia de los riesgos psicosociales en las organizaciones a través de la consulta directa al **personal remunerado** de las mismas, mediante un test de 121 preguntas que puede consultarse igualmente en el anexo.

Para conseguir la participación del personal remunerado, las organizaciones participantes han hecho de enlace, facilitando el acceso a nuestra herramienta entre su plantilla, y han colaborado en la motivación de las respuestas a fin de que se pudiera obtener un tamaño muestral lo más amplio posible en cada caso.

Cabe señalar que se ha ofrecido la **posibilidad de participar sólo** en la primera de las consultas cuantitativas, o incluso sólo en la consulta cualitativa, a aquellas organizaciones que por distintos motivos no han visto oportuno aplicar en estos momentos un test de riesgos psicosociales a su plantilla.

Mayoritariamente coincide con entidades que han aplicado un test similar recientemente pero se han mostrado interesadas en reflexionar junto con otras sobre este tema. Estas organizaciones han remitido los datos de su propia consulta al equipo investigador y, en la medida en que ha sido posible, se han aplicado tablas de convergencia y han sido integrados en el diagnóstico del sector.

Ambos cuestionarios se han diseñado en formato **online** para agilizar la consulta y el tratamiento de datos, si bien se ha ofrecido la posibilidad de que aquellas personas remuneradas con mayores dificultades de acceso a un ordenador propio en su puesto de trabajo pudieran responder el cuestionario en papel.

El trabajo de campo cuantitativo se ha llevado a cabo entre los meses de junio y septiembre de 2016.

Elección de la herramienta para medir la incidencia de los riesgos psicosociales

A partir del sondeo previo entre diferentes organizaciones del Tercer Sector de Acción Social, el equipo investigador valoró que no se dan las condiciones necesarias para apostar por una investigación sustentada en la aplicación de una nueva herramienta para medir la incidencia de los riesgos psicosociales en el sector, ad-hoc y sin validar.

Cuando una herramienta de evaluación cumple los requisitos de fiabilidad y validez significa que para su construcción se ha seguido un procedimiento metodológico que permite demostrar empíricamente que la herramienta tiene capacidad para cuantificar de forma significativa y adecuada el rasgo que se quiere medir. Así mismo, la validez y fiabilidad confieren a la herramienta un mayor reconocimiento ante terceras personas.

Además, aunque la normativa española actual no indica el método que debe emplearse para realizar esta evaluación, prevé, en el artículo 5 del Reglamento de los Servicios de Prevención (R.D.39/97, de 17 de enero) [5] que, a falta de normativa específica, pueden utilizarse métodos o criterios recogidos en normas UNE, Guías del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), Normas internacionales o guías de otras entidades de reconocido prestigio.

Con todo, y a pesar de que ninguna de ellas está adaptada específicamente al Tercer Sector de Acción Social, se ha optado por aplicar una herramienta validada de entre las de mayor reconocimiento.

Así, se ha llevado a cabo una extensa revisión y análisis de las herramientas CoPsoQ-Istas21, FPSICO e INSL y también se han consultado otras como EDUMAP, SANIMAP, HIREKIN, etc. Del análisis de estas herramientas cabe concluir que aunque todas ellas comparten algunos ítems las diferencias en cuanto a extensión, contenidos, escalas de medición, etc. son notables.

Entre todas se ha considerado que la última versión de **ISTAS21** (versión 2) es la más apropiada para aplicar en este estudio. Se trata de un instrumento internacional de origen danés desarrollado por el Instituto Nacional de Salud laboral de Dinamarca (AMI) y adaptado y validado para España por el Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).

Para su adaptación se creó un grupo de trabajo en el que participaron entidades de reconocido prestigio, incluido el INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo). Es uno de los instrumentos recomendados por los Organismos que son referencia en materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo en España y, solicitados mayoritariamente por las y los representantes de las y los trabajadores.

Algunas razones que han motivado el uso de esta herramienta (CoPsoQ-Istas21) son las siguientes:

- ✓ Cumple con los requerimientos legales (Ley de Prevención de Riesgos Laborales –LPRL- y Reglamento de los Servicios de Prevención –RSP-): se garantiza la participación de los agentes; prioriza la intervención sobre el origen de los riesgos; etc.
- ✓ Combina la recogida cuantitativa de datos, a través de un test, con la interpretación cualitativa de los datos participada por distintos grupos de interés de la organización (lo que permite “triangular” los resultados y aumentar la credibilidad y confianza en los mismos).
- ✓ El análisis de datos está estandarizado lo que facilita el tratamiento de datos y además ofrece valores de referencia (basados en una encuesta representativa de la población asalariada en España de 2010).
- ✓ Representa la opción que ofrece información sistematizada más exhaustiva y que abarca un mayor número de dimensiones que cubren un amplio espectro de la diversidad de factores de riesgo psicosocial. Se compone de 109 preguntas cortas (tipo Likert) sobre condiciones de empleo y trabajo; exposición a factores psicosociales (20 dimensiones); y estado de salud y bienestar personal.
- ✓ La herramienta ofrece la posibilidad de adecuarse al tamaño de la entidad, una para centros de trabajo de 25 o más personas trabajadoras y otra para centros de menos de 25, e incluso otra versión más exhaustiva para investigaciones.
- ✓ Se puede adaptar una parte del cuestionario a la realidad de cada entidad para establecer cruces por departamentos, puestos... Se pueden obtener resultados por unidades de análisis predefinidas y adaptadas a la realidad de cada entidad que ayudan a localizar el problema y facilitan la elección y el diseño de la solución más adecuada.
- ✓ El test es de utilización pública y gratuita y cuenta con una aplicación informática de uso sencillo. Esto podrá facilitar que las organizaciones participantes en esta investigación puedan dar continuidad a la medición de estos riesgos en sucesivos años.

Se puede completar la información sobre esta cuestión en el anexo (apuntes sobre la elección de la herramienta de evaluación).

Cabe precisar que, se ha apostado por la aplicación de **la versión media del test** (pensado para organizaciones de 25 o más personas trabajadoras), con independencia del tamaño de las organizaciones participantes en el estudio, considerando que el objetivo de este proyecto va más allá de que cada organización pueda obtener datos para enriquecer su evaluación de riesgos y tratando de primar una recogida de datos lo más rica posible para alimentar el diagnóstico del sector.

Además, a fin de garantizar la fiabilidad del método se ha optado por utilizar, como se acaba de señalar, la **versión del cuestionario (CoPsoQ-Istas21) más actual**.²²

Las partes del cuestionario relativas a identificar el **departamento** o área de trabajo y el **puesto** de trabajo pueden ser adaptadas a la realidad de cada organización. En un primer momento el cuestionario ha permitido recoger la información de forma abierta y posteriormente se **ha pactado** con cada organización la **clasificación** más oportuna para ser tomada en consideración en el análisis de datos (cuando la muestra ha sido suficiente).

Para contrarrestar la limitación que se deriva de la falta de adaptación de este instrumento a la realidad del Tercer Sector de Acción Social, se ha considerado conveniente aprovechar la consulta mediante cuestionario para recoger **información complementaria** sobre otras cuestiones especialmente ligadas a la realidad del sector y que quizá puedan arrojar luz sobre algunos aspectos insuficientemente abordados por el CoPsoQ-Istas21. Concretamente se han incluido 13 ítems complementarios para reforzar la recogida de información.

Con todo, cabe recordar que se trata de un cuestionario autoadministrado en el que las personas remuneradas realizan una valoración sobre su percepción subjetiva en relación a la incidencia de este tipo de riesgos.

Captación de participantes

Se ha invitado a participar al conjunto de entidades del Tercer Sector de Acción Social de Euskadi registradas en el Directorio del Tercer Sector Social del Observatorio que cumplen los criterios de delimitación del objeto de estudio señalados en el capítulo anterior.

El equipo investigador ha realizado distintas acciones de motivación (envío de emails, llamadas...) y ha contado con la colaboración de las entidades de segundo y tercer nivel (redes) para difundir la iniciativa. Se ha procurado que estas acciones redundaran en obtener una muestra final donde estuvieran representadas organizaciones de distinto tamaño, ámbito de actuación y ámbito territorial.

El análisis de datos

El tratamiento y explotación de la información cuantitativa se ha realizado con el programa estadístico SPSS-WIN, una herramienta que ha posibilitado realizar cuantas fórmulas estadísticas han sido pertinentes. La explotación y el análisis de los datos tiene un carácter principalmente descriptivo (frecuencias, porcentajes, medias, desviaciones típicas, modas, medianas, máximos, mínimos...), si bien se ha complementado con otras técnicas de análisis exploratorio que permiten identificar las variables más explicativas en relación con la valoración manifestada por las personas encuestadas (tablas de contingencia, ANOVA...).

Para preservar la fiabilidad y validez del método no se ha modificado ninguno de los ítems de la herramienta elegida (CoPsoQ-Istas21) y el análisis principal de dimensiones se ha realizado de acuerdo con los requerimientos técnicos del modelo planteado por dicha herramienta. Así, el análisis de los resultados de los 13 ítems complementarios que hemos incluido, y a los que hacíamos referencia ahora mismo, se ha diferenciado en todo momento del análisis de resultados principal.

²² La versión más actual (2014), validada en castellano, se llama COPSOQ-Istas 21 versión 2. Para el cuestionario en euskera se ha traducido una versión específica COPSOQ-Istas21, si bien la validación no se hace extensiva a esta lengua.

Para facilitar la interpretación adecuada de los datos que se presentan en la parte del informe dedicada a los resultados de la exposición a distintos riesgos psicosociales se han incluido varias notas explicativas a pie de página a lo largo del informe. En cualquier caso, se pueden consultar más detalles metodológicos en el anexo (apuntes sobre la interpretación de datos).

Finalmente, con el fin de completar el análisis cuantitativo de datos se ha recurrido a una **consulta cualitativa** que ha aportado información útil para enriquecer el diagnóstico del sector.

Concretamente se han convocado dos grupos de discusión (10-11-2016 en Bilbao y 11/11/2016 en Donostia) con las organizaciones participantes para:

- ✓ Presentar los primeros resultados del diagnóstico de Riesgos Psicosociales en el Tercer Sector de Acción Social de Euskadi.
- ✓ Intercambiar impresiones y contrastar estos resultados desde la óptica de organizaciones de distintos ámbitos, tamaños, etc.
- ✓ Ofrecer a cada organización una oportunidad para identificar claves con las que interpretar los datos de su organización.

Más allá de la consulta

Este estudio ha permitido que las organizaciones participantes se acerquen y familiaricen con el método ISTAS21, ya que a lo largo del trabajo de campo se les ha facilitado múltiple información sobre el mismo.

Cada organización (Responsable de Riesgos Laborales) ha podido optar por seguir o no el proceso completo de intervención del método CoPsoQ-Istas21 según el manual del modelo (ya que el equipo investigador no ha realizado ningún acompañamiento a procesos individuales), pero se ha promovido que así sea, poniendo la consulta realizada en cada organización en relación con los pasos de dicho proceso y facilitando a cada organización: a) una aplicación online para rellenar el cuestionario; b) una base de datos con la matriz de datos de la organización; c) una explotación estadística de datos básicos de la organización (frecuencias, índices,...); d) un informe individual.

PROCESO DE INTERVENCIÓN DEL MÉTODO COPSOQ-ISTAS21		PRODUCTOS APORTADOS POR ESTE ESTUDIO
Acordar la utilización del método	Presentar método, firmar acuerdo para su implementación, formar un grupo de trabajo,...	
Preparar y realizar el trabajo de campo	Adaptar cuestionario, diseñar distribución, respuesta y recogida de cuestionario y sensibilización de la plantilla, poner en marcha el trabajo de campo,...	Aplicación online para facilitar que la plantilla rellene el cuestionario
Interpretar los resultados y acordar medidas preventivas	Informatizar los datos y generar un informe preliminar, concretar la exposición a riesgos, su origen y las medidas preventivas, informar a la plantilla,...	Informatización de datos (creación de base de datos con la matriz de datos para cada organización). Explotación estadística de datos básicos de la organización: frecuencias, índices,...
Implementar las medidas preventivas	Planificar las medidas preventivas, seguir su implementación, evaluar las medidas preventivas, informar a la plantilla,...	

Así, como producto final, cada organización ha recibido un informe individual con información significativa con la que posteriormente podrá alimentar su Evaluación de Riesgos Psicosociales e identificar áreas sobre las que trabajar.

El informe incluye:

- Una explotación estadística de datos básicos de la organización (factores de organización del trabajo, resultados de exposición por ítems y dimensiones, y niveles de salud y satisfacción).
- Algunos datos procedentes del diagnóstico del conjunto de organizaciones del Tercer Sector de Acción Social de Euskadi a modo de referencia comparativa.

Además de este informe, cada organización ha recibido una base de datos con la matriz de datos de la organización que podrá importar, en caso de que lo desee, a la aplicación informática gratuita para el análisis de datos del Modelo ISTAS21, para obtener así la información estadística complementaria que facilita dicha aplicación, sin tener que grabar los datos de cada cuestionario.

Para más detalle, se pueden consultar en los anexos los apuntes sobre la aplicación del ISTAS 21 en el marco de este estudio.

Recopilación de pistas para la acción

Más allá de la investigación, con este proyecto se ha buscado también promover iniciativas de evaluación y prevención en materia de riesgos psicosociales en las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social de Euskadi.

Por ello el proceso de trabajo ha incluido también un **taller** (celebrado el 14/12/2016 en Bilbao) en el que han podido encontrarse organizaciones de distintos ámbitos del Tercer Sector de Acción Social con distintas experiencias y recorridos en esta materia.

Concretamente los objetivos del taller han sido:

1. Identificar retos comunes y prioridades en materia de prevención de riesgos psicosociales en las entidades del Tercer Sector de Acción Social de Euskadi.
2. Intercambiar experiencias y buenas prácticas en esta materia para extraer aprendizajes que ayuden a cada organización a dar respuesta a sus preocupaciones.

En el capítulo sexto se presentan las fichas de experiencia cumplimentadas por algunas de las organizaciones participantes así como una batería de propuestas de acción para la prevención de los riesgos psicosociales en el Tercer Sector de Acción Social que surgieron a partir del trabajo realizado en el taller.

2.4. MARCO CONCEPTUAL

El método CoPsoQ-Istas21 se fundamenta en la *Teoría General del Estrés* en relación al ambiente de trabajo que define las exposiciones psicosociales que deben ser evaluadas en las organizaciones ya que existe sobre ellas evidencia científica suficiente acerca de su relación con la salud.

De acuerdo con esta teoría “los Factores de riesgo Psicosociales son aquellos factores de riesgo para la salud que **se originan** en la organización del trabajo y que **generan** respuestas de tipo fisiológico (respuestas neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración”²³.

Además, “sus mecanismos de acción tienen que ver con el desarrollo de la autoestima y la autoeficacia, ya que la actividad laboral promueve o dificulta que las personas ejerzan sus habilidades, experimenten control e interacción con las demás para realizar bien sus tareas, facilitando o dificultando la satisfacción de sus necesidades de bienestar”.²⁴



Los factores o riesgos psicosociales son aquellos que hay que identificar, localizar y medir en la evaluación de riesgos; la organización del trabajo incluye elementos sobre los que hay que actuar para eliminar, reducir o controlar la exposición a los riesgos psicosociales; y el estrés es el precursor o antecesor del efecto que se pretende y debe evitar.

Las intervenciones preventivas son posibles y efectivas, especialmente si éstas son diseñadas e implementadas con estrategias integradas, dirigidas a las causas organizacionales de las exposiciones psicosociales nocivas, y cuentan con la participación activa de los agentes sociales en la empresa. Dirigirse a las causas organizacionales de las exposiciones psicosociales nocivas implica identificar las prácticas concretas de gestión laboral que se encuentran en su origen.

De acuerdo con varios estudios, algunas de estas prácticas merecen especial atención: las referentes a la ordenación, cantidad y modificación de la jornada laboral, las relativas al diseño de procesos de trabajo incluyendo la participación directa de las y los trabajadores, o las que tienen que ver con los tipos de relación laboral.

²³ MONCADA S., LLORENS, C. y ANDRÉS, R. (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno, N. (CCOO de Catalunya) y MOLINERO, E. (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya): *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 VERSIÓN MEDIA*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014.

²⁴ *Idem*.

En general, las organizaciones pueden organizarse de manera saludable mediante la puesta en práctica de medidas concretas que²⁵:

- reduzcan las exigencias psicológicas del trabajo;
- incrementen las oportunidades de desarrollo de habilidades y conocimientos, evitando el trabajo monótono y repetitivo;
- incrementen el nivel de control sobre los tiempos de trabajo (horas de entrada y salida, días de la semana, pausas, descansos, permisos, vacaciones...)
- faciliten la compatibilización entre la vida laboral y familiar;
- garanticen una jornada y horarios laborales pactados, eliminando o minimizando la distribución irregular y las prolongaciones de jornadas;
- potencien la participación de las y los trabajadores en las decisiones relacionadas con las tareas;
- potencien la decisión de los y las trabajadoras sobre sus condiciones de trabajo;
- faciliten el apoyo entre el personal de la empresa;
- fomenten la claridad y la transparencia organizativa, definiendo puestos de trabajo, tareas asignadas y margen de autonomía;
- proporcionen formación y habilidades directivas no autoritarias;
- eliminen la competitividad entre compañeros y/o departamentos;
- eliminen el trabajo aislado;
- garanticen el respeto y la justicia organizacional; impidiendo decisiones arbitrarias o no equitativas y asegurando unos procedimientos de trabajo justos;
- garanticen la seguridad y la estabilidad en el empleo y en las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc...);
- eliminen la discriminación por sexo, edad, etnia o de cualquier otra índole.

La versión media de este método incluye 20 dimensiones psicosociales distintas que coinciden con las dimensiones más aceptadas y utilizadas internacionalmente para medir exposiciones psicosociales en el trabajo. Estas dimensiones a su vez se agrupan en torno a 6 grandes grupos que resumen las características de la organización del trabajo que afectan a la salud:

- las exigencias psicológicas del trabajo en sus distintas vertientes cuantitativa, de intensidad, cognitivas y emocionales;
- los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales, familiares y sociales;
- el control sobre el trabajo, en general, las oportunidades que el trabajo ofrece para que sea activo, con sentido y que contribuya a desarrollar habilidades;
- el apoyo social (de las y los compañeros y de las y los superiores), la calidad de liderazgo y algunos otros aspectos de las relaciones entre personas que implica el trabajo (previsibilidad, roles...);
- las compensaciones derivadas del trabajo;
- y el capital social.

Cada dimensión constituye una entidad conceptualmente diferenciada y operativamente medible, si bien en su conjunto las 20 forman parte del mismo constructo psicosocial y son interdependientes, en distinta medida y en función de las muy diversas realidades de la organización y las condiciones de trabajo.

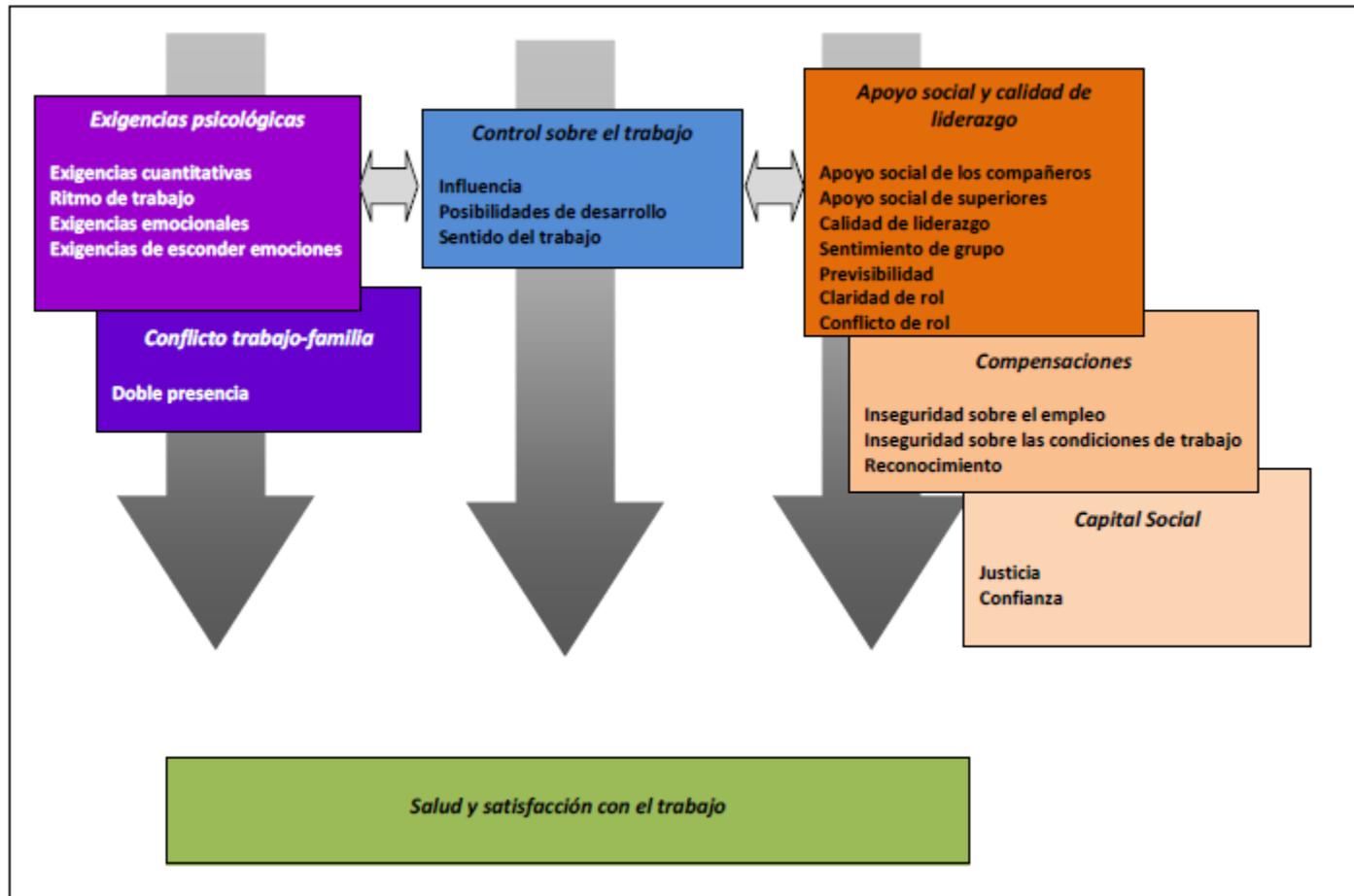
²⁵ En el manual de CoPsoQ-istas21 se desarrollan con más detalle algunas directrices para implementar medidas preventivas.

A continuación se presenta una breve descripción que ayuda a identificar y diferenciar cada una de las 20 dimensiones.

GRUPO	DIMENSIÓN	BREVE DESCRIPCIÓN
<i>Exigencias psicológicas en el trabajo</i>	Exigencias cuantitativas	Exigencias derivadas de la cantidad de trabajo.
	Ritmo de trabajo	Exigencia psicológica referida a la intensidad de trabajo.
	Exigencias emocionales	Exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo.
	Exigencias de esconder emociones	Exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de otras personas.
<i>Conflicto trabajo-familia</i>	Doble presencia	Exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.
<i>Control sobre el trabajo</i>	Influencia	Margen de decisión que tiene la persona que realiza el trabajo en el día a día de su actividad.
	Posibilidades de desarrollo	Nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades, experiencia del personal remunerado y adquirir nuevos.
	Sentido del trabajo	Relación que el trabajo tiene con otros valores distintos de tener un empleo y obtener ingresos.
<i>Apoyo social y calidad de liderazgo</i>	Claridad del rol	Conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.
	Conflicto de rol	Exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter personal o ético.
	Apoyo social de compañeros y compañeras	Recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.
	Sentimiento de grupo	Sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día.
	Apoyo social superiores	Recibir ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los y las superiores para realizar bien el trabajo.
	Calidad del liderazgo	Calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos.
	Previsibilidad	Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios.
<i>Compensaciones del trabajo</i>	Reconocimiento	Valoración, respecto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo.
	Inseguridad sobre el empleo	Preocupación por el futuro en relación a la ocupación.
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales.
<i>Capital Social</i>	Confianza vertical	Seguridad que se tiene de que dirección y personas trabajadoras actúen de manera adecuada o competente.
	Justicia	Medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo.

Fuente: Manual del método CoPsoQ-Istas21 para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales.

El siguiente cuadro recoge, de acuerdo con el citado método, las principales relaciones entre estas dimensiones en el marco de la salud laboral.



Fuente: Manual del método CoPsoQ-Istas21 para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales.

2.5. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

¿Quiénes han participado?

En la primera consulta cuantitativa, dirigida a conocer la actividad preventiva que desarrollan las organizaciones, **han participado un total de 34 organizaciones del Tercer Sector de Acción Social que en conjunto cuentan con 3.636 personas remuneradas.**

Entre ellas están representadas organizaciones de los tres territorios, distintos tamaños y ámbitos de actuación. Puede consultarse el listado definitivo de organizaciones participantes en el anexo.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA FINALMENTE OBTENIDA EN LA CONSULTA 1 (ORGANIZACIONES) SEGÚN TERRITORIO HISTÓRICO, ÁMBITO DE ACTUACIÓN Y TAMAÑO EN BASE A PERSONAL REMUNERADO. Absolutos

		Nº org participantes	Nº trabajadores/as total
Total de organizaciones		34	3.636
NS/NC		-	-
DESAGREGACIÓN			
POR TERRITORIO HISTÓRICO	Araba	4	115
	Bizkaia	24	2.006
	Gipuzkoa	6	1.515
POR ÁMBITO DE ACTUACIÓN	Dependencia-Personas Mayores	7	1.594
	Discapacidad	10	1.049
	Exclusión	13	635
	Desprotección	2	92
	Varios	2	266
	Intervención social (E+D+V)*	17	993
POR TAMAÑO	Menos de 10 personas remuneradas	3	18
	Entre 11 y 50 personas remuneradas	15	373
	Entre 51 y 100 personas remuneradas	7	493
	Más de 100 personas remuneradas	9	2.752

(*) Los datos de Intervención Social se refieren a la agrupación de organizaciones de los ámbitos de exclusión, desprotección y varios. La categoría de discapacidad incluye también personas con enfermedad mental.

En la segunda consulta cuantitativa, dirigida a recoger datos sobre la exposición a riesgos psicosociales por parte del personal remunerado del sector, han participado 27 de las anteriores organizaciones (entre todas cuentan con 2.417 personas remuneradas).

En esta consulta a personal remunerado finalmente han participado 866 personas (que representan el 36% del total de personal remunerado que estas entidades agrupan).

Entre ellas están representados y representadas trabajadores y trabajadoras de organizaciones de los tres territorios, distintos tamaños y ámbitos de actuación.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA FINALMENTE OBTENIDA EN LA CONSULTA 2 (PERSONAL REMUNERADO) SEGÚN TERRITORIO HISTÓRICO, ÁMBITO DE ACTUACIÓN Y TAMAÑO EN BASE A PERSONAL REMUNERADO. Absolutos

		Nº org participantes	Nº trabajadores /as total	Nº trab participantes
Total		27	2.417	866 (864)*
DESAGREGACIÓN				
POR TERRITORIO HISTORICO	Araba	3	104	85
	Bizkaia	4	1.103	479
	Gipuzkoa	20	1.210	300
POR ÁMBITO DE ACTUACIÓN	Dependencia-Personas			410
	Mayores	4	1332	
	Discapacidad	6	92	80
	Exclusión	13	635	230
	Desprotección	2	92	69
	Varios	2	266	75
	Intervención social (E+D+V)**	17	993	374
POR TAMAÑO	Menos de 10 personas remuneradas	3	18	15
	Entre 11 y 50 personas remuneradas	14	362	249
	Entre 51 y 100 personas remuneradas	6	437	182
	Más de 100 personas remuneradas	4	1600	418
POR NATURALEZA DE LA TAREA	Intervención directa	-	-	192
	Administración y gestión	-	-	573
	Mantenimiento	-	-	64
	NS/NC	-	-	37

(*) Dos personas trabajadoras no han especificado el nombre de la organización en la que trabajan y, por tanto, sus respuestas no se pueden clasificar en función de las tres primeras variables: territorio histórico, ámbito de actuación y tamaño. Es por eso que el total de respuestas en estas tres variables es de 864 mientras que en la última es de 866.

(**) Los datos de Intervención Social se refieren a la agrupación de organizaciones de los ámbitos de exclusión, desprotección y varios. La categoría de discapacidad incluye también personas con enfermedad mental.

Además de las consultas cuantitativas, las organizaciones han participado en varios momentos de reflexión cualitativa. Concretamente al **grupo de discusión** de Bilbao asistieron 31 personas, en representación de 24 organizaciones distintas y a la sesión de Donostia asistieron 6 personas en representación de 6 organizaciones distintas. Por otro lado, **en el taller participaron un total de 32 personas y 24 organizaciones**. Se puede consultar el listado de entidades participantes en las distintas actividades en el anexo “entidades participantes”.

¿Qué características tiene la muestra? ¿Cuál es la fiabilidad de los resultados?

Desde un punto de vista cuantitativo, para determinar la fiabilidad y representatividad de la muestra es preciso comparar sus características con las del universo. Cabe destacar que en la medida en que la definición del objeto de estudio de esta investigación no coincide exactamente con ninguna de las clasificaciones que establece la principal fuente de datos sobre el Tercer Sector Social -nos referimos al *Libro Blanco del Tercer Sector Social de Euskadi de 2015*²⁶, la comparación que podemos realizar es limitada y meramente orientativa.

²⁶ CANTO A., LOPEZ-AROSTEGUI, R y ROMEO, Z. *Libro Blanco del Tercer Sector Social de Euskadi* [en línea]. Bilbao: Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia, 2015 [Consulta: 12 de diciembre de 2016]. Disponible en: http://www.3sbizkaia.org/Archivos/Documentos/Enlaces/1823_1_LibroBlancoTSSeuskadi2015.pdf

Como se ha dicho, en este estudio el universo objeto de estudio son aquellas organizaciones del Tercer Sector de Acción Social de Euskadi que desarrollan actividades de intervención social en el marco de los servicios sociales y la promoción del acceso al empleo y que cuentan con personal remunerado para el desarrollo de su actividad.

El citado trabajo estima que actualmente en Euskadi podría haber en torno a 883 organizaciones vinculadas al ámbito de los Servicios Sociales y que un 88,4% de las mismas contarían con personal remunerado para el desempeño de su labor. Además, otras 148 organizaciones pertenecerían al ámbito del Empleo y un 75% de ellas tendría personal remunerado. Esto significa que en torno a 891 entidades del Tercer Sector Social podrían constituir el universo objeto de nuestra investigación.

Contar con la participación de 34 entidades en relación con dicho universo significa que los resultados de la primera consulta implican un margen de error del 16,49% (para un nivel de confianza del 95%). Considerando que el nivel máximo tolerado para que los datos puedan considerarse estadísticamente representativos es del 5%, cabe señalar que en este caso los datos deben tomarse con mucha prudencia y su valor es meramente orientativo.

En cuanto al peso de los distintos tipos de entidades en esta muestra es importante tener en cuenta que podrían estar sobrerrepresentadas las entidades dedicadas al ámbito de la dependencia e infrarrepresentadas las organizaciones cuya sede se localiza en el Territorio Histórico de Gipuzkoa. En cuanto al tamaño de las organizaciones, estarían sobrerrepresentadas las organizaciones de más de 50 trabajadoras y trabajadores.

DISTRIBUCIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE LA MUESTRA 1 Y EL UNIVERSO SEGÚN ÁMBITO DE ACTUACIÓN O CONTINGENCIA ATENDIDA. %

	% org. Universo TSS-Servicios Sociales	% org. Muestra consulta 1
Dependencia-personas mayores	9,4%	20,0%
Discapacidad	33,6%	28,6%
Exclusión	40,3%	40,0%
Desprotección	9,3%	5,7%
Varios	7,4%	5,7%
Total	100%	100%
Intervención social (E+D+V)*	57%	51,4%

Nota: en lugar de tomar como referencia la distribución por ámbitos o contingencias atendidas del conjunto del Tercer Sector Social, se ha considerado la distribución específica de las organizaciones del TSS clasificadas como de "Servicios Sociales" a fin de adecuar más los porcentajes de la muestra a lo que hemos definido como Tercer Sector de Acción Social.

(*) Los datos de Intervención Social se refieren a la agrupación de organizaciones de los ámbitos de exclusión, desprotección y varios. La categoría de discapacidad incluye también personas con enfermedad mental.

DISTRIBUCIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE LA MUESTRA 1 Y EL UNIVERSO SEGÚN TERRITORIO HISTÓRICO. %

	% org. Universo TSS-Servicios Sociales	% org. Muestra consulta 1
ARABA	14,72%	14,3%
BIZKAIA	57,98%	68,6%
GIPUZKOA	27,29%	17,1%
Total	100%	100%

Nota: en lugar de tomar como referencia la distribución por territorios históricos del conjunto del Tercer Sector Social, se ha considerado la distribución específica de las organizaciones del TSS clasificadas como de "Servicios Sociales" a fin de adecuar más los porcentajes de la muestra a lo que hemos definido como Tercer Sector de Acción Social.

DISTRIBUCIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE LA MUESTRA 1 Y EL UNIVERSO SEGÚN TAMAÑO EN BASE A PERSONAL REMUNERADO. %

	% org. Universo TSS con personal remunerado	% org. Muestra consulta 1
Menos de 10 personas	71,09%	8,6%
Entre 11 y 50 personas	18,59%	51,4%
Entre 51 y 100 personas	4,3%	20,0%
Más de 100 personas	6,01%	20,0%
Total	100%	100%

Nota: en lugar de tomar como referencia la distribución por número de personas remuneradas del conjunto del Tercer Sector Social, se ha considerado la distribución específica de las organizaciones del TSS “con personal remunerado” a fin de afinar más.

El Libro Blanco indica que en el ámbito de Servicios Sociales se concentra en torno al 80% del personal remunerado del Tercer Sector Social y en el ámbito de Empleo el 5%. Así, cabe estimar que unas 30.000 personas remuneradas podrían constituir el universo objeto de nuestra investigación para la segunda consulta.

Contar con la participación de 866 personas en relación con dicho universo significa que **los resultados de la segunda consulta implican un margen de error del 3,28% (para un nivel de confianza del 95%)**. En este caso los datos sí pueden considerarse representativos del conjunto de trabajadores y trabajadoras del sector y por tanto son extrapolables al universo²⁷.

El hecho de que la muestra esté compuesta por casos procedentes de un número importante de organizaciones diferentes (27) aporta mayores garantías de haber recogido información de realidades diversas. Ahora bien, los datos de la distribución de esta segunda muestra en función de las variables independientes que se han considerado más importantes para este estudio indican que **la muestra podría adolecer de cierta infrarrepresentación del personal de intervención directa y de los hombres**.

Además, aunque no se dispone de información sobre la distribución del universo en relación con el personal remunerado que trabaja en cada uno de los ámbitos y tamaños de organización, en coherencia con lo expuesto en relación con el peso de los distintos tipos de organizaciones participantes en la consulta cabe presuponer que se podría estar reproduciendo una desproporción similar en la muestra de personal remunerado, donde **podrían estar sobrerrepresentados los y las trabajadoras del ámbito de la dependencia y de las entidades de mayor tamaño y estructura**.

DISTRIBUCIÓN DE LAS PERSONAS REMUNERADAS DE LA MUESTRA 2 Y EL UNIVERSO SEGÚN SEXO. %

	% trabaj. Universo TSS-Servicios Sociales	% trabaj. Muestra consulta 2
Hombres	30,22%	21,2%
Mujeres	69,78%	78,8%
Total	100%	100%

Nota: en lugar de tomar como referencia la distribución por sexo del conjunto de personal remunerado del Tercer Sector Social, se ha considerado la distribución específica del personal remunerado de las organizaciones del TSS clasificadas como de “Servicios Sociales” a fin de adecuar más los porcentajes de la muestra a lo que hemos definido como Tercer Sector de Acción Social.

²⁷ Para despejar posibles dudas sobre la fiabilidad de los resultados que se han calculado en base a datos del universo orientativos, cabe tener presente que si se tomaran como referencia los parámetros muestrales válidos para universos infinitos, los datos serían representativos con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% o menos a partir de una muestra de 384 casos.

DISTRIBUCIÓN DE LAS PERSONAS REMUNERADAS DE LA MUESTRA 2 Y EL UNIVERSO SEGÚN NATURALEZA DE LAS TAREAS. %

	% trabaj. Universo TSS	% trabaj. Muestra consulta 2
Administración y gestión	13,25%	23,2%
Intervención directa	85,26%	69,1%
Mantenimiento	1,49%	7,7%
Total	100%	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS PERSONAS REMUNERADAS DE LA MUESTRA 2 SEGÚN TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN DONDE TRABAJAN EN BASE A PERSONAL REMUNERADO. %

	% trabaj. Muestra consulta 2
Menos de 10 personas	1,7
Entre 11 y 50 personas	28,8
Entre 51 y 100 personas	21,1
Más de 100 personas	48,4
Total	100

DISTRIBUCIÓN DE LAS PERSONAS REMUNERADAS DE LA MUESTRA 2 SEGÚN ÁMBITO O CONTINGENCIA ATENDIDA POR LA ORGANIZACIÓN DONDE TRABAJAN. %

	% trabaj. Muestra consulta 2
Dependencia-Personas Mayores	47,5
Discapacidad	9,3
Exclusión	26,6
Desprotección	8,0
Varios	8,7
Total	100
Intervención social (E+D+V)*	43,3

(*) Los datos de Intervención Social se refieren a la agrupación de organizaciones de los ámbitos de exclusión, desprotección y varios. La categoría de discapacidad incluye también personas con enfermedad mental.

Aunque no se han podido aplicar factores correctivos de ponderación en el análisis dada la insuficiente información disponible sobre el universo, **a fin neutralizar el sesgo que la desproporción de pesos entre muestra y universo implica, se ha optado por ofrecer en el informe datos desagregados considerando cada una de estas variables clave.** La amplitud del tamaño muestral ha permitido que por lo general, cada una de las principales desagregaciones también cuente con una muestra interesante (hay excepciones que se detallan a continuación, ver apartado dedicado a “principales limitaciones de la muestra”).

Igualmente resulta interesante observar la composición de la muestra de personal remunerado en función de otras variables como el territorio histórico de la organización donde trabajan, la edad y tiempo que llevan trabajando en la organización:

DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL REMUNERADO DE LA MUESTRA 2 SEGÚN TERRITORIO HISTÓRICO DE LA ORGANIZACIÓN DONDE TRABAJAN. %

	% trabaj. Muestra consulta 2
Araba	9,8
Bizkaia	55,4
Gipuzkoa	34,7
Total	100

DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL REMUNERADO DE LA MUESTRA 2 SEGÚN EDAD. %

	% trabaj. Muestra consulta 2
Menos de 31 años	12,8
Entre 31 y 45 años	56,9
Más de 45 años	30,2
Total	100

DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL REMUNERADO DE LA MUESTRA 2 SEGÚN ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN DONDE TRABAJAN. %

	% trabaj. Muestra consulta 2
Menos de 30 días	0,4
Entre 1 mes y hasta 6 meses	4,2
Más de 6 meses y hasta 2 años	11,8
Más de 2 años y hasta 5 años	12,5
Más de 5 años y hasta 10 años	29,3
Más de 10 años	41,7
Total	100

Por otro lado, cabe apuntar que desde un punto de vista cualitativo la idoneidad de la muestra no se basa en cálculos estadísticos sino que guarda relación con el hecho de que incluya a aquellas personas y organizaciones que mejor garanticen la cantidad (saturación) y la calidad (riqueza) de la información.

A este respecto, el volumen y heterogeneidad de la muestra de participantes en los dos grupos de discusión y en el taller pueden considerarse suficientes y han garantizado un contraste adecuado de los resultados y conclusiones principales del estudio.

Principales limitaciones de la muestra

Es importante aclarar que las desagregaciones por ámbitos (basados en la principal contingencia atendida por la organización) pueden verse condicionadas por distintos factores que deberán ser tomados en cuenta para interpretar adecuadamente los resultados (circunstancias de contexto que han podido influir durante el trabajo de campo, características específicas de la muestra concreta estudiada en cada ámbito, etc.).

Por un lado, cabe apuntar que en el momento en que se llevó a cabo el trabajo de campo para la recogida de información de este estudio el ámbito formado por organizaciones dedicadas a la atención de *personas mayores* estaba viviendo un momento especialmente complicado en relación con determinadas reivindicaciones sindicales (convocatorias de huelgas y paros, etc.).

Por otro lado, aunque el tamaño de la muestra, en cuanto a número de personal remunerado en cada ámbito, es razonable, en el ámbito de las organizaciones que atienden a personas en situación de *desprotección* y en el formado por las organizaciones cuya actividad se corresponde con "*varios ámbitos de los anteriores*", la muestra puede adolecer de cierto sesgo debido al número muy reducido de organizaciones implicadas en la consulta²⁸ cuya situación particular puede estar condicionando los resultados.

Por otro lado, en el ámbito de *dependencia* y, sobre todo, en el ámbito denominado *varios*, el personal remunerado de intervención directa que ha respondido al cuestionario está por debajo de la media.

²⁸ Concretamente en ambos casos el personal que responde pertenece únicamente a dos entidades.

El personal adscrito a organizaciones del ámbito de la dependencia trabaja mayoritariamente en organizaciones de gran tamaño, mientras que entre el personal adscrito al ámbito de la exclusión y la discapacidad hay mayor heterogeneidad y el peso de quienes desarrollan su labor en una organización de reducida dimensión es considerable.

DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL REMUNERADO DE LA MUESTRA 2 SEGÚN NATURALEZA DE SUS FUNCIONES Y ÁMBITO O CONTINGENCIA ATENDIDA POR LA ORGANIZACIÓN DONDE TRABAJAN. %

	% trabaj. Intervención directa Muestra consulta 2	% trabaj. No intervención directa. Muestra consulta 2
Dependencia-Personas Mayores	68,1%	31,9%
Discapacidad	71,8%	28,2%
Exclusión	75,7%	24,3%
Desprotección	84,1%	15,9%
Varios	37%	63%
Intervención social (E+D+V)*	69,6%	34,4%

(*) Los datos de Intervención Social se refieren a la agrupación de organizaciones de los ámbitos de exclusión, desprotección y varios. La categoría de discapacidad incluye también personas con enfermedad mental.

DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL REMUNERADO DE LA MUESTRA 2 SEGÚN TERRITORIO HISTÓRICO Y ÁMBITO O CONTINGENCIA ATENDIDA POR LA ORGANIZACIÓN DONDE TRABAJAN. %

	% trabaj. ARABA Muestra consulta2	% trabaj. BIZKAIA Muestra consulta2	% trabaj. GIPUZKOA Muestra consulta2
Dependencia-Personas Mayores	0,0%	31,2%	68,8%
Discapacidad	27,5%	72,5%	0,0%
Exclusión	2,6%	89,6%	7,8%
Desprotección	82,6%	17,4%	0,0%
Varios	0,0%	100,0%	0,0%
Intervención social (E+D+V)*	16,8%	78,3%	4,8%

(*) Los datos de Intervención Social se refieren a la agrupación de organizaciones de los ámbitos de exclusión, desprotección y varios. La categoría de discapacidad incluye también personas con enfermedad mental.

DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL REMUNERADO DE LA MUESTRA 2 SEGÚN TAMAÑO EN BASE A NÚMERO DE PERSONAL REMUNERADO Y ÁMBITO O CONTINGENCIA ATENDIDA POR LA ORGANIZACIÓN DONDE TRABAJAN. %

	% trabaj. Menos 10 rem Muestra consulta2	% trabaj. Entre 11 -50 rem Muestra consulta2	% trabaj. Entre 50-100 Muestra consulta2	% trabaj. Más de 100 Muestra consulta2
Dependencia-Personas Mayores	0,0%	8,3%	0,5%	91,2%
Discapacidad	18,8%	81,3%	0,0%	0,0%
Exclusión	0,0%	60,0%	36,1%	3,9%
Desprotección	0,0%	17,4%	82,6%	0,0%
Varios	0,0%	0,0%	53,3%	46,7%
Intervención social (E+D+V)*	0%	40,1%	48,1%	11,8%

(*) Los datos de Intervención Social se refieren a la agrupación de organizaciones de los ámbitos de exclusión, desprotección y varios. La categoría de discapacidad incluye también personas con enfermedad mental.

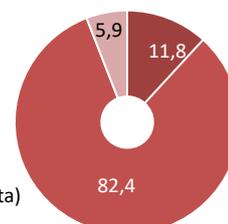
3. LAS ORGANIZACIONES

En este capítulo vamos a tratar de dar respuesta a las siguientes preguntas: ¿Hasta qué punto es habitual la evaluación de riesgos psicosociales en el Tercer Sector de Acción Social?, ¿qué acciones en materia de prevención se están llevando a cabo?, ¿qué organizaciones han avanzado más en estas cuestiones?

El **82,4%** de las entidades consultadas tienen un servicio de prevención ajeno y las que cuentan con uno propio coinciden por lo general con organizaciones de mayor estructura que manejan mayor volumen económico, etc.

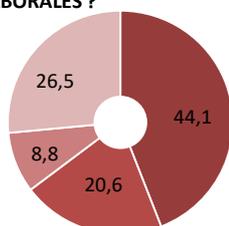
¿CUÁL ES LA MODALIDAD DE ORGANIZACIÓN PREVENTIVA EN SU ORGANIZACIÓN ?

- Tenemos un Servicio de Prevención Propio
- Tenemos un Servicio de Prevención Ajeno
- Combinamos ambas modalidades (Mixta)



¿CON QUÉ PERIODICIDAD SE REALIZA LA REVISIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES ?

- Anualmente
- Bianualmente
- Trianualmente
- Sin ninguna periodicidad

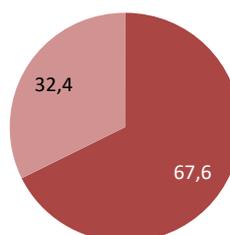


Todas las entidades consultadas cuentan con una Evaluación de Riesgos Laborales y un Plan de Prevención de los mismos por escrito²⁹. La mayoría revisa esta evaluación anualmente (el 44,1% de las organizaciones) o bianualmente (un 20,6%), si bien cabe destacar que un 26,5% de las organizaciones no tienen fijada una periodicidad para hacerlo.

Aproximadamente dos de cada tres entidades han incluido un apartado específico en relación con los Riesgos Psicosociales en su evaluación de riesgos laborales y un porcentaje similar cuenta con algún protocolo de actuación en relación con estos riesgos, mientras que el tercio restante aún no ha abordado este aspecto.

¿INCLUYE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES UN APARTADO ESPECÍFICO EN RELACIÓN CON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?

- SI
- NO



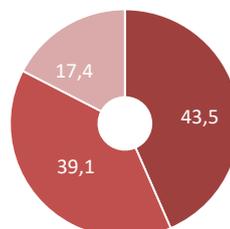
Entre los protocolos de actuación más extendidos en el sector cabe mencionar los relativos al acoso sexual y a las agresiones por parte de personas usuarias.

²⁹ Cabe apuntar que el Libro Blanco (cuyos resultados se basan en una muestra estadísticamente representativa del Tercer Sector Social) indica que el porcentaje de organizaciones del ámbito del Empleo que cuenta con un Plan de Riesgos Laborales ronda el 74,05% y en el ámbito de Servicios Sociales ronda el 66,74%. En el caso de las entidades con más de 10 personas remuneradas el porcentaje se eleva hasta el 91,23%.

Evaluación de riesgos laborales y plan de prevención ▼	Apartado específico en relación con los riesgos psicosociales ▼	Protocolo de actuación en relación con riesgos psicosociales ▼	Planificación, control y seguimiento de medidas preventivas en relación con riesgos psicosociales ▼
100%	67,6%	66,7%	43,5%

¿SE HA REALIZADO UNA PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MATERIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES?

- Sí, se han planificado medidas y acciones preventivas en esta materia, por escrito
- Se han establecido pero no se han registrado ni formalizado en un plan
- No



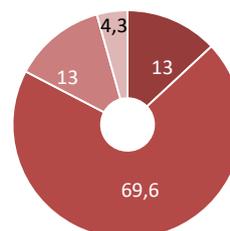
Como puede observarse en el gráfico anterior, **sólo el 43,5% de las entidades que han incluido la evaluación de riesgos psicosociales en su evaluación de riesgos laborales ha realizado una planificación de medidas preventivas en esta materia por escrito y un porcentaje similar (39,1%) ha desarrollado medidas de seguimiento y control de las acciones adoptadas.** El resto no las ha establecido o no las ha formalizado en un plan.

Quienes abordan este tipo de evaluación, de riesgos psicosociales, se decantan por el uso de test de corte cuantitativo para recoger datos (69,6%) y entre las herramientas más utilizadas están el Método de Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y Método de Evaluación de Riesgos Psicosociales CoPsoQ-Istas21 (el 40% de las entidades utiliza cada uno de ellos respectivamente).

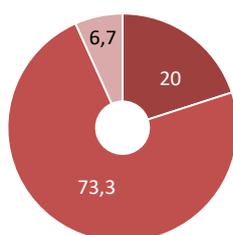
No obstante, cabe aclarar que no es habitual que las entidades apliquen estos test periódicamente (un 73,3% no tiene periodicidad establecida para aplicar test de riesgos psicosociales a la plantilla).

¿DE QUÉ MODO SE ESTÁN EVALUANDO ACTUALMENTE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN SU ORGANIZACIÓN?

- A través de la observación
- Aplicamos cuestionarios, test o similar al personal remunerado y recogemos datos cuantitativos
- Combinamos varias de las opciones anteriores
- Utilizamos otros métodos



¿CON QUE PERIODICIDAD SE APLICA LA HERRAMIENTA?



- Bianualmente
- Sin ninguna periodicidad preestablecida
- Otras periodicidades (cada 5 años)

Nota: el número de organizaciones que contestan a esta cuestión se reduce a 15.

Entre los motivos de no aplicar estas herramientas/encuestas cabe apuntar las dificultades que buena parte de las entidades reconocen tener para promover la participación en las mismas de su plantilla. Algunas entidades relacionan la baja participación con las dificultades para garantizar el anonimato.

En cualquier caso las entidades del sector consideran que este aspecto es uno de los primeros obstáculos a salvar y **se muestran muy interesadas en conocer las mejores estrategias para motivar a la plantilla y conseguir el mayor número de respuestas posible.**

Las organizaciones que más tiempo llevan aplicando este tipo de test recomiendan crear grupos o comisiones mixtas (formadas por representantes de trabajadores y trabajadoras, dirección, etc.) que hagan un seguimiento del proceso (creación de la herramienta, variables a incluir, plazos, resultados...) y difundan las garantías del mismo.

Además, hacen hincapié en la importancia de cuidar siempre los procesos consultivos y garantizar que haya una adecuada información sobre los objetivos y devolución, no sólo de los resultados al cuestionario sino también, de las medidas aplicadas, etc.

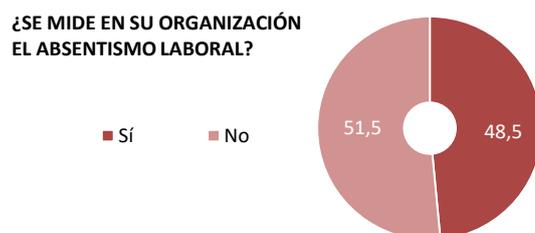
Por otro lado, llama la atención el hecho de que algunas entidades que dicen medir los riesgos psicosociales sin embargo, reconozcan que no realizan un seguimiento y control adecuado las medidas aplicadas.

Un hecho que se relaciona con la preocupación que muestra una amplia mayoría de las entidades por **dar con fórmulas para trasladar los datos del diagnóstico a acciones y medidas concretas susceptibles de aportar mejoras en los resultados de los siguientes años.** Es sobre este punto sobre el que más ayuda demandan quienes tienen la responsabilidad de la evaluación de riesgos en la organización.

En relación con el absentismo laboral, un 48,5% de las organizaciones consultadas dice medirlo, si bien sólo un 12,12% ha aportado el dato de número de horas de ausencia sobre el que calcular la tasa de absentismo. Esto podría significar que **casi el 85% del sector no cuenta con referencias cuantitativas y sistemáticas sobre este asunto.**

Algunas de las entidades coinciden en señalar como motivo principal de la falta de medición el hecho de contar con una cultura organizativa basada en la confianza y, sobre todo, la percepción de que el fenómeno tiene escaso impacto en la organización.

No obstante, podría ser interesante profundizar un poco más en esta cuestión para clarificar cuál puede ser su peso real en el sector.



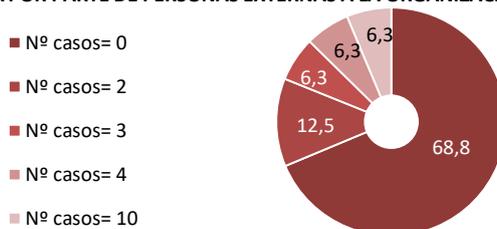
En cuanto a la tasa media de frecuencia de accidentes en el sector -que hace referencia al número de personas lesionadas por cada millón de horas trabajadas, por todo el personal, en un período considerado- cabe estimar que podría rondar las 40,79 accidentes por cada millón de horas trabajadas, si bien el dato debe tomarse con mucha cautela dado que la muestra en este caso se ha reducido considerablemente (8 organizaciones han aportado datos sobre esta cuestión).

En un 31,2% de las organizaciones se ha registrado algún caso de agresión o acoso (laboral, sexual, discriminatorio, violencia verbal o física...) hacia alguna persona trabajadora cometido por parte de personas “externas” a la organización (personas usuarias, clientes, proveedores...).

De acuerdo con las impresiones intercambiadas en los grupos de discusión con organizaciones, cabe estimar que dicho porcentaje sea considerablemente más elevado en algunos ámbitos del Tercer Sector de Acción Social como el de la exclusión y la desprotección. Este constituye uno de los aspectos incluidos entre las principales preocupaciones de las entidades del sector.

En cambio, los casos de agresiones por parte de otras personas de la organización tienen escasa significatividad.

¿SE HAN REGISTRADO CASOS DE AGRESIONES O ACOSO HACIA ALGUNA PERSONA TRABAJADORA POR PARTE DE PERSONAS EXTERNAS A LA ORGANIZACIÓN?



Los datos indican que trabajar aspectos que favorezcan la prevención y abordaje de los riesgos psicosociales tiene gran importancia para buena parte de las organizaciones del sector. La mitad de las entidades consultadas ha puntuado la importancia que el tema tiene en su organización con 9 puntos sobre 10 o una nota mayor. De media, las entidades del sector le han concedido una importancia de 8,94 puntos sobre 10.

Algunas entidades consideran que, a partir de un enfoque adecuado, se puede abordar el análisis de los riesgos psicosociales como una oportunidad para avanzar y crecer organizativamente.

IMPORTANCIA DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES		
		Total
N	Válido	32
	Perdidos	2
		Media
		8,94
		Mediana
		9,00
		Moda
		10

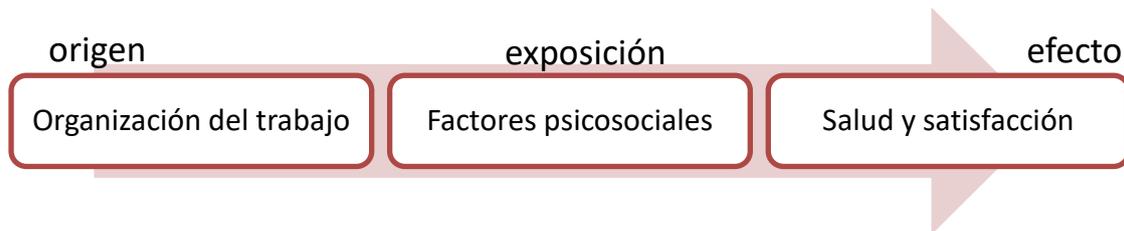
A continuación se enumeran distintas preocupaciones que han sido mencionadas por las entidades consultadas en relación con la prevención de riesgos psicosociales en su organización.

Se trata de una primera lluvia de ideas que permite identificar aquellas cuestiones que las entidades perciben que se relacionan en mayor medida con este campo de actuación:

- aumento de las “cargas de trabajo”;
- cambios en el perfil de las personas atendidas;
- estrategias de afrontamiento de burnout;
- conciliación de la vida laboral, personal y familiar;
- estrés emocional relacionado con las múltiples dificultades que enfrenta el tipo de población que se atiende;
- gestión de proyectos y búsqueda de financiación;
- trabajo en equipo;
- clima laboral;
- roles en la organización;
- participación en la toma de decisiones;
- condiciones laborales;
- horarios;
- el cuidado (en sentido amplio, personal-interpersonal-organizacional);
- militancia o implicación;
- relación entre el gobierno y la gestión de la entidad;
- herramientas homologadas adaptadas (dificultad de dar con ellas);
- disponibilidad de recursos (para trabajar este tema);
- relación entre riesgos psicosociales y bajas laborales vs. baja por contingencias comunes (no reconocida);
- violencia verbal y/o física por parte de personas usuarias.

4. LAS PERSONAS QUE TRABAJAN DE FORMA REMUNERADA EN LAS ORGANIZACIONES

Recordemos que, de acuerdo con la definición adoptada por este estudio, “los Factores de Riesgo Psicosociales son aquellos factores de riesgo para la salud que **se originan** en la organización del trabajo y que **generan** respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual que son conocidas popularmente como estrés y que puedan ser precursoras de enfermedad”.



Por eso, este capítulo se estructura a partir de estos tres ejes:

1. El primero presenta los resultados relativos a la **organización y las condiciones del trabajo** que pueden estar en el origen de las exposiciones a situaciones desfavorables para la salud en el sector (relativas al diseño de la tarea, la contratación, la promoción, la jornada, el salario...). Se incluye también el análisis de uno de los indicadores complementarios incluidos en el cuestionario.
2. El segundo presenta los resultados en relación con los **factores de riesgo psicosociales** a los que pueden estar expuestas las personas trabajadoras de las organizaciones del sector (20 dimensiones básicas y 5 indicadores complementarios, que a su vez pueden agruparse en torno a 6 grandes grupos: exigencias psicológicas en el trabajo; conflicto trabajo-familia; control sobre el trabajo; apoyo social y calidad e liderazgo; compensaciones del trabajo y capital social).
3. El tercero presenta los resultados a las preguntas asociadas con la **salud, bienestar y satisfacción** de las personas trabajadoras (salud general, salud mental, estrés, burnout, satisfacción...). Se analizan también 7 de los 13 indicadores complementarios incluidos en el cuestionario.

4.1. LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Las tablas que se presentan a lo largo de este apartado ofrecen pistas sobre las condiciones y organización del trabajo que pueden estar en el ORIGEN de las situaciones de exposición a riesgos psicosociales detectadas como problemáticas. Es muy importante tener en cuenta esta información de cara a diseñar las medidas preventivas a aplicar.

Características relativas al diseño de la tarea

Movilidad funcional

El **42,3%** de las personas consultadas realiza de manera habitual tareas en distintos puestos de trabajo de la organización.

Esta movilidad entre distintos puestos aumenta entre las personas con un mayor recorrido en las organizaciones.

¿REALIZAS TAREAS DE DISTINTOS PUESTOS DE TRABAJO?



Las entidades que operan en los ámbitos de la exclusión social y la discapacidad, así como las que cuentan con menos de 100 personas empleadas, son las que en mayor medida parecen recurrir a estas estrategias de movilidad laboral.

¿REALIZAS TAREAS DE DISTINTOS PUESTOS DE TRABAJO?	TOTAL	EDAD (*)			ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN (*)		
		< 31 años	31-45 años	> 45 años	2 años o menos	Más de 2 años y hasta 10 años	Más de 10 años
Generalmente no	55,1	56,1	56,4	52,8	61,6	53,7	54,5
Sí, generalmente de nivel superior	6,4	5,6	6,7	6,4	2,9	5,4	9
Sí, generalmente de nivel inferior	4,6	8,4	4,4	3,6	6,5	5,4	2,9
Sí, generalmente del mismo nivel	12,9	6,5	10,9	18,8	12,3	14,5	11,7
Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	18,3	17,8	19,3	16,4	10,1	18,8	20,4
No lo sé	2,6	5,6	2,3	2	6,5	2,3	1,5
Total	100	100	100	100	100	100	100

Nota: el asterisco (*) indica que las diferencias en el cruce de las variables que se muestran son estadísticamente significativas ($\chi^2 < 0,05$).

¿REALIZAS TAREAS DE DISTINTOS PUESTOS DE TRABAJO?	TOTAL	ÁMBITO DE INTERVENCIÓN				
		Personas Mayores	Discapacidad	Exclusión	Desprotección	Varios
Generalmente no	55,1	61,1	44,7	47,4	56,7	56,3
Sí, generalmente de nivel superior	6,4	5,0	9,2	8,3	6,0	5,6
Sí, generalmente de nivel inferior	4,6	3,3	9,2	6,1	4,5	2,8
Sí, generalmente del mismo nivel	12,9	12,6	9,2	14,9	10,4	14,1
Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	18,3	15,3	22,4	21,5	17,9	21,1
No lo sé	2,6	2,8	5,3	1,8	4,5	0,0
Total	100	100	100	100	100	100

Participación directa consultiva

Se advierte un panorama variado en cuanto a la participación del personal remunerado en cuestiones relacionadas con cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio, si bien lo más habitual es que las personas responsables consulten a las plantillas sobre esta cuestión algunas veces (39%).

Las personas que desarrollan su actividad laboral en puestos de intervención directa aseguran ser menos escuchadas con respecto a este tipo de cuestiones.

El mayor déficit de participación se advierte entre las personas que desarrollan su actividad laboral en el ámbito de la discapacidad.

EN EL ÚLTIMO AÑO ¿TUS SUPERIORES TE HAN CONSULTADO SOBRE CÓMO MEJORAR LA FORMA DE PRODUCIR O REALIZAR EL SERVICIO?



