

Trabajo Fin de Máster



MÁSTER EN PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES

**Los riesgos psicosociales del trabajador en
centros para la tercera edad:
Evaluación de riesgos psicosociales mediante
método F-PSICO adaptado.**

Autor:

Germán Rodríguez Robles

Directora:

Elisa Nofre Subirats

Alicante, a 30 de junio de 2018



INFORME DEL DIRECTOR DEL TRABAJO FIN MASTER DEL MASTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

D/D^a ELISA NOFRE SUBIRATS, Tutor/a del Trabajo Fin de Máster, titulado LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJADOR EN CENTROS PARA LA TERCERA EDAD: EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES MEDIANTE MÉTODO F-PSICO ADAPTADO y realizado por el estudiante D./D^a RODRIGUEZ ROBLES GERMÁN

Hace constar que el TFM ha sido realizado bajo mi supervisión y reúne los requisitos para ser evaluado.

Fecha de la autorización: 28/05/18

**MARIA ELISA
ROSA NOFRE
SUBIRATS**

Firmado digitalmente
por MARIA ELISA ROSA
NOFRE SUBIRATS
Fecha: 2018.05.28
12:31:04 +02'00'

Fdo.:
Tutor TFM



RESUMEN

En el presente trabajo he realizado un estudio psicosocial en un centro para la 3ª edad, destinado a todos los trabajadores indistintamente de su puesto. La motivación para llevarlo a cabo, fue la gran cantidad de centros de este tipo que existen en España, un sector en alza, en el que muchas empresas privadas a nivel nacional se están interesando por ser una buena fuente de negocios. Pero resulta curioso que no exista una cantidad de estudios más relevante, que tengan como objetivo los trabajadores y sus condiciones de trabajo, pues éstos son el último eslabón en la jerarquía, por lo que es más habitual que tengan que cargar con las deficiencias que las empresas no perciben o siendo conocedores de ellas obvian.

En definitiva, a través de un cuestionario conocido como F-PSICO adaptado, pretendía evaluar la situación psicosocial de los trabajadores de un centro para la 3ª edad. Además profundicé en este sector para conocer los principales factores de riesgo a los que se exponen estos trabajadores y la situación laboral en España de los empleados en este sector. En última instancia se propusieron medidas para disminuir los riesgos psicosociales para los problemas detectados y por último, reconocer el importante papel del prevencionista laboral para garantizar que se respeten los derechos de los trabajadores.

Palabras clave: “Riesgos psicosociales”, “F-PSICO”, “Residencias geriátricas”, “Prevención en riesgos laborales”, “Derecho laboral”.

1. JUSTIFICACIÓN	9
2. INTRODUCCIÓN	11
3. OBJETIVOS	15
3.1. General	15
3.2. Específicos	15
4. CUERPO DEL PROYECTO APLICADO	17
4.1. Tipo de estudio y metodología	17
4.2. Material	18
4.3. Ámbito y periodo de estudio	18
5. RESULTADOS	19
5.1. Factores de riesgo en el entorno laboral	19
5.1.1. <i>Abordaje de los daños derivados del trabajo</i>	20
5.1.2 <i>Factores de riesgo psicosocial</i>	22
5.2 Atención a la tercera edad en España	25
5.2.1 <i>El sector de la atención a la tercera edad</i>	25
5.2.2 <i>Condiciones laborales en los centros de la tercera edad</i>	29
5.2.3 <i>Las diferencias entre el sector público y privado</i>	37
5.3 Evaluación de los riesgos psicosociales mediante el método F-PSICO adaptado	40
5.3.1 <i>Análisis del espacio de trabajo</i>	40
5.3.2 <i>Análisis del perfil de los trabajadores</i>	41
5.3.3 <i>Análisis de los resultados del cuestionario</i>	51
6. DISCUSIÓN	81
7. CONCLUSIONES	95
8. BIBLIOGRAFÍA	99
9. ANEXOS	105

1. JUSTIFICACIÓN

La prevención de riesgos laborales es una materia en constante evolución, que no solo ha de adaptarse a las nuevas normativas aprobadas, también debe ser capaz de responder a los intereses e inquietudes de la sociedad, garantizando dentro de ese marco legal unas buenas expectativas de negocio para el empresario pero también una calidad de vida digna a los trabajadores. En muchas ocasiones tienen que velar por las garantías de un determinado colectivo que suele ser más débil o vulnerable, por supuesto, suelen ser los trabajadores que ante una demanda o queja se ven aislados o superados cuando tienen que hacer reclamar sus derechos ante una empresa o institución. Con más frecuencia podemos ver este tipo de situaciones cuando acudimos a determinados ámbitos laborales, que reciben menos atención por parte de la sociedad por diferentes motivos.

El ámbito de la geriatría, especialmente en los centros de la tercera edad, es un colectivo bastante olvidado. No es solo mi propia percepción subjetiva, por la experiencia laboral lo que me lleva a afirmar esto, también son la gran cantidad de personas que de manera directa o indirecta están relacionadas con instituciones de este tipo y que se preocupan porque la atención y los cuidados que se ofrecen en ellas sean de la máxima calidad, entendiéndolo que muchas en aras de beneficios económicos o simplemente por ignorancia no se actúa adecuadamente.

De manera personal considero que este trabajo arrojará luz a un conjunto de problemas de índole social y económicos para resaltar la importancia del cuidado de nuestros mayores y las personas que se dedican en cuerpo y alma a su cuidado. Así mismo se pone de relieve que las evaluaciones psicosociales dentro de cualquier tipo de empresa son fundamentales para el buen mantenimiento de la salud de los trabajadores y esta debería ser igual o incluso más importante que cualquiera del resto de los aspectos de la prevención laboral.

En resumen podemos decir que invertir en la calidad de las personas mayores será hacerlo en nosotros mismos para un futuro y en el presente para una gran cantidad de trabajadores de este ámbito.

2. INTRODUCCIÓN

Tradicionalmente el trabajo era un factor que se ha considerado como un riesgo para la salud del ser humano, especialmente cuando este no se realizaba con las medidas necesarias básicas de seguridad. En los últimos tiempos esta situación fue cambiando paulatinamente, pero la atención para que el trabajo fuera lo menos negativo para los trabajadores se planteó sobre todo en aspectos físicos y ambientales.

Fue a finales de la década de los años ochenta cuando en España el INSHT comenzó a estudiar a través de encuestas nacionales de condiciones de trabajo donde casi desde los inicios de estas se estudiaban elementos relacionados con la salud psicosocial con planteamientos que iban desde “estatus del puesto” o del horario de trabajo y participación laboral. De hecho poco tiempo después, a partir de 1988 las notas técnicas de prevención (NTP) comenzarían a incluir del mismo modo aspectos psicosociales. Paralelamente y pocos años después la unión europea comenzó a tomar conciencia sobre este tipo de problemas y también a través de las encuestas que realizaba la Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida se incluyeron aspectos relacionados con la salud psicosocial en el ámbito laboral (Moreno, 2011).

