

Análisis de riesgos psicosociales en una residencia de la tercera edad

Trabajo Fin de Máster en Gestión y
Desarrollo de Recursos Humanos

Universidad de Sevilla

Curso 2020-2021

María Angeles Moreno Benítez

Tutor: José María León Rubio

Adscripción del tutor: Depto. Psicología Social

Fecha de entrega: 30/08/2021

INDICE

INDICE	2
INDICE TABLAS.....	4
INDICE FIGURAS	5
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
I. MARCO TEÓRICO	9
II. MÉTODO	14
1.- Características y organigrama de la organización.....	14
2.- Participantes.....	15
3.- Características del instrumento.....	15
4- Procedimiento.....	18
III.- ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	20
1.- Condiciones de trabajo.....	20
2. Prevalencia de la exposición.....	26
2.1 Exposición dimensión a dimensión.....	28
2.1.1 Ritmo de trabajo.....	28
2.1.2 Exigencias emocionales.....	31
2.1.3 Inseguridad sobre el empleo.....	33
2.1.4 Influencia.....	35
2.1.5 Conflicto de rol.....	37
2.1.6 Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.....	40
2.1.7 Exigencias cuantitativas.....	42
2.1.8 Apoyo social de compañeros.....	44
2.1.9 Apoyo social de superiores.....	46
2.1.10 Calidad de liderazgo.....	48
2.1.11 Exigencias de esconder emociones.....	49
2.1.12 Sentimiento de grupo.....	52
2.1.13 Previsibilidad.....	54
2.1.14 Doble presencia.....	56
2.1.15 Claridad de rol.....	59
2.1.16 Justicia.....	61
2.1.17 Posibilidades de desarrollo.....	63
2.1.18 Sentido del trabajo.....	66

2.1.19 Confianza vertical	68
2.1.20 Reconocimiento	70
IV. PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
ANEXO.....	83

INDICE TABLAS

Tabla 1. <i>Diseño de la tarea: Movilidad funcional</i>	20
Tabla 2. <i>Diseño de la tarea: Participación directa consultiva</i>	20
Tabla 3. <i>Contratación: Relación laboral</i>	20
Tabla 4. <i>Contratación: Antigüedad</i>	20
Tabla 5. <i>Jornada: Horas semanales</i>	21
Tabla 6. <i>Jornada: Horario y turno</i>	21
Tabla 7. <i>Jornada: Adaptación del tiempo de trabajo</i>	21
Tabla 8. <i>Jornada: Días laborables y exigencias de disponibilidad.</i>	21
Tabla 9. <i>Trabajo doméstico-familiar</i>	22
Tabla 10. <i>Recursos</i>	22
Tabla 11. <i>Características relativas al salario</i>	23
Tabla 12. <i>Promoción</i>	23
Tabla 13. <i>Exposición a factores psicosociales de riesgo</i>	27
Tabla 14. <i>Distribución de frecuencias asociada al ritmo de trabajo</i>	29
Tabla 15. <i>Distribución de frecuencias asociada a las exigencias emocionales.</i>	31
Tabla 16. <i>Distribución de frecuencias asociada a la Inseguridad sobre el empleo</i>	34
Tabla 17. <i>Distribución de frecuencias asociadas a la influencia</i>	36
Tabla 18. <i>Distribución de frecuencias asociadas al conflicto de rol</i>	38
Tabla 19. <i>Distribución de frecuencias asociadas a la inseguridad sobre las condiciones de trabajo</i>	41
Tabla 20. <i>Distribución de frecuencias asociada a las exigencias cuantitativas</i>	43
Tabla 21. <i>Distribución de frecuencias asociadas al apoyo social entre compañeros</i>	44
Tabla 22. <i>Distribución de frecuencias asociadas al apoyo social de superiores</i>	47
Tabla 23. <i>Distribución de frecuencias asociadas a la calidad de liderazgo</i>	48
Tabla 24. <i>Distribución de frecuencias asociadas a las exigencias de esconder emociones</i>	50
Tabla 25. <i>Distribución de frecuencias de respuesta asociadas al Sentimiento de grupo</i>	53
Tabla 26. <i>Distribución de frecuencias asociadas a la Previsibilidad.</i>	55
Tabla 27. <i>Distribución de frecuencias asociada a la Doble presencia.</i>	57
Tabla 28. <i>Distribución de frecuencias asociada a la claridad de rol</i>	60
Tabla 29. <i>Distribución de frecuencias de respuesta asociadas a la Justicia</i>	62
Tabla 30. <i>Distribución de frecuencias asociadas a las posibilidades de desarrollo.</i>	64
Tabla 31. <i>Distribución de frecuencias asociadas al sentido del trabajo</i>	67
Tabla 32. <i>Distribución de frecuencias asociadas a la Confianza Vertical.</i>	68
Tabla 33. <i>Distribución de frecuencias asociada al reconocimiento</i>	70
Tabla 34. <i>Planificación medidas preventivas</i>	76

INDICE FIGURAS

Figura 1. <i>Organigrama de la empresa</i>	15
Figura 2. <i>Procedimiento para el desarrollo del presente trabajo</i>	18
Figura 3: <i>Análisis DAFO</i>	24
Figura 4. <i>Perfil de riesgo en función del puesto, departamento y sexo</i>	28
Figura 5. <i>Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociada al ritmo de trabajo</i>	29
Figura 6. <i>Prevalencia de exposición por sexo asociada al ritmo de trabajo</i>	30
Figura 7. <i>Prevalencia de exposición por departamento asociada al ritmo de trabajo</i>	30
Figura 8. <i>Prevalencia de exposición por puesto de trabajo de las exigencias emocionales</i>	32
Figura 9. <i>Prevalencia de exposición por sexo de las exigencias emocionales</i>	32
Figura 10. <i>Prevalencia por departamento de las exigencias emocionales</i>	33
Figura 11. <i>Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociada a la Inseguridad sobre el empleo</i>	34
Figura 12. <i>Prevalencia de exposición por sexo de la inseguridad sobre el empleo</i>	34
Figura 13. <i>Prevalencia de exposición por departamento de la inseguridad sobre el empleo</i>	35
Figura 14. <i>Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociada la influencia</i>	36
Figura 15. <i>Prevalencia de exposición por sexo asociada a la influencia</i>	37
Figura 16. <i>Prevalencia de exposición por departamento asociada a la influencia</i>	37
Figura 17. <i>Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociada al conflicto de rol</i>	39
Figura 18. <i>Prevalencia de exposición por sexo asociada al conflicto de rol</i>	39
Figura 19. <i>Prevalencia de exposición por departamento en relación al conflicto de rol</i>	40
Figura 20. <i>Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociado a las condiciones de trabajo</i>	41
Figura 21. <i>Prevalencia de exposición por sexo asociada al conflicto de rol</i>	41
Figura 22. <i>Prevalencia de exposición por departamento en relación al conflicto de rol</i>	42
Figura 23. <i>Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociada a las exigencias cuantitativas</i>	43
Figura 24. <i>Prevalencia de exposición por sexo asociada a las exigencias cuantitativas</i>	43
Figura 25. <i>Prevalencia de exposición por departamento en relación al conflicto de rol</i>	44
Figura 26. <i>Prevalencia de exposición por puesto en relación con el apoyo social entre compañeros</i>	45
Figura 27. <i>Prevalencia de exposición por sexo asociada al apoyo social entre compañeros</i>	45
Figura 28. <i>Prevalencia de exposición por departamento en relación al apoyo social entre compañeros</i>	46
Figura 29. <i>Prevalencia de exposición por puesto</i>	47
Figura 30. <i>Prevalencia de exposición por sexo asociadas al apoyo de superiores</i>	47
Figura 31. <i>Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociadas a la calidad de liderazgo</i>	49
Figura 32. <i>Prevalencia de exposición por sexo asociada a la calidad del liderazgo</i>	49
Figura 33. <i>Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociadas a las exigencias de esconder emociones</i>	51
Figura 34. <i>Prevalencia de exposición por sexo asociadas a las exigencias de esconder emociones</i>	51
Figura 35. <i>Prevalencia de exposición por departamento asociadas a las exigencias de esconder emociones</i>	52

Figura 36. <i>Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociadas al Sentimiento de grupo</i>	53
Figura 37. <i>Prevalencia de exposición por sexo asociadas al Sentimiento de grupo</i>	53
Figura 38. <i>Prevalencia de exposición por departamento asociadas al Sentimiento de grupo</i> ...	54
Figura 39. <i>Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociadas a la Previsibilidad.</i>	55
Figura 40. <i>Prevalencia de exposición por sexo asociadas a la Previsibilidad.</i>	56
Figura 41. <i>Prevalencia de exposición por departamento asociadas a la Previsibilidad.</i>	56
Figura 42. <i>Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociada a la Doble presencia.</i> ...	58
Figura 43. <i>Prevalencia de exposición por sexo asociada a la Doble presencia.</i>	58
Figura 44. <i>Prevalencia de exposición por departamento asociada a la Doble presencia.</i>	59
Figura 45. <i>Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociada a la claridad de rol</i>	60
Figura 46. <i>Prevalencia de exposición por sexo asociada a la claridad de rol</i>	61
Figura 47. <i>Prevalencia de exposición por departamento asociada a la claridad de rol</i>	61
Figura 48. <i>Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociadas a la Justicia</i>	62
Figura 49. <i>Prevalencia de exposición por sexo asociadas a la Justicia</i>	63
Figura 50. <i>Prevalencia de exposición por departamento asociadas a la Justicia</i>	63
Figura 51. <i>Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociadas a las posibilidades de desarrollo.</i>	65
Figura 52. <i>Prevalencia de exposición por sexo asociadas a las posibilidades de desarrollo.</i> ...	65
Figura 53. <i>Prevalencia de exposición por departamento asociadas a las posibilidades de desarrollo.</i>	66
Figura 54. <i>Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociadas al sentido del trabajo.</i> ..	67
Figura 55. <i>Prevalencia de exposición por sexo asociadas al sentido del trabajo</i>	67
Figura 56. <i>Prevalencia de exposición por departamento asociadas al sentido del trabajo</i>	68
Figura 57. <i>Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociadas a la Confianza Vertical.</i>	69
Figura 58. <i>Prevalencia de exposición por sexo asociadas a la Confianza Vertical.</i>	69
Figura 59. <i>Prevalencia de exposición por departamento asociadas a la Confianza Vertical.</i> ...	70
Figura 60. <i>Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociada al reconocimiento.</i>	71
Figura 61. <i>Prevalencia de exposición por sexo asociada al reconocimiento</i>	71
Figura 62. <i>Prevalencia de exposición por departamento asociada al reconocimiento</i>	72

RESUMEN

La exposición a factores de riesgo psicosocial puede afectar a la salud y calidad de vida laboral, y aumentar la probabilidad de accidentabilidad laboral, por lo que es fundamental la evaluación de estos riesgos y diseñar intervenciones preventivas coherentes con los resultados de esta. Conforme a esta lógica, se efectuó la evaluación de riesgos psicosociales en una residencia de la tercera edad usando el cuestionario CoPsoQ-ISTAS 21, y de acuerdo con los resultados obtenidos se formularon las medidas preventivas generales. Participaron voluntariamente en el estudio 35 de los 45 trabajadores de la plantilla; es decir la tasa de respuesta fue del 77.8%. De los participantes, 30 eran mujeres (85.7%), el 82.9% tenía más de 31 años. Los resultados indicaron que los principales factores de riesgo psicosocial a los que estaban expuestos estos trabajadores eran: el ritmo de trabajo, las exigencias emocionales y la inseguridad laboral.

Palabras clave: Evaluación de riesgos psicosociales, modelo demanda-control-apoyo, medidas preventivas, residencia de personas mayores.

ABSTRACT

Exposure to psychosocial risk factors can affect health and quality of working life, and increase the probability of occupational accidents, so it is essential to assess these risks and design preventive interventions consistent with the results. According to this logic, the evaluation of psychosocial risks in a nursing home was carried out using the CoPsoQ-ISTAS 21 questionnaire, and according to the results obtained, general preventive measures were formulated. Thirty-five of the 45 workers voluntarily participated in the study, i.e. the response rate was 77.8%. Of the participants, 30 were women (85.7%), 82.9% were over 31 years of age. The results indicated that the main psychosocial risk factors to which these workers were exposed were: work pace, emotional demands and job insecurity.

Key words: Psychosocial risk assessment, demand-control-support model, preventive measures, nursing home.

I. MARCO TEÓRICO

Se exploran los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de una residencia de personas mayores, y con base en los resultados obtenidos se proponen una serie de medidas preventivas que eliminen o reduzcan los factores de riesgo detectados.

Las razones que justifican la realización de este trabajo son muchas; unas, relacionadas con la naturaleza propia de esta clase de trabajos académicos, y otras, derivadas del área de investigación e intervención en la que se encuadra este trabajo: La Psicología de la Salud Ocupacional.

Con respecto a las primeras hay que decir que este tipo de trabajos son el escenario idóneo para adquirir una serie de competencias fundamentales en la consecución del título. Entre ellas, destacamos las más específicas, tanto de tipo profesional como académico. La realización de este trabajo nos ha permitido desarrollar, con más o menos acierto, competencias profesionales como seleccionar y gestionar información y documentación sobre salud y calidad de vida laboral, aplicar técnicas y tomar decisiones al respecto, saber hacer el diagnóstico de la situación de una organización en esta materia, en este caso concreto de los factores psicosociales de riesgo para la salud de los trabajadores de una residencia de personas mayores, plasmar la evaluación efectuada en un informe técnico y elaborar una serie de medidas que, según la evidencia acumulada, pueden eliminar o reducir los factores de riesgo detectados. Igualmente, nos ha puesto en el camino de adquirir competencias académicas y de investigación como formular objetivos en pos de lograr mejores niveles de salud y calidad de vida laboral, acordes con las tesis vigentes sobre la interacción de las condiciones de trabajo con las necesidades, expectativas y habilidades del trabajador; planificar la recogida y análisis de datos pertinentes para cumplir los objetivos planteados; y formular conclusiones y recomendaciones derivadas de la obtención de datos empíricos, entre otras.

En cuanto a las segundas, es importante señalar que la evaluación de riesgos psicosociales es un área de investigación e intervención bien diferenciada de la Psicología de la Salud Ocupacional, aportando a esta:

a) Modelos teóricos que dan cuenta de los efectos que sobre la salud y la calidad de vida del trabajador tienen las interacciones entre las condiciones de trabajo y las expectativas y habilidades de este, como es el caso del modelo demanda-control-apoyo (Vega Martínez, 2001, 2003).

b) Procedimientos e instrumentos para la valoración de los riesgos psicosociales (León-Rubio & Avergues Navarro, 2004)

c) Técnicas de intervención preventivas orientadas a la modificación de las condiciones de trabajo, sobre todo del componente organizativo del mismo, el empoderamiento del trabajador y la provisión de recursos para manejar las demandas y exigencias de su puesto de trabajo (León-Rubio, 2014, Moriano León et al., 2019; Peiró 2009).

Por su parte, la Psicología de la Salud Ocupacional define las condiciones de trabajo que requieren la activación de procesos psicológicos para producir un efecto adverso o beneficioso sobre la salud y la calidad de vida del trabajador (Bakker & Rodríguez Muñoz, 2012; Barron, 2019; Christesen et al., 2017; Salanova Soria, 2010; Schonfeld, 2017). Asimismo, proporciona los fundamentos y procedimientos para el análisis de dichos procesos y sus resultados, tanto al corto como al largo plazo, y guías para la evaluación e implementación de programas de promoción de la salud laboral, cuyo fin último es crear lugares y espacios de trabajo más saludables (Biron et al., 2014; Clarke et al., 2016; Giorgi et al., 2020; Herrera-Sánchez et al., 2017; Holzhausen et al., 2017; Liu et al., 2016; Sinclair et al., 2013; Spector & Pindek, 2016; Taris, 2016; Tetrick, 2017; Walkosz et al., 2015)

En este contexto teórico y metodológico, son innumerables los trabajos e informes técnicos desarrollados con el fin de evaluar y prevenir los riesgos psicosociales, la mayoría de ellos basados en el modelo de demanda-control-apoyo. Sobre todo, en España, dada la relevancia concedida a este tanto por la administración laboral como por los sindicatos, y el imperativo legal existente acerca de la obligatoriedad de llevar a cabo la evaluación de riesgos laborales de carácter psicosocial, como paso inicial de la intervención preventiva (Herrán González et al., 2018; Jaskó et al., 2013; Montero Simó et al., 2013; Prieto García & Morán Astorga; Vallellano Pérez et al., 2016).

Dicho modelo sostiene que es posible agrupar las distintas profesiones en función de su nivel de riesgo, dependiendo de la relación entre las exigencias que el trabajo impone al trabajador y el grado de control que este tiene sobre estas por la acción de los siguientes factores: capacidad de decisión sobre tales exigencias, destrezas y habilidades para llevar a cabo las tareas implícitas en las mismas, y los recursos y apoyo que le facilita la organización o empresa para la que trabaja, los compañeros de trabajo y su entorno social más privado (Karasek & Theorell, 1990).

En este marco conceptual, la peor situación posible, la de mayor riesgo, estaría constituida por unas exigencias altas y un control y apoyo bajo, incluyéndose en esta categoría las profesiones asistenciales, en las que hay que incluir a los trabajadores de las residencias de la tercera edad. En efecto, los estudios sobre los procesos de estrés a los que están expuestos los cuidadores formales de personas mayores institucionalizadas, con o sin demencia, son muy numerosos. Sin embargo, la mayoría de ellos se focalizan en las fuentes de estrés asociadas a las características de la persona atendida, fundamentalmente grado de deterioro neurológico y nivel de dependencia, o a las propias del cuidador, como su nivel de formación y competencia, pero descuidando los factores de la organización laboral y condiciones de trabajo (del Pino-Casado et al., 2019; Isik et al., 2019; Montoro-Rodríguez & Gallagher-Thompson, 2009; Soltys & Tyburski, 2020; Watson et al., 2019)

Consideramos que esta laguna en la literatura es una razón más para abordar el problema planteado. A esto habría que añadir la necesidad de cuidar de los cuidadores, pues la salud de estos repercute de forma directa en el bienestar de las personas atendidas en las residencias, así como en la eficacia y eficiencia de su trabajo (Crespo & López Martínez, 2006; Sánchez Gil & Fontalba Navas, 2017). Siendo de importancia vital que este reúna tales características, dado los elevados costes residenciales en España, y que es previsible aumenten porque cada vez son más las personas mayores que viven solas, con lo que el recurso a la institucionalización en residencias será más demandado (Abellán García et al., 2017; Barriga & León Rubio, 2000; López Doblas & Díaz Conde, 2021).

Además de lo anterior cabe destacar que, en materia de riesgos psicosociales, la insuficiente claridad del marco regulador de estos por la falta de normas específicas unido a la poca vigilancia y control del cumplimiento de la normativa y a la débil

voluntad de querer aplicarla provoca que la gestión de los riesgos psicosociales no se lleve a la práctica de la mejor forma posible (Molina, 2013).

No obstante, es importante señalar que recientemente se ha publicado la norma ISO 45003, es la primera norma internacional que aborda de forma práctica el tema de los riesgos psicosociales en el ambiente laboral (British Standards Institution, 2021). Esta norma engloba desde aquellas particularidades que se dan en el ámbito laboral y que pueden afectar a la salud del trabajador hasta como mejorar el clima laboral evaluando los factores de riesgo a los que un trabajador puede estar expuesto (Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral, 2021).

La norma ISO 45003 viene a completar la norma ISO 45001 que se trata de la primera norma creada para la protección del trabajador ante cualquier factor que pueda perjudicar su salud (NQA Organismo de Certificación Global, 2018). Más anterior es la Ley 31/1995 sobre prevención de riesgos laborales (LPRL) que constituye el marco jurídico de referencia para la protección del trabajador frente a los factores laborales de riesgo, entre ello, los de naturaleza psicosocial, como se puede deducir del artículo 14 de dicha ley:

“Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. El citado derecho supone la existencia de un correlativo deber del empresario de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales” (Art.14, Ley de Prevención de Riesgos Laborales-LPRL).

Ahora bien, pese al marco normativo referido y los requerimientos de la citada norma ISO 45003, los factores psicosociales de riesgo hoy día constituyen una de las causas principales de accidentes y enfermedades en el trabajo. Tanto es así que la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (INSST, 2015) señala que los indicadores relativos al ritmo de trabajo, plazos a cubrir, trabajo monótono etc. muestran una tendencia creciente.

Resumiendo, la realización del presente trabajo se justifica por la propia naturaleza de este, con el cual se pretenden adquirir competencias concernidas a este tipo de trabajos y también otras relacionadas con el tema que abordamos: El área de la Psicología de la Salud Ocupacional, más concretamente la evaluación de riesgos psicosociales en una residencia de la tercera edad. Nos reiteramos además en la

importancia de realizar este estudio por los vacíos existentes en la literatura científica respecto a los factores de riesgo psicosocial a los que está expuesto el trabajador de este tipo de organizaciones.

Con este trabajo nos marcamos el objetivo de identificar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores (Médico, enfermeros, auxiliares, limpiadores, cocineros etc.) de una residencia de ancianos ubicada en la provincia de Córdoba y formular las medidas preventivas generales acordes con los resultados.

Para concretar el objetivo general se han formulados otros más específicos como son los siguientes:

- Determinar las dimensiones de los factores psicosociales más desfavorables y problemáticos en tanto que afectan a un mayor porcentaje de trabajadores.
- Conocer el perfil de factores psicosociales de riesgo en función del puesto de trabajo, el departamento o servicio y el sexo.
- Estudiar la influencia del nivel de estudios de los trabajadores sobre la exposición a factores de riesgo psicosocial.
- Establecer las medidas preventivas a implementar.

II. MÉTODO

1.- Características y organigrama de la organización

La presente investigación se realiza en una residencia de ancianos de la provincia de Córdoba. Fue fundada en el año 1978 y cuenta con 94 plazas para residentes y servicios de comedor, cafetería, enfermería, sala de terapia, sala de TV y zonas ajardinadas.

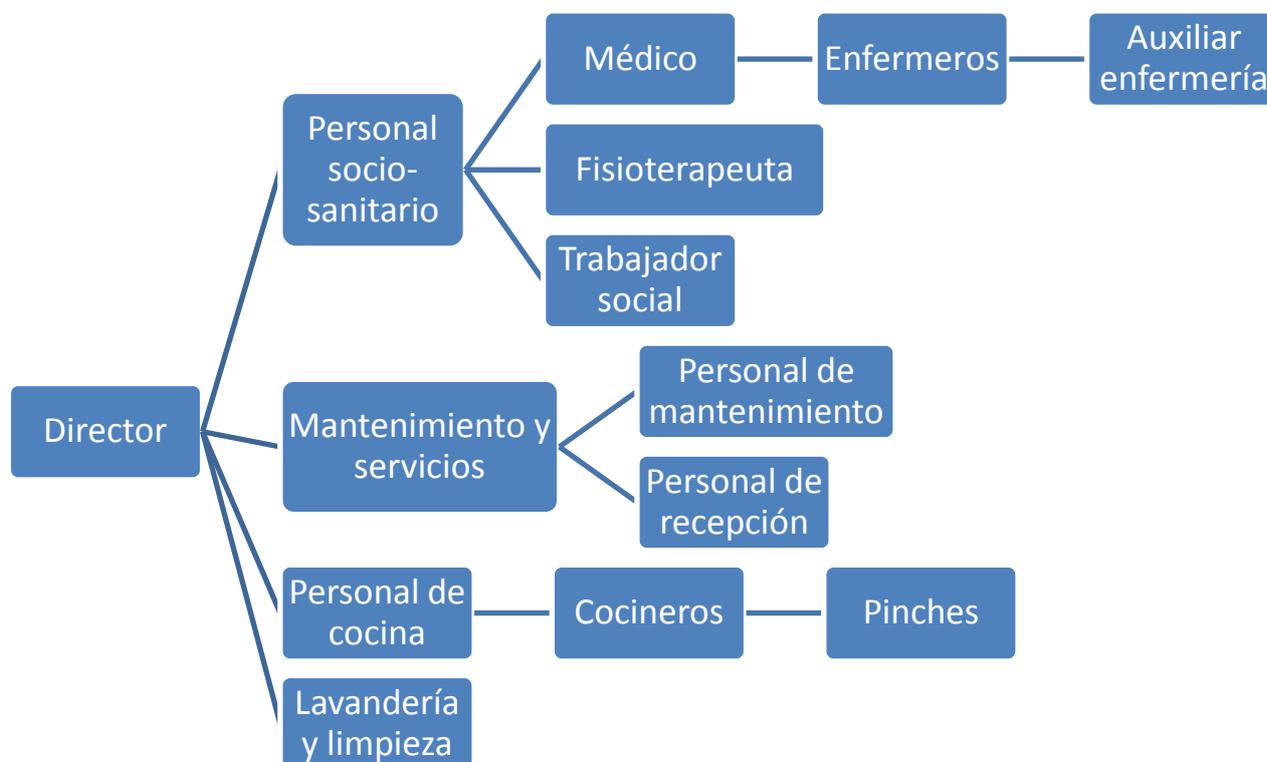
Presta una atención personalizada a cada anciano gracias a su equipo de profesionales.

El centro cumple con todos los estándares de calidad y ha impulsado la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma UNE-EN ISO 9001. Este sistema se apoya en una serie de principios básicos entre los cuales se encuentran: garantizar la individualidad, privacidad, y dignidad de los usuarios, mejorar su calidad de vida, sensibilizar a la sociedad, seguimiento continuo de los servicios prestados y garantizar el cumplimiento de todos los requisitos del servicio que se presta.

Según el puesto que desempeñan los trabajadores que conforman la organización se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Médico/a
- Psicólogo/a (personal externo)
- Trabajador/a social
- Fisioterapeuta
- Peluquera (personal externo)
- Podólogo (personal externo)
- Persona encargada de recepción
- Directora
- 3 Enfermeros/as
- 18 Auxiliares de enfermería
- 4 Cocineros/as
- 2 Pinche
- 3 Personas de mantenimiento
- 4 Limpiadores/as
- 3 Lavandería

Figura 1. Organigrama de la empresa



2.- Participantes

Participaron voluntariamente en el estudio 35 de los 45 trabajadores de la plantilla; es decir la tasa de repuesta fue del 77.8%. De los participantes, 30 eran mujeres (85.7%) y 5 hombres (14.3%), el 82.9% con más de 31 años. El resto no participó por alguna de las siguientes razones: estar de baja médica, encontrarse de vacaciones u ocupar un puesto de trabajo unipersonal que impedía asegurar el anonimato de sus respuestas a la encuesta de evaluación.

3.- Características del instrumento

Todos los participantes cumplimentaron el cuestionario ISTAS 21 (Moncada, Llorens y Kristensen, 2004), adaptación al español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Los datos relativos a la validez y fiabilidad del instrumento pueden consultarse en Moncada, Llorens, Krisensen, y Vega (2005).

Se utilizó la versión media del cuestionario que es la recomendada para un uso profesional y empresas del tamaño de la evaluada. Esta consta de 124 preguntas (seis de ellas suprimibles) que se agrupan en 28 escalas que miden 4 grupos de dimensiones (Moncada, Llorens y Kristensen, 2004):

- Exigencias psicológicas del trabajo.
- Trabajo activo y desarrollo de habilidades.
- Apoyo social y calidad de liderazgo.
- Inseguridad en el trabajo.

A cada uno de estos grupos de dimensiones le corresponde una dimensión psicosocial:

EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS

- Exigencias psicológicas cuantitativas: se refieren al tiempo que tiene un trabajador para hacer las actividades vinculadas a su trabajo. Cuando el tiempo es escaso, el trabajador está sometido a un alto ritmo de trabajo.
- Exigencias psicológicas cognitivas: son aquellas relacionadas con el conocimiento del puesto, la capacidad de tomar decisiones, de desarrollar habilidades etc.
- Exigencias psicológicas emocionales: están relacionadas con los sentimientos y con la empatía: “ponerse en el lugar de la otra persona”, esto puede desembocar en situaciones que desgasten emocionalmente al no ser capaces en muchas ocasiones de separar la vida personal y laboral.
- Exigencias psicológicas de esconder emociones a los compañeros, clientes o superiores. En la mayoría de los casos esto tiene consecuencias negativas.
- Exigencias psicológicas sensoriales, están relacionadas con la concentración que requiere el puesto, la exactitud, esmero y minuciosidad en el trabajo.

TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES

- Influencia sobre el trabajo a desempeñar, es decir si el trabajador tiene poder de decisión sobre el trabajo que realiza y la forma en que lo hace.
- Posibilidad de desarrollo en el trabajo, entendido como la capacidad de aprender cosas nuevas en el mismo y de aplicar las que ya conocíamos.

- Control sobre los tiempos de trabajo: si puedes tomar un parón en el trabajo, parar a hablar con los compañeros etc.
- Sentido del trabajo, es decir, como de importante considera el trabajador que es la tarea que desempeña, los trabajadores deben sentir que su esfuerzo sirve para algo.
- Integración en la empresa o grado de identificación con la misma, es decir sentirse uno más y sentir que estás realmente donde quieres estar.

APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO

- Previsibilidad: lo recomendable es tener previsibilidad en el trabajo ya que las circunstancias que el trabajador no espera o aquellas en las que no sabe cómo actuar hacen que aumenten los niveles de estrés.
- Claridad de rol: está relacionado con el conocimiento del puesto que el trabajador ocupa, los objetivos a conseguir y el nivel de autonomía.
- Conflicto de rol, aparece cuando creemos que determinadas tareas deberían realizarse de otra forma o cuando el trabajador tiene que realizar cosas contradictorias.
- Calidad de liderazgo: es crucial la actitud de los directivos y superiores para garantizar la salud del trabajador, deben tener buena relación y comunicación para garantizar el desarrollo del trabajador dentro de la empresa.
- Refuerzo, entendiendo tal como la recepción de información por parte de compañeros y superiores sobre cómo el trabajador debe realizar sus tareas.
- Apoyo social de compañeros y superiores en situaciones difíciles en las que el trabajador necesita ser escuchado.
- Posibilidad de relación social, el trabajador necesita establecer relación con los demás compañeros y un buen clima social, de lo contrario esto puede derivar en tensión en el trabajo y ser perjudicial para la salud.
- Sentimiento de grupo, que está relacionado con el buen clima en el espacio de trabajo, que el trabajador se sienta integrado y ayudado cuando lo necesite.