EN EL ÚLTIMO AÑO ¿TUS SUPERIORES TE HAN CONSULTADO SOBRE CÓMO MEJORAR LA FORMA DE PRODUCIR O REALIZAR EL SERVICIO?	TOTAL	NATURALEZA DE LAS TAREAS (*)		ÁMBITO DE INTERVENCIÓN (*)				
		No intervención directa	Intervención directa	Personas Mayores	Discapacidad	Exclusión	Desprotección	Varios
Siempre + muchas veces	30	38	28	25	19	38	55	28
Algunas veces	39	34	41	39	31	44	34	38
Solo alguna vez + nunca	31	28	31	36	50	18	11	35
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Nota: el asterisco (*) indica que las diferencias en el cruce de las variables que se muestran son estadísticamente significativas ($\chi^2 < 0,05$).

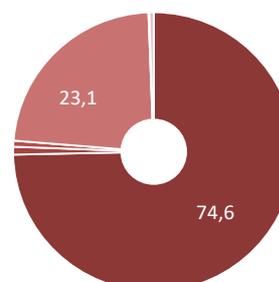
Características relativas a la contratación

Relación laboral

Tres de cada cuatro personas consultadas tiene un contrato indefinido mientras que el 23,1% está contratado de manera temporal. La relación laboral guarda una estrecha relación con la edad y el tiempo que lleva la persona trabajando en la organización, siendo la contratación indefinida menos frecuente entre las personas más jóvenes y con menos antigüedad en la organización. Este tipo de contratación es también más baja entre quienes desarrollan tareas de intervención directa.

- Soy fijo (tengo contrato indefinido)
- Soy fijo discontinuo 0,9
- Soy temporal con contrato formativo 0,7
- Soy temporal
- Soy un/una trade 0,1
- Otras situaciones 0,5

¿QUÉ TIPO DE RELACIÓN LABORAL TIENES?



¿QUÉ TIPO DE RELACIÓN LABORAL TIENES?	TOTAL	EDAD (*)			ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN (*)			NATURALEZA DE LAS TAREAS (*)	
		< 31 años	31-45 años	> 45 años	2 años o menos	Más de 2 años y hasta 10 años	Más de 10 años	No intervención directa	Intervención directa
Soy fijo (tengo contrato indefinido)	74,6	30,8	77,5	86,6	10,4	77,9	96,0	85,0	70,3
Soy fijo discontinuo	0,9	3,8	0,4	0,8	1,5	1,1	0,6	0,4	1,1
Soy temporal con contrato formativo	0,7	4,8	0,0	0,4	2,2	0,9	0,0	0,8	0,7
Soy temporal	23,1	57,7	21,9	11,8	85,1	19,2	3,4	13,4	27,4
Soy un/una trade	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,2
Otras situaciones	0,5	2,9	0,0	0,4	0,7	0,6	0,0	0,4	0,4
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Nota: el asterisco (*) indica que las diferencias en el cruce de las variables que se muestran son estadísticamente significativas ($X^2 < 0,05$).

¿QUÉ TIPO DE RELACIÓN LABORAL TIENES?	TOTAL	ÁMBITO DE INTERVENCIÓN (*)				
		Personas Mayores	Discapacidad	Exclusión	Desprotección	Varios
Soy fijo (tengo contrato indefinido)	74,6	74,8	87,0	72,1	61,8	80,8
Soy fijo discontinuo	0,9	1,0	1,3	0,0	4,4	0,0
Soy temporal con contrato formativo	0,7	1,3	0,0	0,0	1,5	0,0
Soy temporal	23,1	22,5	11,7	27,4	30,9	17,8
Soy un/una trade	0,1	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0
Otras situaciones	0,5	0,5	0,0	0,0	1,5	1,4
Total	100	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Nota: el asterisco (*) indica que las diferencias en el cruce de las variables que se muestran son estadísticamente significativas ($X^2 < 0,05$).

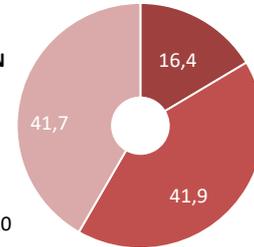
Antigüedad

El 41,7% de las personas consultadas lleva más de 10 años trabajando en la organización y un porcentaje similar entre 2 y 10 años.

Quienes llevan menos de 2 años representan el 16,4% del personal consultado. Como es lógico, la edad se relaciona de manera estrecha con la antigüedad. De todos los ámbitos consultados, el de la discapacidad es el que cuenta con la mayor proporción de personal veterano.

¿CUÁNTO TIEMPO LLEVAS TRABAJANDO EN LA ORGANIZACIÓN?

- Menos de 2 años
- Más de 2 años y hasta 10
- Más de 10 años



¿CUÁNTO TIEMPO LLEVAS TRABAJANDO EN LA ORGANIZACIÓN?	TOTAL	EDAD (*)			ÁMBITO DE INTERVENCIÓN (*)				
		< 31 años	31-45 años	> 45 años	Personas Mayores	Discapacidad	Exclusión	Desprotección	Varios
Menos de 2 años	55,1	51,9	13,9	6,3	13,5	15,6	21,2	25,0	10,8
Más de 2 años y hasta 10	6,4	47,2	45,5	32,9	36,5	58,4	46,0	50,0	33,8
Más de 10 años	4,6	0,9	40,6	60,8	50,0	26,0	32,7	25,0	55,4
Total	100	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

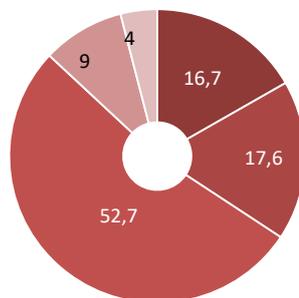
Nota: el asterisco (*) indica que las diferencias en el cruce de las variables que se muestran son estadísticamente significativas ($X^2 < 0,05$).

Características relativas a la jornada

Horas semanales

HABITUALMENTE, ¿CUÁNTAS HORAS TRABAJAS A LA SEMANA?

- 30 horas o menos
- De 31 a 35 horas
- De 36 a 40 horas
- De 41 a 45 horas
- Más de 45 horas



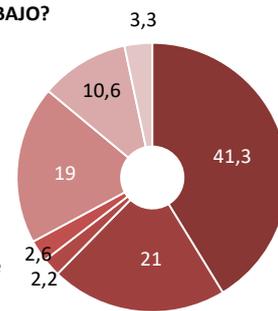
Lo más habitual en el sector es trabajar entre 36 y 40 horas a la semana (52,7%). El 34,3% trabaja un número de horas inferior, que se corresponde mayoritariamente con jóvenes y personas que llevan menos tiempo trabajando en la organización, colectivos entre los cuales es más alta la temporalidad laboral.

Horario

Las personas que ocupan puestos de intervención directa trabajan mayoritariamente a turnos rotatorios con o sin noche (38,8%). En cambio, lo más frecuente entre quienes ocupan puestos de administración, gestión o servicios auxiliares es la jornada partida (58,8%).

¿CUÁL ES TU HORARIO DE TRABAJO?

- Jornada partida
- Turno fijo de mañana
- Turno fijo de tarde
- Turno fijo de noche
- Turnos rotatorios excepto el de noches
- Turnos rotatorios con el de noche
- Otros



¿CUÁL ES TU HORARIO DE TRABAJO?	TOTAL	NATURALEZA DE LAS TAREAS (*)	
		No intervención directa	Intervención directa
Jornada partida	41,3	58,8	38,7
Turno fijo de mañana	21	20,4	15,4
Turno fijo de tarde	2,2	2,3	2,5
Turno fijo de noche	2,6	0,5	3,9
Turnos rotatorios excepto el de noches	19	14	23,4
Turnos rotatorios con el de noche	10,6	4,1	15,4
Otros	3,3	0,0	0,8
Total	100	100	100

Nota: el asterisco (*) indica que las diferencias en el cruce de las variables que se muestran son estadísticamente significativas ($X^2 < 0,05$).

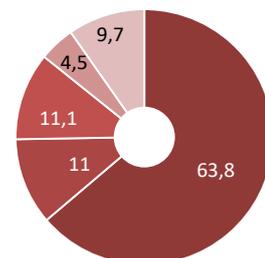
Adaptabilidad del tiempo de trabajo

Las posibilidades de adaptación del horario de trabajo son considerablemente más reducidas entre quienes ocupan puestos de intervención directa.

El 72,6% del personal de intervención directa no tiene margen de adaptación de la hora de entrada y salida, porcentaje que desciende al 42,4% entre personas que no ocupan puestos de intervención directa.

¿QUÉ MARGEN DE ADAPTACIÓN TIENES EN LA HORA DE ENTRADA Y SALIDA?

- No tengo ningún margen de adaptación
- Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- Tengo hasta 30 minutos de margen
- Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- Tengo más de una hora de margen

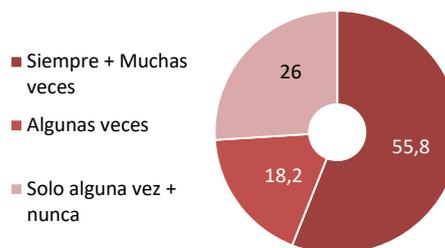


¿QUÉ MARGEN DE ADAPTACIÓN TIENES EN LA HORA DE ENTRADA Y SALIDA?	TOTAL	NATURALEZA DE LAS TAREAS (*)		ÁMBITO DE INTERVENCIÓN (*)				
		No intervención directa	Intervención directa	Personas Mayores	Discapacidad	Exclusión	Desprotección	Varios
No tengo ningún margen de adaptación	63,8	42,4	72,6	78,6	60,5	52,5	68,2	14,5
Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos	11	14,4	9,6	6,3	5,3	18,4	12,1	18,8
Tengo hasta 30 minutos de margen	11,1	14	9,6	6,5	21,1	15,7	12,1	10,1
Tengo más de media hora y hasta una hora de margen	4,5	8,6	2,9	3,5	3,9	5,4	1,5	10,1
Tengo más de una hora de margen	9,7	20,6	5,4	5	9,2	8,1	6,1	46,4
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Nota: el asterisco (*) indica que las diferencias en el cruce de las variables que se muestran son estadísticamente significativas ($\chi^2 < 0,05$).

Casi el 56% de las personas consultadas asegura que por lo general, puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora para atender algún asunto personal o familiar, mientras que otro 26% afirma que nunca o solo alguna vez puede ausentarse de su puesto de trabajo por estos motivos. Quienes más dificultades tienen para atender este tipo de situaciones son las personas que trabajan en puestos de intervención directa.

SI TIENES ALGÚN ASUNTO PERSONAL O FAMILIAR ¿PUEDES DEJAR TU PUESTO DE TRABAJO AL MENOS UNA HORA?



SI TIENES ALGÚN ASUNTO PERSONAL O FAMILIAR ¿PUEDES DEJAR TU PUESTO DE TRABAJO AL MENOS UNA HORA?	TOTAL	NATURALEZA DE LAS TAREAS (*)		ÁMBITO DE INTERVENCIÓN (*)				
		No intervención directa	Intervención directa	Personas Mayores	Discapacidad	Exclusión	Desprotección	Varios
Siempre + Muchas veces	55,8	72,1	49,4	42,6	56,1	70,6	56,9	84,6
Algunas veces	18,2	14,3	20,1	20,5	17,8	17,2	13,8	12,3
Solo alguna vez + nunca	26	13,5	30,5	37	26	12,2	29,2	3
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Nota: el asterisco (*) indica que las diferencias en el cruce de las variables que se muestran son estadísticamente significativas ($\chi^2 < 0,05$).

Más de la mitad de las personas consultadas puede decidir cuándo descansa a lo largo de su jornada laboral, si bien un 21,6% asegura no tener esta posibilidad de elección. Nuevamente son las personas que trabajan en intervención directa quienes menos posibilidades tienen de elegir el momento de hacer un descanso.

¿PUEDES DECIDIR CUÁNDO HACES UN DESCANSO?



¿PUEDES DECIDIR CUÁNDO HACES UN DESCANSO?	TOTAL	NATURALEZA DE LAS TAREAS (*)	
		No intervención directa	Intervención directa
Siempre + Muchas veces	54	68,6	48,8
Algunas veces	24,4	16,5	27,7
Solo alguna vez + nunca	21,6	15	23,5
Total	100	100	100

Nota: el asterisco (*) indica que las diferencias en el cruce de las variables que se muestran son estadísticamente significativas ($X^2 < 0,05$).

Días laborales

Alrededor de seis de cada diez personas encuestadas aseguran no trabajar los sábados ni los domingos, o bien trabajar alguno de estos días de manera excepcional. Los puestos vinculados a tareas de intervención directa representan una excepción. El 40,8% de estas personas trabaja más de dos sábados al mes y el 39,5% más de dos domingos.

HABITUALMENTE ¿CUÁNTOS SÁBADOS AL MES TRABAJAS?



HABITUALMENTE ¿CUÁNTOS DOMINGOS AL MES TRABAJAS?



HABITUALMENTE ¿CUÁNTOS SÁBADOS AL MES TRABAJAS?	TOTAL	NATURALEZA DE LAS TAREAS (*)	
		No intervención directa	Intervención directa
Ninguno	47,8	55,8	44,5
Alguno excepcionalmente	12,5	19,1	9,7
Un sábado al mes	4,1	2,8	4,9
Dos sábados	18,8	11,2	22,1
Tres o más sábados al mes	16,8	11,2	18,7
Total	100	100,0	100,0

Nota: el asterisco (*) indica que las diferencias en el cruce de las variables que se muestran son estadísticamente significativas ($X^2 < 0,05$).

HABITUALMENTE ¿CUÁNTOS DOMINGOS AL MES TRABAJAS?	TOTAL	NATURALEZA DE LAS TAREAS (*)	
		No intervención directa	Intervención directa
Ninguno	52,7	65,1	47,5
Alguno excepcionalmente	9,4	13,1	7,9
Un domingo al mes	4,3	3,2	5,0
Dos domingos	18,1	9,1	21,9
Tres o más domingos al mes	15,6	9,5	17,6
Total	100	100,0	100,0

Nota: el asterisco (*) indica que las diferencias en el cruce de las variables que se muestran son estadísticamente significativas ($\chi^2 < 0,05$).

Exigencias de disponibilidad

No son habituales los cambios repentinos en la hora de entrada y salida de las personas trabajadoras (el 79% asegura que estos cambios no se producen nunca o sólo alguna vez). Sin embargo, sí resulta más común prolongar las jornadas laborales al menos media hora (el 46,3% lo hace al menos una vez al mes).

¿CON QUÉ FRECUENCIA TE CAMBIAN LA HORA DE ENTRADA Y SALIDA O LOS DÍAS QUE TIENES ESTABLECIDO TRABAJAR?



¿CON QUÉ FRECUENCIA TE CAMBIAN LA HORA DE ENTRADA Y SALIDA O LOS DÍAS QUE TIENES ESTABLECIDO TRABAJAR?	TOTAL	NATURALEZA DE LAS TAREAS	
		No intervención directa	Intervención directa
Siempre + Muchas veces	6	5,6	5,7
Algunas veces	16	15,6	15,5
Solo alguna vez + Nunca	79	78,8	78,8
Total	100	100,0	100,0

HABITUALMENTE ¿CUÁNTOS DÍAS AL MES PROLONGAS TU JORNADA COMO MÍNIMO MEDIA HORA?



En este caso son las personas que ocupan puestos de gestión o administración quienes en mayor medida se ven afectadas por la necesidad de prolongar la jornada laboral. Cabe señalar además que la **tendencia a alargar las jornadas es mucho más frecuente entre las entidades más pequeñas** y disminuye progresivamente a medida que aumenta el tamaño de la organización.

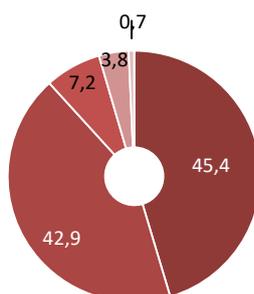
HABITUALMENTE ¿CUÁNTOS DÍAS AL MES PROLONGAS TU JORNADA COMO MÍNIMO MEDIA HORA?	TOTAL	NATURALEZA DE LAS TAREAS (*)		TAMAÑO ORGANIZACIÓN (*)			
		No intervención directa	Intervención directa	10 o menos	entre 11 y 50 personas	Entre 51 y 100 personas	Más de 100
Ninguno	16,6	10,8	18	0,0	10,4	6,9	25,1
Algún día excepcionalmente	37,1	30,5	40,2	26,7	35,3	47,4	34,2
De 1 a 5 días al mes	20,0	22,5	19,2	33,3	25,3	22,9	15,2
De 6 a 10 días al mes	12,3	15,7	11,3	20,0	15,4	13,7	9,6
11 o más días al mes	14,0	20,5	11,3	20,0	13,7	9,1	16
Total	100	100,0	100	100,0	100	100,0	100

Nota: el asterisco (*) indica que las diferencias en el cruce de las variables que se muestran son estadísticamente significativas ($\chi^2 < 0,05$).

Trabajo doméstico-familiar

- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas
- Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- Solo hago tareas muy puntuales
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

¿QUÉ PARTE DEL TRABAJO FAMILIAR Y DOMÉSTICO HACES TÚ?



El 45,4% de las personas consultadas aseguran ser las principales responsables de las tareas familiares y domésticas en su hogar y el 42,9% asegura que comparte esta responsabilidad desarrollando aproximadamente la mitad de estas tareas. Los porcentajes cambian al desagregar los datos por sexo. Ellas son las principales responsables de estas tareas en el 50,3% de los casos frente al 24,9% de los hombres.

Cabe señalar también una relación positiva entre asumir este tipo de responsabilidades y la edad.

¿QUÉ PARTE DEL TRABAJO FAMILIAR Y DOMÉSTICO HACES TÚ?	TOTAL	SEXO (*)		EDAD (*)		
		Hombre	Mujer	< 31 años	31-45 años	> 45 años
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	45,4	24,9	50,3	24,8	46,2	51,7
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	42,9	53,3	40,4	43,8	45,3	38,8
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	7,2	13,6	5,6	18,1	6,0	5
Solo hago tareas muy puntuales	3,8	8,3	2,7	11,4	1,9	4,1
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0,7	0,0	0,9	1,9	0,6	0,4
Total	100	100,0	100	100,0	100,0	100

Nota: el asterisco (*) indica que las diferencias en el cruce de las variables que se muestran son estadísticamente significativas ($\chi^2 < 0,05$).

Características de algunos recursos

En relación con los recursos, se advierte que casi **una de cada tres personas consultadas considera que en su departamento o sección falta personal (31,5%)**. Las mujeres, así como quienes trabajan en puestos de atención directa, son quienes en mayor medida acusan esta falta de personal.

En cuanto a la planificación, **el 57% de las personas consultadas asegura que la planificación de su trabajo es realista**. Quienes menos de acuerdo se muestran con esta consideración son las mujeres así como quienes más tiempo llevan trabajando en la organización.

Por otro lado, **la mayor parte de las personas consultadas (66,9%) reconoce que la tecnología con la que trabaja es adecuada y funciona correctamente**. Las mujeres, las personas con menos antigüedad en las organizaciones así como las que trabajan en la intervención directa se muestran menos optimistas en este sentido.

TENIENDO EN CUENTA EL TRABAJO QUE TIENES QUE HACER Y EL TIEMPO ASIGNADO, DIAS QUE...	TOTAL	SEXO (*)		EDAD			ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN			NATURALEZA DE LAS TAREAS	
		Hombre	Mujer	< 31 años	31-45 años	> 45 años	2 años o menos	Más de 2 años y hasta 10 años	Más de 10 años	No intervención directa	Intervención directa
En tu departamento o sección faltan personas	31,5	23,7	33,6	33	31,6	30,3	22,6	32,6	33,9	25,8	34,2
La planificación es realista	57,3	66,9	55,4	61,3	54,7	61,2	69,1	54,7	55,1	57	58,2
La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	66,9	71,7	65,4	63,0	65,1	71,7	62	62,9	72,9	76,1	63

Nota: el asterisco (*) indica que las diferencias en el cruce de las variables que se muestran son estadísticamente significativas ($X^2 < 0,05$).

TENIENDO EN CUENTA EL TRABAJO QUE TIENES QUE HACER Y EL TIEMPO ASIGNADO, DIAS QUE...	TOTAL	AMBITO DE INTERVENCIÓN (*)					ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN			
		Personas Mayores	Discapacidad	Exclusión	Desprotección	Varios	10 o menos	Entre 100 y 50 personas	Entre 51 y 100 personas	Más de 100
En tu departamento o sección faltan personas	31,5	41,2	21,3	29	8,7	17,6	26,7	22,7	16,4	40,5
La planificación es realista	57,3	51,6	62,7	61,3	75	51,5	53,3	60,1	64,2	60,5
La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	66,9	71,1	78,9	59,8	61,8	58	66,7	70,7	60,5	67,5

Nota: el asterisco (*) indica que las diferencias en el cruce de las variables que se muestran son estadísticamente significativas ($X^2 < 0,05$).

Salario

El 57,7% de las personas encuestadas cuenta con un salario neto al mes de entre 1.201€ y 1.800€. Los salarios superiores a 1.801€ representan el 16,3% de las personas encuestadas mientras que un 22,8% gana entre 601€ y 1.200€ netos al mes.

APROXIMADAMENTE ¿CUÁNTO COBRAS NETO AL MES?	%
300 euros o menos	0,8
Entre 301 y 450 euros	1,1
Entre 451 y 600 euros	1,3
Entre 601 y 750 euros	2,8
Entre 751 y 900 euros	6,2
Entre 901 y 1200 euros	13,8
Entre 1201 y 1500 euros	36,2
Entre 1501 y 1800 euros	21,6
Entre 1801 y 2100	8,1
Entre 2101 y 2400	5,1
Entre 2401 y 2700 euros	1,7
Entre 2701 y 3000 euros	1,1
Más de 3000 euros	0,2
Total	100,0

Los hombres se sitúan en mayor medida en los intervalos de ingresos más elevados.

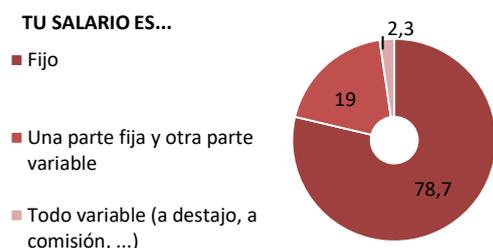
La edad y la antigüedad también guardan cierta relación con el salario.

Cabe también señalar un mayor peso del personal de intervención directa en los rangos económicos más bajos.

APROXIMADAMENTE ¿CUÁNTO COBRAS NETO AL MES?	TOTAL	SEXO		EDAD (*)			ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN (*)			NATURALEZA DE LAS TAREAS	
		Hombre	Mujer	< 31 años	31-45 años	> 45 años	2 años o menos	Más de 2 años y hasta 10 años	Más de 10 años	No intervención directa	Intervención directa
300 euros o menos	0,8	1,2	,8	1,9	,2	1,6	,7	,9	,6	1,2	,5
Entre 301 y 450 euros	1,1	1,2	,9	2,8	,6	,8	2,2	1,7	,0	,4	1,3
Entre 451 y 600 euros	1,3	1,2	1,4	1,9	1,3	1,2	2,9	,9	1,2	,8	1,4
Entre 601 y 750 euros	2,8	2,3	2,6	4,6	2,7	2,0	5,1	3,2	1,5	3,3	2,5
Entre 751 y 900 euros	6,2	4,1	6,8	9,3	6,3	4,9	10,2	8,6	2,3	3,7	7,5
Entre 901 y 1200 euros	13,8	5,8	15,9	10,2	13,7	15,1	16,8	13,8	12,8	12,7	14,3
Entre 1201 y 1500 euros	36,2	32,6	36,7	40,7	38,5	29,4	40,1	38,9	32,0	31,0	38,9
Entre 1501 y 1800 euros	21,6	25,0	21,0	22,2	22,7	19,2	19,0	20,7	23,3	16,7	23,0
Entre 1801 y 2100	8,1	12,8	7,1	5,6	7,8	10,2	2,9	6,9	11,0	12,2	6,6
Entre 2101 y 2400	5,1	8,1	4,5	,9	4,0	9,4	,0	2,6	9,9	11,4	2,5
Entre 2401 y 2700 euros	1,7	2,9	1,4	,0	1,3	3,3	,0	1,2	2,9	3,3	,9
Entre 2701 y 3000 euros	1,1	2,9	,6	,0	,8	2,0	,0	,3	2,3	2,4	,5
Más de 3000 euros	0,2	,0	,3	,0	,0	,8	,0	,3	,3	,8	,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Nota: el asterisco (*) indica que las diferencias en el cruce de las variables que se muestran son estadísticamente significativas ($X^2 < 0,05$).

Composición del salario



Lo más habitual en el sector es disponer de un salario fijo (78,7%) si bien algo más del 20% de las personas cuenta al menos con una parte del salario variable. La edad y la antigüedad guardan relación con la estructura del salario, siendo más habitual un salario variable entre las personas jóvenes con menos experiencia en las organizaciones.

De igual modo, los salarios variables son mucho más habituales entre las personas con trabajos vinculados a la intervención directa.

TU SALARIO ES...	TOTAL	EDAD (*)			ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN (*)			NATURALEZA DE LAS TAREAS	
		< 31 años	31-45 años	> 45 años	2 años o menos	Más de 2 años y hasta 10 años	Más de 10 años	No intervención directa	Intervención directa
Fijo	78,7	66,0	79,9	82,1	68,9	79,1	81,7	89,7	74,4
Una parte fija y otra parte variable	19	24,5	18,7	17,1	22,2	18,9	18,3	7,9	23,7
Todo variable (a destajo, a comisión, ...)	2,3	9,4	1,5	0,8	8,9	2,0	0,0	2,4	2,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Nota: el asterisco (*) indica que las diferencias en el cruce de las variables que se muestran son estadísticamente significativas ($X^2 < 0,05$).

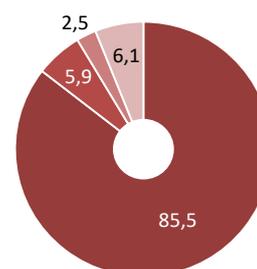
Correspondencia trabajo-salario

Por lo general, la actividad profesional que realiza el personal remunerado del sector se corresponde con la que tienen reconocida salarialmente (85,5%).

Cabe destacar una mayor proporción de personas en organizaciones pequeñas (26,7%) que afirman realizar tareas de una categoría superior.

¿EL TRABAJO QUE REALIZAS SE CORRESPONDE CON LA CATEGORÍA O GRUPO PROFESIONAL QUE TIENES RECONOCIDO SALARIALMENTE?

- Si
- No, el trabajo que hago es de una categoría superior
- No, el trabajo que hago es de una categoría inferior
- No lo sé



¿EL TRABAJO QUE REALIZAS SE CORRESPONDE CON LA CATEGORÍA O GRUPO PROFESIONAL QUE TIENES RECONOCIDA SALARIALMENTE?	TOTAL	TAMAÑO ORGANIZACIÓN (*)			
		10 o menos	entre 11 y 50 personas	Entre 51 y 100 personas	Más de 100
Si	85,5	60	89,2	82,2	85,7
No, el trabajo que hago es de una categoría superior	5,9	26,7	3,8	8,3	5,4
No, el trabajo que hago es de una categoría inferior	2,5	6,7	1,7	2,2	2,9
No lo sé	6,1	6,7	5,4	7,2	5,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Nota: el asterisco (*) indica que las diferencias en el cruce de las variables que se muestran son estadísticamente significativas ($X^2 < 0,05$).

Casi siete de cada diez personas consultadas no han ascendido de categoría o grupo profesional desde que entraron a trabajar en la organización. Como es lógico, la edad y la antigüedad guardan una estrecha relación con esta cuestión pero además, se advierte una proporción significativamente mayor de personas que trabajan en puestos de intervención directa que no han promocionado laboralmente.

DESDE QUE ENTRASTE EN LA ORGANIZACIÓN, ¿HAS ASCENDIDO DE CATEGORÍA O GRUPO PROFESIONAL?



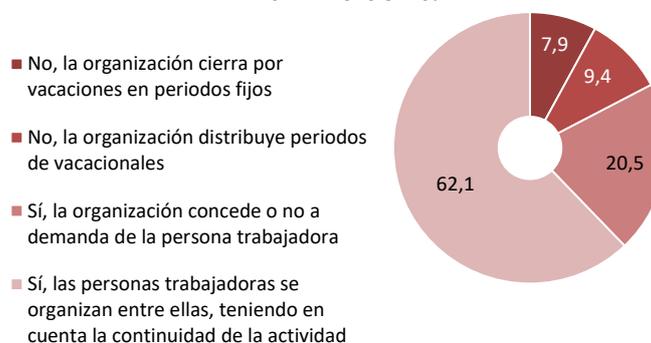
DESDE QUE ENTRASTE EN LA ORGANIZACIÓN, ¿HAS ASCENDIDO DE CATEGORÍA O GRUPO PROFESIONAL?	TOTAL	EDAD (*)			ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN (*)			NATURALEZA DE LAS TAREAS (*)	
		< 31 años	31-45 años	> 45 años	2 años o menos	Más de 2 años y hasta 10 años	Más de 10 años	No intervención directa	Intervención directa
No	69,6	83,3	68,0	66,3	93,5	77,1	52,7	54,5	76,0
Sí, una vez	22,9	13,9	24,6	24,2	5,1	20,6	31,9	30,8	19,4
Sí, dos veces	6,1	1,9	6,0	7,9	0,7	2,0	12,5	11,5	3,9
Sí, tres o más veces	1,4	0,9	1,4	1,6	0,7	0,3	2,8	3,2	0,7
Total	100	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Nota: el asterisco (*) indica que las diferencias en el cruce de las variables que se muestran son estadísticamente significativas ($\chi^2 < 0,05$).

Además de los ítems analizados hasta el momento, procedentes del método CoPsoQ-Istas21 se ha incluido en el cuestionario un ítem complementario en relación con la posibilidad de elegir los días de vacaciones.

La mayor parte de las personas consultadas (62,1%) puede elegir los periodos vacacionales de los que quiere disfrutar siempre y cuando las personas trabajadoras se organicen para tener en cuenta la continuidad de la actividad. Las posibilidades de elegir las vacaciones se ven especialmente recortadas entre el personal de organizaciones pequeñas.

¿PUEDEN LAS PERSONAS TRABAJADORAS ELEGIR SUS DÍAS DE VACACIONES?



¿PUEDEN LAS PERSONAS TRABAJADORAS ELEGIR SUS DÍAS DE VACACIONES?	TOTAL	TAMAÑO ORGANIZACIÓN (*)			
		10 o menos	entre 11 y 50 personas	Entre 51 y 100 personas	Más de 100
No, la organización cierra por vacaciones en periodos fijos	7,9	66,7	14,4	3,4	3,7
No, la organización distribuye periodos vacacionales	9,4	6,7	7,4	3,4	13,4
Sí, la organización concede o no a demanda de la persona trabajadora	20,5	0	15,6	16,4	26,1
Sí, las personas trabajadores se organizan entre ellas, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad	62,1	26,7	62,6	76,8	56,7
Total	100,0	100	100	100	100

Nota: el asterisco (*) indica que las diferencias en el cruce de las variables que se muestran son estadísticamente significativas ($\chi^2 < 0,05$).

4.2. FACTORES PSICOSOCIALES

4.2.1. Análisis según ítems y dimensiones

A continuación se muestran los resultados detallados de las respuestas a las distintas preguntas o ítems asociados a cada una de las 20 dimensiones o factores de riesgo psicosociales a los que pueden estar expuestas las personas trabajadoras de las organizaciones.

Esta información ayuda a describir las características concretas de la exposición a distintos factores en las organizaciones del sector.

Además, **para cada dimensión se ofrece un indicador sintético que en cierta medida resume la situación de exposición a un determinado factor o tipo de riesgo teniendo en cuenta el conjunto de respuestas dadas a todos los ítems que componen la dimensión** (para más información ver notas metodológicas en relación con su cálculo en anexo “apuntes sobre la interpretación de datos”)³⁰.

Aunque **de forma separada, también se muestran los resultados de los ítems que se han incluido en la consulta de manera complementaria** al cuestionario CoPsoQ-Istas21.

Toda la información sobre ítems y dimensiones se presenta ordenada en seis grandes grupos: exigencias psicológicas, conflicto trabajo-familia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones del trabajo y capital social.

Por último, a lo largo del análisis se incluye una breve definición (ver recuadros) tanto de los grandes grupos como de cada una de las dimensiones consideradas. Esta descripción se ha extraído del manual del método CoPsoQ-ISTAS21 (versión 2)³¹ y es literal.

A) Exigencias psicológicas en el trabajo

Las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente, la cuantitativa y el tipo de tarea. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para hacerlo. Desde el punto de vista del tipo de tarea, las exigencias psicológicas son distintas en función de si se trabaja o no con y para personas, definiéndose las exigencias psicológicas de tipo emocional.

³⁰ Estos tres niveles de exposición se definen a partir de unos puntos de corte coincidentes con el primer, segundo y tercer tercil de las puntuaciones obtenidas en un estudio de una muestra representativa de la población ocupada española (población de referencia para el diseño y validación del método CoPsoQ-Istas21), esto es, puntuaciones que distribuyen la muestra en tres partes de igual número de individuos/puntuaciones.

Los puntos de corte varían de una dimensión a otra, de modo que en algunos casos la puntuación que se requiere para situarse en un nivel “favorable” es mayor que en otros.

Esto significa que el análisis de datos está estandarizado y que los valores de referencia que se ofrecen representan objetivos de exposición considerados como “razonablemente” asumibles.

En la medida en que para calcular estos puntos de corte se toman como referencia los resultados de dicho estudio, las puntuaciones calculadas no sólo permiten conocer los niveles de exposición que se dan en este sector, sino que conllevan implícitamente una comparativa de los resultados con los niveles de exposición que caracterizan a la población ocupada española (muestra de referencia).

³¹ MONCADA S., LLORENS, C. y ANDRÉS, R. (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno, N. (CCOO de Catalunya) y MOLINERO, E. (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya): *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 VERSIÓN MEDIA*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014.

Dimensión1: Exigencias cuantitativas

Son aquellas exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando se tiene más trabajo del que se puede realizar en el tiempo asignado. Se relacionan estrechamente con el ritmo (que comparte origen en muchos casos) y con el tiempo de trabajo en su doble vertiente de cantidad y distribución.

Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo (obligando hacer más tareas para suplir las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

Una de cada cinco personas consultadas (20%) considera irregular la distribución de tareas lo que provoca que se les acumule trabajo y un 16,3% manifiesta carecer de tiempo suficiente para hacer su trabajo.

No obstante, son infrecuentes los retrasos en la entrega del trabajo (solo el 5,7% se retrasa a menudo) y la proporción de personas que muchas veces no pueden acabar las tareas laborales asignadas es del 8,8%.

Estos datos podrían indicar que es relativamente frecuente que el personal de las organizaciones se enfrente a situaciones de estrés relacionadas con la sobrecarga de trabajo en un intento de cumplir con las entregas o compromisos pese a la inadecuada distribución y reparto del trabajo.

¿Con qué frecuencia...	SIEMPRE + MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ + NUNCA
¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?	5,7	31,6	62,7
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	20,0	34,3	45,7
¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	44,4	39,3	16,3
¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	8,8	19,6	71,6

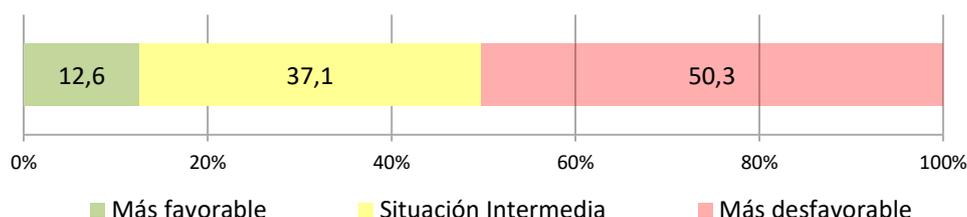
El análisis sintético de los datos³² (indicador que resume la situación de exposición a un determinado factor o tipo de riesgo teniendo en cuenta el conjunto de respuestas dadas a todos los ítems que componen la dimensión) indica que **un 50,3% del personal remunerado está expuesto a la situación más desfavorable para la salud**, un 37,1% a la situación intermedia y un 12,6% a la situación más favorable **respecto a la dimensión de exigencias cuantitativas**.

³² Para calcular este indicador/valor sintético, siguiendo la propuesta metodológica de ISTAS-21, cada participante (a partir de sus respuestas a este conjunto de preguntas) ha obtenido una puntuación que se sitúa en cada uno de los tres niveles de exposición pre-definidos: la situación más favorable para la salud (verde), la situación intermedia (amarillo) y la situación más desfavorable (rojo). Los datos del índice sintético muestran el recuento de participantes en cada uno de dichos niveles.

El indicador no se calcula a través del promedio o sumatorio de respuestas agrupadas de los ítems, por eso en ocasiones puede parecer que no coinciden los datos de la tabla (ítems) con los del gráfico (índice sintético).

Para más detalle metodológico en relación al cálculo del indicador y de los puntos de corte de los tres niveles de exposición se puede consultar el apartado "apuntes sobre la interpretación de datos" del anexo.

Exigencias cuantitativas



Algunas reflexiones compartidas con las entidades apuntan a que las exigencias cuantitativas en el contexto de este sector pueden relacionarse en parte, con la creciente burocratización en términos de demanda de informes y justificaciones por parte de la administración en la provisión de servicios de responsabilidad pública, subvenciones, etc.

Hace unos años este tipo de tareas se relacionaban mayoritariamente con determinados periodos del año (conocidos como “picos” de trabajo) y sin embargo, de un tiempo a esta parte se tiene la percepción de que la situación se ha extendido y abarca periodos de tiempo más largos. También cabe relacionar este hecho con la reducción de personal/gasto de gestión en las organizaciones debido a las crecientes dificultades para financiarlo.

Además, por otro lado, *las exigencias cuantitativas* pueden guardar conexión también con un nivel alto de “autoexigencia” (bastante extendido en el sector), relacionado con atender más casos de los que es “posible” o “adecuado” ante la tesitura de que algunas personas puedan quedar desatendidas.

Cabe recordar que en *el Libro Blanco del Tercer Sector Social* se advierte que desde que comenzara la crisis las organizaciones del sector podrían estar haciendo “más con menos”. Y, en concreto, que en determinados ámbitos (como el ámbito de la exclusión) han aumentado las ratios de atención, al aumentar el número de personas atendidas – y diversificarse su perfil – sin que varíe el personal.

Dimensión 2.- Ritmo de trabajo

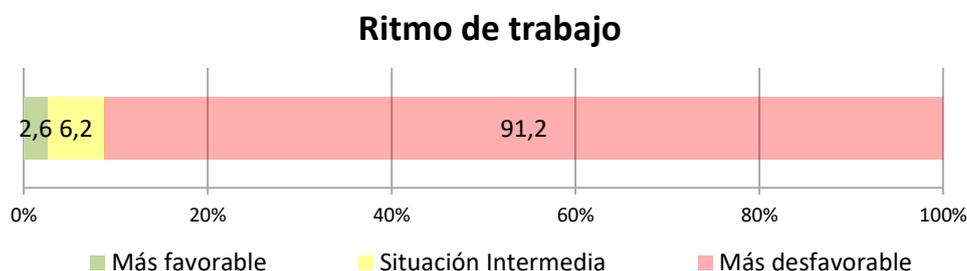
El ritmo de trabajo constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad de trabajo, que se relaciona con la cantidad y el tiempo.

Dada su estrecha relación con las exigencias cuantitativas generalmente comparten su mismo origen, aunque debe tenerse en cuenta que el ritmo puede ser variable para la misma cantidad de trabajo o en distintas situaciones coyunturales (variaciones en la plantilla, averías de los equipos de trabajo...).

Ocho de cada diez personas consultadas aseguran que siempre o muchas veces deben mantener un ritmo de trabajo alto y un 53,5% asegura tener que trabajar a un ritmo muy rápido con dicha frecuencia.

¿Con qué frecuencia....	SIEMPRE + MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ + NUNCA
¿Tienes que trabajar muy rápido?	53,5	35,2	11,3
¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	80,0	15,6	4,4
¿El ritmo de trabajo es alto?	78,2	15,7	6,2

El análisis sintético de los datos indica que **un 91,2% del personal remunerado está expuesto a la situación más desfavorable para la salud**, un 6,2% a la situación intermedia y un 2,6% a la situación más favorable **respecto al ritmo de trabajo**.



Algunas organizaciones interpretan estos datos con los resultados de la dimensión anterior (exigencias cuantitativas) y relacionan los problemas con el ritmo de trabajo con la falta de mecanismos para establecer las prioridades adecuadamente.

Dimensión 3.- Exigencias emocionales

Las exigencias emocionales son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional (o gestionar la transferencia de sentimientos) que se deriva de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en la que se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas, y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones con éstas.

En ocupaciones de servicio a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y es imposible de eliminar, por lo que requieren habilidades específicas que pueden y deben adquirirse. Además, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de pacientes, etc.), puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

El trabajo de cuatro de cada diez personas consultadas implica ocuparse, de manera habitual, de los problemas personales de otras personas. **El porcentaje de personas que asegura vivir momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente en el trabajo es aún más elevado y asciende al 59,3%.**

¿En qué medida...	EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA + EN NINGUNA MEDIDA
¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	59,3	30,6	10,1
¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?	40,3	20,0	39,6
¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?	47,7	30,2	22,0
¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	56,5	23,6	19,9

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?	¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?
TOTAL		59,3	40,3	47,7	56,5
Tareas	Intervención directa	69	49,5	51,3	66,1
	No intervención directa	38,3	24,2	41,5	37

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($X^2 < 0,05$).

La naturaleza del trabajo que desarrolla la persona incide notablemente en el desgaste emocional. El peso de quienes dicen que en su trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente entre quienes desarrollan tareas de intervención directa es muy superior (69%) al de aquellas personas cuyas tareas se orientan a la administración, la gestión o la provisión de servicios auxiliares (38,3%).

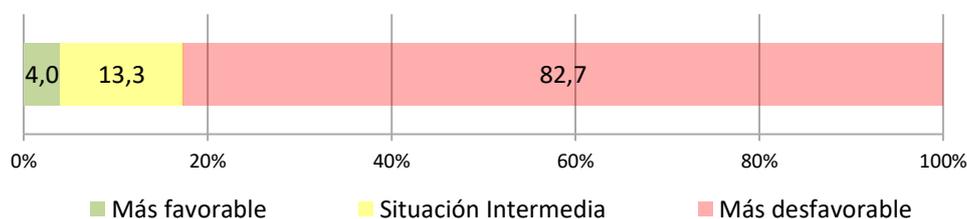
En términos generales, también parece que trabajar en el ámbito de la desprotección y la exclusión social, si nos atenemos a lo que reportan las personas trabajadoras, tiene una incidencia negativa adicional en algunos de los ítems relacionados con la salud emocional.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?	¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?
TOTAL		59,3	40,3	47,7	56,5
Ámbito	Personas Mayores	61,6	27	44,1	55,8
	Discapacidad	49,4	44	56,8	50,7
	Exclusión	62,8	61,5	51,4	61,8
	Desprotección	68,2	60,6	53	66,7
	Varios	37,3	25,8	42,4	40,3

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($X^2 < 0,05$).

El análisis sintético de los datos indica que **el 82,7% del personal remunerado está expuesto a la situación más desfavorable para la salud**, un 13,3% a la situación intermedia y un 4% a la situación más favorable respecto a las exigencias emocionales.

Exigencias emocionales



Además de estos ítems que incluye el método CoPsoQ-Istas21, de cara a completar el análisis en relación con las exigencias emocionales se ha considerado interesante medir la frecuencia con la que se producen conflictos con personas ajenas a la organización. Los datos indican que **casi una de cada cuatro personas remuneradas del sector reconoce la existencia de este tipo de conflictos habitualmente (en gran medida o en buena medida)**, casi una de cada tres si solo tenemos en cuenta al personal de intervención directa.

¿En qué medida...	EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA + EN NINGUNA MEDIDA
¿En tu centro, área, departamento... se producen conflictos con personas usuarias o personas externas, ajenas a la organización?	24,2	35,2	40,6

EN GRAN MEDIDA+EN BUENA MEDIDA		¿En tu centro, área, departamento... se producen conflictos con personas usuarias o personas externas, ajenas a la organización?	
TOTAL		24,2	
Tareas	Intervención directa	30,2	*
	No intervención directa	11,6	

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿En tu centro, área, departamento... se producen conflictos con personas usuarias o personas externas, ajenas a la organización?	
TOTAL		24,2	
Ámbito	Personas Mayores	24,9	*
	Discapacidad	19,7	
	Exclusión	27,4	
	Desprotección	33,3	
	Varios	6	

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($\chi^2 < 0,05$).

Las *exigencias emocionales* es una dimensión que guarda estrecha relación con las propias características de la actividad del Tercer Sector de Acción Social y, por tanto, no sorprende comprobar que el porcentaje del personal remunerado expuesto a la situación más negativa en relación con estas exigencias sea muy elevado y supere de largo los niveles de referencia para la población asalariada en general.

El alto porcentaje de personas afectadas por la situación más desfavorable para la salud en términos de exigencias emocionales parece motivo suficiente para motivar a las organizaciones a que aborden la evaluación de riesgos psicosociales y su prevención como una estrategia ordinaria de gestión y, también, para promover la reflexión compartida entre entidades y el intercambio de buenas prácticas.

Dimensión 4.- Exigencias de esconder emociones

Las exigencias emocionales son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de las personas usuarias o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son prestar servicios a las personas. En otros casos este tipo de exigencias también pueden tener que ver con la relación con los y las superiores y compañeros y compañeras de trabajo o con personas proveedoras u otras personas ajenas a la organización.

En puestos de trabajo de atención a las personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de la tarea y no pueden ser eliminadas. El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes.

También pueden tener relación con la política de gestión de proveedores y clientes, con la falta de participación de las personas trabajadoras y, en general, con deficiencias en las políticas de gestión del personal (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar).

La mayor parte de las personas consultadas (70,6%) manifiesta que su trabajo requiere tratar a todo el mundo por igual aunque no tengan ganas de ello.

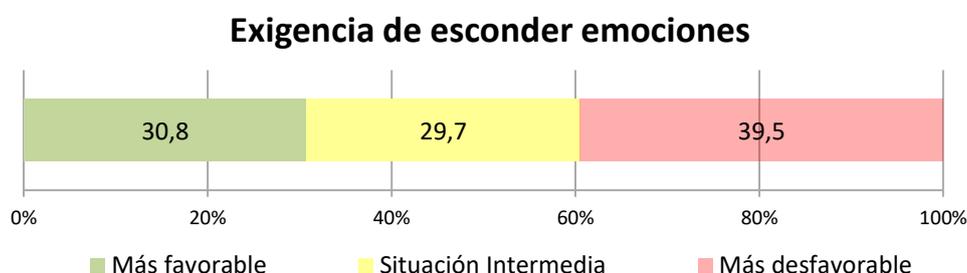
También la mayoría (54,8%) afirma que su trabajo le exige siempre o muchas veces ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como le traten.

Quienes aseguran que su trabajo requiere que escondan sus emociones representa el 43,1%.

Además, casi una de cada cinco personas consultadas asegura que en el trabajo tiene que callar su opinión con bastante frecuencia.

¿Con qué frecuencia....	SIEMPRE + MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ + NUNCA
¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	18,6	30,6	50,8
¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas de ello?	70,6	12,2	17,3
¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	43,1	29,7	27,2
¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	54,8	19,1	26,0

El análisis sintético de los datos indica que **el 39,5% del personal remunerado está expuesto a la situación más desfavorable para la salud**, un 29,7% a la situación intermedia y un 30,8% a la situación más favorable respecto a las exigencias de esconder emociones.



B) Conflicto trabajo-familia

La necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente a la salud y el bienestar. La realización del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar aumenta las demandas y horas de trabajo totales (doble exposición o doble trabajo) y la necesidad de compaginar ambos trabajos plantea también un conflicto de tiempos, puesto que ambos forman parte de la misma realidad social, principalmente para las mujeres, y presentan interferencias frecuentes en el tiempo y momentos que es necesario responder a la vez a las demandas de ambos espacios.

Dimensión 5: Doble presencia

Esta dimensión hace referencia a las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares.

En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborales incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.

El 26,1% de las personas consultadas siente que el trabajo le consume tanta energía que perjudica a sus tareas domésticas y familiares con bastante frecuencia y un 21,3% cree que el trabajo le ocupa tanto tiempo que a menudo perjudica dichas tareas.

¿Con qué frecuencia....	SIEMPRE + MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ + NUNCA
¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la organización y en casa a la vez?	13,7	24,6	51,7
¿Sientes que el trabajo en la organización te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	26,1	30,9	43,0
¿Sientes que el trabajo en la organización te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	21,3	24,6	54,1
¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la organización?	9,7	28,5	61,8

Los datos desagregados por sexo y edad muestran algunas diferencias en algunos de los ítems relacionados con la doble presencia.

Si tenemos en cuenta solo a la población activa³³, cabe considerar que es sobre las mujeres de entre 31 y 45 años sobre quienes recae un mayor peso de las tareas de cuidado en nuestra sociedad y que en parte esto explica - junto a la falta de medidas de conciliación, apoyo a personas cuidadoras e implicación de los hombres en el cuidado -, que se vean afectadas por mayores problemas en esta dimensión.

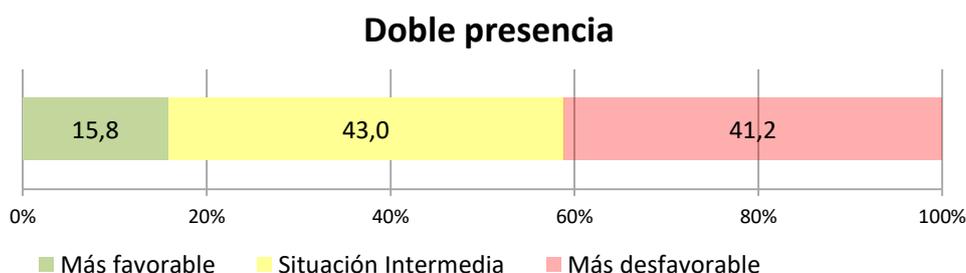
SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la organización y en casa a la vez?	¿Sientes que el trabajo en la organización te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	¿Sientes que el trabajo en la organización te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la organización?
TOTAL		13,7	26,1	21,3	9,7
Sexo	Hombre	10,5	23,3	16,5	11,2
	Mujer	14,8	26,5	22,4	9,5
Edad	< 31 años	12,5	19,8	15,1	8,5
	31-45 años	17,1	29	23,6	11,3
	> 45 años	7,8	22,4	19,1	7,3

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($\chi^2 < 0,05$).

³³ Señalamos esto porque existen mujeres de otros grupos de edad sobre las que recae quizás un mayor peso de los cuidados, siquiera relativo (si relacionamos el cuidado asumido con la capacidad efectiva de cuidar y los apoyos con los que cuentan). Nos estamos refiriendo concretamente a las mujeres mayores de 65 años que cuidan de familiares, 365 días al año, 24 horas al día, encontrándose ellas mismas en situación de dependencia y precisando de cuidados.

Al hilo de esto, algunas organizaciones han apuntado la importancia de leer los datos en clave de ciclos vitales, considerando las variables de identificación de forma combinada (sexo, edad, estado civil, cuidado de descendientes o ascendentes...) de cara a interpretar adecuadamente los datos.

El análisis sintético de los datos indica que el 41,2% del personal remunerado está expuesto a la situación más desfavorable para la salud, **un 43% a la situación intermedia** y un 15,8% a la situación más favorable **respecto a la doble presencia**.



C) Control sobre el trabajo

El concepto de control sobre el trabajo es central en relación a la salud y consiste en dos dimensiones: influencia (o autonomía) y desarrollo de habilidades. Un alto nivel de control en el trabajo constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, para lo que también es importante el sentido del trabajo.

Dimensión 6: Influencia

La influencia es el margen de autonomía en el día a día del trabajo en general, y también particularmente con las tareas a realizar (el qué) y en la forma de desarrollarlo (el cómo).

Tiene que ver con la participación que cada persona trabajadora tiene en las decisiones sobre aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados y si éstos son participativos o no y permiten o limitan su autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.

Mayoritariamente las personas consultadas sienten que tienen influencia sobre las decisiones que afectan a su trabajo en el día a día (un 54% considera que puede influir siempre o muchas veces con respecto a qué hacer y un 63,5% con respecto a cómo hacerlo).

Sin embargo, se constata también que un porcentaje significativo de personas asegura no tener ningún tipo de influencia sobre las decisiones que afectan a su trabajo (22,7%) y el ritmo al que trabaja (19,9%).

¿Con qué frecuencia....	SIEMPRE + MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ + NUNCA
¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	48,5	31,5	19,9
¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	40,7	36,6	22,7
¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	63,5	23,1	13,4
¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	54,0	28,1	18,0

La capacidad de influencia parece también guardar cierta relación con la naturaleza de las tareas que las personas realizan. Concretamente aquellas cuyo trabajo implica la intervención directa con personas o colectivos manifiestan una menor posibilidad de influir en aquellas cuestiones que atañen a su trabajo (en todos los ítems analizados los porcentajes de este grupo de personas son inferiores).

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?
TOTAL		48,5	40,7	63,5	54,0
Tareas	Intervención directa	46,3	38,8	61,4	51,1
	No intervención directa	55,9	53,7	69,8	63

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($\chi^2 < 0,05$).

También el tamaño de la organización parece decir algo. Por lo general, parece que en las organizaciones más grandes es menor la posibilidad de influencia, siendo mayor en las organizaciones pequeñas y de mediano tamaño.

Por otro lado, en general, las y los trabajadores dicen que les resulta más fácil influir sobre cómo realizan su trabajo que sobre otros aspectos como qué hacen en el trabajo, el ritmo al que trabajan o sobre las decisiones que afectan a su trabajo, aunque hay que tener en cuenta que en este caso lo que se les pregunta es si tienen mucha influencia.

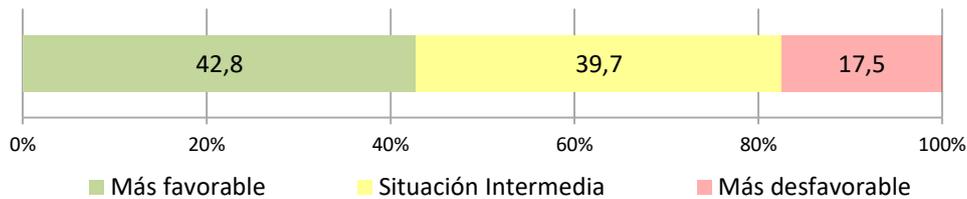
Finalmente, existen también diferencias entre ámbitos, pareciendo existir más oportunidades de influencia en las organizaciones de los ámbitos de exclusión y desprotección que en las organizaciones de los ámbitos de personas mayores y discapacidad.

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?
TOTAL		48,5	40,7	63,5	54,0
Ámbito	Personas Mayores	46,4	36,4	57,4	46,1
	Discapacidad	47,9	42,1	59,7	57,5
	Exclusión	50,9	45,6	75,2	64,2
	Desprotección	50,8	50	64,6	65,6
	Varios	51,5	38,8	64,2	52,2
Tamaño	10 o menos	40	57,1	66,7	69,2
	11-50 personas	52,8	43,1	71,4	60,9
	51-100 personas	47,7	46,2	66,7	59,6
	> 100 personas	46,7	36,2	57,4	47,1

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($\chi^2 < 0,05$).

El análisis sintético de los datos indica que el 17,5% del personal remunerado está expuesto a la situación más desfavorable para la salud, un 39,7% a la situación intermedia y **un 42,8% a la situación más favorable respecto a la influencia.**

Influencia



Dimensión 7.- Posibilidades de desarrollo

Las posibilidades de desarrollo hacen referencia a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades, experiencia de los trabajadores y trabajadoras y adquirir otros nuevos.

Tienen que ver con niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.

Una amplia mayoría de las personas consultadas asegura que su trabajo les permite aplicar sus habilidades y conocimientos (84,5%) y además, les ofrece la oportunidad de mejorar estas habilidades y conocimientos (71,5%), así como de aprender cosas nuevas (71,3%). Es también mayoritario el porcentaje de personas que asegura que su trabajo requiere tener iniciativa (79,2%). No obstante, en torno al 10% del personal indica que nunca o rara vez tiene la oportunidad de aprender en el trabajo.

¿En qué medida...	EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA + EN NINGUNA MEDIDA
¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	79,2	12,8	8,0
¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	71,3	18,5	10,3
¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	71,5	17,8	10,7
¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	84,5	11,0	4,5

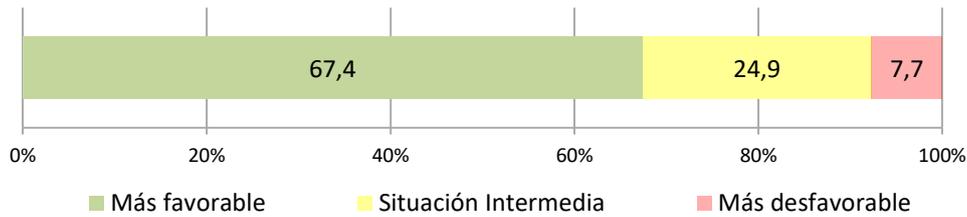
Los datos reflejan que puede hablarse de una visión más optimista en lo que respecta a las posibilidades de desarrollo entre las personas más jóvenes.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?
TOTAL		79,2	71,3	71,5	84,5
Edad	< 31 años	91,5	86,5	89,6	87,6
	31-45 años	79,9	70,9	69,8	84,7
	> 45 años	73,1	65,8	68,2	83,7

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($X^2 < 0,05$).

El análisis sintético de los datos indica que el 7,7% del personal remunerado está expuesto a la situación más desfavorable para la salud, un 24,9% a la situación intermedia y **un 67,4% a la situación más favorable respecto a las posibilidades de desarrollo.**

Posibilidades de desarrollo



Dimensión 8.- Sentido del trabajo

Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje, etc.), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias.

Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final.

Prácticamente de manera unánime las personas consultadas consideran que las tareas que realizan en su puesto de trabajo tienen sentido (sólo el 0,9% cree que no) y son importantes (sólo un 2,1% cree que no). De igual modo, casi el 93% manifiesta un elevado compromiso hacia su profesión.

¿En qué medida....	EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA + EN NINGUNA MEDIDA
¿Tus tareas tienen sentido?	94,0	5,1	0,9
¿Las tareas que haces te parecen importantes?	92,7	6,1	1,2
¿Te sientes comprometido con tu profesión?	92,6	5,3	2,1

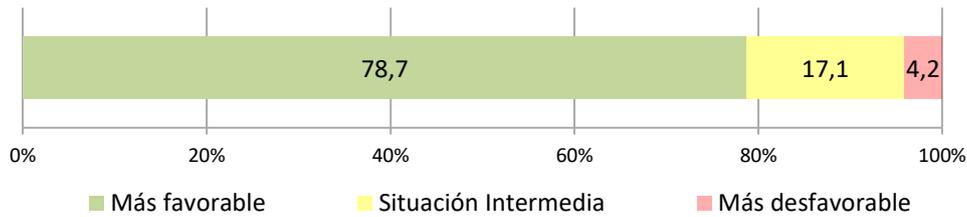
Quienes tienen un puesto de trabajo de atención directa obtienen puntuaciones más favorables prácticamente en todos los ítems que configuran esta dimensión, si bien no se advierte la misma distancia en los resultados en todas las entidades.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Tus tareas tienen sentido?	¿Las tareas que haces te parecen importantes?	¿Te sientes comprometido con tu profesión?
TOTAL		94,0	92,7	92,6
Tareas	Intervención directa	94	94,1	94,7
	No intervención directa	94,3	91,4	88,7

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($\chi^2 < 0,05$).

El análisis sintético de los datos indica que el 4,2% del personal remunerado está expuesto a la situación más desfavorable para la salud, un 17,1% a la situación intermedia y **un 78,7% a la situación más favorable respecto al sentido del trabajo.**

Sentido del trabajo



Además de estos ítems incluidos en el método CoPsoQ-Istas21, se ha considerado de interés completar el análisis en relación con el sentido del trabajo mediante la percepción del personal remunerado sobre la trascendencia de su trabajo en términos de transformación social.

La gran mayoría de personas consultadas (87%) percibe claramente que su trabajo contribuye a mejorar la calidad de vida de otras personas y a la transformación social. Particularmente quienes tienen un puesto de trabajo de atención directa (91,9%).

¿En qué medida....	EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA + EN NINGUNA MEDIDA
<i>¿Tu trabajo tiene trascendencia, contribuye a mejorar la calidad de vida de otras personas y la transformación social?</i>	87,0	10,1	2,9

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		<i>¿Tu trabajo tiene trascendencia, contribuye a mejorar la calidad de vida de otras personas y la transformación social?</i>	
TOTAL		87,0	
Tareas	Intervención directa	91,9	*
	No intervención directa	76	

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($\chi^2 < 0,05$).

La situación favorable que mayoritariamente presenta el personal remunerado de este sector en relación con los distintos elementos que configuran la dimensión “sentido del trabajo” podría explicar, en parte, la existencia de un nivel de satisfacción en el sector por encima de la media.

En todo caso, teniendo en cuenta el importante papel que esta dimensión puede jugar no sólo amortiguando los efectos negativos de algunos riesgos psicosociales sino también en términos de mantenimiento del vínculo con la organización, parece razonable que las organizaciones del sector la cuiden y procuren, en todo caso, que la brecha entre las dimensiones con un impacto positivo y las que tienen un impacto negativo no se amplíe.

D) Apoyo social y calidad de liderazgo

El trabajo ofrece diversas posibilidades de relación entre las personas, y éstas se relacionan con la salud de diferentes formas. El apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones, mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional. Por otro lado, la existencia de jerarquías, compañeros y compañeras de trabajo y superiores, añade otros aspectos de complejidad a estas relaciones.

Además, el trabajo implica ejercer unos determinados roles, que pueden ser más o menos claros o pueden suponer algunas contradicciones, en un contexto de cambios que necesitamos poder prever, configurando un universo de intercambios instrumentales y emocionales entre las personas en la organización.

Dimensión 9.- Claridad del rol

La claridad del rol es el conocimiento concreto sobre las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear, responsabilidades y margen de autonomía en el trabajo.

Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todas las personas trabajadoras de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio (de cada persona trabajadora) y del de las demás personas de la organización (responsables, compañeros y compañeras...).