Existen diversas listas de riesgos psicosociales y resulta llamativo que desde una de las primeras en el año 1984 desarrollada por la Organización Internacional del Trabajo prácticamente se sigan estudiando los mismos aspectos como pueden ser la carga en el trabajo, conflictos interpersonales, deficiencias en el control o los trabajos por turnos. Esto es una muestra de que se tiene muy claro cuáles son los factores que afectan negativamente a los trabajadores, pero que esta problemática no se ha podido resolver por falta de interés y medios que se destinen a solventarlos (Moreno, 2011).

En los últimos tiempos se ha acrecentado aun más el interés por los aspectos psicosociales, por lo que al iniciar el proceso de documentación para la realización de este proyecto se observó que la información relativa al análisis de los riesgos psicosociales en el entorno laboral era muy abundante, gracias a la mayor concienciación por parte de las instituciones y de la sociedad respecto a la importancia de estos factores, lo que facilita encontrar otro tipo de estudios similares, herramientas y artículos cuyas conclusiones finales apuntan también en este sentido (Martínez, 2001).

Otro elemento importante a tener en cuenta son los estudios que corroboran que muchos empleos de este sector suelen ser muy precarios, tanto en sueldos, así como condiciones laborales muy exigentes debidas a la carga de trabajo (UGT-FSP, 2015), sin contar, que por desgracia, muchos de los “usuarios” a los que se cuida en estas instituciones son también personas invisibles para la sociedad (Rodríguez, 2009).

Se encontró así mismo numerosos estudios que relacionan los efectos negativos de los riesgos psicosociales en los trabajadores, tanto en el ámbito de su rendimiento laboral, su satisfacción personal y sus expectativas. También hay estadísticas que afirman que el estrés laboral es considerado el segundo problema de salud relacionado con el trabajo en toda Europa, además se calcula que entre el 50-60% de de todos los días de trabajo perdido se debieron a esta causa (Peiró, 2001).

Sin embargo no se logro encontrar estudios que utilicen la misma herramienta de valoración, el FPSICO, en otros centros para la tercera edad. Los estudios que pudimos consultar se habían realizado en centro de trabajo de diferentes sectores, como una empresa siderometalúrgica donde los factores peor valorados eran la política de retribución y promoción, también una empresa de automoción donde el único factor que presentaba mayor riesgo era la carga mental y por último en una empresa de limpieza donde los factores peor valorados eran la autonomía personal y la supervisión y participación dentro de la empresa. Sin embargo, el entorno de estas empresas, no son extrapolables a nuestro estudio, pero puede resultar interesante comparar si los factores de riesgo se repiten para centros de trabajo de diferentes sectores.

El estudio de los riesgos psicosociales también se encuentra inmersos en los profundos cambios que se están produciendo en la sociedad y economía de los años más recientes, por poner un ejemplo, con la irrupción de las nuevas tecnologías, los nuevos sistemas de producción o las nuevas materias primas en los espacios laborales se han detectado nuevas problemáticas, que pueden llegar a ser igual o más peligrosas que las ya conocidas porque son más difíciles de detectar. El estudio de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo estableció una lista de 42 riesgos psicosociales, de los que gran parte podrían estar provocados por los fenómenos de la expansión del sector terciario de la producción, del sector servicios y un proceso de globalización que afecta irremediamente al mercado de trabajo (Moreno, 2011).

Tal y como describen muchos autores el trabajo emocional y asistencial, como es el caso de nuestro centro de trabajo, exige lo que se conoce como autorregulación de las

emociones, o lo que es lo mismo, una inhibición de las emociones negativas y tener que mostrar de manera forzada otras positivas. A largo plazo y en una situación continua podemos tener efectos de desgaste emocional o disonancia emocional puesto que se exige al trabajador que muestre sentimientos que no siente. Además se constata que esta disonancia suele ser directamente proporcional a la intencionalidad del trabajador por agradar a un cliente. Esta elevada exigencia a los trabajadores, impuesta de manera más o menos explícita por las empresas exigen un ejercicio continuo de autocontrol corporal, para realizar una actuación emocional que se pueda ver en sus gestos. Podemos imaginar el agotamiento al finalizar una jornada de trabajo donde no solo vayamos a sumar un agotamiento por la jornada de trabajo, también por tener que mostrar una actitud externa diferente a la sentida (Garrosa, 2010).

En cualquier caso este va a ser un trabajo innovador y pionero en un sector donde los riesgos psicosociales son especialmente importantes, teniendo en cuenta la importancia de una atención de calidad a los residentes, que tiene que ser la mejor posible. Además será de utilidad como referente para otros estudios posteriores dentro de este sector, para de este modo comprobar si las deficiencias que hemos detectado en nuestro centro son una situación aislada o por el contrario se trata de una situación coyuntural de nuestro centro.

Finalmente y teniendo en cuenta los factores de riesgo a los que se exponen los trabajadores en estos centros pondremos nuestro foco de atención no solo en qué tipo de problemas pueden provocar en el plano físico, también tendremos especial interés en ver los problemas psicosociales que son, por lo general, mucho más difíciles de detectar y por ende de cuantificar, siendo esta una realidad oculta e ignorada por instituciones y empresarios, pero que sin duda dificultan y menoscaban los cuidados que estos trabajadores pueden ofrecer (Casas & Repullo, 2002).

3. OBJETIVOS

3.1 General

- Analizar e interpretar los resultados de una evaluación de riesgos psicosociales en un centro para la tercera edad con un método F-PSICO adaptado.

3.2 Específicos

- Analizar los principales factores de riesgo que afectan a los trabajadores en centros geriátricos.
- Estudiar la situación laboral en España en relación al entorno profesional de las residencias de la tercera edad.
- Proponer medidas para disminuir los riesgos psicosociales en un centro para la tercera edad después de haber realizado la evaluación correspondiente.
- Reconocer la importancia desde un punto de vista ético y de la deontología para garantizar una buena situación laboral en el entorno de trabajo.

4. CUERPO DEL PROYECTO APLICADO

4.1 Tipo de estudio y metodología

Para la elaboración del presente trabajo, se utilizó una metodología de estudio basada en una revisión exhaustiva de los diferentes estudios publicados sobre las condiciones de trabajo y los riesgos derivados de ello en las residencias para la 3ª edad; así como de la normativa aplicable para este tipo de centros. A pesar de la gran cantidad de información disponible, se ha pretendido ofrecer al lector un análisis lo más acertado y sintetizado posible, que le permita conocer la situación respecto a este campo de la prevención de riesgos laborales.

Por otro lado, en la parte más práctica de nuestro trabajo, para el análisis de las condiciones de trabajo así como sus consecuencias en la salud de los trabajadores de una residencia de la tercera edad, se utilizó una metodología tipo estudio descriptivo transversal, puesto que nuestro objetivo es conocer la situación de estos factores psicosociales en un momento puntual. Para ello se empleó como herramienta un cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales basado en otro elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 2011). Nos resultó interesante modificar el cuestionario anteriormente citado, para adaptarlo mejor al ambiente de trabajo que queríamos evaluar y hacerlo más operativo. En todo momento se ha respetado el anonimato y voluntariedad de los participantes.