COMPENSACIONES

- Inseguridad ante el despido o ante el cambio de determinadas condiciones en la empresa como el sueldo o tipo de jornada.

- Estima en el sentido que el trabajador perciba que el trabajo que realiza es valorado por la empresa y superiores.

La versión utilizada del cuestionario puede consultarse en la siguiente dirección electrónica:

[http://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](http://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)

4- Procedimiento

En la figura 2 se representan los principales pasos seguidos en la realización del trabajo de campo, el cual fue realizado a finales de 2016.¹

Figura 2. *Procedimiento para el desarrollo del presente trabajo*



I. Acuerdo para utilizar el método CoPsoQ-Istas 21 en la empresa

En primer lugar, se le expuso a la empresa el interés por evaluar los riesgos psicosociales de su organización. Tras su aceptación se le presentó e informó sobre el método Istas 21. Posteriormente se procedió a firmar el acuerdo para su implementación, acuerdo que se puede encontrar en los anexo 1 del presente trabajo.

II. Preparar el cuestionario

A través de la aplicación informática CoPsoQ-istas 21 se configuró el cuestionario para este caso concreto, modificando las preguntas sobre datos sociodemográficos, departamentos, puestos, antigüedad, relación laboral y horario. Configurado el cuestionario se imprimió para administrárselo a los participantes en su puesto de trabajo.

¹ La preparación del cuestionario, posterior recogida e informatización de datos se hizo en octubre-noviembre de 2016.

III. Informatizar los datos

Una vez recogidos los cuestionarios se procesaron los datos en la mencionada aplicación informática y se generó el informe preliminar correspondiente.

IV. Medidas preventivas.

Con fundamento en los resultados obtenidos se planificaron las medidas preventivas a llevar a cabo para eliminar o reducir los factores psicosociales de riesgo a los que estuviesen expuestos los participantes.

III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1.- Condiciones de trabajo

Las siguientes tablas presentan las respuestas a cuestiones relativas a las condiciones de trabajo, las cuales son fundamentales para discutir el origen de las exposiciones a factores de riesgo psicosocial, y elaborar la propuesta preventiva.

Tabla 1. *Diseño de la tarea: Movilidad funcional*

¿Realizas tareas de diferentes puestos?	N	%
Generalmente no	26	74,2%
Sí, de nivel inferior	5	14,3%
Sí, del mismo nivel	2	5,7%
Sí, tanto a nivel superior, inferior, como del mismo nivel	1	2,9%
No contesta	1	2,9%
Total	35	100%

Tabla 2. *Diseño de la tarea: Participación directa consultiva*

¿Tus superiores te han consultado en el último año como mejorar tu servicio?	N	%
Siempre o muchas veces	7	20%
Algunas veces	21	60%
Sólo alguna vez o nunca	7	20%
Total	35	100%

Tabla 3. *Contratación: Relación laboral*

Relación laboral	N	%
Soy fijo	24	68,6%
Soy fijo discontinuo	3	8,5%
Soy temporal por obra y servicio, circunstancias producción, etc.	8	22,9%
Total	35	100%

Tabla 4. *Contratación: Antigüedad*

Antigüedad	N	%
Entre 1 mes y hasta 6 meses	1	2,8%
Más de 6 meses y hasta 2 años	3	8,6%
Más de 2 años y hasta 5 años	3	8,6%
Más de 5 años y hasta 10 años	5	14,3%
Más de 10 años	23	65,7%
Total	35	100%

Tabla 5. Jornada: Horas semanales

Horas que trabajas a la semana	N	%
30 horas o menos	1	2,9%
De 36 a 40 horas	25	71,4%
De 41 a 45 horas	6	17,1%
Más de 45 horas	2	5,7%
No contesta	1	2,9%
Total	35	100%

Tabla 6. Jornada: Horario y turno

Horario	N	%
Turno fijo de mañana	8	22,9%
Turno fijo de noche	3	8,6%
Turno rotatorio excepto noche	22	62,8%
Turno rotatorio con noche	2	5,7%
Total	35	100%

Tabla 7. Jornada: Adaptación del tiempo de trabajo

Margen para la hora de entrada y salida	N	%
No tengo ningún margen	31	88,6%
Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos	1	2,9%
Tengo hasta 30 minutos de margen	1	2,9%
No contesta	2	5,6%
Total	35	100%
Posibilidad de dejar el trabajo al menos una hora por algún asunto personal o familiar	N	%
Siempre o muchas veces	4	11,4%
Algunas veces	10	28,6%
Sólo alguna vez o nunca	20	57,1%
No contesta	1	2,9%
Total	35	100%
Posibilidad de decidir cuándo hacer un descanso	N	%
Siempre o muchas veces	15	42,9%
Algunas veces	6	17,1%
Solo alguna vez o nunca	14	40,0%
Total	35	100%

Tabla 8. Jornada: Días laborables y exigencias de disponibilidad.

Días laborables		
¿Cuántos sábados trabajas al mes?	N	%
Ninguno	4	11,4%
Un sábado al mes	1	2,9%
Dos sábados	4	11,4%
Tres o más sábados al mes	26	74,3%
Total	35	100%
¿Cuántos domingos trabajas al mes?	N	%

Días laborales		
Ninguno	5	14,3%
Alguno excepcionalmente	1	2,9%
Un domingo al mes	1	2,9%
Dos domingos	10	28,5%
Tres o más domingos al mes	18	51,4%
Total	35	100%
¿Te cambian la hora de entrada y salida los días que tienes que trabajar?	N	%
Algunas veces	3	8,6%
Sólo alguna vez o nunca	32	91,4%
Total	35	100%
¿Cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?	N	%
Ninguno	2	5,7%
Algún día excepcionalmente	14	40%
De 1 a 5 días al mes	8	22,9%
De 6 a 10 días al mes	8	22,9%
11 o más días al mes	3	8,5%
Total	35	100%

Tabla 9. Trabajo doméstico-familiar

¿Qué parte del trabajo doméstico haces tú?	N	%
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas	22	62,9%
Hago aproximadamente la mitad de las tareas	7	20%
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas	4	11,3%
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	1	2,9%
No contesta	1	2,9%
Total	35	100%

Tabla 10. Recursos

En tu departamento hace falta personal	N	%
Siempre o muchas veces	18	51,4%
Algunas veces	11	31,4%
Sólo alguna vez o nunca	6	17,2%
Total	35	100%
La planificación es realista	N	%
Siempre o muchas veces	13	37,1%
Algunas veces	15	42,8%
Sólo alguna vez o nunca	2	5,7%
No contesta	5	14,4%
Total	35	100%
La tecnología es adecuada y funciona correctamente	N	%
Siempre o muchas veces	22	62,9%
Algunas veces	4	11,4%
Sólo alguna vez o nunca	3	8,6%
No contesta	6	17,1%
Total	35	100%

Tabla 11. *Características relativas al salario*

Compensaciones económicas		
¿Cuánto cobras neto al mes?	N	%
Entre 451 y 600 euros	1	2,8%
Entre 751 y 900 euros	4	11,4%
Entre 901 y 1.200 euros	24	68,6%
Entre 1.201 y 1.500 euros	5	14,3%
Entre 1.501 y 1.800 euros	1	2,9%
Total	35	100%
Tu salario es:	N	%
Fijo	20	57,1%
Una parte fija y otra variable	14	40%
No contesta	1	2,9%
Total	35	100%
¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tiene reconocida salarialmente?	N	%
Sí	31	88,6%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente	2	5,7%
No lo sé	2	5,7%
Total	35	100%

Tabla 12. *Promoción*

Desde que trabajas aquí, ¿Has ascendido de categoría o grupo profesional?	N	%
No	32	91,4%
Sí, una vez	3	8,6%
Total	35	100%

En el siguiente análisis DAFO se resumen estos resultados.

Figura 3: *Análisis DAFO*



Por lo que respecta a las DEBILIDADES señalar dos condiciones problemáticas relacionadas con la adaptabilidad del tiempo de trabajo; el 93.9% de las personas encuestadas declaran que no tienen ningún margen de adaptación respecto a la hora de entrada y salida, y el 58.8% que son pocas o ninguna las posibilidades de ausentarse una hora del trabajo para atender algún asunto familiar o personal. Además, un 40% de las personas encuestadas confiesan que no pueden decidir acerca de cuándo tomarse el tiempo de descanso en el trabajo. Por otra parte, en cuanto a los días laborales, prácticamente $\frac{3}{4}$ parte de los encuestados trabajan tres sábados al mes, y más de la mitad también tres o más domingos al mes. A esto hay que añadirle que la mayoría de estas personas (64.7%), en su gran parte mujeres, hacen la mayor parte de las tareas familiares domésticas. Por último, hay que decir que algo más de la mitad (51.4%) manifiestan que en su departamento o sección hay falta de personal. Igualmente, hay que destacar que el 91.4% no ha promocionado en su trabajo, pese a contar la mayoría (65.7%) con más de diez años de antigüedad.

Sin duda alguna, la consideración conjunta de estas debilidades permite inferir que muchas de estas personas estarán expuestas a un conflicto de rol debido a las dificultades para conciliar la vida familiar y laboral por efecto de la falta de adaptabilidad del tiempo de trabajo y la exigencia de tener que trabajar los fines de semana.

Desde un punto de vista teórico, podría decirse que las condiciones señaladas denotan que estas personas, según el modelo demanda-control-apoyo (Vega Martínez, 2001, 2003), tienen un escaso margen decisorio en su trabajo, lo que puede derivar en el riesgo de experimentar estrés laboral.

En cuanto a los factores que constituyen AMENAZAS señalar que es un hecho demostrado que la rotación de turnos puede tener efectos negativos importantes para la salud de los trabajadores asociados al estrés, sobre todo cuando incluye sábados y domingos, como es el caso (Bosqued Lorente, 2004; Nogareda Cuixart et al., 1997, 1998). En esta condición se encuentra el 62.9% de las personas encuestadas, por consiguiente, será necesario mantener una estrecha vigilancia de estas atendiendo no solo a posibles síntomas de estrés, si no también a otros aspectos como la alimentación (Bestratén Belloví & Nogareda Cuixart, 2008; Nogareda Cuixart & Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (España), 1993).

Otra posible amenaza es la prolongación de la jornada laboral, pues el 94.3% de las personas encuestadas han estado expuestas alguna vez a esta condición, y casi ¼ del total de la muestra prolonga esta 11 o más días al mes. Condición esta que incide negativamente en la conciliación de la vida laboral y familiar (Rodríguez Pastor, 2020) y en la salud y calidad de vida laboral (Lautier, 2000), por lo que es una demanda social evitar esta condición (Laguna Sánchez et al., 2011). Tal vez por esta situación y por el resto de las condiciones apuntadas el 50% de las personas encuestadas piensan que la planificación del trabajo es realista solo algunas veces.

Por último, el hecho de que el 41.2% perciba un salario compuesto por una parte fija y otra variable puede ser problemático si no es equilibrado respecto al trabajo que se realiza y si da lugar a desequilibrios dentro de la plantilla (Danthine & Donaldson, 2015)- Por consiguiente, esta condición debe ser objeto de revisión y control.

Entre las FORTALEZAS hay que hacer referencia a la movilidad funcional, prácticamente nula en este caso, pues el 76.5% de la muestra manifiesta que no realiza tareas distintas a las de su puesto de trabajo. Asimismo, hay que destacar aspectos relacionados con la contratación; en concreto, la mayoría de la muestra tiene un contrato fijo o indefinido (68.6%) y cuenta con una dilatada experiencia en el puesto de trabajo, con una antigüedad superior a los diez años (65.7%). Otras fortalezas son el que las horas semanales de trabajo no superan las 40 horas (73.5%) y que en el 88.6% de los

casos se percibe equilibrada la correspondencia entre el trabajo y el salario, que según el modelo de esfuerzo-recompensa predice niveles bajos de tensión laboral (Francis et al., 2017; Levi et al., 2000; Siegrist et al., 2017).

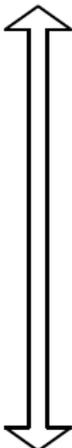
Hablar de OPORTUNIDADES implica fundamentalmente hacer referencia a la participación directa consultiva que se da algunas o muchas veces, según confiesan las personas encuestadas (con un 60% y un 20% respectivamente), lo que supone que es posible establecer un diálogo entre la empresa y los trabajadores para convenir las medidas preventivas que consideren mejor las partes implicadas.

En fin, pese a las debilidades y amenazas planteadas, la organización cuenta con fortalezas y elementos que representan una oportunidad para evitar los inconvenientes o efectos no deseados de las primeras.

2. Prevalencia de la exposición

En la tabla 13 se muestra el porcentaje del total de trabajadores encuestados expuestos a los factores psicosociales de riesgo medidos por ISTAS21. En esta, las dimensiones se muestran en orden decreciente de más a menos problemáticas según el porcentaje de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable (columna de color rojo). Como se puede apreciar en la misma, estas están relacionadas en mayor medida con el ritmo de trabajo (94,3%), las exigencias emocionales (58,8%) y la inseguridad en el empleo (50%) y en menor medida, pero también en un porcentaje considerable con la influencia, el conflicto de rol y la inseguridad sobre las condiciones de trabajo. Todas ellas son consideradas más delante de forma pormenorizada.

Tabla 13. *Exposición a factores psicosociales de riesgo*

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
	MÁS PROBLEMÁTICAS			
	Ritmo de trabajo	94,3	5,7	0
	Exigencias emocionales	58,8	26,5	14,7
	Inseguridad sobre el empleo	50	14,7	35,3
	Influencia	43,3	36,7	20
	Conflicto de rol	40	22,9	37,1
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	39,4	33,3	27,3
	Exigencias cuantitativas	35,3	55,9	8,8
	Apoyo social de compañeros	35,3	35,3	29,4
	Apoyo social de superiores	34,3	34,3	31,4
	Calidad de liderazgo	32,4	32,4	35,3
	Exigencias de esconder emociones	32,3	38,7	29
	Sentimiento de grupo	31,4	22,9	45,7
	Previsibilidad	25,7	45,7	28,6
	Doble presencia	24,2	42,4	33,3
	Claridad de rol	21,9	28,1	50
	Justicia	14,3	5,7	80
	Posibilidades de desarrollo	6,1	27,3	66,7
	MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES			
Sentido del trabajo	2,9	5,7	91,4	
Confianza vertical	2,9	5,7	91,4	
Reconocimiento	0	2,9	97,1	

Seguidamente en la figura 4 se presenta el perfil de riesgo en función del sexo, el dpto. en el que trabajaban los encuestados y el puesto que ocupaban. Como en el caso anterior el color rojo representa la situación más desfavorable, el verde la más favorable y el amarillo una situación intermedia. No se ha representado la “calidad del liderazgo”, ni el “apoyo social de superiores”, porque al ser pequeño el tamaño de la muestra, esto permitiría la identificación de las personas implicadas.

Por lo que respecta al puesto de trabajo, el factor psicosocial de riesgo más desfavorable en todos los casos es el “ritmo de trabajo”. El colectivo más vulnerable a simple vista que estaba expuesto a los riesgos psicosociales era el personal de mantenimiento (expuestos a 12 factores psicosociales en riesgo desfavorable), seguidos de los cocineros (expuestos a 10), el personal de limpieza y lavandería (expuestos a 9), los auxiliares de enfermería (expuestos a 7) y el personal con una menor exposición de riesgo eran los diplomados y licenciados sanitarios: Enfermeros/as y médico/a (expuestos solo a dos factores de riesgo)

Por departamentos, en consonancia con lo anterior, es el de mantenimiento el de mayor exposición de riesgo, con once factores psicosociales en situación de riesgo

desfavorable. Seguido por la sección de cocina, cuyo personal estaba expuesto a ocho factores psicosociales en situación de riesgo desfavorable, seguido por el servicio de limpieza y lavandería, con siete factores psicosociales en situación de riesgo desfavorable. Por último, el área sanitaria con cinco factores psicosociales en situación desfavorable.

En cuanto al sexo, los hombres estaban más expuestos que las mujeres; mientras que ellos tenían que afrontar once factores psicosociales en situación de riesgo desfavorable, ellas tenían que enfrentar nueve.

Figura 4. Perfil de riesgo en función del puesto, departamento y sexo

		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder	Doble presencia	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las	Confianza vertical	Justicia
Puestos	Diplomado/licenciado sanitario (Enfermer@ y medic@)	Red	Red	Red	Red	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Auxiliar de enfermería	Red	Red	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Limpieza y lavandería	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Mantenimiento	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Cocinero/a	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
Departamentos	Area Sanitaria	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Limpieza y lavandería	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Cocina	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Mantenimiento	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
Sexo	Mujeres	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Hombres	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde

2.1 Exposición dimensión a dimensión

A continuación, se muestran los resultados de la evaluación de riesgos asociados a los distintos factores psicosociales del ISTAS21. Para ordenar la exposición de estos se ha seguido un criterio descendente según el porcentaje de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable.

2.1.1 Ritmo de trabajo

Con respecto al ritmo de trabajo, entendiendo como tal la intensidad del trabajo, un 94,3% de trabajadores de la Residencia estaba expuesto a la situación más

desfavorable y un 5,7% a la intermedia (vid tabla 13). Siendo prácticamente inapreciables las diferencias en función del puesto, el depto. o el sexo (vid figura 5-7).

Esta intensidad del trabajo puede estar motivada por la falta de personal que la mayoría de las personas encuestadas habían puesto de manifiesto y el análisis DAFO había detectado como una debilidad. Queda por determinar si es posible para la empresa contratar más personal para reforzar la plantilla o pueden tomarse otras medidas que reduzcan la intensidad del trabajo.

Tabla 14. Distribución de frecuencias asociada al ritmo de trabajo

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes que trabajar muy rápido?	60,0 [N=21]	37,1 [N=13]	2,9 [N=1]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	80,0 [N=28]	17,1 [N=6]	2,9 [N=1]	[N=0]
¿el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	65,7 [N=23]	22,9 [N=8]	11,4 [N=4]	[N=0]

Figura 5. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociada al ritmo de trabajo

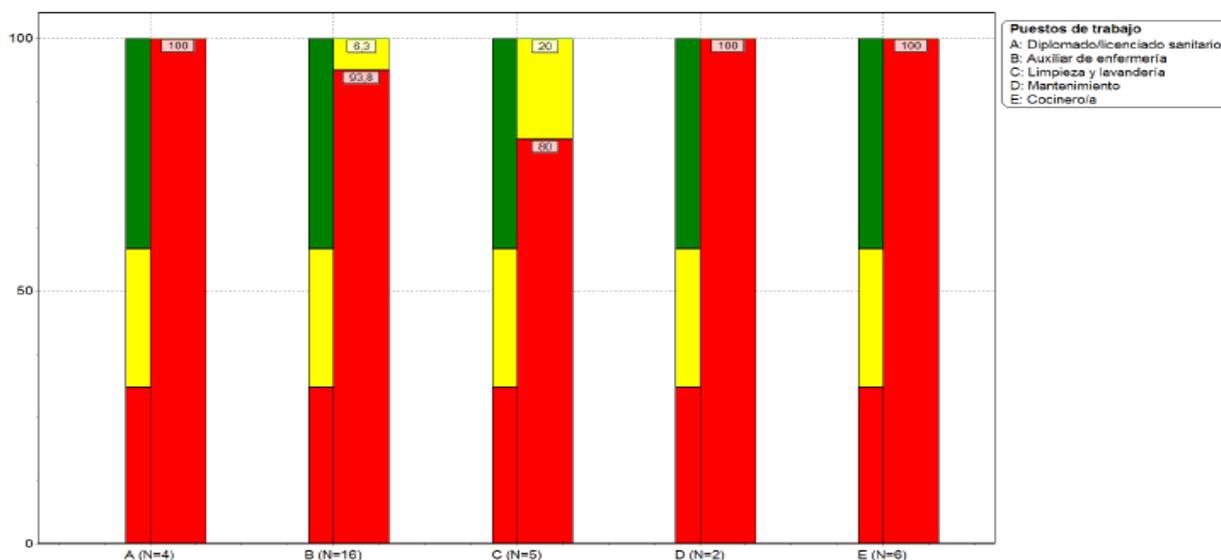


Figura 6. Prevalencia de exposición por sexo asociada al ritmo de trabajo

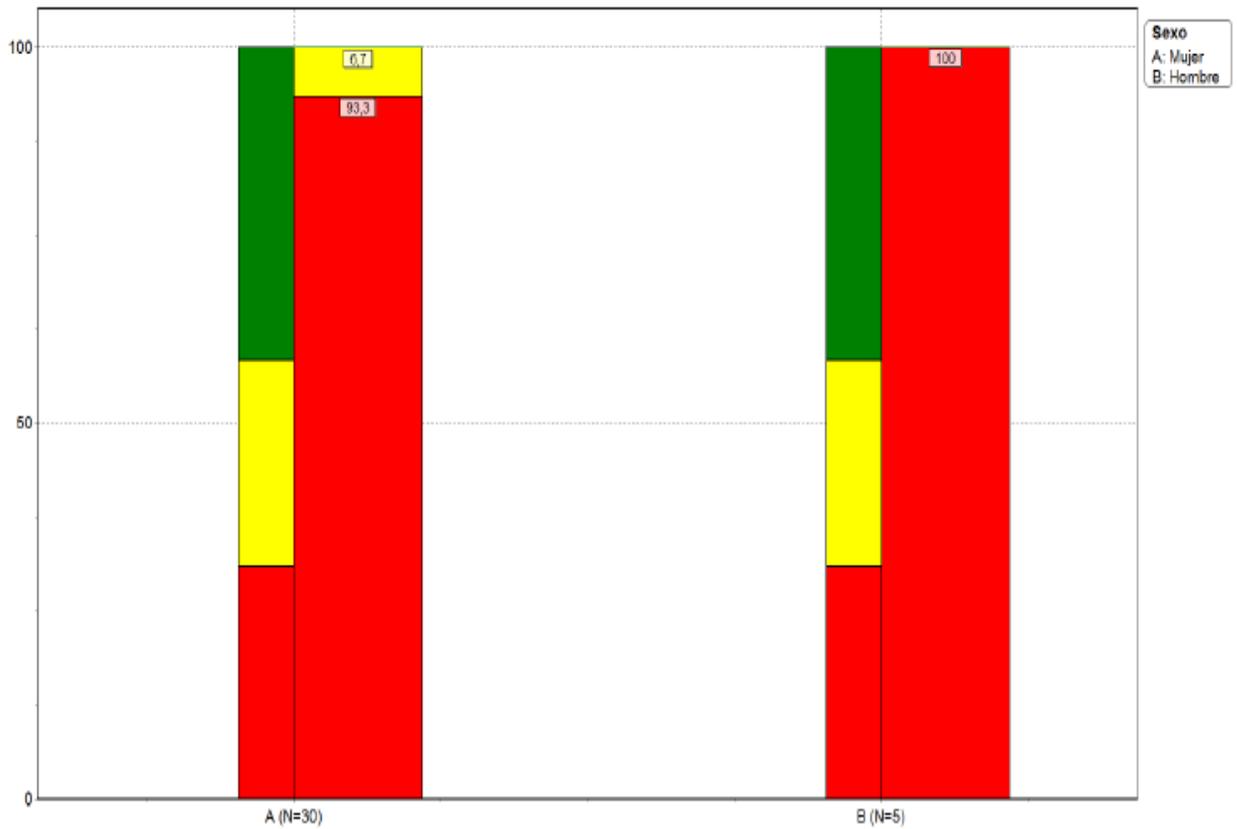
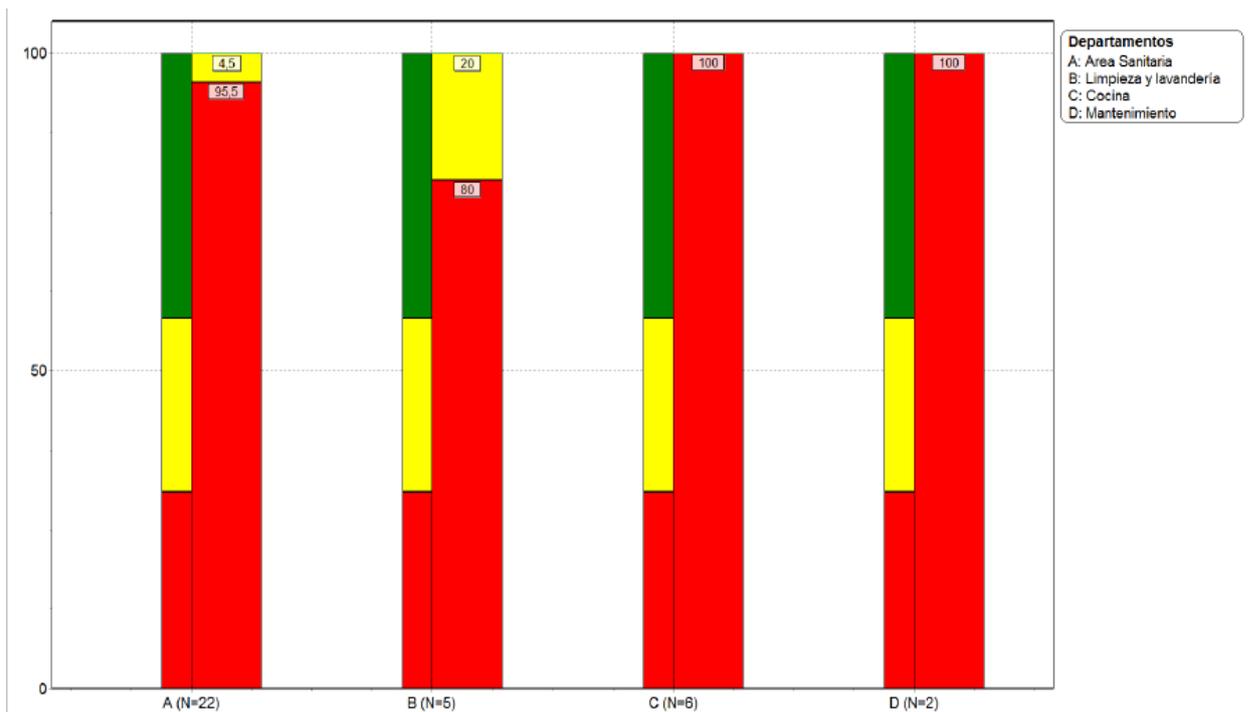


Figura 7. Prevalencia de exposición por departamento asociada al ritmo de trabajo



2.1.2 Exigencias emocionales

Entendiendo como tales las exigencias para no involucrarnos en una determinada situación emocional que proviene de las relaciones interpersonales en el trabajo.

Un 58,8% de los trabajadores de la residencia estaba expuesto a la situación menos favorable, un 26,5% a la intermedia y un 14,7% a la más favorable para la salud (vid tabla 13).

Podemos decir que hay diferencias significativas entre los puestos de trabajo expuestos a exigencias emocionales, un 80% de los cocineros, un 75% de los licenciados sanitarios y un 68,8% de los auxiliares de enfermería se encuentran expuestos a la situación más desfavorable con respecto a las exigencias emocionales mientras que en puestos como el de limpieza o el de mantenimiento un 0% se encuentra en esta situación (vid figura 8).

En relación con lo anterior, en cuanto a los departamentos también encontramos diferencias significativas, el 80% del personal de cocina y el 72,7% del personal sanitario se encuentran expuestos a la situación más desfavorable mientras que el personal de limpieza y el de mantenimiento están expuestos solo a una situación intermedia y favorable en los que respecta a las exigencias emocionales (vid figura 10).

En cuanto al sexo no encontramos diferencias significativas (vid figura 9).

Esta exposición a exigencias emocionales puede estar condicionada por la escasa capacidad para decidir en el puesto de trabajo.