En líneas generales, las personas que trabajan en el sector dicen conocer exactamente qué tareas son de su responsabilidad (83,4%) y consideran que su trabajo tiene los objetivos claros (81,7%). También es habitual que las personas consultadas sepan exactamente lo que se espera de ellas en el trabajo (73,1%) así como el margen de autonomía que tienen (70%).

No obstante, los porcentajes de personal que declara que esto solo sucede algunas veces indican la existencia de un cierto margen de mejora en este sentido.

¿En qué medida....	EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA + EN NINGUNA MEDIDA
¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	81,7	13,1	5,2
¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	83,4	12,5	4,1
¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	73,1	17,9	9,0
¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	70,0	21,9	8,1

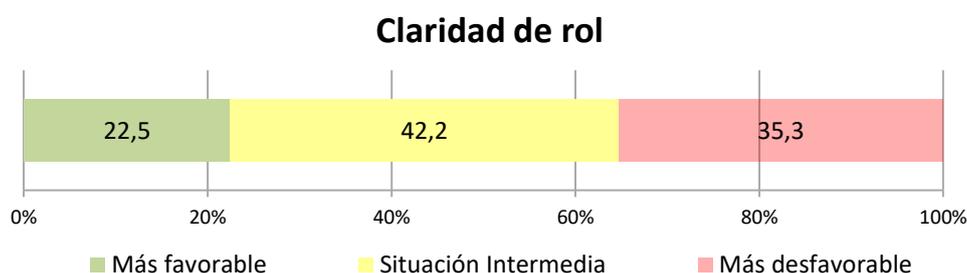
A medida que las personas van acumulando años de experiencia en las organizaciones, el conocimiento de los márgenes de autonomía que tienen en su trabajo así como de lo que se espera de cada uno o una de ellas es significativamente mayor

Entendiendo que pueda ser así, parecería razonable, sin embargo, que este tipo de aspectos no dependan exclusivamente, ni demasiado, de la experiencia y que se aborden en los procesos de incorporación.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?
TOTAL		81,7	83,4	73,1	70,0
Antigüedad	2 años o menos	83	77,8	68,4	60,4
	2-10 años	78,8	84,5	70,2	68,8
	Más de 10 años	83,9	84,7	77,9	74,9

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($X^2 < 0,05$).

El análisis sintético de datos indica que el 35,3% del personal remunerado está expuesto a la situación más desfavorable para la salud, **un 42,2% a la situación intermedia** y un 22,5% a la situación más favorable **respecto a la claridad del rol**.



Podría ser interesante reflexionar en mayor profundidad sobre aquellas dimensiones que como ésta han presentado niveles elevados de personas en situación “intermedia”, para identificar claves que ayuden a establecer medidas concretas ajustadas a dichas situaciones.

En este sentido, se considera interesante que los datos cuantitativos recogidos con los cuestionarios puedan completarse, en cada organización, con información cualitativa a través de grupos de discusión con el personal, etc. Ésta será la manera mejor de asegurar que los datos se están interpretando adecuadamente y que las medidas que se proponen obtienen mejores resultados.

Dimensión 10.- Conflicto de rol

El conflicto de rol son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter personal o ético.

Es frecuente cuando la persona trabajadora debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos, o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias³⁴.

Un grupo nada desdeñable de personas (30,9%) afirma realizar cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras, y un porcentaje similar (26,9%) declara realizar tareas que cree que deberían realizarse de otra manera (26,9%).

³⁴ Cabe aclarar que el conflicto de rol hace referencia a las exigencias contradictorias (derivadas de que lo que realiza el o la trabajadoras es aceptado por unas personas pero no por otra u otras, de modo que el trabajador o trabajadora tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias) y las que puedan suponer conflictos de carácter personal (en este caso es el trabajador o trabajadora quien debe realizar una tarea con la que no está de acuerdo o de un modo con el que no está de acuerdo).

Los datos también indican cierta variabilidad en las respuestas a los distintos ítems dentro de esta dimensión. Así mientras los porcentajes de personas que dicen que no se encuentran con problemas son bastante elevados en unos ítems, sin embargo se reducen considerablemente en otros.

¿En qué medida....	EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA + EN NINGUNA MEDIDA
¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	10,6	18,1	71,3
¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	30,9	30,3	38,8
¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	26,9	31,0	42,2
¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	13,8	18,4	67,8

Es más frecuente que quienes tienen una trayectoria algo mayor en las organizaciones (más de dos años) perciban en mayor medida que en el trabajo se les exigen cosas contradictorias así como que hay tareas que se deberían de hacer de otra manera.

Además, la proporción de personas que trabajan en la atención directa que considera que tiene que realizar tareas innecesarias es significativamente superior en comparación con quienes no desarrollan este tipo de tareas.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?
TOTAL		10,6	30,9	26,9	13,8
Antigüedad	2 años o menos	4,5	33,3	22,4	12,9
	2-10 años	13,6	27,1	29,5	14,1
	Más de 10 años	10	34,2	25,9	13,8
Tareas	Intervención directa	11,7	31,9	28,3	16
	No intervención directa	9,1	29,9	22,5	9,8

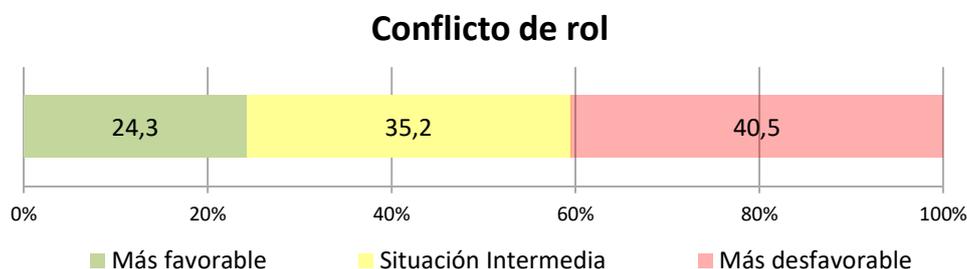
Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($\chi^2 < 0,05$).

También a medida que crece el tamaño de la organización se incrementa la proporción de personas que aseguran realizar tareas que son aceptadas por algunas personas y por otras no, así como las personas que consideran que las tareas que realizan deberían realizarse de otra manera.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?
TOTAL		10,6	30,9	26,9	13,8
Ámbito	Personas Mayores	8,9	33,2	29,7	13,7
	Discapacidad	23	32,4	32	18,4
	Exclusión	9,6	28,4	21,5	15,1
	Desprotección	9,2	31,8	21,5	12,3
	Varios	11,9	22,7	26,9	6
Tamaño	10 o menos	6,7	14,3	20	0
	11-50 personas	11,5	25,1	24,3	16,2
	51-100 personas	12,4	34,9	25,3	13,5
	> 100 personas	9,5	33,3	29,3	13

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($\chi^2 < 0,05$).

El análisis sintético de datos indica que el **40,5% del personal remunerado está expuesto a la situación más desfavorable para la salud**, un 35,2% a la situación intermedia y un 24,3% a la situación más favorable respecto al conflicto del rol.



Dimensión 11.- Apoyo social de compañeros y compañeras

El apoyo social de compañeros y compañeras es recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.

La falta de apoyo entre compañeros y compañeras puede tener que ver con la prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo, fomentando la competitividad individual o asignando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente.

Algo más del 72% de las personas consultadas asegura que recibe ayuda y apoyo de sus compañeros y compañeras en la realización de su trabajo frecuentemente y que éstos y éstas muestran su disposición a escuchar sus problemas de trabajo. En cambio, no resulta tan habitual hablar con los compañeros y las compañeras sobre el desempeño del trabajo (41,3%).

¿Con qué frecuencia...	SIEMPRE + MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ + NUNCA
¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros y compañeras en la realización de tu trabajo?	72,8	20,2	7,0
¿Tus compañeros y compañeras están dispuestas a escuchar tus problemas de trabajo?	72,2	21,0	6,8
¿Tus compañeros y compañeras hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	41,3	36,6	22,2

Las personas que trabajan en la intervención directa son las que obtienen puntuaciones más favorables en todas las variables que componen la dimensión de apoyo social de compañeros y compañeras.

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros y compañeras en la realización de tu trabajo?	¿Tus compañeros y compañeras están dispuestas a escuchar tus problemas de trabajo?	¿Tus compañeros y compañeras hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?
TOTAL		72,8	72,2	41,3
Tareas	Intervención directa	76,8	74,8	44,5
	No intervención directa	65,3	69,3	33,9

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($\chi^2 < 0,05$).

Las personas que trabajan en el ámbito de la desprotección obtienen los porcentajes más favorables en esta dimensión seguido de quienes trabajan en el ámbito de la exclusión.

El tamaño de la organización también determina algunas diferencias en algunos ítems de esta dimensión.

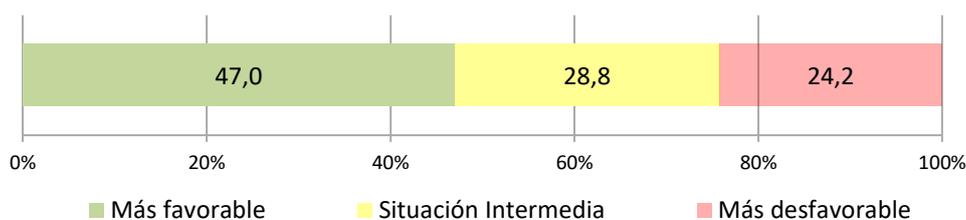
Así, puede decirse que, atendiendo siempre a la opinión de las y los trabajadores, las estructuras más grandes (más de 100 personas) y las más pequeñas (10 o menos personas) parecen no favorecer el apoyo, la escucha y el contraste entre compañeros y compañeras en la misma medida que las intermedias.

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros y compañeras en la realización de tu trabajo?	¿Tus compañeros y compañeras están dispuestas a escuchar tus problemas de trabajo?	¿Tus compañeros y compañeras hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?
TOTAL		72,8	72,2	41,3
Ámbito	Personas Mayores	69,9	65,9	35,9
	Discapacidad	53,9	60,5	30,3
	Exclusión	81,6	85,4	52,9
	Desprotección	90,8	86,2	61,5
	Varios	65,2	66,7	28,8
Tamaño	10 o menos	73,3	73,3	26,7
	11-50 personas	74,6	79,2	49,4
	51-100 personas	78,9	78,3	46,7
	> 100 personas	69,2	65,5	34,8

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($X^2 < 0,05$).

El análisis sintético de datos indica que el 24,2% del personal remunerado está expuesto a la situación más desfavorable para la salud, un 28,8% a la situación intermedia y un **47% a la situación más favorable respecto al apoyo social de compañeros y compañeras.**

Apoyo social de compañeros y compañeras



Dimensión 12.- Sentimiento de grupo

El sentimiento de grupo es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social.

Por norma general, el personal remunerado del sector reconoce sentirse parte de un grupo en el trabajo (74,2%), asegura mantener un buen ambiente con sus compañeros y compañeras (79,7%) y prima la ayuda mutua en las cuestiones que atañen al trabajo (79,3%).

¿Con qué frecuencia...	SIEMPRE + MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ + NUNCA
¿Tienes un buen ambiente con tus compañeros y compañeras de trabajo?	79,7	16,8	3,6
¿Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	74,2	16,9	8,9
¿Os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	79,3	14,5	6,2

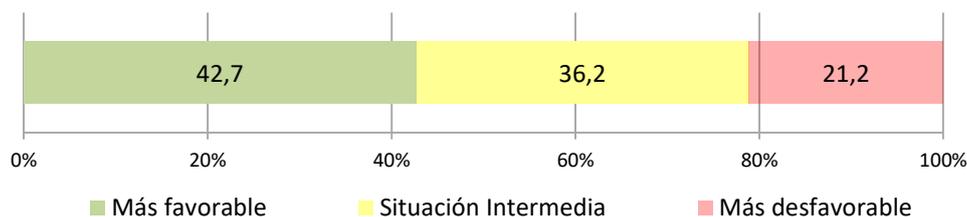
Las personas que menos tiempo llevan trabajando en estas organizaciones son las que mejor valoran el ambiente y la ayuda entre compañeros y compañeras. Sin embargo, son las personas que más tiempo llevan trabajando en ellas las más contundentes a la hora de identificarse como parte de un grupo.

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Tienes un buen ambiente con tus compañeros y compañeras de trabajo?	¿Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	¿Os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?
TOTAL		79,7	74,2	79,3
Antigüedad	2 años o menos	85,3	75,4	87,7
	2-10 años	78,3	69,8	74,2
	Más de 10 años	78,9	78	80,9

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($X^2 < 0,05$).

El análisis sintético de datos indica que el 21,2% del personal remunerado está expuesto a la situación más desfavorable para la salud, un 36,2% a la situación intermedia y un **42,7% a la situación más favorable respecto al sentimiento de grupo.**

Sentimiento de grupo



Dimensión 13.- Apoyo social de superiores

El apoyo social de superiores es recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de los y las superiores para realizar bien el trabajo.

La falta de apoyo de las personas responsables tiene que ver con la falta de principios y de procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.

Parece que en el sector es bastante habitual que el jefe o la jefa inmediata muestre su disposición a escuchar los problemas del trabajo de las personas consultadas (el 76,7% dice que le sucede siempre o muchas veces). Del mismo modo, la mayoría reconoce que recibe ayuda y apoyo de esta figura en la realización del trabajo con bastante frecuencia (63,7%).

Sin embargo, no son tan frecuentes las conversaciones de los trabajadores y trabajadoras con las o los responsables sobre el desempeño del trabajo de los primeros (sólo el 40,4% lo hace siempre o muchas veces).

¿Con qué frecuencia...	SIEMPRE + MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ + NUNCA
¿Tu jefa o jefe inmediato está dispuesto o dispuesta a escuchar tus problemas del trabajo?	76,7	14,7	8,6
¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefa o jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	63,7	23,5	12,8
¿Tu jefa o jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	40,4	32,9	26,6

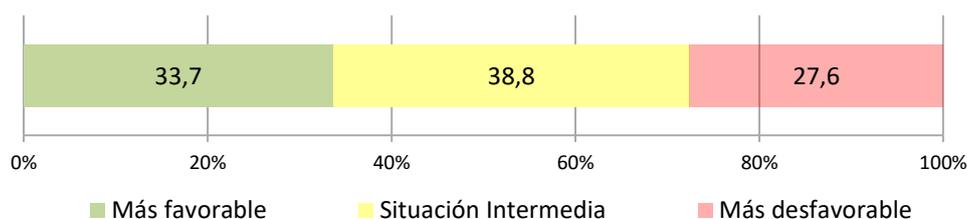
Las personas que trabajan en los ámbitos de la desprotección y la exclusión social son las que obtienen las puntuaciones más favorables en todos los ítems que componen esta dimensión.

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Tu jefa o jefe inmediato está dispuesto o dispuesta a escuchar tus problemas del trabajo?	¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefa o jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	¿Tu jefa o jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?
TOTAL		76,7	63,7	40,4
Ámbito	Personas Mayores	74,6	60,8	36,5
	Discapacidad	60,5	49,3	32
	Exclusión	84	71,7	50,7
	Desprotección	87,7	83,1	43,1
	Varios	72,7	51,5	36,4

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($\chi^2 < 0,05$).

El análisis sintético de datos indica que el 27,6% del personal remunerado está expuesto a la situación más desfavorable para la salud, un 38,8% a la situación intermedia y un 33,7% a la situación más favorable respecto al apoyo social de superiores.

Apoyo social de superiores



Una vez más parece que destaca la necesidad de reflexionar sobre el colectivo de trabajadores y trabajadoras que se encuentran en una situación "intermedia". En parte cabría relacionar el dato con la dificultad de algunas personas para posicionarse ante aquellos ítems que pueden ser más comprometidos, especialmente si no se confía en las garantías del anonimato durante el proceso.

En cualquier caso, profundizando en el análisis detallado de las respuestas a los distintos ítems que componen esta dimensión se advierte cierta necesidad de mejora de la comunicación centrada en el desempeño de la tarea.

Dimensión 14.- Calidad del liderazgo

La calidad de liderazgo se refiere a las características que tiene la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.

Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.

Alrededor de seis de cada diez personas del sector considera que por lo general su jefe o jefa inmediata planifica y distribuye bien el trabajo. Algo más de la mitad de personas consultadas (55%) considera que el jefe o jefa inmediata resuelve bien los conflictos aunque cabe considerar **un porcentaje significativo del personal (21%) que considera que no se suele hacer una resolución adecuada de los conflictos.** Algo menos de la mitad del personal (44,8%) considera que el jefe o jefa inmediata se asegura de que todas las personas trabajadoras tengan buenas oportunidades de desarrollo profesional.

¿En qué medida...	EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA + EN NINGUNA MEDIDA
¿Tu actual jefa o jefe inmediato se asegura de que cada una de las personas trabajadoras tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	44,8	28,1	27,1
¿Tu actual jefa o jefe inmediato planifica bien el trabajo?	62,0	21,8	16,2
¿Tu actual jefa o jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	60,4	22,6	17,0
¿Tu actual jefa o jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	55,0	24,0	21,0

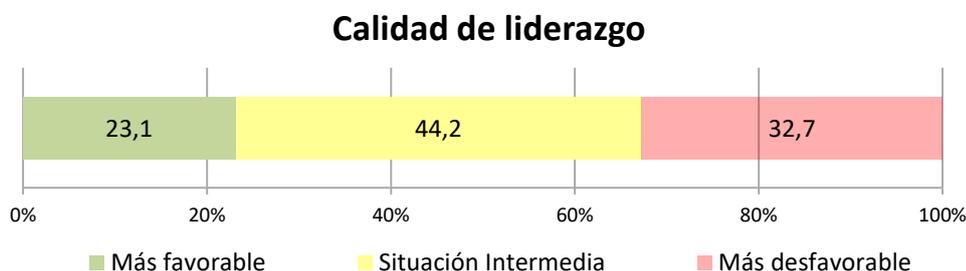
La antigüedad de la persona en la organización parece guardar una relación inversa con la valoración que las personas hacen respecto a la calidad del liderazgo en las organizaciones. Esto es, las personas que menos años llevan trabajando en las organizaciones son las que ofrecen las puntuaciones más favorables en esta dimensión, y éstas van descendiendo a medida que aumentan los años de experiencia.

Del mismo modo, se constata que las personas cuyo trabajo se vincula con la atención directa a personas o colectivos muestran una valoración más positiva en todos los ítems de esta dimensión a excepción del que tiene que ver con asegurar las oportunidades de desarrollo profesional de las personas trabajadoras.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Tu actual jefa o jefe inmediato se asegura de que cada una de las personas trabajadoras tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?		¿Tu actual jefa o jefe inmediato planifica bien el trabajo?		¿Tu actual jefa o jefe inmediato distribuye bien el trabajo?		¿Tu actual jefa o jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	
TOTAL		44,8		62,0		60,4		55,0	
Antigüedad	2 años o menos	60,5	*	76	*	75,8	*	77,2	*
	2-10 años	44,7		61,3		59,4		53,4	
	Más de 10 años	39		57,2		55,5		47,7	
Tareas	Intervención directa	44,8	*	66,7	*	64,2	*	59,2	*
	No intervención directa	46,4		53,8		53,6		46,8	

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($X^2 < 0,05$).

El análisis sintético de datos indica que el 32,7% del personal remunerado está expuesto a la situación más desfavorable para la salud, **un 44,2% a la situación intermedia** y un 23,1% a la situación más favorable para la salud **respecto a la calidad de liderazgo**.



En parte, quizá también en este caso cabe hacer una lectura de los datos que tenga en cuenta la dificultad de algunas personas para posicionarse ante aquellos ítems que pueden ser más comprometidos. En cualquier caso, parece que el ojo debe ponerse sobre la resolución de conflictos y las oportunidades de desarrollo profesional de cara a mejorar los valores de esta dimensión.

Dimensión 15.- Previsibilidad

La previsibilidad es disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos,...).

La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información y con las comunicaciones centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas y relevantes del trabajo. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

La mayoría de las personas trabajadoras del sector afirma recibir toda la información que necesita para realizar bien su trabajo (71,8%). Sin embargo, el porcentaje de personas que aseguran recibir información con suficiente antelación en relación con decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro se reduce considerablemente (45,8%).

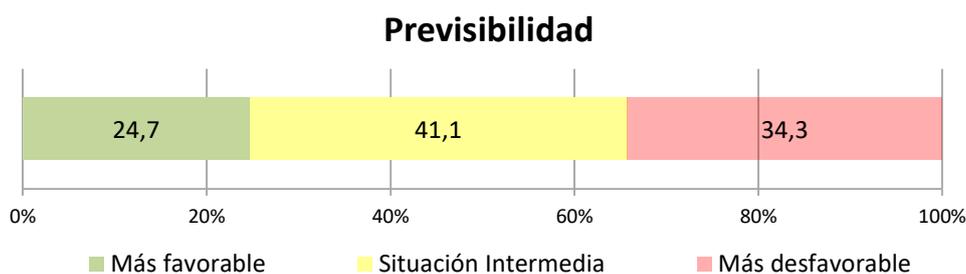
¿En qué medida...	EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA + EN NINGUNA MEDIDA
¿En tu organización se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	45,8	28,5	25,6
¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	71,8	20,5	7,8

Son las personas que no ocupan puestos de intervención directa quienes muestran unas puntuaciones más elevadas en los dos ítems de esta dimensión.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿En tu organización se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?
TOTAL		45,8	71,8
Tareas	Intervención directa	43,7	70
	No intervención directa	52,2	76,1

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($X^2 < 0,05$).

El análisis sintético de datos indica que el 34,3% del personal remunerado está expuesto a la situación más desfavorable para la salud, **un 41,1% a la situación intermedia** y un 24,7% a la situación más favorable **respecto a la previsibilidad**.



En términos generales puede decirse que los problemas con esta dimensión guardan sobre todo relación con la falta de agilidad de las organizaciones para trasladar a la plantilla información en relación con los cambios.

E) Compensaciones del trabajo

El equilibrio entre las compensaciones obtenidas a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo constituye el eje central del “modelo esfuerzo-recompensa”. La interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de compensaciones a largo plazo representa un riesgo para la salud. Además del salario, el reconocimiento y la estabilidad laboral suponen dos de las compensaciones más importantes. Más allá de la estabilidad del empleo, la investigación ha demostrado que la inseguridad sobre las condiciones de trabajo fundamentales es también de gran importancia para la salud.

Dimensión 16.- Reconocimiento

El reconocimiento es la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo.

Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin “voz” no puede haber reconocimiento), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios... o con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas.

Algo más del 70% del personal remunerado del sector considera que por lo general la dirección le respeta y que se le da un trato justo en su trabajo.

El porcentaje, sin embargo, desciende considerablemente cuando se le pregunta por la valoración que la dirección realiza de su trabajo (el 59,3% percibe que su trabajo es valorado por la dirección en gran o buena medida y un 21% percibe que en alguna o ninguna medida).

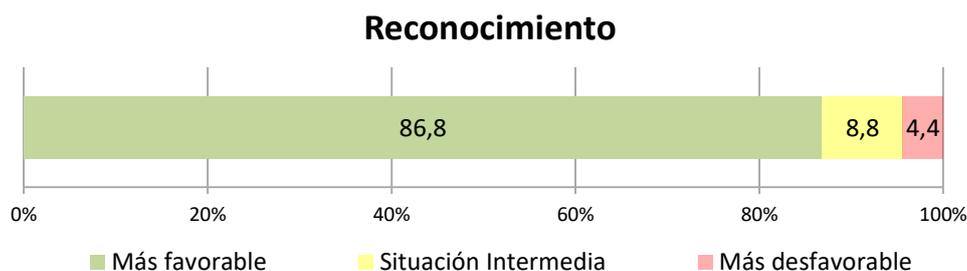
¿En qué medida...	EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA + EN NINGUNA MEDIDA
¿Tu trabajo es valorado por la dirección?	59,3	19,7	21,0
¿La dirección te respeta en tu trabajo?	70,8	15,6	13,6
¿Recibes un trato justo en tu trabajo?	72,9	15,6	11,5

Quienes trabajan en la intervención directa logran una puntuación significativamente menor en estos ítems.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Tu trabajo es valorado por la dirección?	¿La dirección te respeta en tu trabajo?	¿Recibes un trato justo en tu trabajo?
TOTAL		59,3	70,8	72,9
Tareas	Intervención directa	55,1	67,7	71,6
	No intervención directa	67,6	76,8	76,5

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($\chi^2 < 0,05$).

El análisis sintético de datos indica que el 4,4% del personal remunerado está expuesto a la situación más desfavorable para la salud, un 8,8% a la situación intermedia y un **86,8% a la situación más favorable respecto al reconocimiento.**



Parece que los buenos resultados de algunos ítems de esta dimensión (principalmente relacionados con el trato justo que parece estar muy extendido en el sector) están compensando otros con no tan buena valoración (en particular, el relativo a la valoración que realiza la dirección del trabajo de las y los demás trabajadores).

Así, cabe apuntar que más allá del resultado global, la valoración del trabajo realizado por las y los trabajadores por parte de la dirección de las organizaciones presenta un margen importante de mejora.

Se ha considerado interesante ahondar también, más allá de los ítems que incluye el modelo CopSoQ-Istas21, en el reconocimiento en términos de la valoración que las personas destinatarias hacen sobre el trabajo del personal remunerado.

Tres de cada cuatro personas consultadas perciben que su trabajo es reconocido y apreciado por las personas destinatarias en gran o buena medida.

¿En qué medida...	EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA + EN NINGUNA MEDIDA
¿Tu trabajo es reconocido y apreciado por las personas usuarias, destinatarias de la acción...?	76,1	17,0	6,9

Es importante destacar que este dato está asociado a otra de las características singulares del Tercer Sector de Acción Social y que interrelaciona con otros elementos como los vinculados a la dimensión de sentido del trabajo, etc.

Quienes trabajan en la intervención directa logran una puntuación significativamente mayor en este ítem.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Tu trabajo es reconocido y apreciado por las personas usuarias, destinatarias de la acción...?	
TOTAL		76,1	
Tareas	Intervención directa	80,6	*
	No intervención directa	67,5	

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($X^2 < 0,05$).

Dimensión 17.- Inseguridad sobre el empleo

La inseguridad sobre el empleo es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación y tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia.

Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

El 36,8% de las personas consultadas muestra una elevada preocupación por si le despiden o no le renuevan el contrato. El porcentaje se eleva hasta el 47,9% cuando se trata de personas altamente preocupadas por las dificultades de encontrar otro trabajo.

¿Estas preocupado o preocupada por...	EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA + EN NINGUNA MEDIDA
¿Si te despiden o no te renuevan el contrato?	36,8	11,8	51,4
¿Lo difícil que sería encontrar otro trabajo?	47,9	19,3	32,8

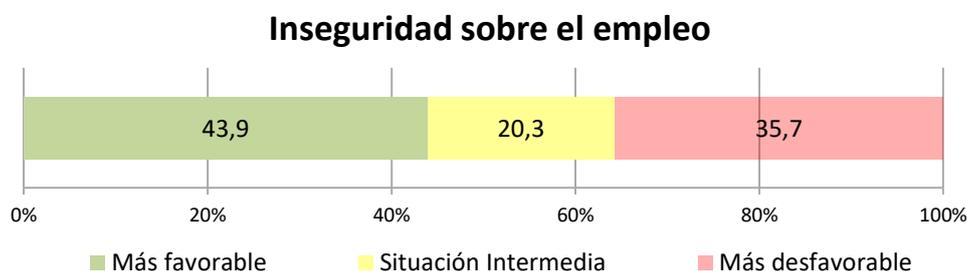
A medida que aumenta la antigüedad de las personas en las organizaciones descienden los sentimientos de inseguridad sobre el empleo, especialmente en lo que respecta a la preocupación por perder el puesto de trabajo.

Por otro lado, son las personas que trabajan en la intervención directa con personas o colectivos las que muestran una mayor preocupación por perder su puesto de trabajo (también son quienes más expuestas están a puestos de trabajo vinculados con proyectos y programas cuya financiación es más inestable, depende de subvenciones, etc.).

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Estás preocupado/a por si te despiden o no te renuevan el contrato?		¿Estas preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo?	
TOTAL		36,8		47,9	
Antigüedad	2 años o menos	48,5	*	54,7	
	2-10 años	38,5		48,1	
	Más de 10 años	31,3		45,8	
Tareas	Intervención directa	38,8	*	49,3	
	No intervención directa	31,6		43,4	

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($X^2 < 0,05$).

El análisis sintético de datos indica que el 35,7% del personal remunerado está expuesto a la situación más desfavorable para la salud, un 20,3% a la situación intermedia y **un 43,9% a la situación más favorable respecto a la inseguridad sobre el empleo.**



En este caso cabe apuntar que los resultados generales del sector pueden estar escondiendo realidades muy diversas.

De acuerdo con el Libro Blanco del Tercer Sector Social de Euskadi³⁵, el impacto de la crisis en las organizaciones (volumen económico gestionado, despidos, reestructuraciones...) ha sido diferente en función de variables como:

- el peso que tiene en su actividad la provisión de servicios de responsabilidad pública (parecen sufrir más y tener peores condiciones aquellas en las que tiene menor peso);
- su tamaño en cuanto al volumen de personal remunerado y el volumen económico gestionado (parecen sufrir más y tener peores condiciones las más pequeñas);
- su ámbito de actuación (el impacto de la crisis parece haber sido mayor en ámbitos como el de la exclusión y la desprotección que en dependencia o discapacidad, de modo que llovería sobre mojado porque estos últimos partían de mejores condiciones).

Por lo general, el impacto de la crisis ha sido mayor en las entidades más pequeñas, o en otras que no siendo pequeñas dependen también en mayor medida de subvenciones (no de contratos o convenios), en las ONGDs y en las entidades que prestan servicios que no son de responsabilidad pública o que prestan servicios al propio sector.

Por otro lado, en tiempos de crisis, casi seis de cada diez organizaciones del Tercer Sector Social de Euskadi habían mantenido en 2014 su personal remunerado sin variaciones en los últimos tres años y otro 24% había conseguido crear empleo, pero un 18% había reducido su plantilla. El ámbito donde una proporción mayor de entidades ha creado empleo es Servicios Sociales (destacando las dedicadas a atender a personas en situación de dependencia). Sin embargo, al mismo tiempo, un 22% de las entidades de este ámbito ha reducido su plantilla.

En todo caso, un 67% de las entidades con personal remunerado se ha enfrentado a algún tipo de reestructuración en los últimos años, lo cual probablemente, ha facilitado sostener el empleo pero a costa de precarizarlo.

Concretamente un 42% de estas entidades ha realizado ajustes de salario, un 38% ajustes de jornada laboral, un 22% despidos, un 40% reestructuración en puestos de trabajo y un 51% de tareas y funciones. Además, en un 15% se han registrado bajas voluntarias y excedencias.

³⁵ CANTO A., LOPEZ-AROSTEGUI, R. y ROMEO, Z. *Libro Blanco del Tercer Sector Social de Euskadi* [en línea]. Bilbao: Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia, 2015 [Consulta: 12 de diciembre de 2016]. Disponible en: http://www.3sbizkaia.org/Archivos/Documentos/Enlaces/1823_1_LibroBlancoTSSeuskadi2015.pdf

Finamente, una de cada cuatro organizaciones del sector (26%) tiene problemas de liquidez o tensiones de tesorería y un porcentaje similar se ve afectado por dificultades de acceso a crédito (el porcentaje asciende hasta el 39% en el caso de las organizaciones con personal remunerado). Un 18% de las que tienen estos problemas recurre a préstamos personales para resolverlos y algo más de la mitad ha tenido que retrasar el pago a trabajadores y trabajadoras.

Dimensión 18.- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

La inseguridad sobre las condiciones de trabajo es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (como por ejemplo, el puesto de trabajo, tareas, horarios, salario...).

Se relaciona con las amenazas de empeoramiento de condiciones de trabajo especialmente valiosas que pueden originarse tanto en la situación actual (por ejemplo, si la asignación de jornada, tareas y pluses o complementos salariales es arbitraria) como en la posibilidad de cambios en el futuro (por ejemplo, el anuncio de una reestructuración empresarial, externalización de un puesto o servicio, un ERE...) y puede ser más importante si existen peores condiciones de trabajo en el contexto externo a la empresa (en el mismo sector o territorio...).

Como la inseguridad sobre el empleo, puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora y podría ser secundaria a la inseguridad sobre el empleo, de forma que las personas trabajadoras, especialmente aquellas con menores oportunidades de empleabilidad, podrían aceptar el deterioro de condiciones de trabajo valiosas ante la amenaza de la pérdida de empleo.

En líneas generales, las personas trabajadoras del sector no muestran una excesiva preocupación por los cambios que puedan producirse en su trabajo como es el traslado de centro, unidad o departamento (19,8%), el cambio de horario (24,7%) o de tareas (24,8%).

La cuestión que más parece preocupar con respecto a los cambios en las condiciones de trabajo tiene que ver fundamentalmente con las variaciones en el salario (que no lo actualicen, que lo bajen, etc.), un 39,4% del personal consultado se muestra en gran o buena medida preocupado por esta cuestión.

¿Estas preocupado o preocupada por...	EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA + EN NINGUNA MEDIDA
¿Si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	19,8	12,3	67,9
¿Si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	24,7	15,9	59,5
¿Si te cambian de tareas contra tu voluntad?	24,8	16,0	59,1
¿Si te varían el salario (que no lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie...)?	39,4	13,6	46,9

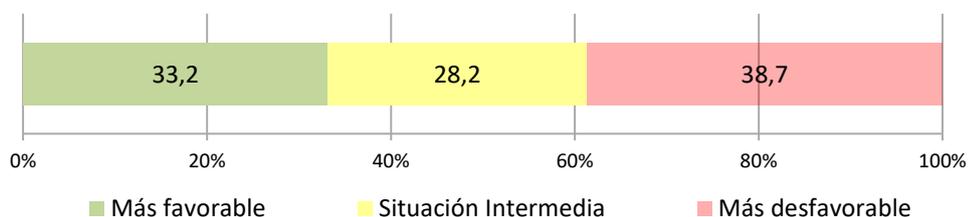
En general, las personas que trabajan en la atención directa se muestran más preocupadas por la posibilidad de sufrir cambios en las condiciones de trabajo, particularmente en lo que se refiere a cambios en el horario de trabajo y en las tareas.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Estás preocupado o preocupada por si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	¿Estas preocupado o preocupada por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	¿Estás preocupado o preocupada por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	¿Estás preocupado o preocupada por si te varían el salario (que no lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie...)?
TOTAL		19,8	24,7	24,8	39,4
Tareas	Intervención directa	20,9	26,3	27,1	39,2
	No intervención directa	15,7	18,9	19	38

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($\chi^2 < 0,05$).

El análisis sintético de datos indica que **el 38,7% del personal remunerado está expuesto a la situación más desfavorable para la salud**, un 28,2% a la intermedia y un 33,2% a la más favorable para la salud respecto a la inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo



La reflexión realizada en relación con los datos de la dimensión anterior podría explicar también estos datos. Cabe presuponer que aquellas entidades del sector que se hayan visto afectadas en mayor medida por la crisis presentarán peores resultados en esta dimensión.

F) Capital Social

El concepto de capital social se ha aplicado a las organizaciones y se ha conceptualizado como el conjunto de recursos colectivos que permiten a sus miembros solucionar, entre todos y todas, la tarea clave de ésta. Dado que las y los distintos miembros de la organización ostentan niveles de poder desiguales, la colaboración requerida entre ellos no será posible sin la confianza que se genera a partir de la existencia de justicia organizativa.

Sería pues un recurso que una red o grupo construyen juntos y juntas y que beneficia a sus miembros, basado en el establecimiento de relaciones mutuamente vinculantes y que ha mostrado relación con la salud.

Dimensión 19.- Confianza vertical

La confianza es la seguridad que se tiene de que dirección y personas trabajadoras actuarán de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de mayor vulnerabilidad de otras personas: no puede crecer la confianza sobre la base del trato injusto.

Tiene que ver con la opinión favorable de que dirección y personas trabajadoras actuarán de manera adecuada y competentemente, con la fiabilidad de la información que fluye desde la dirección a las personas trabajadoras, y con el nivel en que éstas puedan expresar su opinión.

El origen de la falta de confianza tiene mucho que ver con la experiencia previa de justicia organizacional y, ésta, con las prácticas de gestión laboral más relacionadas con el trato equitativo y la transparencia.

De manera mayoritaria las personas consultadas reconocen que la dirección suele confiar en el buen trabajo del personal remunerado (72,1%) y también manifiestan confianza en la información procedente de la dirección (68,7%).

El aspecto menos valorado en relación con la confianza vertical tiene que ver con la posibilidad de las personas trabajadoras de expresar sus opiniones y emociones en la organización (un 20,7% del personal considera que en ninguna medida o solo en alguna medida tiene la oportunidad de expresar sus emociones), si bien un 55,6% cree que puede hacerlo en gran o buena medida.

¿En qué medida...	EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA + EN NINGUNA MEDIDA
¿Confía la dirección en que las personas trabajadoras hacen un buen trabajo?	72,1	18,1	9,8
¿Te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	68,7	20,0	11,2
¿Las personas trabajadoras pueden expresar sus opiniones y emociones?	55,6	23,8	20,7

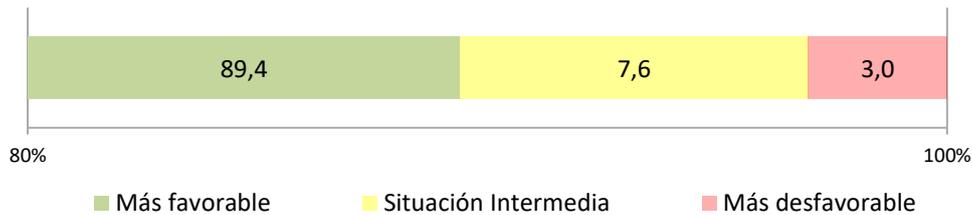
El tamaño de la organización determina diferencias sobre todo en la confianza que creen que tiene la dirección en el buen hacer de las personas trabajadoras. Esta confianza es superior entre las personas que trabajan en organizaciones pequeñas y va descendiendo progresivamente a medida que se incrementa el tamaño.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Confía la dirección en que las personas trabajadoras hacen un buen trabajo?	¿Te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	¿Las personas trabajadoras pueden expresar sus opiniones y emociones?
TOTAL		72,1	68,7	55,6
Tamaño	10 o menos	78,6	66,7	53,3
	11-50 personas	75	72,1	58,9
	51-100 personas	74,8	66,5	62,2
	> 100 personas	68,9	67,6	50,8

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($\chi^2 < 0,05$).

El análisis sintético de datos indica que el 3% del personal remunerado está expuesto a la situación más desfavorable para la salud, un 7,6% a la situación intermedia y **un 89,4% a la situación más favorable respecto a la confianza vertical.**

Confianza vertical



Además de estos ítems que incluye el método CoPsoQ-Istas21, se ha considerado interesante conocer la opinión del personal remunerado en relación con las posibilidades de participación que ofrece la dirección. **Algo más de la mitad de las personas consultadas (54,7%) afirma que la dirección de su organización fomenta en gran o buena medida la participación, si bien un 21,9% considera que la dirección fomenta poco o nada la participación.**

¿En qué medida...	EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA + EN NINGUNA MEDIDA
<i>¿La dirección de la organización fomenta la participación?</i>	54,7	23,3	21,9

Atender al margen de mejora que presenta este aspecto concreto relativo a facilitar canales de participación interna en las organizaciones debe representar para las entidades de este sector un ejercicio de coherencia con respecto a sus propios valores e identidad.

Dimensión 20.- Justicia

La justicia se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo.

Tiene que ver con la toma de decisiones y con el nivel de participación en éstas, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas.

El origen de la falta de justicia puede ser muy diverso, pero se centraría en el corazón de las prácticas empresariales de gestión laboral. En referencia a los procedimientos de trabajo, estos pueden permitir o impedir, por ejemplo, la arbitrariedad de las decisiones relacionadas con la solución de conflictos, con la distribución de las tareas o la promoción.

No parece haber una postura clara en cuanto a la percepción de justicia en las organizaciones del sector.

El 47,9% considera que las tareas en la organización se distribuyen de forma justa, el 46,9% afirma que los conflictos se solucionan de manera justa, el 43,9% afirma que se reconoce a las personas por el trabajo bien hecho y el 43,4% piensa que la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todas las personas trabajadoras.

En todos los casos, el porcentaje de personas que cree que los conflictos rara vez se solucionan de manera justa, que pocas veces se reconoce a las personas por su trabajo, que no se suelen distribuir adecuadamente las tareas y que no es habitual que las propuestas de todas las personas se consideren con la misma seriedad se sitúa entre el 20% y el 30%.

¿En qué medida...	EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA + EN NINGUNA MEDIDA
¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	46,9	31,2	21,9
¿Se reconoce a uno o una por el trabajo bien hecho?	43,9	29,4	26,7
¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todas las personas trabajadoras?	43,4	23,5	33,1
¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	47,9	30,3	21,8

En línea con los resultados obtenidos a partir del análisis según la edad, la antigüedad en la organización también parece incidir de manera inversa en la sensación de justicia que perciben las y los trabajadores.

Las personas que menos tiempo llevan trabajando en las entidades son las que ofrecen las puntuaciones significativamente más elevadas en todos los ítems de la dimensión.

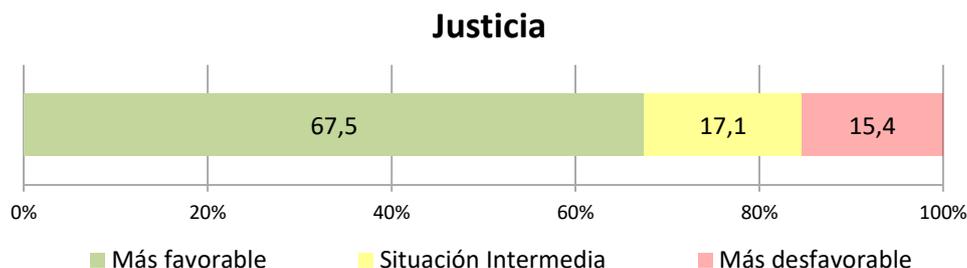
El sentimiento de justicia parece ir descendiendo paulatinamente a medida que se incrementan los años de trabajo en la organización y lo mismo sucede con el porcentaje de personas que consideran igual el trato que reciben de la dirección las propuestas procedentes de todas las personas trabajadoras.

En líneas generales las personas que trabajan en la intervención directa con colectivos valoran los distintos ítems vinculados con la justicia algo peor que quienes ocupan puestos más vinculados a la gestión, administración o provisión de servicios auxiliares, particularmente en el ítem relativo al reconocimiento por el trabajo bien hecho.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	¿Se reconoce a uno o una por el trabajo bien hecho?	¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todas las personas trabajadoras?	¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?
TOTAL		46,9	43,9	43,4	47,9
Antigüedad	2 años o menos	64,8	58,7	58,2	61,1
	2-10 años	45,7	43,8	44	45,8
	Más de 10 años	41,2	37,6	36,9	44,8
Tareas	Intervención directa	45,4	41,1	42,9	48,9
	No intervención directa	50,2	50,6	45,6	47,9

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa ($X^2 < 0,05$).

El análisis sintético de datos indica que el 15,4% del personal remunerado está expuesto a la situación más desfavorable para la salud, un 17,1% a la situación intermedia y un 67,5% a la situación más favorable respecto a la justicia.



La mayor parte de los ítems de esta dimensión presentan amplios márgenes de mejora. Cabe seguir trabajando en la resolución de conflictos, en el reconocimiento del trabajo bien hecho, en la distribución de tareas y en los mecanismos de democracia interna (participación...).

Además de los ítems que incluye el método CoPSoQ-Istas21, se ha considerado interesante conocer el volumen de personas que en alguna ocasión se ha sentido discriminada por cualquier tipo de razón o condición.

El 4,9% del personal se siente discriminado en su entorno laboral en gran o buena medida y un 4,1% en cierta medida.

¿En qué medida...	EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA + EN NINGUNA MEDIDA
<i>¿Te sientes discriminado o discriminada en tu entorno laboral (por razones de sexo, edad, raza, religión, categoría, formación...)?</i>	4,9	4,1	91,0

4.2.2. Análisis global por dimensiones

Aunque en el bloque anterior, junto al detalle de cada ítem, también se han ido presentando los valores sintéticos de cada una de las dimensiones, en este bloque se ofrece una fotografía global de la exposición a los distintos riesgos psicosociales en el conjunto de organizaciones del sector, esto es, un resumen de los resultados del sector en las distintas dimensiones.

Las dimensiones de riesgo psicosocial más problemáticas son aquellas en las que la situación desfavorable para la salud (rojo) afecta a una proporción mayor del personal remunerado del sector. En cambio, las dimensiones menos problemáticas son aquellas en las que la situación favorable (verde) afecta a una proporción mayor.

Los resultados para el conjunto de personas remuneradas del Tercer Sector de Acción Social indican que **las dimensiones que presentan mayores problemas de riesgo en el sector son las relativas al ritmo de trabajo; a las exigencias emocionales; y aunque a bastante distancia también, a las exigencias cuantitativas.**

En estos casos la distancia con respecto a los valores de referencia de la población asalariada española es significativamente amplia e indica que los niveles de exposición a la situación más desfavorable en este sector están por encima de la media.

Estas dimensiones coinciden con algunas de las principales reivindicaciones de las y los trabajadores remunerados del sector. Al menos la mitad del personal se encuentra en una situación desfavorable con respecto a las mismas y los porcentajes de personal en niveles favorables son mínimos (por debajo del 13%). Todas ellas se relacionan con exigencias psicológicas en el trabajo.

Así:

- El 91,2% del personal se sitúa en niveles que pueden considerarse desfavorables en relación con la dimensión relativa al *ritmo de trabajo*, lo que significa que se ve afectado por una excesiva intensidad del trabajo (en relación con la cantidad y el tiempo).
- El 82,7% del personal se sitúa en niveles que pueden considerarse desfavorables en relación con la dimensión relativa a las *exigencias emocionales* derivadas de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente entre quienes prestan servicios a personas y pueden inducir cambios en ellas.
- El 50,3% del personal se sitúa en niveles que pueden considerarse desfavorables en relación con la dimensión relativa a las *exigencias cuantitativas* derivadas de la cantidad de trabajo.

Además, aunque no cuentan con valores tan extremos, **también** cabe apuntar que **las dimensiones relativas a la doble presencia; el conflicto de rol; y las exigencias de esconder emociones presentan porcentajes algo preocupantes.**

- El 41,2% del personal se encuentra en situación desfavorable en relación con la dimensión relativa a la *doble presencia*. Estas personas encuentran un alto nivel de exigencias simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.

- El 40,5% del personal se encuentra en situación desfavorable en relación con la dimensión relativa al *conflicto de rol*. Estas personas encuentran en el trabajo un alto nivel de exigencias contradictorias y otras que pueden suponer conflictos de carácter profesional y ético. Sólo un 24,3% presenta una situación favorable.
- El 39,5% del personal se encuentra en una situación desfavorable con respecto a la dimensión relativa a las *exigencias de esconder emociones*, que se refiere a las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de otras personas.

En el sentido contrario, **los aspectos relacionados con las dimensiones relativas a la confianza vertical, el reconocimiento y el sentido del trabajo son aquellos que parecen gozar de mejor salud en el sector**, lo que explicaría también la existencia en este sector de una tasa alta de satisfacción con el trabajo. **A cierta distancia destacan también en positivo las dimensiones de posibilidad de desarrollo y justicia.**

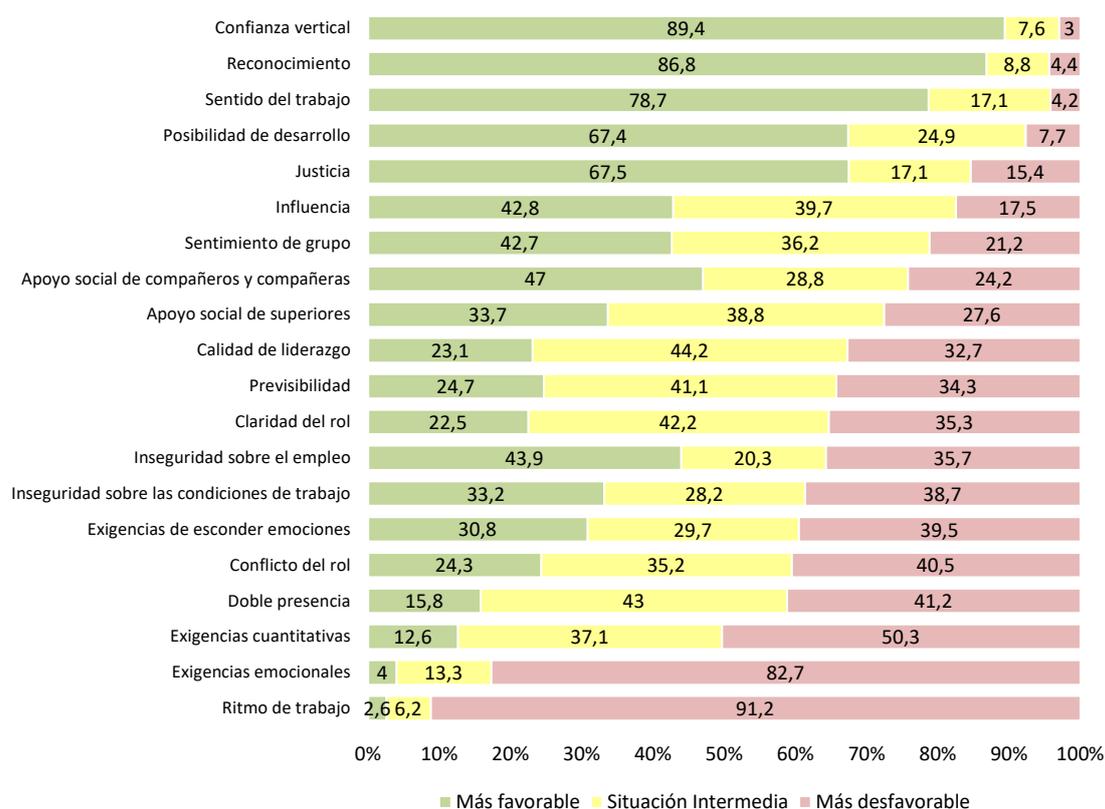
En estos casos la distancia con respecto a los valores de referencia de la población asalariada española también es significativamente amplia e indica que los niveles de exposición en este sector a la situación más favorable están por encima de la media.

En relación a estas dimensiones, aunque el análisis de los componentes concretos de cada dimensión ofrece matices interesantes que deberán ser tenidos en cuenta (ver capítulo anterior), en líneas generales cabe considerar que más de la mitad del personal se encuentra en una situación favorable con respecto a las mismas y los porcentajes de personal en niveles desfavorables son muy reducidos (por debajo del 15%).

- El 89,4% del personal está expuesto a la situación más favorable en relación con la dimensión de *confianza vertical* y, por tanto, tiene la percepción de que la dirección actuará de manera competente y adecuada.
- El 86,8% está expuesto a la situación más favorable en relación con la dimensión de *reconocimiento*, lo que supone que percibe valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección.
- El 78,7% está expuesto a la situación más favorable en relación con la dimensión de *sentido del trabajo*, lo que significa que, más allá de las condiciones laborales, el trabajo para estas personas se relaciona también con otros valores que son importantes para ellas.
- El 67,4% está expuesto a la situación más favorable en relación con la dimensión de *posibilidad de desarrollo*, lo cual indica que percibe que la realización del trabajo le ofrece ciertas oportunidades de poner en práctica sus conocimientos y habilidades y de adquirir otros nuevos.
- El 67,5% está expuesto a la situación más favorable en relación con la dimensión de *justicia*, y, por tanto, percibe que es tratado o tratada con equidad.

Cabría reflexionar sobre la posibilidad de que estas dimensiones en las que exista una situación particularmente favorable lleguen a neutralizar el efecto sobre la salud de aquellas dimensiones en las que exista una situación desfavorable. En todo caso, esto resulta difícil de determinar y el hecho de que se produzca un balance entre unos aspectos y otros, y cómo, puede variar mucho en cada individuo.

EXPOSICIONES PSICOSOCIALES ORDENADAS EN FUNCIÓN DEL PORCENTAJE DE PERSONAL REMUNERADO EN LA SITUACIÓN MÁS DESFAVORABLE PARA LA SALUD (ROJO). %



El análisis desagregado de datos ha mostrado diferencias principalmente en función de:

- la naturaleza de las tareas (el personal de intervención directa presenta una tendencia marcadamente distinta a la del resto de la plantilla en muchas de las cuestiones analizadas);
- el tamaño de la organización (la realidad de organizaciones con una estructura reducida y de organizaciones con un volumen importante de personal remunerado es considerablemente distinta en algunas de las dimensiones);
En ocasiones se observa que las organizaciones pequeñas tienen características específicas como sucede, por ejemplo, en relación a las exigencias cuantitativas, la posibilidad de desarrollo o a la confianza en la dirección y lo mismo cabe decir de las más grandes, como sucede en el caso de la inseguridad sobre las condiciones de trabajo y la inseguridad en el empleo. Otras veces, los extremos (las organizaciones más pequeñas y las más grandes) se tocan como sucede, por ejemplo, en relación a las exigencias de esconder emociones o el apoyo social de compañeros y compañeras.
- y la antigüedad del personal remunerado trabajando en la organización (esta variable en ocasiones actúa como mitigadora, neutralizando o mitigando el efecto sobre la salud de aquellas dimensiones en las que existe una dimensión desfavorable, y otras de forma contraria con respecto al efecto de algunas dimensiones).

Finalmente, algunas organizaciones han advertido un cambio de perfil en las incorporaciones de plantilla más recientes. Algunas de estas personas presentan un menor vínculo con el mundo del voluntariado así como una menor identificación y compromiso con los objetivos y valores de las organizaciones, lo que podría estar explicando las diferencias de resultados en algunas dimensiones.

A) Diferencias según perfil del personal remunerado

Desagregación de datos por sexo

Cuando se comparan los resultados de hombres y mujeres por separado se observa que las tres dimensiones más críticas a nivel general siguen ocupando los primeros puestos tanto entre ellos como entre ellas: ritmo de trabajo, exigencias emocionales y exigencias cuantitativas.

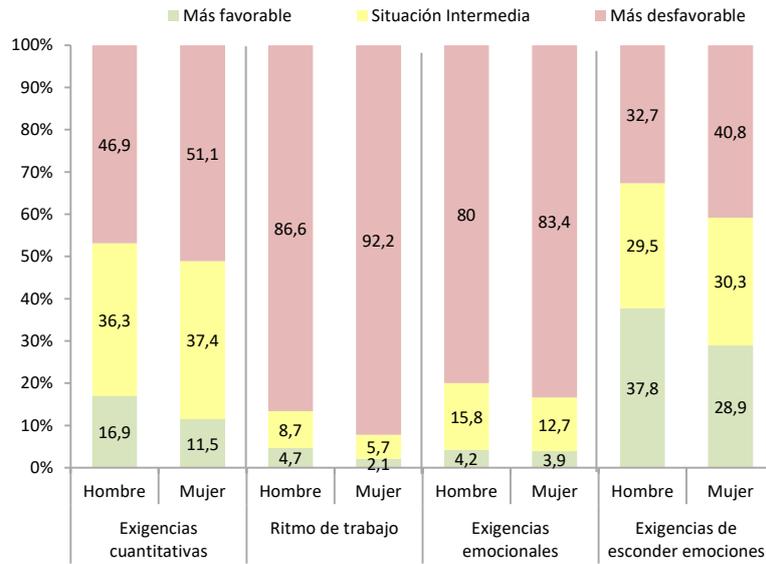
Ahora bien, las mujeres presentan niveles desfavorables significativamente por encima de la media en varias dimensiones más:

- **En la dimensión relativa a la inseguridad en el empleo** que deriva de la preocupación por el futuro en relación con la ocupación y tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de encontrar otro. El 37% de las mujeres se encuentran en una situación desfavorable para la salud mientras que el porcentaje se reduce hasta el 28,5% en el caso de los hombres.
- **En la dimensión relativa a exigencias de esconder emociones.** El 32,7% de los hombres consultados presenta niveles desfavorables y un 37,8% obtiene puntuaciones dentro del rango más favorable. Sin embargo, el 40,8% de ellas está en una situación desfavorable para la salud y sólo un 28,9% está en el rango más favorable. **Lo mismo sucede con otra dimensión del grupo de exigencias psicológicas, la relativa al ritmo de trabajo,** en la que el 92,2% de ellas se encuentra en situación desfavorable frente al 86,6% de ellos.
- **En la dimensión relativa a la influencia,** que se refiere al margen de autonomía que la persona tiene en el día a día del trabajo, mientras un 56,1% de los hombres presenta una situación favorable, sólo un 39,8% de las mujeres presenta esta misma situación.
- **En el grupo de dimensiones de apoyo social y calidad de liderazgo,** las mujeres destacan por presentar niveles de exposición a situaciones desfavorables por encima de la media en apoyo social de superiores (28,5% frente a 22% ellos).

Buena parte de **estos datos podrían estar relacionados con la segregación vertical** (las mujeres ocupan puestos de “menor responsabilidad”) **y horizontal** (ellas están sobrerrepresentadas en ámbitos como la acción social y en puestos de intervención directa) del trabajo que marca diferencias entre hombres y mujeres.

Por su parte, **los hombres presentan niveles desfavorables por encima de la media en la dimensión relativa al conflicto de rol** (el 45,1% de la muestra de hombres frente al 39,1% de la muestra de mujeres).

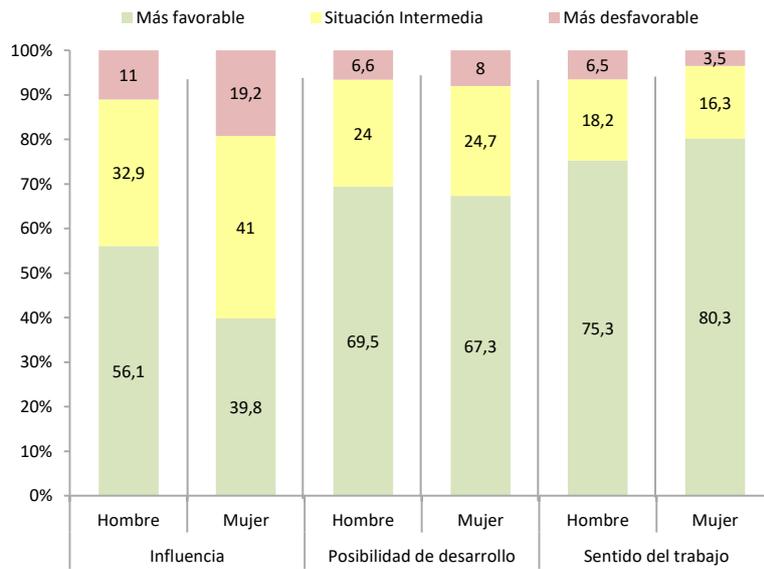
PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EN EL TRABAJO SEGÚN SEXO. %



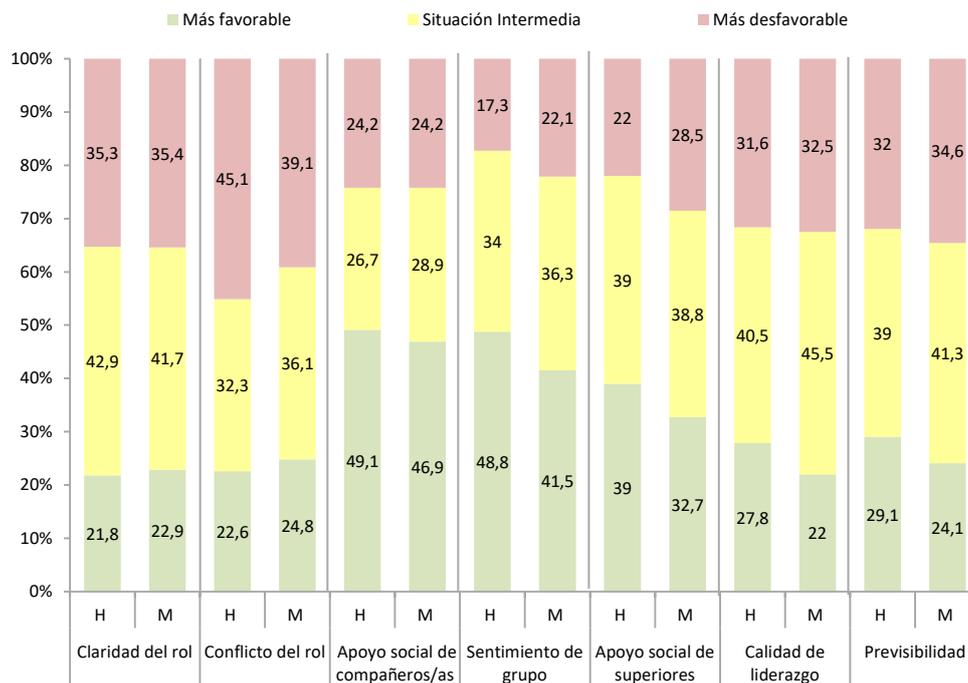
PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LA DIMENSIÓN QUE CONFIGURA EL GRUPO DE CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA SEGÚN SEXO. %



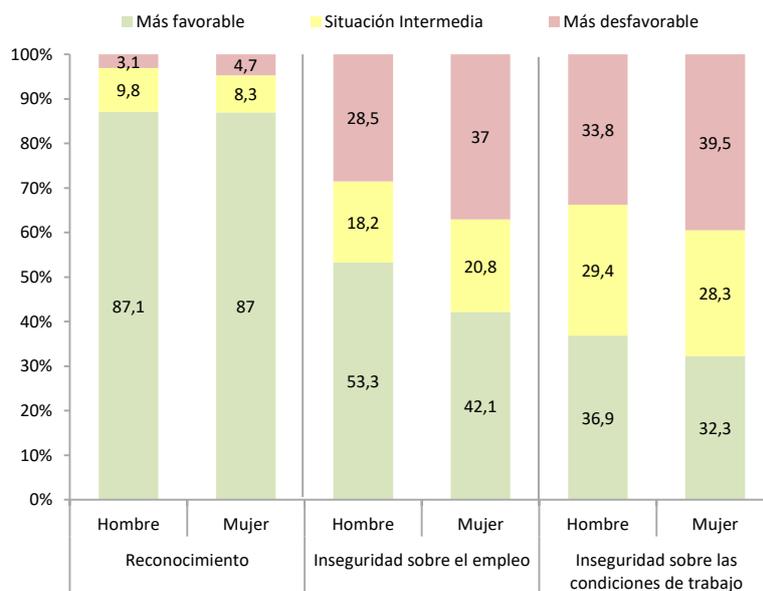
PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO SEGÚN SEXO. %



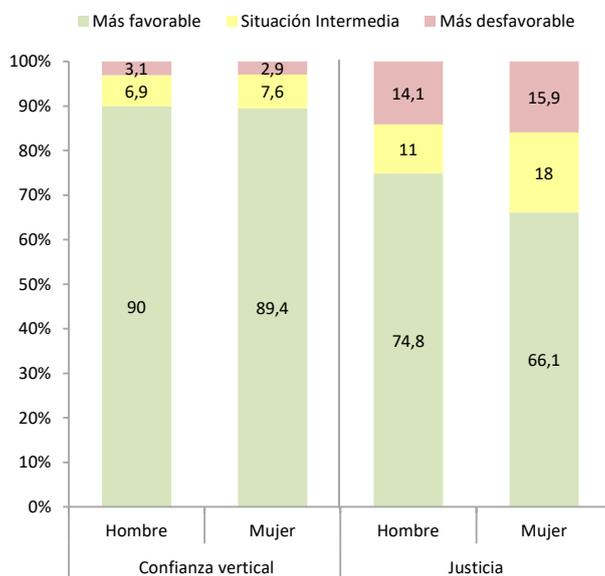
PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO SEGÚN SEXO. %



PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE COMPENSACIONES DEL TRABAJO SEGÚN SEXO. %



PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE CAPITAL SOCIAL SEGÚN SEXO. %



Desagregación de datos por edad

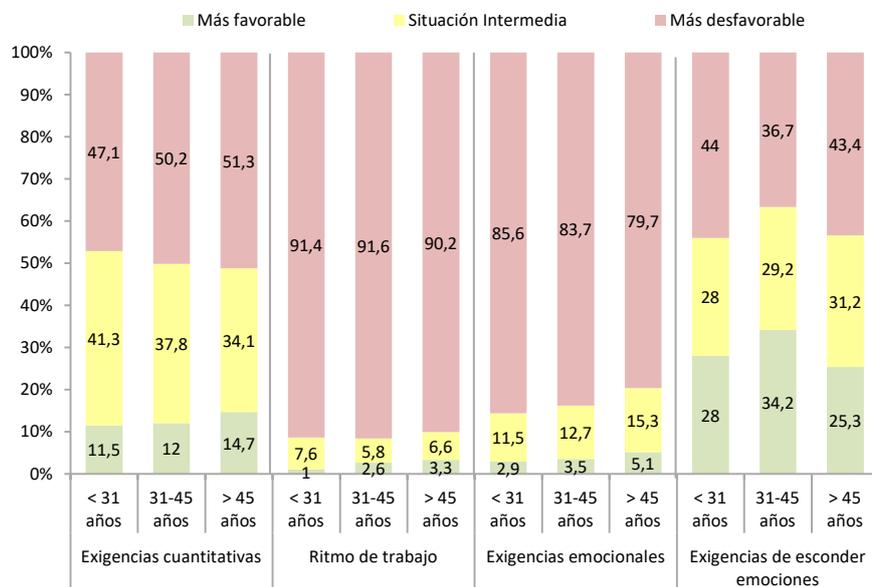
La desagregación de datos por edad ofrece también una visión interesante sobre algunas diferencias.