Por último y para elaborar un buen análisis de un puesto de trabajo, tal y como correspondería a un técnico en prevención de riesgos laborales, hemos realizado un trabajo de campo en miras de captar toda la información referente a las condiciones de trabajo, recursos materiales y humanos, elementos físicos y arquitectónicos del puesto de trabajo así como el tipo de residentes a los que se atiende en el centro, utilizando para todo ello un método de observación directa.

Con todos estos datos y su análisis podremos tener una aproximación mucho más certera y objetiva de la situación en la que se encuentran los trabajadores de este centro.

4.2 Material

Las fuentes de información que se utilizaron para la realización de este trabajo fueron:

- Bases de datos con artículos de evidencia científica que justifican la importancia de nuestro estudio.
- Datos estadísticos del INE así como recursos de diferentes espacios Webs de instituciones o asociaciones.
- El trabajo de campo que se realizó a la hora de realizar los cuestionarios a los trabajadores del centro así como las experiencias personales transmitidas de la materia.
- Los propios análisis de dichos cuestionarios para poder lanzar unos resultados.

El método de evaluación de los riesgos psicosociales fue a través de un cuestionario realizado a partir de un modelo facilitado por el INSHT y que se incluye en el Anexo 1.

4.3 Ámbito y periodo de estudio

El presente trabajo fue realizado en una residencia para la tercera edad en la ciudad de Logroño desde el día 13 de febrero de 2018 hasta el 12 de junio de 2018. Nos planteamos un cronograma para estructurar es que momento vamos a realizar las diferentes partes que componen el trabajo para facilitar de este modo su organización y desarrollo:

Elección de la temática y título	17 de enero- 20 febrero
Concreción y definición de objetivos	20 febrero- 25 febrero
Planificación de la investigación	25 de febrero- 01 marzo
Recopilación documental	01 marzo-15 de marzo
Desarrollo del proyecto	15 marzo- 15 de mayo
Elaboración formal	15 de mayo- 31 mayo

5. Resultados

El planteamiento principal de nuestro estudio era conocer los riesgos psicosociales a los que se exponen los trabajadores de un centro para la tercera edad. Los seres humanos, así como cualquier sector laboral, son elementos con interrelaciones muy complejas, que hacen muy conveniente elaborar un estudio en su conjunto y no aisladamente de cada una de sus partes, pues nos podemos encontrar con conclusiones o resultados sesgados que no se ajusten a la realidad. Así que dentro de nuestras posibilidades en este estudio, hemos pretendido abarcar todos los elementos que rigen y afectan a nuestro centro de trabajo, desde los más técnicos y formales como puede ser la legislación o normativas, acabando finalmente en los más cercanos al propio trabajador como puede ser su percepción subjetiva del trabajo y los problemas que más le afectan. Con todo ello esperemos conseguir un análisis lo más completo que nos permita llegar a las conclusiones oportunas y en su caso a señalar las soluciones más adecuadas que puedan corregir las deficiencias, en caso de encontrarlas.

5.1 Factores de riesgo en el entorno laboral

En cualquier actividad laboral tenemos que asumir que los trabajadores estarán expuestos a una serie de factores, que de una u otra forma, van a poner en peligro su propia integridad disminuyendo así su salud. La razón de ser de la prevención de los riesgos laborales es disminuir hasta el máximo nivel estos factores de riesgo hasta eliminarlos, y en caso de no poder evitarlos, facilitar todas las medidas de protección frente a ellos.

Para centrar un poco nuestro estudio tenemos que diferenciar estos factores de riesgo, atendiendo a su origen. Una clasificación podría ser la siguiente:

- Condiciones de seguridad: Son las condiciones materiales que pueden dar lugar al accidente como son las maquinas, lugares de trabajo, riesgo eléctrico...
- Medio ambiente físico de trabajo: son los factores del medio ambiente que también están presentes en el trabajo y que pueden estar incluso más graves

por el propio entorno como son los ruidos o las vibraciones, la temperatura, las radiaciones...

- Contaminantes químicos y biológicos: agentes extraños al organismo que pueden llegar a producir alteraciones a la salud tales como gases, bacterias, polen...
- Carga de trabajo: cuando hablamos de los esfuerzos físicos y mentales a los que está sometido un trabajador en el desempeño de su labor a nivel físico o mental como puede ser los esfuerzos o el ritmo de trabajo.
- Organización del trabajo: los referentes a la organización del trabajo y a la propia estructura y cultura de la empresa tales como el estilo de mando, comunicación, relaciones...

5.1.1 Abordaje de los daños derivados del trabajo

La prevención de los riesgos laborales antepone, como su propio nombre indica, que no se produzcan los accidentes en el trabajo y que este se desarrolle en un clima de máxima seguridad. Sin embargo, cuando los factores de riesgo se materializan podemos encontrarnos con un accidente que sea necesario tratar. En resumen, podemos decir que existen dos tipos de intervenciones: la prevención y la curación.

Como ya hemos mencionado la prevención va a ser mucho más interesante, pues vamos a ser capaces de ahorrar una gran cantidad de recursos económicos, asistenciales y legales, así como prevenir el sufrimiento de las personas que puedan verse involucradas directa o indirectamente en un accidente laboral.

Por otro lado la curación cumplirá su papel cuando el daño ya se haya producido. Esta a su vez se puede dividir en la parte asistencial, donde se tratan las posibles lesiones producidas con el fin de recuperar la totalidad de la salud perdida por el trabajador, pero si no se consigue con esto se acudirá a la rehabilitación, cuyo objetivo será la de recuperar la totalidad de su capacidad o el máximo posible.

A modo de resumen se presenta el siguiente esquema donde de manera grafica se presenta las diferentes técnicas que mantienen o en su caso recuperan la salud de los trabajadores (Cortés J.M, 2012).

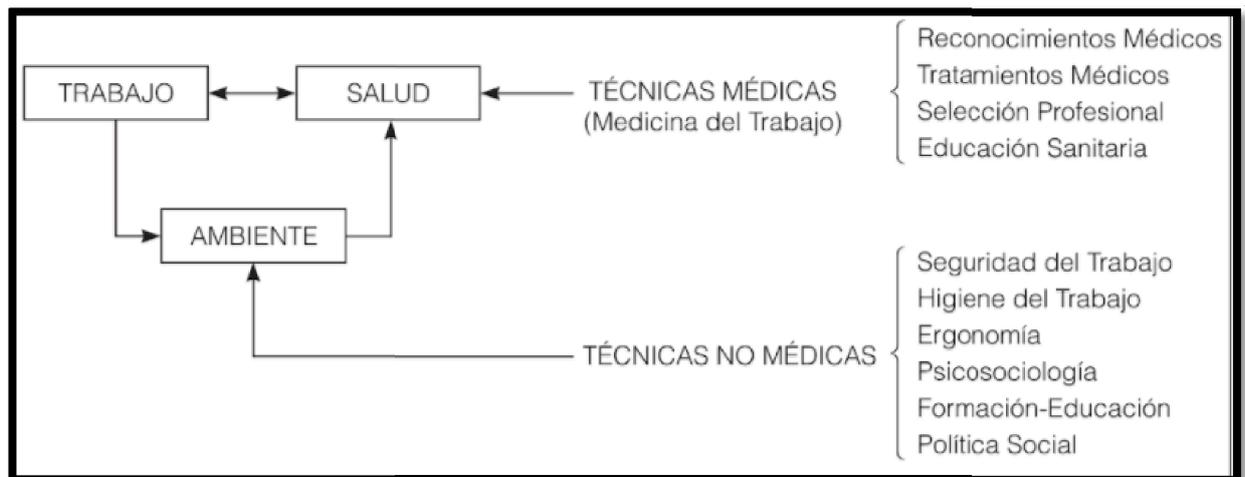


Figura 1. Técnicas de actuación frente a daños en el trabajo.