Tabla 15. *Distribución de frecuencias asociada a las exigencias emocionales.*

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	32,4 [N=11]	47,1 [N=16]	20,6 [N=7]	[N=1]
¿en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	0,0 [N=0]	11,4 [N=4]	88,6 [N=31]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo te afecta emocionalmente?	40,0 [N=14]	28,6 [N=10]	31,4 [N=11]	[N=0]
¿tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	37,1 [N=13]	31,4 [N=11]	31,4 [N=11]	[N=0]

Figura 8. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo de las exigencias emocionales

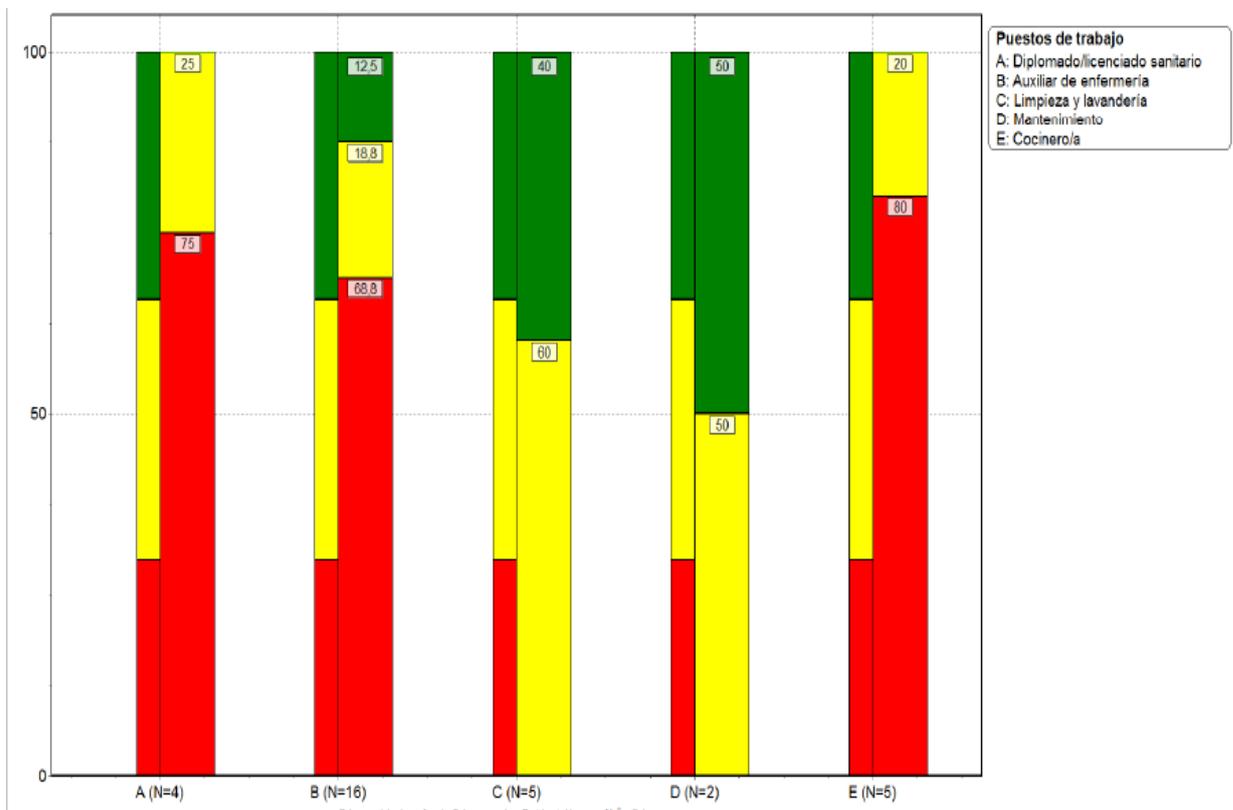


Figura 9. Prevalencia de exposición por sexo de las exigencias emocionales

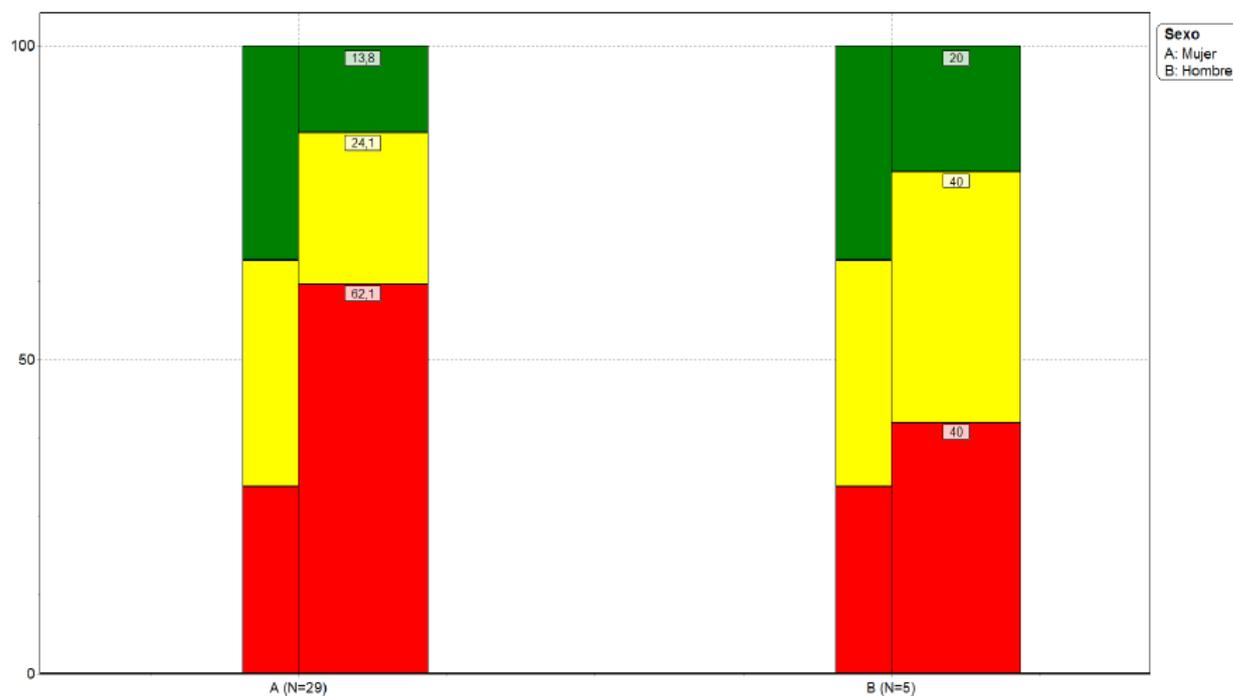
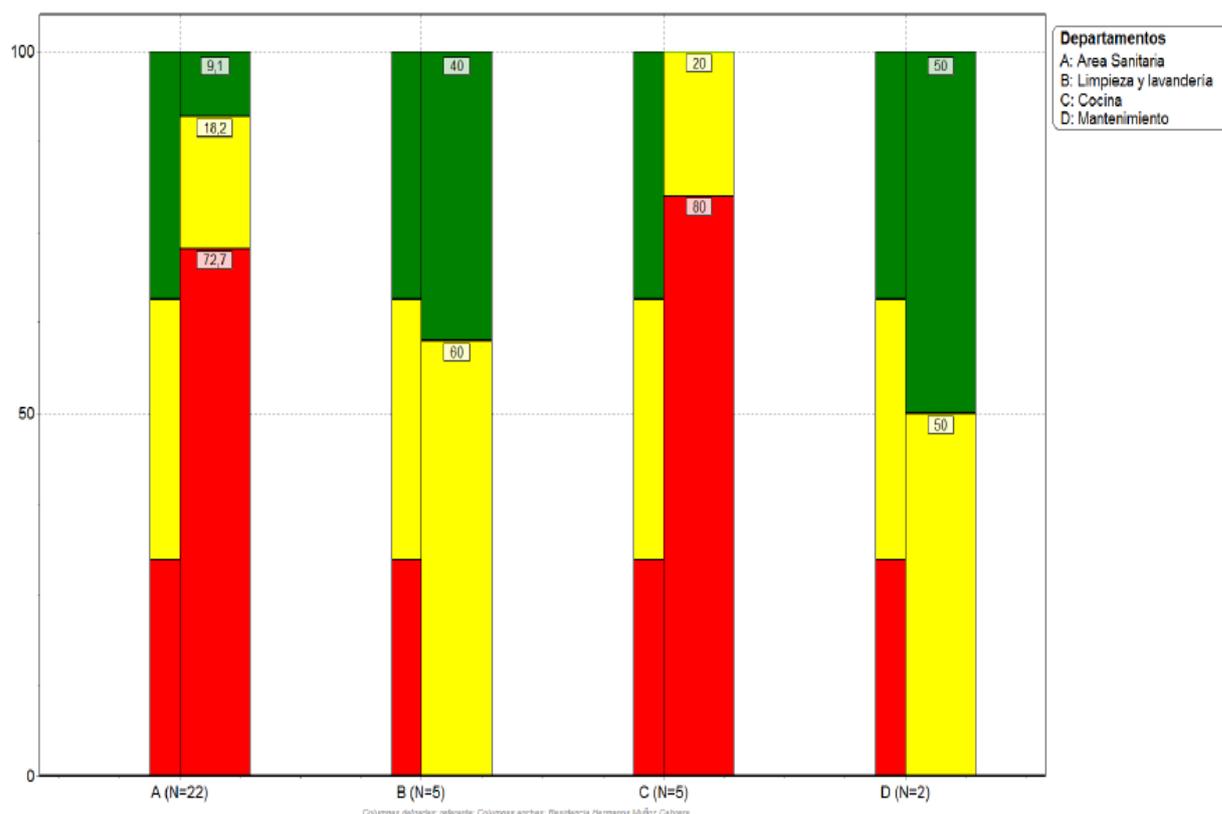


Figura 10. Prevalencia por departamento de las exigencias emocionales



2.1.3 Inseguridad sobre el empleo

Un 50% de los trabajadores de la residencia estaba expuesto a la situación más desfavorable, un 14,7% a la intermedia y un 35,3% a la más favorable con respecto a la inseguridad en el empleo entendiendo por tal la preocupación por el futuro del puesto de trabajo que ocupan los trabajadores respectivos (vid tabla 13).

Existen diferencias por puesto de trabajo así el personal de limpieza y lavandería (80%) se encuentra más expuesto a la inseguridad en el trabajo que el resto de puesto de trabajo, seguido de los auxiliares de enfermería (56,3%) y el personal de mantenimiento (50%) (vid figura 11).

Por sexo no encontramos diferencias significativas (vid figura 12).

Por departamentos el personal de limpieza y lavandería está más expuesto (80%) que el resto. El personal del área sanitaria y de mantenimiento se encuentran igual de expuestos (vid figura 13).

Esta inseguridad en el empleo no tendría mucho sentido puesto que un 68,6% de los trabajadores son fijos y el 65,7% de ellos llevan más de 10 años en la empresa.

Tabla 16. Distribución de frecuencias asociada a la Inseguridad sobre el empleo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿si te despiden o no te renuevan el contrato?	50,0 [N=17]	8,8 [N=3]	41,2 [N=14]	[N=1]
¿lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	57,1 [N=20]	14,3 [N=5]	28,6 [N=10]	[N=0]

Figura 11. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociada a la Inseguridad sobre el empleo

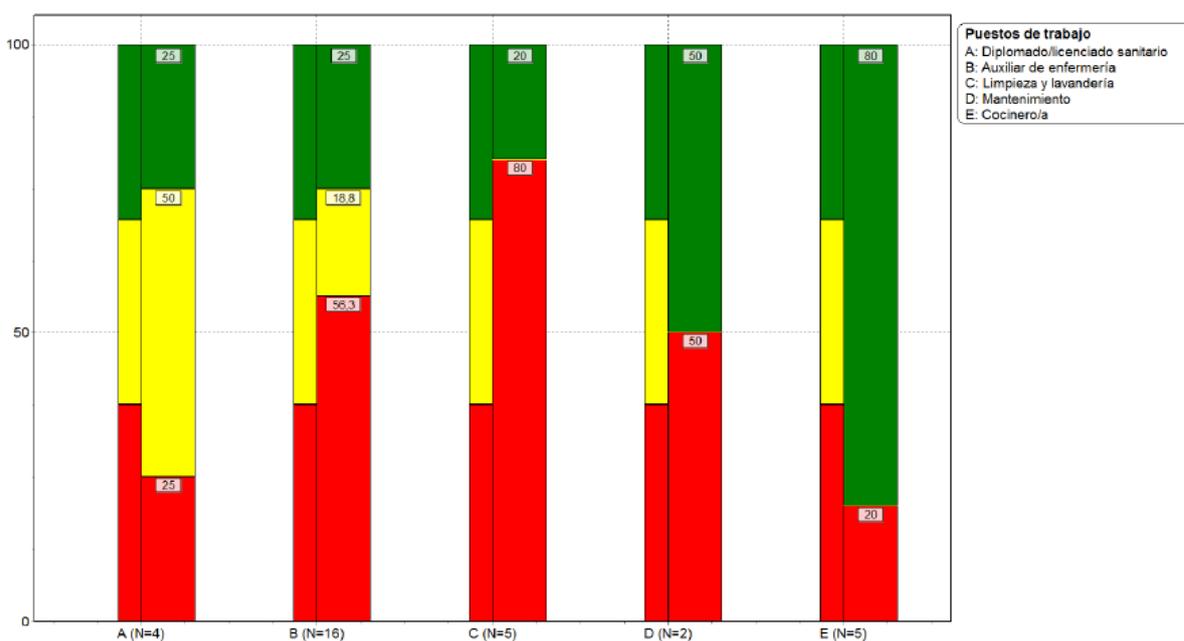
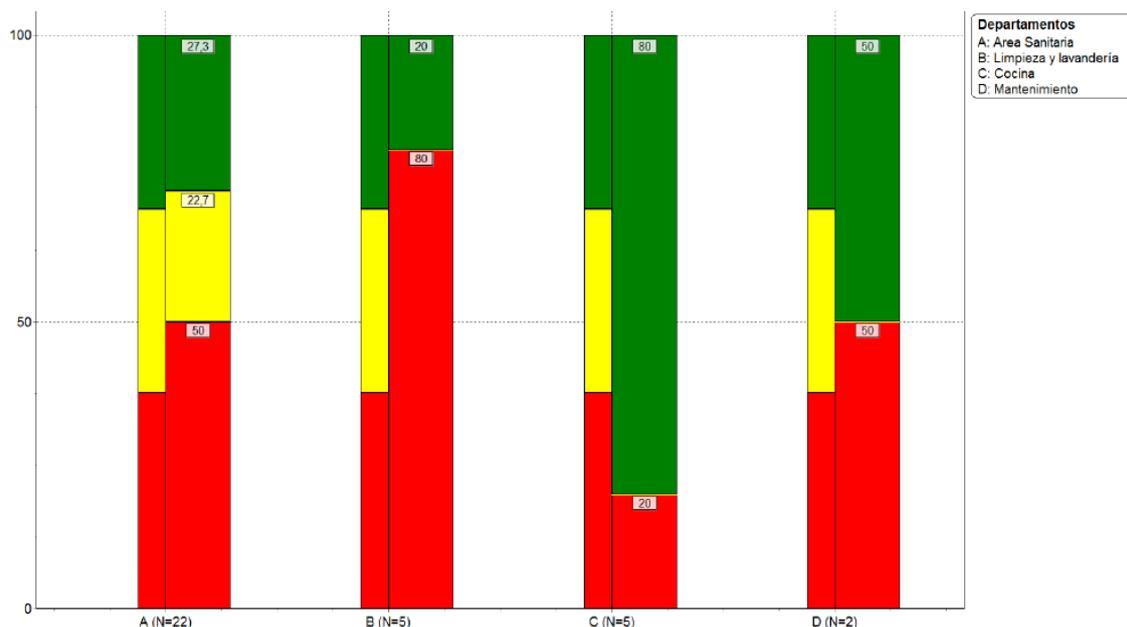


Figura 12. Prevalencia de exposición por sexo de la inseguridad sobre el empleo



Figura 13. Prevalencia de exposición por departamento de la inseguridad sobre el empleo



2.1.4 Influencia

Un 43,3% de trabajadores estaba expuesto a la situación más desfavorable, un 36,7% a la intermedia y un 20% a la más favorable con relación a la influencia entendiendo como tal el poder de decisión que tiene el trabajador en la actividad que desempeña (vid tabla 13).

Por puesto de trabajo, existen diferencias significativas entre el personal de la residencia en relación a la influencia. El 100% del personal de limpieza está expuesto a la situación más desfavorable, el 50% del personal de mantenimiento y el 46,7% del personal de enfermería (vid figura 14).

Por sexo no existen diferencias significativas (vid figura 15).

Por departamentos, existen diferencias significativas con respecto a la exposición a la influencia ya que al igual que en los puestos el personal de limpieza y lavandería es que se encuentra más expuesto (100%) , seguido del personal de mantenimiento (50%). Con menos % se encuentra el área sanitaria (36,1%) (vid figura 16).

Esta influencia en el empleo puede estar condicionada entre otros aspectos por la falta de poder de decisión que tiene el trabajador en cuanto a mejorar su trabajo, ya que el 60% de los trabajadores afirman que solo algunas veces los directivos le han

preguntado, en aspectos como la decisión de tomar un descanso solo el 42,9% dice tener poder de decisión.

Tabla 17. Distribución de frecuencias asociadas a la influencia

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	40,6 [N=13]	25,0 [N=8]	34,4 [N=11]	[N=3]
¿tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	22,6 [N=7]	38,7 [N=12]	38,7 [N=12]	[N=4]
¿tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	28,1 [N=9]	34,4 [N=11]	37,5 [N=12]	[N=3]
¿tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	15,6 [N=5]	40,6 [N=13]	43,8 [N=14]	[N=3]

Figura 14. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociada la influencia

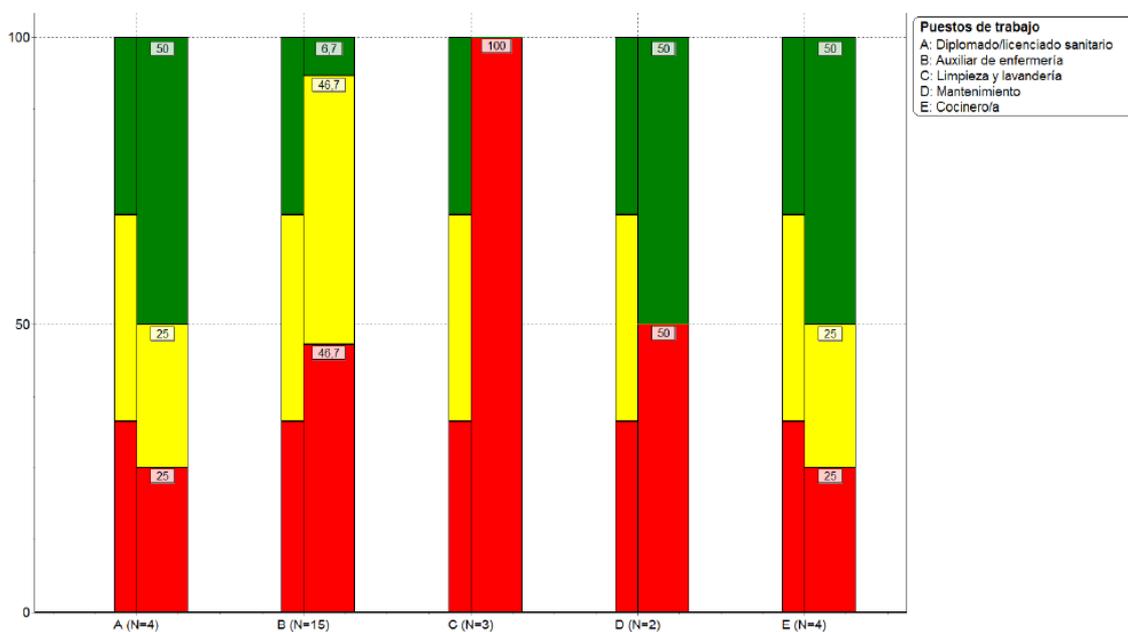


Figura 15. Prevalencia de exposición por sexo asociada a la influencia

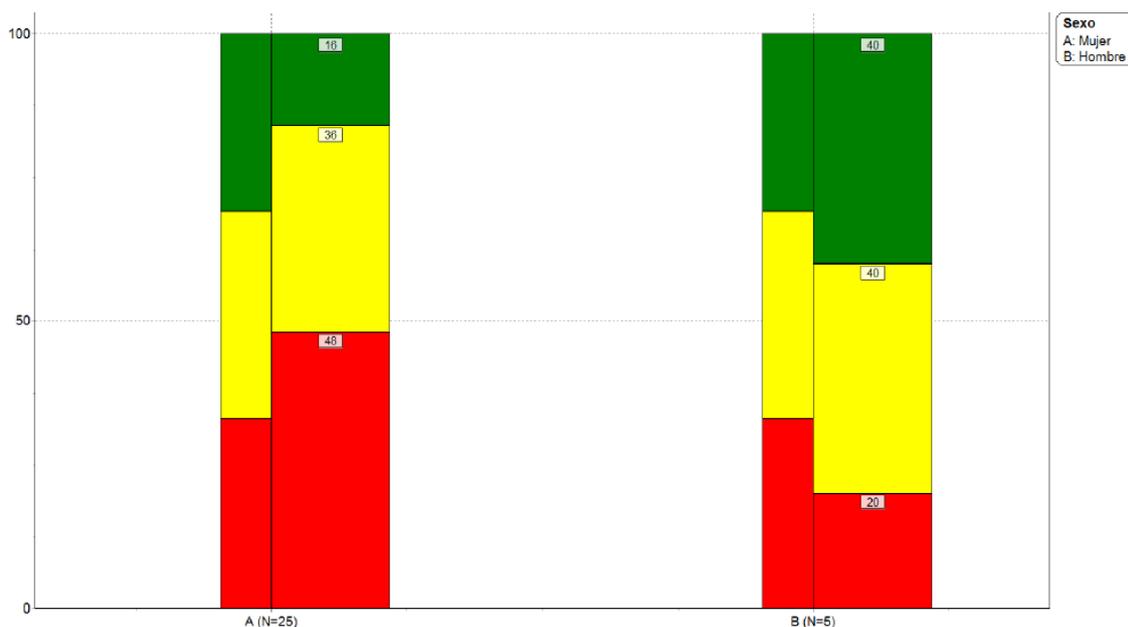
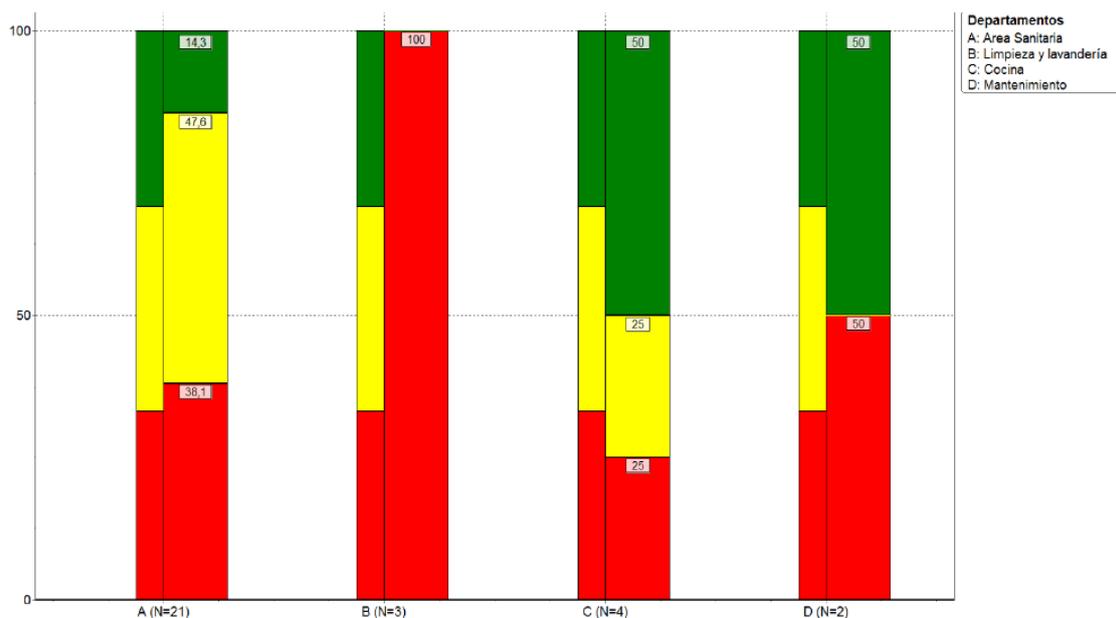


Figura 16. Prevalencia de exposición por departamento asociada a la influencia



2.1.5 Conflicto de rol

Un 40% de los trabajadores estaba expuesto a la situación más desfavorable, un 22,9% a la intermedia y un 37,1% a la más favorable, entendiendo tal situación como las exigencias contradictorias que se dan en el puesto de trabajo y que pueden dar lugar a conflictos en este (vid tabla 13).

Por puesto de trabajo cocineros (66,7%) y auxiliares (50%) son los puestos que están expuestos de forma desfavorable a conflicto de rol, el resto solo están expuestos a

situación intermedia o en incluso la mayoría del personal de limpieza se encuentra en situación favorable (vid figura 17).

Por sexo no encontramos diferencias. Hombres y mujeres están expuestos en la misma proporción (40%) (vid figura 18).

Por departamento, cocina y área sanitaria son los departamentos más expuestos con el 66,7% y el 45,5% presentando diferencias significativas con el resto de los departamentos que no tienen personal expuestos a la peor situación con respecto al conflicto de rol. (vid figura 19).

Este conflicto de rol viene determinado porque un 22,9% del personal asegura que en cierta medida se le exigen cosas contradictorias en su trabajo, además cabe destacar que hasta un 42,8% del personal asegura que la planificación de su puesto algunas veces no es realista por lo que el trabajador podría no tener claras sus funciones y tareas.

Tabla 18. *Distribución de frecuencias asociadas al conflicto de rol*

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	22,9 [N=8]	31,4 [N=11]	45,7 [N=16]	[N=0]
¿se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	2,9 [N=1]	22,9 [N=8]	74,3 [N=26]	[N=0]
¿tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	28,6 [N=10]	22,9 [N=8]	48,6 [N=17]	[N=0]
¿tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	2,9 [N=1]	14,3 [N=5]	82,9 [N=29]	[N=0]

Figura 17. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociada al conflicto de rol

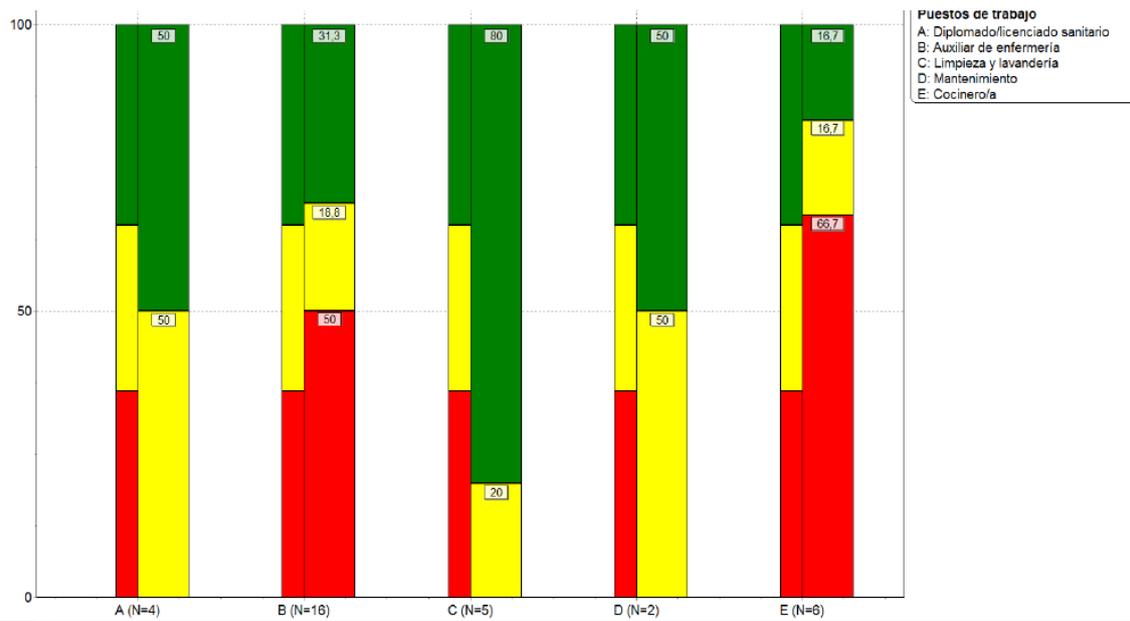


Figura 18. Prevalencia de exposición por sexo asociada al conflicto de rol

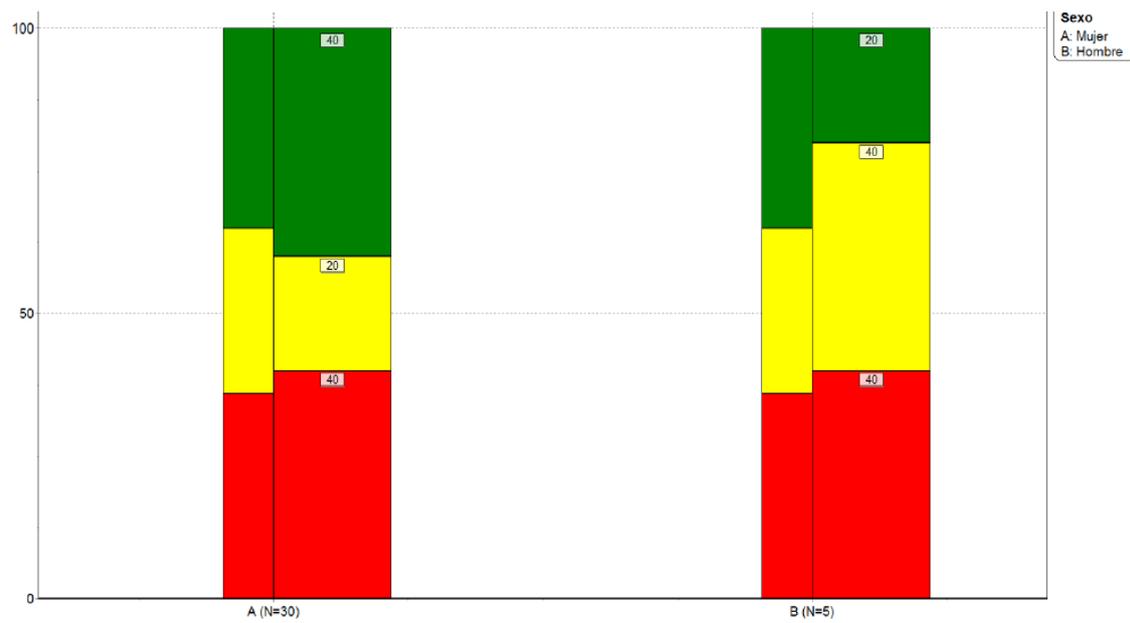
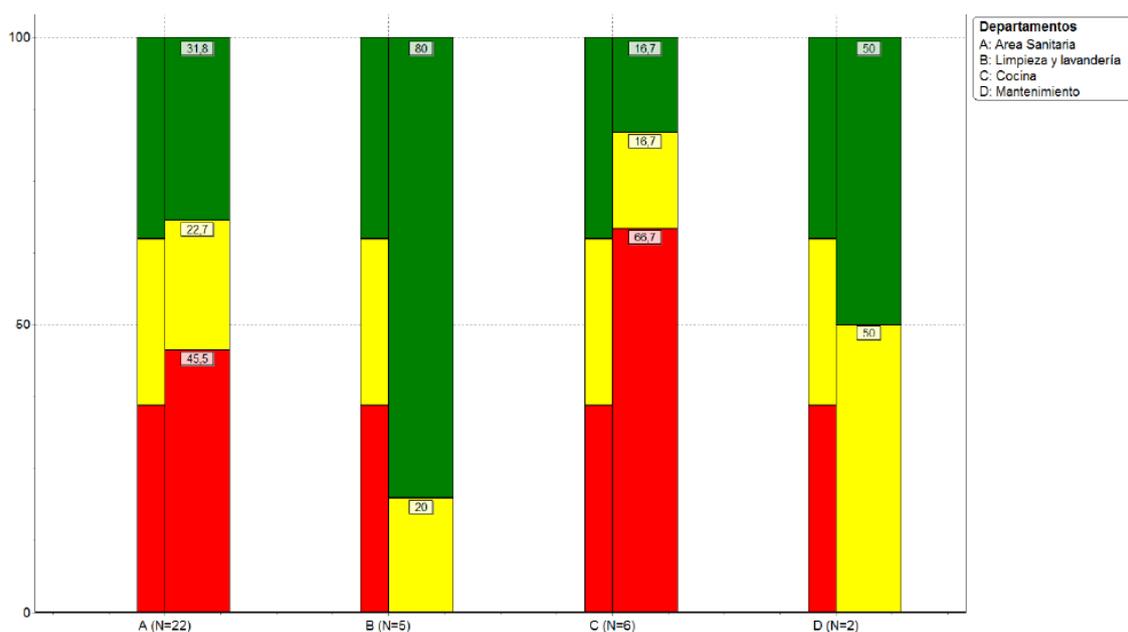


Figura 19. Prevalencia de exposición por departamento en relación al conflicto de rol



2.1.6 Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

Un 39,4% de trabajadores estaba expuesto a la situación más desfavorable, un 33,3% a la intermedia y un 27,3% a la más favorable para la salud (vid tabla 13).