- **Las personas más jóvenes (de menos de 31 años)** presentan un porcentaje de personal expuesto a la situación más desfavorable para la salud mayor que la media en materia de exigencias emocionales (85,6%), inseguridad sobre el empleo (40,2%) y claridad del rol (41,3%).

En cambio, entre quienes tienen esta edad hay una mayor proporción de personas expuestas a la situación más favorable para la salud en relación con las posibilidades de desarrollo (88,3%). También hay un porcentaje menor de personal expuesto a una situación desfavorable en cuanto a calidad de liderazgo (19%).

- **El grupo de personas de una edad entre 31 y 45 años** presenta un porcentaje por encima de la media de personas expuestas a la situación más desfavorable en relación con la dimensión de doble presencia (47,9%) y la dimensión de justicia (18,6%).
- **Entre quienes tienen más edad (mayores de 45 años)** destaca el hecho de que el porcentaje de personal expuesto a la situación más desfavorable en relación con el apoyo de compañeros y compañeras se sitúa por encima de la media (31,6%), al igual que el apoyo social de superiores (29,5%).

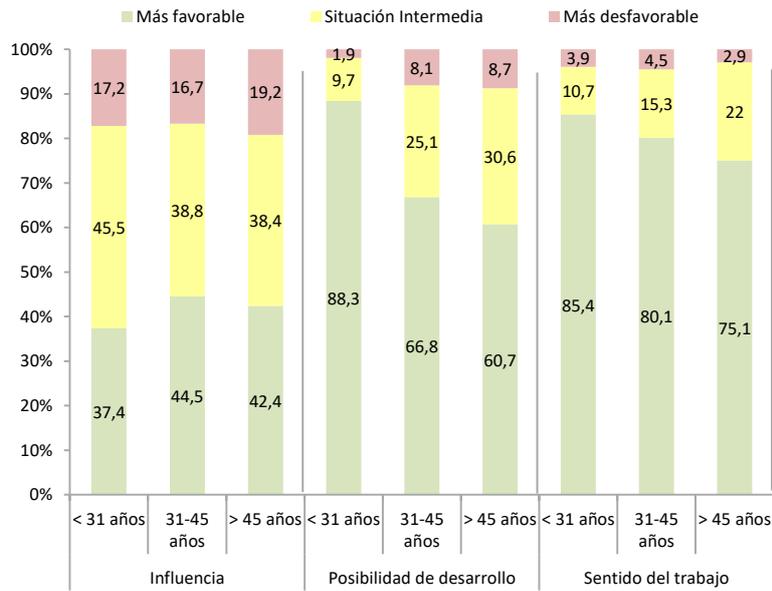
PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EN EL TRABAJO SEGÚN EDAD. %



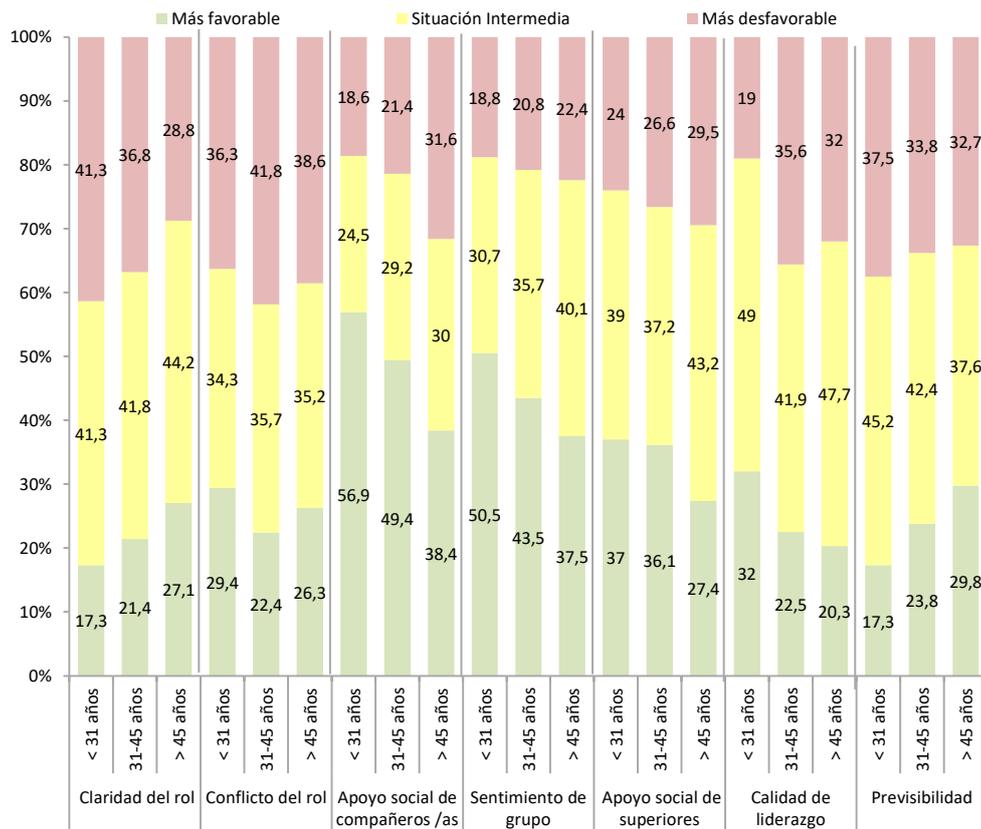
PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LA DIMENSIÓN QUE CONFIGURA EL GRUPO DE CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA SEGÚN EDAD. %



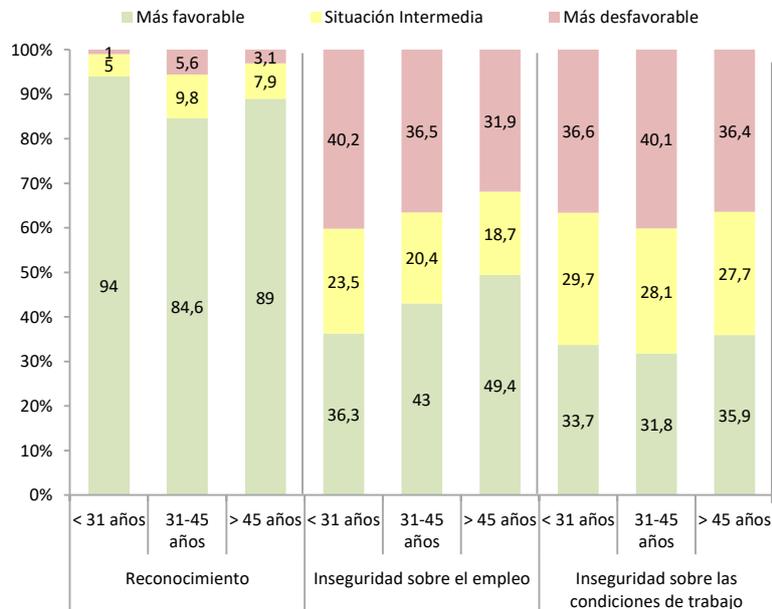
PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO SEGÚN EDAD. %



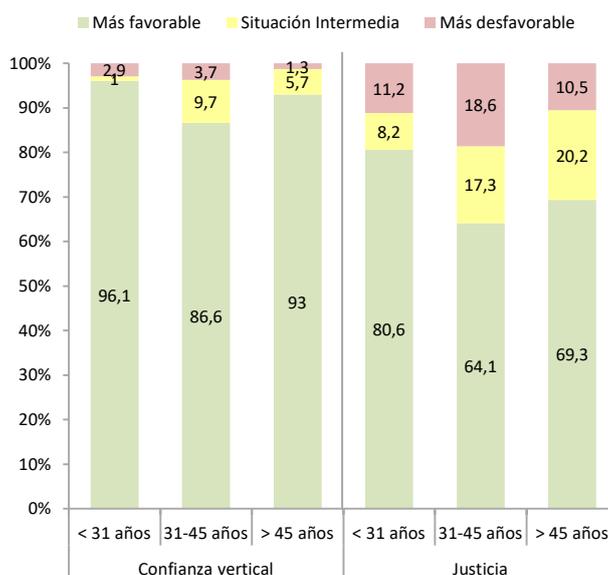
PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO SEGÚN EDAD. %



PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE COMPENSACIONES DEL TRABAJO SEGÚN EDAD. %



PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE CAPITAL SOCIAL SEGÚN EDAD. %



B) Diferencias según características del trabajo

La naturaleza de las tareas que se realizan, tal y como ha sido clasificada a los efectos de este trabajo (personal de atención directa / resto) es, sin lugar a dudas, la variable más relevante a la hora de analizar los datos ya que marca importantes diferencias entre el personal remunerado de este sector como, por otro lado, en términos generales, cabía esperar.

La proporción de personal cuyo trabajo se relaciona principalmente con tareas de intervención directa prestando servicios a otras personas que está expuesto a la situación más desfavorable en relación con las exigencias de esconder emociones está por encima de la media. Entre este colectivo de trabajadoras y trabajadores representa el 43,3% del total mientras que el porcentaje se sitúa en el 30,3% en el caso del resto del personal.

También se observa la misma tendencia en las dimensiones relativas a:

- **Las exigencias emocionales** (el personal de intervención directa en situación desfavorable ronda el 90% y entre el resto del personal el 68,8%).
- **El conflicto de rol** (el 42,8% del personal de intervención está expuesto a la situación más desfavorable mientras que entre el resto el porcentaje es del 35%).
- **La previsibilidad** (sólo el 21,8% de estas personas está en la situación más favorable mientras que el 32,4% del resto del personal lo está).
- **La doble presencia** (43,5% en situación desfavorable frente a 34,7%), un hecho que, a buen seguro, guarda relación con el mayor peso de las mujeres entre el personal de intervención directa y entre quienes son las principales responsables de las tareas familiares y domésticas.
- **La inseguridad sobre las condiciones del trabajo** (preocupación por el futuro en relación con cambios de horarios, tareas, etc.) **y la inseguridad sobre el empleo** (estabilidad del

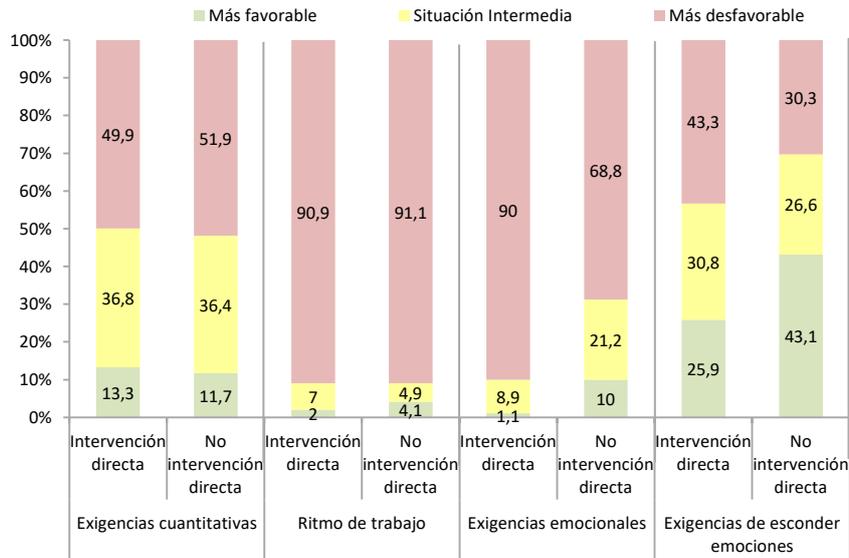
empleo actual, preocupación por encontrar otro empleo...). El 40,6% de este colectivo está expuesto a la situación más desfavorable en relación con la primera dimensión (el porcentaje es del 32,1% para el resto del personal) y el 37,2% en relación con la segunda (el porcentaje es del 31,6% para el resto del personal).

- En relación con el control sobre el trabajo, **parece que la dimensión de influencia es algo más problemática para el grupo de trabajadores y trabajadoras de intervención directa, aunque seguramente puedan estar interactuando también otras variables como la categoría profesional** que influyen en los resultados. Un 19,2% está en la situación más desfavorable y un 38,7% en la más favorable, si bien estos ratios son del 12,2% y 54,6% respectivamente para el personal que no se dedica a la intervención directa.

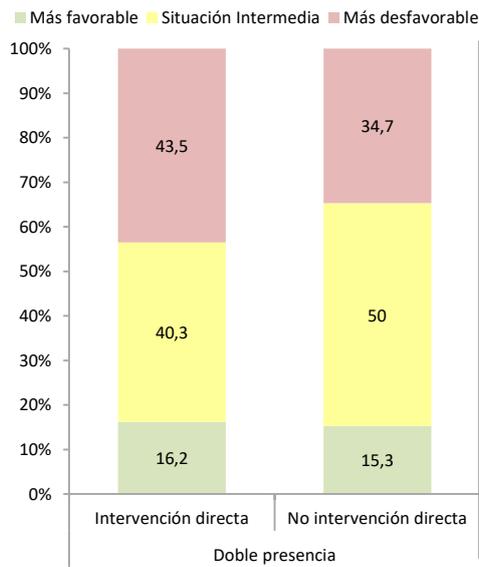
Algunas excepciones son:

- **El personal de intervención directa presenta un porcentaje más elevado de personas en situación favorable con respecto a la dimensión de apoyo social de compañeros y compañeras** (51,1%) que el resto (38,3%). Las diferencias entre el porcentaje del personal expuesto a la situación más desfavorable también son notables, solo el 20,1% del personal de intervención directa está en esta situación mientras que entre el resto del personal su peso representa el 31,7%.
- Por otro lado, **la dimensión de calidad de liderazgo parece presentar más problemas para el personal dedicado a tareas de gestión y administración que para el resto**. Un 37,3% de este personal está expuesto a la situación más desfavorable para la salud en este aspecto mientras que en el caso del personal de intervención directa el porcentaje es del 30,2%.
- **En relación con el sentido del trabajo también parece notarse una ligera diferencia. Así, quienes no están vinculados a la intervención directa presentan un ligero mayor porcentaje de exposición a la situación más desfavorable** (6,6% frente a 3,1%). Las diferencias se hacen más acusadas si se compara la proporción de personal en situación favorable, el 80,9% de las personas de intervención directa y el 74,2% del resto de personas.

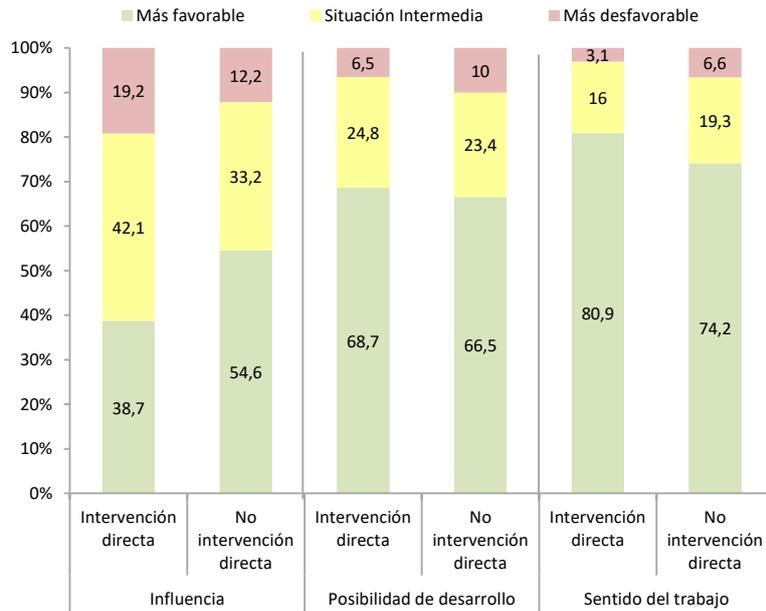
PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EN EL TRABAJO SEGÚN NATURALEZA DE LA TAREA. %



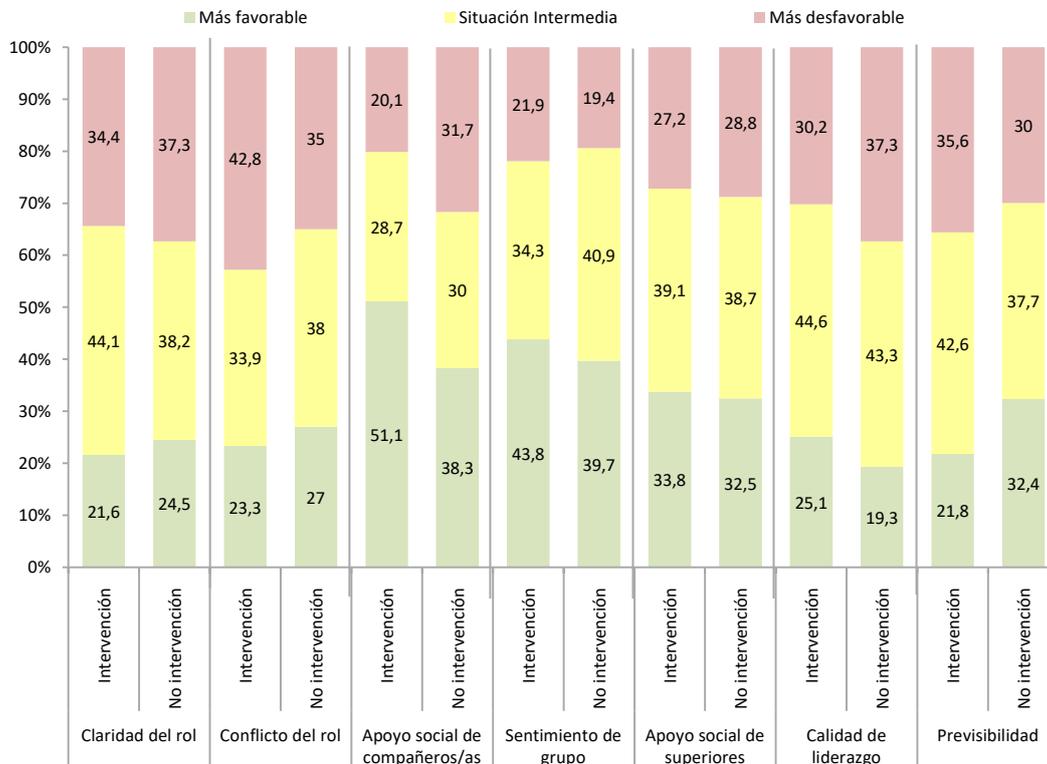
PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LA DIMENSIÓN QUE CONFIGURA EL GRUPO DE CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA SEGÚN NATURALEZA DE LA TAREA. %



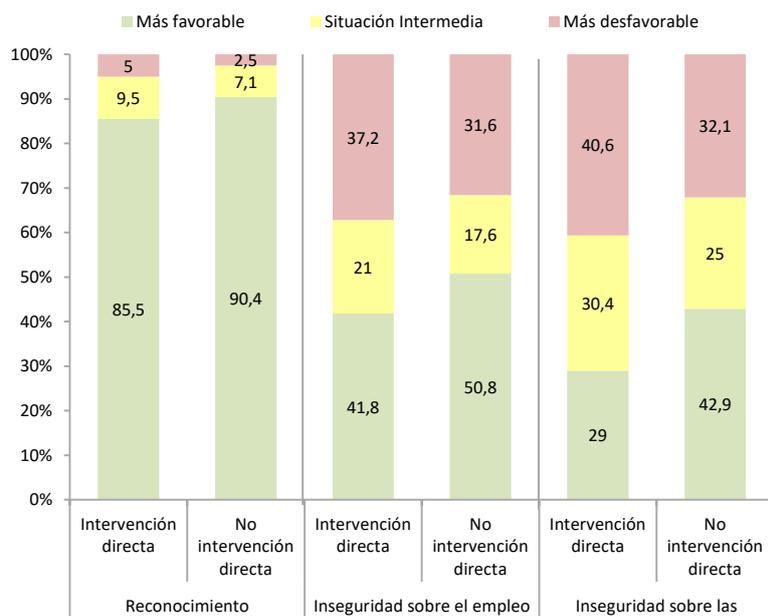
PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO SEGÚN NATURALEZA DE LA TAREA. %



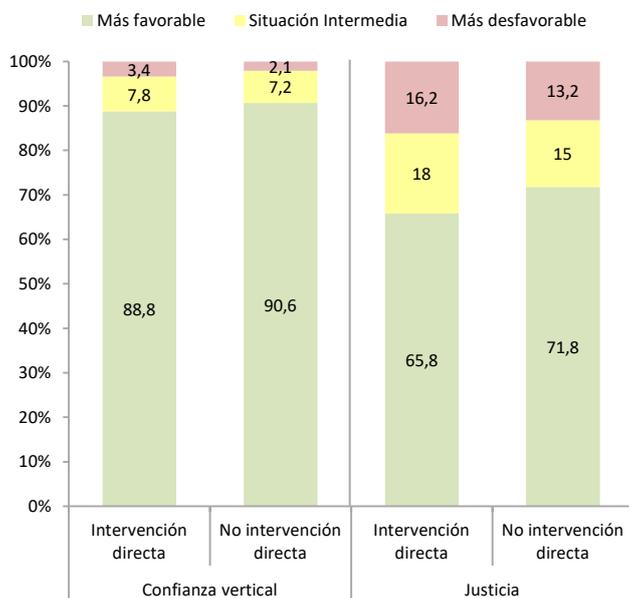
PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO SEGÚN NATURALEZA DE LA TAREA. %



PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE COMPENSACIONES DEL TRABAJO SEGÚN NATURALEZA DE LA TAREA. %



PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE CAPITAL SOCIAL SEGÚN NATURALEZA DE LA TAREA. %

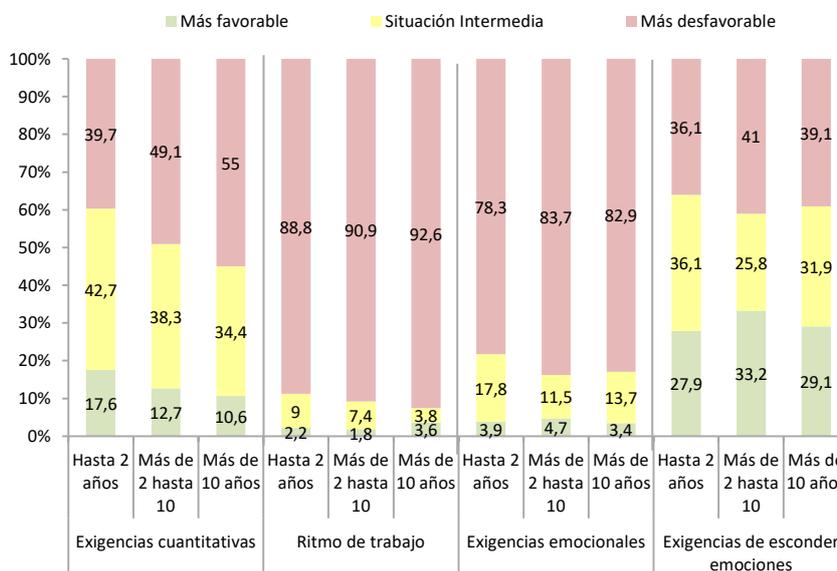


C) Diferencias según antigüedad en la organización

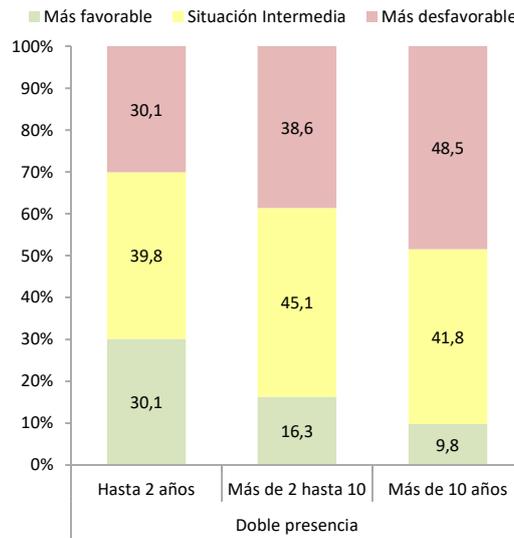
Si bien las variables de edad y antigüedad en la organización están relacionadas y por tanto algunas de las cuestiones ya comentadas anteriormente respecto a la edad pueden ser coincidentes, cabe observar algunas diferencias que derivan del análisis desagregado en función del tiempo que la persona trabajadora lleva en la organización.

- **Entre quienes se han incorporado más recientemente (hace menos de 2 años)** hay una ligera mayor proporción de personal expuesto a situaciones desfavorables para la salud en términos de influencia (20,3%).
- **El grupo de personal que lleva en su organización entre 2 y 10 años** es el que presenta los porcentajes de exposición a situaciones desfavorables más altos en relación con sentimiento de grupo (26,5%), apoyo social de superiores (30,2%), reconocimiento (7,1%), confianza vertical (5,7%) y justicia (20,1%).
- **Aquellas personas que llevan más de 10 años** presentan una mayor proporción de personal expuesto a situaciones desfavorables para la salud en relación con las exigencias cuantitativas (55%), doble presencia (48,5%), conflicto de rol (45,1%) y calidad de liderazgo (36,9%).

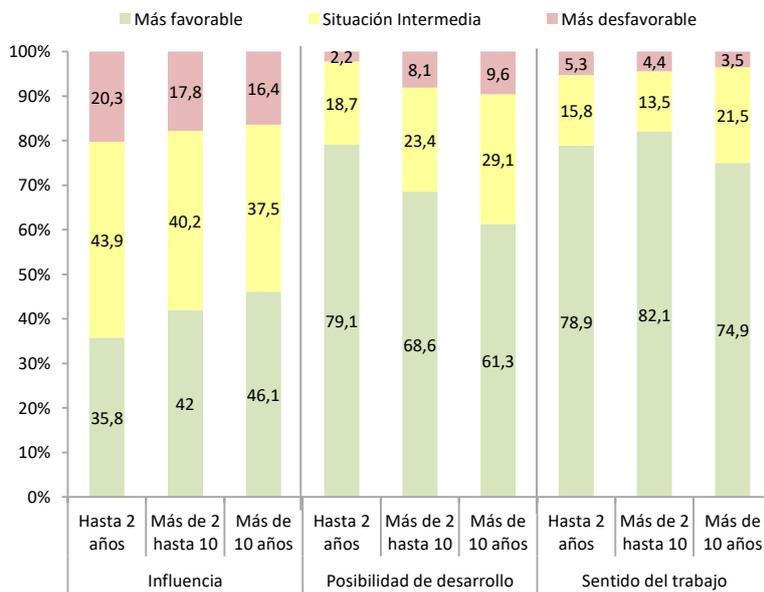
PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EN EL TRABAJO SEGÚN ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN. %



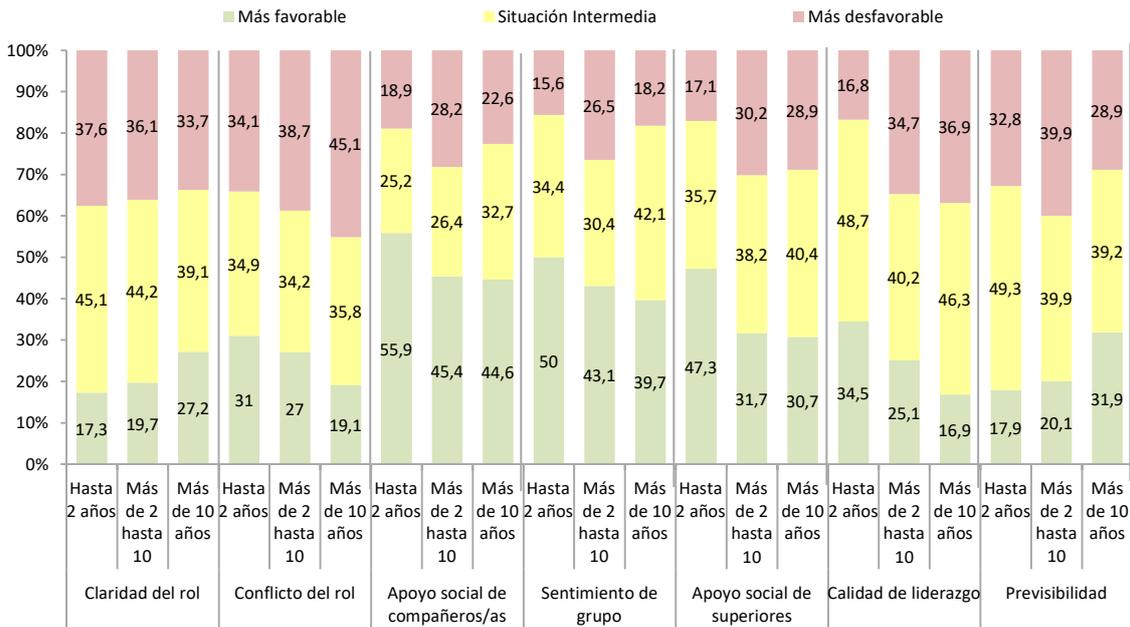
PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LA DIMENSIÓN QUE CONFIGURA EL GRUPO DE CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA SEGÚN ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN. %



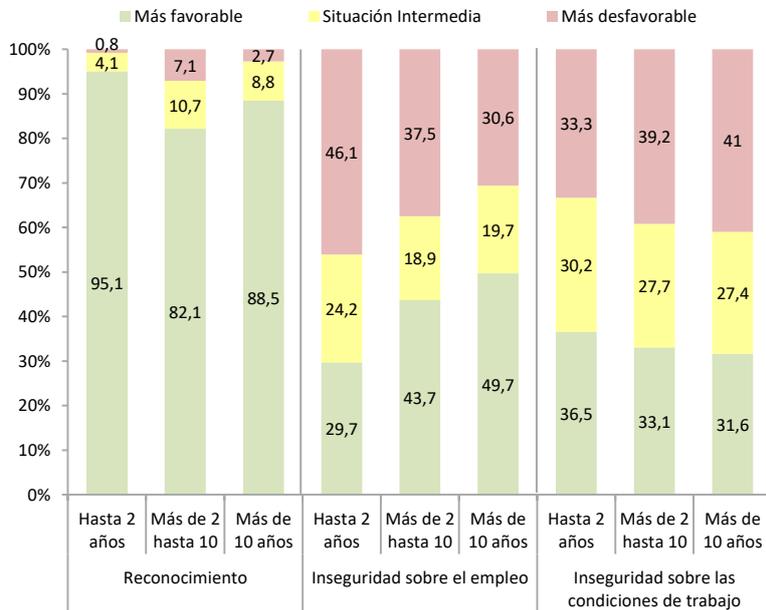
PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO SEGÚN ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN. %



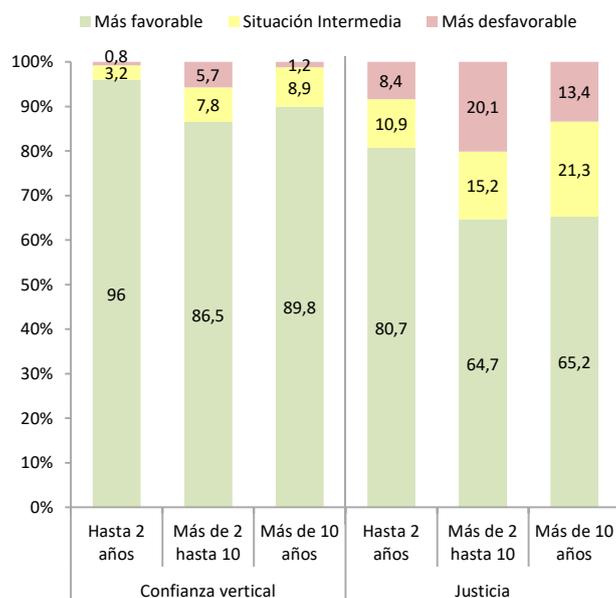
PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO SEGÚN ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN. %



PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE COMPENSACIONES DEL TRABAJO SEGÚN ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN. %



PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE CAPITAL SOCIAL SEGÚN ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN. %



D) Diferencias según características de la organización y ámbitos del sector

Características de la organización

En cuanto al **tamaño de la organización**, parece que las principales diferencias se aprecian en relación con las dimensiones relativas a las exigencias cuantitativas (el personal de organizaciones de reducido número de personas contratadas acusa más las situaciones desfavorables 60%); la influencia (las organizaciones de más de 100 personas contratadas presentan un porcentaje desfavorable por encima de la media del 21,3%); y la posibilidad de desarrollo (la mayor proporción de personal en situación desfavorable se registra en las organizaciones más pequeñas, 20%).

Por otro lado, cabe destacar diferencias en dos dimensiones, las relativas a **inseguridad sobre las condiciones de trabajo y sobre el empleo**. La primera muestra porcentajes desfavorables más elevados tanto para el personal de organizaciones de menor como de mayor tamaño. La segunda muestra porcentajes más desfavorables en el caso de las organizaciones más grandes.

A la hora de explicar estos porcentajes es interesante no poner la mirada exclusivamente en el tamaño de la organización sino considerar también otras variables como el impacto diferencial de la crisis en las organizaciones. En este sentido, como se ha dicho, de acuerdo con el Libro Blanco³⁶ la crisis no ha tenido el mismo impacto en todas las organizaciones y entre las organizaciones grandes, las de los ámbitos de exclusión y desprotección, partían de situaciones peores anteriores a la crisis y, además, han sufrido en mayor medida su impacto.

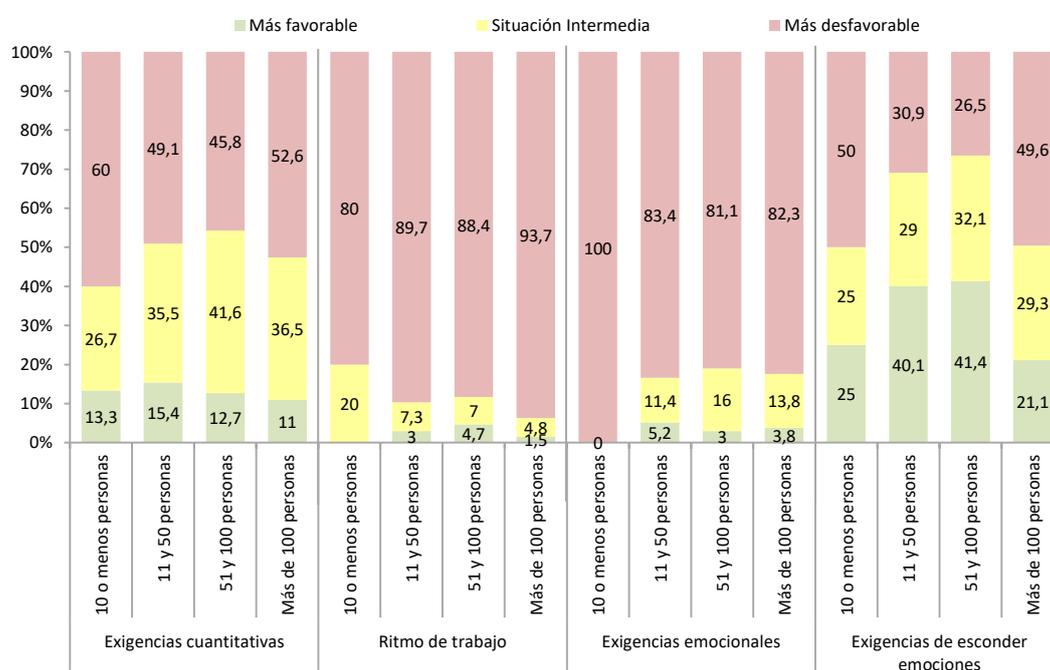
Por otro lado, respecto al empleo, es lógico que el impacto sea mayor en las organizaciones de mayor tamaño ya que esta variable se define en función del volumen económico gestionado y del número de personas remuneradas (aspectos que convergen en el sector).

³⁶ CANTO A., LOPEZ-AROSTEGUI, R. y ROMEO, Z. *Libro Blanco del Tercer Sector Social de Euskadi* [en línea]. Bilbao: Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia, 2015 [Consulta: 12 de diciembre de 2016]. Disponible en: http://www.3sbizkaia.org/Archivos/Documentos/Enlaces/1823_1_LibroBlancoTSSeuskadi2015.pdf

Estas dos dimensiones que guardan una estrecha relación con la calidad del empleo en el sector, **han de suponer una preocupación para cualquier organización del sector en general pero particularmente para aquellas en las que la crisis ha tenido un mayor impacto**, ya que sus plantillas se ven más expuestas a este tipo de riesgos.

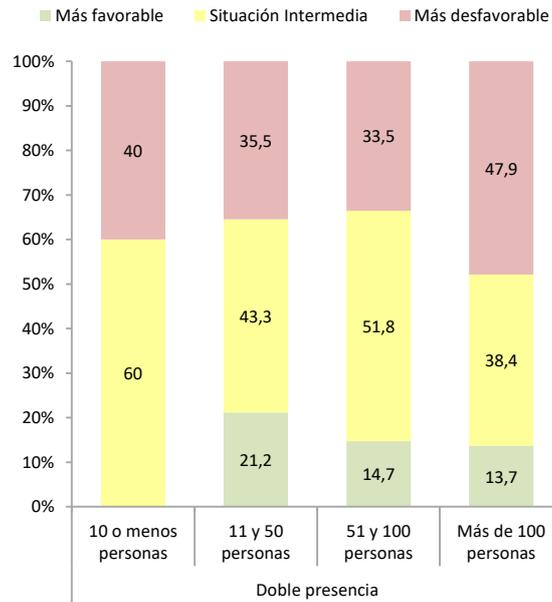
Además, si tenemos en cuenta algunas de las conclusiones de otro trabajo del Observatorio³⁷, podemos entender el importante papel que estos factores de riesgo juegan en relación con el vínculo existente entre el personal remunerado y la organización, así como con la satisfacción y en última instancia con la posible pérdida de personas y de su contribución en las organizaciones.

PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EN EL TRABAJO SEGÚN TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN. %

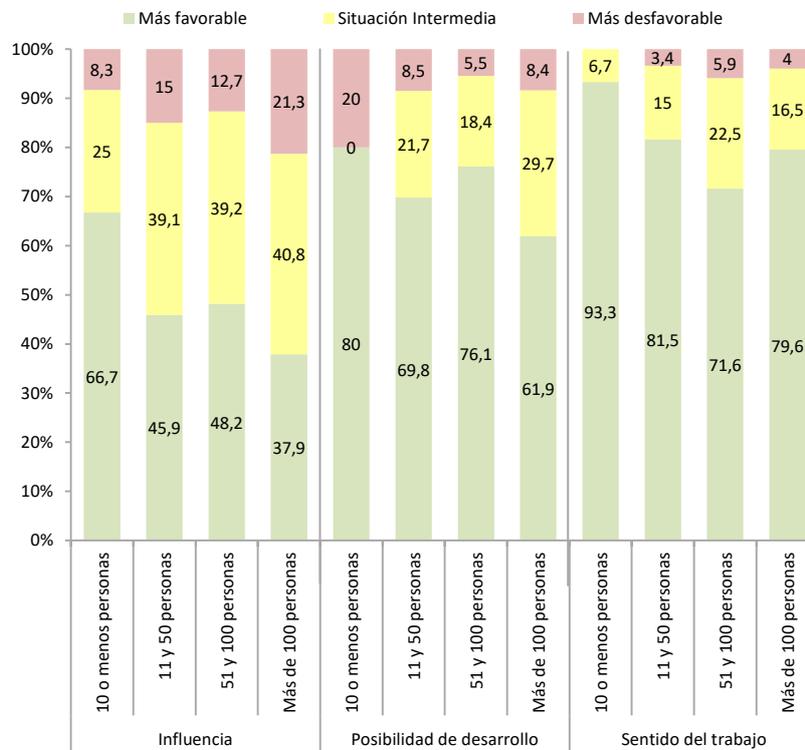


³⁷ CANTO, A. y ROMEO, Z. *Trabajar en el Tercer Sector Social: el vínculo entre el personal remunerado y las organizaciones del Tercer Sector Social de Bizkaia. 1er informe: el acercamiento cualitativo*. [en línea]. Bilbao: Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia, 2013 [Consulta: 12 de diciembre de 2016]. Disponible en: http://www.3sbizkaia.org//Editor/Archivos/Docs/Acercamiento_cuantitativo_vinculo.pdf

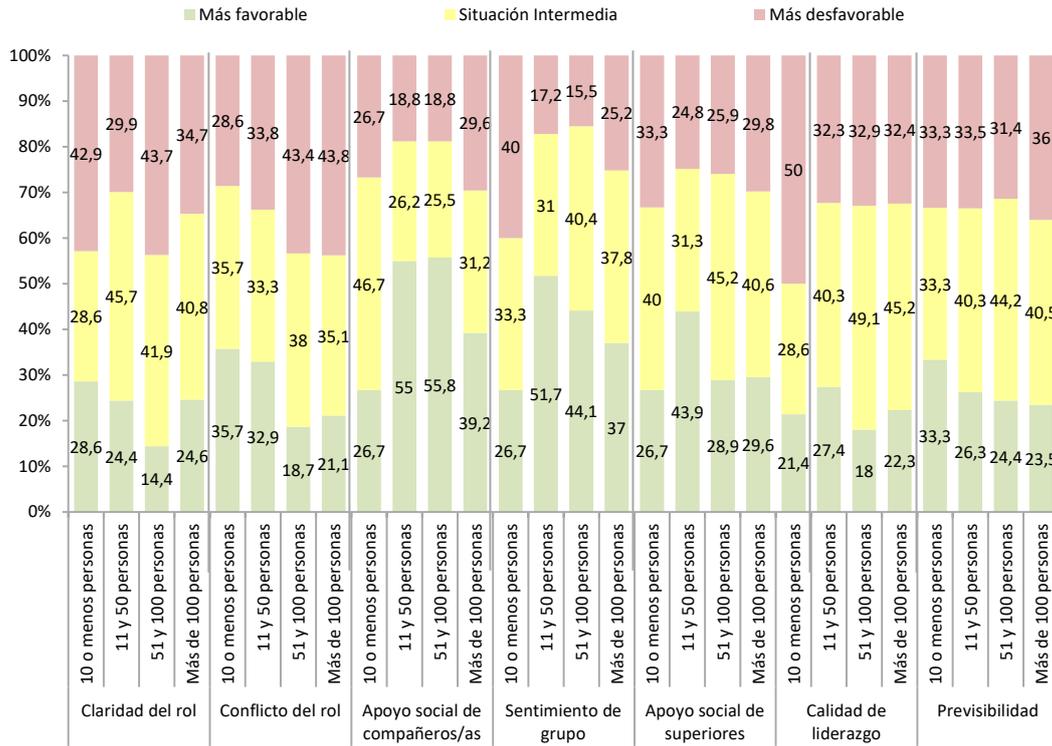
PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LA DIMENSIÓN QUE CONFIGURA EL GRUPO DE CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA SEGÚN TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN. %



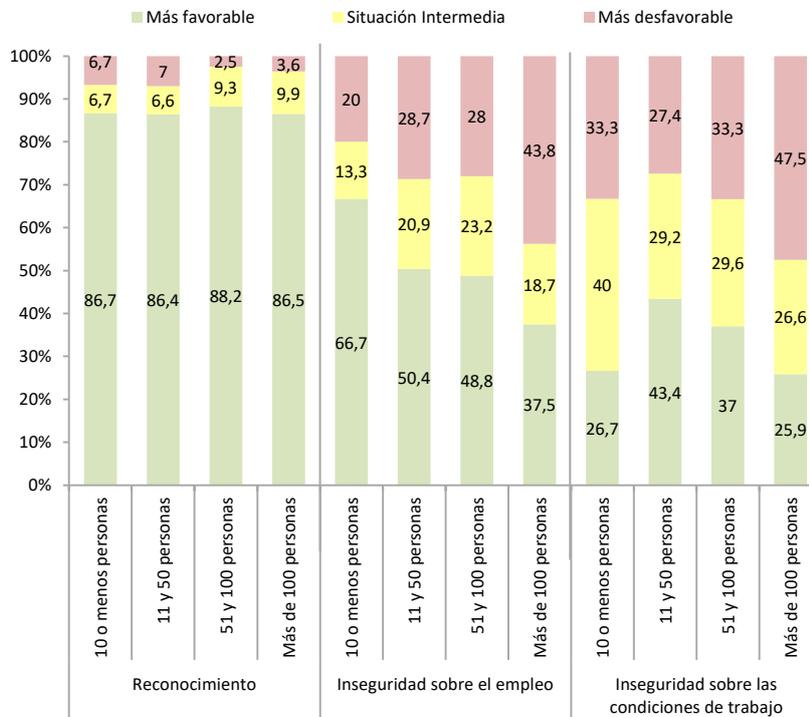
PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO SEGÚN TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN. %



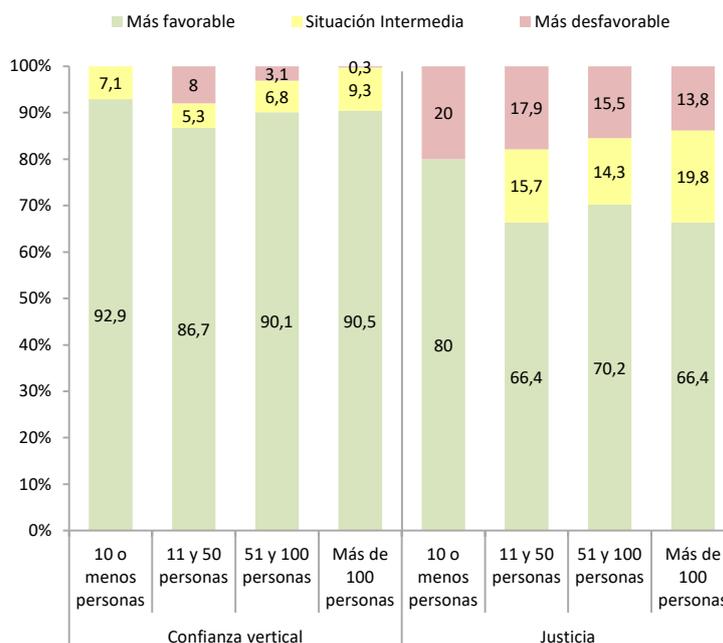
PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO SEGÚN TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN. %



PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE COMPENSACIONES DEL TRABAJO SEGÚN TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN. %



PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE CAPITAL SOCIAL SEGÚN TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN. %



Análisis por ámbitos

A continuación se presentan algunos de los principales resultados del análisis por ámbitos.

Como hemos señalado, las desagregaciones por ámbito adolecen de ciertos sesgos que obligan a tomar los datos con cautela, pero la agrupación de las respuestas de los ámbitos de desprotección, exclusión y varios en una categoría denominada **Entidades de Intervención Social/HIREKIN**³⁸, por coincidir en gran parte con el ámbito de actuación de HIREKIN³⁹, puede permitir neutralizar algunos de los sesgos.

Pues bien, entre estas entidades se reproduce en parte el mismo ranking general según el cual las tres dimensiones más preocupantes serían el ritmo de trabajo, las exigencias emocionales y las exigencias cuantitativas. Sin embargo, las tres cuestiones menos preocupantes son la confianza vertical, el sentido del trabajo y la posibilidad de desarrollo.

Destaca también el hecho de que parece haber una mayor proporción de personal en situación favorable en relación con las dimensiones de apoyo social de compañeros y compañeras (56,2%), sentimiento de grupo (48,4%) y apoyo social de superiores (39,2%).

En el **ámbito dedicado a la atención de personas mayores** se reproduce el mismo ranking general según el cual las tres dimensiones más preocupantes son el ritmo de trabajo (por encima incluso que la media), las exigencias emocionales y las exigencias cuantitativas (también por encima de la media). Sin embargo, las tres dimensiones menos problemáticas son confianza vertical, reconocimiento y sentido del trabajo.

³⁸ Cabe recordar que el 43% del personal remunerado de la muestra de este estudio pertenece a una organización de esta categoría. Aunque deben ser tomados con mucha cautela en el anexo se pueden consultar datos desagregados para los distintos ámbitos que se han agrupado en la misma.

³⁹ Asociación Empresarial del Tercer Sector de Intervención Social de Euskadi que colabora en este proyecto.

Además se observa que presentan porcentajes especialmente favorables, *en comparación con la media de otros ámbitos*, las dimensiones:

- justicia (solo el 11,6% del personal está expuesto a la situación más desfavorable mientras que la media del sector ronda el 15,4%).⁴⁰
- confianza vertical (el 92,7% del personal está expuesto a la situación más favorable mientras que la media del sector ronda el 89,4%);
- claridad de rol (el 24,9% del personal está expuesto a la situación más favorable mientras que la media del sector ronda el 22,5%);⁴¹

En cambio, presentan porcentajes *algo peores que la media de otros ámbitos* las dimensiones relativas a:

- exigencias de esconder emociones (50,1% en situación desfavorable);
- doble presencia (el 45,4% de su personal está expuesto a la situación más desfavorable y la media se sitúa en el 41,2%);
- conflicto de rol (el 43,2% de su personal está expuesto a la situación más desfavorable y la media se sitúa en el 40,5%);
- previsibilidad (el 36% de su personal está expuesto a la situación más desfavorable y la media se sitúa en el 34,3%);
- inseguridad sobre el empleo (43,3% en situación desfavorable);
- e inseguridad sobre las condiciones de trabajo (47% en situación desfavorable).

- posibilidad de desarrollo (el 62,4% de su personal está expuesto a la situación más favorable y la media se sitúa en el 67,4%);
- influencia (el 37,5% de su personal está expuesto a la situación más favorable y la media se sitúa en el 42,8%);
- apoyo social de compañeros y compañeras (el 41,2% de su personal está expuesto a la situación más favorable y la media se sitúa en el 47%);
- sentimiento de grupo (el 39,6% de su personal está expuesto a la situación más favorable y la media se sitúa en el 42,7%);
- apoyo social de superiores (sólo el 29% del personal está expuesto a la situación más favorable mientras que la media del sector ronda el 33,7%);

Cabe recordar que, entre otras características, las entidades que trabajan en el ámbito de la dependencia destacan por su gran tamaño, por el elevado porcentaje que representa la participación en la provisión de servicios de responsabilidad pública respecto al total de su actividad, y por el hecho de haber coincidido el trabajo de campo con un momento de conflicto laboral importante en el ámbito de las residencias de Bizkaia.

⁴⁰ Como se ha podido observar, decimos que los porcentajes son peores en relación a las situaciones desfavorables cuando el porcentaje medio está por debajo.

⁴¹ Como se ha podido observar, decimos que los porcentajes son peores en relación a las situaciones favorables cuando el porcentaje medio está por encima.

En el **ámbito de la discapacidad** en cambio, no se mantiene exactamente el mismo ranking general de dimensiones comentado anteriormente.

En este caso entre las tres dimensiones más preocupantes (porque un mayor porcentaje de personal está expuesto a situaciones desfavorables) se incluyen las exigencias de esconder emociones, el ritmo de trabajo y las exigencias emocionales.

Y entre las tres menos preocupantes: el sentido del trabajo, la posibilidad de desarrollo y la influencia; seguidas de cerca por el reconocimiento y la confianza vertical que son los aspectos en los cuales una menor proporción de personal se encuentra expuesto a la situación más desfavorable y la situación favorable afecta a una mayor proporción de personas.

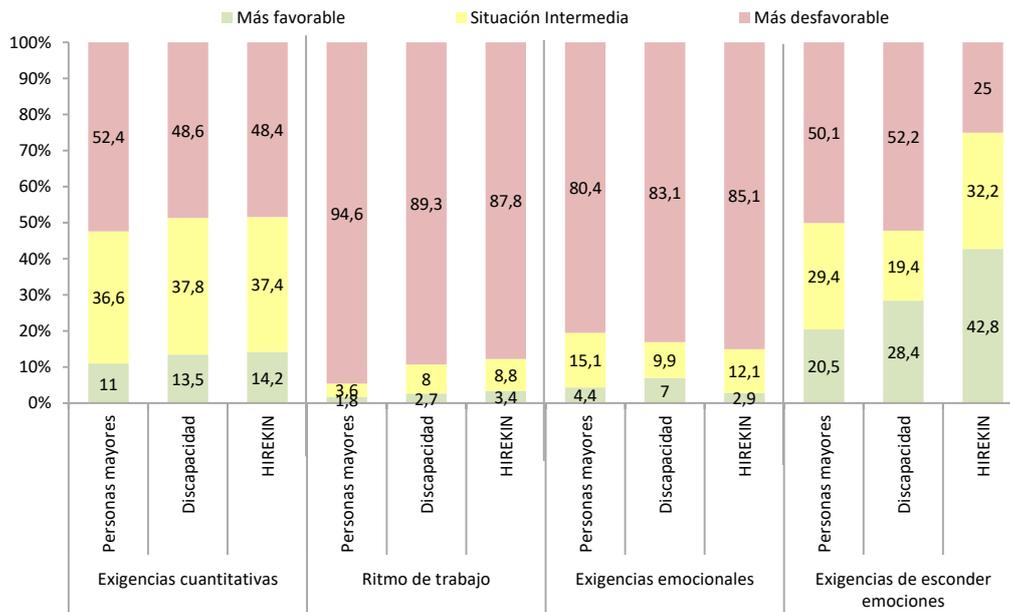
Los datos indican que el personal de las organizaciones del ámbito de la atención a personas con discapacidad y enfermedad mental podría acusar una mayor problemática relacionada con la gran mayoría de las dimensiones estudiadas y especialmente con las siguientes:

- calidad de liderazgo (el 48,6% del personal del sector adscrito a este ámbito está expuesto a la situación más desfavorable mientras que la media ronda el 32,7%);
- apoyo social de superiores (44% en situación desfavorable frente a una media de 27,6%);
- doble presencia (9,6% en situación favorable frente a 15,8% de media);
- conflicto de rol (43,7% en la situación más desfavorable frente a 40,5% de media);
- previsibilidad (43,4% en situación desfavorable frente a 34,3% de media);
- claridad del rol (42,5% desfavorable frente a 35,3% de media);
- apoyo social de compañeros y compañeras (39,5% en situación desfavorable frente a 24,2% de media);
- justicia (37,8% desfavorable frente a 15,2% de media);
- sentimiento de grupo (36,8% en situación más desfavorable frente a 21,2% de media);
- confianza vertical (18,3% desfavorable frente a 3% de media);
- y reconocimiento (18,1% desfavorable frente a 4,4% de media).

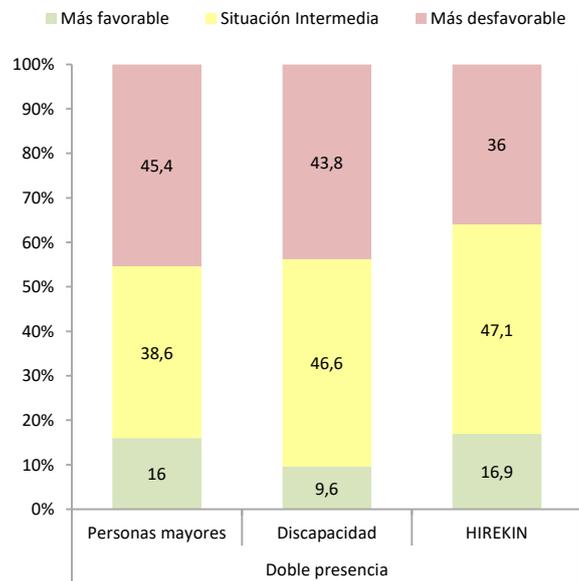
Las pocas excepciones a esta tendencia de sobreexposición a los riesgos psicosociales en este ámbito se producen en la dimensión relativa al sentido del trabajo. El 88% de este grupo de trabajadores está expuesto a una situación favorable para la salud mientras que la media general del sector ronda el 78,7%.

Es importante recordar que entre las entidades de este ámbito (discapacidad y enfermedad mental) que se han estudiado en este trabajo no están suficientemente representadas las de mayor tamaño y este hecho puede estar alterando significativamente los resultados desagregados.