Considerar la importancia de la actividad preventiva para evitar accidentes no deseados no es solo un trabajo que afecte a una parte de la población, pues sus costes para toda la sociedad tienen un peso muy importante. En el último Informe anual de accidentes de trabajo el ministerio de empleo cifró un total de 566.235 los accidentes acaecidos con baja laboral (INSHT, 2016). En cifras, estos costes rondarían los 15.000 millones de euros, lo que representa un 1,5% del PIB nacional. Pero no olvidar también el factor humano al producirse un accidente laboral, especialmente si este es grave, pues el sufrimiento para el propio trabajador y sus allegados sería otro motivo igual o más importante que el económico. Y por otro lado, las cifras de siniestralidad laboral a nivel mundial y su impacto no dejan de ser estremecedoras, y es que según la OIT cada año mueren más de dos millones de trabajadores en accidentes laborales o como consecuencia de enfermedades profesionales; lo que en términos económicos suponen pérdidas de más de 2.8 billones de dólares que representa un 4% del PIB mundial. Otro dato a tener en cuenta son las lesiones sin fallecimiento que se cifran en más de 313 millones de trabajadores afectados cada año (OIT, 2015).

Sin lugar a dudas en los últimos años las administraciones se han esforzado por incrementar o mejorar la legislación correspondiente en seguridad laboral, y será a partir de la aprobación de la ley 31/1995, de 8 de noviembre cuando se dé un gran paso en el camino por la seguridad en el trabajo, pero muchos expertos advierten que una regulación excesiva no es sinónimo de mayor seguridad, pues en muchas ocasiones las propias empresas se

centran más en el cumplimiento formal de estas leyes, que en su aplicación efectiva en el entorno laboral (Sánchez M, 2015).

5.1.2 Factores de riesgo psicosocial

Nuestro estudio va a centrarse eminentemente en los riesgos psicosociales que podemos encontrar en el centro de trabajo y como detectarlos y prevenirlos, por lo tanto vamos a centrarnos sobre todo en esta problemática.

Algunos expertos y agentes sociales han apuntado que la última crisis económica ha repercutido de manera muy negativa en el agravamiento de los riesgos psicosociales junto con el aumento de los casos de enfermedades relacionadas con estos factores, que generalmente van unidos al aumento de las contrataciones temporales y a una menor inversión en recursos materiales y humanos en las empresas que faciliten el desarrollo de las tareas. Pero ¿podemos afirmar que la crisis económica ha sido la única responsable en la aparición de casos de enfermedades relacionadas con los riesgos psicosociales? Lo cierto es que no, porque previamente a la crisis económica ya se producían e indudablemente existen una gran cantidad de factores que pueden generar problemas en este sentido y que nada tiene que ver con la situación económica del país.

En un estudio realizado los investigadores propusieron algunos de los principales factores de riesgo psicosocial, que a su juicio tienen mayor impacto en los trabajadores (Díaz F, 2015), de manera resumida los podemos dividir en:

- Inseguridad laboral y precarización del trabajo: Tenemos que tener en cuenta el estrés que supone estar en una situación de constante tensión y nerviosismo ante la posibilidad de perder un empleo. La pérdida de ingresos, de un estatus social o de autonomía personal son algunas de las consecuencias de este hecho.
- Intensificación en el trabajo: La sensación por parte de los trabajadores por una mayor presión por parte de la empresa que cada vez exigen no solo mayores requerimientos laborales, sino también psicológicos, provoca una gran frustración en estos.

- Competitividad: La competitividad llevada a límites demasiado exigentes puede llegar a provocar trastornos en los trabajadores. Está relacionada con un ritmo de trabajo insoportable o una gran cantidad de conflictos interpersonales entre otros.
- Tecnificación: Cada vez es mayor el número de trabajadores que sufren estrés por considerar que están quedando atrás en cuanto a su preparación para el uso de las nuevas tecnologías, es el moderno término conocido como “tecnoestrés”.

Por tanto, atendiendo a todas estos posibles desencadenantes podemos desterrar la vieja creencia de considerar el estrés como la causa única o mayoritaria de este tipo de problemas. Al realizar una valoración psicosocial en una empresa será importante considerar todos los elementos que se han mencionado, para hacernos una idea general de la situación en su conjunto y poder entender así mejor a los propios trabajadores y la idiosincrasia que les rodea.

La concienciación de las administraciones públicas y de las altas instituciones empieza ya a ser un hecho, pues incluso existe en la unión europea un organismo, la “Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el trabajo” que ha potenciado enormemente la inclusión dentro de todas las empresas de la unión europea la idea, a través de diferentes campañas, del derecho de los trabajadores a ser protegidos también contra los factores de riesgo psicosocial. Según sus propios estudios el estrés es una de las principales causas de pérdida de jornadas laborales en Europa, y sin embargo, menos de un tercio de los centros de trabajo europeos disponen de procedimientos para abordar el estrés relacionado con la actividad laboral (EU-OSHA, 2015).

Esta misma agencia europea ya ha puesto el foco de atención en los riesgos psicosociales dentro del ámbito de la asistencia sanitaria y sociosanitaria, como es el sector de la empresa que vamos a estudiar en nuestra evaluación. Son motivos cuantitativos lo que hace de esta problemática un hecho a tener en cuenta en las actuaciones de los estados miembros al desarrollar sus respectivas legislaciones o planes de actuación en este sentido. Y es que el 10% de la población activa de toda la unión europea trabajan en este sector, siendo el 77% del personal sanitario mujeres. Es un sector en constante expansión, especialmente debido al envejecimiento de la población. En cuanto a los motivos cualitativos para preocuparnos más por este sector son los innumerables riesgos a los que están expuestos que muchas veces no están bien controlados. Entre ellos podemos ver

riesgos biológicos o químicos, riesgos ergonómicos y los riesgos psicosociales por ser trabajos muy agotadores desde un punto de vista emocional, estar caracterizados por horarios intempestivos o la exposición a comportamientos violentos. Muy curioso el riesgo por consumo de drogas, por ser una conducta no reconocida por casi ninguna persona dentro del ámbito laboral, pero es una problemática que existe y estudios que la cuantifican; por ejemplo, se calcula que entre el 23%-31% de los trabajadores que consumen drogas han tenido alguna consecuencia negativa, que de las cuales el 13%-15% han sido de carácter laboral como puede ser el absentismo, bajas laborales, accidentes laborales o un bajo rendimiento (Ochoa E, 2008). Por tanto se pone de manifiesto que cualquiera de las causas que pueden influir en estos riesgos psicosociales, a pesar de estar ocultos sí que están en gran medida presentes.