Con respecto al puesto de trabajo, el puesto de limpieza y lavandería está considerablemente más expuesto a la inseguridad sobre las condiciones de trabajo que los diplomados sanitarios y cocineros (60%, 33,3% y 20% respectivamente) (vid figura 20).

Por sexo no existen diferencias significativas (vid figura 21).

Por departamentos el personal de limpieza y el de mantenimiento se encuentran más expuestos que el de cocina (60%, 50% y 20% respectivamente) (vid figura 22).

Esta exposición está condicionada por que aproximadamente un 28,6% del personal dice que es frecuente que le cambien el horario y además un 88% reconoce no tener margen para la entrada o salida del trabajo.

Tabla 19. Distribución de frecuencias asociadas a la inseguridad sobre las condiciones de trabajo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	20,6 [N=7]	14,7 [N=5]	64,7 [N=22]	[N=1]
¿si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	28,6 [N=10]	17,1 [N=6]	54,3 [N=19]	[N=0]
¿si te cambian de tareas contra tu voluntad?	22,9 [N=8]	14,3 [N=5]	62,9 [N=22]	[N=0]
si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	35,3 [N=12]	23,5 [N=8]	41,2 [N=14]	[N=1]

Figura 20. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociado a las condiciones de trabajo

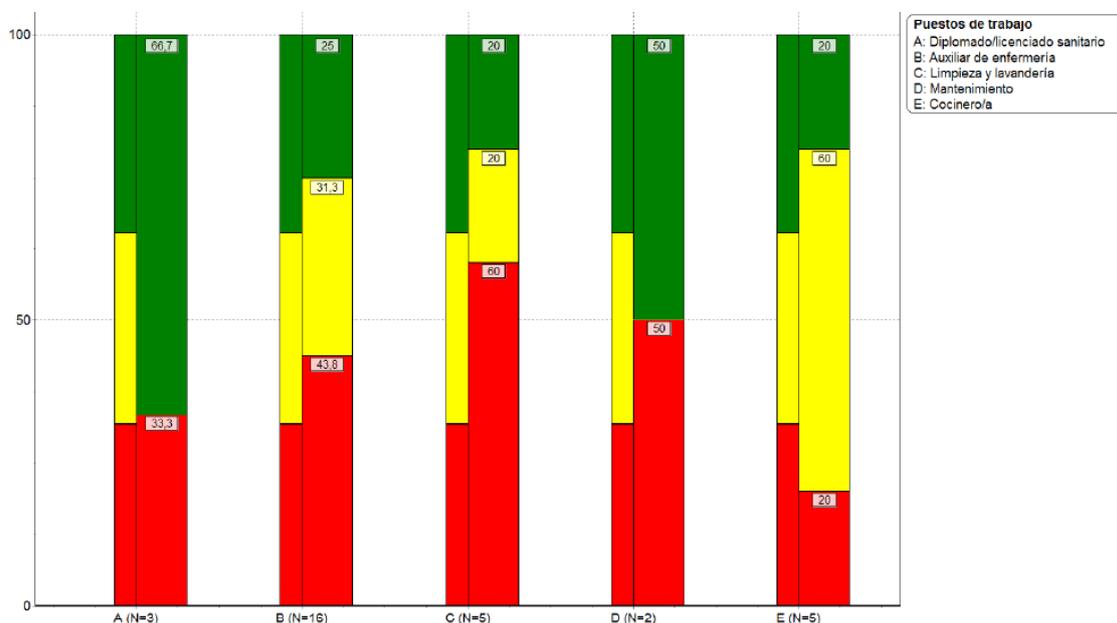


Figura 21. Prevalencia de exposición por sexo asociada al conflicto de rol

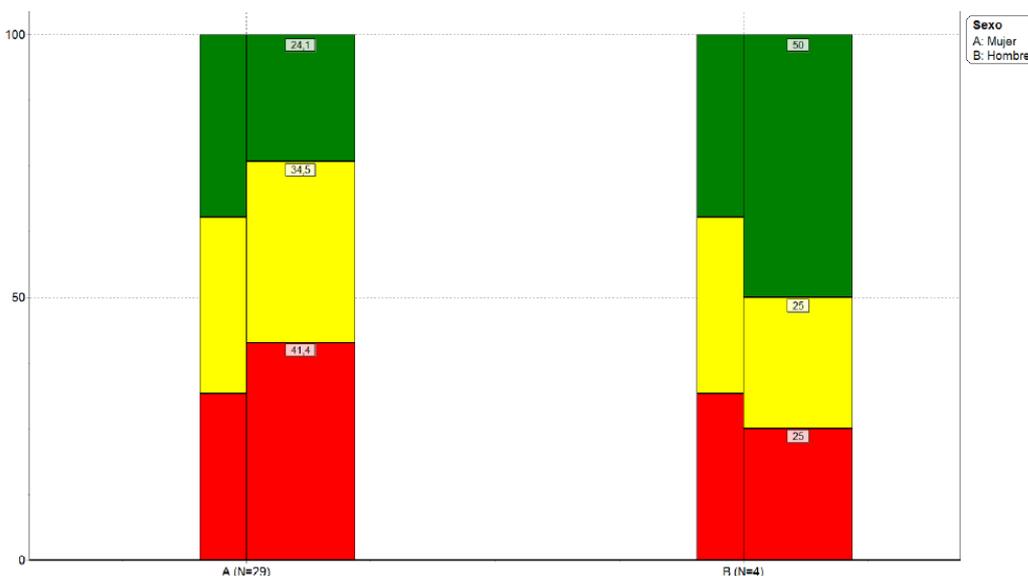
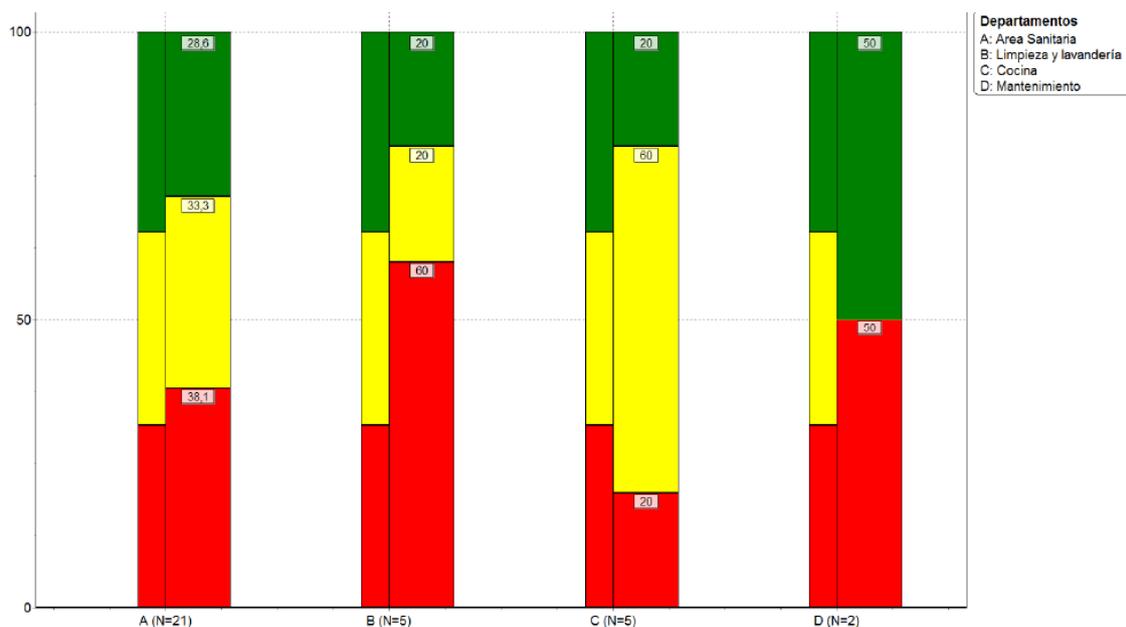


Figura 22. Prevalencia de exposición por departamento en relación al conflicto de rol



2.1.7 Exigencias cuantitativas

Un 35,3% de los trabajadores estaba expuesto a la situación más desfavorable, un 55,9% a la intermedia y un 8,8% a la más favorable para la salud en relación con las exigencias cuantitativas entendiendo como tales las exigencias psicológicas que se derivan de la cantidad de trabajo (vid tabla 13).

Por puesto de trabajo, el personal de mantenimiento es el que se encuentra más expuesto (50%) mientras que solo el 25% del personal de limpieza y lavandería se encuentra expuesto y los licenciados sanitarios no se encuentran expuestos a la situación más desfavorable con respecto a las exigencias cuantitativas (vid figura 23).

Por sexo, los hombres se encuentran considerablemente más expuestos que las mujeres (60% frente a 31%) (vid figura 24).

Por departamento, el personal de mantenimiento es el que más expuesto se encuentra (50%) frente a un (25%) del personal de limpieza (vid figura 25).

Esta exposición puede estar condicionada por la gran carga de trabajo en determinados momentos, un 23% afirma que tiene que ampliar su jornada laboral entre 6 y 10 días al mes y un 40% lo hace excepcionalmente (vid tabla 8), además 51,4% afirma que en su departamento falta personal (vid tabla 10).

Tabla 20. Distribución de frecuencias asociada a las exigencias cuantitativas

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	14,3 [N=5]	34,3 [N=12]	51,4 [N=18]	[N=0]
¿te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	2,9 [N=1]	14,7 [N=5]	82,4 [N=28]	[N=1]
¿te retrasas en la entrega de tu trabajo?	2,9 [N=1]	25,7 [N=9]	71,4 [N=25]	[N=0]
¿tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	37,1 [N=13]	42,9 [N=15]	20,0 [N=7]	[N=0]

Figura 23. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociada a las exigencias cuantitativas

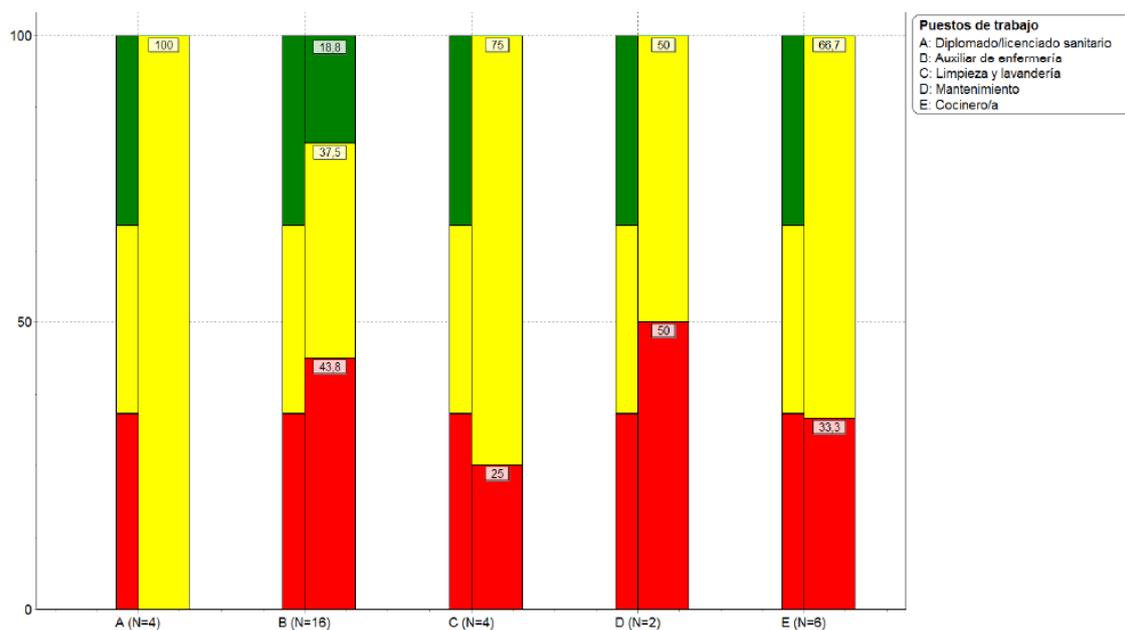


Figura 24. Prevalencia de exposición por sexo asociada a las exigencias cuantitativas

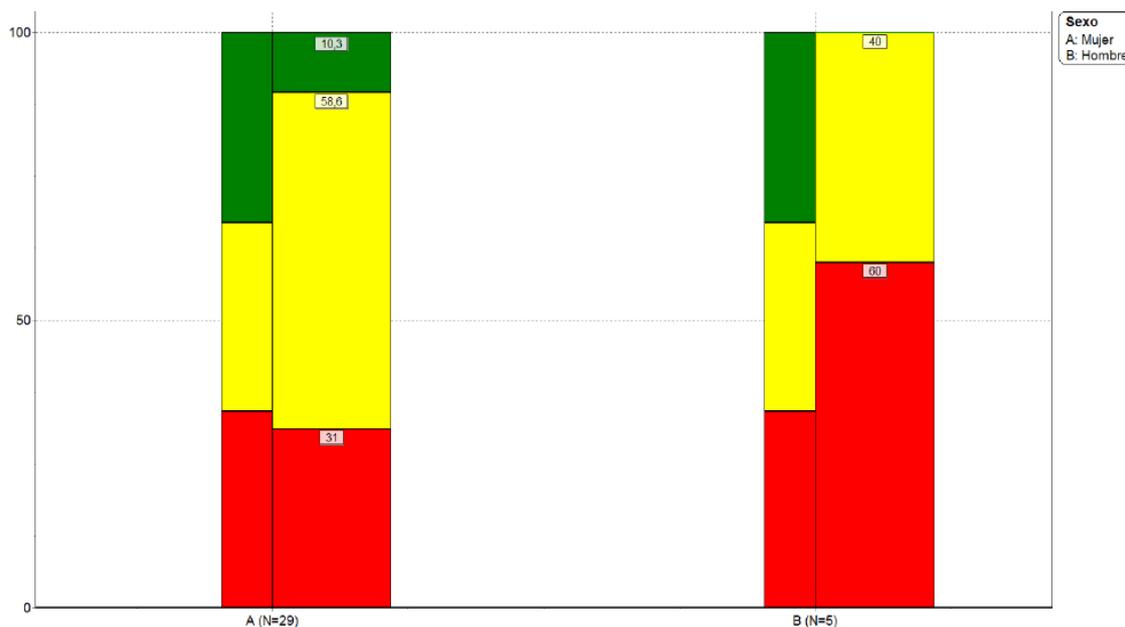
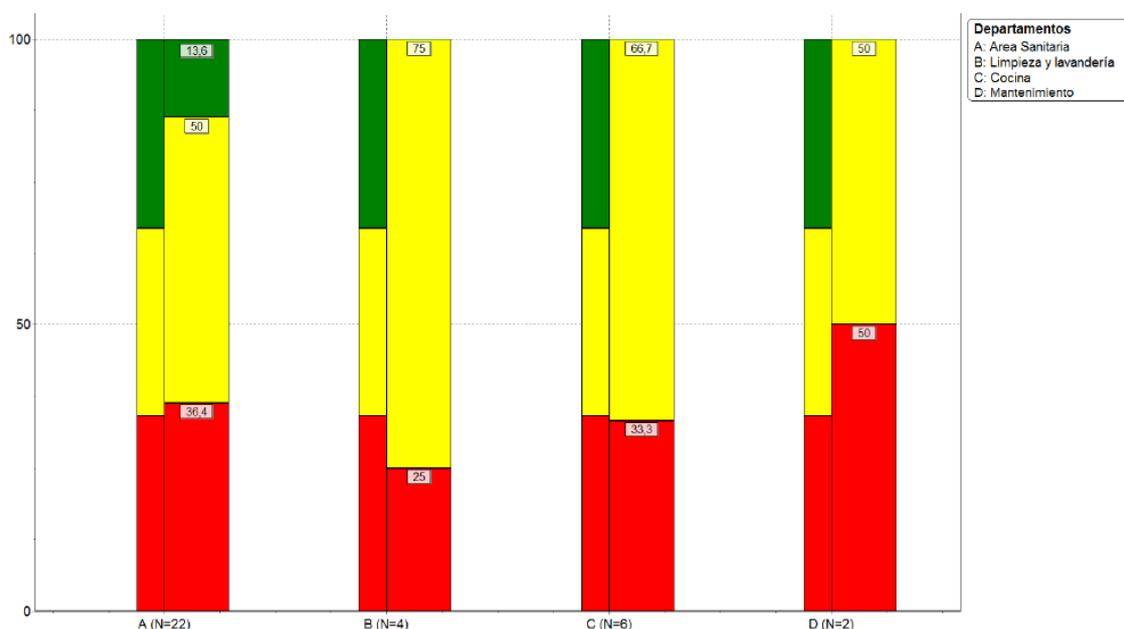


Figura 25. Prevalencia de exposición por departamento en relación al conflicto de rol



2.1.8 Apoyo social de compañeros

Un 35,3% de trabajadores estaba expuesto a la situación más desfavorable, un 35,3% a la intermedia y un 29,4% a la más favorable para la salud en cuanto a apoyo social de sus compañeros entendiendo como tal el recibimiento de la ayuda necesaria por parte de los compañeros (vid tabla 13).

Llama la atención que un 100% del personal de mantenimiento se encuentra expuesto a la situación más desfavorable, seguido del personal de limpieza y lavandería y el personal de cocina (vid figura 26).

Por sexo no existen diferencias significativas (vid figura 27).

Por departamentos, mantenimiento (100%) es el que se encuentra expuesto a la situación más desfavorable, seguido de limpieza y lavandería (75%) y cocina (50%) (vid figura 28).

Tabla 21. Distribución de frecuencias asociadas al apoyo social entre compañeros

Análisis de riesgos psicosociales en una residencia de la tercera edad

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	62,9 [N=22]	28,6 [N=10]	8,6 [N=3]	[N=0]
¿tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	54,3 [N=19]	31,4 [N=11]	14,3 [N=5]	[N=0]
¿tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	41,2 [N=14]	29,4 [N=10]	29,4 [N=10]	[N=1]

Figura 26. Prevalencia de exposición por puesto en relación con el apoyo social entre compañeros

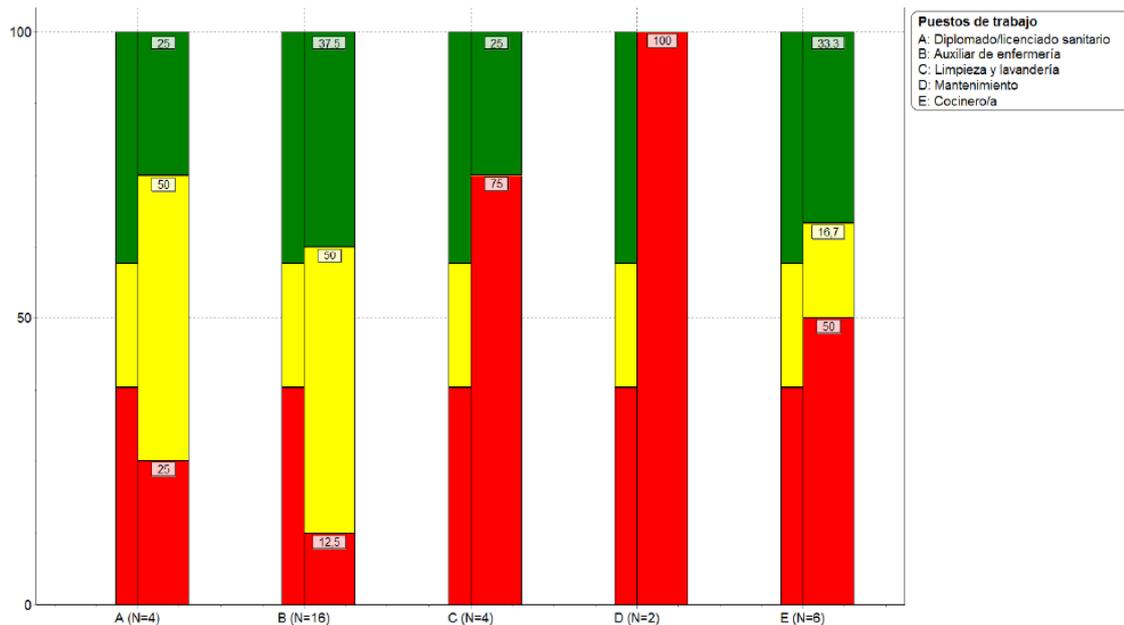


Figura 27. Prevalencia de exposición por sexo asociada al apoyo social entre compañeros

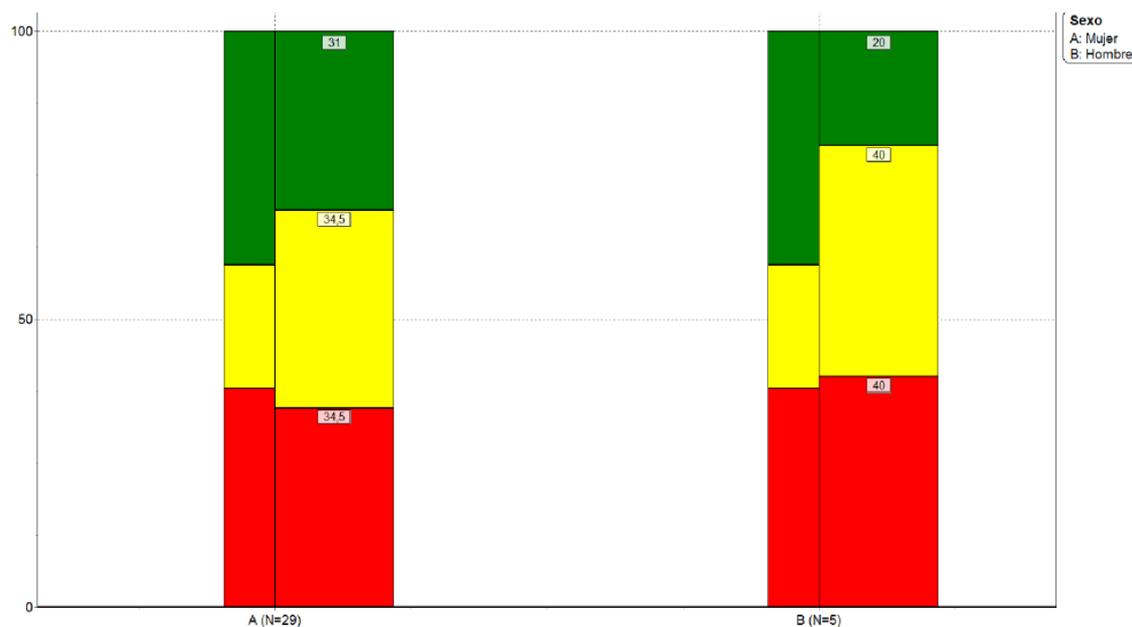
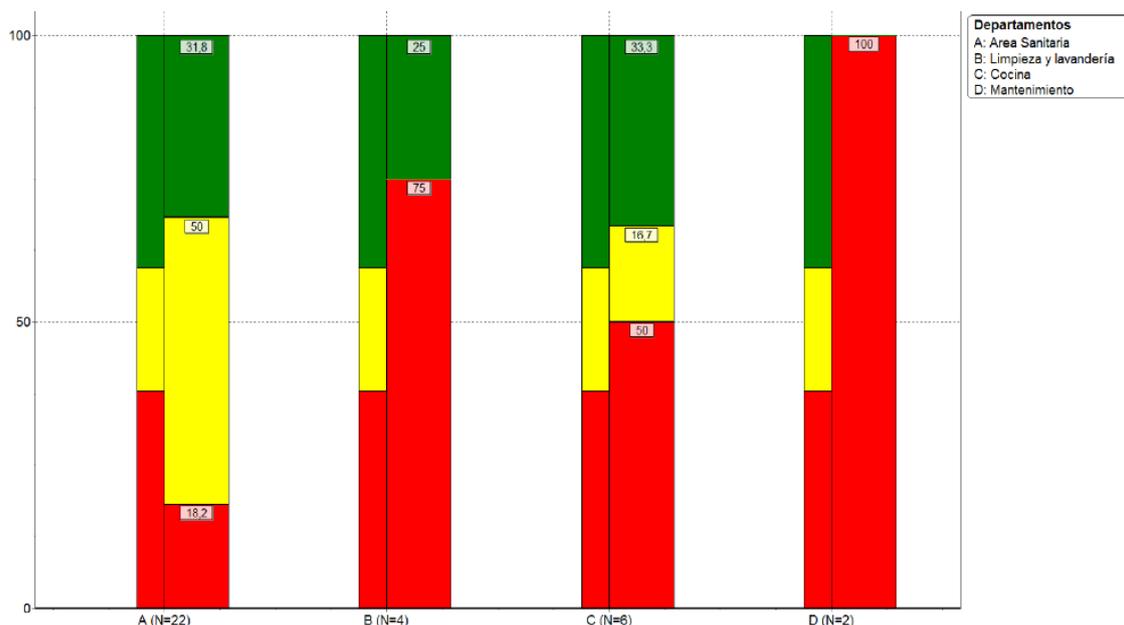


Figura 28. Prevalencia de exposición por departamento en relación al apoyo social entre compañeros



2.1.9 Apoyo social de superiores

Un 34,3 % de los trabajadores estaba expuesto a la situación más desfavorable, un 34,3 % a la intermedia y un 31,4% a la más favorable para la salud en cuanto al recibimiento de la ayuda necesaria por parte de los superiores (vid tabla 13).

Según el puesto, el personal de limpieza y lavandería (60%) y el de Mantenimiento y cocina (50%) se encuentran considerablemente más expuestos a la situación más desfavorable con respecto al apoyo social de superiores frente al 25% de los diplomados y licenciados sanitarios y al 12,5% de los auxiliares de enfermería (vid figura 29)

Según el sexo, no encontramos diferencias significativas (vid figura 30).

En esta ocasión, no se presenta la prevalencia de exposición por departamento para asegurar el anonimato en los resultados.

Esta exposición puede verse agravada sobretodo en situaciones en las que la interacción con compañeros es limitada, por lo que el apoyo del superior se hace realmente importante. Un 60% de los trabajadores afirman que algunas veces los superiores le han consultado como mejorar su trabajo y un 20% afirma que solo alguna vez o nunca. Se pueden promover los sistemas de información y comunicación entre otras medidas.

Tabla 22. Distribución de frecuencias asociadas al apoyo social de superiores

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	68,6 [N=24]	17,1 [N=6]	14,3 [N=5]	[N=0]
¿recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	57,1 [N=20]	20,0 [N=7]	22,9 [N=8]	[N=0]
¿tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	34,3 [N=12]	25,7 [N=9]	40,0 [N=14]	[N=0]

Figura 29. Prevalencia de exposición por puesto

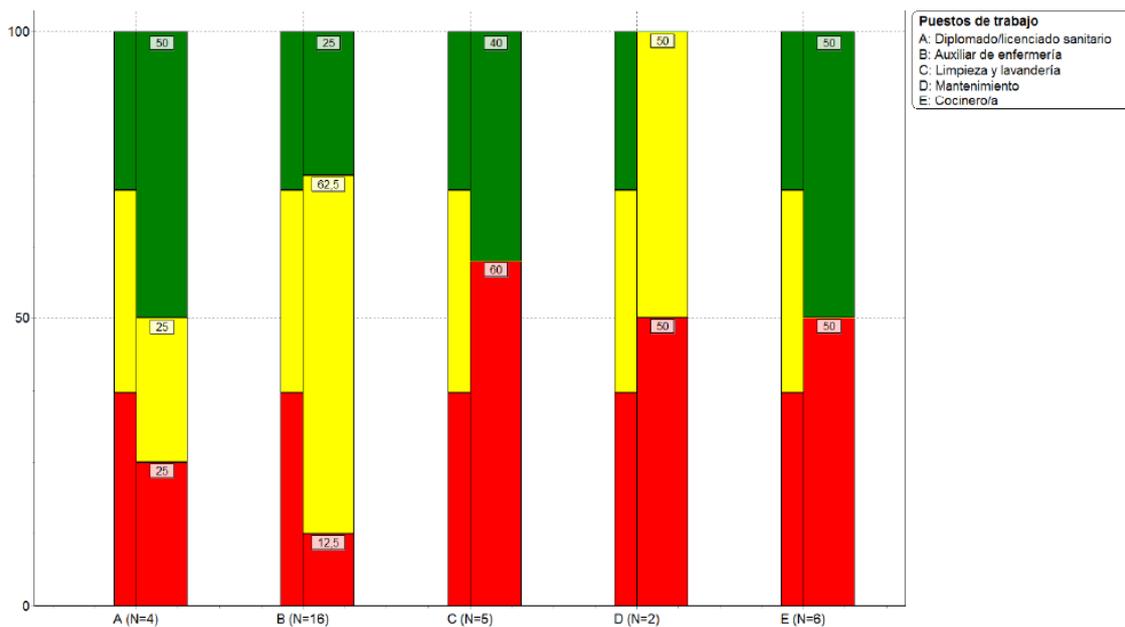
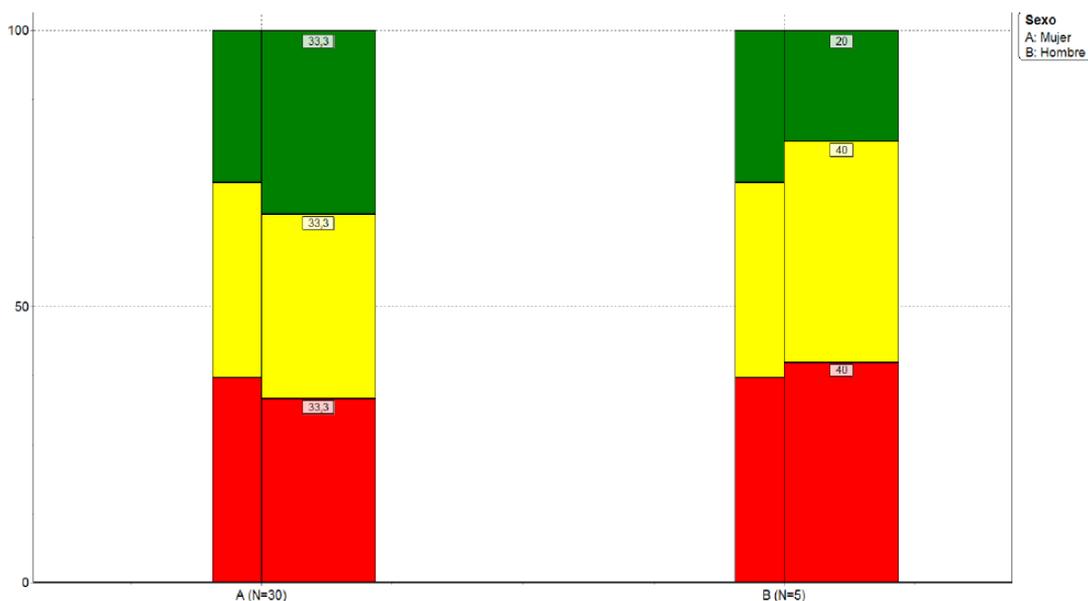


Figura 30. Prevalencia de exposición por sexo asociadas al apoyo de superiores



2.1.10 Calidad de liderazgo

Un 32,4% estaba expuesto a la situación más desfavorable, un 32,4% a la intermedia y un 35,3% a la más favorable para la salud. Nos referimos a esta situación como a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos en la empresa (vid tabla 13).