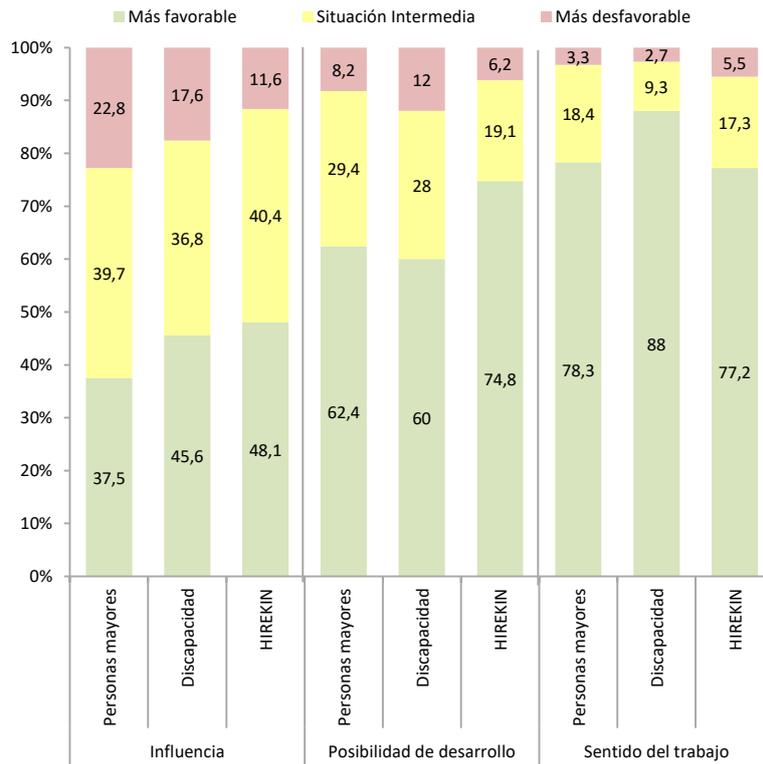
PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EN EL TRABAJO SEGÚN ÁMBITO DE INTERVENCIÓN. %



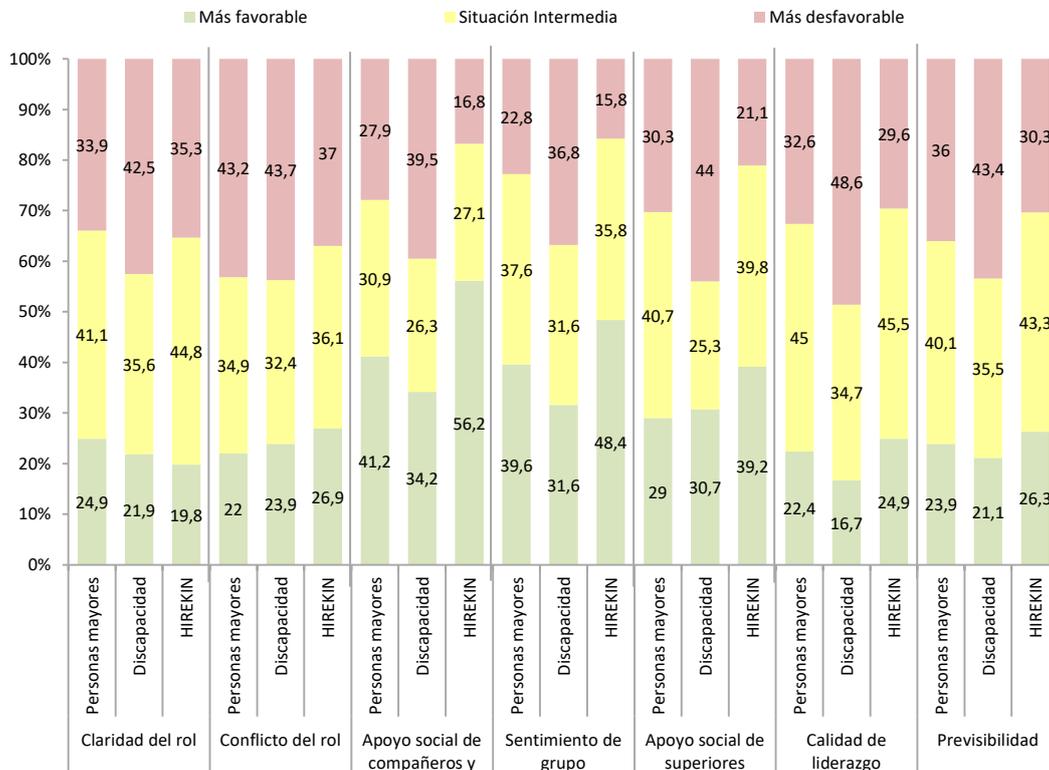
PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LA DIMENSIÓN QUE CONFIGURA EL GRUPO DE CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA SEGÚN ÁMBITO DE INTERVENCIÓN. %



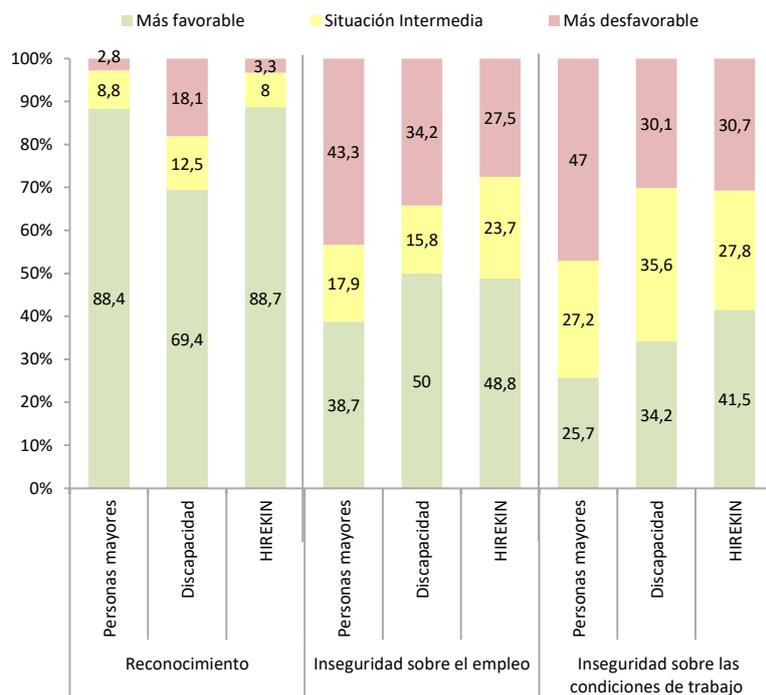
PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO SEGÚN ÁMBITO DE INTERVENCIÓN. %



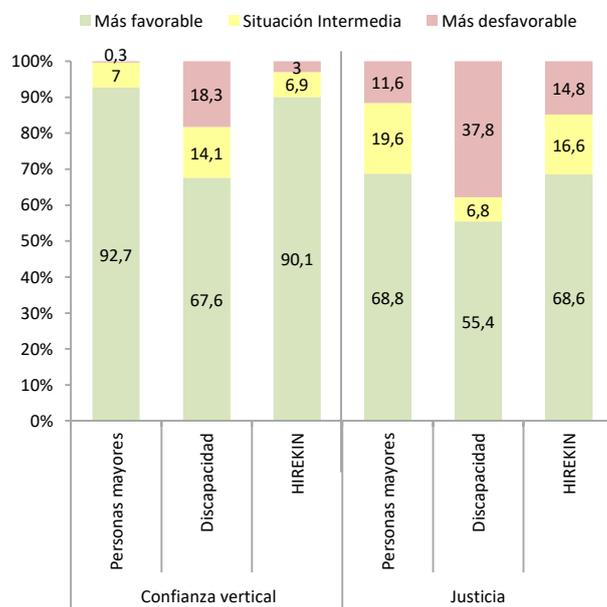
PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO SEGÚN ÁMBITO DE INTERVENCIÓN. %



PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE COMPENSACIONES DEL TRABAJO SEGÚN ÁMBITO DE INTERVENCIÓN. %



PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES QUE CONFIGURAN EL GRUPO DE CAPITAL SOCIAL SEGÚN ÁMBITO DE INTERVENCIÓN. %



A continuación se presenta una tabla que muestra de manera sintética las situaciones de exposición a los riesgos psicosociales en el sector.

Concretamente, se muestra para cada una de las 20 dimensiones (columnas) y categoría de análisis (filas) el nivel de exposición (situación más favorable en verde, situación intermedia en amarillo o situación más desfavorable en rojo) correspondiente al porcentaje más alto observado.

Cuando el porcentaje de casos observados más elevado es exactamente el mismo en más de un nivel de exposición, se muestra el color de la exposición menos favorable para la salud. Estos casos se señalan en la tabla con un asterisco.

		DIMENSIONES																			
		1.- Exigencias cuantitativas	2.- Ritmo de trabajo	3.- Exigencias emocionales	4.- Exigencias de esconder emociones	5.- Doble presencia	6.- Influencia	7.- Posibilidad de desarrollo	8.- Sentido del trabajo	9.- Claridad del rol	10.- Conflicto del rol	11.- Apoyo social de compañeros y compañeras	12.- Sentimiento de grupo	13.- Apoyo social de superiores	14.- Calidad de liderazgo	15.- Previsibilidad	16.- Reconocimiento	17.- Inseguridad sobre el empleo	18.- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	19.- Confianza vertical	20.- Justicia
RESULTADO GENERAL		50,3	91,2	82,7	39,5	43	42,8	67,4	78,7	42,2	40,5	47	42,7	38,8	44,2	41,1	86,8	43,9	38,7	89,4	67,5
POR CATEGORÍAS																					
TARE	Intervención directa	49,9	90,9	90,0	43,3	43,5	42,1	68,7	80,9	44,1	42,8	51,1	43,8	39,1	44,6	42,6	85,5	41,8	40,6	88,8	65,8
	No interv. directa	51,9	91,1	68,8	43,1	50,0	54,6	66,5	74,2	38,2	38,0	38,3	40,9	38,7	43,3	37,7	90,4	50,8	42,9	90,6	71,8
SEXO	Hombre	46,9	86,6	80,0	37,8	49,7	56,1	69,5	75,3	42,9	45,1	49,1	48,8	39,0	40,5	39,0	87,1	53,3	36,9	90,0	74,8
	Mujer	51,1	92,2	83,4	40,8	41,9	41,0	67,3	80,3	41,7	39,1	46,9	41,5	38,8	45,5	41,3	87,0	42,1	39,5	89,4	66,1
ÁMBITO	Personas Mayores	52,4	94,6	80,4	50,1	45,4	39,7	62,4	78,3	41,1	43,2	41,2	39,6	40,7	45,0	40,1	88,4	43,3	47,0	92,7	68,8
	Discapacidad	48,6	89,3	83,1	52,2	43,8	45,6	60,0	88,0	42,5	43,7	39,5	36,8	44,0	48,6	43,4	69,4	50,0	35,6	67,6	55,4
	Exclusión	51,9	89,5	88,1	40,4	48,2	47,6	73,5	77,9	44,0	37,5	57,4	47,1	44,5	47,1	42,7	90,4	51,0	41,7	93,8	68,6
	Desprotección	44,6	83,3	89,4	46,8	47,0	50,8	85,7	83,1	46,0	34,4	76,9	74,2	44,6	54,0	43,9	96,8	61,9	50,0	100,0	92,1
	Varios	51,5	86,6	70,3	46,8	47,0	47,0	68,3	69,2	46,3	42,4	34,8	44,4	48,5	56,9	47,8	75,0	40,0	43,1	68,3	44,3
	HIREKIN	48,4	87,8	85,1	42,8	47,1	48,1	74,8	77,2	44,8	37,0	56,2	48,4	39,8	45,5	43,3	88,7	48,8	41,5	90,1	68,6
EDAD	Menos de 31 años	47,1	91,4	85,6	44,0	47,1	45,5	88,3	85,4	41,3*	36,3	56,9	50,5	39,0	49,0	45,2	94,0	40,2	36,6	96,1	80,6
	Entre 31-45 años	50,2	91,6	83,7	36,7	47,9	44,5	66,8	80,1	41,8	41,8	49,4	43,5	37,2	41,9	42,4	84,6	43,0	40,1	86,6	64,1
	Mayor de 45 años	51,3	90,2	79,7	43,4	51,7	42,4	60,7	75,1	44,2	38,6	38,4	40,1	43,2	47,7	37,6	89,0	49,4	36,4	93,0	69,3
ANTIGÜEDAD	Hasta 2 años	42,7	88,8	78,3	36,1*	39,8	43,9	79,1	78,9	45,1	34,9	55,9	50,0	47,3	48,7	49,3	95,1	46,1	36,5	96,0	80,7
	Más de 2 y hasta 10	49,1	90,9	83,7	41,0	45,1	42,0	68,6	82,1	44,2	38,7	45,4	43,1	38,2	40,2	39,9*	82,1	43,7	39,2	86,5	64,7
	Más de 10 años	55,0	92,6	82,9	39,1	48,5	46,1	61,3	74,9	39,1	45,1	44,6	42,1	40,4	46,3	39,2	88,5	49,7	41,0	89,8	65,2
TAMAÑO	10 personas o menos	60,0	80,0	100,0	50,0	60,0	66,7	80,0	93,3	42,9	35,7*	46,7	40,0	40,0	50,0	33,3*	86,7	66,7	40,0	92,9	80,0
	Entre 11 y 50	49,1	89,7	83,4	40,1	43,3	45,9	69,8	81,5	45,7	33,8	55,0	51,7	43,9	40,3	40,3	86,4	50,4	43,4	86,7	66,4
	Entre 51 y 100	45,8	88,4	81,1	41,4	51,8	48,2	76,1	71,6	43,7	43,4	55,8	44,1	45,2	49,1	44,2	88,2	48,8	37,0	90,1	70,2
	Más de 100	52,6	93,7	82,3	49,6	47,9	40,8	61,9	79,6	40,8	43,8	39,2	37,8	40,6	45,2	40,5	86,5	43,8	47,5	90,5	66,4

4.3. SALUD, BIENESTAR Y SATISFACCIÓN

En este apartado se muestran los resultados detallados de las respuestas a las distintas preguntas asociadas con la salud, el bienestar y la satisfacción de las personas trabajadoras.

Estos datos guardan cierta relación con los posibles efectos de la exposición a riesgos psicosociales, si bien deben interpretarse con cautela porque sobre la salud, el bienestar y la satisfacción inciden también otros muchos factores además de los riesgos psicosociales.

A continuación se ofrece una descripción de los resultados obtenidos para el sector en su conjunto y para algunas de las desagregaciones preestablecidas, si bien no es conveniente intentar establecer asociaciones simples entre variables.

La utilidad principal de esta información guarda relación con las comparaciones que cada entidad pueda hacer de su situación antes y después de las intervenciones preventivas que desarrolle.

Burnout

En torno a **una de cada tres personas (36,7%) siente agotamiento con cierta frecuencia, tanto físico como emocional.**

Durante las últimas cuatro semanas... ¿Con qué frecuencia....	SIEMPRE + MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ + NUNCA
¿Te has sentido agotado o agotada?	36,7	36,8	26,4
¿Te has sentido físicamente agotado o agotada?	33,4	36,0	30,6
¿Has estado emocionalmente agotado o agotada?	27,6	29,9	42,5
¿Has estado emocionalmente cansado o cansada?	31,3	32,0	36,8

El grupo de edad que presenta un porcentaje superior a la media es el del personal de entre 31 y 45 años que coincide también con aquel que lleva en la organización entre 2 y 10 años. Y, atendiendo al sexo, las mujeres.

Durante las últimas cuatro semanas... SIEMPRE + MUCHAS VECES	TOTAL	SEXO		EDAD		
		Hombre	Mujer	< 31 años	31-45 años	> 45 años
¿Te has sentido agotado o agotada?	36,7	35,2	37,2	28,4	41,6	30,8
¿Te has sentido físicamente agotado o agotada?	33,4	28,5	34,7	26,5	36,9	29,5
¿Has estado emocionalmente agotado o agotada?	27,6	24,4	28,3	22,5	30,8	23,6
¿Has estado emocionalmente cansado o cansada?	31,3	29	31,7	20,6	36,1	26,5

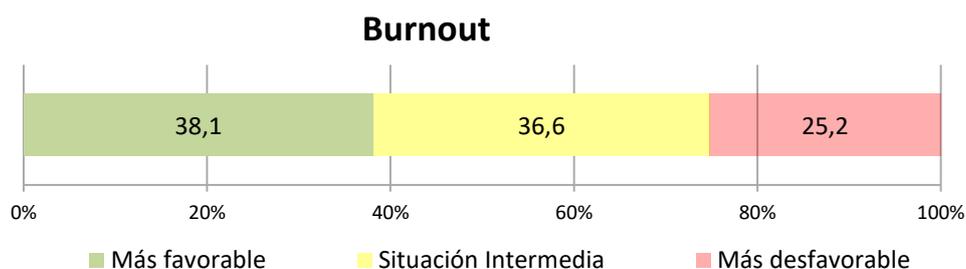
Las diferencias más destacables se aprecian al comparar al personal de intervención directa con el resto. Un 35% del personal de intervención directa declara haber estado emocionalmente cansado siempre o muchas veces durante las última cuatro semanas, frente a un 24,4% del resto de personal.

Durante las últimas cuatro semanas... SIEMPRE + MUCHAS VECES	TOTAL	ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN			NATURALEZA DE LAS TAREAS	
		2 años o menos	Más de 2 años y hasta 10 años	Más de 10 años	No intervención directa	Intervención directa
¿Te has sentido agotado o agotada?	36,7	25,8	38,2	39,1	34,7	38,5
¿Te has sentido físicamente agotado o agotada?	33,4	21,9	37	33,8	30,7	35
¿Has estado emocionalmente agotado o agotada?	27,6	23,4	29	27,3	22	30,7
¿Has estado emocionalmente cansado o cansada?	31,3	23	32,3	32,5	24,4	35

Durante las últimas cuatro semanas... SIEMPRE + MUCHAS VECES	TOTAL	TAMAÑO ORGANIZACIÓN				ÁMBITO DE INTERVENCIÓN				
		10 o menos	entre 11 y 50 personas	Entre 51 y 100 personas	Más de 100	Personas Mayores	Discapacidad	Exclusión	Desprotección	Varios
¿Te has sentido agotado o agotada?	36,7	60	35,5	32,7	38,3	36,9	42,7	34,6	35,9	36,9
¿Te has sentido físicamente agotado o agotada?	33,4	60	32,5	24,7	36,6	35,5	41,3	28,4	28,1	33,8
¿Has estado emocionalmente agotado o agotada?	27,6	20	25,5	23	31,1	28,2	32	25,5	23,4	30,2
¿Has estado emocionalmente cansado o cansada?	31,3	26,7	30	28,4	33,4	30,1	35,1	31,7	29,7	34,4

Nota: los datos de la categoría “menos de 10 personas remuneradas” deben tomarse con especial cautela dado el reducido tamaño muestral.

Además de los datos pormenorizados relativos a los distintos ítems relacionados con el burnout, se ha calculado un valor para la dimensión en su conjunto⁴². De acuerdo con este cálculo, el **38,1%** de las personas remuneradas del sector se encuentran en la situación más favorable y el **25,2%** en la más desfavorable con respecto al burnout.



Además de estos ítems incluidos en el método CoPsoQ-Istas21, se ha considerado de interés completar el análisis conociendo la percepción del personal remunerado en relación con la pérdida de entusiasmo por su trabajo. Pues bien, a pesar del cansancio, **la gran mayoría de personas consultadas (74,8%) dice no haber perdido el entusiasmo por su trabajo.**

⁴² Lo mismo se ha hecho para el resto de dimensiones. En todos los casos, las puntuaciones se han clasificado en tres niveles cuyos intervalos de puntuación se han definido utilizando como puntos de corte los valores coincidentes con el primer, segundo y tercer tercil de las puntuaciones. Las tablas muestran el recuento de situaciones observadas, es decir, el porcentaje de personal remunerado que se sitúa en cada uno de los niveles. Para más información sobre el cálculo de los valores sintéticos de esta dimensión puede consultarse el apartado de “apuntes sobre la interpretación de datos” del anexo.

¿En qué medida....	EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA + EN NINGUNA MEDIDA
¿Has perdido el entusiasmo por tu trabajo?	10,8	14,4	74,8

Estrés

El 22% del personal remunerado del sector tiene problemas para relajarse y está tenso o tensa con cierta frecuencia y el 28,4% ha reconocido haber estado estresado o estresada siempre o muchas veces en las cuatro semanas anteriores a la administración de la encuesta.

Durante las últimas cuatro semanas, ¿Con qué frecuencia...	SIEMPRE + MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ + NUNCA
¿Has tenido problemas para relajarte?	22,0	27,7	50,2
¿Has estado irritable?	14,2	32,6	53,2
¿Has estado tenso o tensa?	22,3	33,5	44,3
¿Has estado estresado o estresada?	28,4	29,6	42,0

Parece que el estrés está afectando en cierta mayor medida a mujeres que a hombres y a quienes tienen entre 31 y 45 años, a quienes tienen una antigüedad de entre 2 y 10 años, a quienes trabajan en las organizaciones más pequeñas y en organizaciones del ámbito de la discapacidad. Nuevamente se observan diferencias en función de la naturaleza de las tareas, presentando mayores problemas quienes realizan intervención directa con personas usuarias.

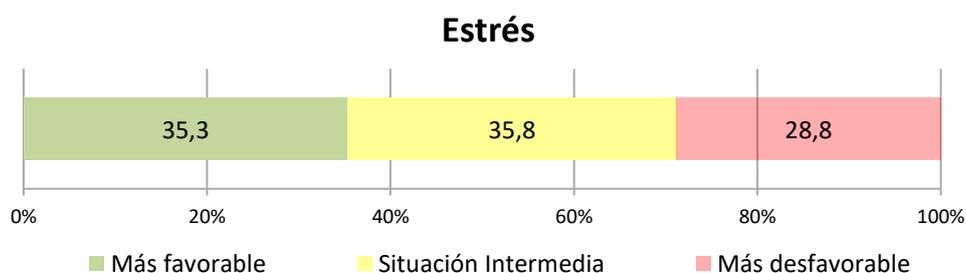
Durante las últimas cuatro semanas... SIEMPRE + MUCHAS VECES	TOTAL	SEXO		EDAD		
		Hombre	Mujer	< 31 años	31-45 años	> 45 años
¿Has tenido problemas para relajarte?	22,0	18,2	22,7	16,7	24,8	19,2
¿Has estado irritable?	14,2	11,6	14,3	11,8	16,7	9,8
¿Has estado tenso o tensa?	22,3	21,8	22	19,6	26,5	15,4
¿Has estado estresado o estresada?	28,4	27,9	28,2	26,7	31,7	22,7

Durante las últimas cuatro semanas... SIEMPRE + MUCHAS VECES	TOTAL	ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN			NATURALEZA DE LAS TAREAS	
		2 años o menos	Más de 2 años y hasta 10 años	Más de 10 años	No intervención directa	Intervención directa
¿Has tenido problemas para relajarte?	22,0	17,3	21,8	23,4	19,5	23,7
¿Has estado irritable?	14,2	8,6	15,5	14,4	12	15,8
¿Has estado tenso o tensa?	22,3	15,6	24,6	22,2	19,5	24,3
¿Has estado estresado o estresada?	28,4	20,5	31,4	27,8	26,3	30,5

Durante las últimas cuatro semanas... SIEMPRE + MUCHAS VECES	TOTAL	TAMAÑO ORGANIZACIÓN				ÁMBITO DE INTERVENCIÓN				
		10 o menos	entre 11 y 50 personas	Entre 51 y 100 personas	Más de 100	Personas Mayores	Discapacidad	Exclusión	Desprotección	Varios
¿Has tenido problemas para relajarte?	22,0	13,3	22,6	16	24,5	22,1	29,7	20,7	12,5	26,6
¿Has estado irritable?	14,2	6,7	13	11,1	16,4	14	16	12,6	12,5	20,3
¿Has estado tenso o tensa?	22,3	26,7	24,7	18,5	22,3	19,1	30,7	25	15,6	29,7
¿Has estado estresado o estresada?	28,4	40	30	23,5	29,1	28	36,5	29,8	12,5	32,8

Nota: los datos de la categoría “menos de 10 personas remuneradas” deben tomarse con especial cautela dado el reducido tamaño de la muestra.

Además de los datos pormenorizados relativos a los distintos ítems relacionados con el estrés, se ha calculado un valor para la dimensión en su conjunto. De acuerdo con este cálculo, el **35,3%** de las personas remuneradas del sector se encuentran en la situación más favorable y el **28,8%** en la más desfavorable en relación con el estrés.



Salud mental

El **15,9%** del personal remunerado del sector declara haber estado muy nervioso o nerviosa siempre o muchas veces en las cuatro semanas anteriores a la administración de la encuesta y el **12,5%** se ha sentido desanimado o desanimada con esa misma frecuencia.

Durante las últimas cuatro semanas, ¿con qué frecuencia...	SIEMPRE + MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ + NUNCA
¿Has estado muy nervioso o nerviosa?	15,9	36,7	47,3
¿Te has sentido tan bajo o baja de moral que nada podía animarte?	8,0	14,3	77,8
¿Te has sentido calmado o calmada y tranquilo o tranquila?	49,9	34,4	15,7
¿Te has sentido desanimado o desanimada y triste?	12,5	24,3	63,2
¿Te has sentido feliz?	63,0	26,2	10,8

El porcentaje de mujeres que afirman sentirse calmadas o tranquilas así como el que asegura haberse sentido feliz en las últimas cuatro semanas es mucho más reducido que el de los hombres (47,3% frente a 59,5% en el primer caso y 61,9% frente a 68,5% en el segundo). Además, parece que quienes tienen entre 31 y 45 años, quienes llevan entre 2 y 10 años trabajando en la organización así como quienes trabajan en el ámbito de la discapacidad se muestran algo más afectadas en relación con la salud mental.

Durante las últimas cuatro semanas... SIEMPRE + MUCHAS VECES	TOTAL	SEXO		EDAD		
		Hombre	Mujer	< 31 años	31-45 años	> 45 años
¿Has estado muy nervioso o nerviosa?	15,9	14	16,4	20,6	17,6	11,2
¿Te has sentido tan bajo o baja de moral que nada podía animarte?	8,0	9,8	7,1	8,8	9,8	4,3
¿Te has sentido calmado o calmada y tranquilo o tranquila?	49,9	59,5	47,3	52,5	46	56,5
¿Te has sentido desanimado o desanimada y triste?	12,5	13,6	11,9	9,9	13	12,6
¿Te has sentido feliz?	63,0	68,5	61,9	79,2	62,2	57,7

Durante las últimas cuatro semanas... SIEMPRE + MUCHAS VECES	TOTAL	ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN			NATURALEZA DE LAS TAREAS	
		2 años o menos	Más de 2 años y hasta 10 años	Más de 10 años	No intervención directa	Intervención directa
¿Has estado muy nervioso o nerviosa?	15,9	14,1	18,6	13,8	15,4	16,8
¿Te has sentido tan bajo o baja de moral que nada podía animarte?	8,0	5,5	8,8	7,8	7,5	8,3
¿Te has sentido calmado o calmada y tranquilo o tranquila?	49,9	59,1	48,3	47,9	51,5	50,6
¿Te has sentido desanimado o desanimada y triste?	12,5	7,9	13,9	12,2	12,9	12,5
¿Te has sentido feliz?	63,0	76,8	62,1	58,4	66,8	62,4

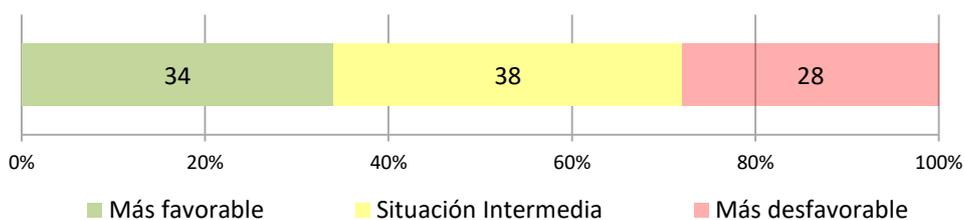
Durante las últimas cuatro semanas... SIEMPRE + MUCHAS VECES	TOTAL	TAMAÑO ORGANIZACIÓN				ÁMBITO DE INTERVENCIÓN				
		10 o menos	entre 11 y 50 personas	Entre 51 y 100 personas	Más de 100	Personas Mayores	Discapacidad	Exclusión	Desprotección	Varios
¿Has estado muy nervioso o nerviosa?	15,9	13,3	19	13,1	15,4	14,3	28	16	7,8	20
¿Te has sentido tan bajo o baja de moral que nada podía animarte?	8,0	0	8,7	7,5	8,1	6,4	13,3	8,3	4,8	13,8
¿Te has sentido calmado o calmada y tranquilo o tranquila?	49,9	33,3	47,8	61,1	47,2	49,5	33,8	52,2	65,6	47,7
¿Te has sentido desanimado o desanimada y triste?	12,5	6,7	11,8	12,2	13,2	11	17,6	12,3	7,9	20,6
¿Te has sentido feliz?	63,0	64,3	60,3	72,6	60,5	61,5	51,5	66,7	75,8	59,4

Nota: los datos de la categoría "menos de 10 personas remuneradas" deben tomarse con especial cautela dado el reducido tamaño de la muestra.

Además de los datos pormenorizados relativos a los distintos ítems relacionados con la Salud Mental, se ha calculado un valor para la dimensión en su conjunto.

De acuerdo con este cálculo, **el 34% de las personas remuneradas del sector se encuentran en la situación más favorable y el 28% en la más desfavorable en relación con la salud mental.**

Salud mental



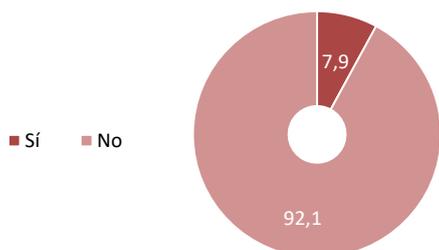
Agresión /acoso y prevalencia de bajas (preguntas complementarias)

Buena parte de las organizaciones participantes en el estudio consideran que la información que el método CoPsoQ-Istas21 recoge sobre las agresiones, el miedo a ellas, la tensión, etc., es demasiado escasa y, sin embargo, son cuestiones de suma relevancia para buena parte de los puestos de intervención directa del sector.

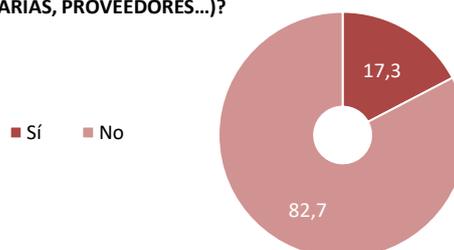
Se considera crucial recoger más información al respecto para realizar un análisis con mayor profundidad y, por eso, **hemos incluido en el cuestionario dos preguntas complementarias referidas a la prevalencia de determinadas situaciones de agresión o acoso.**

Así, de acuerdo con los datos proporcionados por el propio personal remunerado de las organizaciones, **un 7,9% ha sufrido alguna agresión o situación de acoso (laboral, sexual, discriminatorio, violencia verbal o física...)⁴³ por personas de la organización y un 17,3% ha sufrido alguna agresión o situación de acoso (laboral, sexual, discriminatorio, violencia verbal o física...) por personas "externas" (personas usuarias, proveedoras...).**⁴⁴

EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES, ¿HAS SUFRIDO ALGUNA AGRESIÓN O SITUACIÓN DE ACOSO (LABORAL, SEXUAL, DISCRIMINATORIO, VIOLENCIA VERBAL O FÍSICA...) POR PARTE DE OTRAS PERSONAS DE LA ORGANIZACIÓN ?



EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES, ¿HAS SUFRIDO ALGUNA AGRESIÓN O SITUACIÓN DE ACOSO (LABORAL, SEXUAL, DISCRIMINATORIO, VIOLENCIA VERBAL O FÍSICA...) POR PARTE DE OTRAS PERSONAS "EXTERNAS" A LA ORGANIZACIÓN (PERSONAS USUARIAS, PROVEEDORES...)?



⁴³ En total son personas trabajadoras de 13 entidades diferentes las que reconocen haber sufrido alguna agresión o situación de acoso por parte de personas de la organización, y personas de 18 entidades distintas las que han sufrido este tipo de agresiones o situaciones de acoso por parte de personas ajenas a la entidad.

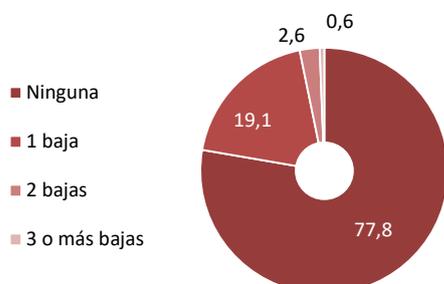
Las diferencias más destacables se aprecian al comparar al personal de intervención directa con el resto, especialmente en lo que respecta a las agresiones o situaciones de acoso por parte de personas externas a la organización. Un 21,6% del personal de intervención directa declara haber sufrido este tipo de situaciones en los últimos 12 meses, frente a un 9,5% del resto de personal.

En función del ámbito parece que quienes han sufrido en mayor medida estas situaciones por parte de personal ajeno a la organización son las personas que trabajan en los ámbitos de personas mayores, la exclusión y la desprotección.

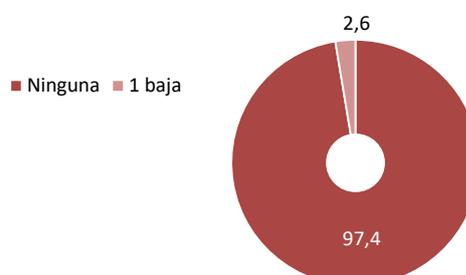
AGRESIONES O SITUACIONES DE ACOSO...	TOTAL	NATURALEZA DE LAS TAREAS		ÁMBITO DE INTERVENCIÓN				
		No intervención directa	No intervención directa	Personas Mayores	Discapacidad	Exclusión	Desprotección	Varios
POR PARTE DE OTRAS PERSONAS DE LA ORGANIZACIÓN	7,9	5,0	9,5	7,3	10,7	9,1	1,6	10,9
POR PARTE DE OTRAS PERSONAS "EXTERNAS" A LA ORGANIZACIÓN	17,3	8,0	21,6	20,3	6,8	18,7	15,9	7,7

Otra de las preguntas complementarias se refiere a la prevalencia de bajas. Un 22,2% de las personas consultadas han cogido una baja por enfermedad común en los 12 meses anteriores a la consulta y un 2,6% una baja por enfermedad laboral.

¿EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES, CUANTAS BAJAS POR ENFERMEDAD COMUN HAS COGIDO?



¿EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES, CUANTAS BAJAS POR ENFERMEDAD LABORAL HAS COGIDO?



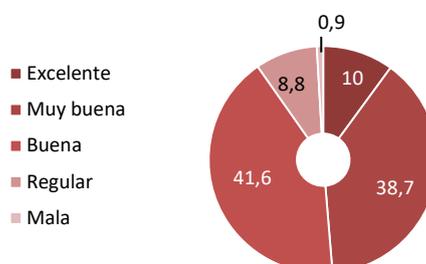
Cabe apuntar una reflexión que guarda relación a su vez con una de las preocupaciones manifestada por algunas organizaciones del sector. Los riesgos psicosociales no están reconocidos actualmente entre los motivos de enfermedad laboral, de modo que cabe presuponer que buena parte de las bajas registradas en el sector como contingencias comunes podrían estar escondiendo causas relacionadas con los riesgos psicosociales.

El método CoPsoQ-Istas21 también incluye dos preguntas generales, una referida a la salud percibida y otra a la satisfacción.

Salud general

El 48,7% del personal consultado percibe su salud como excelente o muy buena, mientras que se registra un 9,7% de personal con salud regular o mala.

EN GENERAL ¿DIRÍAS QUE TU SALUD ES?



No se aprecian grandes diferencias en función de las variables independientes, si bien el porcentaje de personas con salud regular o mala es ligeramente mayor entre las mujeres (10,2%) y entre las personas de más edad (13,6%).

EN GENERAL ¿DIRÍAS QUE TU SALUD ES?	TOTAL	SEXO		EDAD		
		Hombre	Mujer	< 31 años	31-45 años	> 45 años
Excelente	10,0	14,5	9,0	15,7	10,5	6,6
Muy buena	38,7	38,8	38,4	53,9	41,1	27,2
Buena	41,6	38,8	42,5	23,5	39,8	52,6
Regular	8,8	7,3	9,2	4,9	7,7	13,2
Mala	0,9	0,6	1,0	2,0	0,9	0,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

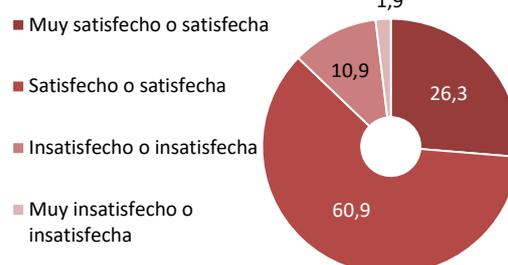
Satisfacción en relación con el trabajo

Por otro lado, el 87,2% de la población consultada se ha mostrado satisfecha o muy satisfecha con su trabajo.

Concretamente quienes muestran la máxima satisfacción representan un 26,3% de las y los trabajadores del sector, un porcentaje que se sitúa considerablemente por encima de la media registrada para la población ocupada vasca (17,5%)⁴⁵.

Estos datos coinciden en buena medida con los registrados en un anterior estudio del Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia⁴⁶.

¿CUÁL ES TU GRADO DE SATISFACCIÓN EN RELACIÓN CON TU TRABAJO, TOMÁNDOLO TODO EN CONSIDERACIÓN?



⁴⁵ La fuente de los datos referidos a la población ocupada de la CAPV es la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo de 2013 del INE.

⁴⁶ CANTO, A. y ROMEO, Z. *Trabajar en el Tercer Sector Social: el vínculo entre el personal remunerado y las organizaciones del Tercer Sector Social de Bizkaia. 1^{er} informe: el acercamiento cualitativo*. [en línea]. Bilbao: Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia, 2013 [Consulta: 12 de diciembre de 2016]. Disponible en: http://www.3sbizkaia.org//Editor/Archivos/Docs/Acercamiento_cuantitativo_vinculo.pdf

Cabe señalar un mayor porcentaje en los niveles más altos de satisfacción entre las personas más jóvenes (36,3%). Del mismo modo, aquellas personas con menos antigüedad en la organización muestran en mayor proporción la máxima satisfacción con su trabajo (37,5%).

Además, en función de la naturaleza de las tareas que realizan parece que quienes no trabajan en puestos de intervención directa se muestran, en mayor medida, muy satisfechos y satisfechas con la actividad laboral que desarrollan frente a quienes ocupan puestos de intervención directa (32,1% frente al 24,3%).

También se aprecian diferencias en la satisfacción general con el trabajo en función del sexo, siendo el porcentaje de personas con el máximo nivel de satisfacción muy superior entre los hombres (38,5%, frente a un 23,3% entre las mujeres). De igual modo, las personas más jóvenes, así como las que menos antigüedad tienen en la organización, son las que muestran los porcentajes más elevados en la categoría de mayor satisfacción.

Por último, cabe señalar que las personas que no ocupan puestos de intervención directa son las que en mayor medida se muestran muy satisfechas con su trabajo (32,1%), frente a un 24,3% entre quienes ocupan puestos de intervención directa (24,3%).

CUÁL ES TU GRADO DE SATISFACCIÓN EN RELACIÓN CON TU TRABAJO, TOMÁNDOLO TODO EN CONSIDERACIÓN?	TOTAL	SEXO (*)		EDAD		
		Hombre	Mujer	< 31 años	31-45 años	> 45 años
Muy satisfecho o satisfecha	26,3	38,5	23,3	36,3	23,8	27
Satisfecho o satisfecha	60,9	46	64,9	56,9	62,7	60
Insatisfecho o insatisfecha	10,9	12,4	10,3	4,9	11,6	11,7
Muy insatisfecho o insatisfecha	1,9	3,1	1,4	2	2	1,3

Nota: el asterisco (*) indica que las diferencias en el cruce de las variables que se muestran son estadísticamente significativas ($\chi^2 < 0,05$).

CUÁL ES TU GRADO DE SATISFACCIÓN EN RELACIÓN CON TU TRABAJO, TOMÁNDOLO TODO EN CONSIDERACIÓN?	TOTAL	ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN (*)			NATURALEZA DE LAS TAREAS (*)	
		2 años o menos	Más de 2 años y hasta 10 años	Más de 10 años	No intervención directa	Intervención directa
Muy satisfecho o satisfecha	26,3	37,5	25,5	22,8	32,1	24,3
Satisfecho o satisfecha	60,9	58,6	59	63,7	54	63,6
Insatisfecho o insatisfecha	10,9	3,9	12,2	12,3	12,7	9,8
Muy insatisfecho o insatisfecha	1,9	0	3,3	1,2	1,3	2,3

Nota: el asterisco (*) indica que las diferencias en el cruce de las variables que se muestran son estadísticamente significativas ($\chi^2 < 0,05$).

CUÁL ES TU GRADO DE SATISFACCIÓN EN RELACIÓN CON TU TRABAJO, TOMÁNDOLO TODO EN CONSIDERACIÓN?	TOTAL	TAMAÑO ORGANIZACIÓN				ÁMBITO DE INTERVENCIÓN (*)				
		10 o menos	entre 11 y 50 personas	Entre 51 y 100 personas	Más de 100	Personas Mayores	Discapacidad	Exclusión	Desprotección	Varios
Muy satisfecho o satisfecha	26,3	26,7	33,6	25,5	22,3	25,2	24,7	29,1	37,5	13,8
Satisfecho o satisfecha	60,9	60	54,4	60,9	64,8	63,5	54,8	60,2	57,8	58,5
Insatisfecho o insatisfecha	10,9	6,7	10,2	11,8	11,1	10	15,1	9,2	4,7	23,1
Muy insatisfecho o insatisfecha	1,9	6,7	1,8	1,9	1,8	1,3	5,5	1,5	0	4,6

Nota: el asterisco (*) indica que las diferencias en el cruce de las variables que se muestran son estadísticamente significativas ($\chi^2 < 0,05$).

Nota2: los datos de la categoría "menos de 10 personas remuneradas" deben tomarse con especial cautela dado el reducido tamaño de la muestra.

Finalmente, la visión sobre la satisfacción del personal puede completarse con la información recogida a partir de **otros dos de los ítems complementarios incluidos** en el estudio y muy relacionados con el vínculo.

Un 74,8% del personal consultado **dice sentirse orgulloso u orgullosa de trabajar en la organización** donde trabaja y **sólo un 9%** manifiesta desear cambiar de trabajo.

¿En qué medida....	EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA + EN NINGUNA MEDIDA
<i>Te sientes orgulloso u orgullosa de trabajar en esta organización</i>	74,8	15,1	10,1
<i>Te gustaría cambiar de trabajo</i>	9,0	15,3	75,8

5. RESUMEN Y CONCLUSIONES

¿Hasta qué punto es habitual la evaluación de riesgos psicosociales en las organizaciones del sector? ¿Qué entidades han avanzado más en estas cuestiones?

El 82,4% de las entidades consultadas tienen un **servicio de prevención ajeno** y las que cuentan con uno propio coinciden por lo general con organizaciones de mayor estructura que manejan mayor volumen económico.

Aproximadamente **tres de cada cuatro entidades han incluido un apartado específico en relación con los Riesgos Psicosociales** en su evaluación de riesgos laborales y un porcentaje similar cuenta con algún protocolo de actuación en relación con estos riesgos, mientras que el tercio restante aún no ha abordado este aspecto.

Quienes abordan este tipo de evaluación se decantan por el uso de **test de corte cuantitativo** para recoger datos (69,6%), **si bien cabe aclarar que no es habitual que las entidades apliquen estos test periódicamente**. Las entidades están preocupadas por mejorar sus estrategias para motivar a la plantilla y conseguir una mayor participación en las consultas de este tipo (generar confianza sobre el anonimato y utilidad, etc.).

¿Qué acciones en materia de prevención de riesgos psicosociales se están llevando a cabo?

Sólo el 43,5% de las entidades que han incluido la evaluación de riesgos psicosociales en su evaluación de riesgos laborales **ha realizado una planificación de medidas preventivas en esta materia por escrito y un porcentaje similar ha desarrollado medidas de seguimiento y control** de las acciones adoptadas. Las entidades muestran **dificultades a la hora de identificar fórmulas para convertir los datos del diagnóstico en acciones** y medidas concretas susceptibles de aportar mejoras en los resultados de los siguientes años.

Casi **el 85% del sector no cuenta con referencias cuantitativas** y sistemáticas sobre el **absentismo** laboral.

En un **31,2% de las organizaciones se ha registrado algún caso de agresión o acoso** (laboral, sexual, discriminatorio, violencia verbal o física...) hacia alguna persona trabajadora **cometido por parte de personas "externas"** a la organización (personas usuarias, clientes, proveedores...).

¿Cómo son las condiciones de trabajo en el sector?

En relación con el **DISEÑO DE LA TAREA...**

El **42,3%** de las personas consultadas **realiza de manera habitual tareas en distintos puestos de trabajo** de la organización. Esta movilidad aumenta a medida que se incrementa la edad del personal remunerado y también es más frecuente entre las personas con un mayor recorrido en las organizaciones.

Se advierte un **panorama variado en cuanto a la participación** del personal remunerado en cuestiones relacionadas con cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio, si bien **lo más habitual es que las personas responsables consulten a las plantillas sobre esta cuestión algunas veces**. Las personas que desarrollan su actividad laboral en intervención directa con personas usuarias aseguran ser menos consultadas con respecto a este tipo de cuestiones.

En relación con **la JORNADA...**

Las personas que trabajan **en intervención directa trabajan mayoritariamente a turnos rotatorios** con o sin noche (38,8%). En cambio, lo más frecuente entre quienes ocupan puestos de administración, gestión o servicios auxiliares es la jornada partida (58,8%).

La posibilidad de adaptación de la jornada laboral es considerablemente más reducida entre quienes ocupan puestos de intervención. El 72,6% del personal de intervención no tiene margen de adaptación de la hora de entrada y salida, mientras que esta situación la vive sólo el 42,4% de las personas en puestos de no intervención.

El 56% de las personas consultadas asegura que, por lo general, puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora para atender algún asunto personal o familiar, mientras que otro 26% afirma que nunca, o solo alguna vez, puede ausentarse del puesto de trabajo por estos motivos. **Quienes más dificultades tienen para abandonar temporalmente el puesto de trabajo para atender situaciones personales son las que trabajan en puestos de intervención directa**.

Quienes trabajan en puestos de intervención directa trabajan en mayor proporción durante los fines de semana. El 40,8% de las personas que ocupan este tipo de puestos trabajan al menos dos sábados al mes y el 39,5% dos o más domingos. La proporción de personas que no ocupan puestos de intervención directa que trabaja dos o más sábados al mes es del 22,4% y el 18,6% trabaja dos o más domingos.

Es bastante frecuente prolongar las jornadas laborales, sobre todo las personas que no trabajan en intervención directa (el 58,7% lo hace al menos una vez al mes frente al 41,8% en el caso de puestos de intervención directa). Esta prolongación de la jornada es también mucho más habitual en el caso de organizaciones pequeñas.

En relación con los **RECURSOS...**

Una de cada tres personas consultadas (31,5%) considera que en su departamento, área o sección falta personal. Las mujeres y quienes ocupan puestos de intervención directa lo piensan en mayor medida.

El 57% considera que la planificación de su trabajo es realista. Las mujeres y quienes más tiempo llevan trabajando en las organizaciones se muestran más críticas con esta

El 66,9% considera que la tecnología con la que trabaja es adecuada y funciona correctamente.

En relación con la **PROMOCIÓN...**

Casi siete de cada diez personas consultadas no han ascendido de categoría o grupo profesional desde que entraron a trabajar en la organización.

La edad y la antigüedad guardan relación con esta cuestión pero, además, se advierte una **proporción significativamente mayor de personas que trabajan en la intervención directa que no han promocionado laboralmente (76% frente al 54,5% de quienes trabajan en puestos de no intervención directa).**

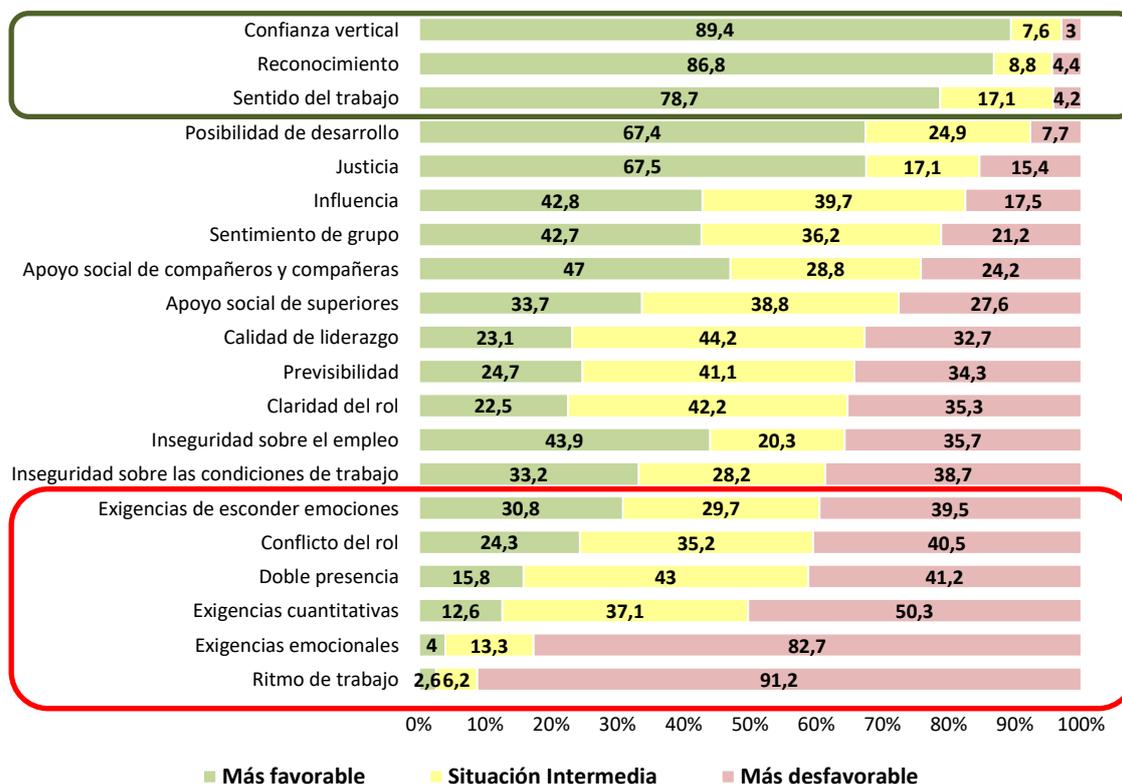
En relación con la **ELECCIÓN DE VACACIONES...**

La mayor parte de las personas (62,1%) puede elegir los periodos vacacionales de los que quiere disfrutar siempre y cuando se organicen entre ellas para asegurar la continuidad de la actividad. Las posibilidades de elegir las vacaciones se ven especialmente reducidas entre el personal remunerado de organizaciones pequeñas.

¿Cuáles son los riesgos psicosociales con más incidencia en el sector?

En el siguiente gráfico se presenta el porcentaje de personas remuneradas que en este sector están en situación de exposición en cada dimensión a cada uno de los tres niveles de exposición predefinidos: situación más favorable, situación intermedia y situación más desfavorable.⁴⁷

NIVEL DE EXPOSICIÓN A DETERMINADOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL. %



Las dimensiones que presentan mayores problemas de riesgo en el sector son las relativas al ritmo de trabajo y a las exigencias emocionales. Y aunque a bastante distancia, también las exigencias cuantitativas.

En los tres casos la distancia con respecto a los valores de referencia de la población asalariada española es significativamente amplia e indica que los niveles de exposición a la situación más desfavorable en este sector están por encima de la media.

⁴⁷ Estos tres niveles de exposición se definen a partir de unos puntos de corte coincidentes con el primer, segundo y tercer tercil de las puntuaciones obtenidas en un estudio de una muestra representativa de la población ocupada española (población de referencia para el diseño y validación del método CoPsoQ-Istas21), esto es, puntuaciones que distribuyen la muestra en tres partes de igual número de individuos/puntuaciones.

Los puntos de corte varían de una dimensión a otra, de modo que en algunos casos la puntuación que se requiere para situarse en un nivel "favorable" es mayor que en otros.

Esto significa que el análisis de datos está estandarizado y que los valores de referencia que se ofrecen representan objetivos de exposición considerados como "razonablemente" asumibles.

En la medida en que para calcular estos puntos de corte se toman como referencia los resultados de dicho estudio, las puntuaciones calculadas no sólo permiten conocer los niveles de exposición que se dan en este sector, sino que conllevan implícitamente una comparativa de los resultados con los niveles de exposición que caracterizan a la población ocupada española (muestra de referencia).

El 91,2% del personal se sitúa en niveles que pueden considerarse desfavorables en relación con la dimensión relativa al **ritmo de trabajo**, lo que significa que se ve afectado por una excesiva intensidad del trabajo (en relación con la cantidad y el tiempo). Concretamente ocho de cada diez personas consultadas aseguran que siempre o muchas veces deben mantener un ritmo de trabajo alto.

El 82,7% del personal se sitúa en niveles que pueden considerarse desfavorables en relación con la dimensión relativa a **exigencias emocionales** derivadas de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente entre quienes prestan servicios a personas y pueden inducir cambios en ellas.

Concretamente: un 59,3% de las personas consultadas asegura vivir momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente en el trabajo (el 69% cuando se trata de personas que trabajan en intervención directa); para cuatro de cada diez su trabajo implica ocuparse de manera habitual de los problemas personales de otras personas; y casi una de cada cuatro personas señala la existencia de conflictos con personas ajenas a la organización habitualmente (siempre o muchas veces).

Esta dimensión guarda una estrecha relación con las propias características de la actividad del Tercer Sector de Acción Social y por tanto, el peso del personal remunerado expuesto a la situación más negativa supera de largo los niveles de referencia para la población asalariada en general. Dentro del propio sector están especialmente afectadas por desgaste emocional las personas que trabajan en la intervención directa y, entre ellas, quienes lo hacen atendiendo a colectivos en situación de exclusión o desprotección.

El 50,3% del personal se sitúa en niveles que pueden considerarse desfavorables en relación con la dimensión relativa a **exigencias cuantitativas** derivadas de la cantidad de trabajo.

En el contexto de la crisis, en el ámbito de la desprotección y, particularmente, en el ámbito de la exclusión se ha producido un aumento del número de personas atendidas y una diversificación de su perfil y, aunque el personal, en términos generales, parece haberse mantenido, las ratios de atención han aumentado. El aumento en la cantidad de trabajo puede guardar relación también, en parte, además de con este aumento objetivo de la necesidad y demanda de atención, con la “autoexigencia” y el compromiso del propio personal para contribuir a “compensar” el desajuste que se está notando entre la demanda de necesidades sociales y los recursos disponibles para su atención, especialmente a partir de la crisis.

Además, en el sector se ha notado un importante crecimiento de las exigencias administrativas (justificaciones, informes...) relacionadas con la actividad de intervención, que ha coincidido en el tiempo con una reducción del personal de gestión y administración por dificultades para financiar este tipo de gasto.

Por otro lado, es relativamente frecuente que el personal de las organizaciones se enfrente a situaciones de estrés relacionadas con la sobrecarga de trabajo en un intento de cumplir con los objetivos pese a la inadecuada distribución y reparto del trabajo. Concretamente una de cada cinco personas consultadas (20%) considera irregular la distribución de tareas lo que provoca que se les acumule trabajo y un 16,3% manifiesta carecer de tiempo suficiente para hacer su trabajo. No obstante, son infrecuentes los retrasos (solo el 5,7% se retrasa a menudo).

También las dimensiones relativas a la doble presencia, el conflicto de rol y las exigencias de esconder emociones presentan porcentajes algo preocupantes.

El 41,2% del personal remunerado del sector se encuentra en situación desfavorable en relación con la **doble presencia**. Estas personas encuentran un alto nivel de exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.

Únicamente el 15,8% de las personas consultadas presenta una situación favorable de exposición en esta dimensión. Concretamente el 26,1% de las personas consultadas siente que el trabajo le consume tanta energía que perjudica sus tareas domésticas y familiares con bastante frecuencia y un 21,3% cree que el trabajo le ocupa tanto tiempo que a menudo perjudica dichas tareas.

El 40,5% del personal se encuentra en situación desfavorable en la dimensión relativa al **conflicto de rol**. Estas personas encuentran un alto nivel de exigencias contradictorias en el trabajo y otras que pueden suponer conflictos de carácter profesional y ético. Sólo un 24,3% presenta una situación favorable de exposición a este aspecto.

Concretamente un 30,9% afirma realizar cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras, y un porcentaje similar (26,9%) declara realizar tareas que cree que deberían realizarse de otra manera. Además, un 16% de las personas que trabajan en la atención directa considera que tiene que realizar tareas innecesarias.

El 39,5% del personal se encuentra en una situación desfavorable en la dimensión relativa a las **exigencias de esconder emociones**, que se refieren a las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de otras personas. Concretamente la mayor parte de las personas consultadas (70,6%) manifiesta que su trabajo requiere tratar a todo el mundo por igual aunque no se tengan ganas de ello.

Los aspectos relacionados con las dimensiones relativas a la confianza vertical, el reconocimiento y el sentido del trabajo son aquellos que parecen gozar de mejor salud en el sector lo que explicaría también, en parte, la existencia en este sector de una tasa alta de satisfacción con el trabajo. A cierta distancia destacan, también en positivo, las dimensiones de justicia y posibilidad de desarrollo.

En estos casos la distancia con respecto a los valores de referencia de la población asalariada española también es significativamente amplia e indica que los niveles de exposición en este sector a la situación más favorable están por encima de la media.

El 89,4% del personal está expuesto a la situación más favorable en relación con la dimensión de **confianza vertical** y en cierto modo tiene la percepción de que la dirección actuará de manera competente y adecuada. De manera mayoritaria las personas consultadas señalan que la dirección suele confiar en el buen trabajo del personal remunerado (72,1%) y también manifiestan confianza en la información procedente de la dirección (68,7%), siendo mayor la confianza en las entidades de tamaño más reducido.

Algo más de la mitad de las personas consultadas (54,7%) afirma que la dirección de su organización fomenta en gran o buena medida la participación, si bien un 21,9% considera que cabe mejorar en relación con este aspecto.

El 86,8% del personal está expuesto a la situación más favorable en relación con la dimensión de **reconocimiento**, lo que supone que percibe un cierto grado de valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección. Parece que los buenos resultados de algunos ítems de esta dimensión (principalmente relacionados con el trato justo que parece estar muy extendido en el sector) están compensando otros resultados no tan buenos en esta dimensión, como los relativos a la valoración del trabajo por parte de la dirección que presenta un margen importante de mejora.

Un tipo de reconocimiento que cobra especial importancia en el sector es el que proviene de las personas destinatarias de la acción. En este sentido, tres de cada cuatro personas remuneradas perciben que su trabajo es reconocido y apreciado por las personas destinatarias en gran o buena medida (así lo cree el 80,6% del personal de intervención directa).

El 78,7% del personal está expuesto a la situación más favorable en relación con la dimensión de **sentido del trabajo**, que significa que, más allá de las condiciones laborales, el trabajo para estas personas se relaciona también con otros valores que son importantes para ellas.

Prácticamente de manera unánime, las personas consultadas consideran que las tareas que realizan en su puesto de trabajo tienen sentido y son importantes, el 93% manifiesta un elevado compromiso hacia su profesión y el 87% ve claramente que su trabajo contribuye a mejorar la calidad de vida de otras personas y a la transformación social.

Los porcentajes tienden a ser considerablemente más elevados entre el personal de atención directa, por cuanto cabe prestar atención a que no aumente la brecha con respecto al personal de gestión.

El 67,5% del personal está expuesto a la situación más favorable en relación con la dimensión de justicia, lo cual significa que en cierto modo percibe que es tratado o tratada con equidad. Ahora bien, el sentimiento de justicia parece ir descendiendo paulatinamente a medida que se incrementan los años de trabajo en la organización y los resultados advierten de la necesidad de seguir avanzando en la resolución de conflictos, en el reconocimiento del trabajo bien hecho, en la distribución de tareas y en los mecanismos de democracia interna (participación...).

El 67,4% del personal está expuesto a la situación más favorable en relación con la dimensión de **posibilidades de desarrollo**, lo cual indica que percibe que la realización del trabajo le ofrece ciertas oportunidades de poner en práctica sus conocimientos y habilidades y de adquirir otros nuevos.

¿Qué factores se asocian en mayor medida con la incidencia de este tipo de riesgos?

El análisis desagregado de datos ha mostrado diferencias principalmente en función de:

- La **naturaleza de las tareas** (el personal de intervención directa, como era de esperar, presenta una tendencia marcadamente distinta a la del resto de la plantilla en muchas de las cuestiones analizadas);
- El **tamaño de la organización** (la realidad de organizaciones con una estructura reducida y de organizaciones con un volumen importante de personal remunerado es considerablemente distinta en algunas de las dimensiones).

En ocasiones se observa que las organizaciones pequeñas tienen características específicas como sucede, por ejemplo, en relación a las exigencias cuantitativas, la posibilidad de desarrollo o a la confianza en la dirección y lo mismo cabe decir de las más grandes, como sucede en el caso de la inseguridad sobre las condiciones de trabajo y la inseguridad en el empleo. Otras veces, los extremos (las organizaciones más pequeñas y las más grandes) se tocan como sucede, por ejemplo, en relación a las exigencias de esconder emociones o el apoyo social de compañeros y compañeras.

- La **antigüedad del personal remunerado trabajando en la organización** (esta variable en ocasiones actúa como mitigadora, neutralizando o mitigando el efecto sobre la salud de aquellas dimensiones en las que existe una dimensión desfavorable, y otras de forma contraria con respecto a algunas dimensiones).

Finalmente, algunas organizaciones han advertido un cambio de perfil en las incorporaciones de plantilla más recientes. Algunas de estas personas presentan un menor vínculo con el mundo del voluntariado (inexistencia de un recorrido previo de voluntariado) así como una menor identificación y compromiso con los objetivos y valores de las organizaciones, lo que podría estar explicando las diferencias de resultados en algunas dimensiones.

Diferencias por sexo

Los hombres presentan niveles desfavorables por encima de la media en la dimensión relativa al conflicto de rol y **ellas en apoyo social de superiores, inseguridad en el empleo, exigencias de esconder emociones, ritmo de trabajo e influencia.**

Parece que la **segregación vertical** (las mujeres ocupan puestos de “menor responsabilidad”) y **horizontal** (ellas están sobrerrepresentadas en ámbitos como la acción social y en puestos de intervención directa) del trabajo marca diferencias entre hombres y mujeres.

Diferencias por edad

La **población más joven (de menos de 31 años)** presenta un porcentaje de personal expuesto a la situación más desfavorable para la salud que la media en materia de exigencias emocionales, inseguridad sobre el empleo y claridad del rol. En cambio, entre quienes tienen esta edad hay una mayor proporción de personas expuestas a la situación más favorable para la salud en relación con las posibilidades de desarrollo y un porcentaje menor de personal expuesto a una situación desfavorable en cuanto a calidad de liderazgo.

El grupo de personas de una edad **entre 31 y 45 años** presenta un porcentaje por encima de la media de personas expuestas a la situación más desfavorable en relación con la dimensión de doble presencia y la dimensión de justicia.

Entre **quienes tienen más edad (mayores de 45 años)** destaca el hecho de que el porcentaje de personal expuesto a la situación más desfavorable en relación con el apoyo de compañeros y compañeras se sitúe por encima de la media, al igual que el apoyo social de superiores.

Diferencias por naturaleza de la tarea

La proporción de personal cuyo trabajo se relaciona principalmente con **tareas de intervención directa** prestando servicios a otras personas que está expuesto a la situación más desfavorable en relación con las exigencias de esconder emociones está por encima de la media. También se observa la misma tendencia en la dimensión de exigencias emocionales, el conflicto de rol, la previsibilidad, la doble presencia (hecho que a buen seguro guarda relación con el mayor peso de las mujeres entre el personal de intervención directa y entre quienes son las principales responsables de las tareas familiares y domésticas), la influencia, la inseguridad sobre las condiciones del trabajo (preocupación por el futuro en relación con cambios de horarios, tareas, etc.) y la inseguridad sobre el empleo (estabilidad del empleo actual, preocupación por encontrar otro empleo...).

En el sentido inverso, destaca que el personal de intervención directa presenta un porcentaje más elevado de personas en situación favorable que el resto con respecto a la dimensión de apoyo social de compañeros y compañeras, la calidad de liderazgo y el sentido del trabajo.

Diferencias por antigüedad en la organización

Entre quienes se han incorporado **hace menos de 2 años** hay una ligera mayor proporción de personal expuesto a situaciones desfavorables para la salud en términos de influencia.

El grupo de personas que lleva en su organización **entre 2 y 10 años** es el que presenta los porcentajes de exposición a situaciones desfavorables más altos en relación con sentimiento de grupo, apoyo social de superiores, reconocimiento, confianza vertical y justicia.

Aquellas personas que llevan **más de 10 años** presentan una mayor proporción de personal expuesto a situaciones desfavorables para la salud en relación con las exigencias cuantitativas, doble presencia, conflicto de rol y calidad de liderazgo.