Figura 2. Factores de riesgo psicosocial en el entorno sanitario.

En resumen, todo esto convierte al sector sanitario y social en un foco de alto riesgo psicosocial para sus trabajadores. Esto puede llegar a repercutir en la atención de calidad que ha de ofrecerse a los pacientes, pudiendo influir en una buena recuperación o en proporcionar una calidad de vida digna (EU-OSHA, 2014).

5.2 Atención a la tercera edad en España

El sector del la cuidado a la tercera edad en España tiene un papel fundamental, tanto en la atención especializada, como en la atención de larga estancia en las residencias o centros similares. El principal motivo es defender a un colectivo que es muy vulnerable dentro de la sociedad tanto a nivel social como económico; por tanto necesitan que los organismos públicos dispongan de las herramientas necesarias para defender sus derechos.

Los espacios de atención sociosanitaria, como las residencias de la tercera edad donde se va a desarrollar nuestro estudio, deben ser lugares donde los ancianos y los propios trabajadores se sientan tranquilos, en un ambiente de confianza mutua para que los residentes puedan disfrutar de los últimos años de sus vidas con una calidad de vida digna.

5.2.1 El sector de la atención a la tercera edad

Dentro de toda la población de España las personas mayores representan el 18,2%, una cifra de considerable peso que lleva implícito una serie de gastos para el estado que se deben gestionar con la mayor eficiencia. Además con la esperanza de vida en alza es de esperar que en pocos años estas cifras sean cada vez mayores.

Los servicios de centros para la tercera edad ofrecen alojamiento y manutención a las personas mayores que puede ser permanente o temporal. En España hay una oferta de 6.610 centros con un total de 381.480 plazas.

A continuación se muestra una tabla donde se muestran estos datos mencionados, que además viene desglosado según las diferentes comunidades autónomas para facilitar su estudio (IMSERSO, 2014).

Comunidades Autónomas	Población ≥ 65 01/01/2014	Centros	Plazas de Atención Residencial	Índice de Cobertura ¹	Personas Usuarías
Andalucía	1.337.288	717	43.306	3,24	30.551
Aragón*	275.127	293	16.624	6,04	5.718
Asturias	249.988	490	15.000	6,00	4.522
Baleares (Illes)	163.589	62	5.452	3,33	2.193
Canarias	306.270	182	9.498	3,10	9.498
Cantabria	116.613	61	5.576	4,78	3.484
Castilla-La Mancha	375.193	512	27.574	7,35	15.601
Castilla y León	592.190	676	44.648	7,54	44.648
Cataluña	1.337.283	1.282	66.205	4,95	50.062
C. Valenciana	902.953	335	27.201	3,01	13.252
Extremadura*	215.593	264	13.072	6,06	8.051
Galicia	648.045	324	20.520	3,17	12.996
Madrid (Comunidad de)**	1.053.191	865	51.526	4,89	19.692
Murcia (Región de)	216.285	53	4.949	2,29	3.232
Navarra (C. F. de)	119.215	90	6.613	5,55	2.450
País Vasco	454.132	366	20.190	4,45	14.179
La Rioja	62.014	31	3.049	4,92	1.615
Ceuta	9.260	4	160	1,73	145
Melilla	8.198	3	317	3,87	305
España	8.442.427	6.610	381.480	4,52	242.194

Tabla 1. Servicios de atención residencial.

Como se desprende de analizar los datos según los diferentes territorios, las diferencias en cuanto al número de plazas y centros está determinado por condiciones demográficas, económicas e incluso orográficas.

Comunidades Autónomas	Población ≥ 65 01/01/2014	Número de plazas			Índice de Cobertura			Porcentaje respecto al total	
		Plazas de financiación Pública	Plazas de financiación Privada	Total	Plazas de financiación Pública	Plazas de financiación Privada	Total	Plazas de financiación Pública	Plazas de financiación Privada
Andalucía	1.337.288	23.217	19.770	43.306	1,74	1,48	3,24	54%	46%
Aragón*	275.127	6.098	10.526	16.624	2,22	3,83	6,04	37%	63%
Asturias	249.988	5.390	9.610	15.000	2,16	3,84	6,00	36%	64%
Baleares (Illes)	163.589	3.082	2.268	5.452	1,88	1,39	3,33	57%	42%
Canarias	306.270	3.766	5.732	9.498	1,23	1,87	3,10	40%	60%
Cantabria	116.613	3.916	1.660	5.576	3,36	1,42	4,78	70%	30%
Castilla-La Mancha	375.193	15.184	12.345	27.574	4,05	3,29	7,35	55%	45%
Castilla y León	592.190	15.294	29.354	44.648	2,58	4,96	7,54	34%	66%
Cataluña	1.337.283	37.329	28.115	66.205	2,79	2,10	4,95	56%	42%
C. Valenciana	902.953	11.237	15.944	27.201	1,24	1,77	3,01	41%	59%
Extremadura *	215.593	9.163	3.909	13.072	4,25	1,81	6,06	70%	30%
Galicia	648.045	5.708	14.812	20.520	0,88	2,29	3,17	28%	72%
Madrid (Comunidad de)	1.053.191	22.007	29.515	51.526	2,09	2,80	4,89	43%	57%
Murcia (Región de)	216.285	2.579	2.370	4.949	1,19	1,10	2,29	52%	48%
Navarra (C. F. de)	119.215	3.323	2.793	6.613	2,79	2,34	5,55	50%	42%
País Vasco	454.132	12.468	6.012	20.190	2,75	1,32	4,45	62%	30%
La Rioja	62.014	1.469	1.570	3.049	2,37	2,53	4,92	48%	51%
Ceuta	9.260	130	30	160	1,40	0,32	1,73	81%	19%
Melilla	8.198	296	21	317	3,61	0,26	3,87	93%	7%
España	8.442.427	181.656	196.356	381.480	2,15	2,33	4,52	47%	53%

Tabla 2. Distribución de plazas según financiación e índice de cobertura.

Igual o incluso más interesante es comprobar el número de plazas de financiación pública que existen en España, que como podemos observar en la tabla es muy diferente según la comunidad, y que al final son un importante generador de gastos para las arcas públicas, entre las que se encuentran también los sueldos de los trabajadores que van a desarrollar su labor en los centros.