Por puesto de trabajo, limpieza y lavandería (75%) y personal de cocina (66,7%) se encuentran considerablemente más expuestos que auxiliares de enfermería (12,5%) y que diplomados y licenciados sanitarios y personal de mantenimiento que ni siquiera están expuestos a la situación más desfavorable con respecto a la calidad de liderazgo. (vid figura 31).

Por sexo no existen diferencias significativas (vid figura 32).

En esta ocasión, no se presenta la prevalencia de exposición por departamento para asegurar el anonimato en los resultados.

Todo esto puede estar determinado por la forma en la que los superiores (jefe inmediato) planifica el trabajo y resuelve conflictos (hasta un 25,7% asegura que solo en cierta medida). Por lo que se podrían tomar medidas para una mayor organización y fomentar la comunicación.

Tabla 23. *Distribución de frecuencias asociadas a la calidad de liderazgo*

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	58,8 [N=20]	20,6 [N=7]	20,6 [N=7]	[N=1]
¿tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	62,9 [N=22]	20,0 [N=7]	17,1 [N=6]	[N=0]
¿tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	62,9 [N=22]	20,0 [N=7]	17,1 [N=6]	[N=0]
¿tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	54,3 [N=19]	25,7 [N=9]	20,0 [N=7]	[N=0]

Figura 31. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociadas a la calidad de liderazgo

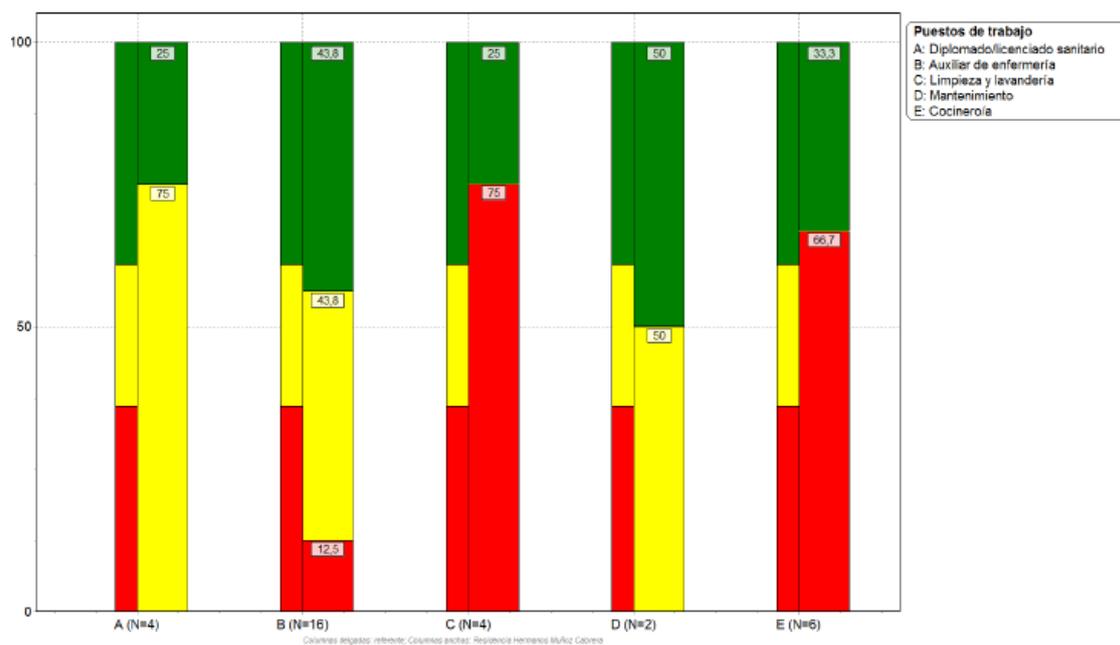
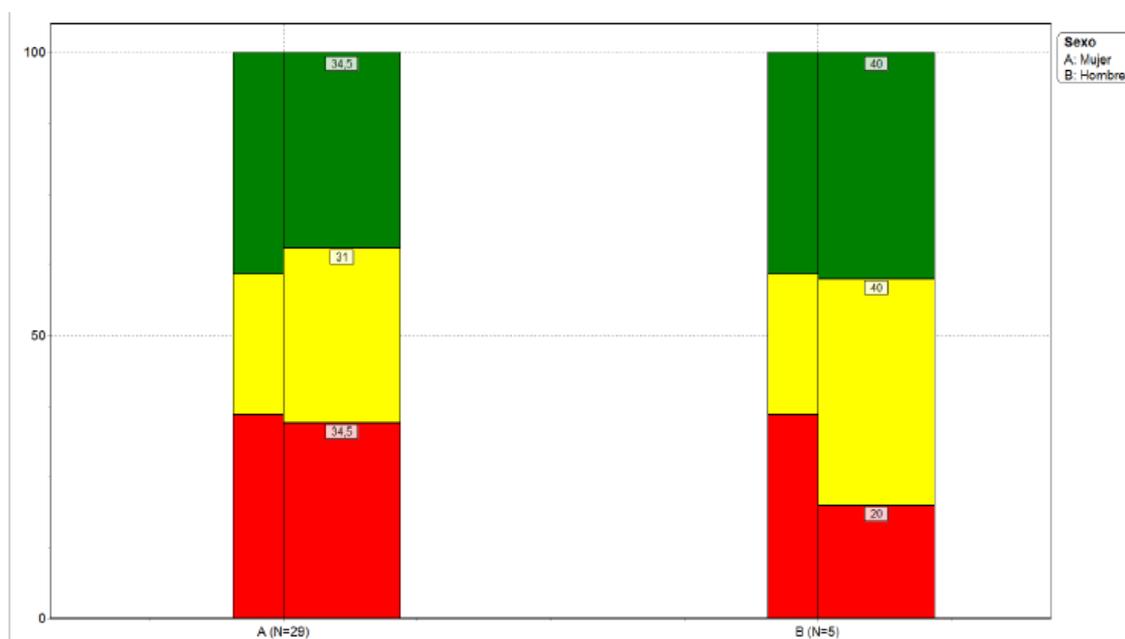


Figura 32. Prevalencia de exposición por sexo asociada a la calidad del liderazgo



2.1.11 Exigencias de esconder emociones

Un 32,3% de trabajadores de la residencia estaba expuesto a la situación más desfavorable, un 38,7% a la intermedia y un 29% a la más favorable para la salud con respecto a las exigencias de esconder emociones (vid tabla 13). Entendiendo éstas como las exigencias para mantener una apariencia neutral con independencia del comportamiento de los clientes, compañeros u otras personas.

El personal de mantenimiento y cocina (expuestos un 50% a la situación más desfavorable) están significativamente más expuestos que el personal diplomado o licenciado sanitario (25%). Un 33,3 % de los auxiliares están expuestos a la situación más desfavorable (vid figura 33).

Por sexo, no encontramos diferencias significativas (vid figura 34).

Por departamento, cocina y mantenimiento (50%), se encuentran significativamente más expuestos que el personal del departamento de limpieza y lavandería que no está expuesto a la situación más desfavorable con respecto a las exigencias de esconder emociones (vid figura 35).

Una forma de mejorar esto sería a través de la creación de grupos de debate.

Tabla 24. *Distribución de frecuencias asociadas a las exigencias de esconder emociones*

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	85,3 [N=29]	5,9 [N=2]	8,8 [N=3]	[N=1]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	48,6 [N=17]	28,6 [N=10]	22,9 [N=8]	[N=0]
	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	25,0 [N=8]	28,1 [N=9]	46,9 [N=15]	[N=3]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	33,3 [N=11]	36,4 [N=12]	30,3 [N=10]	[N=2]

Figura 33. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociadas a las exigencias de esconder emociones

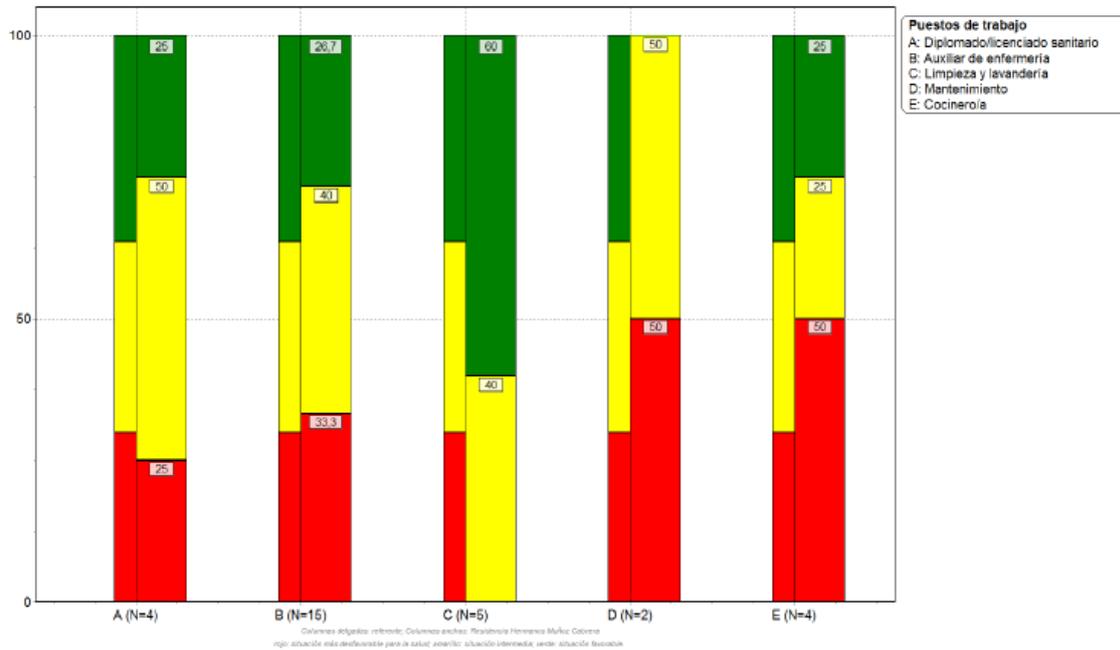


Figura 34. Prevalencia de exposición por sexo asociadas a las exigencias de esconder emociones

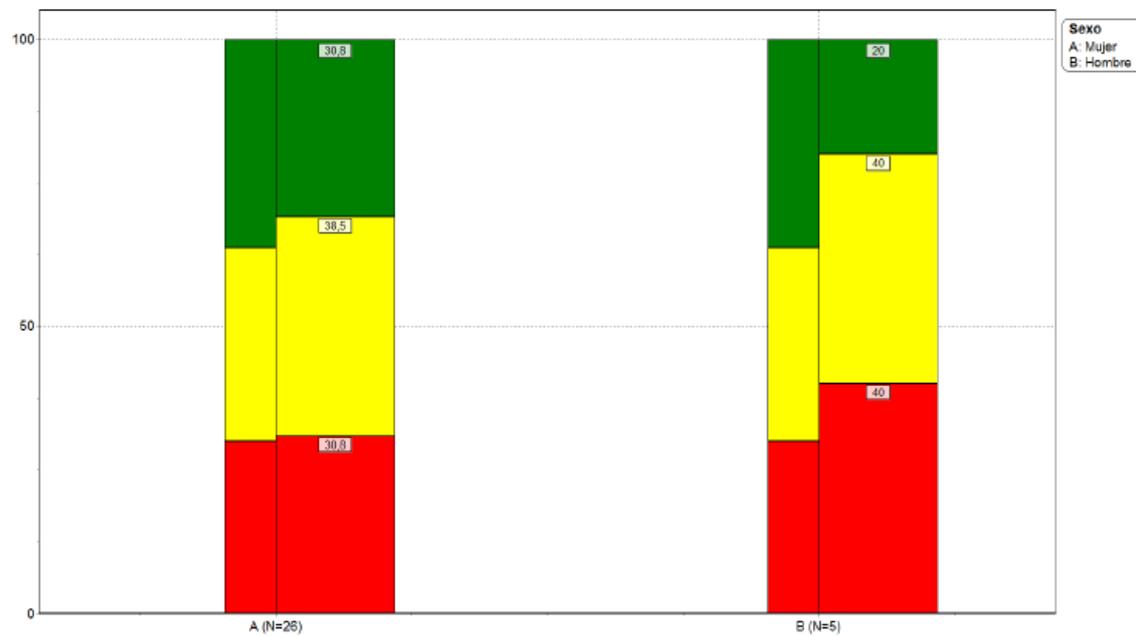
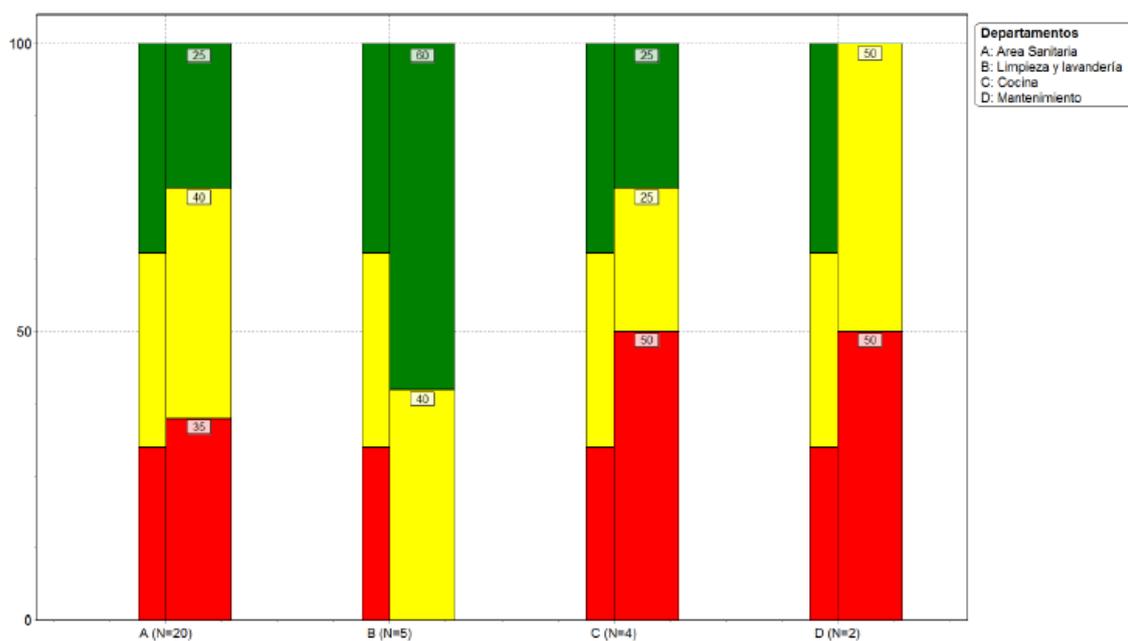


Figura 35. Prevalencia de exposición por departamento asociadas a las exigencias de esconder emociones.



2.1.12 Sentimiento de grupo

Un 31,4% de los trabajadores estaba expuesto a la situación más desfavorable, un 22,9% a la intermedia y un 45,7% a la más favorable para la salud (vid tabla 13). Se entiende por sentimiento de grupo aquel sentimiento de formar parte de un colectivo humano con el que se trabaja día a día.

Por puesto de trabajo, cocineros son los más expuestos, seguidos de personal de mantenimiento, limpieza y lavandería, auxiliares de enfermería y diplomados y licenciados sanitarios. Podemos decir que los cocineros están significativamente más expuestos que el personal de limpieza y lavandería, auxiliares de enfermería y diplomados y licenciados sanitarios (vid figura 36).

Por sexo, no existen diferencias significativas (vid figura 37).

Por departamento, el de cocina es el que se encuentra más expuesto a la situación más desfavorable (66,7%), seguido del de mantenimiento (50%). Podemos decir que existen diferencias significativas entre el departamento de cocina y el de limpieza y lavandería (40%) y el de área sanitaria (18,2%) (vid. figura 38).

Para mejorar el sentimiento en equipo hay que fomentar el trabajo en equipo en lugar de la competitividad individual.

Tabla 25. Distribución de frecuencias de respuesta asociadas al Sentimiento de grupo

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	62,9 [N=22]	28,6 [N=10]	8,6 [N=3]	[N=0]
¿sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	68,6 [N=24]	22,9 [N=8]	8,6 [N=3]	[N=0]
¿os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	65,7 [N=23]	17,1 [N=6]	17,1 [N=6]	[N=0]

Figura 36. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociadas al Sentimiento de grupo

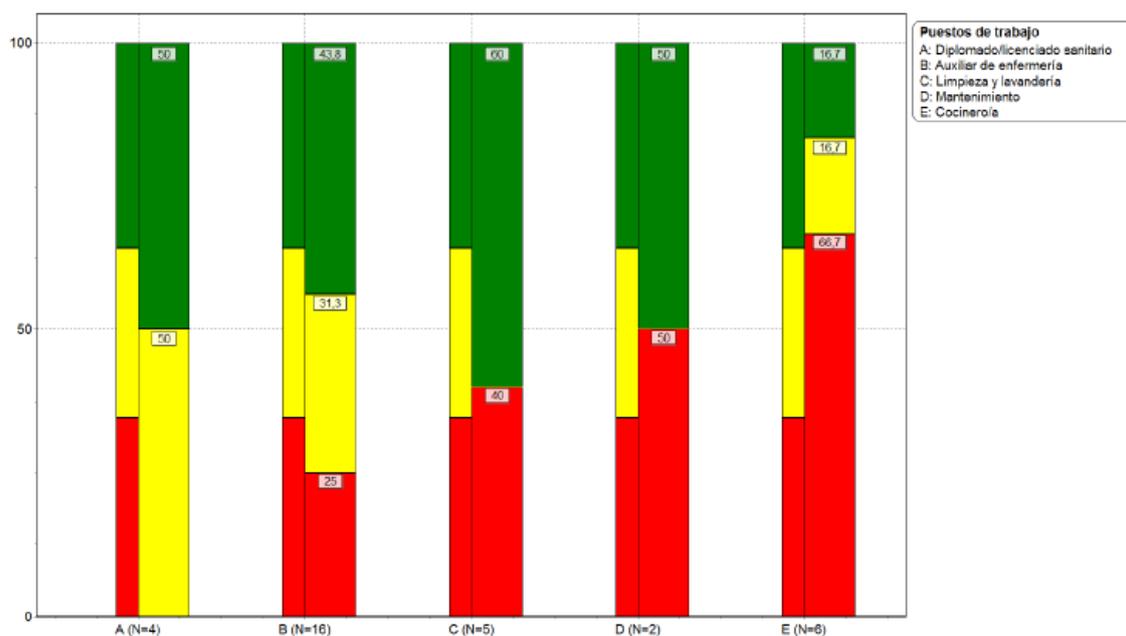


Figura 37. Prevalencia de exposición por sexo asociadas al Sentimiento de grupo

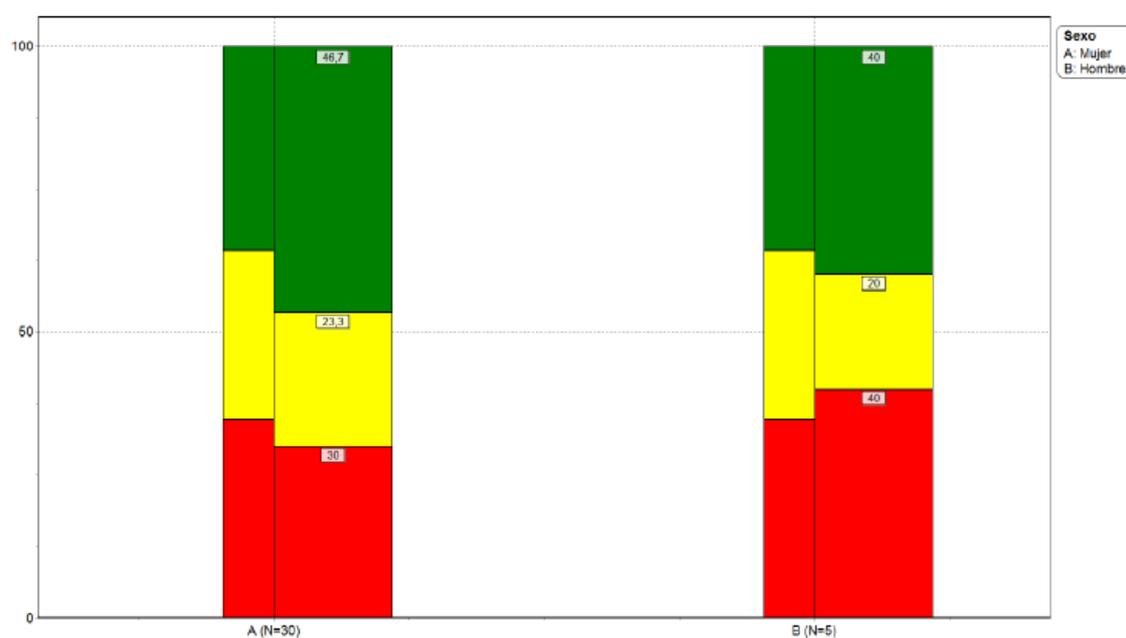
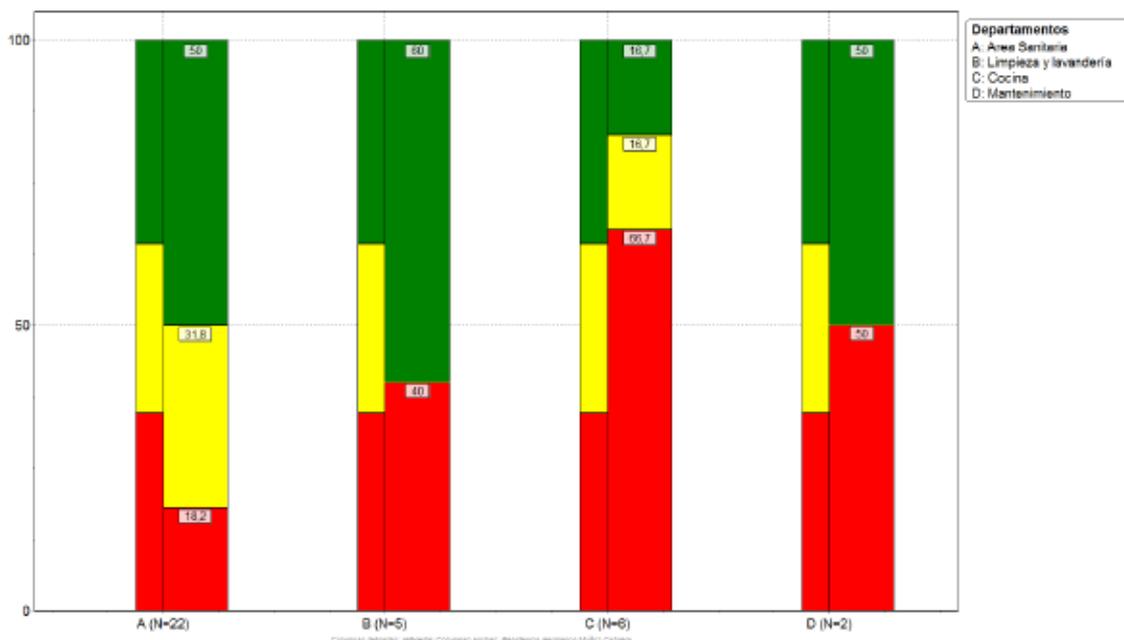


Figura 38. Prevalencia de exposición por departamento asociadas al Sentimiento de grupo



2.1.13 Previsibilidad

Un 25,7% de trabajadores de la residencia estaba expuesto a la situación más desfavorable, un 45,7% a la intermedia y un 28,6% a la más favorable para la salud. (vid tabla 13).

La previsibilidad consiste en disponer de la información adecuada y suficiente y con la antelación adecuada para poder realizar de forma correcta el trabajo y adaptarse a los cambios que se presenten.

Con respecto a los puestos de trabajo, el 80% del personal de limpieza y lavandería está expuesto a la situación más desfavorable, el 50% del personal de mantenimiento, el 33,3% de los cocineros y el 12,5% de los auxiliares de enfermería. Podemos decir que existen diferencias significativas entre el personal de limpieza y el resto (vid figura 39).

Con respecto al sexo, no existen diferencias significativas (vid figura 40).

Con respecto al departamento, existen diferencias significativas entre el personal de limpieza y lavandería (80%) y el de mantenimiento (50%), cocina (33,3%) y área sanitaria (9,1%) (vid figura 41).

Esta previsibilidad en el trabajo puede estar motivada por la falta de información que han puesto de manifiesto un cierto % del personal de la residencia. Habría que fomentar una mejora a la hora de facilitar la información al trabajador.

Tabla 26. Distribución de frecuencias asociadas a la Previsibilidad.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	48,6 [N=17]	28,6 [N=10]	22,9 [N=8]	[N=0]
¿recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	80,0 [N=28]	14,3 [N=5]	5,7 [N=2]	[N=0]

Figura 39. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociadas a la Previsibilidad.

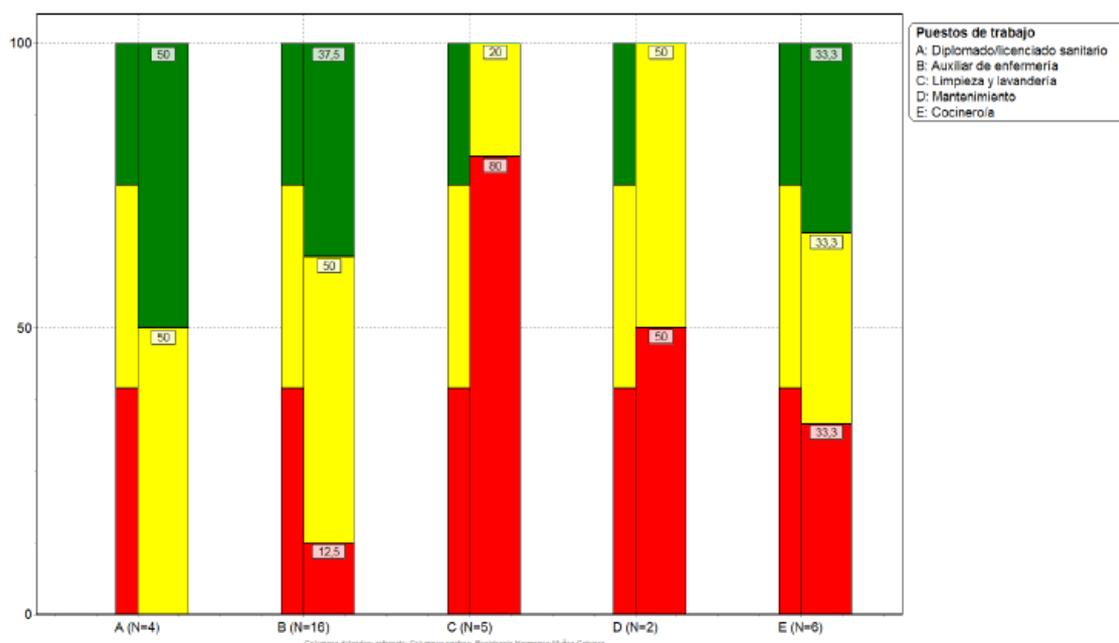


Figura 40. Prevalencia de exposición por sexo asociadas a la Previsibilidad.