Diferencias por tamaño de la organización

Parece que las principales diferencias se aprecian en las dimensiones de exigencias cuantitativas (el personal de **organizaciones con un reducido número de personas** contratadas obtienen porcentajes desfavorables más elevados); influencia (las **organizaciones con más de 100 personas** contratadas presentan un porcentaje desfavorable por encima de la media); y posibilidad de desarrollo (la mayor proporción de personal en situación desfavorable se registra en las **organizaciones más pequeñas**).

Por otro lado, cabe destacar dos dimensiones, las relativas a inseguridad sobre las condiciones de trabajo y sobre el empleo. La primera muestra ratios desfavorables más elevados tanto para el personal de organizaciones de menor como de mayor tamaño. La segunda muestra ratios más desfavorables en el caso de las organizaciones más grandes.

A la hora de explicar estos porcentajes es interesante no poner la mirada exclusivamente en el tamaño de la organización sino considerar también otras variables como el impacto diferencial de la crisis en las organizaciones. En este sentido, como se ha dicho, de acuerdo con el Libro Blanco⁴⁸ la crisis no ha tenido el mismo impacto en todas las organizaciones y entre las organizaciones grandes, las de los ámbitos de exclusión y desprotección, partían de situaciones peores anteriores a la crisis y, además, han sufrido en mayor medida su impacto.

⁴⁸ CANTO A., LOPEZ-AROSTEGUI, R. y ROMEO, Z. *Libro Blanco del Tercer Sector Social de Euskadi* [en línea]. Bilbao: Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia, 2015 [Consulta: 12 de diciembre de 2016]. Disponible en: http://www.3sbizkaia.org/Archivos/Documentos/Enlaces/1823_1_LibroBlancoTSS_Euskadi2015.pdf

¿Cuáles son los niveles de salud, bienestar y satisfacción del personal remunerado del sector? ¿Podrían los riesgos psicosociales tener efecto sobre estos niveles?

En relación con el **BURNOUT**

Una de cada tres personas (36,7%) que trabajan en organizaciones del Tercer Sector de Acción Social **siente agotamiento** con cierta frecuencia, tanto físico como emocional. **A pesar de ello, la gran mayoría** de personas consultadas (74,8%) **dice no haber perdido el entusiasmo** por su trabajo.

En relación con el **ESTRÉS**

El **22%** del personal remunerado del sector **tiene problemas para relajarse** y está tenso o tensa con cierta frecuencia y **el 28,4%** ha reconocido haber estado **estresado o estresada** siempre o muchas veces en las cuatro semanas anteriores a la administración de la encuesta.

El **15,9%** del personal remunerado del sector declara haber estado muy **nervioso o nerviosa** siempre o muchas veces en las cuatro semanas anteriores a la administración de la encuesta y el **12,5%** se ha sentido **desanimado o desanimada** con esa misma frecuencia.

En relación con las **SITUACIONES DE VIOLENCIA O ACOSO**

Un **7,9%** ha sufrido alguna **agresión o situación de acoso** (laboral, sexual, discriminatorio, violencia verbal o física...) **por personas de la organización** y un **17,3%** ha sufrido alguna agresión o situación de acoso (laboral, sexual, discriminatorio, violencia verbal o física...) **por personas "externas"** a la organización (personas usuarias, proveedores...). En el caso de este tipo de agresiones los porcentajes más elevados se localizan en los ámbitos de personas mayores (20,3%), exclusión (18,7%) y desprotección (15,9%).

En relación con la **SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO**

El **87,2%** de la población consultada **se muestra satisfecha o muy satisfecha con su trabajo**. Concretamente quienes muestran la máxima satisfacción representan un 26,3% de las y los trabajadores del sector, una tasa que se sitúa considerablemente **por encima de la media registrada para la población ocupada vasca** (17,5%). Sólo un 9% manifiesta que desea cambiar de trabajo.

6. EXPERIENCIAS Y BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR Y PROPUESTAS DE ACCIÓN PARA LA PREVENCIÓN

Entre las cuestiones que más preocupan a las entidades del Tercer Sector de Acción Social en relación con los riesgos psicosociales destaca la necesidad de identificar acciones preventivas con las que aterrizar en el plano concreto de cada organización las orientaciones que se derivan del diagnóstico.

En este capítulo se presentan algunas experiencias prácticas en materia de prevención de riesgos psicosociales llevadas a cabo por distintas entidades del sector.

Se trata de una breve muestra de buenas prácticas que recoge las experiencias de algunas de las organizaciones que han participado en este estudio y que han querido compartir con otras sus aciertos, sus aprendizajes, etc. No se trata, por tanto, de una recopilación sistemática, en base a criterios que no sean este.

Además, en la segunda parte del capítulo se presenta también una batería de posibles acciones en materia de prevención de riesgos psicosociales en relación con los 6 factores que más preocupan al sector: ritmo de trabajo, exigencias emocionales, exigencias cuantitativas, doble presencia, conflicto de rol y exigencia de esconder emociones.

Esta batería de ideas ha surgido a partir de la reflexión compartida por las organizaciones participantes en el estudio.

6.1. EXPERIENCIAS Y BUENAS PRACTICAS EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR

EXPERIENCIA 1: El cuidado de las personas trabajadoras

1. DATOS BÁSICOS DE LA EXPERIENCIA Y LA ENTIDAD

Nombre de la ENTIDAD

ASOCIACIÓN CLARETIANA PARA EL DESARROLLO HUMANO, SORTARAZI.

Ubicación de la entidad (especificar el territorio y localidad de la sede principal)

Bilbao, Bizkaia.

Tipo de entidad (Administración Pública, Organización del Tercer Sector, Empresa...)

Organización del Tercer Sector: Asociación.

Ámbito de actuación de la entidad (Dependencia-mayores, Discapacidad, Desprotección, Exclusión, Varios, Otros...)

Inclusión Sociolaboral (Exclusión).

Tamaño de la entidad (Número de personas remuneradas...)

Entre 12 y 16 personas.

Nombre de la experiencia: TÍTULO (Nombre sintético del programa, recursos o iniciativa que se quiere compartir...)

Programa de cuidado de personas trabajadoras

Breve descripción de la experiencia: LA IDEA (describir en un máximo de 10 líneas en qué consiste la experiencia que se quiere compartir...)

Propiciar la búsqueda de espacios en los que las personas puedan expresar sus emociones, recibir contraste de compañeros/compañeras y exponer sus dudas y dificultades para ganar seguridad y eficiencia en el ejercicio de sus tareas laborales, especialmente en aquellas en las que por su contenido emocional puedan verse más vulnerables.

Datos de contacto (si alguna persona estuviera interesada en ampliar información o hacer alguna consulta con quién debiera contactar...)

Persona de contacto: **ITXASO URCELAY GONZÁLEZ**

Dirección: **C/Ibarrabarri D2, Leioa**

Teléfono: **94.480.54.90**

Email: **sortarazi@sortarazi.org**

Sitio web para más información: www.sortarazi.org

2. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

RETO o desafío que contribuye a superar (se puede poner en relación con alguna de las dimensiones o riesgos concretos...)

Recogida emocional y feedback de compañeros y compañeras.

Personas participantes y rol (quiénes participan y cuál es el rol de cada colectivo...)

Todas las personas trabajadoras de la entidad (responsable de personas, responsables de proyectos y personas trabajadoras).

Otras organizaciones o agentes implicados (solo en caso de que alguna otra además de la entidad que impulsa la experiencia se haya involucrado en la misma...)

Supervisión externa por parte de Carlos Argilea (DIRDIRA).

Cómo surge, contexto

- Por los valores que quiere primar la organización de compromiso con las personas, coherencia e integridad, profesionalidad, transparencia, trabajo en equipo y trabajo en red.
- Por las experiencias de desgaste emocional que implica nuestro trabajo.
- Por la propia demanda de las personas trabajadoras.
- Por la búsqueda de mecanismos de eficiencia en el trabajo social.

Objetivos

- Que las personas trabajadoras se sientan escuchadas, recogidas y valoradas en las dificultades, expectativas y resultados de su trabajo.
- Que en la organización impere una cultura tanto de calidad humana, cuidado de personas y participación, como de búsqueda de resultados consensuados y satisfactorios para las personas usuarias.
- Conseguir mayor eficiencia en los procesos de trabajo con las personas usuarias, gracias a las sinergias que genera el contraste en equipo, la participación de todas las personas y la seguridad que el contraste y consenso del equipo proporciona.

Actividades desarrolladas, duración y periodicidad

- Reuniones de equipo para contraste de casos: Se realiza por equipos de trabajo siempre que alguna persona trabajadora lo solicita o cada quince días, con el objetivo de buscar consenso en la forma de actuar con una persona usuaria. Suelen durar 2 horas, pero también disponemos de espacios informales de menos tiempo para ello (también contactos directos de toda la organización por si surge una situación imprevista y urgente, WhatsApp).
- Sesiones de supervisión grupal de tres horas con psicólogo externo una vez por trimestre (en algunas de ellas participamos todas las personas trabajadoras y en otras determinados equipos de trabajo): en ellas se tratan emociones profesionales vividas en la coyuntura laboral, casos de personas que nos tienen especialmente bloqueadas o afectadas, actitudes laborales para afrontar situaciones complicadas y herramientas para sacar mayor provecho a nuestro trabajo (indicadores de evaluación de resultados...).

-
- Entrevistas individuales con Responsable de Personas: Cuando la persona trabajadora o la responsable lo solicita, y en todo caso, una vez al año.
 - Flexibilidad laboral para conciliación con vida familiar. De manera continuada, se examinan siempre las solicitudes de cambio de horario, puntuales o a largo plazo, la posibilidad de realizar tareas desde casa por motivo de cargas familiares o la propuesta de vacaciones solicitadas. Se intenta organizar los equipos para que todas las personas puedan disfrutar de las vacaciones solicitadas.

Espacio o lugar en el que se desarrolla

Locales de la asociación y locales de centros cívicos que reservamos al efecto.

Sistema de evaluación (cómo y cuándo se evalúa...)

- Encuestas de satisfacción de sesiones de supervisión.
- Entrevistas de la Responsable de Personas con las personas trabajadoras.
- Encuesta de satisfacción general anual a personas trabajadoras.

Recorrido y expectativas futuras (desde cuándo se realiza, qué previsiones hay...)

Desde hace 5 años con resultados satisfactorios, por lo que la intención es continuar introduciendo mejoras (por ejemplo: anticipación a conflictos para su prevención, elaboración de protocolos de actuación).

Principales resultados (alcance de objetivos, resultados positivos y negativos no esperados, satisfacción con respecto al proceso...)

POSITIVOS

- Autoconocimiento de las personas trabajadoras.
- Conocimiento de las compañeras/os, de la cultura organizacional y de las prioridades de trabajo en la entidad.
- Seguridad que otorga tener consensuados los objetivos de trabajo con cada persona usuaria.
- Ayuda a normalizar las emociones surgidas en las personas usuarias y en las propias personas trabajadoras.
- Mejora los resultados de intervención al contrastar entre las personas participantes de los equipos y proporciona mayor seguridad y confianza a las personas trabajadoras.
- Facilita que se puedan hacer propuestas de mejora en cualquier procedimiento de trabajo.
- Proporciona espacios diferentes y opcionales en los que poder comentar las dificultades, desfogarse emocionalmente o participar en la propuesta de nuevas iniciativas, actividades, programas...

NEGATIVOS

- Apertura de algunas heridas.
 - Necesidad de trabajar de forma individual conflictos que puedan surgir.
 - Necesidad de dedicar mucho tiempo al contraste, a conversar...
 - Volvemos una organización para dentro (“una ONG para las personas trabajadoras”) sino hay un buen equilibrio entre valoración y exigencia, entre sentirse cuidado y responsable.
-

-
- Que exista confusión en los roles, si no se aclaran adecuadamente.
 - Riesgo de no poner por escrito lo consensuado para automatizar situaciones similares.
 - Riesgo de querer contrastar situaciones más sencillas y que no resulte operativo.

Recomendaciones para replicar la experiencia (qué aconsejaría a alguien que se plantee poner en marcha una iniciativa similar en su organización...)

- Que la adapte al perfil de las personas trabajadoras y las tareas a realizar.
- Que pregunte primero si este tipo de participación es la que les hará sentirse más seguros y satisfechos/as en su trabajo.

Otra información

En la selección de personal llevamos varios años primando la motivación por este trabajo, y actitudes de identificación con los valores de la entidad, implicación, participación y apertura en la forma de trabajar.

La existencia de estos valores entre las personas trabajadoras y en la cultura laboral facilita que en los espacios de supervisión individual o grupal haya participación, que las personas se expongan y que los efectos del feedback de otros/as compañeros/as sean más positivos.

EXPERIENCIA 2: Sendotu

1. DATOS BÁSICOS DE LA EXPERIENCIA Y LA ENTIDAD

Nombre de la ENTIDAD

FUNDACIÓN INSTITUTO GERONTOLÓGICO MATIA (MATIA INSTITUTO).

Ubicación de la entidad (especificar el territorio y localidad de la sede principal)

Donostia, Gipuzkoa.

Tipo de entidad (Administración Pública, Organización del Tercer Sector, Empresa...)

Organización del tercer sector: Fundación.

Ámbito de actuación de la entidad (Dependencia-mayores, Discapacidad, Desprotección, Exclusión, Varios, Otros...)

Personas Mayores.

Tamaño de la entidad (Número de personas remuneradas...)

14 personas.

Nombre de la experiencia: TÍTULO (Nombre sintético del programa, recursos o iniciativa que se quiere compartir...)

SENDOTU: estudio e intervención sobre el funcionamiento emocional de profesionales de la salud para la prevención del burnout.

Breve descripción de la experiencia: LA IDEA (describir en un máximo de 10 líneas en qué consiste la experiencia que se quiere compartir...)

El cuidado de las personas mayores ha sido caracterizado como un trabajo de elevado estrés debido, entre otros aspectos, a las constantes demandas de tipo emocional que las auxiliares reciben por parte las personas a las que atiende y de sus familias.

Las competencias socioemocionales han sido identificadas como variables protectoras frente al estrés laboral. Sin embargo, el entrenamiento de este tipo de habilidades no se tiene en cuenta en la formación de estas profesionales.

En este contexto, SENDOTU es un proyecto de investigación donde se ha desarrollado y validado un programa de educación socioemocional para disminuir la sintomatología asociada al Burnout en auxiliares sanitarios/as. Su eficacia ha sido contrastada a través de una metodología experimental pre-post con grupo control y asignación aleatoria en el que han participado 129 auxiliares de diversos Centros Gerontológicos de Gipuzkoa.

Datos de contacto (si alguna persona estuviera interesada en ampliar información o hacer alguna consulta con quién debiera contactar...)

Persona de contacto: **ERKUDEN ALDAZ**

Dirección: **Camino de los Pinos 27, bajo. 20.018 Donostia**

Teléfono: **943 224 643**

Email: **erkuden.aldaz@matiaainstituto.net**

Sitio web para más información: <http://www.matiainstituto.net/>

2. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

RETO o desafío que contribuye a superar (se puede poner en relación con alguna de las dimensiones o riesgos concretos...)

El síndrome del burnout en auxiliares sanitarias y sanitarios.

Personas participantes y rol (quiénes participan y cuál es el rol de cada colectivo...)

- Equipo investigador (6 personas): realizar el programa y el estudio de su eficacia.
- Auxiliares Sanitarias (129 personas): algunas participaron a modo de grupo control y otras (grupo experimental) realizaron el programa.
- Psicóloga monitora (1 persona): impartir el programa.

Otras organizaciones o agentes implicados (solo en caso de que alguna otra además de la entidad que impulsa la experiencia se haya involucrado en la misma...)

- Matia Fundazioa.
- Gerozerlan.
- Caser residencial.
- Grupo Biharko.
- Fundación Residencia San Martín.

Cómo surge, contexto

Las y los auxiliares de centros gerontológicos han expresado en diversos foros la falta de reconocimiento de su trabajo y de las tareas que realizan tanto por parte de las personas a las que prestan servicios y sus familiares como por parte del equipo de dirección de centro.

Asimismo, destacan la gran cantidad de ocasiones en las que deben lidiar con demandas de tipo emocional que vienen de las y los propios usuarios y familias, y que no se sienten con competencias para hacer frente a dichas demandas.

En este sentido, la literatura refuerza la idea de que el trabajo de las auxiliares es un trabajo con un alto nivel de estrés, donde las demandas emocionales son una de las variables que más les sobrecarga y para las cuales no han recibido ningún tipo de formación emocional.

En los últimos años se han realizado algunos esfuerzos por diseñar y aplicar programas formativos y programas de intervención dirigidos a profesionales de la salud en contacto con personas con diversas necesidades, con objeto de paliar y minimizar los efectos producidos por el burnout. Pese a ello, la evidencia científica, tanto de ámbito nacional como internacional destaca por ser escasa y poco rigurosa en aspectos metodológicos.

Objetivos

- Conocer la relación existente entre los factores organizacionales, las variables personales, el perfil emocional del cuidador o cuidadora profesional y el síndrome de burnout.
- Diseñar y desarrollar un programa de educación socioemocional, basado en la experiencia previa del equipo investigador y en la revisión de la literatura, adaptado a las necesidades reales y a las dificultades derivadas de la práctica profesional del colectivo de auxiliares sanitarias/os.

-
- Analizar la eficacia del programa SENDOTU aplicándolo en diversos centros gerontológicos de la provincia de Gipuzkoa mediante una metodología pre-test y post-test con grupo control y técnica de ciego.

Actividades desarrolladas, duración y periodicidad

A continuación se presenta el diagrama de Gantt del proyecto que se desarrolló durante 2013:

1. Revisión de la literatura científica y actualización del estado del arte: enero y febrero.
2. Adaptación y desarrollo del programa socioemocional SENDOTU: de marzo a mayo.
3. Contacto con los centros: mayo y junio.
4. Captación de la muestra: desde junio hasta agosto.
5. Fase de evaluación PRE: septiembre.
6. Análisis de los resultados fase pre: de septiembre a noviembre.
7. Ejecución del programa de educación socioemocional en los centros gerontológicos: octubre y noviembre.
8. Fase de evaluación post: noviembre.
9. Análisis de los resultados: noviembre y diciembre.
10. Elaboración del informe a partir de los resultados obtenidos: noviembre y diciembre.
11. Actividades de difusión: de abril a diciembre.

A continuación se resumen los objetivos de cada uno de los módulos que componen el programa SENDOTU.

Módulo I: Conocer mis emociones. Objetivos:

- Reflexionar sobre la importancia de las emociones en el ámbito del cuidado de las personas mayores dependientes.
- Identificar los diferentes tipos de emociones derivadas de la práctica profesional y consecuencias de cada una de ellas.
- Analizar los componentes de las emociones.
- Identificación de situaciones laborales que me generan emociones positivas y negativas.
- Estudiar la complejidad de las emociones.
- Aprender a expresar y describir lo que se siente, tanto si es positivo como negativo.

Módulo II: Comprensión de las emociones propias y las de los demás. Objetivos:

- Identificar y describir las emociones propias y las emociones de las personas a las que cuidamos, así como las de sus familiares cuidadores.
- Identificar las posibles causas de las emociones derivadas del cuidado.
- Aprender la relación entre pensamiento-emoción-conducta.
- Comprender las emociones que surgen del desempeño de nuestro trabajo y comprender las emociones de las personas con las que interactúo en mi trabajo: usuarios, familiares de los usuarios, compañeros de trabajo, superiores...

Módulo III: Cómo manejar las emociones que no me gustan y potenciar las emociones positivas. Objetivos:

- Aprender a identificar las señales de que voy a perder el control.
 - Análisis personal de las estrategias de regulación emocional en relación al manejo de las emociones generadas en el ámbito laboral.
-

- Consecuencias que conllevan en los estilos de vida, la salud y el bienestar psicológico del profesional y de la persona cuidada algunos estilos de regulación emocional.
- Técnicas para cambiar lo que no nos gusta.
- Cómo poner en práctica nuevas técnicas focalizando en los aspectos positivos.
- Identificar las barreras personales que me impiden poner en práctica lo aprendido.

Módulo IV: Poniendo en práctica lo aprendido. Objetivos:

- Definición e importancia del trabajo en equipo.
- Descripción y caracterización de los roles dentro del equipo, dotando de importancia a la complementariedad entre los roles.
- Reflexionar sobre los obstáculos personales para el trabajo en equipo.
- Analizar cuándo las cosas funcionan bien y los motivos por los que ocurre.

Espacio o lugar en el que se desarrolla

La aplicación del programa de educación socioemocional SENDOTU se ha realizado en 10 Centros Gerontológicos de diversas entidades ubicadas en Gipuzkoa.

Sistema de evaluación (cómo y cuándo se evalúa...)

Para evaluar la eficacia del programa se ha utilizado una metodología pre y post con grupo control, asignación aleatoria y técnica de ciego. La evaluación inicial (pre) se realizó en septiembre de 2013 y la final (post) en noviembre de 2013.

	GRUPO CONTROL	GRUPO EXPERIMENTAL
1. FASE	Evaluación Inicial	Evaluación inicial
2. FASE	Asistencia a programa
3. FASE	Evaluación final	Evaluación final

Para la evaluación, tanto inicial como final, se utilizó el siguiente protocolo de valoración con las siguientes variables objeto de estudio y los cuestionarios utilizados para tal fin.

VARIABLES	COMPONENTES	INSTRUMENTOS DE VALORACIÓN
SOCIODEMOGRÁFICAS	-Sexo. -Edad. -Estado Civil. -Número de hijos/as. -Nivel de estudios.	Cuestionario creado a tal efecto
ORGANIZACIONALES	-Ocupación laboral. -Situación laboral. -Turnos de trabajo. -Tiempo en interacción con las personas a las que cuida. -Tiempo en su trabajo actual. -Tiempo en la profesión.	Cuestionario creado al efecto
SALUD PERCIBIDA	-Autopercepción de la salud. -Transición de salud.	Preguntas extraídas del cuestionario de salud SF-36 (Ware, Kosinski y Keller, 1994, adaptado al castellano por Alonso, Prieto y Antó, 1995)
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SUEÑO	-Horas de sueño. -Calidad del sueño -Dificultades en la conciliación y mantenimiento del sueño-Problemas de trabajo interfieren en el sueño.	Extraído del estudio longitudinal Envejecer en España
ESTILOS DE VIDA Y MODIFICACIÓN DE LA	-Realización de actividad física. -Consumo de tabaco.	Cuestionario creado al efecto

CONDUCTA	-Modificación de los hábitos como consecuencia de los problemas de trabajo.	
TRASTORNOS PSICOSOMÁTICOS	-Trastornos digestivos. -Dificultades respiratorias. -Trastornos endocrinos. -Dolores. -Etc.	Pennebaker, 1982
SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO O BURNOUT	- Cansancio Emocional sus elementos describen los sentimientos de estar saturado/a y cansado/a emocionalmente por el trabajo. - Despersonalización , respuesta interpersonal y fría hacia las o los receptores de los cuidados del o de la profesional. - Realización personal , sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas	El Inventario "Burnout" de Maslach (Maslach y Jackson, 1981) y adaptada al castellano por Seisdedos (1997).
INTELIGENCIA EMOCIONAL PERCIBIDA	-La atención emocional : grado en que las personas creen prestar atención a sus emociones. -La claridad emocional se refiere a cómo las personas creen percibir sus emociones y las de los demás. - Reparación emocional la creencia del sujeto en su capacidad para interrumpir y regular estados emocionales negativos y prolongar los positivos.	Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) (Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai, 1995) en su adaptación al castellano realizado por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004).
MANEJO EMOCIONAL	- Manejo emocional describe la capacidad de abrirse a los sentimientos y de modularlos en uno mismo y en las demás personas. - Tarea manejo emocional : mide la capacidad del examinando para incorporar sus emociones en su proceso de toma de decisiones. - Tarea relaciones emocionales : capacidad para incorporar las emociones en el proceso de toma de decisiones que implican a otras personas.	El Mayer, Salovey and Caruso Emocional Intelligence Test (MSCEIT) , creada por Mayer, Salovey, y Caruso, (2000) y adaptada al castellano por Extremera y Fernández-Berrocal (2009)
EMPATÍA	- Toma de perspectiva , refleja la tendencia o habilidad de los sujetos para adoptar la perspectiva o el punto de vista de otras personas. - Fantasía , denota la tendencia de los sujetos a identificarse con personajes ficticios como personajes de libros y películas. - Preocupación empática , tendencia de los sujetos a experimentar sentimientos de compasión y preocupación hacia otros/as. - Malestar personal , grado en el que los sujetos experimentan sentimientos de incomodidad y ansiedad cuando son testigos de experiencias negativas de otros/as.	Cuestionario Interpersonal Reactivity Index (IRI) ; Davis, 1980), en su versión al castellano adaptada por Pérez-Albéniz, De Paúl, Etxeberria, Montes y Torres (2003)
ALEXITIMIA	- Dificultad para identificar sentimientos y diferenciarlos de las sensaciones corporales o fisiológicas que acompañan a la activación emocional. - Dificultad para describir sentimientos . Describir sentimientos a las demás personas. - Estilo de Pensamiento orientado hacia lo externo.	Escala de Alexitimia de Toronto (TAS-20) (Bagby y cols., 1994), en su adaptación española de Martínez-Sánchez (1996)

Recorrido y expectativas futuras (desde cuándo se realiza, qué previsiones hay...)

Desde la experiencia de SENDOTU, el programa ha sido impartido en 10 centros gerontológicos de Euskadi a través de la formación interna a trabajadores de Fundación Tripartita. Dada la alta satisfacción de las y los participantes, el programa ha sido impartido también en los centros con los que se realizó la experiencia de SENDOTU, ya que trabajadores que no participaron en su momento solicitaron hacerlo con posterioridad.

En la actualidad seguimos impartiendo el programa en aquellos centros que así lo solicitan. Próximamente esperamos poder comenzar con el seguimiento de la eficacia del programa en aquellas personas que han participado en el programa para poder evaluar de manera longitudinal su eficacia.

Principales resultados (alcance de objetivos, resultados positivos y negativos no esperados, satisfacción con respecto al proceso...)

Las auxiliares que participaron en el estudio fueron en su mayoría mujeres y presentaron una media de edad de 43 años. Llevaban 8 años de media en la profesión aunque en el puesto de trabajo actual presentaron una antigüedad media de 5 años. Las auxiliares están en interacción con los/as residentes 7 horas diarias, lo que supone una gran parte de su jornada laboral.

Al comienzo del estudio, es decir, antes de la aplicación del programa, el grupo experimental y el control presentaban puntuaciones muy similares en las variables estudiadas. Tampoco se observaron diferencias en el grupo control entre la evaluación inicial y la final. El grupo experimental sin embargo, presentó tras la intervención:

- Menos sentimientos de estar saturada/o y cansada/o emocionalmente por el trabajo.
- Menos sentimientos de incomodidad y ansiedad cuando son testigos de experiencias negativas de otras personas.
- Menos dificultad para identificar y describir los sentimientos.
- Más capacidad para incorporar sus emociones en su proceso de toma de decisiones y en las decisiones que implican a otras personas.

Además tras la intervención, el grupo experimental presenta en comparación con el control:

- Mayor habilidad para abrirse a los sentimientos y para modularlos tanto en uno/a mismo/a como en las demás personas.
- Mejor percepción de su salud.

Este estudio pone de manifiesto que es posible mejorar el síndrome de estar quemado por el trabajo o Burnout mediante la dotación de competencias sociales y emocionales a los y las auxiliares sanitarias.

Mediante la aplicación de este programa de educación socioemocional, se ha logrado mejorar el manejo o gestión que las y los auxiliares realizan de las emociones y se ha reducido el nivel de sintomatología asociada al Burnout en estas/os profesionales.

Asimismo, el programa ha contado con una alta aceptación por parte de las y los auxiliares. La percepción general en cuanto a los contenidos del programa por parte de las y los participantes ha sido muy positiva, indicando un alto grado de satisfacción con los mismos.

La muestra en su conjunto considera que los contenidos son de alta calidad, y en un 94% de los casos indican que han cumplido con sus expectativas.

En este sentido, quizá uno de los aspectos más relevantes en opinión de los y las propias auxiliares es la aplicabilidad práctica de lo trabajado en el programa. A este respecto cabe señalar que el total de la muestra considera que los contenidos son de fácil aplicación en su día a día y el 96% de las personas participantes indican que ya los han puesto en práctica con éxito, no solo en el ámbito laboral sino también en el personal.

Estos resultados ponen de manifiesto la importancia de formar a los/as auxiliares en aspectos sociales y emocionales, con objeto de prevenir el Burnout y mejorar la calidad de la atención que se presta a las personas mayores dependientes.

En este sentido, el programa SENDOTU podría ser una herramienta de gran utilidad, debido a su probada eficacia, su facilidad de aplicación y su alta aceptación por parte de las auxiliares sanitarias.

Recomendaciones para replicar la experiencia (qué aconsejaría a alguien que se plantee poner en marcha una iniciativa similar en su organización...)

- Disponer de un profundo conocimiento en relación al trabajo de las y los auxiliares y sus dificultades en el día a día.
- Desarrollar un programa muy práctico, con ejercicios con los que se identifiquen fácilmente y en los que puedan verse reflejadas y reflejados.
- Adecuarse tanto en formato como en horario a las características de cada centro y a sus necesidades.

Otra información

EXPERIENCIA 3: Prevención del acoso sexual y sexista

1. DATOS BÁSICOS DE LA EXPERIENCIA Y LA ENTIDAD

Nombre de la ENTIDAD

EDE TALDEA (EDE Fundazioa, Suspergintza Elkartea, ST-3 Elkartea, Suspertu SL).

Ubicación de la entidad (especificar el territorio y localidad de la sede principal)

Bilbao, Bizkaia.

Tipo de entidad (Administración Pública, Organización del Tercer Sector, Empresa...)

Grupo de organizaciones.

Ámbito de actuación de la entidad (Dependencia-mayores, Discapacidad, Desprotección, Exclusión, Varios, Otros...)

Varios.

Tamaño de la entidad (Número de personas remuneradas...)

270 personas.

Nombre de la experiencia: TÍTULO (Nombre sintético del programa, recursos o iniciativa que se quiere compartir...)

Prevención del acoso sexual y sexista.

Breve descripción de la experiencia: LA IDEA (describir en un máximo de 10 líneas en qué consiste la experiencia que se quiere compartir...)

Desarrollo de una estrategia para la prevención y atención del acoso sexual y sexista en entidades de EDE TALDEA.

Datos de contacto (si alguna persona estuviera interesada en ampliar información o hacer alguna consulta con quién debiera contactar...)

Persona de contacto: **EUKENE DE MIGUEL**

Dirección: **Simón Bolívar 8B**

Teléfono: **944009999**

Email: **edemiguel@fundacionede.org**

Sitio web para más información: **www.fundacionede.org**

2. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

RETO o desafío que contribuye a superar (se puede poner en relación con alguna de las dimensiones o riesgos concretos...)

Atender y combatir el acoso sexual y sexista en entornos laborales.

Personas participantes y rol (quiénes participan y cuál es el rol de cada colectivo...)

Otras organizaciones o agentes implicados (solo en caso de que alguna otra además de la entidad que impulsa la experiencia se haya involucrado en la misma...)

Cómo surge, contexto

En el marco de la implementación del Plan de igualdad de las entidades de EDE Taldea, se aborda la prevención del acoso sexual como una manifestación de desigualdad y violencia hacia las mujeres que tiene graves consecuencias para la salud y bienestar de las mujeres y limita su desempeño y desarrollo profesional.

Nos adelantamos a los modelos y nos supuso un largo proceso de aprendizaje, y varios ensayos antes de dar con la fórmula válida.

Objetivos

Desarrollar acciones de prevención y atención a las situaciones de acoso sexual y sexista en el marco definido en el Código para el Acoso sexual y Sexista en EDE Taldea.

Actividades desarrolladas, duración y periodicidad

- Redacción de un Código de Conducta para la prevención y atención del acoso Sexual y Sexista en EDE Taldea.
- Actividades de socialización del código y sensibilización a diferentes colectivos.
- Diseño de protocolos y procedimientos de atención ante situaciones de acoso sexual y sexista.
- Configuración de un equipo de Asesoría confidencial para la investigación de las denuncias y acompañamiento.
- Sesiones de formación al Equipo Directivo.
- Talleres con responsables de Equipos para la detección e intervención en situaciones de acoso sexual y sexista.
- Sesiones informativas a toda la plantilla.
- Sesiones de sensibilización en igualdad y prevención de la violencia en el trabajo para personal de inserción.
- Configuración de Comisión de Vigilancia del Plan.
- Talleres de Autodefensa para mujeres.

Espacio o lugar en el que se desarrolla

Sedes de la entidad.

Sistema de evaluación (cómo y cuándo se evalúa...)

- Se registran las intervenciones desarrolladas en casos de acoso sexual y agresiones en el trabajo.
- Se remite un informe anual con todas las actuaciones desarrolladas tanto de prevención como de intervención.
- Existe un órgano que vela por el cumplimiento del plan, el desarrollo correcto de los procedimientos de intervención y la mejora continua.

Recorrido y expectativas futuras (desde cuándo se realiza, qué previsiones hay...)

Se ha incorporado a la cultura de la organización la estrategia de la prevención y se ha asentado el protocolo de actuación. Se ha desarrollado una sensibilidad que está permitiendo detectar situaciones de acoso hasta de carácter leve.

Se prevé expandir el alcance a otros perfiles profesionales que colaboran en el desarrollo de los programas de las entidades con vinculaciones más “débiles”.

Se prevé desarrollar intervenciones adaptadas a las características de diferentes equipos y perfiles profesionales.

Principales resultados (alcance de objetivos, resultados positivos y negativos no esperados, satisfacción con respecto al proceso...)

- Se ha conseguido generar sensibilidad ante el fenómeno y se han reforzado las actitudes de tolerancia 0 ante el acoso.
- Se ha generado conciencia del riesgo y por lo tanto, compromiso con la intervención en las y los responsables.
- Se han desarrollado procedimientos de intervención ante situaciones de acoso sexual y sexista de referencia, pero en mejora continua.
- La singularidad de cada intervención obliga a ir generando nuevas herramientas y procedimientos de intervención.

Recomendaciones para replicar la experiencia (qué aconsejaría a alguien que se plantee poner en marcha una iniciativa similar en su organización...)

- Contar con asesoramiento especializado y formarse en el tema.
- Tomar de modelo otros protocolos y adaptarlos a la realidad de su organización.
- Identificar cuáles pueden ser los factores de riesgo y focalizarse en la intervención sobre ellos.

Otra información

EXPERIENCIA 4: Zainduz (cuidado de las y los profesionales en la entidad)

1. DATOS BÁSICOS DE LA EXPERIENCIA Y LA ENTIDAD

Nombre de la ENTIDAD

GOIZTIRI.

Ubicación de la entidad (especificar el territorio y localidad de la sede principal)

Barakaldo, Bizkaia.

Tipo de entidad (Administración Pública, Organización del Tercer Sector, Empresa...)

Organización del Tercer Sector: Asociación.

Ámbito de actuación de la entidad (Dependencia-mayores, Discapacidad, Desprotección, Exclusión, Varios, Otros...)

Exclusión Social.

Tamaño de la entidad (Número de personas remuneradas...)

43 personas.

Nombre de la experiencia: TÍTULO (Nombre sintético del programa, recursos o iniciativa que se quiere compartir...)

Zainduz.

Breve descripción de la experiencia: LA IDEA (describir en un máximo de 10 líneas en qué consiste la experiencia que se quiere compartir...)

- Cómo hemos intervenido en el cuidado profesional desde nuestra entidad.
- Creación de la comisión de cuidado.
- Fase de estudio y diagnóstico.
- Resultados.
- Acciones.
- Cómo se pasa de la comisión al desarrollo estratégico.
- Actualidad: gure zain.

Esta ficha no se ha desarrollado más. Para profundizar consultar con la entidad.

Datos de contacto (si alguna persona estuviera interesada en ampliar información o hacer alguna consulta con quién debiera contactar...)

Persona de contacto: **JOSEAN MACARRO**

Dirección: **Providencia 19**

Teléfono: **688819754**

Email: **jmacarro@goiztiri.org**

Sitio web para más información: **<https://goiztiri.org/>**

EXPERIENCIA 5: Grupos de abordaje de trastornos de conducta

1. DATOS BÁSICOS DE LA EXPERIENCIA Y LA ENTIDAD

Nombre de la ENTIDAD

FUNDACIÓN ZORROAGA.

Ubicación de la entidad (especificar el territorio y localidad de la sede principal)

Donostia, Gipuzkoa.

Tipo de entidad (Administración Pública, Organización del Tercer Sector, Empresa...)

Organización del tercer sector: Fundación.

Ámbito de actuación de la entidad (Dependencia-mayores, Discapacidad, Desprotección, Exclusión, Varios, Otros...)

Personas Mayores.

Tamaño de la entidad (Número de personas remuneradas...)

195 personas.

Nombre de la experiencia: TÍTULO (Nombre sintético del programa, recursos o iniciativa que se quiere compartir...)

Grupos de abordaje de trastornos de conducta.

Breve descripción de la experiencia: LA IDEA (describir en un máximo de 10 líneas en qué consiste la experiencia que se quiere compartir...)

Formación para todas las personas trabajadoras centrándonos en la formación centrada en la acción (pedagogía constructivista): cabeza-corazón-manos, es decir, conocimientos, emociones y herramientas.

Datos de contacto (si alguna persona estuviera interesada en ampliar información o hacer alguna consulta con quién debiera contactar...)

Persona de contacto: **Beatriz Cantón**

Dirección: **Alto Zorroaga, 1**

Teléfono: **943451800**

Email: **b.canton@zorroaga.com**

Sitio web para más información: **www.zorroaga.com**

2. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

RETO o desafío que contribuye a superar (se puede poner en relación con alguna de las dimensiones o riesgos concretos...)

Tras la evaluación de riesgos psicosociales del año 2008, decidimos trabajar el ámbito de la exigencia emocional, que salió desfavorable.

Para ello diseñamos unos grupos a los que llamamos de abordaje de trastornos de conducta en el que las personas trabajadoras podían analizar los casos que les estaban resultando difíciles (con una herramienta específica: análisis funcional de la conducta), tomar seguridad en la manera de abordarlos y trabajar los propios sentimientos y pautas de actuación, en un entorno de equipo.

Personas participantes y rol (quiénes participan y cuál es el rol de cada colectivo...)

A lo largo de estos 3 años ha habido mucha participación, en total unas 110 personas han participado de la experiencia.

Otras organizaciones o agentes implicados (solo en caso de que alguna otra además de la entidad que impulsa la experiencia se haya involucrado en la misma...)

Ha sido formación interna de Fundación Zorroaga.

Cómo surge, contexto

Tras la evaluación de riesgos psicosociales del año 2008.

Objetivos

- Identificar y analizar los conflictos que habitualmente afrontan en el trabajo diario.
- Proporcionar un espacio de reflexión, apoyo y actualización de conocimientos, revisando los criterios de comprensión de la situación que presenta la persona usuaria y el diseño en equipo de las estrategias adecuadas de intervención.
- Adquirir habilidades de comunicación y solución de problemas como herramientas de abordaje y acompañamiento a la persona usuaria en situaciones de conflicto/agresividad.

Actividades desarrolladas, duración y periodicidad

6 horas de formación anual durante 3 años para todos los txokos, en 3 sesiones de dos horas. Se ponían algunos deberes de una a otra sesión. Apoyadas además con el trabajo de la psicóloga.

Espacio o lugar en el que se desarrolla

Fundación Zorroaga.

Sistema de evaluación (cómo y cuándo se evalúa...)

Encuestas de satisfacción de las personas trabajadoras tras cada sesión. Valoración media de 4.5 sobre 5.

Recorrido y expectativas futuras (desde cuándo se realiza, qué previsiones hay...)

Se ha realizado durante 3 años, hasta el año 2014. Todavía hay algunos txokos que siguen demandando la formación y se sigue impartiendo. En algunos txokos sigue habiendo apoyo de la psicóloga con la herramienta de análisis funcional de la conducta.

Principales resultados (alcance de objetivos, resultados positivos y negativos no esperados, satisfacción con respecto al proceso...)

Las valoraciones han sido muy positivas:

- Se ha valorado como un lugar en el que poder comentar los sentimientos que surgen y trabajarlos. Trabajar las inseguridades y los miedos. Los mitos de la enfermedad.
- Las trabajadoras han adquirido seguridad en la manera de abordar la intervención.
- Además las trabajadoras han conocido herramientas específicas para trabajar los análisis de conductas.
- Tras 3 años de valoraciones positivas, la encuesta de riesgos psicosociales del año 2016 no ha revelado mejoría en el campo de las exigencias emocionales.

Recomendaciones para su replicabilidad (que aconsejaría a alguien que se plantee poner en marcha una iniciativa similar en su organización...)

Experiencia muy positiva. Quiero pensar que hay trabajadoras más capaces, sensibles al trabajo que realizan y con más compromiso.

Otra información

6.2. PROPUESTAS DE ACCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL

En el marco del taller con el que se ha buscado favorecer espacios de intercambio de experiencias y buenas prácticas en materia de prevención de riesgos psicosociales entre las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social, las entidades adscritas a este proyecto consiguieron identificar una batería de ideas para la prevención o mejora del impacto de los distintos riesgos psicosociales en el sector. Estas ideas a su vez podrán ser el germen de nuevas prácticas y ayudar a las entidades a introducir cambios en su gestión.

Las ideas para la acción se han agrupado en torno a las 6 dimensiones coincidentes con los niveles de exposición más altos en el sector y que se pueden considerar los principales retos del sector en este campo: ritmo de trabajo, exigencias emocionales, exigencias cuantitativas, doble presencia, conflicto de rol y exigencia de esconder emociones⁴⁹.

En relación con las exigencias psicológicas cuantitativas y el ritmo de trabajo

Las **exigencias psicológicas** derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando se tiene más trabajo del que se puede realizar en el tiempo asignado. Se relacionan estrechamente con el ritmo (con el que comparten origen en muchos casos) y con el tiempo de trabajo en su doble vertiente de cantidad y distribución.

El origen de este factor tiene que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también puede relacionarse con la estructura salarial o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo (obligando hacer más tareas para suplir las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

El **ritmo de trabajo** constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad de trabajo, que se relaciona con la cantidad y el tiempo.

Dada su estrecha relación con las exigencias cuantitativas su origen puede ser el mismo, aunque debe tenerse en cuenta que el ritmo puede ser variable para la misma cantidad de trabajo o en distintas situaciones coyunturales (variaciones en la plantilla, averías de los equipos de trabajo...)

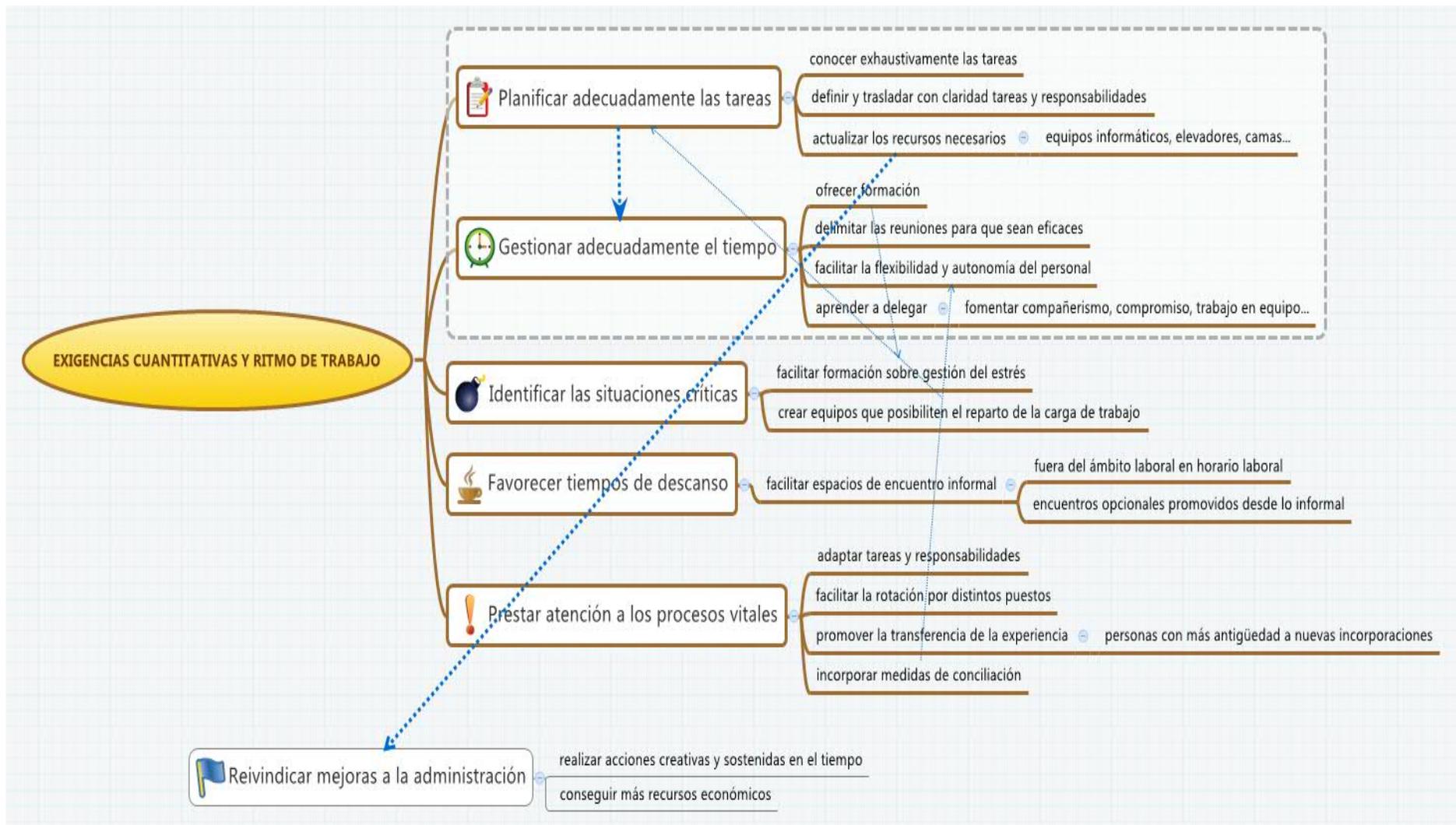
Las acciones para la prevención y mejora que se proponen en torno a estas dos cuestiones son:

- ✓ **Planificar de manera realista** el trabajo. Para ello se considera fundamental el conocimiento exhaustivo de las tareas por parte de la persona encargada de dicha planificación.
- ✓ Facilitar **formación** al personal remunerado en habilidades relacionadas con la gestión del tiempo que permita adquirir herramientas y habilidades orientadas a la optimización del tiempo de trabajo (en cuestiones tales como evitar posponer la realización de tareas, aprender a priorizar, etc.).

⁴⁹ Las definiciones de las seis dimensiones se han extraído literalmente del Manual del Método CoPsoQ-ISTAS21 (versión 2) para empresas de 25 o más personas trabajadoras.

Se proponen también algunas acciones encaminadas a mejorar la eficacia de las reuniones de trabajo: que no sean excesivas, que tengan hora de inicio y fin, que tengan objetivos claros y se respete el orden del día establecido. Algunas personas mencionan de manera específica la formación en habilidades para la *gestión del estrés*.

- ✓ **Definir y trasladar con claridad las tareas y responsabilidades** de cada persona en la organización, esto es, que todas las personas de la organización sepan exactamente lo que se espera de ellas.
- ✓ Facilitar la **flexibilidad y autonomía del personal remunerado** en lo que respecta a la organización de su jornada laboral (qué tareas hace primero, cuáles deja para otro momento...).
- ✓ **Identificar las situaciones que más exigencias psicológicas** requieren a las personas trabajadoras.
- ✓ Promover la creación de equipos de trabajo que faciliten el **reparto de la carga trabajo** en momentos de sobrecarga.
- ✓ Favorecer los **tiempos de descanso** e incluso establecer pausas de descanso obligatorias.
- ✓ Prestar atención a los **procesos vitales** de las personas trabajadoras y, en la medida de lo posible, adaptar las tareas/responsabilidades a dicho momento (por ejemplo, evitar que una persona algo más mayor tenga que levantar grandes pesos).
- ✓ Facilitar, en la medida de lo posible, la **alternancia o rotación de personas en distintos puestos de trabajo** dentro de la organización.
- ✓ Establecer mecanismos que permitan la **transferencia de la experiencia** adquirida por las personas con más antigüedad en la organización al resto de personas trabajadoras.
- ✓ **Actualizar los recursos** necesarios para el correcto desarrollo de la actividad laboral (equipos informáticos, materiales técnicos tales como grúas, camas articuladas, elevadores...).
- ✓ Promover la **reivindicación conjunta (como sector) de más recursos económicos** a la administración pública a través de acciones o estrategias creativas y poco desgastadoras para que puedan ser sostenidas en el tiempo.
- ✓ Incorporar en las entidades **medidas de conciliación** de la vida laboral y familiar, por ejemplo mediante medidas de flexibilidad horaria, llegando incluso a mencionar la flexibilidad total en los casos en los que sea posible.
- ✓ Incrementar las **contrataciones de personal remunerado**. En algunos casos se proponen jornadas laborales de 35 horas semanales así como un mayor reparto del trabajo.
- ✓ Aprender a **delegar** de manera correcta, para lo cual se considera necesario fomentar ciertos valores como el compañerismo, el equipo de trabajo, el compromiso, etc.
- ✓ Facilitar **espacios de encuentro informal** fuera del ámbito laboral pero dentro del horario de trabajo (salidas a tomar algo, etc.). Serían encuentros siempre opcionales y promovidos preferentemente desde el ámbito informal.



En relación con las exigencias de esconder emociones y las (otras) exigencias psicológicas emocionales

Las **exigencias de esconder emociones** son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de las personas usuarias, compañeros y compañeras, personas responsables u otras personas. En otros casos este tipo de exigencias también pueden tener que ver con la relación con superiores y superiores y compañeros y compañeras de trabajo o con personas proveedoras u otras personas ajenas a la empresa.

En puestos de trabajo de atención a personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas. El desarrollo de habilidades o estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes.

También pueden tener relación con la política de gestión de personas proveedoras y clientes, con la falta de participación de los y las trabajadoras y, en general, con deficiencias en las políticas de gestión de personal (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar).

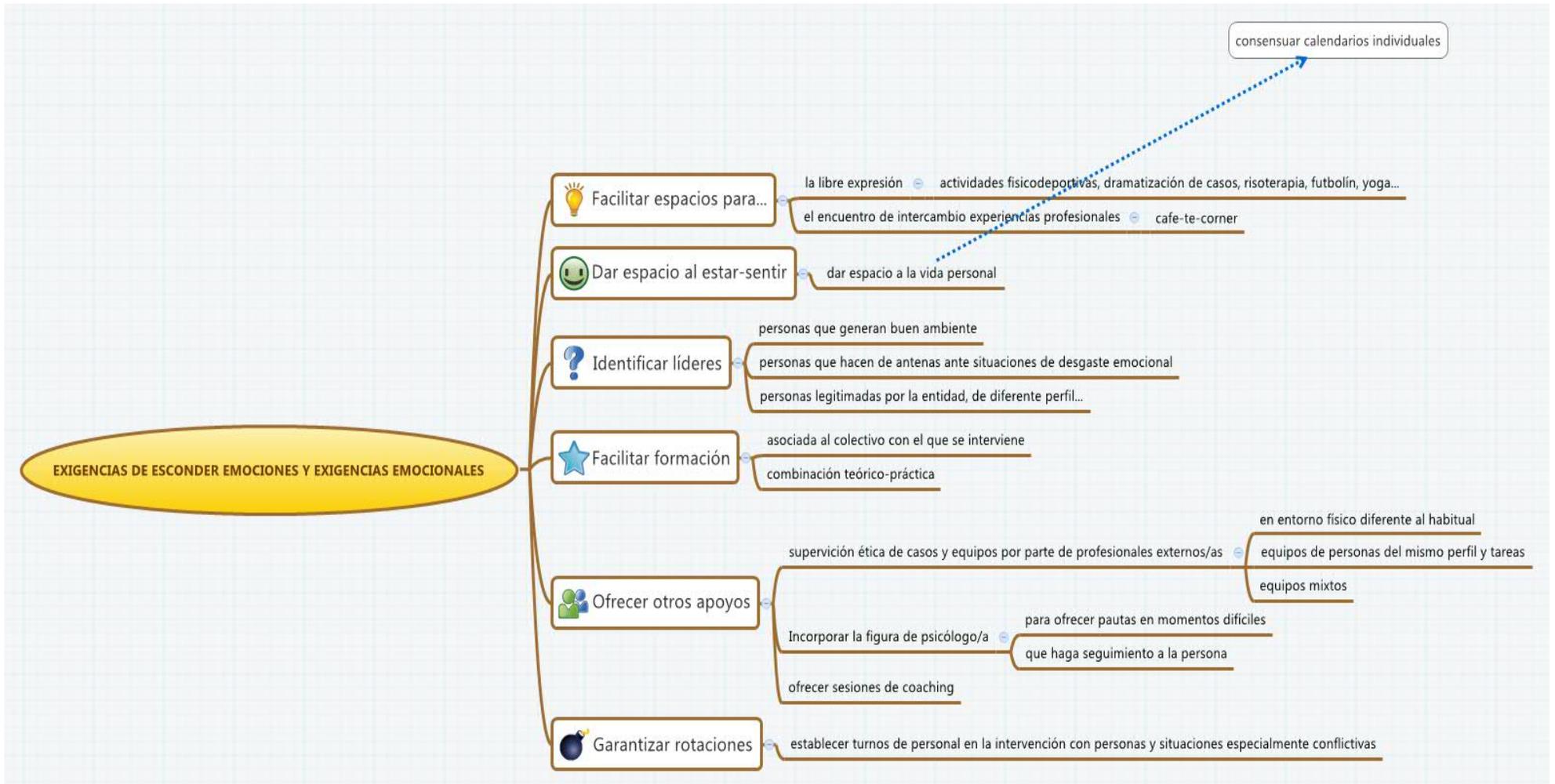
Las **exigencias psicológicas emocionales** son aquellas exigencias para no involucrarnos en la situación emocional (o gestionar la transferencia de sentimientos) que se derivan de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en ocupaciones en la que se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones.

En ocupaciones de servicio a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y es imposible de eliminar (no podemos “eliminar” pacientes, alumnos o alumnas...), por lo que requieren habilidades específicas que pueden y deben adquirirse. Además puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de personas...) puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

Las acciones para la prevención y mejora que se proponen en torno a estas dos preocupaciones son:

- ✓ Diseñar **espacios de libre expresión** en el entorno laboral (actividades físico-deportivas, dramatización de casos, risoterapia, fútbolín, dardos, teatro, yoga, otros).
- ✓ Facilitar **espacios informales de encuentro** para compartir experiencias profesionales (espacios de confianza planificados donde compartir dificultades y buenas prácticas en la intervención) “Café-te córner”, y de reconocimiento del trabajo desarrollado por parte de las personas trabajadoras (responsables y técnicas/os).
- ✓ **Dar espacio a la vida personal y al estar-sentir** de la persona en el entorno laboral como elemento que condiciona el desarrollo de nuestro trabajo.
- ✓ **Identificar líderes** o personas que generan buen ambiente (*con capacidad humana*) y que hacen de antenas ante situaciones de desgaste emocional. Personas legitimadas por la entidad y de diferente perfil (personal remunerado, voluntario y usuario).

- ✓ Desarrollar **grupos de discusión-supervisión ética de casos y de equipos** llevados a cabo por profesionales externos/as a la entidad y en un entorno físico diferente, neutro. Pueden ser equipos de personas del mismo perfil y tareas, y/o equipos mixtos.
- ✓ Facilitar **formación** específica al personal remunerado, asociada al colectivo con el que se interviene (personas mayores, discapacidad, infancia, etc.), de contenido diverso (atención a conductas desafiantes-violentas, gestión de conflictos, inteligencia emocional, identificación y gestión de emociones, creencias y prejuicios, etc.), que combine lo teórico con casos prácticos, a través de dinámicas de grupo, y en formato grupal e individual (coaching).
- ✓ Incorporar **actividades de toma de conciencia** que faciliten la manera en la que nos enfrentamos a la tarea: escaneo para ver cómo estoy, respiraciones conscientes al iniciar y finalizar el día, etc. Inicialmente grupales hasta crear un hábito en las personas.
- ✓ **Incorporar la figura del psicólogo/a** en las entidades al que poder acudir en momentos difíciles de gestionar, que ofrezca pautas y haga un seguimiento de la persona.
- ✓ Diseñar **calendarios** laborales individuales consensuados entre la entidad (responsable) y la persona trabajadora.
- ✓ **Establecer turnos** en la atención a personas y situaciones especialmente conflictivas, que garanticen la rotación del personal.



En relación con los conflictos de rol y la doble presencia

El **conflicto de rol** son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter personal o ético.

Es frecuente cuando la persona trabajadora debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos, o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias.⁵⁰

La dimensión **doble presencia** hace referencia a las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares.

En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y con el nivel de autonomía sobre ésta; por ejemplo, con horarios o días laborales incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social (trabajo en fines de semana,...).

Las acciones para la prevención y mejora que se proponen en torno a estas dos preocupaciones son:

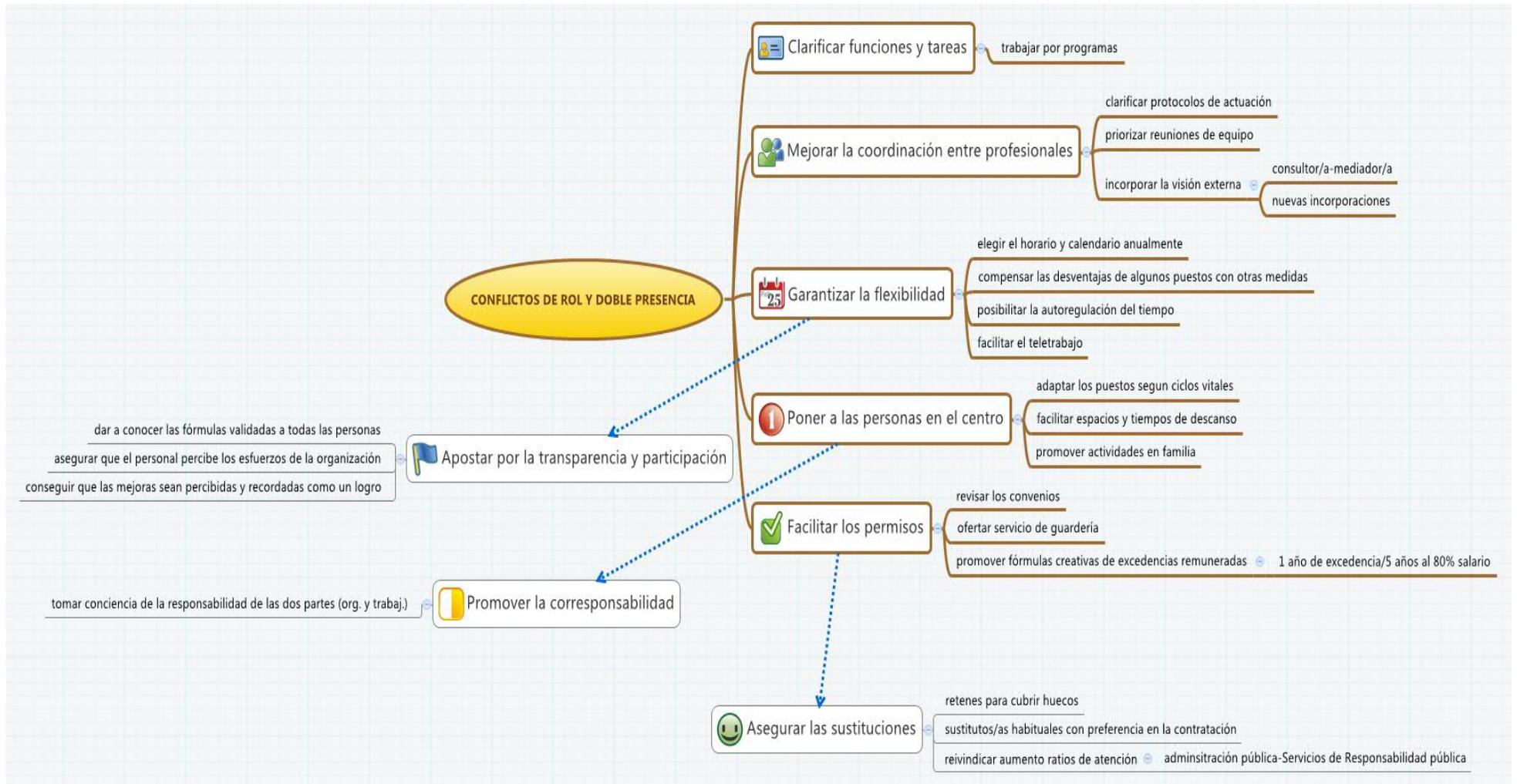
- ✓ Clarificar las **funciones y tareas**. Por ejemplo, elaborando requerimientos de puesto en los que se clarifiquen las funciones de cada puesto.
- ✓ Trabajar por **programas**. Que la estructura organizativa adopte formas que favorezcan que las personas trabajadoras puedan tener como marco y referencia un programa, un proyecto, etc.
- ✓ Mejorar la **coordinación entre profesionales** que intervienen con una misma persona usuaria. Estableciendo protocolos de actuación más claros ante determinadas situaciones que sean recurrentes; poniendo en valor y priorizando las reuniones de equipo; etc.
- ✓ Incorporar la visión de una persona **mediadora externa**. La visión externa puede ser la de un o una consultora que supervise periódicamente la actividad del grupo y ayude a las personas de la entidad a ver aquello que está implícito, ayude a reconducir situaciones de conflicto, etc. Pero también se puede conseguir a través de la consulta a las personas que se incorporan a la organización. Estas personas pueden identificar y señalar más fácilmente que las que llevan tiempo trabajando en la misma aquellos aspectos que inconscientemente hemos ido incorporando a nuestra forma de hacer y que, sin embargo, no son una buena práctica (*“Anota por favor todo lo que te parece raro, porque seguramente sea porque no lo estamos haciendo bien”*).
- ✓ Diseñar un modelo de atención basado en las **personas**, que sirva de paraguas general que guíe el conjunto de acciones para facilitar la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

⁵⁰ Cabe aclarar que el conflicto de rol hace referencia a las exigencias contradictorias (derivadas de que lo que realiza el o la trabajadoras es aceptado por unas personas pero no por otra u otras, de modo que el trabajador o trabajadora tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias) y las que puedan suponer conflictos de carácter personal (en este caso es el trabajador o trabajadora quien debe realizar una tarea con la que no está de acuerdo o de un modo con el que no está de acuerdo).