Comunidades Autónomas	Titularidad Pública	Titularidad Privada	Nº Total Centros Residenciales
Andalucía	147	511	658
Aragón*	75	218	293
Asturias	56	240	296
Baleares (Illes)	26	32	58
Canarias	64	118	182
Cantabria	9	49	58
Castilla-La Mancha	123	206	329
Castilla y León	182	494	676
Cataluña	172	1.060	1.232
C.Valenciana	65	265	330
Extremadura*	186	78	264
Galicia	46	168	214
Madrid (Comunidad de)	64	410	474
Murcia (Región de)	12	41	53
Navarra (C. F. de)	29	46	75
País Vasco	73	181	254
La Rioja	9	21	30
Ceuta	1	3	4
Melilla	1	1	2
España	1.340	4.142	5.482

Tabla 3. Distribución de centros según su titularidad.

En relación a los trabajadores de estos centros, vamos a encontrar que la mayoría van a ejercer su profesión en centros de titularidad privada, pues comparativamente su número es mucho mayor que las públicas. Este hecho va a tener consecuencias, por ejemplo, en las condiciones de trabajo ya sea en sueldos, horarios o ratios de profesional/paciente. Además en cada comunidad autónoma encontraremos un convenio colectivo diferente para estas residencias privadas.

Además los trabajadores se van a encontrar con otro factor muy importante, y es que según el territorio donde ejerzan podemos tener una diferencia de ganancias y condiciones laborales muy diferentes, que lógicamente va a influir en la satisfacción y motivación del trabajador con su empleo. A modo ilustrativo podemos ver en la siguiente imagen comunidades como País Vasco, Madrid o Navarra, que poseen los sueldos más altos de todo el territorio nacional, en contraposición a otras como Islas Canarias, Galicia o Extremadura que presentan los sueldos más bajos (INE, 2016).

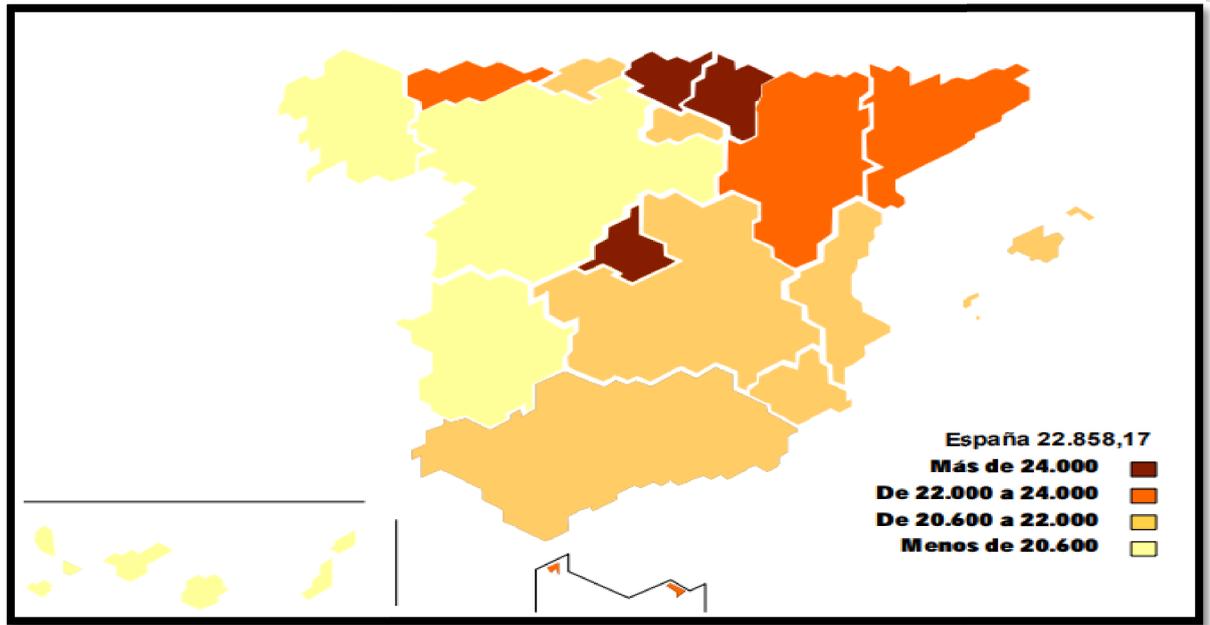


Figura 3. Ganancia media anual por trabajador en euros.

Es fácil apreciar que si existe una tremenda desigualdad en cuanto a remuneración, cuando hablamos de empleos con las mismas funciones y responsabilidades.

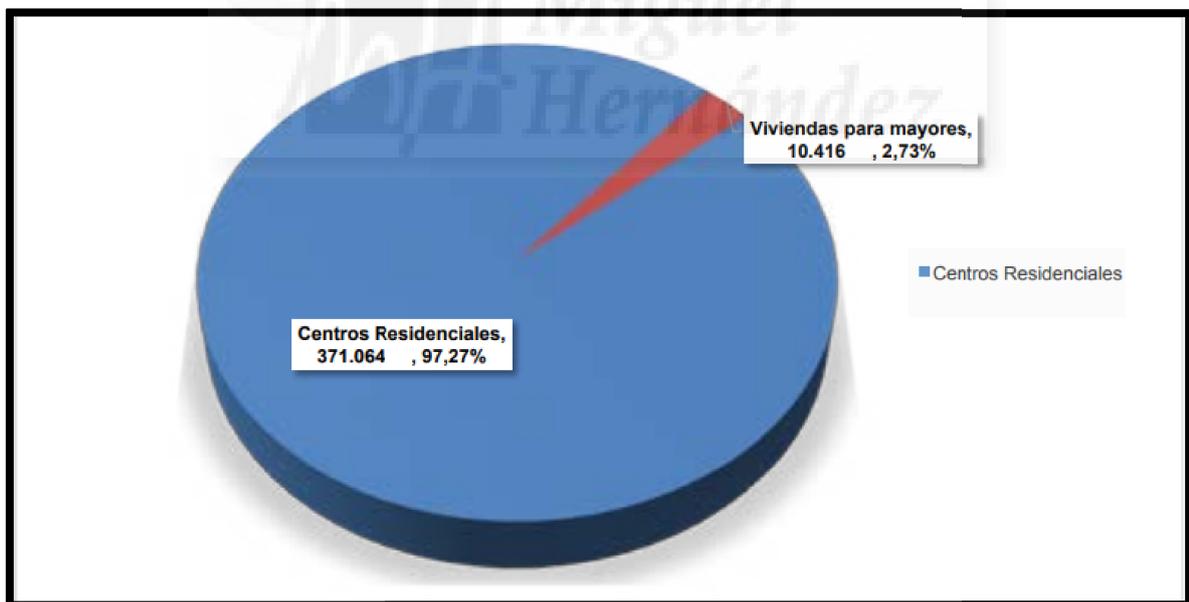


Figura 4. Distribución de plazas en servicios de atención residencial.

Por otro lado al analizar qué tipo de atención y centros tenemos en España podemos ver que son mayoritariamente centros residenciales, donde existe una mayor cantidad de

profesionales para la atención de las personas mayores que suelen ser más dependientes, en detrimento de las viviendas para mayores que suelen responder a un perfil de usuarios más independientes que requiere de menor cantidad de trabajadores con una menor carga de trabajo.