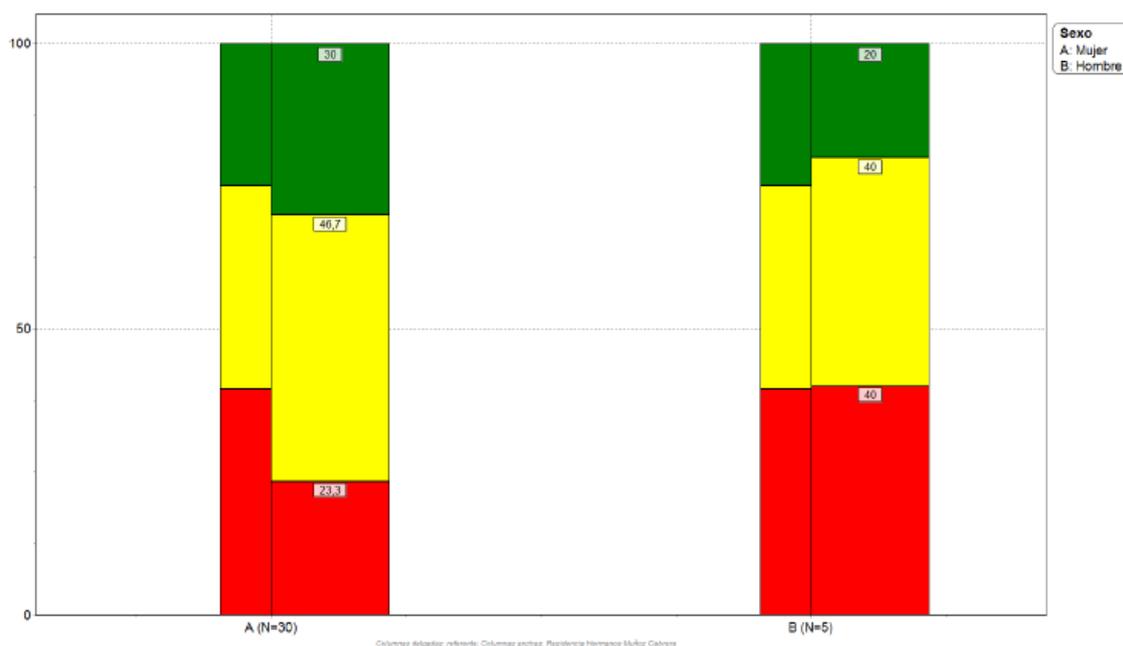
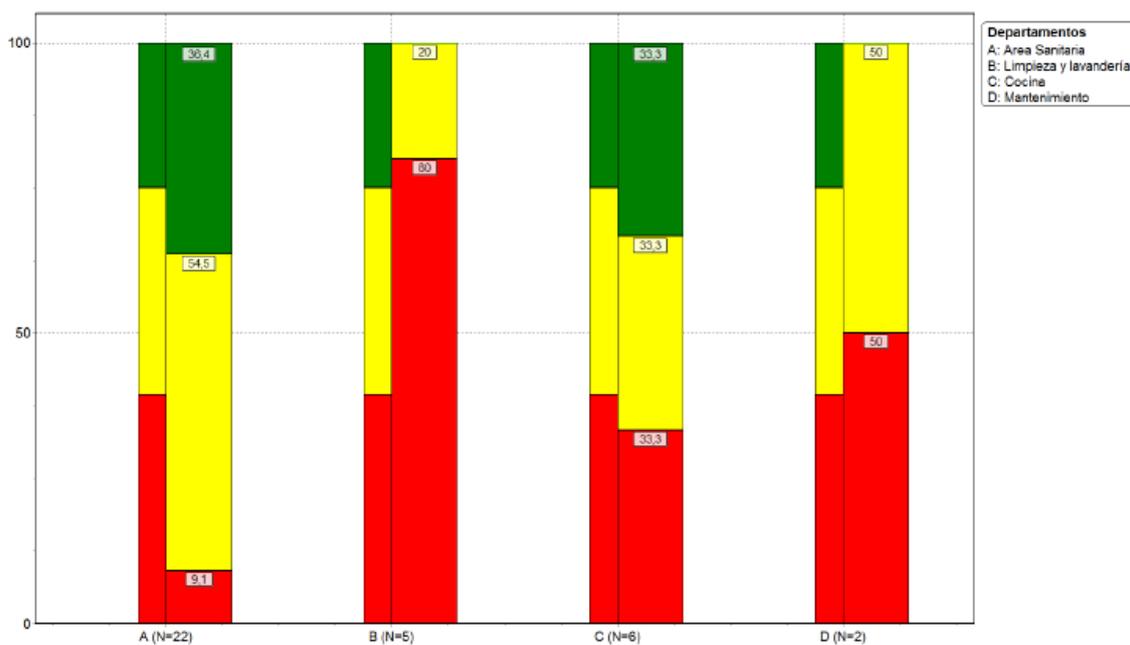


Figura 41. Prevalencia de exposición por departamento asociadas a la Previsibilidad.



2.1.14 Doble presencia

Un 24,2% de los trabajadores estaba expuesto a la situación más desfavorable, un 42,4% a la intermedia y un 33,3% a la más favorable para la salud en relación con las exigencias que se dan de forma sincronizada en el ámbito laboral y en el doméstico o familiar como es el caso de tener una modificación de la jornada laboral que es incompatible con la vida social de la persona (vid tabla 13).

Según el puesto de trabajo, un 60% de los cocineros se encontraban expuestos a la situación más desfavorable, encontramos diferencias significativas con los auxiliares de enfermería y el personal de limpieza y lavandería (en ambos casos un 20% del personal se encontraba expuesto a la situación más desfavorable) y con los diplomados/licenciados sanitarios y el personal de mantenimiento (no se encuentran expuestos a la situación más desfavorable) (vid figura 42).

Por sexo no existen diferencias significativas (vid figura 43).

Por departamento, encontramos diferencias significativas entre el personal de cocina (60% expuesto a situación más desfavorable), y el del área sanitaria (19%) y el de limpieza y lavandería (20%) (vid figura 44).

Esta exposición viene determinada por la imposibilidad de compaginar el trabajo y los asuntos familiares, un 57,1% del personal afirma que solo alguna vez o nunca pueden dejar el trabajo por algún asunto familiar o personal (vid tabla 7). Para mejorar esta exposición entre otras medidas se puede tratar de implementar jornadas compatibles con el ámbito familiar e incrementar el control sobre el tiempo de trabajo para reducir la doble presencia.

Tabla 27. *Distribución de frecuencias asociada a la Doble presencia.*

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	11,4 [N=4]	20,0 [N=7]	68,6 [N=24]	[N=0]
¿hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	8,8 [N=3]	23,5 [N=8]	67,6 [N=23]	[N=1]
¿sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	25,7 [N=9]	17,1 [N=6]	57,1 [N=20]	[N=0]
¿sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	14,7 [N=5]	8,8 [N=3]	76,5 [N=26]	[N=1]

Figura 42. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociada a la Doble presencia.

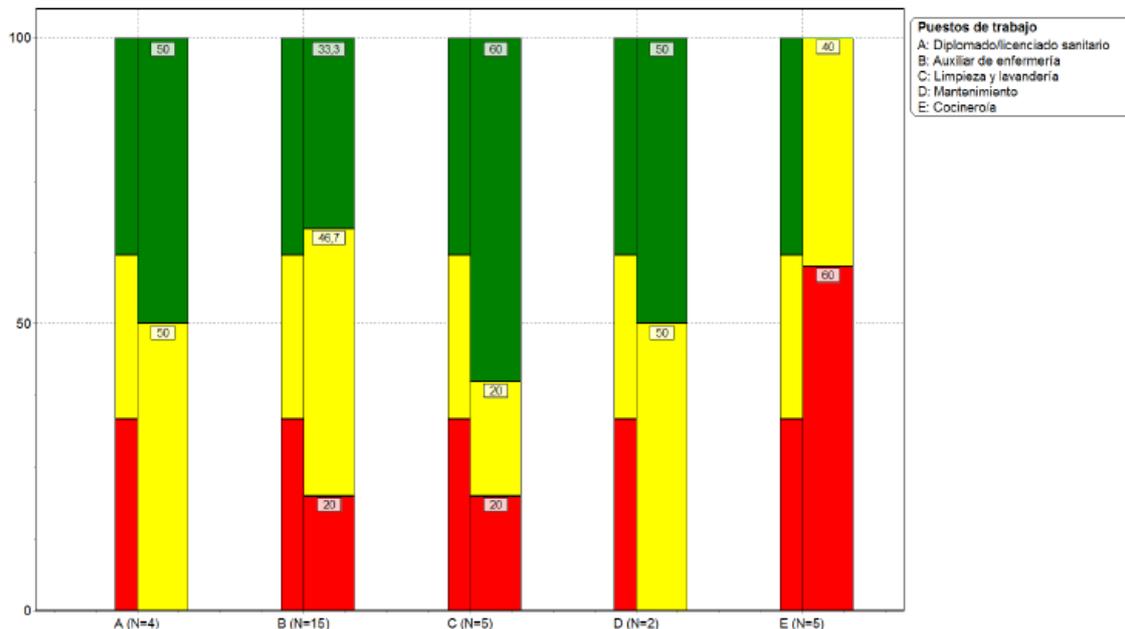


Figura 43. Prevalencia de exposición por sexo asociada a la Doble presencia.

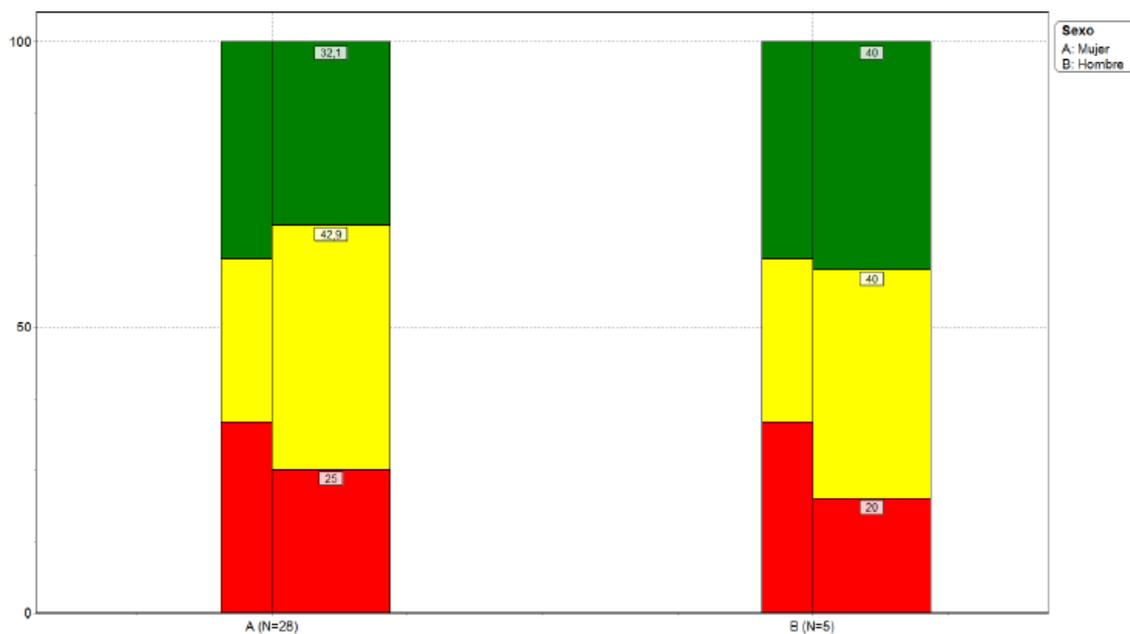
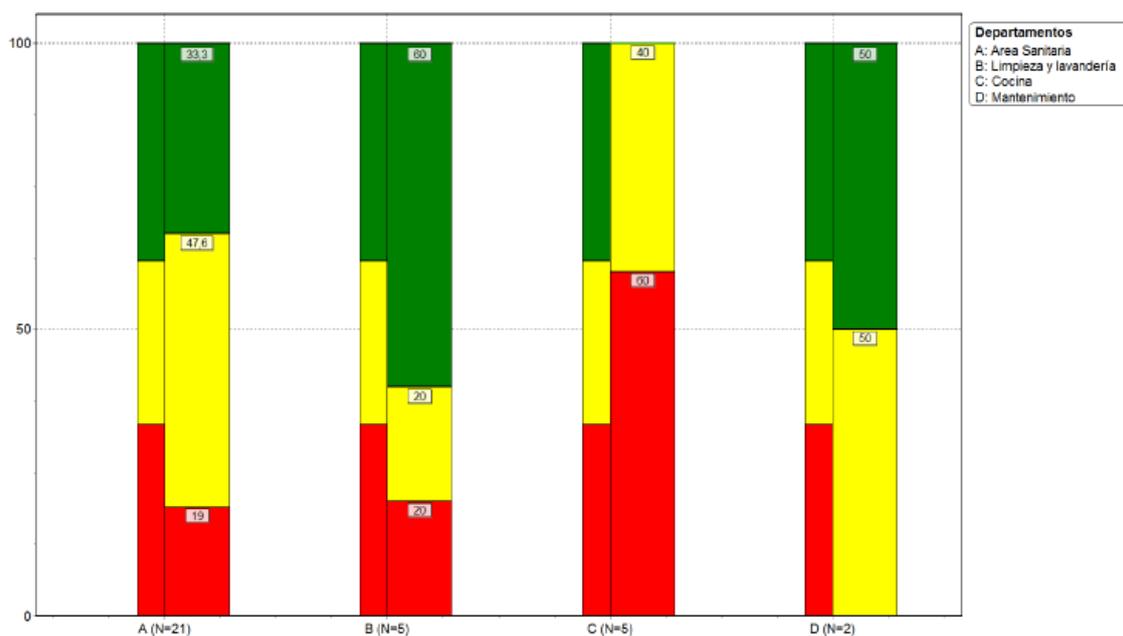


Figura 44. Prevalencia de exposición por departamento asociada a la Doble presencia.



2.1.15 Claridad de rol

Un 21,9% de trabajadores de la residencia estaba expuesto a la situación más desfavorable, un 28,1% a la intermedia y un 50% a la más favorable para la salud respecto a la claridad de rol (vid tabla 13). En cuanto a la claridad de rol, entendemos como tal el conocimiento que se tiene sobre las tareas a desempeñar, objetivos y recursos necesarios para su desempeño.

Por puesto de trabajo, limpieza y lavandería y mantenimiento (ambos con un 50% del personal expuesto a la situación más desfavorable), presentan diferencias significativas con respecto a los auxiliares de enfermería (20%), a los diplomados y licenciados sanitarios que no se encuentran expuestos a la situación más desfavorable y sobre todo con respecto a los cocineros (que solo se encuentran expuestos a la situación más favorable) (vid figura 45).

Por sexo, no existen diferencias significativas (ver figura 46).

Por departamento (al igual que por puesto), limpieza y lavandería y mantenimiento (ambos con un 50% del personal expuesto a la situación más desfavorable), presentan diferencias significativas con respecto al personal sanitario (19%), y más aun con respecto a los cocineros que como comentábamos solo se encuentran expuestos a la situación más favorable (vid figura 47).

Conviene para mejorar la exposición un mayor conocimiento por parte de los trabajadores de su puesto y el del resto de trabajadores.

Tabla 28. Distribución de frecuencias asociada a la claridad de rol

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo tiene objetivos claros?	85,3 [N=29]	11,8 [N=4]	2,9 [N=1]	[N=1]
¿sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	94,1 [N=32]	2,9 [N=1]	2,9 [N=1]	[N=1]
¿sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	85,3 [N=29]	8,8 [N=3]	5,9 [N=2]	[N=1]
¿sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	72,7 [N=24]	18,2 [N=6]	9,1 [N=3]	[N=2]

Figura 45. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociada a la claridad de rol

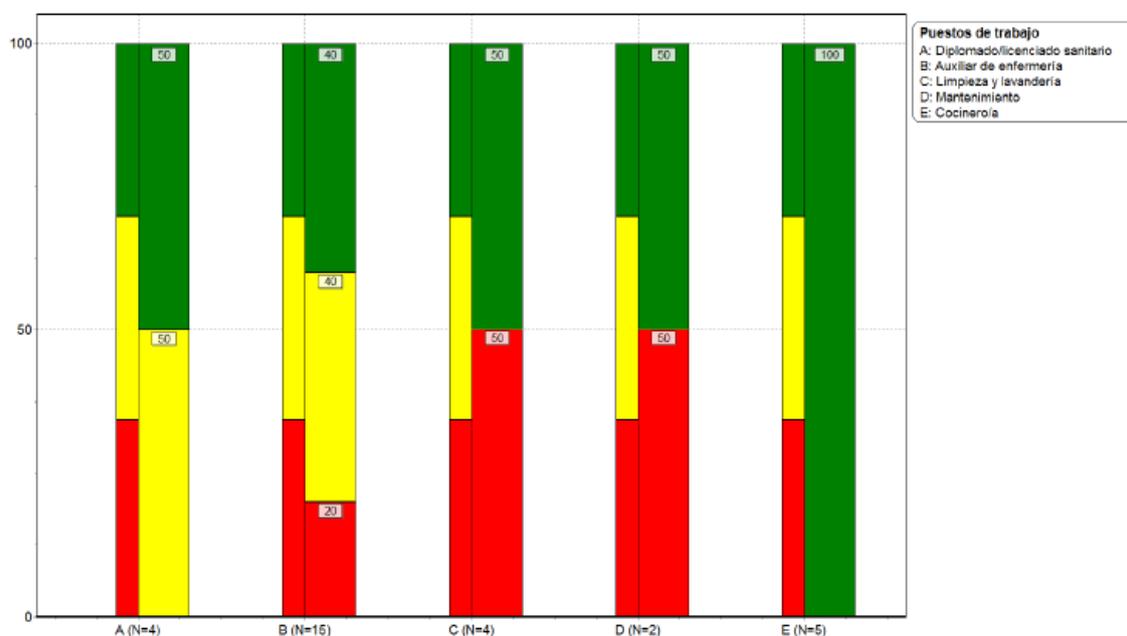


Figura 46. Prevalencia de exposición por sexo asociada a la claridad de rol

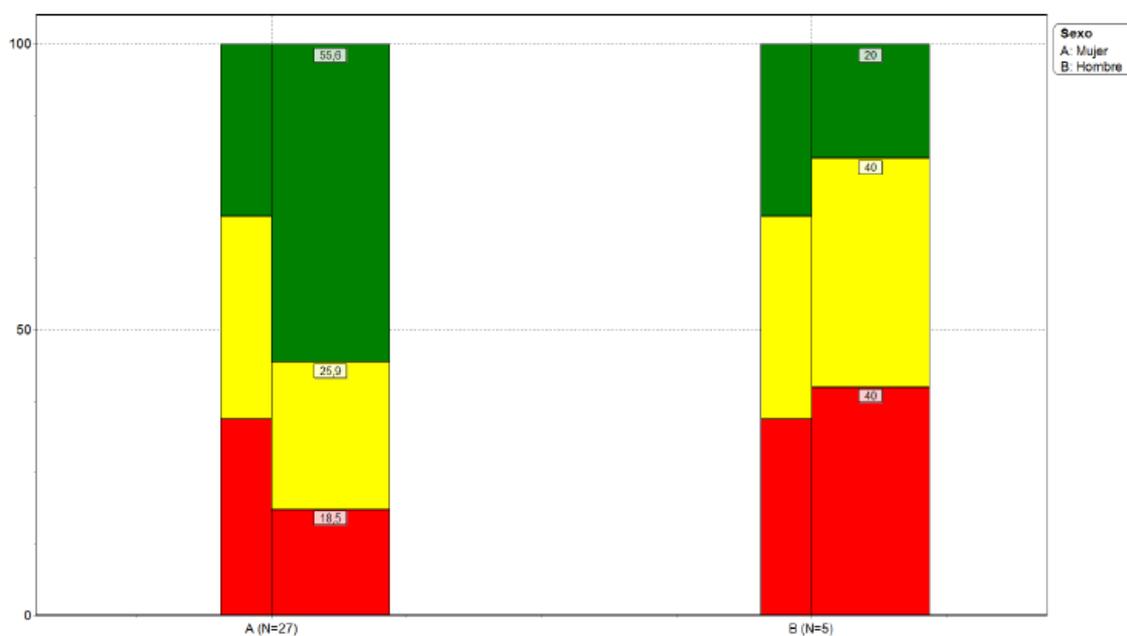
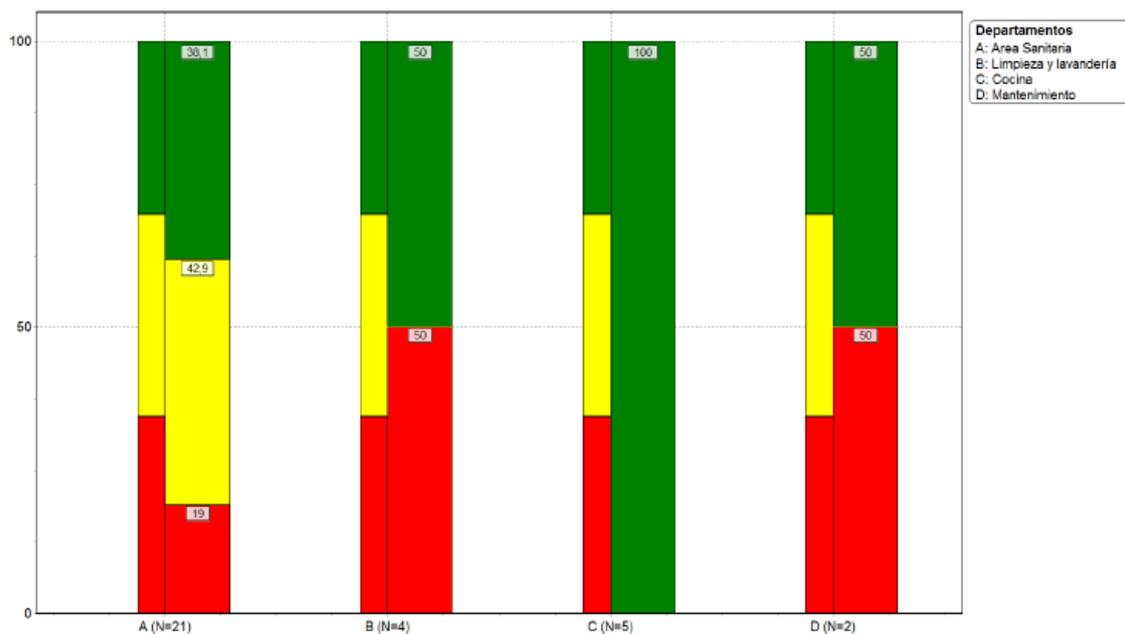


Figura 47. Prevalencia de exposición por departamento asociada a la claridad de rol



2.1.16 Justicia

Un 14,3% de los trabajadores estaba expuesto a la situación más desfavorable, un 5,7% a la intermedia y un 80% a la más favorable (vid tabla 13). Se entiende como justicia en el puesto de trabajo la medida en que el trabajador es tratado con equidad en éste.

Por puesto de trabajo y por departamento (vid figura 48 y 50), un 50% del personal de mantenimiento está expuesto a la situación más desfavorable, seguido de los cocineros con un 33,3%. Además, el personal de mantenimiento presenta diferencias significativas con el personal de limpieza y lavandería (20%) y con el resto de puestos que están expuestos a la situación más favorable (vid figura 48). En el caso del departamento un 4,5% el personal sanitario sí está expuesto a la situación más desfavorable.

Por sexo, no existen diferencias significativas (vid figura 49).

Para mejorar esta exposición desfavorable es conveniente aplicar medidas de reconocimiento del trabajo y fomentar el trato justo a los trabajadores, por ejemplo se pueden establecer recompensas equitativas por el cumplimiento de determinados logros.

Tabla 29. Distribución de frecuencias de respuesta asociadas a la Justicia

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿se solucionan los conflictos de una manera justa?	60,0 [N=21]	22,9 [N=8]	17,1 [N=6]	[N=0]
¿se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	54,3 [N=19]	25,7 [N=9]	20,0 [N=7]	[N=0]
¿la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	48,6 [N=17]	34,3 [N=12]	17,1 [N=6]	[N=0]
¿se distribuyen las tareas de una forma justa?	60,0 [N=21]	22,9 [N=8]	17,1 [N=6]	[N=0]

Figura 48. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociadas a la Justicia

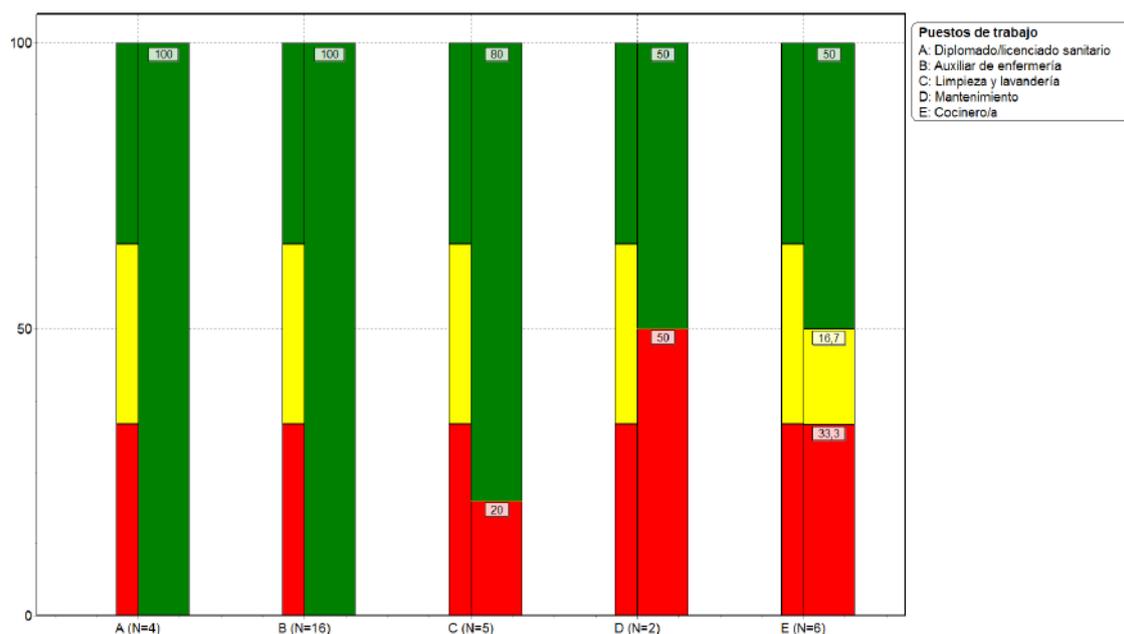


Figura 49. Prevalencia de exposición por sexo asociadas a la Justicia

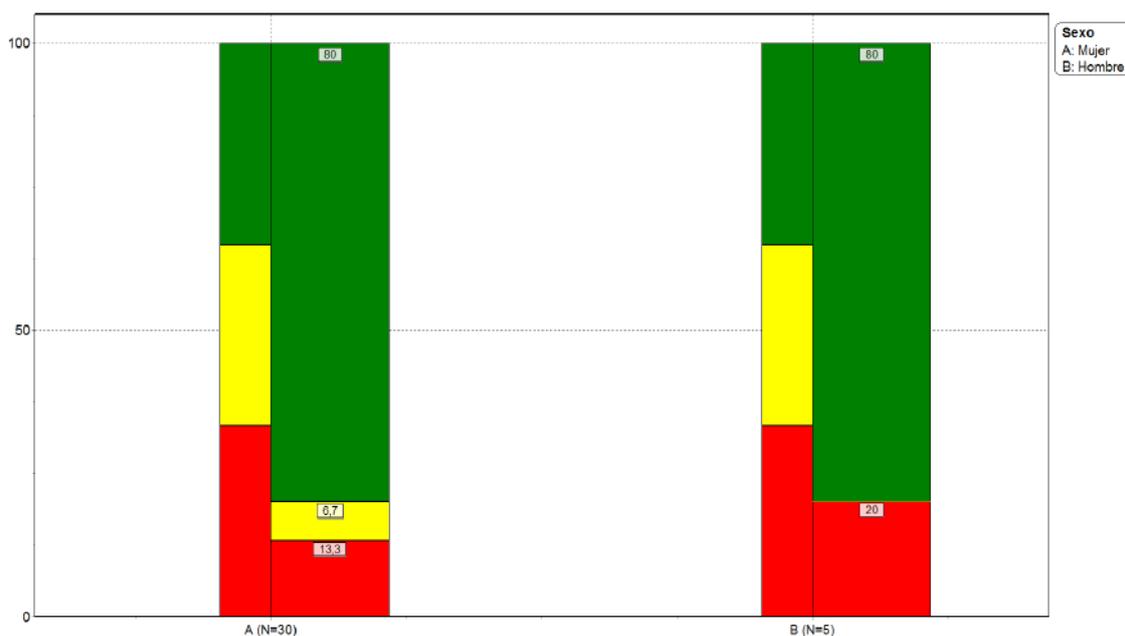
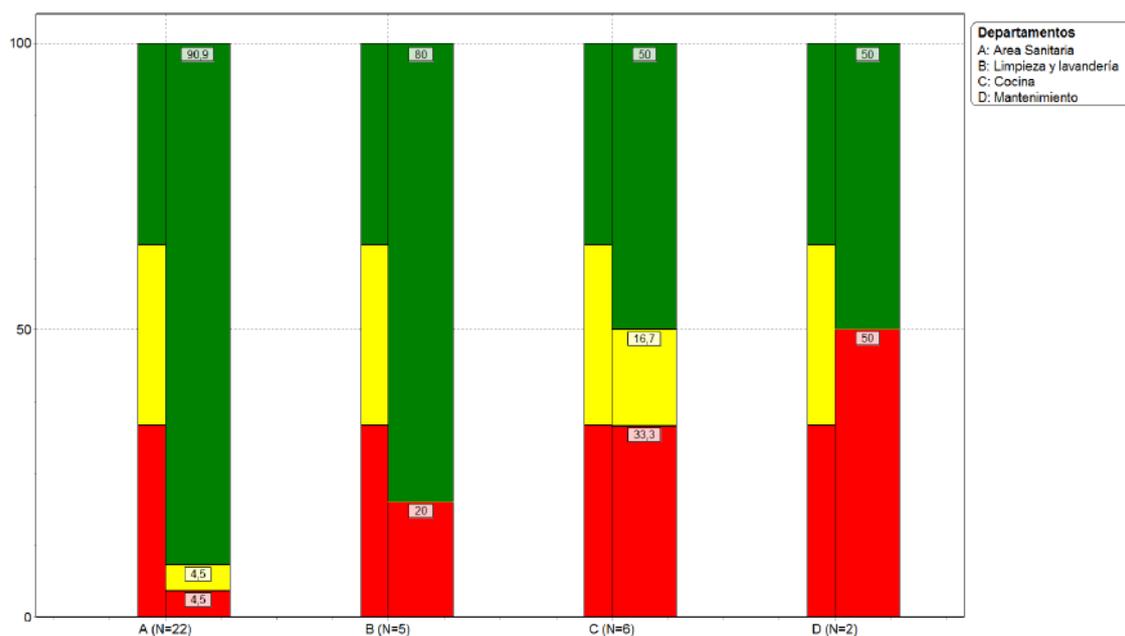


Figura 50. Prevalencia de exposición por departamento asociadas a la Justicia



2.1.17 Posibilidades de desarrollo

Un 6,1% de los trabajadores de la residencia estaba expuesto a la situación más desfavorable, un 27,3% a la intermedia y un 66,7% a la más favorable para la salud con respecto a las posibilidades de desarrollo (vid tabla 13) entendiendo como tales el nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos ya adquiridos y la posibilidad de adquirir otros nuevos.