Entre otras medidas posibles, cabe valorar la posibilidad de adaptar los puestos de trabajo a las personas teniendo en cuenta los ciclos vitales (por ejemplo, si una persona está viviendo un momento de crianza podría no asumir tareas que impliquen viajes,...).

- ✓ Facilitar **espacios y tiempos de descanso**. Por ejemplo, habilitar un espacio de office con microondas y nevera donde poder hablar entre compañeros y compañeras de cuestiones más allá del trabajo.
- ✓ Promover **actividades en familia**. Por ejemplo, encuentros con hijas e hijos en Navidad, etc.
- ✓ Garantizar la **flexibilidad** en términos de horarios y calendarios. Por ejemplo, adoptando fórmulas participativas que permitan a las y los trabajadores pactar el horario y calendario anualmente. En aquellas organizaciones o puestos en los que no sea posible acogerse a determinadas medidas como la elección de horario, sería conveniente compensarlo con otras medidas reduciendo las distancias entre unas personas y otras en este sentido. También cabe valorar la posibilidad del “canjeo” de horas, permitiendo la autorregulación del tiempo de trabajo (por ejemplo, trabajar más horas durante cuatro días a la semana y librar uno).
- ✓ Facilitar el **teletrabajo**, fundamentalmente en los puestos de gestión.
- ✓ Apostar por la **información** y la transparencia en materia de mejoras relativas a la flexibilidad. Dar a conocer las fórmulas que se han ido validando (a menudo fruto de acuerdos de conciliación individualizados, que pueden derivar de propuestas creativas interesantes por parte de algunas personas trabajadoras...) para que cualquier trabajadora o trabajador tenga oportunidad de acogerse a ellas en caso de necesitarlo en algún momento. También es importante para asegurar que las y los trabajadores perciben que la organización está realizando esfuerzos en esta dirección.
- ✓ Facilitar los **permisos** e incorporar fórmulas que ayuden a las y los trabajadores a compaginar el trabajo con la gestión de asuntos propios, imprevistos relacionados con el cuidado de personas dependientes a cargo, etc. Cabría revisar lo que los convenios establecen en relación a los mismos para garantizar que se cumplen. Complementariamente cabe también ofertar un servicio de guardería para determinados casos (por ejemplo, periodos de vacaciones escolares...).
- ✓ Promover fórmulas creativas que permitan **excedencias remuneradas**. A modo de referencia cabe considerar la fórmula aplicada en el ámbito de la educación que posibilita trabajar 4 años y librar el 5º cobrando el 80% del salario durante esos 5 años.
- ✓ Asegurar que las personas que están de baja o permiso se **sustituyen** es un modo de evitar conflictos entre compañeras y compañeros. La sobrecarga que recae en terceras personas cuando una persona se toma un permiso conlleva que a menudo las y los trabajadores renuncien a ello, esto es, que en la práctica no sea una posibilidad real.

- ✓ Cabe considerar la figura de las y los “**retenes**” (más extendida entre las organizaciones del ámbito de las personas mayores), contratando personal específicamente para cubrir aquellos huecos que diariamente surgen cuando algunas personas trabajadoras presentan alguna necesidad de permiso, etc. También es interesante adoptar fórmulas que garanticen que estas personas que sustituyen (sustitutos habituales) se integren en la organización y no sean ajenas a su cultura, valores,... Por ejemplo, impulsando acciones positivas para que puedan ir promocionando dentro de la organización (preferencia en los procesos de contratación, etc.).
- ✓ Reivindicar ante la administración pública, como financiadora y última responsable de los servicios recogidos en la cartera de servicios de responsabilidad pública que algunas organizaciones prestan, la necesidad de aumentar los **ratios de atención**.
- ✓ Involucrar en la toma de decisiones en relación con las mejoras en materia de conciliación, u otras **ventajas** en las condiciones laborales, al personal de la organización a través de procesos participativos. Si las mejoras se perciben como un logro propio fruto de un proceso en el que se ha participado (discutido y consensuado...) previamente, será más probable que el cambio que suponen se recuerde con el tiempo y se ponga en valor.
- ✓ Promover una reflexión colectiva y constructiva dentro de la entidad encaminada a que organización y trabajadores y trabajadoras tomen conciencia de la importancia de la **corresponsabilidad** en materia de conciliación. Es interesante que cada una de las partes asuma su responsabilidad. Conviene que la organización facilite la conciliación y acuerde las medidas con la plantilla y también que las y los trabajadores traten de equilibrar sus cargas.



7. ANEXOS

7.1. BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA

- ARARTEKO. *Condiciones de Trabajo en el Tercer Sector de Intervención Social*. Vitoria-Gasteiz: Ararteko, 2008.
- CANTO A., LOPEZ-AROSTEGUI, R. y ROMEO, Z. [en línea] *Libro Blanco del Tercer Sector de Euskadi*. Bilbao: Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia, 2015 [Consulta: 12 de diciembre de 2016]. Disponible en: http://www.3sbizkaia.org/Archivos/Documentos/Enlaces/1823_1_LibroBlancoTSSEuskadi2015.pdf
- CANTO, A. y ROMEO, Z. *Trabajar en el Tercer Sector Social: el vínculo entre el personal remunerado y las organizaciones del Tercer Sector Social de Bizkaia. 1^{er} informe: el acercamiento cualitativo* [en línea] Bilbao: Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia, 2013 [Consulta: 12 de diciembre de 2016]. Disponible en: http://www.3sbizkaia.org//Editor/Archivos/Docs/Acercamiento_cuantitativo_vinculo.pdf
- DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y ASUNTOS SOCIALES. OSALAN INSTITUTO VASCO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORALES [en línea] *Guía de introducción a los riesgos psicosociales organizativos*. OSALAN Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2013 [Consulta: 12 de diciembre]. Disponible en: <http://www.osalan.euskadi.eus/libro/guia-de-introduccion-a-los-riesgos-psicosociales-organizativos/s94-osa9999/es/>
- EUSTAT. *Encuesta de Población en Relación con la Actividad. Promedio Anual 2014*. Vitoria-Gasteiz: EUSTAT, 2014.
- FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE VIDA Y TRABAJO (EUROFOUND). *VI Encuesta europea sobre las Condiciones de Trabajo (EWCS)*. Dublín: EUROFOUND, 2015.
- GOBIERNO DE ESPAÑA. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. *Boletín Oficial del Estado*, 10 de noviembre de 1995, nº 269.
- GOBIERNO VASCO. Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales. *Boletín Oficial del País Vasco*, 24 de diciembre de 2008, nº 246.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE). *Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo*. Madrid: INE, 2013.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (INSHT). *VII Encuesta de Condiciones de Trabajo*. Madrid: Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2011.

- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (INSHT). *Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2001.
- MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN. *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración, 2010.
- MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES. *Las enfermedades del Trabajo: Nuevos Riesgos Psicosociales y su Valoración en el Derecho de la Protección Social*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2006.
- MONCADA S., LLORENS C. Y ANDRÉS R. (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), MORENO, N. (CCOO de Catalunya) y MOLINERO, E. (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya). *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 VERSIÓN MEDIA*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- GUÀRDIA OLMOS, J. *Evaluación de los principales métodos de evaluación de riesgos psicosociales*. Barcelona: Universidad de Barcelona, 2008.
- DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y ASUNTOS SOCIALES. OSALAN INSTITUTO VASCO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORALES. *La prevención de los riesgos psicosociales en la Comunidad Autónoma Vasca*. Vitoria-Gasteiz: OSALAN Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2012.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (INSHT). *Método de evaluación F-PSICO. Factores psicosociales 3.1*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), 2014.
- INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL (INSL). *Procedimiento general de evaluación de Riesgos Psicosociales*. Pamplona: Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL), 2005.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (INSHT). *NTP 926: Factores Psicosociales: metodología de evaluación*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. *NTP 840: El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2009.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. *NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS 21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2005.

- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout (I): definición y proceso de generación.* Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2005.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. *NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención.* Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2005.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. *NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): instrumento de medición.* Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2006.
- LA CONFEDERACIÓ. PATRONAL DEL TERCER SECTOR SOCIAL DE CATALUNYA. *Anuari de l'ocupació del Tercer Sector Social de Catalunya 2016.* Barcelona: La Confederació. Patronal del Tercer Sector Social de Catalunya, 2016.
- VIDAL FABUEL, M^a D. y SANCHÍS PÉREZ DE LEÓN, J. *SPL Sistemas de Información. CoPsoQ istas21 versión 2. Manual de uso del programa informático.* Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014.

7.2. APUNTES SOBRE LA ELECCIÓN DE LA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN

La primera fase del trabajo de campo se ha dedicado a **sondear** (a través de las redes más significativas del sector) el interés de las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social de Euskadi en relación con la evaluación de los riesgos psicosociales, así como su experiencia con la aplicación de herramientas de medición de este tipo.

Se ha observado que una parte importante de las organizaciones no ha aplicado nunca un test de medición específica de riesgos psicosociales en su organización. Entre las que sí lo han hecho lo más frecuente es que hayan utilizado el cuestionario FPSICO o el cuestionario ISTAS21. Muchas de estas organizaciones han manifestado su **descontento** con la información que han podido recopilar con estas herramientas ya que consideran que carecen de la adaptación suficiente a las características del sector.

Por otro lado, algunas organizaciones han mostrado su preocupación e interés en poder usar una herramienta **validada** y con suficiente reconocimiento ante terceros (sindicatos, administración pública...). Además, quienes ya han recogido datos anteriormente valoran la posibilidad de poder tener series de datos comparativos.

El equipo investigador ha valorado que no se dan las condiciones necesarias para apostar por una investigación sustentada en la aplicación de una nueva herramienta sin validar (es el primer estudio sobre riesgos psicosociales en el sector de modo que no hay datos que arrojen pistas, la reflexión compartida en el sector sobre las ventajas e inconvenientes de las herramientas existentes es incipiente, hay una escasa experiencia en aplicación de herramientas de este tipo entre las organizaciones del sector...).

Además aunque la normativa española actual no indica el método que debe emplearse para realizar esta evaluación, prevé, en el artículo 5 del Reglamento de los Servicios de Prevención (R.D.39/97, de 17 de enero) [5], que a falta de normativa específica pueden utilizarse métodos o criterios recogidos en normas UNE, Guías del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), Normas internacionales o guías de otras entidades de reconocido prestigio. Así se opta por recoger datos a partir de una herramienta validada de entre las de mayor reconocimiento. Principalmente se revisan ISTAS21, FPSICO y INSL, pero también se tienen en cuenta otras como EDUMAP, SANIMAP, HIREKIN...

Cuando una herramienta de evaluación cumple los requisitos de fiabilidad y validez significa que para su construcción se ha seguido un procedimiento metodológico que permite demostrar empíricamente que la herramienta tiene capacidad para cuantificar de forma significativa y adecuada el rasgo que se quiere medir.

Entre todas se ha considerado que la última versión de **ISTAS 21** (versión 2) puede ser la más apropiada. Se trata de un instrumento internacional de origen danés desarrollado por el Instituto Nacional de Salud laboral de Dinamarca (AMI) y adaptado y validado para España por el Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)⁵¹. Para su adaptación se creó un grupo de trabajo en el que participaron entidades de reconocido prestigio, incluido el INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo). Es uno de los instrumentos recomendados por los Organismos que son referencia en materia de Seguridad e Higiene en el

⁵¹ La versión más actual validada en Castellano se llama COPSOQ II (de 2014), para el Euskera se ha traducido una versión específica COPSOQ-Istas21 si bien la validación no se hace extensiva a esta lengua.

Trabajo en España y, solicitados mayoritariamente por las y los representantes de las y los trabajadores.

El método ISTAS21 cumple con los requerimientos legales (LPRL y RSP): se garantiza la participación de los agentes; prioriza la intervención sobre el origen de los riesgos... Además, combina la recogida cuantitativa de datos a través de un test con la interpretación cualitativa de los datos participado por distintos grupos de interés de la organización (lo que permite “triangular” los resultados y aumentar la credibilidad y confianza en los mismos). El análisis de datos está estandarizado lo que facilita el tratamiento de datos y además ofrece valores de referencia (basados en una encuesta representativa de la población asalariada en España de 2010) que representan objetivos de exposición razonablemente asumibles por las entidades (se supera así las limitaciones derivadas de la inexistencia de valores límite de exposición).

Representa la opción que ofrece información sistematizada más exhaustiva y que abarca un mayor número de dimensiones que cubren un amplio espectro de la diversidad de factores de riesgo psicosocial. Se compone de 109 preguntas cortas (tipo Likert) sobre condiciones de empleo y trabajo; exposición a factores psicosociales (20 dimensiones); y estado de salud y bienestar personal.

Además, la herramienta ofrece la posibilidad de adecuarse al tamaño de la entidad, una para centros de trabajo de 25 o más personas trabajadoras y otra para centros de menos de 25, e incluso otra versión más exhaustiva para investigaciones⁵². También es posible adaptar una parte del cuestionario a la realidad de cada organización en relación con datos sociodemográficos, exigencias del trabajo doméstico y familiar y la caracterización de las condiciones del empleo y trabajo que posibilitarán después obtener resultados para una serie de unidades de análisis previamente definidas y adaptadas, lo que le confiere una ductibilidad interesante (será más fácil localizar el problema y elegir la solución más adecuada).

También se valora positivamente que es una herramienta de utilización pública y gratuita que puede aplicarse a través de una aplicación informática de uso sencillo, lo que facilitará que las organizaciones participantes en nuestro estudio puedan seguir midiendo estos riesgos en sucesivos años.

En principio, considerando que el objetivo de este proyecto va más allá de que cada organización participante pueda obtener datos para enriquecer su evaluación de riesgos y tratando de primar una recogida de datos lo más rica posible para alimentar la investigación del sector, se apuesta por proponer la aplicación de la **versión media del test** (pensado para organizaciones de 25 o más trabajadores) con independencia del tamaño de la organización.

Para preservar la fiabilidad y validez de la herramienta no se modificará ninguno de sus ítems y el análisis principal se guiará en base al método y modelo teórico (dimensiones, conceptos, lógicas...) planteado por dicha herramienta. Se busca que el formato del cuestionario a aplicar preserve que se puedan analizar los datos de cada organización de acuerdo con los requerimientos técnicos de la herramienta elegida (ISTAS21), lo que además, garantiza la comparabilidad de datos con años anteriores y sucesivos, con otros sectores, etc.

No obstante, dado que existen dudas razonables sobre la “utilidad” y “adaptabilidad” de las herramientas validadas hasta la fecha, se quiere aprovechar la oportunidad que representa este estudio para recoger **información complementaria** sobre “otros” ítems especialmente ligados a la realidad del sector que puedan arrojar luz sobre algunos aspectos

⁵² Puede consultarse más información en el Manual de Método de la herramienta “marco conceptual”.

insuficientemente abordados por la herramienta validada. El análisis de resultados en relación con estos ítems complementarios tendrá carácter orientativo y se diferenciará del análisis de resultados principal que seguirá los requerimientos técnicos del método ISTAS21 a fin de preservar su fiabilidad y validez, así como la comparabilidad de datos anteriormente mencionada.

Así mismo, chequear los resultados de estos ítems complementarios también pudiera dar pie a valorar la idoneidad de emprender en un futuro otro estudio para construir y validar una nueva herramienta para el sector.

Por otro lado, a fin de facilitar la participación en el estudio del mayor número de organizaciones posible se ofrece la posibilidad de que quienes hayan aplicado otro test recientemente y no quieran aplicar este en este momento, faciliten los datos recogidos con cualquier otra herramienta para que el equipo investigador aplique **tablas de convergencia** y pueda usar una parte de ellos (datos de aquellos ítems cuya comparabilidad se considere razonable) en el estudio agregándolos al resto de la muestra (lo cual será convenientemente especificado en la ficha técnica del estudio).

7.3. APUNTES SOBRE EL CUESTIONARIO FINALMENTE UTILIZADO

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL EN EUSKADI

Herramienta de evaluación

bizkaiko hirugarren
sektorearen behatokia

observatorio del
tercer sector de bizkaia



¿Cómo y por qué hemos seleccionado la herramienta de evaluación?



ISTAS 21 (versión 2.) extensión media:

Es exhaustiva y cubre un amplio espectro de la diversidad de factores de riesgo psicosocial.
Facilita localizar el problema.

Se compone de 109 preguntas cortas (tipo Likert) sobre condiciones de empleo y trabajo; exposición a factores psicosociales (20 dimensiones); y estado de salud y bienestar personal.

Se puede adaptar una parte del cuestionario a la realidad de cada entidad para establecer cruces por departamentos, puestos...; hay dos versiones según número de trabajadores/as.

Se pueden obtener resultados por unidades de análisis predefinidas y adaptadas a la realidad de cada entidad que ayudan a **localizar el problema** y facilita la elección y el diseño de la solución adecuada.

El test es de utilización pública y **gratuita** y cuenta con **una aplicación informática** de uso sencillo.

El análisis de datos está **estandarizado** lo que facilita el tratamiento de datos

Incorpora valores de **referencia** (encuesta representativa de la población asalariada en España) que representan objetivos de exposición razonablemente asumibles por las entidades.

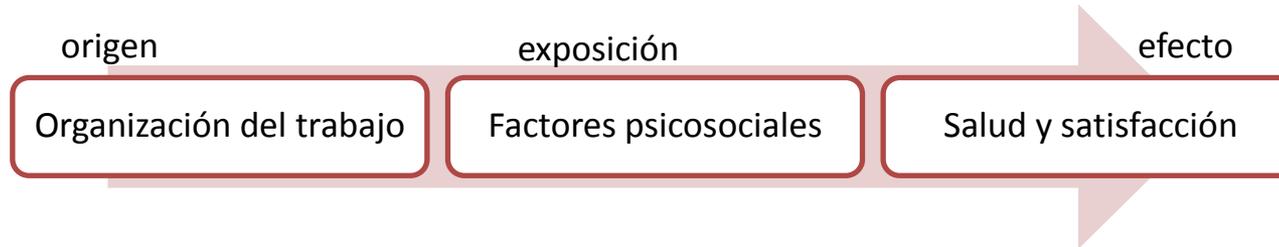
Instrumento desarrollado por el Instituto Nacional de Salud laboral de Dinamarca (AMI) y adaptado y validado para España por el Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), la última versión en 2010.

Las características del método cumple con los requerimientos legales (LPRL y RSP): se garantiza la participación de los agentes; prioriza la intervención sobre el origen de los riesgos...

Este método combina la recogida **cuantitativa** de datos a través del test y la interpretación **cualitativa** participada por distintos grupos de interés de la organización (triangulación para aumentar la credibilidad y confianza en resultados)

El cuestionario está **validado** y es fiable (procedimiento que prueba de forma empírica que la herramienta tiene capacidad para cuantificar de forma significativa y adecuada el rasgo que se quiere medir...)

ISTAS 21 (versión 2.) extensión media



DIMENSIÓN
Departamento y puesto
Diseño de la tarea
Contratación
Promoción
Jornada
Salario

GRUPO	DIMENSIÓN
Exigencias Psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas; Ritmo de trabajo; Exigencias emocionales; Exigencias de esconder emociones.
Conflicto trabajo-familia	Doble presencia.
Control sobre el trabajo	Influencia; Posibilidad de desarrollo; Sentido del trabajo
Apoyo Social y calidad de liderazgo	Claridad del rol; Conflicto de rol; Apoyo Social de los compañeros/as; Sentimiento de grupo; Apoyo Social de Superiores; Calidad de Liderazgo; Previsibilidad.
Compensaciones del trabajo	Reconocimiento; Inseguridad sobre el Empleo; Inseguridad sobre las Condiciones de trabajo.
Capital Social	Confianza vertical y justicia

DIMENSIÓN
Salud general
Salud mental
Estrés
Burnout
Satisfacción

Ítems complementarios

Se quiere aprovechar la consulta para recoger **información complementaria** sobre “otros” ítems especialmente ligados a la realidad del sector que puedan arrojar luz sobre algunos aspectos insuficientemente abordados por la herramienta validada.

El análisis de resultados en relación con estos ítems complementarios se diferenciará del análisis de resultados principal que seguirá los requerimientos técnicos del método ISTAS21 a fin de preservar su fiabilidad y validez, así como la comparabilidad de datos con años anteriores y sucesivos, con otros sectores, etc.

Se han incluido ítems complementarios que pretenden reforzar las siguientes dimensiones:

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	FACTORES PSICOSOCIALES	SALUD Y SATISFACCIÓN
Vacaciones	Exigencias emocionales	Bajas
	Sentido del trabajo	Agresiones, acoso...
	Confianza Vertical	Entusiasmo
	Reconocimiento	
	Justicia	

7.4. CUESTIONARIOS DEFINITIVOS

Cuestionario de riesgos psicosociales dirigido a responsables de riesgos laborales de las organizaciones

A: En relación con la organización....

1. Nombre de la organización: _____

2. Territorio Histórico en el que se localiza la sede central o delegación principal en la CAPV:

- Araba
 Bizkaia
 Gipuzkoa

NOTA: SI SU ORGANIZACIÓN PARTICIPÓ EN EL CUESTIONARIO DEL LIBRO BLANCO DEL TERCER SECTOR SOCIAL DE EUSKADI NO ES NECESARIO QUE VUELVA A RELLENAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS, PUEDE SALTAR AL BLOQUE B

3. Figura jurídica:

- Asociación
 Fundación
 Cooperativa de iniciativa social
 Congregación Religiosa
 Otras. Especificar _____

4. Año de constitución de la organización: _____

5. Volumen de ingresos anual aproximado de su organización en 2015:

- 12.000 euros o menos
 Entre 12.001 y 60.000 euros
 Entre 60.001 y 300.000 euros
 Entre 300.001 y 1.500.000 euros
 Más de 1.500.000 euros

6. ¿Su organización pertenece a alguna red o entidad de segundo nivel?:

- si
 no

En caso afirmativo, ¿A cuál o cuáles? _____

	Nº	H	M
<p>7. ¿Cuántas PERSONAS VOLUNTARIAS tiene la organización aproximadamente?</p> <p><i>Por personas voluntarias nos referimos a personas que no reciben retribución económica, realizan su actividad de manera desinteresada, con carácter solidario, voluntaria y libremente, y sin sustituir servicios profesionales remunerados.</i></p> <p><i>Recuerde que también se incluye el personal de los órganos de gobierno (junta directiva, junta de patronato o consejo rector). Debe contabilizar tanto al voluntariado estable como al ocasional.</i></p>			
<p>8. ¿Cuántas PERSONAS REMUNERADAS tiene la organización aproximadamente?</p> <p><i>Por personal remunerado nos referimos al conjunto de personas que realizan para la organización una tarea determinada por la que son remuneradas.</i></p> <p><i>No se incluyen los y las colaboradoras puntuales (debe haber una relación habitual de colaboración) ni tampoco las personas en prácticas o becadas. Tampoco se registra aquí el personal de empleo protegido de los CEE ni en proceso de inserción (EI).</i></p>			

9. Si tuviera que decir a qué COLECTIVO se dirige PRINCIPALMENTE su entidad, ¿cuál diría?

Sólo puede elegir una opción de respuesta, la que más se ajuste a la realidad de su organización

- Personas con problemas de salud mental (enfermedad mental) y sus familias
- Personas con discapacidad y sus familias
- Infancia y adolescencia y sus familias
- Jóvenes
- Mujeres
- Personas mayores
- Personas inmigrantes
- Personas refugiadas y demandantes de asilo
- Personas con problemas de adicción o drogodependientes
- Personas en situación o riesgo de pobreza o marginación o exclusión
- Personas con enfermedades (crónicas, raras...)
- Familias (numerosas, monoparentales, madres y padres separadas/os...)
- Personas pertenecientes a minorías étnicas
- Personas reclusas y ex reclusas
- Personas sin techo/hogar
- Personas en situación de emergencia u urgencia social
- Personas en situación de desempleo
- Mujeres víctimas de violencia contra las mujeres
- Personas que ejercen la prostitución
- Gays, lesbianas, transgénero
- Voluntariado y/o profesionales
- Otras personas y colectivos (especificar) _____

10. Indique el Tipo de ACTIVIDAD que realiza desde su organización.

Señale tantas como sea necesario

- Promoción de derechos, denuncia
- Investigación
- Campañas de información, sensibilización social...
- Asistencia psicosocial...
- Inserción Laboral
- Ayuda a domicilio
- Formación, educación
- Alternativas de residencia
- Atención de día o centro de día
- Ayudas económicas personales
- Alimentación
- Atención sanitaria
- Asesoramiento, orientación (jurídico, laboral...)
- Mediación
- Ocio y tiempo Libre
- Acompañamiento social
- Desarrollo comunitario o local
- Promoción del voluntariado
- Ayudas o subvenciones a instituciones de ámbito social
- Otras actividades (especificar) _____

11. ¿Su organización aplica algún convenio o acuerdo interno sobre condiciones laborales?

- Sí
 No

Si responde sí: **Indique el convenio** *(en caso de estar adscrita a más de uno, marque el que afecte a un mayor número de personas de la plantilla y en la opción otros, escriba el resto...)*

- Convenio Colectivo del Sector de Intervención Social de Bizkaia
 Convenio del Sector de Empresas de Ayuda a Domicilio de Bizkaia
 Convenio de Centros Privados de la Tercera Edad de Bizkaia
 Convenio Colectivo Marco Estatal de Servicio de Atención a las Personas Dependientes
 Convenio Colectivo General de Centros y Servicios de Atención a Personas con Discapacidad
 Convenio Colectivo de los Centros de Enseñanza de Iniciativa Social de la CAPV (Enseñanza Privada)
 Convenio Colectivo de Enseñanza y Formación No Reglada
 Convenio Colectivo de Establecimientos Sanitarios de Hospitalización de Bizkaia (Extraestatutario)
 Convenio de Oficinas y Despachos
 Convenio Propio de Empresa
 Acuerdo Interno
 Otros (Especificar) _____

B: En relación a la actividad preventiva en la organización...

1. ¿Cuál es la modalidad de organización preventiva en su organización?

- Tenemos un Servicio de Prevención Propio *(incluye el SP mancomunado: compartiendo a las y los técnicos de PRL con otras empresas similares o cercanas)*
 Tenemos un Servicio de Prevención Ajeno
 Combinamos ambas modalidades (Mixta)
 Otra modalidad. Especificar _____

2. ¿Cuenta su organización con una EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES y un PLAN DE PREVENCIÓN DE LOS MISMOS?

- Sí, por escrito
 Realizamos algunas acciones relacionadas con ello pero no lo tenemos formalizado por escrito
 No (pasar a pregunta 13)

3. Si su organización cuenta con una evaluación de riesgos laborales... ¿Con qué periodicidad mínima se realiza la revisión de la evaluación de riesgos laborales?

- Anualmente
 Bianualmente
 Trianualmente
 Otras : especificar _____
 Sin ninguna periodicidad preestablecida
 NO PROCEDE, no se realiza evaluación de riesgos laborales

4. Si su organización cuenta con una evaluación de riesgos laborales... **¿Incluye la evaluación de riesgos laborales de su organización un apartado específico en relación con los RIESGOS PSICOSOCIALES?**

- Sí (pasar a pregunta 6)
- No
- NO PROCEDE, no realizamos evaluación de riesgos laborales

5. Si su evaluación NO cuenta con un apartado de riesgos psicosociales... **¿Por qué motivo no se evalúan los riesgos psicosociales en su organización?** (Elija el motivo principal) (después pasar a la pregunta 13)

- Este tipo de riesgos no son muy significativos en nuestra organización, no tienen mucha importancia
- Aunque nos parece importante, no hemos encontrado el momento de abordar este tema
- Es un tema que no sabemos cómo abordar
- Otro motivo ¿Cuál? _____
- NO PROCEDE, sí realizamos evaluación de Riesgos Psicosociales

6. Si su evaluación cuenta con un apartado de riesgos psicosociales... **¿Cuál fue el motivo de comenzar a evaluar los riesgos de tipo psicosocial en su organización?** (Elija el motivo principal)

- A iniciativa del Equipo de Prevención
- A raíz de una denuncia o requerimiento
- Para dar cumplimiento legal
- Otros ¿Cuáles? _____
- NO PROCEDE, no evaluamos los Riesgos Psicosociales de ningún modo

7. Si su evaluación cuenta con un apartado de riesgos psicosociales... **¿De qué modo se están evaluando actualmente los riesgos de tipo psicosocial en su organización?**

- A través de la observación
- Aplicamos cuestionarios, test o similar al personal remunerado y recogemos datos cuantitativos
- Realizamos entrevistas, grupos de trabajo o similar con personal remunerado y recogemos información cualitativa
- Combinamos varias de las opciones anteriores ¿Cuáles? _____
- Utilizamos otros métodos ¿Cuáles? _____
- NO PROCEDE, no evaluamos los Riesgos Psicosociales de ningún modo

8. Si su evaluación cuenta con un apartado de riesgos psicosociales... y sólo si se ha utilizado algún test, cuestionario o similar para evaluar los riesgos psicosociales... **¿Qué herramienta se ha utilizado?** (En caso de haber utilizado más de una especifique la última que ha utilizado)

- Método de Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
- Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales, Identificación de Situaciones de Riesgo del Instituto Navarro de Salud Laboral
- Método de Evaluación de Riesgos Psicosociales CoPsoQ-ISTAS21
- Otro método ¿Cuál? _____
- NO PROCEDE, no hemos utilizado ninguna herramienta cuantitativa para evaluar

9. Si su evaluación cuenta con un apartado de riesgos psicosociales... y sólo si se ha utilizado algún test, cuestionario o similar para evaluar los riesgos psicosociales... **¿Con qué periodicidad se aplica la herramienta?**

- Anualmente
- Bianualmente
- Trianualmente
- Otras : especificar _____
- Sin ninguna periodicidad preestablecida
- NO PROCEDE, no hemos utilizado ninguna herramienta cuantitativa para evaluar

10. Si NO se ha utilizado nunca ningún test, cuestionario o similar ESPECÍFICO para evaluar los riesgos psicosociales... **¿Por qué motivo no se ha utilizado ninguna herramienta cuantitativa para evaluar?** (Elija el motivo principal)

- Conseguimos recoger información suficiente con otros métodos
- Este tipo de método requiere de una inversión de tiempo, dinero, etc. demasiado elevada
- Este tipo de riesgos no son muy significativos en nuestra organización
- Otro motivo ¿Cuál? _____
- NO PROCEDE, no evaluamos los Riesgos Psicosociales de ningún modo

11. Si su evaluación cuenta con un apartado de riesgos psicosociales... **¿Se ha realizado una PLANIFICACIÓN de medidas preventivas en materia de riesgos psicosociales (se han establecido acciones, objetivos, tiempos...)?**

- Sí, se han planificado medidas y acciones preventivas en esta materia, por escrito
- Se han establecido algunas medidas y acciones preventivas en esta materia pero no se han registrado ni formalizado en un plan
- No
- NO PROCEDE, no evaluamos los Riesgos Psicosociales de ningún modo

12. Si su organización ha establecido acciones en este sentido... **¿Se han desarrollado medidas de SEGUIMIENTO Y CONTROL de esas acciones adoptadas?**

- Sí
- No
- NO PROCEDE, no hemos establecido acciones en relación con los riesgos psicosociales

13. **¿Cuenta su organización con algún PROTOCOLO de actuación en relación con estos riesgos (acoso laboral, acoso sexual, violencia, etc.)?**

- Sí ¿Cuáles? _____
- No

14. En caso de que su organización haya puesto en marcha medidas preventivas o acciones en relación con los riesgos psicosociales... **¿Destacaría alguna de ellas cuyo resultado valore positivamente? ¿Podría describir brevemente esa BUENA PRÁCTICA?**

¿Cuál?	¿Con qué motivo/Por qué/Para qué se puso en marcha?	¿Qué consiguió?

15.¿Se mide en su organización el absentismo laboral?

- Sí
 No En caso negativo **¿Por qué?** _____

16. Si en su organización se mide el absentismo laboral... ¿Podría indicar los siguientes datos en relación con el absentismo registrado en su organización en los últimos años?

	Número total de horas trabajadas	Número de horas de ausencia de las y los empleados	Número de accidentes laborales (con o sin baja)	Número de bajas por contingencias comunes	Número de bajas por accidente laboral	Número de bajas por accidente laboral de origen psicológico (estrés, depresión...)
2015						
2014						
2013						

17.En los últimos 12 meses... ¿Se han registrado casos de agresiones o acoso (laboral, sexual, discriminatorio, violencia verbal o física...) hacia alguna persona trabajadora cometidos por parte de personas “externas” a la organización (personas usuarias, clientes, proveedores...)?

Indique el número de casos

18.En los últimos 12 meses... ¿Se han registrado casos de agresiones o acoso (laboral, sexual, discriminatorio, violencia verbal o física...) hacia alguna persona trabajadora cometidos por parte de otras personas de la organización?

Indique el número de casos

19.Valore del 0 al 10 (siendo 0 nada importante y 10 muy importante) en qué medida resultaría IMPORTANTE para su organización trabajar aspectos que favorezcan la PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

20.Puede utilizar este último espacio para indicar las principales PREOCUPACIONES de su organización en relación con este tipo de riesgos y/o apuntar aquellos aspectos sobre los que le parece que sería especialmente INTERESANTE REFLEXIONAR junto con otras entidades del sector:

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**ERAKUNDEETAKO LANEKO ARRISKUEN ARDURADUNEI BIDERATUTAKO ARRISKU
PSIKOSOZIALEN INGURUKO GALDETEGIA**

A: Erakundearekin lotuta...

1. Erakundearen izena: _____

2. EAEko egoitza nagusia edo
ordezkaritza nagusia zer lurralde
Historikotan dago?:

- Araba
 Bizkaia
 Gipuzkoa

**OHARRA: ZUEN ERAKUNDEAK EUSKADIKO HIRUGARREN SEKTORE SOZIALAREN LIBURU
ZURIKO GALDETEGIAN PARTE HARTU BAZUEN, EZ DA BEHARREZKOA GALDERA HAUEI
ERANTZUTEA ETA B BLOKERA JOAN ZAITEZKE.**

3. Figura juridikoa:

- Elkartea
 Fundazioa
 Ekimen sozialeko kooperatiba
 Kongregazio Erlijiosoa
 Beste batzuk. Zehaztu _____

4. Erakundea sortu zen urtea:

5. Zein izan da zuen erakundeko urteko diru-sarreraren gutxi
gorabeherako bolumena 2015ean?

12.000 euro edo gutxiago
12.001 eta 60.000 euro artean
60.001 eta 300.000 euro artean
300.001 eta 1.500.000 euro artean
1.500.000 eurotik gora

6. Zuen erakundea bigarren mailako
sare edo erakunderen bateko kidea al
da?:

- Bai
 Ez

*Erantzuna baiezkoa bada,
zeinetakoa? _____*

	Nº	H	M
<p>7. Zenbat BOLUNTARIO ditu erakundeak gutxi gorabehera?</p> <p><i>Borondatezko pertsonak aipatzen ditugunean, hauek datozkigu gogora: ekarpen ekonomikorik jasotzen ez dutenak, jarduera eskuzabaltasunez egiten dutenak, izaera solidarioarekin, borondatez eta libre, eta diruz ordaindutako zerbitzu profesionalik gabe.</i></p> <p><i>Gogoan izan zuzendaritza-taldea ere sartuta dagoela (zuzendaritza-batzordea edo patronatuko batzordea...). Borondatezko pertsona egonkorak eta aldian behingoak zenbat behar dituzu</i></p>			
<p>8. Zenbat SOLDATAPEKO LANGILE ditu erakundeak gutxi gorabehera?</p> <p><i>Diruz ordaindutako langileak aipatzen ditugunean, erakunderako zeregin jakin bat egiten duten eta horregatik diruz ordaintzen diren pertsonen multzoaz ari gara.</i></p> <p><i>Ez dira aldian behingo laguntzak kontatzen (ohiko laguntza-loturak egon behar du), ez eta praktikan dauden edo bekadunak diren pertsonak ere. Hemen ez daude erregistratuta EEEen eta txertaketa prozesuan (txertatze-entresak) babestutako enpleguko pertsonala.</i></p>			

9. Zure erakundea nagusiki zein TALDERI dagokion esan beharko bazenu, zein aukeratuko zenuke?

Erantzun-aukera bakarra aukera dezakezu. Zure erakundearen errealitatera ondoen egokitzen dena

- Buruko osasun-arazoak dituzten pertsonak (buruko gaixotasuna) eta haien familiartekoak
- Ezgaitasunak dituzten pertsonak eta haien familiartekoak
- Hautzaroa eta nerabezaroa, eta haien familiartekoak
- Gazteak
- Emakumeak
- Adinez nagusiak diren pertsonak
- Etorkinak
- Errefuxiatutako pertsonak eta babeslekua behar dutenak
- Adikzio-arazoak dituzten edo droga-mendekotasuna duten pertsonak
- Txirotasun-, marjinazio- edo bazterkeria-egoeran edo arriskuan dauden pertsonak
- Gaixotasunak dituzten pertsonak (kronikoak, arraroak...)
- Familiak (anitzak, familia bakarrekoak, banandutako amak eta aitak...)
- Gutxiengo etnikoei dagozkien pertsonak
- Preso dauden eta preso egon diren pertsonak
- Etxebizitarik gabeko pertsonak
- Larrialdi edo premia sozialean dauden pertsonak
- Langabezia-egoeran dauden pertsonak
- Emakumeen kontrako indarkeriaren biktimak diren emakumeak
- Prostituzioan aritzen diren pertsonak
- Gayak, lesbianak, trangeneroak
- Borondatezko pertsonak eta profesionalak
- Biztanleria, oro har
- Beste pertsona eta talde batzuk (zehaztu) _____

10. Adierazi arreta ematen diezuen taldeekin zure erakundearen egiten duen JARDUERA edo jarduera motak

Beharrezkoak diren adina erantzun-aukera adieraz ditzakezu

	BAI	EZ
Eskubideen sustapena (banakakoak eta taldekakoak), salaketa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikerketa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informazio-kanpainak, sentsibilizazio soziala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arreta psikosoziala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lan-munduan txertatzea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etxerako laguntza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prestakuntza, hezkuntza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erresidentzien alternatibak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eguneko arreta edo eguneko egoitzaren arreta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laguntza ekonomiko pertsonalak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elikadura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osasun-arreta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aholkularitza, orientazioa (juridikoa, laborala...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bitartekaritza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aisialdia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laguntza soziala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Garapen komunitarioa edo tokikoa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Borondatezko pertsonen sustapena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laguntzak edo diru-laguntzak alor sozialeko erakundeei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beste jarduera batzuk. Zehaztu _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zuen erakundeak laneko baldintzei buruzko barne-hitzarmen edo -akordioaren bat aplikatzen al du?

- Bai
- Ez

Erantzuna baiezkoa bada: **zehaztu hitzarmena** (*batean baino gehiagoan atxikita egonez gero, zehaztu langileen kopuru handiena biltzen duena eta "beste batzuk" atalean, idatzi gainerakoak...*)

- Bizkaiko Esku-hartze Sozialaren Sektoreko hitzarmen kolektiboa
- Bizkaiko Etxez Etxeko Laguntzarako Enpresen Sektoreko hitzarmena
- Bizkaiko Hirugarren Adinekoen Egoitza Pribatuen hitzarmena
- Mendeko Pertsonen Arreta Zerbitzua emateko Estatuko hitzarmen kolektiboa
- Ezgaitasuna duten Pertsonen Arreta eskaintzeko Zentroen eta Zerbitzuen hitzarmen kolektibo orokorra
- EAEko Gizarte Ekimeneko Ikastetxeen hitzarmen kolektiboa (irakaskuntza pribatua)
- Irakaskuntza eta Prestakuntza Ez Arautuko hitzarmen kolektiboa
- Bizkaiko Ospitalizazioko Osasun Establezimenduetako hitzarmen kolektiboa (Estatutuz kanpoko)
- Bulego eta Despatxuen hitzarmena
- Enpresa baitako hitzarmena
- Barne-akordioa
- Beste batzuk (Zehaztu) _____

B: Erakundeko prebentzio-jarduerari dagokionez...

1. Zein da zuen erakundearen prebentzio-antolaketa modalitatea?

<input type="checkbox"/>	Prebentzio Zerbitzu Propioa dugu (<i>erakunde arteko prebentzio-zerbitzua biltzen du: laneko arriskuen prebentzioko teknikariak antzeko beste enpresa batzuekin partekatuta, gertukoak izan ala ez</i>)
<input type="checkbox"/>	Kanpoko Prebentzio Zerbitzua dugu
<input type="checkbox"/>	Bi modalitateak konbinatzen ditugu (Mistoa)
<input type="checkbox"/>	Beste modalitate bat. Zehaztu _____

2. Ba al dituzue zuen erakundearen LANEKO ARRISKUEN EBALUAZIOA eta LANEKO ARRISKUEN PREBENTZIO PLANA?

<input type="checkbox"/>	Bai, idatziz.
<input type="checkbox"/>	Horrekin lotutako ekinga batzuk egiten ditugu, baina ez dugu idatziz formalizatuta.
<input type="checkbox"/>	Ez (13. galderara joan)

3. Zuen erakundearen laneko arriskuen ebaluazioa baldin baduzue... gutxienez zenbat aldiz aztertzen duzue laneko arriskuen ebaluazioa?

<input type="checkbox"/>	Urtean behin
<input type="checkbox"/>	Bi urtean behin
<input type="checkbox"/>	Hiru urtean behin
<input type="checkbox"/>	Beste batzuk. Zehaztu _____
<input type="checkbox"/>	Aurrez ezarritako aldizkakotasunik gabe
<input type="checkbox"/>	EZ DAGOKIO, ez da laneko arriskuen ebaluaziorik egiten

4. Zuen erakundearen laneko arriskuen ebaluazioa baldin baduzue... erakundeko laneko arriskuen ebaluazioak biltzen al du ARRISKU PSIKOSOZIALEI lotutako atal espezifikorik?

<input type="checkbox"/>	Bai (6. galderara joan)
<input type="checkbox"/>	Ez
<input type="checkbox"/>	EZ DAGOKIO, ez da laneko arriskuen ebaluaziorik egiten

5. Zuen erakundearen arrisku psikosozialen atalik EZ baduzue... **Zergatik ez dira ebaluatzen arrisku psikosozialak zuen erakundearen?** (Aukeratu arrazoi nagusia) (gero pasatu 13. galderara)

Arrisku mota horiek ez dira oso adierazgarriak gure erakundearen; ez dute garrantzi handirik
Garrantzitsua iruditzen zaigun arren, ez dugu gaia lantzeko unerik aurkitu
Ez dakigu gaia nola landu
Beste arrazoi bat. Zein? _____
EZ DAGOKIO, egiten dugu Arrisku Psikosozialen ebaluazioa

6. Ebaluazioak arrisku psikosozialen atala baldin badu... **Zein izan zen zuen erakundearen arrisku psikosozialak ebaluatzen hasteko arrazoa?** (Aukeratu arrazoi nagusia)

Prebentzio Taldearen ekimenez
Salaketa edo eskakizun baten harira
Legea betetzeko
Beste batzuk, zein? _____
EZ DAGOKIO, ez ditugu Arrisku Psikosozialak inola ere ebaluatzen

7. Ebaluazioak arrisku psikosozialen atala baldin badu... **Nola ari zarete ebaluatzen orain arrisku psikosozialak zuen erakundearen?**

Behaketa bidez
Galdetegiak, testak edo antzekoak aplikatzen ditugu soldatapeko langileei eta datu kuantitatiboak jasotzen ditugu
Elkarrizketak, lantaldeak edo antzekoak egiten ditugu soldatapeko langileekin eta informazio kualitatiboa jasotzen dugu
Aurreko aukerak konbinatzen ditugu. Zein? _____
Beste metodo batzuk erabiltzen ditugu. Zein? _____
EZ DAGOKIO, ez ditugu Arrisku Psikosozialak inola ere ebaluatzen

8. Zuen ebaluazioak arrisku psikosozialen atala baldin badu... eta test, galdetegi edo antzekoren bat erabili baldin bada arrisku psikosozialak ebaluatzeko... **Zer tresna erabili da?** (Bat baino gehiago erabili izanez gero, zehaztu erabilitako azkena)

Laneko Segurtasun eta Higienearen Institutu Nazionalaren FPSICO Faktore Psikosozialen Ebaluaziorako metodoa
Arrisku Psikosozialen Ebaluaziorako galdetegia, Laneko Osasunaren Nafarroako Institutuaren Arrisku Egoeren Identifikazioa
Arrisku psikosozialen ebaluaziorako metodoa CoPsoQ-ISTAS21
Beste metodoren bat. Zein? _____
EZ DAGOKIO, ez dugu ebaluatzeko tresna kuantitatiborik erabili

9. Zuen ebaluazioak arrisku psikosozialen atala baldin badu... eta test, galdetegi edo antzekoren bat erabili baldin bada arrisku psikosozialak ebaluatzeko... **Zer aldizkakotasunez aplikatzen da tresna?**

Urtean behin
Bi urtean behin
Hiru urtean behin
Beste batzuk. Zehaztu _____
Aurrez ezarritako aldizkakotasunik gabe
EZ DAGOKIO, ez dugu ebaluatzeko tresna kuantitatiborik erabili

10. Arrisku psikosozialak ebaluatzeko test, galdetegi edo antzeko ESPEZIFIKORIK sekula erabili EZ bada... **Zergatik ez da ebaluatzeko tresna kuantitatiborik erabili?** (Aukeratu arrazoi nagusia)

Nahikoa informazio lortzen dugu beste metodo batzuekin
Metodo mota horiek denbora, diru eta abarren inbertsio handiegia eskatzen dute
Arrisku mota horiek ez dira oso adierazgarriak gure erakundearen
Beste arrazoi bat. Zein? _____
EZ DAGOKIO, ez ditugu Arrisku Psikosozialak inola ere ebaluatzen

11. Ebaluazioak arrisku psikosozialen atala baldin badu... **Arrisku psikosozialen arloan prebentzio-neurrien PLANGINTZA egin al da (ekintzak, helburuak, denborak ezarri dira)?**

<input type="checkbox"/>	Bai, arlo horretan prebentzio-ekintzak eta -neurriak planifikatu dira, idatziz
<input type="checkbox"/>	Arlo horretan prebentzio-ekintza eta -neurri batzuk ezarri dira, baina ez dira erregistratu edo plan batean formalizatu.
<input type="checkbox"/>	Ez
<input type="checkbox"/>	EZ DAGOKIO, ez ditugu Arrisku Psikosozialak inola ere ebaluatzen

12. Erakundeak arlo horretan ekintzak ezarri baditu... **Hartutako neurri horiei JARRAIPENA ETA KONTROLA egiteko neurriak garatu dira?**

<input type="checkbox"/>	Bai
<input type="checkbox"/>	Ez
<input type="checkbox"/>	EZ DAGOKIO, ez dugu arrisku psikosozialei lotutako ekintzarik ezarri

13. Ba al du zuen erakundeak arrisku horiekin (laneko jazarpena, sexu-jazarpena, indarkeria eta abar) lotuta ekintzarako **PROTOKOLOREN** bat?

<input type="checkbox"/>	Bai. Zein? _____
<input type="checkbox"/>	Ez

14. Erakundeak arrisku psikosozialekin lotutako prebentzio-neurriak edo -ekintzak martxan jarri baditu... **Emaitza positiboa izan duen baten bat nabarmenduko zenuke? JARDUNBIDE EGOKI hori labur deskribatuko zenuke?**

Zeinetan?	Zergatik/Zertarako jarri zen martxan?	Zer lortu zen?

15. Laneko absentismoa neurtzen al da erakundeetan?

<input type="checkbox"/>	Bai
<input type="checkbox"/>	Ez Erantzuna ezezkoa bada, zergatik? _____

16. Erakundeetan laneko absentismoa neurtzen bada... **Azken urteetan zuen erakundeetan erregistratutako absentismoaren inguruko datu hauek adieraz ditzakezu?**

	Lan egindako orduak, guztira	Langileak faltatu diren ordu kopurua	Laneko istripu kopurua (bajarekin edo gabe)	Kontingentzia komunengatiko baja kopurua	Laneko istripuagatiko baja kopurua	Jatorri psikologikoko laneko istripuengatiko baja kopurua (estresa, depresioa...)
2015						
2014						
2013						

17. Azken 12 hilabeteetan... langileren baten aurka eraso- edo jazarpen-kasurik (lanekoa, sexuala, bereizkeria, ahozko indarkeria edo indarkeria fisikoa...) izan al da erakundetik kanpoko pertsonen aldetik (erabiltzaileak, bezeroak, hornitzaileak...)?

	Adierazi kasu kopurua
--	-----------------------

18. Azken 12 hilabeteetan... langileren baten aurka eraso- edo jazarpen-kasurik (lanekoa, sexuala, bereizkeria, ahozko indarkeria edo indarkeria fisikoa...) izan al da erakundeko beste pertsona batzuen aldetik (erabiltzaileak, bezeroak, hornitzaileak...)?

	Adierazi kasu kopurua
--	-----------------------

19. Baloratu 0tik 10era (0 batere garrantzitsua ez eta 10 oso garrantzitsua izanik) zer neurritan izango litzatekeen GARRANTZITSUA zuen erakundearentzat ARRISKU PSIKOSOZIALEN PREBENTZIOA hobetuko duten alderdiak lantzea:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

20. Azken eremu hau erabil dezakezue arrisku mota honi lotuta erakundeak dituen KEZKA nagusiak adierazteko eta/edo sektoreko beste erakunde batzuekin batera GOGOETA EGITEA INTERESGARRIA litzatekeen gaiak aipatzeko:

ESKERRIK ASKO ZUEN LAGUNTZARENGATIK

Cuestionario de riesgos psicosociales dirigido a personal remunerado

El Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia ha puesto en marcha una nueva investigación con la que realizar un **diagnóstico de la situación en relación con la incidencia de los riesgos psicosociales en las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social de Euskadi**. A través de este diagnóstico se pretende contribuir a avanzar en el ámbito de la prevención de los riesgos psicosociales en un sector que se ve especialmente afectado por ellos y donde, sin embargo, su estudio está insuficientemente desarrollado.

Tu entidad se ha mostrado interesada en participar en esta investigación. Por ello, te animamos a contestar este cuestionario que **no te llevará más de 15 minutos**. Para facilitar tu participación, hemos diseñado esta encuesta on-line que permite interrumpir su cumplimentación y retomarla más adelante allá donde la hubieras dejado. Si deseas no contestar a alguna pregunta simplemente basta con dejarla en blanco, sin pulsar ninguna respuesta.

A fin de respetar los protocolos que garantizan la fiabilidad del método se opta por utilizar la versión del **cuestionario más actual** validada en 2014 en **Castellano** (COPSOQ-Istas 21), ya que la validación no se hace extensiva a su traducción al Euskera.

La encuesta on-line estará disponible hasta el **30 de junio de 2016**.

La información que se recoja será tratada de forma **confidencial**, con arreglo a la *ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal* y se garantizará en todo momento el **anonimato** de las respuestas, dado que los resultados se analizarán en su conjunto y serán tratados con la única finalidad de realizar este estudio.

Una vez finalice la investigación el informe estará disponible en la página web del Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia www.3sbizkaia.org. Hasta entonces puedes consultar nuestras últimas investigaciones en esta misma página web.

CUESTIONARIO⁵³

0. ¿En qué entidad del Tercer Sector de Acción Social trabajas de forma remunerada? (* obligatoria y a elegir de un desplegable)

0.b. ¿La sede o delegación de la organización en la que trabajas en qué Territorio Histórico está?

- 1 Araba
- 2 Bizkaia
- 3 Gipuzkoa

1. Eres:

- 1 Mujer
- 2 Hombre

2. ¿Qué edad tienes?

- 1 Menos de 31 años
- 2 Entre 31 y 45 años
- 3 Más de 45 años

3. Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad (indica solo uno, si trabajas en varios departamentos o secciones señala aquel al que dedicas mayor parte de jornada).

- a) departamento/sección
- b) centro

⁵³ Se incluyen en azul aquellas preguntas complementarias al cuestionario COPSOQ-Istas 21.

4. Indica el puesto de trabajo que ocupas actualmente: (Si crees que responder a esta pregunta compromete el anonimato de tus respuestas puedes dejarla en blanco. Si la contestas, recuerda que solo puedes indicar un puesto de trabajo, si trabajas en varios puestos indica aquel al que dedicas mayor parte de jornada).

4b. Las tareas que realizas en el trabajo se orientan mayoritariamente a...

- 1 La administración y gestión (mayoritariamente realizo tareas vinculadas con la gestión, el soporte o el apoyo técnico, etc., es decir, realizo tareas que no implican la intervención directa con colectivos)
- 2 La Intervención o atención directa a personas usuarias (mi trabajo se relaciona mayoritariamente con la atención directa, la intervención con personas o colectivos)
- 3 Servicios y actividades auxiliares (mayoritariamente realizo tareas auxiliares o de servicios anexos a la actividad principal)

5. ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- 1 Generalmente no
- 2 Sí, generalmente de nivel superior
- 3 Sí, generalmente de nivel inferior
- 4 Sí, generalmente de mismo nivel
- 5 Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- 6 No lo sé

6. En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

7. ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- 1 Sí
- 2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- 3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial).
- 4 No lo sé

8. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la organización?

- 1 Menos de 30 días
- 2 Entre 1 mes y hasta 6 meses
- 3 Más de 6 meses y hasta 2 años
- 4 Más de 2 años y hasta 5 años
- 5 Más de 5 años y hasta de 10 años
- 6 Más de 10 años

9. ¿Qué tipo de relación laboral tienes?

- 1 Soy fijo o fija (tengo un contrato indefinido,...)
- 2 Soy fijo o fija discontinua
- 3 Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)
- 4 Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)
- 5 Soy un/una trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)
- 6 Soy becario/a
- 7 Otras situaciones. Especifique cuál: _____

10. Desde que entraste en la organización, ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- 1 No
- 2 Sí, una vez
- 3 Sí, dos veces
- 4 Sí, tres o más veces

11. Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un sábado al mes
- 4 Dos sábados
- 5 Tres o más sábados al mes

12. Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un domingo al mes
- 4 Dos domingos
- 5 Tres o más domingos al mes

13. ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- 1 Jornada partida (mañana y tarde)
- 2 Turno fijo de mañana
- 3 Turno fijo de tarde
- 4 Turno fijo de noche
- 5 Turnos rotatorios excepto el de noche
- 6 Turnos rotatorios con el de noche
- 7 Otros. Especificar: _____

14. ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

- 1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- 2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- 3 Tengo hasta 30 minutos de margen
- 4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- 5 Tengo más de una hora de margen

15. Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

I. ¿Pueden las personas trabajadoras elegir sus días de vacaciones?

- 1 No, la organización cierra por vacaciones en periodos fijos
- 2 No, la organización distribuye periodos vacacionales
- 3 Sí, la organización concede o no a demanda de la persona trabajadora
- 4 Sí, las personas trabajadoras se organizan entre ellas, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad

16. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- 1 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- 2 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- 3 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- 4 Sólo hago tareas muy puntuales
- 5 No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

17. ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

18. Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana?

- 1 30 horas o menos
- 2 De 31 a 35 horas
- 3 De 36 a 40 horas
- 4 De 41 a 45 horas
- 5 Más de 45 horas

19. Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- 1 Ninguno
- 2 Algún día excepcionalmente
- 3 De 1 a 5 días al mes
- 4 De 6 a 10 días al mes
- 5 11 o más días al mes

20. Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) en tu departamento o sección faltan personas					
b) la planificación es realista					
c) la tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente					

21. ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

22. Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 1 300 euros o menos
- 2 Entre 301 y 450 euros
- 3 Entre 451 y 600 euros
- 4 Entre 601 y 750 euros
- 5 Entre 751 y 900 euros
- 6 Entre 901 y 1.200 euros
- 7 Entre 1.201 y 1.500 euros
- 8 Entre 1.501 y 1.800 euros
- 9 Entre 1.801 y 2.100 euros
- 10 Entre 2.101 y 2.400 euros
- 11 Entre 2.401 y 2.700 euros
- 12 Entre 2.701 y 3.000 euros
- 13 Más de 3.000 euros

23. Tu salario es:

- 1 Fijo
- 2 Una parte fija y otra variable.
- 3 Todo variable (a destajo, a comisión,...)

24. Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia....	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) tienes que trabajar muy rápido?					
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?					
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?					
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?					
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?					
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tenga ganas de ello?					
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?					
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?					
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?					
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?					
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?					
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la organización y en casa a la vez?					
m) sientes que el trabajo en la organización te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?					
n) sientes que el trabajo en la organización te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?					
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la organización?					
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?					
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?					
ll) en tu centro, área, departamento... se producen conflictos con personas usuarias o personas externas, ajenas a la organización?					

25. Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

¿En qué medida...	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?					
b) tus tareas tienen sentido?					
c) las tareas que haces te parecen importantes?					
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?					
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?					
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?					
g) te sientes comprometido/a con tu profesión?					
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?					
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?					
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?					
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?					
m) el ritmo de trabajo es alto?					
III) tu trabajo tiene trascendencia, contribuye a mejorar la calidad de vida de otras personas y la transformación social?					

26. Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) en tu organización se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?					
b) tu trabajo tiene objetivos claros?					
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?					
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?					
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?					
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?					
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?					

h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?					
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?					
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?					

27. Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia....	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros y compañeras en la realización de tu trabajo?					
b) tus compañeros y compañeras están dispuestas a escuchar tus problemas de trabajo?					
c) tus compañeros y compañeras hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?					
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros y compañeras de trabajo?					
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?					
f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?					
g) tu jefe inmediato está dispuesto o dispuesta a escuchar tus problemas del trabajo?					
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe/a inmediato/a en la realización de tu trabajo?					
i) tu jefe/a inmediato/a habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?					

28. Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Estas preocupado/a por...	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?					
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?					
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?					
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?					
e) si te varían el salario (que no lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie...)?					
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo?					

29. Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo es valorado por la dirección?					
b) la dirección te respeta en tu trabajo?					
c) recibes un trato justo en tu trabajo?					
IV) tu trabajo es reconocido y apreciado por las personas usuarias, destinatarias de la acción...?					
d) confía la dirección en que las personas trabajadoras hacen un buen trabajo?					
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?					
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?					
g) se reconoce a uno o una por el trabajo bien hecho?					
h) la dirección considera con la misma seriedad la propuestas procedentes de todas las personas trabajadoras?					
i) las personas trabajadoras pueden expresar sus opiniones y emociones?					
V) la dirección de la organización fomenta la participación?					
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?					
VI) te sientes discriminado o discriminada en tu entorno laboral (por razones de sexo, edad, raza, religión, categoría, formación...)?					
k) tu actual jefe/a inmediato/a se asegura de que cada uno de las personas trabajadoras tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?					
l) tu actual jefe/a inmediato/a planifica bien el trabajo?					
m) tu actual jefe/a inmediato/a distribuye bien el trabajo?					
n) tu actual jefe/a inmediato/a resuelve bien los conflictos?					
X. Has perdido el entusiasmo por tu trabajo					
XI. Te sientes orgulloso u orgullosa de trabajar en esta organización					
XII. Te gustaría cambiar de trabajo					

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

30. En general ¿dirías que tu salud es?

- 1 Excelente
- 2 Muy buena
- 3 Buena
- 4 Regular
- 5 Mala

VII. En los últimos 12 meses, has sufrido alguna agresión o situación de acoso (laboral, sexual, discriminatorio, violencia verbal o física...) por parte de otras personas de la organización (otras personas trabajadoras...)?

- 1 Si
- 2 No

VIII. En los últimos 12 meses, has sufrido alguna agresión o situación de acoso (laboral, sexual, discriminatorio, violencia verbal o física...) por parte de otras personas "externas" a la organización (personas usuarias, proveedores...)?

- 1 Si
- 2 No

IX. En los últimos 12 meses, ¿cuántas bajas por enfermedad común o laboral has cogido?

- a) Número de bajas por enfermedad común ___
- b) Número de bajas por enfermedad laboral ___

31. Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas

Durante las últimas cuatro semanas, ¿con qué frecuencia....	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) te has sentido agotado o agotada?					
b) te has sentido físicamente agotado o agotada?					
c) has estado emocionalmente agotado o agotada?					
d) has estado emocionalmente cansado o cansada?					
e) has tenido problemas para relajarte?					
f) has estado irritable?					
g) has estado tenso o tensa?					
h) has estado estresado o estresada?					

32. Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

Durante las últimas cuatro semanas, ¿con qué frecuencia....	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso o nerviosa?					
b) te has sentido tan bajo o baja de moral que nada podía animarte?					
c) te has sentido calmado o calmada y tranquilo o tranquila?					
d) te has sentido desanimado o desanimada y triste?					
e) te has sentido feliz?					

¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige una sola respuesta

- 1 Muy satisfecho o satisfecha
- 2 Satisfecho o satisfecha
- 3 Insatisfecho o insatisfecha
- 4 Muy insatisfecho o insatisfecha

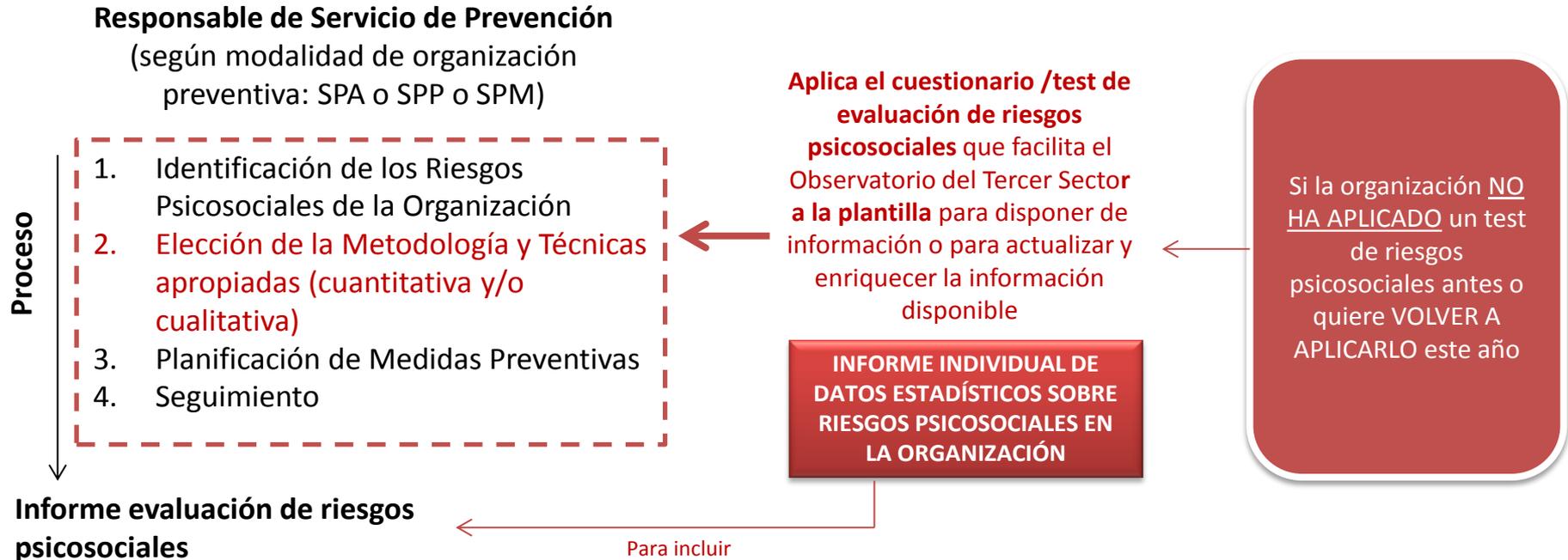
¡MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

7.5. APUNTES SOBRE LA APLICACIÓN DEL ISTAS21 EN EL MARCO DE ESTE ESTUDIO

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL EN EUSKADI

Aplicación de ISTAS 21 en el marco de este estudio

¿En qué punto conecta este estudio con la Evaluación de Riesgos de cada organización?



Para recoger información el Observatorio propone aplicar la herramienta:

CoPsoQ-ISTAS 21 (versión 2.) extensión media

Más información sobre el método en:

http://www.copsoq.istas21.net/index.asp?ra_id=47

[http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)

Cada organización (Responsable de Riesgos Laborales) podrá optar por seguir o no el proceso completo según el manual del modelo...

Desde el Observatorio, no acompañaremos procesos individuales pero si

APORTAREMOS*:

Proceso de intervención del método CoPsoQ-istas21

Acordar la utilización del método	Presentar método, firmar acuerdo para su implementación, formar un grupo de trabajo...
Preparar y realizar el trabajo de campo	Adaptar cuestionario, diseñar distribución, respuesta y recogida de cuestionario y sensibilización de la plantilla, poner en marcha el trabajo de campo...
Interpretar los resultados y acordar medidas preventivas	Informatizar los datos y generar un informe preliminar, concretar la exposición, su origen y las medidas preventivas, informar a la plantilla...
Implementar las medidas preventivas	Planificar las medidas preventivas, seguir su implementación, evaluar las medidas preventivas, informar a la plantilla...

1*Aplicación on-line para facilitar que la plantilla rellene el cuestionario

2*Informatización de datos (creación de bbdd para cada organización).

3*Explotación estadística de datos básicos de la organización: frecuencias, índices...

Para recoger información el Observatorio propone aplicar la herramienta:

CoPsoQ-ISTAS 21 (versión 2.) extensión media

Más información sobre el método en:

http://www.copsoq.istas21.net/index.asp?ra_id=47

[http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)

Condiciones de utilización del CoPsoQ-istas 21:

1. **Finalidad preventiva:** el objetivo es prevenir en origen, eliminar o disminuir riesgos psicosociales y avanzar en una organización del trabajo más saludable.
2. **Participación:** es importante crear un grupo de trabajo participado por representantes de la dirección y de las y los trabajadores para acompañar las distintas fases e interpretar los datos. Por otro lado, el cuestionario es individual y voluntario y se dirige a la totalidad de la plantilla.
3. **Anonimato y confidencialidad:** la participación de las y los trabajadores a través del cuestionario ha de ser anónima y garantizarse la confidencialidad de los datos.
4. **No modificación:** el cuestionario no puede modificarse para garantizar la fiabilidad de los resultados.
5. **Acuerdo de implementación:** es importante el acuerdo sobre la utilización del método entre representantes de trabajadores y la dirección de la empresa.

Proceso de intervención del método CoPsoQ-istas21

Acordar la utilización del método	Presentar método, firmar acuerdo para su implementación , formar un grupo de trabajo...
Preparar y realizar el trabajo de campo	Adaptar cuestionario, diseñar distribución, respuesta y recogida de cuestionario y sensibilización de la plantilla, poner en marcha el trabajo de campo...
Interpretar los resultados y acordar medidas preventivas	Informatizar los datos y generar un informe preliminar, concretar la exposición, su origen y las medidas preventivas, informar a la plantilla...
Implementar las medidas preventivas	Planificar las medidas preventivas, seguir su implementación, evaluar las medidas preventivas, informar a la plantilla...

Otras consideraciones:

A fin de respetar los protocolos que garantizan la fiabilidad del método se opta por utilizar la versión del **cuestionario más actual** validada en 2014 en **Castellano** (COPSOQ-Istas 21), ya que la validación no se hace extensiva a su traducción al Euskera.

La parte del cuestionario relativa a identificar el **departamento** o área de trabajo y el **puesto** de trabajo pueden ser adaptadas a la realidad de cada organización. En un primer momento el cuestionario permitirá recoger la información de forma abierta y posteriormente se **pactará** con cada organización la **clasificación** más oportuna para que pueda ser tomada en consideración en el análisis de datos (cuando la muestra sea suficiente).

Existen 2 versiones del cuestionario Istas 21, la corta (en principio prevista para organizaciones con menos de 25 personas remuneradas) y la versión media (para organizaciones de mayor tamaño). Sin embargo, en el marco de esta investigación el Observatorio propone que todas las organizaciones apliquen la **versión media** a fin de poder recoger información lo más rica posible para la investigación.

La explotación estadística de datos básicos ofrecerá a cada organización **información significativa** con la que poder alimentar su evaluación de Riesgos Psicosociales e identificar áreas sobre las que trabajar.

Además, el Diagnóstico de sector que realizará el Observatorio permitirá ofrecer a las organizaciones **referencias comparativas** interesantes.

No obstante, el Modelo Istas21 cuenta con una aplicación informática gratuita **para el análisis de datos**. En caso de que una organización desee completar la explotación estadística de datos básicos que le facilitará el Observatorio, podrá **importar a dicha aplicación la BBDD que le facilitamos** (evitando tener que grabar los datos de cada cuestionario).

7.6. APUNTES SOBRE LA INTERPRETACIÓN DE DATOS

A) Para calcular los valores sintéticos de las 20 dimensiones de riesgo psicosocial.

Siguiendo la propuesta metodológica de ISTAS-21 cada participante (a partir del sumatorio de sus respuestas a un grupo de preguntas) ha obtenido una puntuación x en cada una de las 20 dimensiones o tipos de exposición psicosocial estudiadas, la cual se sitúa en uno de los tres niveles de exposición pre-definidos (para más detalle ver siguiente punto):

- la situación más favorable para la salud (que se representa a través del color verde),
- la situación intermedia (amarillo)
- y la situación más desfavorable para la salud (rojo).

Tras el recuento de las situaciones observadas, se calcula el porcentaje de personal remunerado que se sitúa en cada uno de los tres niveles de exposición para cada una de las dimensiones.

¡Atención! Para el cálculo de las puntuaciones de exposición a una dimensión solo se tienen en cuenta las personas que responden a todas las preguntas asociadas a dicha dimensión.

¡Atención! Los resultados de exposición a una dimensión se calculan en base a lo que cada una de las personas ha contestado al conjunto de preguntas que forman dicha dimensión (esto es, cada persona obtiene una puntuación de exposición para cada dimensión y todas las puntuaciones se recuentan posteriormente para conocer la exposición del grupo). Esto significa que la exposición a una dimensión no se calcula teniendo en cuenta el sumatorio ni el promedio de respuestas directas a cada una de las preguntas de la dimensión.

B) Para pre-definir los niveles de exposición de riesgo psicosocial.

Como acabamos de señalar, el método ISTAS-21 propone una escala para cada una de las 20 dimensiones estudiadas con tres niveles de exposición (situación más favorable para la salud, situación intermedia y situación más desfavorable).

Estos niveles de exposición (o los intervalos de puntuación de la escala de cada dimensión) se definen a partir de unos puntos de corte obtenidos mediante los valores coincidentes con el primer, segundo y tercer tercil de las puntuaciones de una muestra representativa de la población ocupada española (puntuaciones que distribuyen la población de referencia para el diseño y validación de la herramienta en tres partes de igual número de individuos/puntuaciones). Pueden verse estos puntos de corte (intervalos de puntuación) en la tabla que se muestra a continuación.

¡Atención! Los puntos de corte varían de una dimensión a otra, de modo que en algunos casos la puntuación que se requiere para situarse en un nivel “favorable” es mayor que en otros.

Intervalos de la puntuación de cada dimensión			
	Verde	Amarillo	Rojo
1.- Exigencias cuantitativas	0 - 12,50	18,75 - 31,25	37,50 - 100
2.- Ritmo de trabajo	0 - 25	41,67 - 33,33	50,0 - 100
3.- Exigencias emocionales	0 - 18,75	25 - 37,5	43,75- 100
4.- Exigencias de esconder emociones	0 - 43,75	50,00 - 62,50	68,75 - 100
5.- Doble presencia	0 - 12,50	18,75 - 37,50	43,75 - 100
6.- Influencia	100 - 68,75	62,50 - 43,75	37,50 - 0
7.- Posibilidades de desarrollo	100 - 75,00	68,75 - 50,00	43,75 - 0
8.- Sentido del trabajo	100 - 83,33	75 - 66,67	58,33 - 0
9.- Claridad de rol	100 - 93,75	87,50 - 75,00	68,75 - 0
10.- Conflicto de rol	0 - 18,75	25,00 - 37,50	43,75 - 100
11.- Apoyo social de compañeros y compañeras	100 - 75,00	66,67 - 58,33	50,00 - 0
12.- Sentimiento de grupo	100 - 83,33	75,00 - 66,67	58,33 - 0
13.- Apoyo social de superiores	100 - 83,33	75,00 - 58,33	50 - 0
14.- Calidad de liderazgo	100 - 81,25	75,00 - 56,25	50,00 - 0
15.- Previsibilidad	100 - 87,50	75 - 62,50	50,00 - 0
16.- Reconocimiento	100 - 41,67	25,00 - 33,33	16,67 - 0
17.- Inseguridad sobre el empleo	0 - 37,5	62,50 - 50,00	75,00 - 100
18.- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	0 - 12,50	18,75 - 37,50	43,75 - 100
19.- Confianza vertical	100 - 41,67	25,00 - 33,33	16,67 - 0
20.- Justicia	100 - 50,00	31,25 - 43,75	25,00 - 0

¡Atención! Lo que se observa en las respuestas a los ítems de una dimensión puede no coincidir con el resumen que ofrece el indicador sintético de dicha dimensión. Una persona puede estar compensando una puntuación “baja” en un ítem con una puntuación “alta” en otros ítems.

¡Atención! En la medida en que para calcular los puntos de corte que definen los niveles de exposición se toman siempre como referencia los resultados obtenidos en un estudio de la población asalariada española, las puntuaciones calculadas en cada caso no sólo permiten conocer los niveles de exposición que se dan en la entidad concreta o sector objeto de estudio, sino que conllevan implícitamente una comparativa de sus resultados con los niveles de exposición que caracterizan a la población ocupada española (muestra de referencia).

Esto significa, además, que el análisis de datos está estandarizado y que los valores de referencia que se ofrecen (basados en los resultados de la muestra de referencia) representan objetivos de exposición considerados como “razonablemente” asumibles por las entidades.

C) Para calcular los valores sintéticos de las dimensiones relativas a la salud, bienestar y satisfacción.

Siguiendo la propuesta metodológica de ISTAS-21, los datos sintéticos de las dimensiones salud mental, burnout y estrés se calculan con las puntuaciones que resultan del sumatorio de respuestas de cada participante a las preguntas asociadas a cada una de ellas.

Estas puntuaciones se han clasificado en tres niveles (la situación más favorable que se representa a través del color verde, la situación intermedia en amarillo y la situación más desfavorable en rojo) cuyos intervalos de puntuación se han definido utilizando como puntos de corte los valores coincidentes con el primer, segundo y tercer tercil de las puntuaciones del conjunto de organizaciones del sector.

A continuación se recuenta el porcentaje de personal remunerado del sector que se sitúa en cada uno de los niveles. Tras el recuento, se calcula el porcentaje de personal remunerado que se sitúa en cada uno de los tres niveles para cada una de las dimensiones.

D) Para pre-definir los niveles de puntuación de las dimensiones de salud, bienestar y satisfacción.

Los intervalos de puntuación de cada uno de los tres niveles se definen en cada caso utilizando como puntos de corte los valores coincidentes con el primer, segundo y tercer tercil de las puntuaciones del conjunto de organizaciones objeto de estudio.

¡Atención! Este cálculo, a diferencia del utilizado para pre-definir los niveles de exposición a riesgos psicosociales, NO toma como referencia los resultados de la población de referencia para el diseño y validación de la herramienta (muestra representativa de la población ocupada española).

7.7. OTROS DATOS DE EXPOSICIÓN A RIESGOS PSICOSOCIALES EN ENTIDADES DEL SECTOR DESAGREGADOS POR ÁMBITO

Como se ha dicho, los datos de algunas de las desagregaciones por ámbito de intervención adolecen de ciertos sesgos. A continuación se exponen, por separado, las tablas específicas de los tres ámbitos que se han agrupado bajo el epígrafe “entidades de intervención social” y algunos comentarios descriptivos sobre los resultados, que en todo caso deben ser tomados con mucha cautela.

En el **ámbito de la exclusión** sí se reproduce el ranking general de dimensiones ya comentado.

Un análisis específico revela que el personal de las organizaciones de este ámbito presenta un porcentaje de personal en situación desfavorable ante exigencias emocionales por encima de la media (88,1% frente a 82,7%).

Por otro lado, también es más acentuado el peso de quienes están expuestos y expuestas a una situación especialmente favorable en relación con la confianza vertical (93,8% frente a la media del 89,4%); con el reconocimiento (90,4% frente a 86,8% de media); con el apoyo social de superiores (44,5% frente a 33,7% de media); con el sentimiento de grupo (47,1% frente a 42,7% de media); con el apoyo de compañeros y compañeras (57,4% frente a 47% de media); con la influencia (47,6% frente a 42,8% de media); y con la posibilidad de desarrollo (73,5% frente a 67,4% de media).

El peso del personal en situación desfavorable en la dimensión doble presencia es también menor que la media (31,7% frente a 41,2% de media) y lo mismo sucede en la dimensión calidad de liderazgo (26,7% en situación desfavorable frente a 32,7% de media) y especialmente en la dimensión exigencias de esconder emociones (26% en desfavorable frente a 39,5% de media).

En el **ámbito de la desprotección** cabe señalar que en general, los niveles de personal expuesto a situaciones desfavorables son menores que en otros ámbitos. Nuevamente, un análisis de las diferencias con otros ámbitos pone de manifiesto que:

- Entre las tres dimensiones más preocupantes se encuentra la relativa a la doble presencia (junto a exigencias emocionales y ritmo de trabajo), si bien el porcentaje de personas expuestas a situación desfavorable en esta dimensión (39,4%) es menor que la media general (41,2%).
- Las tres dimensiones que menos preocupan en este ámbito son la confianza vertical, el reconocimiento y la justicia (esta dimensión ocupa el tercer puesto en el ranking de dimensiones que menos preocupan, lo que no coincide con el ranking general donde esta posición la ocupa el sentido del trabajo), seguidas de cerca por la posibilidad de desarrollo y el sentido del trabajo.
- También es menor la exposición a exigencias cuantitativas (50,3% en situación desfavorable en el sector y 33,8% en este ámbito); claridad del rol (27% desfavorable frente a 35,3% de media); conflicto de rol (32,8% frente a 40,5%); exigencias de esconder emociones (19,4% frente a 39,5% de media); apoyo social de superiores (15,4% frente a 27,6%); previsibilidad (15,2% frente a 34,3% de media); calidad de liderazgo (11,1% frente

a 32,7%); apoyo social de compañeros y compañeras (10,8% frente a 24,2% de media); y sentimiento de grupo (8,1% frente a 21,2%).

Por último, el análisis de los datos del personal remunerado de organizaciones cuya actividad se corresponde con **varios ámbitos de los anteriores** permite observar que en el ranking de las tres dimensiones más preocupantes se cuela la relativa a calidad de liderazgo (junto con ritmo de trabajo y exigencias emocionales). El 56,9% de este personal está expuesto a la situación más desfavorable en relación con la calidad del liderazgo mientras que en el sector la media ronda el 32,7%.

Entre las tres dimensiones con mejores puntuaciones se encuentran el reconocimiento y la confianza vertical (coincidentes con las del ranking general del sector) pero se incluye también la posibilidad de desarrollo⁵⁴.

Algunas de las diferencias más reseñables guardan relación con las dimensiones de exigencias de esconder emociones (en este ámbito solo el 27,4% está expuesta a la situación más desfavorable mientras que la media ronda el 39,5%); el sentimiento de grupo (solo el 27% se sitúa en la situación más favorable mientras que la media ronda el 42,7%); el apoyo social de superiores (21,2% en situación favorable frente a 33,7% de media); justicia (32,8% en situación desfavorable frente a 15,4% de media); apoyo de compañeros y compañeras (el 34,8% está en situación desfavorable frente a 24,2%); previsibilidad (14,9% está en situación favorable frente a 24,7% de media); conflicto de rol (el 18,2% está en situación favorable frente a 24,3% de media); y claridad de rol (el 10,4% está en situación favorable frente a 22,5% de media).

	EXCLUSIÓN		
	Más favorable	Situación Intermedia	Más desfavorable
2.- Ritmo de trabajo	2,7	7,8	89,5
3.- Exigencias emocionales	,5	11,5	88,1
1.- Exigencias cuantitativas	14,0	34,1	51,9
10.- Conflicto del rol	27,3	35,2	37,5
9.- Claridad del rol	20,6	44,0	35,3
15.- Previsibilidad	24,5	42,7	32,7
5.- Doble presencia	20,2	48,2	31,7
18.- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	41,7	28,6	29,6
14.- Calidad de liderazgo	26,2	47,1	26,7
17.- Inseguridad sobre el empleo	51,0	22,4	26,7
4.- Exigencias de esconder emociones	40,4	33,7	26,0
13.- Apoyo social de superiores	44,5	35,5	19,9
12.- Sentimiento de grupo	47,1	38,6	14,3
20.- Justicia	68,6	18,4	13,0
11.- Apoyo social de compañeros y compañeras	57,4	29,7	12,9
6.- Influencia	47,6	41,3	11,1
7.- Posibilidad de desarrollo	73,5	19,5	7,0
8.- Sentido del trabajo	77,9	17,5	4,6
16.- Reconocimiento	90,4	5,3	4,3
19.- Confianza vertical	93,8	2,4	3,8

⁵⁴ Los porcentajes en relación con las posibilidades de desarrollo en este ámbito no difieren significativamente con respecto a la media del sector (6,3% y 8,2% se sitúan en posiciones desfavorables). El cambio de posición en el ranking se explica fundamentalmente por la proporción de personas expuestas a la situación más desfavorable en relación con la dimensión de sentido de trabajo en este ámbito, que es superior a la media del sector (9,2% frente a 4,2%).

	DESPROTECCIÓN		
	Más favorable	Situación Intermedia	Más desfavorable
3.- Exigencias emocionales	4,5	6,1	89,4
2.- Ritmo de trabajo	9,1	7,6	83,3
5.- Doble presencia	13,6	47,0	39,4
1.- Exigencias cuantitativas	21,5	44,6	33,8
10.- Conflicto del rol	34,4	32,8	32,8
9.- Claridad del rol	27,0	46,0	27,0
18.- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	50,0	28,1	21,9
4.- Exigencias de esconder emociones	46,8	33,9	19,4
17.- Inseguridad sobre el empleo	61,9	20,6	17,5
13.- Apoyo social de superiores	40,0	44,6	15,4
15.- Previsibilidad	43,9	40,9	15,2
6.- Influencia	50,8	36,5	12,7
14.- Calidad de liderazgo	34,9	54,0	11,1
11.- Apoyo social de compañeros y compañeras	76,9	12,3	10,8
12.- Sentimiento de grupo	74,2	17,7	8,1
8.- Sentido del trabajo	83,1	12,3	4,6
7.- Posibilidad de desarrollo	85,7	11,1	3,2
20.- Justicia	92,1	4,8	3,2
16.- Reconocimiento	96,8	1,6	1,6
19.- Confianza vertical	100,0	0,0	0,0

	VARIOS		
	Más favorable	Situación Intermedia	Más desfavorable
2.- Ritmo de trabajo	0,0	13,4	86,6
3.- Exigencias emocionales	9,4	20,3	70,3
14.- Calidad de liderazgo	10,8	32,3	56,9
1.- Exigencias cuantitativas	7,6	40,9	51,5
5.- Doble presencia	9,1	43,9	47,0
9.- Claridad del rol	10,4	46,3	43,3
18.- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	32,3	24,6	43,1
17.- Inseguridad sobre el empleo	29,2	30,8	40,0
10.- Conflicto del rol	18,2	42,4	39,4
15.- Previsibilidad	14,9	47,8	37,3
11.- Apoyo social de compañeros y compañeras	31,8	33,3	34,8
20.- Justicia	44,3	23,0	32,8
13.- Apoyo social de superiores	21,2	48,5	30,3
12.- Sentimiento de grupo	27,0	44,4	28,6
4.- Exigencias de esconder emociones	46,8	25,8	27,4
6.- Influencia	47,0	40,9	12,1
8.- Sentido del trabajo	69,2	21,5	9,2
7.- Posibilidad de desarrollo	68,3	25,4	6,3
19.- Confianza vertical	68,3	28,6	3,2
16.- Reconocimiento	75,0	23,4	1,6

7.8. OTROS DATOS DE EXPOSICIÓN A RIESGOS PSICOSOCIALES DIMENSIÓN A DIMENSIÓN E ÍTEMS POR VARIABLES INDEPENDIENTES

A continuación se ofrecen las tablas con los datos correspondientes a los resultados de cada uno de los ítems con los que se mide la exposición a riesgos psicosociales agrupados por grandes grupos y dimensiones, y desagregados por distintas variables independientes en función del perfil del personal remunerado (sexo, edad,...), las características del trabajo, los ámbitos del sector y las características de la organización.

A) EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EN EL TRABAJO

Dimensión1: Exigencias cuantitativas

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?		¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?		¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?		¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?
TOTAL		5,7		20,0		44,4		8,8
Sexo	Hombre	9,3	*	22,4		56,5	*	9,7
	Mujer	4,8		19		47,1		8,6
Edad	< 31 años	3,7		18,1		49,5		4,7
	31-45 años	6,6		21		41,4		10,3
	> 45 años	4,9		18,2		48,8		7,9

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?		¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?		¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?		¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?
TOTAL		5,7		20,0		44,4		8,8
Antigüedad	2 años o menos	1,5		12,9		50		5,3
	2-10 años	6,4		22,3		44,2		9,4
	Más de 10 años	6,5		20,2		42,6		9,1
Tareas	Intervención directa	5,9		19		43,6		7,8
	No intervención directa	6,0		22,2		47,5		11,6

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?		¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?		¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?		¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?
TOTAL		5,7		20,0		44,4		8,8
Ámbito	Personas Mayores	7,4		18,4		36,1		7,3
	Discapacidad	3,8		26,3		46,8		6,7
	Exclusión	4,1	*	22,2	*	50,5	*	14
	Desprotección	1,7		7,7		62,1		6,1
	Varios	7,4		26,5		52,9		6,1
Tamaño	10 o menos	0,0		26,7		40		6,7
	11-50 personas	4,6		23,7		46,8	*	11,6
	51-100 personas	4,6		19,3		57,6		8,3
	> 100 personas	7,0		17,8		37,5		7,4

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

Dimensión 2.- Ritmo de trabajo

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Tienes que trabajar muy rápido?	¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	¿El ritmo de trabajo es alto?
TOTAL		53,5	80,0	78,2
Sexo	Hombre	50,6	77,3	74,4
	Mujer	54,7	81,1	79,1
Edad	< 31 años	46,2	83	78,3
	31-45 años	54,4	81,6	78,6
	> 45 años	55,9	76,4	77,9

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Tienes que trabajar muy rápido?	¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	¿El ritmo de trabajo es alto?
TOTAL		53,5	80,0	78,2
Antigüedad	2 años o menos	46,7	74,1	72,6
	2-10 años	53,3	81,3	76,5
	Más de 10 años	56,6	81,3	81,8
Tareas	Intervención directa	53,3	79,7	78,6
	No intervención directa	53,6	80,5	76,9

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Tienes que trabajar muy rápido?	¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	¿El ritmo de trabajo es alto?
TOTAL		53,5	80,0	78,2
Ámbito	Personas Mayores	65,9	86,2	84,6
	Discapacidad	44,3	73,3	77,6
	Exclusión	44,4	77,3	75,8
	Desprotección	24,2	68,2	57,6
	Varios	50	71,6	68,7
Tamaño	10 o menos	46,7	73,3	73,3
	11-50 personas	43	74,5	76,2
	51-100 personas	38,7	75,6	68,6
	> 100 personas	66,4	85,4	83,6

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

Dimensión 3.- Exigencias emocionales

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?	¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	¿En tu centro, área, departamento... se producen conflictos con personas usuarias o personas externas, ajenas a la organización?
TOTAL		59,3	40,3	47,7	56,5	24,2
Sexo	Hombre	52,9	42,4	48,5	54,1	25,9
	Mujer	61,3	40,1	47,3	57,2	23,7
Edad	< 31 años	63,6	45,2	55,7	57,5	25,7
	31-45 años	61,4	42,9	51,7	60	25,6
	> 45 años	54,3	33,3	36	49,6	20,7

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?	¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	¿En tu centro, área, departamento... se producen conflictos con personas usuarias o personas externas, ajenas a la organización?
TOTAL		59,3	40,3	47,7	56,5	24,2
Antigüedad	2 años o menos	51,9	38,9	45,9	50,7	19,5
	2-10 años	63,6	43	51,5	61,6	26,4
	Más de 10 años	57,7	38,2	44,2	53,4	24,3
Tareas	Intervención directa	69	49,5	51,3	66,1	30,2
	No intervención directa	38,3	24,2	41,5	37	11,6

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?	¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	¿En tu centro, área, departamento... se producen conflictos con personas usuarias o personas externas, ajenas a la organización?
TOTAL		59,3	40,3	47,7	56,5	24,2
Ámbito	Personas Mayores	61,6	27	44,1	55,8	24,9
	Discapacidad	49,4	44	56,8	50,7	19,7
	Exclusión	62,8	61,5	51,4	61,8	27,4
	Desprotección	68,2	60,6	53	66,7	33,3
	Varios	37,3	25,8	42,4	40,3	6
Tamaño	10 o menos	26,7	60	53,3	35,7	26,7
	11-50 personas	58,7	52,4	51,1	55,1	23,3
	51-100 personas	57,6	50,6	47,1	58,7	27,5
	> 100 personas	61,7	28,3	45,9	57,2	23,2

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

Dimensión 4.- Exigencias de esconder emociones

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas de ello?	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?
TOTAL		18,6	70,6	43,1	54,8
Sexo	Hombre	16,4	65,1	38,2	54,1
	Mujer	19,4	72,4	44,6	54,7
Edad	< 31 años	19,6	72,1	41,9	56,7
	31-45 años	18,2	69,8	42,8	51,3
	> 45 años	18,8	71,4	44,8	61,2

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas de ello?	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?
TOTAL		18,6	70,6	43,1	54,8
Antigüedad	2 años o menos	17,4	72,7	37,3	50,4
	2-10 años	22,9	71	46,4	51
	Más de 10 años	14,8	69	41,8	60,4
Tareas	Intervención directa	20,8	75	49,1	57,9
	No intervención directa	13,9	60,1	30,8	47,9

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas de ello?	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?
TOTAL		18,6	70,6	43,1	54,8
Ámbito	Personas Mayores	23	76,4	46,6	68,6
	Discapacidad	33,3	80	48,6	47,3
	Exclusión	9	65,3	41,5	41,3
	Desprotección	9,1	60,3	35,4	37,9
	Varios	17,6	53	29,2	43,1
Tamaño	10 o menos	14,3	92,3	53,3	40
	11-50 personas	16,4	68,1	36,2	44,1
	51-100 personas	11,1	60,9	39,9	41,9
	> 100 personas	23,4	75,4	48,1	67,2

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

B) CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA

Dimensión 5: Doble presencia

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la organización y en casa a la vez?	¿Sientes que el trabajo en la organización te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	¿Sientes que el trabajo en la organización te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la organización?
TOTAL		13,7	26,1	21,3	9,7
Sexo	Hombre	10,5	23,3	16,5	11,2
	Mujer	14,8	26,5	22,4	9,5
Edad	< 31 años	12,5	19,8	15,1	8,5
	31-45 años	17,1	29	23,6	11,3
	> 45 años	7,8	22,4	19,1	7,3

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la organización y en casa a la vez?	¿Sientes que el trabajo en la organización te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	¿Sientes que el trabajo en la organización te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la organización?
TOTAL		13,7	26,1	21,3	9,7
Antigüedad	2 años o menos	11,3	17,8	13,3	7,4
	2-10 años	14,4	27,6	21,3	9,9
	Más de 10 años	13,9	28	24,6	10,3
Tareas	Intervención directa	14,6	29	23,6	10,8
	No intervención directa	11,4	19,6	17,1	6,9

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la organización y en casa a la vez?	¿Sientes que el trabajo en la organización te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	¿Sientes que el trabajo en la organización te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la organización?
TOTAL		13,7	26,1	21,3	9,7
Ámbito	Personas Mayores	13,1	31,2	26,5	11,8
	Discapacidad	12,2	27,6	23,4	5,3
	Exclusión	11,8	19,2	13,2	7,3
	Desprotección	25,8	22,7	19,7	13,6
	Varios	13,4	19,4	16,4	6,1
Tamaño	10 o menos	6,7	20	13,3	6,7
	11-50 personas	12	22,1	16,9	6,4
	51-100 personas	14,5	18	14	9,9
	> 100 personas	14,6	32	27,4	11,6

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

C) CONTROL SOBRE EL TRABAJO

Dimensión 6: Influencia

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?
TOTAL		48,5	40,7	63,5	54,0
Sexo	Hombre	49,7	58,2	73,8	63,7
	Mujer	48,3	36,1	60,9	51,8
Edad	< 31 años	41,2	35,8	62,3	52,4
	31-45 años	49,8	41,2	66,5	56,8
	> 45 años	48,1	41,3	59	50,4

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?
TOTAL		48,5	40,7	63,5	54,0
Antigüedad	2 años o menos	40,5	34,9	66,7	53,1
	2-10 años	48,3	37,7	62,2	52,1
	Más de 10 años	51,5	44,8	63,4	56,3
Tareas	Intervención directa	46,3	38,8	61,4	51,1
	No intervención directa	55,9	53,7	69,8	63

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?
TOTAL		48,5	40,7	63,5	54,0
Ámbito	Personas Mayores	46,4	36,4	57,4	46,1
	Discapacidad	47,9	42,1	59,7	57,5
	Exclusión	50,9	45,6	75,2	64,2
	Desprotección	50,8	50	64,6	65,6
	Varios	51,5	38,8	64,2	52,2
Tamaño	10 o menos	40	57,1	66,7	69,2
	11-50 personas	52,8	43,1	71,4	60,9
	51-100 personas	47,7	46,2	66,7	59,6
	> 100 personas	46,7	36,2	57,4	47,1

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

Dimensión 7.- Posibilidades de desarrollo

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?
TOTAL		79,2	71,3	71,5	84,5
Sexo	Hombre	85,9	72,7	74,4	82,1
	Mujer	77,5	70,8	71,1	85,2
Edad	< 31 años	91,5	86,5	89,6	87,6
	31-45 años	79,9	70,9	69,8	84,7
	> 45 años	73,1	65,8	68,2	83,7

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?
TOTAL		79,2	71,3	71,5	84,5
Antigüedad	2 años o menos	82,2	85,8	86,7	88,9
	2-10 años	79,3	72,9	71,6	83,2
	Más de 10 años	77,9	63,6	65,1	83,8
Tareas	Intervención directa	81,6	72,7	72	85,5
	No intervención directa	76,4	70,1	70,7	83,5

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?
TOTAL		79,2	71,3	71,5	84,5
Ámbito	Personas Mayores	74,1	67,3	68,3	84,4
	Discapacidad	80,3	64,5	65,8	80
	Exclusión	84,9	74,7	76,8	85,8
	Desprotección	89,4	87,7	80	92,3
	Varios	79,1	75,4	71,2	78,5
Tamaño	10 o menos	100	80	80	80
	11-50 personas	80,1	72,5	72,5	86,8
	51-100 personas	87,1	78,6	75,4	82,8
	> 100 personas	74,4	67,2	69	84,1

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

Dimensión 8.- Sentido del trabajo

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Tus tareas tienen sentido?	¿Las tareas que haces te parecen importantes?	¿Te sientes comprometido con tu profesión?	¿Tu trabajo tiene trascendencia, contribuye a mejorar la calidad de vida de otras personas y la transformación social?
TOTAL		64,0	82,7	92,6	87,0
Sexo	Hombre	94,2	88,3	93	83,4
	Mujer	93,9	94,2	93,1	87,9
Edad	< 31 años	96,2	91,4	95,2	96,2
	31-45 años	93,8	93,8	92,1	84,9
	> 45 años	93,9	92,3	93,9	87,2

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Tus tareas tienen sentido?	¿Las tareas que haces te parecen importantes?	¿Te sientes comprometido con tu profesión?	¿Tu trabajo tiene trascendencia, contribuye a mejorar la calidad de vida de otras personas y la transformación social?
TOTAL		64,0	82,7	92,6	87,0
Antigüedad	2 años o menos	96,3	90,3	92,5	88,6
	2-10 años	93,3	93,6	93	84,8
	Más de 10 años	93,8	92,7	92,1	88,5
Tareas	Intervención directa	94	94,1	94,7	91,9
	No intervención directa	94,3	91,4	88,7	76

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Tus tareas tienen sentido?	¿Las tareas que haces te parecen importantes?	¿Te sientes comprometido con tu profesión?	¿Tu trabajo tiene trascendencia, contribuye a mejorar la calidad de vida de otras personas y la transformación social?
TOTAL		64,0	82,7	92,6	87,0
Ámbito	Personas Mayores	94,5	93,7	91,2	88,5
	Discapacidad	96	96,1	94,7	86,7
	Exclusión	93,6	90,9	95	88,1
	Desprotección	92,4	92,3	95,5	90,9
	Varios	92,5	89,2	88,1	70,1
Tamaño	10 o menos	93,3	100	100	100
	11-50 personas	96,6	93,6	93,2	87,7
	51-100 personas	92,4	89,4	93	83
	> 100 personas	93,3	93,3	91,8	87,7

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

D) APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO

Dimensión 9.- Claridad del rol

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	¿Sabes exactamente qué se espera de tí en el trabajo?	¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?
TOTAL		81,7	83,4	73,1	70,0
Sexo	Hombre	78,5	84,3	73,1	77,1
	Mujer	82,5	83	73,5	68,4
Edad	< 31 años	79,2	77,4	69,5	65,7
	31-45 años	80,9	82,2	71,2	70,7
	> 45 años	85,7	88,6	78,9	71,3

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	¿Sabes exactamente qué se espera de tí en el trabajo?	¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?
TOTAL		81,7	83,4	73,1	70,0
Antigüedad	2 años o menos	83	77,8	68,4	60,4
	2-10 años	78,8	84,5	70,2	68,8
	Más de 10 años	83,9	84,7	77,9	74,9
Tareas	Intervención directa	82,6	84,2	73,9	70,5
	No intervención directa	80,9	81,7	71,6	69,8

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	¿Sabes exactamente qué se espera de tí en el trabajo?	¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?
TOTAL		81,7	83,4	73,1	70,0
Ámbito	Personas Mayores	83	87,4	75,5	67,5
	Discapacidad	78,7	69,7	64,9	63,2
	Exclusión	80,5	79,5	73,1	76,3
	Desprotección	84,8	89,2	80,3	76,6
	Varios	77,6	82,1	61,2	65,7
Tamaño	10 o menos	85,7	66,7	60	80
	11-50 personas	84,3	83,9	74,8	73,7
	51-100 personas	75	76,5	66,7	73,4
	> 100 personas	82,8	86,6	75,4	66

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

Dimensión 10.- Conflicto de rol

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?
TOTAL		10,6	30,9	26,9	13,8
Sexo	Hombre	12,4	39,1	30	17,8
	Mujer	10,1	28,6	26,1	12,9
Edad	< 31 años	6,7	28,6	25	15,5
	31-45 años	11,4	33,4	27,9	15,7
	> 45 años	9,9	26,9	25,1	9,1

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?
TOTAL		10,6	30,9	26,9	13,8
Antigüedad	2 años o menos	4,5	33,3	22,4	12,9
	2-10 años	13,6	27,1	29,5	14,1
	Más de 10 años	10	34,2	25,9	13,8
Tareas	Intervención directa	11,7	31,9	28,3	16
	No intervención directa	9,1	29,9	22,5	9,8

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?
TOTAL		10,6	30,9	26,9	13,8
Ámbito	Personas Mayores	8,9	33,2	29,7	13,7
	Discapacidad	23	32,4	32	18,4
	Exclusión	9,6	28,4	21,5	15,1
	Desprotección	9,2	31,8	21,5	12,3
	Varios	11,9	22,7	26,9	6
Tamaño	10 o menos	6,7	14,3	20	0
	11-50 personas	11,5	25,1	24,3	16,2
	51-100 personas	12,4	34,9	25,3	13,5
	> 100 personas	9,5	33,3	29,3	13

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

Dimensión 11.- Apoyo social de compañeros y compañeras

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros y compañeras en la realización de tu trabajo?	¿Tus compañeros y compañeras están dispuestas a escuchar tus problemas de trabajo?	¿Tus compañeros y compañeras hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?
TOTAL		72,8	72,2	41,3
Sexo	Hombre	74,3	69,9	46,1
	Mujer	73,1	73,2	39,7
Edad	< 31 años	77,7	81,6	42,2
	31-45 años	74,4	74,6	44,2
	> 45 años	68,8	64,4	35,3

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros y compañeras en la realización de tu trabajo?	¿Tus compañeros y compañeras están dispuestas a escuchar tus problemas de trabajo?	¿Tus compañeros y compañeras hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?
TOTAL		72,8	72,2	41,3
Antigüedad	2 años o menos	80,6	76	47,7
	2-10 años	68,6	71,1	39,8
	Más de 10 años	74	71,5	39,6
Tareas	Intervención directa	76,8	74,8	44,5
	No intervención directa	65,3	69,3	33,9

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros y compañeras en la realización de tu trabajo?	¿Tus compañeros y compañeras están dispuestas a escuchar tus problemas de trabajo?	¿Tus compañeros y compañeras hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?
TOTAL		72,8	72,2	41,3
Ámbito	Personas Mayores	69,9	65,9	35,9
	Discapacidad	53,9	60,5	30,3
	Exclusión	81,6	85,4	52,9
	Desprotección	90,8	86,2	61,5
	Varios	65,2	66,7	28,8
Tamaño	10 o menos	73,3	73,3	26,7
	11-50 personas	74,6	79,2	49,4
	51-100 personas	78,9	78,3	46,7
	> 100 personas	69,2	65,5	34,8

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

Dimensión 12.- Sentimiento de grupo

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Tienes un buen ambiente con tus compañeros y compañeras de trabajo?	¿Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	¿Os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?
TOTAL		79,7	74,2	79,3
Sexo	Hombre	81,3	76,6	86,6
	Mujer	79,3	73,6	77,6
Edad	< 31 años	83,3	74,8	83,5
	31-45 años	80,1	74,9	80,3
	> 45 años	77,6	73,2	75,9

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Tienes un buen ambiente con tus compañeros y compañeras de trabajo?	¿Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	¿Os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?
TOTAL		79,7	74,2	79,3
Antigüedad	2 años o menos	85,3	75,4	87,7
	2-10 años	78,3	69,8	74,2
	Más de 10 años	78,9	78	80,9
Tareas	Intervención directa	78,6	74,9	79,4
	No intervención directa	82,4	73,5	79,5

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Tienes un buen ambiente con tus compañeros y compañeras de trabajo?	¿Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	¿Os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?
TOTAL		79,7	74,2	79,3
Ámbito	Personas Mayores	77,2	70,2	78,6
	Discapacidad	65,8	60,5	63,2
	Exclusión	84,5	84	84,8
	Desprotección	92,2	92,2	93,8
	Varios	81,5	63,6	69,7
Tamaño	10 o menos	60	60	66,7
	11-50 personas	81,1	79,8	79,8
	51-100 personas	89,1	80,6	86,6
	> 100 personas	75,5	68,7	76,3

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

Dimensión 13.- Apoyo social de superiores y superiores

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Tu jefe inmediato está dispuesto o dispuesta a escuchar tus problemas del trabajo?	¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe/a inmediato/a en la realización de tu trabajo?	¿Tu jefe/a inmediato/a habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?
TOTAL		76,7	63,7	40,4
Sexo	Hombre	81,1	68,1	45,8
	Mujer	76,1	63,3	39,2
Edad	< 31 años	84,5	68,6	40,6
	31-45 años	76,7	65,4	42,3
	> 45 años	74,8	59,5	37

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Tu jefe inmediato está dispuesto o dispuesta a escuchar tus problemas del trabajo?	¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefa/e inmediata/o en la realización de tu trabajo?	¿Tu jefa/e inmediata/o habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?
TOTAL		76,7	63,7	40,4
Antigüedad	2 años o menos	84,6	77,7	47,3
	2-10 años	75,9	61,5	39,4
	Más de 10 años	74,6	60,7	38,7
Tareas	Intervención directa	77,4	63,9	40,2
	No intervención directa	74,7	62,7	38,9

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

SIEMPRE + MUCHAS VECES		¿Tu jefe inmediato está dispuesto o dispuesta a escuchar tus problemas del trabajo?	¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefa/e inmediata/o en la realización de tu trabajo?	¿Tu jefa/e inmediata/o habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?
TOTAL		76,7	63,7	40,4
Ámbito	Personas Mayores	74,6	60,8	36,5
	Discapacidad	60,5	49,3	32
	Exclusión	84	71,7	50,7
	Desprotección	87,7	83,1	43,1
	Varios	72,7	51,5	36,4
Tamaño	10 o menos	60	60	26,7
	11-50 personas	80,2	66,7	48,3
	51-100 personas	77,7	65,1	38
	> 100 personas	74,7	61,4	37,2

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

Dimensión 14.- Calidad del liderazgo

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Tu actual jefa/e inmediata/o se asegura de que cada una de las personas trabajadoras tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	¿Tu actual jefa/e inmediata/o planifica bien el trabajo?	¿Tu actual jefa/e inmediata/o distribuye bien el trabajo?	¿Tu actual jefa/e inmediata/o resuelve bien los conflictos?
TOTAL		44,8	62,0	60,4	55,0
Sexo	Hombre	50,3	65,6	64,2	62,1
	Mujer	43,2	61,3	59,9	53,6
Edad	< 31 años	52,5	71	68,3	73,3
	31-45 años	43,3	61,1	57,9	54,3
	> 45 años	44,7	60,6	62,8	49,6

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Tu actual jefe/a inmediato/a se asegura de que cada una de las personas trabajadoras tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	¿Tu actual jefe/a inmediato/a planifica bien el trabajo?	¿Tu actual jefe/a inmediato/a distribuye bien el trabajo?	¿Tu actual jefe/a inmediato/a resuelve bien los conflictos?
TOTAL		44,8	62,0	60,4	55,0
Antigüedad	2 años o menos	60,5	76	75,8	77,2
	2-10 años	44,7	61,3	59,4	53,4
	Más de 10 años	39	57,2	55,5	47,7
Tareas	Intervención directa	44,8	66,7	64,2	59,2
	No intervención directa	46,4	53,8	53,6	46,8

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Tu actual jefa/e inmediata/o se asegura de que cada una de las personas trabajadoras tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	¿Tu actual jefa/e inmediata/o planifica bien el trabajo?	¿Tu actual jefa/e inmediata/o distribuye bien el trabajo?	¿Tu actual jefa/e inmediata/o resuelve bien los conflictos?
TOTAL		44,8	62,0	60,4	55,0
Ámbito	Personas Mayores	42	60,6	60,1	56
	Discapacidad	27	47,9	47,9	41,9
	Exclusión	54,1	68,6	62,6	59,4
	Desprotección	68,3	84,1	84,1	79,4
	Varios	27,7	42,4	45,5	25,8
Tamaño	10 o menos	14,3	50	50	35,7
	11-50 personas	52,2	61,7	57,9	55,7
	51-100 personas	43,2	63,6	63,4	54,9
	> 100 personas	42	61,7	60,9	55,1

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

Dimensión 15.- Previsibilidad

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿En tu organización se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?		¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	
TOTAL		45,8		71,8	
Sexo	Hombre	48,8		77,3	*
	Mujer	45,9		70,6	
Edad	< 31 años	44,3		65,4	
	31-45 años	43,7		72,6	
	> 45 años	51,4		74	

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿En tu organización se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?		¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	
TOTAL		45,8		71,8	
Antigüedad	2 años o menos	45,2		70,1	
	2-10 años	42,2	*	68,2	
	Más de 10 años	49,6		76,2	
Tareas	Intervención directa	43,7	*	70	*
	No intervención directa	52,2		76,1	

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿En tu organización se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?		¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	
TOTAL		45,8		71,8	
Ámbito	Personas Mayores	42,6		73,2	*
	Discapacidad	41,6		55,3	
	Exclusión	47,3	*	70,9	
	Desprotección	77,3		84,8	
	Varios	34,3		71,6	
Tamaño	10 o menos	66,7		66,7	
	11-50 personas	46		70,3	
	51-100 personas	51,7		69,8	
	> 100 personas	42,4		73,6	

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

E) COMPENSACIONES DEL TRABAJO

Dimensión 16.- Reconocimiento

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Tu trabajo es valorado por la dirección?	¿La dirección te respeta en tu trabajo?	¿Recibes un trato justo en tu trabajo?	¿Tu trabajo es reconocido y apreciado por las personas usuarias, destinatarias de la acción...?
TOTAL		59,3	70,8	72,9	76,1
Sexo	Hombre	68,3	80,4	81,8	75,2
	Mujer	57,5	68,7	70,9	76,6
Edad	< 31 años	60	76,5	86,1	82,4
	31-45 años	57	69,7	70,5	75
	> 45 años	64,1	71,5	72,8	75,7

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Tu trabajo es valorado por la dirección?	¿La dirección te respeta en tu trabajo?	¿Recibes un trato justo en tu trabajo?	¿Tu trabajo es reconocido y apreciado por las personas usuarias, destinatarias de la acción...?	
TOTAL		59,3	70,8	72,9	76,1	
Antigüedad	2 años o menos	63,9	78	85,9	78	
	2-10 años	56,8	70	70	78	
	Más de 10 años	59,3	68,4	70,7	74	
Tareas	Intervención directa	55,1	67,7	71,6	80,6	*
	No intervención directa	67,6	76,8	76,5	67,5	

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Tu trabajo es valorado por la dirección?	¿La dirección te respeta en tu trabajo?	¿Recibes un trato justo en tu trabajo?	¿Tu trabajo es reconocido y apreciado por las personas usuarias, destinatarias de la acción...?	
TOTAL		59,3	70,8	72,9	76,1	
Ámbito	Personas Mayores	57,6	70,4	72,2	77,5	
	Discapacidad	47,2	61,3	58,7	84,2	
	Exclusión	65,2	76,4	79,6	73,5	
	Desprotección	78,1	84,1	85,7	68,8	
	Varios	43,8	51,6	59,1	74,2	
Tamaño	10 o menos	60	73,3	60	93,3	
	11-50 personas	66,7	76,3	76,3	76,7	*
	51-100 personas	58,9	70,6	76,7	68,9	
	> 100 personas	55	67,4	69,8	78,1	

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

Dimensión 17.- Inseguridad sobre el empleo

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Estás preocupado/a por si te despiden o no te renuevan el contrato?	¿Estas preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo?
TOTAL		36,8	47,9
Sexo	Hombre	33,1	37,6
	Mujer	37,3	49,8
Edad	< 31 años	39,8	53,9
	31-45 años	38,2	46,8
	> 45 años	32,2	47,3

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Estás preocupado/a por si te despiden o no te renuevan el contrato?	¿Estas preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo?
TOTAL		36,8	47,9
Antigüedad	2 años o menos	48,5	54,7
	2-10 años	38,5	48,1
	Más de 10 años	31,3	45,8
Tareas	Intervención directa	38,8	49,3
	No intervención directa	31,6	43,4

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Estás preocupada/o por si te despiden o no te renuevan el contrato?		¿Estas preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo?	
TOTAL		36,8		47,9	
Ámbito	Personas Mayores	45	*	53,2	*
	Discapacidad	31,6		40,8	
	Exclusión	28		39,8	
	Desprotección	16,9		36,5	
	Varios	42,4		61,5	
Tamaño	10 o menos	20	*	26,7	*
	11-50 personas	27		42	
	51-100 personas	29,5		43,3	
	> 100 personas	46,2		54	

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

Dimensión 18.- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Estás preocupado/a por si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	¿Estas preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	¿Estás preocupado/a por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	¿Estás preocupado/a por si te varían el salario (que no lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie...)?
TOTAL		19,8	24,7	24,8	39,4
Sexo	Hombre	15,3	20	19	35,4
	Mujer	20,3	25,2	25,7	40
Edad	< 31 años	19,4	24,5	22,3	28,4
	31-45 años	19,6	25,8	26,8	40,6
	> 45 años	19,7	21,4	21,2	41,5

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Estás preocupado/a por si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	¿Estas preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	¿Estás preocupado/a por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	¿Estás preocupado/a por si te varían el salario (que no lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie...)?
TOTAL		19,8	24,7	24,8	39,4
Antigüedad	2 años o menos	19,2	21,5	18	31,3
	2-10 años	19,8	24,6	25,8	40,1
	Más de 10 años	20,1	26,2	26,8	42,2
Tareas	Intervención directa	20,9	26,3	27,1	39,2
	No intervención directa	15,7	18,9	19	38

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Estás preocupado/a por si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	¿Estas preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	¿Estás preocupado/a por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	¿Estás preocupado/a por si te varían el salario (que no lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie...)?
TOTAL		19,8	24,7	24,8	39,4
Ámbito	Personas Mayores	23,5	28,4	29,1	49,1
	Discapacidad	17,6	18,7	22,7	33,3
	Exclusión	14,6	21,8	20,9	26
	Desprotección	6,2	10,8	12,3	18,8
	Varios	28,8	30,3	26,2	51,5
Tamaño	10 o menos	26,7	13,3	13,3	33,3
	11-50 personas	13,1	17,8	18,7	27,2
	51-100 personas	15,1	21,8	21,2	32,9
	> 100 personas	25,1	29,9	30,2	49,4

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

F) CAPITAL SOCIAL

Dimensión 19.- Confianza vertical

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Confía la dirección en que las personas trabajadoras hacen un buen trabajo?	¿Te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	¿Las personas trabajadoras pueden expresar sus opiniones y emociones?	¿La dirección de la organización fomenta la participación?
TOTAL		72,1	68,7	55,6	54,7
Sexo	Hombre	76,7	75,2	59,1	59,1
	Mujer	70,7	67,3	55	53,9
Edad	< 31 años	80,4	76,5	66,7	67
	31-45 años	70,5	65,9	53,3	50,9
	> 45 años	71,9	71,4	56,2	57,3

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Confía la dirección en que las personas trabajadoras hacen un buen trabajo?	¿Te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	¿Las personas trabajadoras pueden expresar sus opiniones y emociones?	¿La dirección de la organización fomenta la participación?
TOTAL		72,1	68,7	55,6	54,7
Antigüedad	2 años o menos	85,7	84,1	68	72,6
	2-10 años	70,7	65,1	52,5	51,8
	Más de 10 años	68,5	66,1	53,3	50,8
Tareas	Intervención directa	71	67,7	55,7	54,4
	No intervención directa	76,6	72,8	56,4	57,4

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Confía la dirección en que las personas trabajadoras hacen un buen trabajo?	¿Te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	¿Las personas trabajadoras pueden expresar sus opiniones y emociones?	¿La dirección de la organización fomenta la participación?
TOTAL		72,1	68,7	55,6	54,7
Ámbito	Personas Mayores	72,2	69,6	52,8	53,2
	Discapacidad	54,2	56,6	38,7	42,1
	Exclusión	76,7	72,6	61,9	62
	Desprotección	92,1	92,1	92,2	85,9
	Varios	56,3	41,5	33,8	23,1
Tamaño	10 o menos	78,6	66,7	53,3	46,7
	11-50 personas	75	72,1	58,9	60,4
	51-100 personas	74,8	66,5	62,2	54,9
	> 100 personas	68,9	67,6	50,8	51,4

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

Dimensión 20.- Justicia

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	¿Se reconoce a uno o una por el trabajo bien hecho?	¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todas las personas trabajadoras?	¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	¿Te sientes discriminado o discriminada en tu entorno laboral (por razones de sexo, edad, raza, religión, categoría, formación...)?
TOTAL						
Sexo	Hombre	55,4	50,3	48,8	55,5	4,9
	Mujer	45,2	42,5	42,6	46,1	5
Edad	< 31 años	54,5	52,9	55,6	60,8	3
	31-45 años	44,3	42,7	40,3	42,8	4,4
	> 45 años	49,1	42,3	44,9	52,1	6,8

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	¿Se reconoce a uno o una por el trabajo bien hecho?	¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todas las personas trabajadoras?	¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	¿Te sientes discriminado o discriminada en tu entorno laboral (por razones de sexo, edad, raza, religión, categoría, formación...)?
TOTAL						
Antigüedad	2 años o menos	64,8	58,7	58,2	61,1	3,3
	2-10 años	45,7	43,8	44	45,8	4,8
	Más de 10 años	41,2	37,6	36,9	44,8	5,7
Tareas	Intervención directa	45,4	41,1	42,9	48,9	5,3
	No intervención directa	50,2	50,6	45,6	47,9	4,6

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

EN GRAN MEDIDA + EN BUENA MEDIDA		¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	¿Se reconoce a uno o una por el trabajo bien hecho?	¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todas las personas trabajadoras?	¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	¿Te sientes discriminado o discriminada en tu entorno laboral (por razones de sexo, edad, raza, religión, categoría, formación...)?
TOTAL						
Ámbito	Personas Mayores	46,8	39,3	40,8	48,5	3,9
	Discapacidad	33,3	27	32	38,7	6,6
	Exclusión	50,5	53,3	52,2	48,1	5,8
	Desprotección	81,3	75	68,8	79,4	1,6
	Varios	15,6	27,7	17,2	21,9	9,1
Tamaño	10 o menos	40	33,3	40	53,3	0
	11-50 personas	48,9	51,5	51,3	47,8	5,7
	51-100 personas	51,8	47,3	43,8	50,6	4,9
	> 100 personas	43,6	38,2	38,5	46,3	4,6

Nota: Los asteriscos (*) muestran aquellas variables en las que se ha detectado una relación estadísticamente significativa.

7.9. ENTIDADES PARTICIPANTES

ENTIDADES PARTICIPANTES EN CONSULTA 1: RECOGIDA DE INFORMACIÓN CUANTITATIVA EN RELACIÓN CON LAS ORGANIZACIONES

Araba (4)	Bizkaia (24)	Gipuzkoa (6)
<ul style="list-style-type: none">• <u>Discapacidad:</u>• ASASAM• ATECE ALAVA• <u>Desprotección:</u>• NUEVO FUTURO• <u>Personas mayores:</u>• FUNDACIÓN ALDAY	<ul style="list-style-type: none">• <u>Discapacidad:</u>• GORABIDE• FUTUBIDE• ADEMBI• ASPACE BIZKAIA• GEU BE• URIBE COSTA EN FAVOR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL• ULERTUZ• <u>Exclusión:</u>• BIDESARI• ELKARBANATUZ• GOIZTIRI• CEAR EUSKADI• ASKABIDE• ZUBIETXE• T4• FUNDACIÓN GIZAKIA• BIZITEGI• SUSPERTU• SORTARAZI• BIZGARRI• <u>Desprotección:</u>• CENTRO FAMILIAR LAGUNGO• <u>Personas Mayores:</u>• FUNDACIÓN ASPALDIKO• FUNDACIÓN DOMINGO ARROTEGUI• <u>Varios:</u>• SUSPERGINTZA• FUNDACIÓN EDE	<ul style="list-style-type: none">• <u>Discapacidad:</u>• GAUTENA• <u>Exclusión:</u>• ERROAK SARTU• <u>Personas Mayores:</u>• FUNDACIÓN MATIA• FUNDACIÓN HURKOA• FUNDACIÓN HURKOA ZAINDUZ• FUNDACIÓN ZORROAGA

ENTIDADES PARTICIPANTES EN CONSULTA 2: RECOGIDA DE INFORMACIÓN CUANTITATIVA EN RELACIÓN CON EL PERSONAL REMUNERADO

Araba (4)
<ul style="list-style-type: none">• <u>Discapacidad:</u>
<ul style="list-style-type: none">• ASASAM• ATECE ALAVA
<ul style="list-style-type: none">• <u>Desprotección:</u>
<ul style="list-style-type: none">• NUEVO FUTURO
<ul style="list-style-type: none">• <u>Exclusión:</u>
<ul style="list-style-type: none">• BIZITZA BERRIA

Bizkaia (19)
<ul style="list-style-type: none">• <u>Discapacidad:</u>
<ul style="list-style-type: none">• FUTUBIDE• ULERTUZ• GEU BE• ADEMBI
<ul style="list-style-type: none">• <u>Exclusión:</u>
<ul style="list-style-type: none">• BIDESARI• ELKARBANATUZ• GOIZTIRI• CEAR EUSKADI• ASKABIDE• SORTARAZI• BIZGARRI• FUNDACIÓN ZUBIETXE• FUNDACIÓN GIZAKIA• SUSPERTU• T4
<ul style="list-style-type: none">• <u>Desprotección:</u>
<ul style="list-style-type: none">• CENTRO FAMILIAR LAGUNGO
<ul style="list-style-type: none">• <u>Personas mayores:</u>
<ul style="list-style-type: none">• FUNDACIÓN ASPALDIKO
<ul style="list-style-type: none">• <u>Varios</u>
<ul style="list-style-type: none">• SUSPERGINTZA• FUNDACIÓN EDE

Gipuzkoa (4)
<ul style="list-style-type: none">• <u>Exclusión</u>
<ul style="list-style-type: none">• ERROAK SARTU
<ul style="list-style-type: none">• <u>Personas mayores:</u>
<ul style="list-style-type: none">• FUNDACIÓN MATIA• FUNDACIÓN HURKOA• FUNDACIÓN HURKOA ZAINDUZ

ENTIDADES PARTICIPANTES EN EL GRUPO DE DISCUSIÓN DE BILBAO: RECOGIDA DE INFORMACIÓN CUALITATIVA

Araba (3)	Bizkaia (17)	Gipuzkoa (1)
<ul style="list-style-type: none">• <u>Discapacidad:</u>• ASASAM• ATECE ALAVA • <u>Desprotección:</u>• NUEVO FUTURO	<ul style="list-style-type: none">• <u>Discapacidad:</u>• FUTUBIDE• GORABIDE• ADEMBI• ULERTUZ • <u>Exclusión:</u>• ELKARBANATUZ• GOIZTIRI• FUNCIÓN GIZAKIA• BIZITEGI• T4• SUSPERTU• ASKABIDE• CEAR EUSKADI• SORTARAZI • <u>Desprotección:</u>• CENTRO FAMILIAR LAGUNGO • <u>Personas mayores:</u>• FUNDACIÓN ASPALDIKO • <u>Varios</u>• SUSPERGINTZA• FUNDACION EDE	<ul style="list-style-type: none">• <u>Personas Mayores:</u>• GSR Servicios Residenciales

ENTIDADES PARTICIPANTES EN EL GRUPO DE DISCUSIÓN DE DONOSTIA: RECOGIDA DE INFORMACIÓN CUALITATIVA

Gipuzkoa (6)
<ul style="list-style-type: none">• <u>Discapacidad:</u>• ULIAZPI • <u>Exclusión:</u>• ERROAK - SARTU • <u>Personas Mayores:</u>• FUNDACION MATIA• FUNDACION HURKOA• FUNDACION HURKOA ZAINDUZ• FUNDACION ZORROAGA

ENTIDADES PARTICIPANTES EN EL SEMINARIO: BUENAS PRÁCTICAS Y PROPUESTAS DE ACCIÓN

Araba (2)	Bizkaia (17)	Gipuzkoa (4)
<ul style="list-style-type: none">• <u>Discapacidad:</u>• ASASAM• <u>Desprotección:</u>• NUEVO FUTURO	<ul style="list-style-type: none">• <u>Discapacidad:</u>• GORABIDE• FUTUBIDE• URIBE COSTA EN FAVOR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL• ADEMBI• <u>Exclusión:</u>• ELKARBANATUZ• GOIZTIRI• FUNDACIÓN GIZAKIA• BIZITEGI• T4• SUSPERTU• SORTARAZI• BIZGARRI• CEAR EUSKADI• <u>Desprotección:</u>• CENTRO FAMILIAR LAGUNGO• <u>Personas Mayores:</u>• FUNDACIÓN ASPALDIKO• <u>Varios:</u>• SUSPERGINTZA• FUNDACION EDE	<ul style="list-style-type: none">• <u>Personas Mayores:</u>• FUNDACION MATIA• FUNDACIÓN HURKOA• FUNDACIÓN HURKOA ZAINDUZ• FUNDACIÓN ZORROAGA

En el grupo de discusión de Bilbao y en el seminario participó también HIREKIN.