5.2.2 Condiciones laborales en los centros de la tercera edad

La mayoría de centros privados se rigen por lo que se conoce como convenios colectivos que pueden ser de ámbito estatal o regional. Son acuerdos entre representantes de las empresas (patronal) y en la otra parte los representantes de los trabajadores (sindicatos) fruto de una negociación colectiva. Por ejemplo, el centro en el cual vamos a realizar nuestro estudio se rige por el “2º convenio de residencias privadas de personas mayores de La Rioja 2008-2010” (CCOO, 2008). El único elemento que se actualiza cada año son las tablas salariales para cada categoría.

Algunos de los aspectos que pueden regular estos convenios son los siguientes:

- Condiciones de empleo
- Aspectos económicos como salarios, remuneraciones indirectas,...
- Laboral como son las jornadas de trabajo, clasificación profesional, duración de contratos, rendimiento exigible...
- Temática sindical como son los comités de empresa, delegados de personal o canon de negociación,...
- Constitución de servicios mancomunados
- Establecer los criterios para determinar los medios, tanto materiales como personales, para los servicios de prevención propio, también del número de trabajadores a designar en su caso, teniendo en cuenta el tamaño y riesgos de la empresa, así como actividades de la planificación de la actividad preventiva.
- Relación de trabajadores y sus organizaciones representativas con el empresario y las asociaciones empresariales.
- Mejoras voluntarias en la seguridad social
- Medidas de promoción profesional
- Condiciones de trabajo y productividad

- Así mismo se pueden incluir medidas que estén dirigidas a fomentar la igualdad entre hombres y mujeres, como por ejemplo los planes de igualdad.

Para conocer un poco más el sector y la empresa a estudiar vamos a analizar de manera general los puntos más importantes de este convenio. Por ejemplo, los contenidos mínimos a los que se tiene que hacer referencia en dichos convenios colectivos son los siguientes (CCOO, 2008):

- Determinación de las partes que lo conciertan.

En el caso de la empresa donde vamos a realizar nuestro estudio los representantes de la patronal son ASER, LARES y Asociación de residencias de la 3ª edad de La Rioja. Por otro lado, los representantes de los trabajadores fueron CCOO y UGT.

- Ámbito personal, funcional, territorial y temporal.

El ámbito será toda la comunidad autónoma de La Rioja para todos aquellos trabajadores que prestan sus servicios en las empresas afectadas por el mismo.

- Procedimientos para solventar de manera efectiva las discrepancias que puedan surgir en la negociación para la no aplicación de las condiciones de trabajo a que se refiere el artículo 82.3, adaptando, en su caso, los procedimientos que se establezcan a este respecto en los acuerdos interprofesionales de ámbito estatal o autonómico.
- Forma y condiciones de denuncia del convenio, así como plazo mínimo para dicha denuncia antes de finalizar su vigencia.

Cualquiera de las partes firmantes puede denunciar el acuerdo. Mientras esto no ocurra se mantendrá la prórroga del convenio hasta que no se llegue de nuevo a otro acuerdo. Si que se incrementara el sueldo base en anualmente en el mes de Enero, en base al mismo porcentaje que el IPC previsto por el gobierno

- Designación de una comisión paritaria de la representación de las partes negociadoras para entender de aquellas cuestiones establecidas en la ley y de cuantas otras le sean atribuidas, así como establecimiento de los procedimientos y plazos de actuación de esta comisión, incluido el sometimiento de las discrepancias producidas en su seno a los sistemas no judiciales de solución de conflictos establecidos mediante los acuerdos interprofesionales de ámbito estatal o autonómico.

Este convenio establece que se designaran a un total de 10 miembros que formaran esta comisión paritaria, siendo 5 miembros para cada una de las partes negociadoras y que se distribuirán de la siguiente manera:

- Asociación de residencias de la 3ª edad de La Rioja: 2 miembros
- ASER: 1 miembro
- LARES: 1 miembro
- CCOO: 2 miembros
- .UGT: 2 miembros

En cualquier convenio colectivo vamos a tener reglamentado lo que se conoce como “Eficacia” y “cláusulas de descuelgue” que van a marcar tanto ámbito o periodo de vigencia, así como motivos o hechos que van a provocar su anulación. A continuación se detallan estos supuestos (CCOO, 2008):

- Los convenios colectivos obligaran a la totalidad de los empresarios y trabajadores, incluidos dentro de su ámbito de aplicación y durante todo el tiempo en que se encuentre vigente.
- Sin perjuicio de lo anterior, si concurren causas económicas, técnicas, organizativas o de producción por un acuerdo entre la empresa y los representantes de los trabajadores que estén legitimados para negociar un convenio colectivo, se puede proceder, con un desarrollo previo de un periodo de consultas, a inaplicar en la empresa las condiciones de trabajo previstas en el convenio colectivo aplicable, ya sea éste de sector o de empresa, que puedan afectar a las siguientes materias:

- Jornada de trabajo.
- Mejoras voluntarias de la acción protectora de la Seguridad Social.
- Horario y la distribución del tiempo de trabajo.

- Sistema de remuneración y cuantía salarial.
- Régimen de trabajo por turnos.
- Sistema de trabajo y rendimiento.
- Funciones, cuando excedan de los límites que para la movilidad funcional prevé el artículo 39 del Estatuto de los Trabajadores.

Se entiende que hay una concurrencia de causas económicas cuando los resultados de la empresa desprendan una situación económica negativa, entendiendo esta como la existencia de pérdidas actuales o previstas, o la reducción persistente de su nivel de ingresos ordinarios o ventas. En cualquier caso, vamos a entender que dicha disminución es persistente si durante dos trimestres consecutivos el nivel de ingresos ordinarios o de ventas de cada trimestre es menor al que se registró en el mismo trimestre del año anterior. Por otro lado, entendemos que se concurren causas técnicas cuando se produzcan cambios en el ámbito de los medios o herramientas de producción; por motivos organizativos si se producen cambios, entre otros, en el ámbito de los sistemas y métodos de trabajo del personal o en el modo en que se organiza la producción y por último, causas productivas cuando se originen cambios, entre otros, en la demanda de productos o servicios que la empresa proyecta colocar en el mercado.

- En los casos de ausencia de representación legal de los trabajadores en la empresa, éstos podrán delegar su representación en una comisión designada conforme a lo que se determina en el artículo 41.4 del Estatuto de los Trabajadores.

En el caso de nuestra empresa, sí que tenemos una representación sindical que vela por el cumplimiento de los derechos de los trabajadores y ejercen además como enlace para consultas o dudas, así como asesoramiento en caso de conflictos.

- Cuando el período de consultas haya finalizado con un acuerdo se entenderá que concurren las causas justificativas, y sólo se podrá impugnar ante la jurisdicción social por la presencia de fraude, dolo, coacción o abuso de derecho. Dicho acuerdo deberá determinar con exactitud las nuevas condiciones de trabajo en la empresa y su duración, que no podrá prolongarse más allá del momento en que resulte aplicable un nuevo convenio en dicha empresa. El acuerdo de inaplicación no podrá dar lugar al incumplimiento de las obligaciones establecidas en convenio relativas a la eliminación de las discriminaciones por razón de género o de las que estuvieran previstas, en su caso, en el plan de igualdad

vigente en la empresa. El acuerdo tiene que ser notificado a la comisión paritaria del convenio colectivo.