Por puesto de trabajo y por departamento, limpieza y lavandería presentan un 25% del personal expuesto a la situación más desfavorable con respecto a las posibilidades de desarrollo. Presenta diferencias significativas frente a diplomados y licenciados sanitarios, auxiliares y personal de mantenimiento que no están expuestos a la situación más desfavorable. Un 16,7% de los cocineros está expuesto a la situación más desfavorable (vid figura 51 y 53).

Por sexo, no existen diferencias significativas (vid figura 52).

Esta falta de desarrollo en algunos departamentos/puestos puede estar motivada por un 91,4 % del personal que dice no haber ascendido de categoría desde que entraron en la empresa y por el sentimiento de un pequeño porcentaje de trabajadores (5,7%) que dicen realizar trabajos que se corresponden a una categoría inferior, otro 5,7% dice no saberlo. Queda por determinar si es posible para la empresa formar al trabajador de modo que este pueda desarrollarse dentro de la empresa y ascender de categoría entre otras medidas que pueden tomarse para favorecer el desarrollo en el trabajo.

Tabla 30. *Distribución de frecuencias asociadas a las posibilidades de desarrollo.*

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	60,0 [N=21]	22,9 [N=8]	17,1 [N=6]	[N=0]
¿tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	70,6 [N=24]	20,6 [N=7]	8,8 [N=3]	[N=1]
¿tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	71,4 [N=25]	14,3 [N=5]	14,3 [N=5]	[N=0]
¿tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	79,4 [N=27]	8,8 [N=3]	11,8 [N=4]	[N=1]

Figura 51. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociadas a las posibilidades de desarrollo.

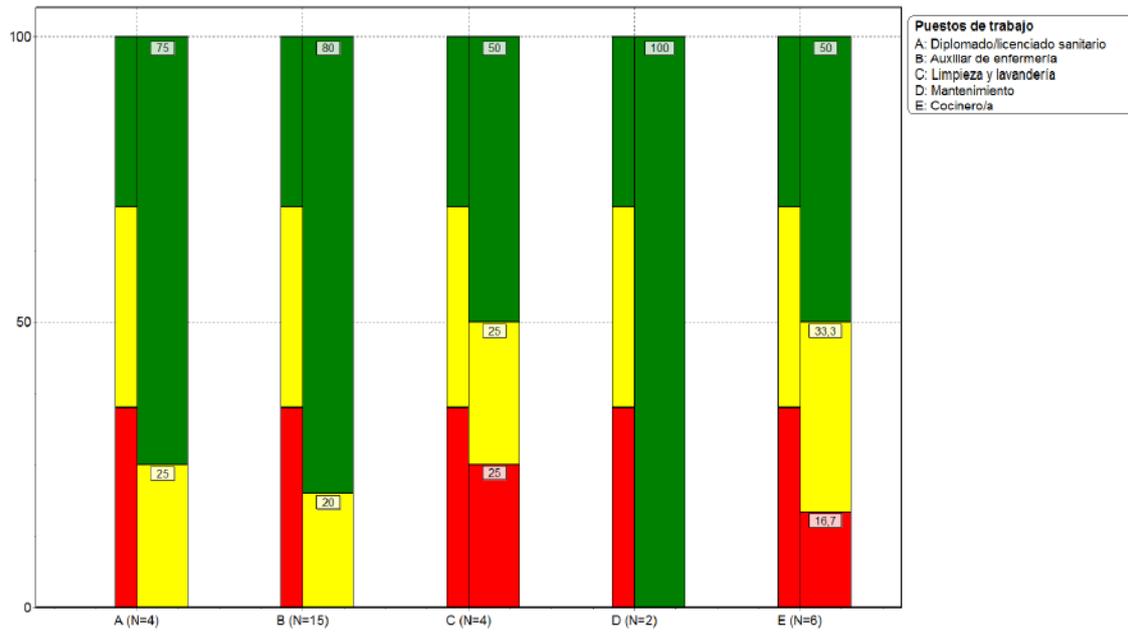


Figura 52. Prevalencia de exposición por sexo asociadas a las posibilidades de desarrollo.

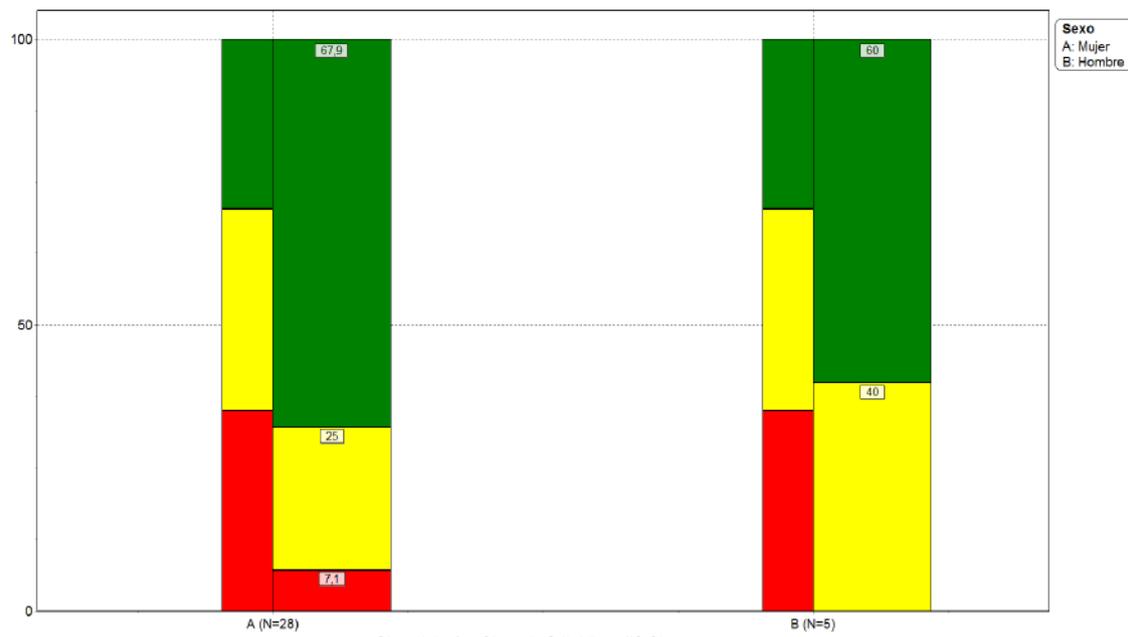
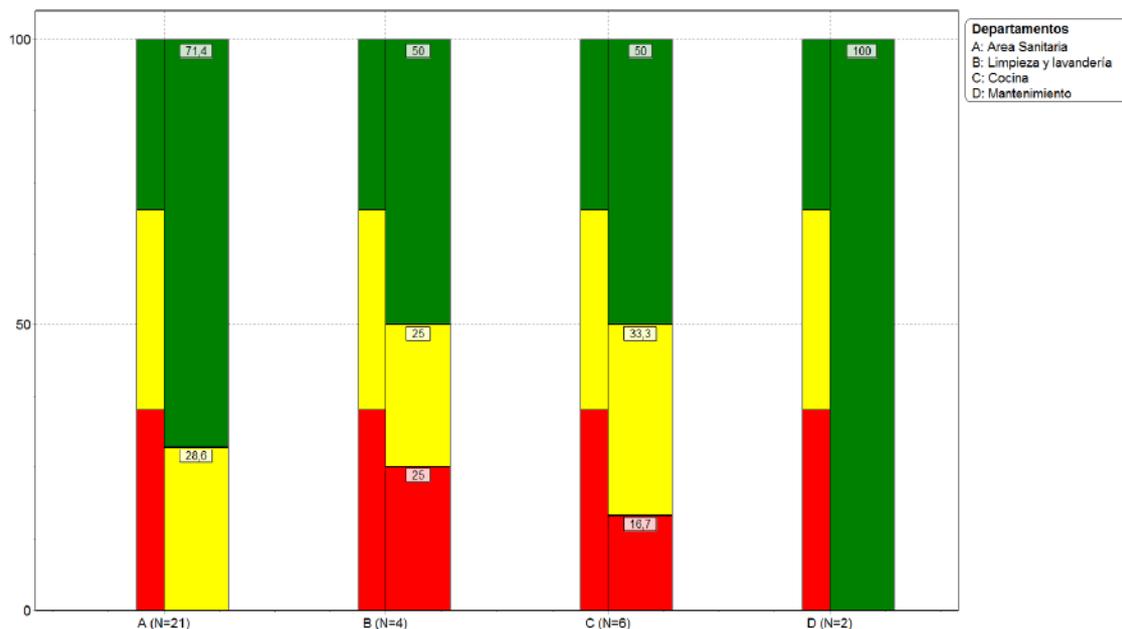


Figura 53. Prevalencia de exposición por departamento asociadas a las posibilidades de desarrollo.



2.1.18 Sentido del trabajo

Un 2,9% de trabajadores de la residencia estaba expuesto a la situación más desfavorable, un 5,7% a la intermedia y un 91,4% a la más favorable para la salud con respecto al Sentido de trabajo que es la relación que el trabajo tiene con valores como la utilidad de éste para la persona, la importancia, el valor social o el aprendizaje (vid tabla 13).

Por puesto de trabajo solo podemos destacar que un 0,3% de los auxiliares de enfermería se encuentra en la situación más desfavorable y un 50% del personal de mantenimiento se encuentra expuesto a la situación intermedia con respecto al sentido en el trabajo (vid figura 54).

Por sexo, no existen diferencias significativas (vid figura 55).

Por departamento, no existen diferencias significativas con respecto al departamento expuesto a la situación más desfavorable. Solo un 4,5% del personal sanitario estaría expuesto a esta situación (vid figura 56).

Tabla 31. Distribución de frecuencias asociadas al sentido del trabajo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tus tareas tienen sentido?	97,1 [N=34]	2,9 [N=1]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿las tareas que haces te parecen importantes?	94,3 [N=33]	5,7 [N=2]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿te sientes comprometido con tu profesión?	91,4 [N=32]	8,6 [N=3]	0,0 [N=0]	[N=0]

Figura 54. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociadas al sentido del trabajo

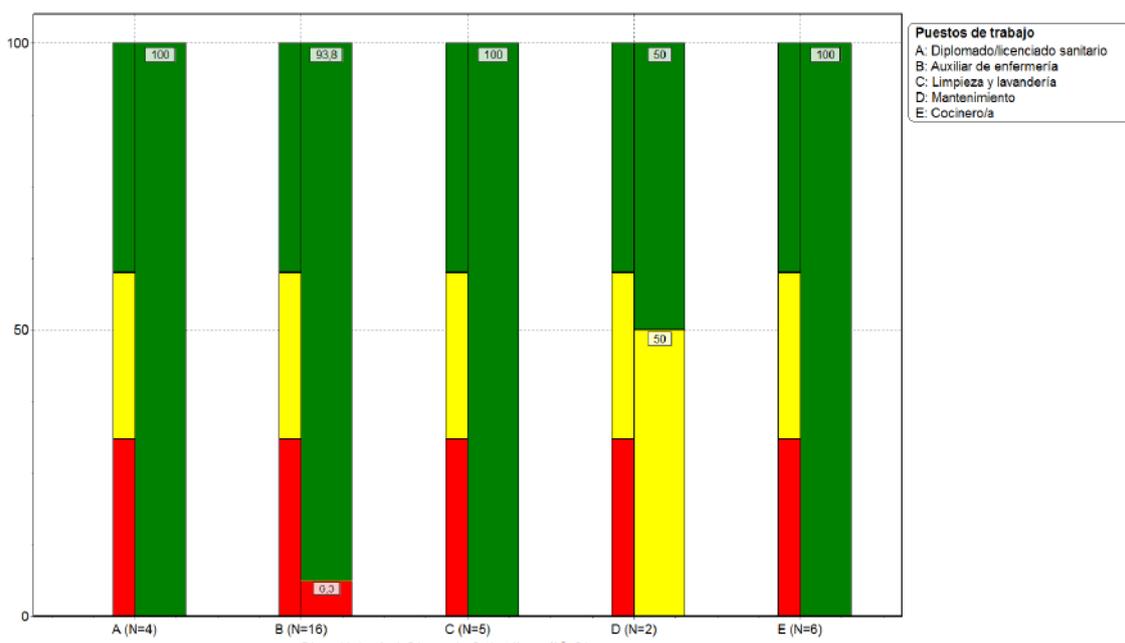


Figura 55. Prevalencia de exposición por sexo asociadas al sentido del trabajo

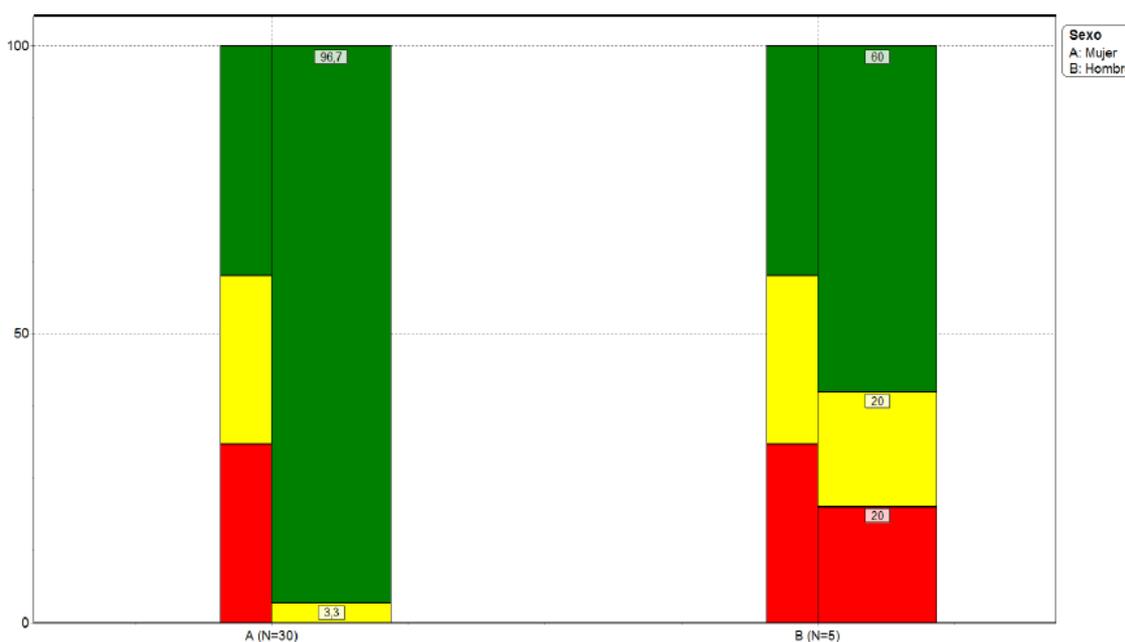
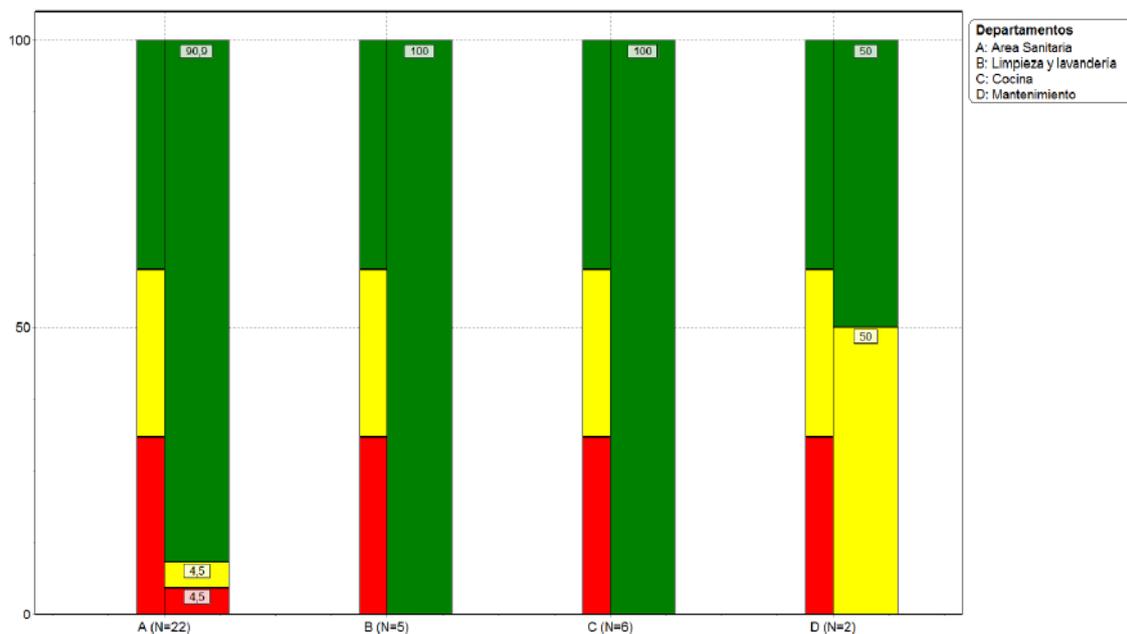


Figura 56. Prevalencia de exposición por departamento asociadas al sentido del trabajo



2.1.19 Confianza vertical

Un 2,9% de trabajadores de la residencia estaba expuesto a la situación más desfavorable, un 5,7% a la intermedia y un 91,4% a la más favorable para la salud respecto a la Confianza Vertical (vid tabla 13), entendiendo tal como la seguridad y creencia que se tiene de que la dirección y los demás trabajadores de la empresa actuarán de manera adecuada y correcta.

Siendo prácticamente inapreciables las diferencias en función del puesto, el depto. o el sexo (vid figura 57-59).

Tabla 32. Distribución de frecuencias asociadas a la Confianza Vertical.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	71,4 [N=25]	25,7 [N=9]	2,9 [N=1]	[N=0]
¿te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	77,1 [N=27]	14,3 [N=5]	8,6 [N=3]	[N=0]
¿los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	62,9 [N=22]	17,1 [N=6]	20,0 [N=7]	[N=0]

Figura 57. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociadas a la Confianza Vertical.

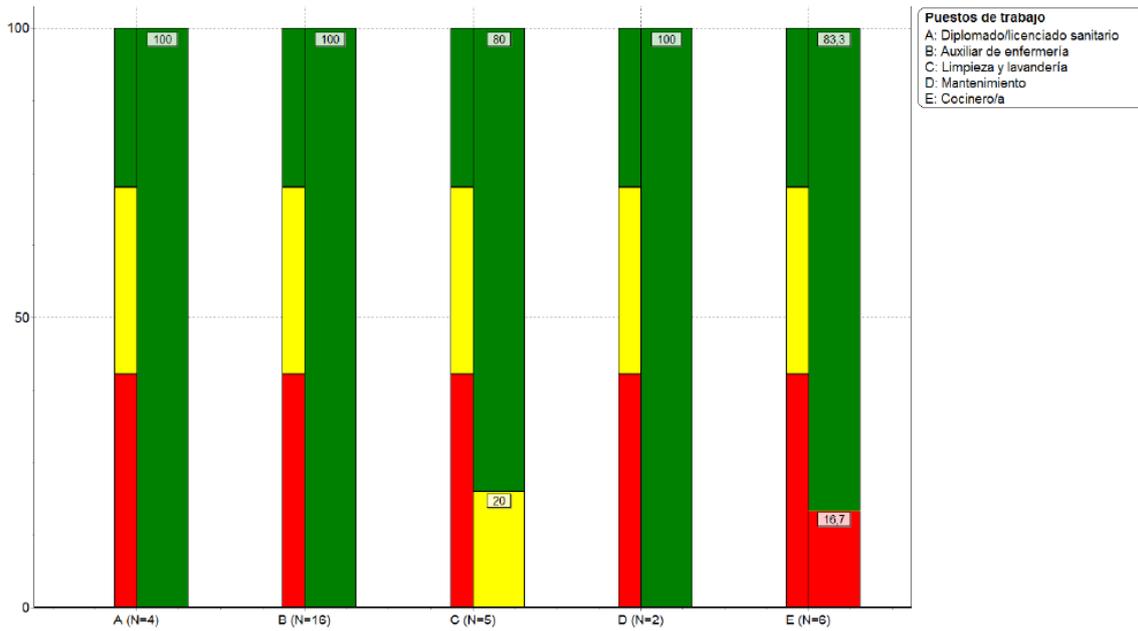


Figura 58. Prevalencia de exposición por sexo asociadas a la Confianza Vertical.

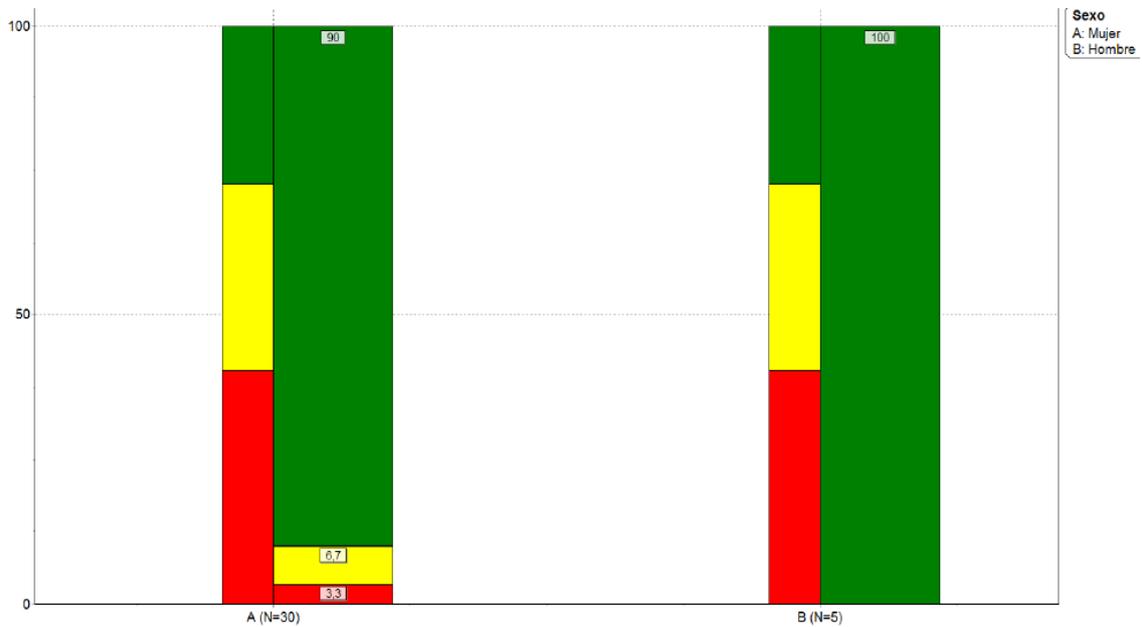
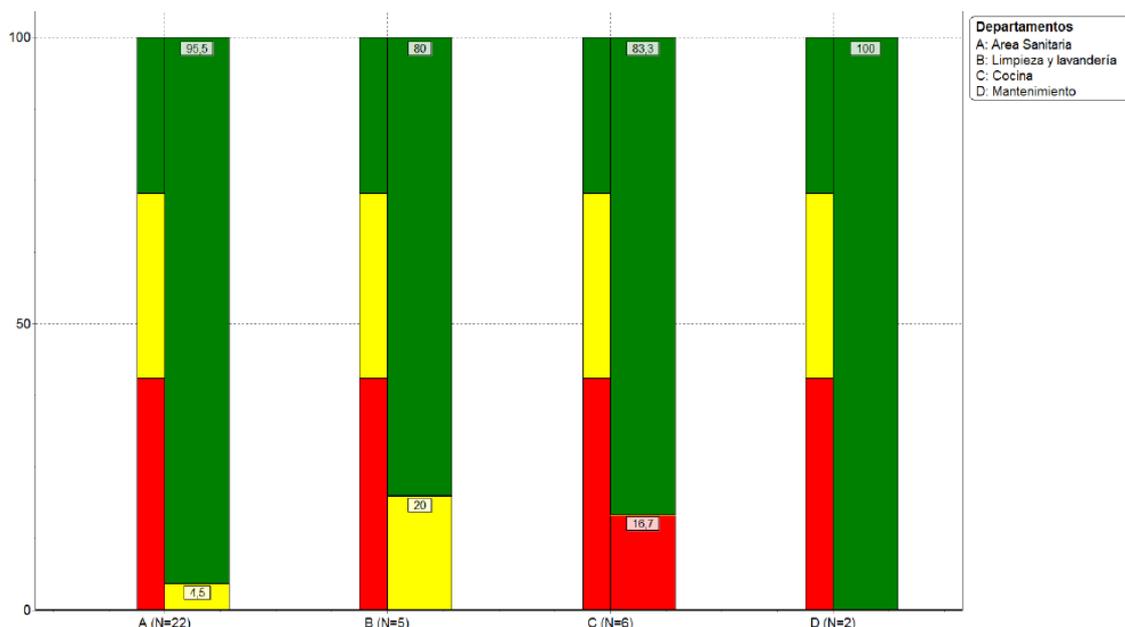


Figura 59. Prevalencia de exposición por departamento asociadas a la Confianza Vertical.



2.1.20 Reconocimiento

En relación con el reconocimiento un 0% de trabajadores/as estaba expuesto a la situación más desfavorable, un 2,9% a la intermedia y un 97,1% a la más favorable respecto al reconocimiento que es el valor, respeto y trato que la dirección da al trabajo de sus empleados (vid tabla 13).

Siendo prácticamente inapreciables las diferencias en función del puesto, el depto. o el sexo (vid figura 60-62).

Tabla 33. Distribución de frecuencias asociada al reconocimiento

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo es valorado por la dirección?	64,7 [N=22]	23,5 [N=8]	11,8 [N=4]	[N=1]
¿la dirección te respeta en tu trabajo?	97,1 [N=34]	2,9 [N=1]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿recibes un trato justo en tu trabajo?	77,1 [N=27]	20,0 [N=7]	2,9 [N=1]	[N=0]

Figura 60. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociada al reconocimiento

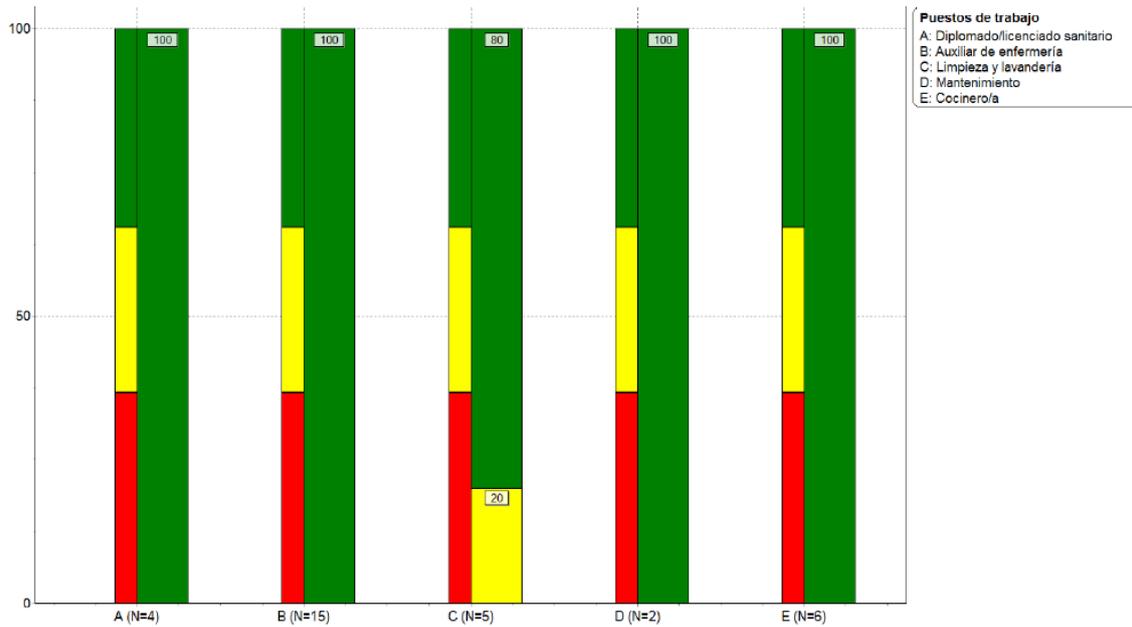


Figura 61. Prevalencia de exposición por sexo asociada al reconocimiento

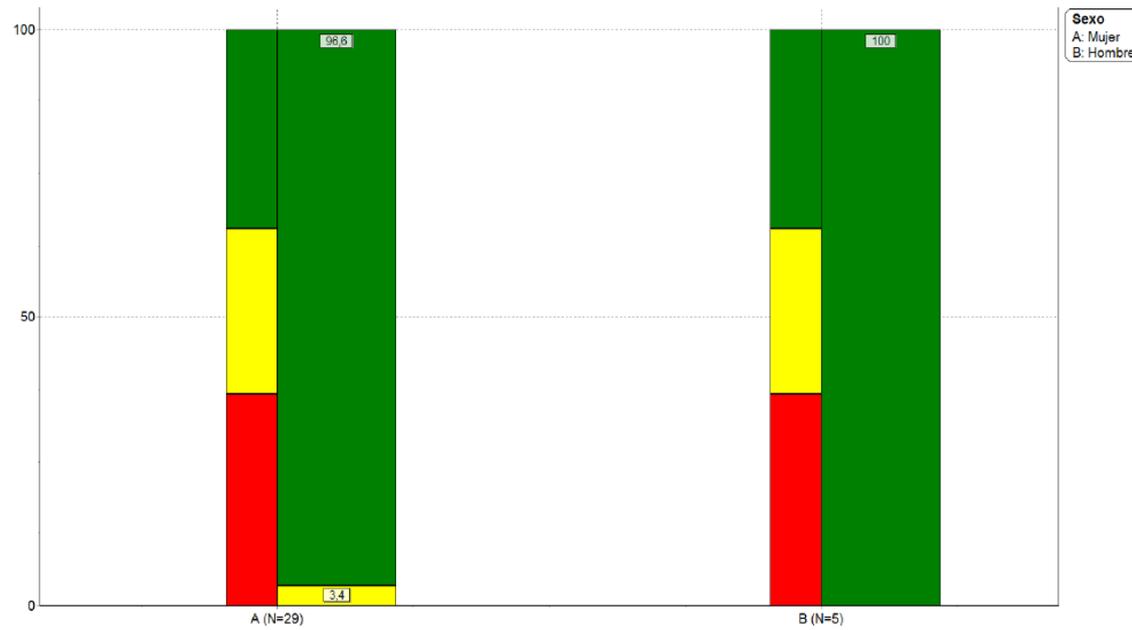
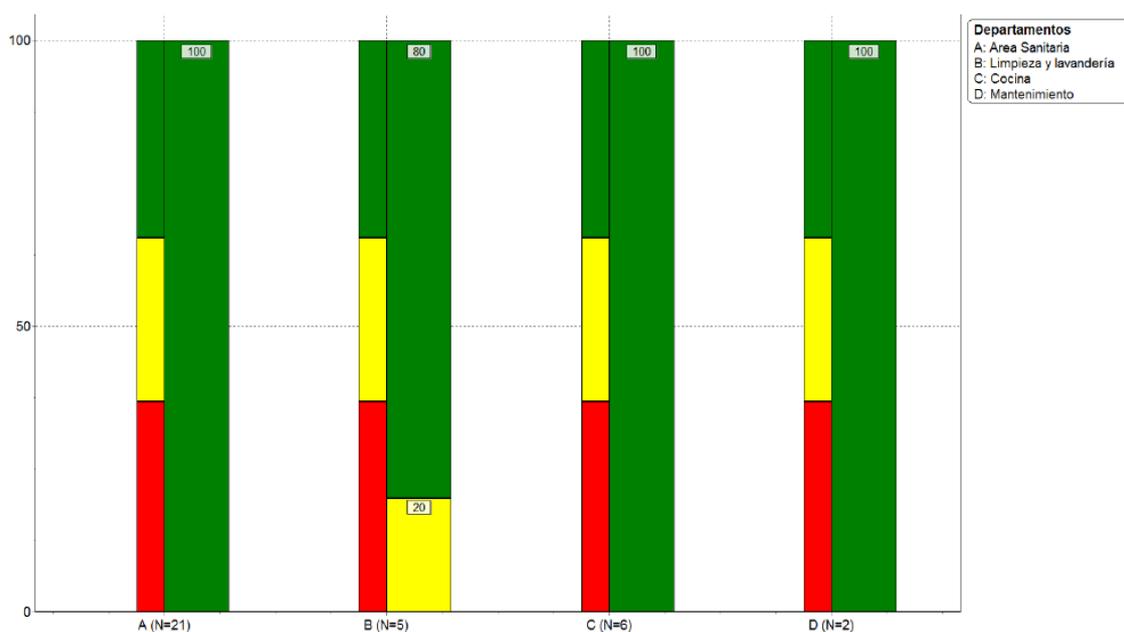


Figura 62. Prevalencia de exposición por departamento asociada al reconocimiento



Resumiendo, si tenemos en cuenta el total de trabajadores encuestados la dimensión más perjudicial para la salud de los trabajadores de la residencia de la tercera edad era el ritmo de trabajo (afecta a un 94,3% de la plantilla). Más de la mitad de la plantilla (60%) reconocía tener que trabajar muy rápido y hasta una 80% reconoce que el ritmo de trabajo es elevado. Otras dimensiones desfavorables para la salud de los trabajadores son las exigencias emocionales que afectaban a un 58,8% de la plantilla.

Por puestos de trabajo el 100% del personal de mantenimiento, cocina y diplomados sanitarios reconocían la alta intensidad en el trabajo y también el 93,8% de los auxiliares de enfermería. El colectivo que estaba más expuesto a los riesgos psicosociales teniendo en cuenta todas las dimensiones era el personal mantenimiento y el de cocina. El puesto de trabajo que se encontraba menos expuesto era el de diplomados sanitarios (médico y enfermeros). En función del nivel de estudios se aprecia que las personas con estudios superiores están menos expuestas a riesgos psicosociales.

Por departamentos y en concordancia con lo anterior, el departamento más expuesto es el de mantenimiento, seguido del personal de cocina, después limpieza y lavandería y por último los trabajadores del área sanitaria.

Por sexo, los hombres estaban además más expuestos que las mujeres. Resulta importante destacar que un 100% de ellos está expuesto a un alto ritmo de trabajo y un

93,6% de las mujeres. No obstante, es la mujer la que está expuesta a unas mayores exigencias emocionales (62,1%) frente al 40% de los hombres.

Si comparamos estos resultados con los obtenidos en la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo 6ª EWCS (2015) es importante destacar que según esta el porcentaje de ocupados que trabajan a gran velocidad y con plazos ajustados en el sector de la salud asciende al 23%. En 2015 cerca de un tercio de los trabajadores desempeña su trabajo de forma rápida y con plazos limitados. Un aspecto que afecta de forma importante a la aptitud y cualidades del trabajador es la existencia de un ritmo impuesto, este está condicionado por los objetivos de la producción (en este caso la exposición de los trabajadores ha pasado de 24% a 40% de 2010 a 2015) y por el trabajo que realizan otros compañeros (el 57% de los trabajadores en el ámbito de la salud). Por otro lado los trabajadores que deben interrumpir su actividad para realizar otra tarea que no estaba prevista según el número de determinantes de su puesto de trabajo son los operarios de instalaciones y maquinaria (54%) entre los cuales se encuentra el personal de mantenimiento. En el ámbito de la salud destaca que hasta el 45% ven interrumpida su actividad de forma frecuente (INSHT, 2017).

En cuanto al estrés un 37% de las personas del sector de la salud que realizan la encuesta dicen estar estresados casi todo el tiempo, se observa además que sube el porcentaje de trabajadores que están estresados desde la anterior encuesta de 2010 donde un 23% decían estar estresados frente a la de 2015 que un 30% de trabajadores dice estarlo siempre o casi siempre. El % de mujeres que se siente agotado cuando acaba la jornada laboral es mayor en las mujeres que en los hombres llegando a sobrepasar en el caso de las primeras el 40%, en los hombres este % asciende al 35% , no obstante en el análisis de nuestra la residencia, los hombres están en una situación más desfavorable en cuanto a las exigencias competitivas, las exigencias de esconder, la claridad de rol, el sentimiento de grupo y la previsibilidad. Ambos sexos se encuentran en una situación desfavorable en lo que respecta al elevado ritmo de trabajo, a las exigencias emocionales, al conflicto de rol, a la apoyo de los compañeros, al apoyo de los superiores y a la inseguridad sobre el empleo (INSHT,2017).

Un 27% de las personas a las que se le realizó la encuesta considera que el trabajo le afecta de forma negativa a la salud. Esta percepción negativa es mayor en

hombres (40%) frente al 34% de las mujeres y también bastante alta en trabajadores de la salud (49%), operadores de instalaciones y maquinaria (55%) (INSHT,2017).

Una vez se han analizado y discutido los resultados es conveniente expresar las siguientes limitaciones del trabajo realizado:

- Tamaño de la muestra relativamente pequeño, lo que da lugar a que algunos puestos estén formados por muy pocos trabajadores o sean unipersonales.
- Formulación de objetivos demasiado amplios.

IV. PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS

Ya hemos definido aquellos factores de riesgo a los que está expuesto el personal de la residencia. A continuación, se definen las medidas preventivas útiles para tratar de cambiar las condiciones y entorno de trabajo del personal que dan lugar al origen de la exposición a riesgos psicosociales. Trataremos de eliminar o reducir por tanto aquellos a los que el personal está más expuesto (Ritmo de trabajo, exigencias emocionales e inseguridad en el trabajo).

Ritmo de trabajo. Es la dimensión que de forma más desfavorable afecta a un mayor porcentaje de la plantilla por lo que es fundamental tratar de minimizar su efecto sobre la plantilla en primer lugar. El origen de esta exposición proviene en gran medida de que el trabajador está sometido a un elevado ritmo todo el tiempo. El 80% del personal dice que es necesario mantener un alto ritmo de trabajo. Para atenuarlo o eliminarlo tenemos que preguntarnos ¿Qué podemos hacer? Entre las medidas a tomar podemos destacar:

- Promover el apoyo entre los trabajadores de la empresa, fomentar el trabajo en equipo y la ayuda entre compañeros.
- Fomentar la formación y aprendizaje del trabajador, para el conocimiento total del puesto de trabajo.
- Conceder al trabajador el control sobre el ritmo del trabajo, de modo que sepa priorizar tareas.
- Aportar toda la información para que el trabajador sea capaz de hacer frente a los cambios en su puesto de la mejor forma posible.

Exigencias emocionales. Un 58,8% de la plantilla se encuentra expuesto a esta dimensión de manera desfavorable, por lo que es conveniente también tratarla de minimizar puesto que puede desembocar en muchos de los casos en estrés, agotamiento y falta de energía (Fidalgo, 2003). El origen de esta exposición proviene de que casi la mitad de los trabajadores (47,1%) reconocen que con cierta frecuencia en su trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente. Las medidas preventivas a desarrollar son:

- Realizar feedback en el trabajo.
- Aumentar el trabajo en equipo.

- Concretar de forma clara responsabilidades en el puesto. Diseñando específicamente las competencias que tiene cada trabajador para disminuir el nivel de estrés.
- Adecuar la jornada laboral a las necesidades del trabajador, para favorecer la conciliación.

Inseguridad sobre el empleo. Un 50% de los trabajadores se encuentra expuesto a la situación más desfavorable. El origen de esta exposición proviene de que la mitad de los trabajadores están preocupados por si le renuevan el contrato y que a más de la mitad les preocupa lo difícil que sería encontrar otro trabajo en caso de quedar en paro. Las medidas preventivas para tratar de reducir la exposición son:

- Tener buena comunicación entre el trabajador y sus superiores de modo que el trabajador conozca la situación real de la empresa y tengo mayor sensación de control sobre la misma.
- Trasmitir tranquilidad al trabajador en cuanto al tema de los despidos se refiere, de modo que tenga conocimiento de que, en caso de dejar de contar con él, se le facilitará el acceso a otro trabajo, se le compensará adecuadamente etc.

Las medidas preventivas que se han especificado se implementaran a través de la tabla siguiente con el que se planificará toda la actividad preventiva:

Tabla 34: *Planificación medidas preventivas*

Medida preventiva	Fecha implant.	Departamento	Recursos por utilizar	Seguimiento
RITMO DE TRABAJO				
-Reforzar la plantilla contratando más personal	A lo largo del mes de octubre y noviembre de 2021	Se llevará a cabo por parte de la dirección en todos los departamentos: -Mantenimiento -Cocina -Área sanitaria -Limpieza y lavandería	Contratación	Mensual

Medida preventiva	Fecha implant.	Departamento	Recursos por utilizar	Seguimiento
-Promover el apoyo entre los trabajadores de la empresa, fomentar el trabajo en equipo y la ayuda entre compañeros.	4-17 de octubre de 2021	-Mantenimiento -Cocina -Área Sanitaria -Limpieza y lavandería (Se nombrará un responsable de cada departamento)	-Fomentar una buena comunicación (a través de un plan de comunicación) -Definir objetivos comunes. -Encuentros periódicos entre equipos	Semanal
- Fomentar la formación y aprendizaje del trabajador, para el conocimiento total del puesto de trabajo.	4-31 de octubre de 2021	-Mantenimiento -Cocina -Area sanitaria -Limpieza y lavandería (Se nombrará un responsable de cada departamento)	-Recursos Humanos para impartir la formación. -Financiación para la formación	Mensual
Conceder al trabajador el control sobre el ritmo del trabajo, de modo que sepa priorizar tareas.	4-17 de octubre de 2021	-Mantenimiento -Cocina -Area sanitaria -Limpieza (Se nombrará un responsable de cada departamento)	-Comunicación para conocer descansos y pausas. -Formación	Mensual
-Aportar toda la información para que el trabajador sea capaz de hacer frente a los cambios en su puesto de la mejor forma posible.	4-31 de octubre de 2021	-Mantenimiento -Cocina -área sanitaria -Limpieza y lavandería (Se nombrará un responsable de cada departamento)	-Información -Formación	Mensual
EXIGENCIAS EMOCIONALES				
-Realizar feedback en el trabajo.	4-17 de octubre	-Cocina -Área sanitaria (Se nombrará un responsable de cada departamento)	- Entrenamiento para cuando se desvíen -Premios -Programas de mentoría	Mensual

Análisis de riesgos psicosociales en una residencia de la tercera edad

Medida preventiva	Fecha implant.	Departamento	Recursos por utilizar	Seguimiento
-Aumentar el trabajo en equipo.	4-31 de octubre de 2021	-Cocina -Área sanitaria (Se nombrará un responsable de cada departamento)	-Establecer objetivos comunes -Fomentar comunicación y motivación mediante tareas grupales.	Mensual
-Concretar de forma clara responsabilidades en el puesto.	4-31 de octubre de 2021	-Cocina -Área sanitaria (Se nombrará un responsable de cada departamento)	-Diálogo y formación	Semanal
-Adecuar la jornada laboral a las necesidades del trabajador, para favorecer la conciliación.	4 octubre-30 noviembre	-Cocina -Área sanitaria (Se nombrará un responsable de cada departamento)	-Fomentar jornada intensiva. -Cambio de horas extras por días libres.	Mensual
INSEGURIDAD CON RESPECTO AL TRABAJO				
Tener buena comunicación entre el trabajador y sus superiores	4-17 de octubre	-Área sanitaria -Limpieza y lavandería -Mantenimiento	-Diálogo -Grupos de debate	Semanal
Trasmitir tranquilidad al trabajador en cuanto al tema de los despidos se refiere	4-17 de octubre	-Área sanitaria -Limpieza y lavandería -Mantenimiento	-Diálogo	Semanal

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abellán García, A., Ayala García, A., & Pujol Rodríguez, R. (2017). Un perfil de las personas mayores en España, 2017. Indicadores estadísticos básicos. Informes envejecimiento en red (15), 1-48.
- Bakker, A. B., & Rodríguez Muñoz, A. (2012). Introducción a la psicología de la salud ocupacional positiva.
- Barriga, S., & León Rubio, J. M. (2000). Televisión e intervención social: memoria : campaña de sensibilización sobre la problemática de las personas mayores y de los recursos disponibles en Andalucía. Insituto Andaluz de Servicios Sociales.
- Barron, B. A. (2019). Occupational Health Psychology. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 29(1), 239-239. <https://doi.org/10.1007/s10926-018-9817-3>
- Biron, C., Burke, R. J., & Cooper, C. L. (2014). Creating healthy workplaces stress reduction, improved well-being, and organizational effectiveness. Gower Pub.
- British Standards Institution (2021). ISO 45003 Salud y seguridad psicológicas en el trabajo. Extraído el 24 junio, 2021 de <https://www.bsigroup.com/es-ES/iso-45003/>
- Christensen, M., Karanika-Murray, M., & Saksvik, P. Ø. (2017). *The Positive Side of Occupational Health Psychology* (1st ed.). Springer International Publishing: Imprint: Springer,. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-66781-2>
- Clarke, S., Probst, T. M., Guldenmund, F., & Passmore, J. (2016). *The Psychology of Occupational Safety and Workplace health*.
- Crespo, M., & López Martínez, J. (2006). *El estrés en cuidadores de mayores dependientes* (1* ed ed.). Pirámide.
- del-Pino-Casado, R., Rodriguez Cardosa, M., Lopez-Martinez, C., & Orgeta, V. (2019). The association between subjective caregiver burden and depressive symptoms in carers of older relatives: A systematic review and meta-analysis. *Plos One*, 14(5), Article e0217648. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0217648>
- Fidalgo, M. (2003). NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención. Extraído el 8 de julio, 2021 de https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_705.pdf/a6901ca1-e0a3-444d-96dd-419079da204d
- Giorgi, G., Leon-Perez, J. M., Pignata, S., Topa, G., & Mucci, N. (2020). Addressing Risks: Mental Health, Work-Related Stress, and Occupational Disease Management to Enhance Well-Being 2019. *Biomed Research International*, 2020, Article 1863153. <https://doi.org/10.1155/2020/1863153>
- Herrera-Sanchez, I. M., Leon-Perez, J. M., & Leon-Rubio, J. M. (2017). Steps to Ensure a Successful Implementation of Occupational Health and Safety Interventions at an Organizational Level. *Frontiers in Psychology*, 8, Article 2135. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.02135>
- Herrán González, C., Tazón Losada, R., & Universidad de Cantabria. Facultad de Derecho. (2018). El estrés laboral como riesgo psicosocial y el síndrome de Burnout en diferentes profesionales = Occupational stress as a psychosocial risk and Burnout syndrome in different professionals.
- Holzhausen, Y., Maaz, A., Cianciolo, A. T., ten Cate, O., & Peters, H. (2017). Applying occupational and organizational psychology theory to entrustment decision-making about trainees in health care: a conceptual model. *Perspectives on Medical Education*, 6(2), 119-126. <https://doi.org/10.1007/s40037-017-0336-2>

- Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral (2021). Publicada la norma: ISO 45003 Gestión de los riesgos Psicosociales en el Trabajo, extraído el 4 julio, 2021 de <https://isbl.eu/2021/06/publicada-la-norma-iso-45003-gestion-de-los-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo/>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2017). *Encuesta nacional de condiciones de trabajo. 2015 EWCS – España*. Madrid: INSHT.
- Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (2004). *Método ISTAS 21 (CoPsoQ). Instrumento para la Prevención de Riesgos Psicosociales*.
- Isik, A. T., Soysal, P., Solmi, M., & Veronese, N. (2019). Bidirectional relationship between caregiver burden and neuropsychiatric symptoms in patients with Alzheimer's disease: A narrative review. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 34(9), 1326-1335. <https://doi.org/10.1002/gps.4965>.
- ISTAS (1997). Estudio Comparativo FSICO-ISTAS21: Estudio de consideraciones a tener en cuenta a la hora de elegir un método de estudio psicosocial, extraído el 29 junio, 2021 de <https://www.ccoo-servicios.es/archivos/sap/Comparativa%20FSICO%20ISTAS21.pdf>
- Jaskó, M., León Rubio, J. M., Universidad de Sevilla. Facultad de Ciencias del Trabajo, & Universidad de Sevilla. Facultad de Ciencias del Trabajo. Departamento de Psicología Social. (2013). Distribución de los puestos de trabajo según las predicciones del modelo demanda-control un análisis de la VI encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo: Trabajo fin de Máster [Archivo de ordenador :]. .El Autor].
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- León-Pérez, J. M., Antino, M., & León-Rubio, J. M. (2017). Adaptation of the short version of the Psychological Capital Questionnaire (PCQ-12) into Spanish. *Revista de Psicología Social*, 32(1), 196-213.
- León-Rubio, J.-M. (2014). Gestión del estrés en educación: medidas preventivas transversales. *Semana Europea sobre Gestión del Estrés*,
- León-Rubio, J. M., & Avargues Navarro, M. L. (2004). Riesgos psicosociales. In *Evaluación de Riesgos Laborales* (pp. 283-291). Junta de Andalucía, Consejería de Empleo, Dirección General de Seguridad y Salud Laboral.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales. Recuperada (18/05/2021) de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-24292>
- Liu, Y., Mo, S., Song, Y., & Wang, M. (2016). Longitudinal Analysis in Occupational Health Psychology: A Review and Tutorial of Three Longitudinal Modeling Techniques. *Applied Psychology-an International Review-Psychologie Appliquee-Revue Internationale*, 65(2), 379-411. <https://doi.org/10.1111/apps.12055>
- López Doblas, J., & Díaz Conde, P. (2021). El aumento de personas mayores solas en Andalucía y en España. Informe cuantitativo [The increase in older people living alone in Andalusia and Spain. Quantitative Report]. F. P. A. C. d. E. Andaluces.
- Meseguer, J.L. (2004). Seguridad y salud laboral. *Cuadernos de pedagogía*, 335, 50-53
- Molina, C. (2013). Legislación sobre riesgos psicosociales: una perspectiva española y europea. En B. Moreno y E. Garrosa. *Salud laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid: Ediciones Pirámide, pp 280-291.
- Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A. & Kristensen, T. (2005) ISTAS21: The Spanish version of the Copenhagen psychosocial questionnaire (COPSOQ). *Archivos de Prevención y Riesgos Laborales*, 8, 18-29.

- Moncada, S., Llorens, C. & Kristensen, T. (2004), Método ISTAS21(CoPsoQ). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).
- Montero Simó, M. J., Rivera Torres, P., & Araque Padilla, R. Á. (2013). El modelo de demandas-control-apoyo y su relación con el riesgo percibido de enfermedad-accidente Una aplicación a la Comunidad Autónoma andaluza. *Revista Internacional de Sociología*, 71(3), 643-668.
- Montoro-Rodriguez, J., & Gallagher-Thompson, D. (2009). The role of resources and appraisals in predicting burden among Latina and non-Hispanic white female caregivers: A test of an expanded socio-cultural model of stress and coping [Article]. *Aging & Mental Health*, 13(5), 648-658, Article PII 916353023. <https://doi.org/10.1080/13607860802534658>
- Moriano León, J. A., Topa Cantisano, G., & García-Ael, C. (2019). *Psicosociología aplicada a la prevención de riesgos laborales*. Sanz y Torres.
- Nieto-Guerrero, M., Antino, M., & Leon-Perez, J. M. (2019). Validation of the Spanish version of the intragroup conflict scale (ICS-14) A multilevel factor structure. *International Journal of Conflict Management*, 30(1), 24-44. <https://doi.org/10.1108/ijcma-11-2017-0139>
- NQA Organismo de Certificación Global (2018.). *ISO 45001: Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo*. Extraído el 27 junio, 2021 de <https://www.nqa.com/es-es/certification/standards/iso-45001>
- Peiró, J. M. (2009). Estrés laboral y riesgos psicosociales: investigaciones recientes para su análisis y prevención: lección magistral leída en el solemne acto de apertura del curso 2009-2010 [Recurso electrónico Libro-e]. Universitat de València.
- Prieto García, H., & Morán Astorga, C. Riesgos psicosociales. Especial mención al estrés laboral = Psychosocial risks. Special mention to work stress.
- Salanova Soria, M. L. (2010). *Psicología de la salud ocupacional* (1 ed ed.). Síntesis.
- Schonfeld, I. S. (2017). *Occupational health psychology: work, stress, and health*. Springer Publishing Company.
- Sinclair, R. R., Wang, M., & Tetrick, L. E. (2013). *Research methods in occupational health psychology: measurement, design, and data analysis*. Routledge, Taylor & Francis Group.
- Soltys, A., & Tyburski, E. (2020). Predictors of mental health problems in formal and informal caregivers of patients with Alzheimer's disease. *BMC psychiatry*, 20(1), 435-435. <https://doi.org/10.1186/s12888-020-02822-7>
- Spector, P. E., & Pindek, S. (2016). The Future of Research Methods in Work and Occupational Health Psychology. *Applied Psychology-an International Review-Psychologie Appliquee-Revue Internationale*, 65(2), 412-431. <https://doi.org/10.1111/apps.12056>
- Sánchez Gil, J., & Fontalba Navas, M. (2017). Consecuencias del Burnout de cuidadores de pacientes con demencia. *European Journal of Health Research*, 3(2), 119-126. <https://doi.org/10.30552/ejhr.v3i2.61>
- Taris, T. W. (2016). *Longitudinal research in occupational health psychology* (1st ed ed.). Routledge.
- Tetrick, L. E. (2017). Trends in Measurement Models and Methods in Understanding Occupational Health Psychology. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 337-340. <https://doi.org/10.1037/ocp0000076>

- Vallellano Pérez, M. D., UGT. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente, & Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. (2016). Buenas prácticas empresariales en gestión del estrés laboral. Secretaría de Salud y Medio Ambiente UGT-CEC.
- Vega Martínez, S. (2001). Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). Notas Técnicas de Prevención (603), 1-7.
- Vega Martínez, S. (2003). Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II). Notas Técnicas de Prevención (604).
- Walkosz, B. J., Buller, D. B., Andersen, P. A., Scott, M. D., & Cutter, G. R. (2015). The Sustainability of an Occupational Skin Cancer Prevention Program. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 57(11), 1207-1213. <https://doi.org/10.1097/jom.0000000000000544>
- Watson, B., Tatangelo, G., & McCabe, M. (2019). Depression and Anxiety Among Partner and Offspring Carers of People with Dementia: A Systematic Review [Review]. *Gerontologist*, 59(5), E597-E610. <https://doi.org/10.1093/geront/gny049>

ANEXO

Acuerdo para la utilización del método CoPsoQ-istas21

Reunidos la representación de la dirección de la empresa y el personal encargado del estudio, acuerdan la utilización del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales, aceptando los términos de la licencia de uso de dicho método y en las condiciones siguientes:

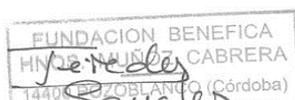
1. Finalidad preventiva. El CoPsoQ-istas21 se utilizará para la identificación, localización y evaluación de riesgos psicosociales y su prevención en origen (eliminarlos, disminuirlos o controlarlos).
2. Ámbito de actuación El ámbito de actuación será *El conjunto de la empresa*.
3. Participación y Grupo de trabajo. Se garantizará la participación de los agentes sociales en todo lo relacionado con el uso del método CoPsoQ-istas21.

Se deberán acordar los siguientes aspectos:

- a. Las condiciones del trabajo de campo: adaptación del cuestionario, forma de distribución, respuesta y recogida del cuestionario, cómo preservar el anonimato y la confidencialidad.
 - b. El origen de los riesgos y las medidas preventivas necesarias para disminuirlos o eliminarlos.
 - c. La priorización y las fechas de ejecución de las medidas preventivas acordadas.
 - d. El seguimiento y evaluación de la implementación de medidas preventivas.
 - e. Las acciones encaminadas a informar a la plantilla, así como a garantizar su participación.
 - f. En caso necesario, decidir y organizar la participación de los y las trabajadoras en los círculos de prevención.
 - g. Presentar en el Comité de Seguridad y Salud los acuerdos que estime oportunos para su ratificación, como mínimo la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva.
4. Todas las personas del grupo de trabajo dispondrán de una copia del manual del método, así como de los anexos.
 5. Adaptación del cuestionario. El cuestionario no se modificará salvo en las preguntas y formas que describe y autoriza el método.
 6. Se distribuirá el cuestionario a la totalidad de la plantilla ocupada en el ámbito de aplicación acordado, independientemente de cualquier condición social (sexo, edad, nivel de estudios...), de empleo (tipo de contrato...) y de trabajo (jornada, turno...), de manera que no se aplicarán técnicas de muestreo. Así mismo se garantizarán las condiciones necesarias para su respuesta y se fija como objetivo la participación del 100% de la plantilla ocupada en el ámbito de actuación que se haya definido (tasa de respuesta del cuestionario).
 7. La respuesta al cuestionario y la participación de los trabajadores y trabajadoras en cualquier actividad del proceso de evaluación es personal, voluntaria, confidencial y anónima.
 8. Confidencialidad. Para garantizar la confidencialidad, los cuestionarios serán tratados por personas (ajenas o no a la empresa) que asuman y cumplan rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e

informaciones personales. La designación de dichas personas deberá ofrecer confianza a la representación sindical y la dirección de la empresa. Los cuestionarios y la base de datos, con la información codificada, serán custodiados por personal técnico acreditado y sujeto al mantenimiento del secreto, y se destruirán una vez finalizado el proceso de evaluación y prevención. Se exigirá que el personal técnico se comprometa expresamente a mantener el anonimato en el informe de resultados de forma tal que no puedan ser identificadas las respuestas de ninguna persona.

9. La totalidad de la plantilla implicada en el proceso de evaluación y prevención tiene derecho a:
 - a. Conocer los objetivos del mismo y los plazos de ejecución, así como los nombres de las personas que forman el grupo de trabajo.
 - b. Participar libremente en la respuesta y entrega del cuestionario
 - c. Estar informado del estado del proceso
 - d. Participar en el proceso de identificación del origen de los riesgos, así como de las medidas preventivas y su implementación, en los términos que acuerde el grupo de trabajo. En todo caso la participación siempre se desarrollará mediante dinámicas grupales
 - e. Recibir un resumen de los principales resultados obtenidos en la evaluación de riesgos y en la planificación de la actividad preventiva, tanto en lo que se refiere al global de la empresa, como en lo referido a las unidades de análisis de las que forma parte
 - f. Participar en el seguimiento y la evaluación de la implementación de las medidas preventivas, en los términos que acuerde el grupo de trabajo
10. El tiempo de cualquiera de las personas de la empresa que intervengan en alguna de las fases de implementación del método será considerado, a todos los efectos, tiempo efectivo de trabajo.
11. Se exigirá que todo el personal técnico (ajeno a la empresa o no) que va a trabajar en la implementación de la metodología CoPsoQ-istas21 se comprometa expresamente a asumir cada una de las cláusulas contenidas en este acuerdo.
12. Ambas partes manifiestan expresamente el carácter obligatorio y aplicativo del presente acuerdo, así como el compromiso de su cumplimiento.



Dirección empresa

*María Angeles Moreno Benítez
Técnico Recursos Humanos encargado del estudio*