En el convenio colectivo de la empresa objeto de nuestro estudio, en su disposición adicional tercera se menciona la Ley 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, donde las empresas están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, se adoptarán medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres, medidas que negociarán y, en su caso, acordarán, con la representación legal de los trabajadores, en la forma que se determine en la legislación laboral.

Contando nuestra empresa con una plantilla de 120 trabajadores, se supera el umbral de 100 trabajadores con el que las medidas de igualdad a que se refiere el apartado anterior deberán dirigirse a la elaboración y aplicación de un plan de igualdad, con el alcance y contenido establecidos en este capítulo, que deberá ser asimismo ser objeto de negociación en la forma que se determine en la legislación laboral.

- Se puede dar el caso de desacuerdo durante el periodo de consultas, así cualquiera de las partes podrá someter la discrepancia a la comisión paritaria del convenio, que tendrá un plazo máximo de siete días para pronunciarse, a contar desde que la discrepancia fuera planteada. Si no se hubiera pedido la intervención de la comisión, o ésta no llegara a alcanzar un acuerdo, las partes deberán recurrir a aquellos procedimientos establecidos en los acuerdos interprofesionales de ámbito estatal o autonómico para determinar de manera efectiva las disconformidades aparecidas durante la negociación de los acuerdos.
- En el supuesto de un período de consultas que finalice sin acuerdo y no fueran aplicables los procedimientos a los que se refiere el párrafo anterior o estos no hubieran sido capaces de solventar la discrepancia, cualquiera de las partes podrá encomendar la resolución de la misma a la comisión consultiva nacional de convenios colectivos cuando la inaplicación de las condiciones de trabajo afectase a centros de trabajo de la empresa situados en el territorio de más de una comunidad autónoma, o a los órganos correspondientes de las comunidades autónomas cuando afecte solo a un territorio. La decisión de estos órganos, que puede ser adoptada en su propio seno o por un árbitro designado al efecto por ellos mismos con todas las garantías para asegurar su imparcialidad, habrá de dictarse en un plazo que no supere los veinticinco días a contar desde la fecha del sometimiento del conflicto ante dichos órganos. Dicha decisión tendrá la eficacia de los acuerdos alcanzados en período de consultas y sólo será recurrible conforme al procedimiento y en base a los

motivos que se establece en el artículo 91. Finalmente los resultados de los procedimientos a los que se refieren los párrafos anteriores que hayan finalizado con la inaplicación de condiciones de trabajo se deberán comunicar a la autoridad laboral, solo como efecto de depósito.

Existen diferentes elementos a tener en cuenta y que se rigen por la legislación para determinar la vigencia de un convenio.

- La que sea aprobada por las partes negociadoras. Se pueden establecer distintos períodos de vigencia para cada materia o grupo homogéneo de materias dentro del mismo convenio.
- Durante la vigencia del convenio, los sujetos que reúnan los requisitos de legitimación podrán negociar su revisión.
- Los Convenios se prorrogarán de año en año, si no media denuncia expresa de las partes.
- La vigencia de un convenio colectivo, una vez denunciado y concluida la duración pactada, se producirá en los términos que se hubiesen establecido en el propio convenio.
- Durante las negociaciones para la renovación de un convenio colectivo, en defecto de pacto, se mantendrá su vigencia, si bien las cláusulas convencionales por las que se hubiera renunciado a la huelga durante la vigencia de un convenio decaerán a partir de su denuncia. Las partes podrán adoptar acuerdos parciales para la modificación de alguno o algunos de sus contenidos prorrogados con el fin de adaptarlos a las condiciones en las que, tras la terminación de la vigencia pactada, se desarrolle la actividad en el sector o en la empresa. Estos acuerdos tendrán la vigencia que las partes determinen.
- Mediante los acuerdos interprofesionales de ámbito estatal o autonómico, se deben establecer procedimientos de aplicación general y directa para solventar de manera efectiva las diferencias existentes tras el transcurso del procedimiento de negociación sin alcanzarse un acuerdo, entre los que se incluye el compromiso previo de someter las discrepancias a un arbitraje, para cuyo caso el laudo arbitral tendrá la misma eficacia jurídica que los convenios colectivos y sólo será posible recurrirla conforme al procedimiento y en base a los motivos señalados en el artículo 91 del estatuto de los trabajadores. Estos acuerdos interprofesionales deben especificar los criterios y procedimientos de desarrollo del arbitraje, expresando en particular para el caso de imposibilidad de acuerdo en el seno de la comisión negociadora el carácter obligatorio o voluntario del sometimiento al procedimiento arbitral por las partes; en defecto de pacto específico sobre el carácter obligatorio o voluntario del sometimiento al procedimiento arbitral, se entenderá que el arbitraje tiene carácter obligatorio.

- Transcurrido un año desde la denuncia del convenio colectivo sin que se haya acordado un nuevo convenio o dictado un laudo arbitral, aquél perderá salvo pacto en contrario, vigencia y se aplicará, si lo hubiere, el convenio colectivo de ámbito superior que fuera de aplicación.
- El convenio que sucede a uno anterior deroga en su integridad a este último, salvo los aspectos que expresamente se mantengan.

A continuación vamos a analizar el punto clave para aquellas empresas que quieran adherirse a un convenio colectivo en vigor (CCOO, 2008):

- Las partes legitimadas para negociar un convenio pueden adherirse, de común acuerdo, a la totalidad de un convenio colectivo que esté en vigor, siempre que no estuvieran ya regulados por otro, debiendo comunicarlo a la autoridad laboral a efectos de registro.

En caso de producirse una concurrencia de convenios diferentes para una misma empresa hay que considerar que:

- Un convenio colectivo, durante su vigencia, no puede estar afectado por lo dispuesto en convenios de ámbito diferente, con la excepción de ser negociado conforme a lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 83 del estatuto de los trabajadores, y salvo lo que se indica en el siguiente apartado.
- La regulación de las condiciones dispuesta en el convenio de una empresa tendrá una prioridad de aplicación respecto del convenio sectorial estatal, autonómico o de ámbito inferior en las siguientes materias detalladas a continuación:

-La cuantía del salario base y de los complementos salariales, incluidos los vinculados a la situación y resultados de la empresa.

-El abono o la compensación de las horas extraordinarias y la retribución específica del trabajo a turnos.

-El horario y la distribución del tiempo de trabajo, el régimen de trabajo a turnos y la planificación anual de las vacaciones.

-La adaptación al ámbito de la empresa del sistema de clasificación profesional de los trabajadores.

-La adaptación de los aspectos de las modalidades de contratación que se atribuyen legalmente a los convenios de empresa.

-Las medidas para favorecer la conciliación entre la vida laboral, familiar y personal.

-Aquellas otras que dispongan los acuerdos y convenios a que se refiere el artículo 83.2 del Estatuto de los Trabajadores.

En la empresa donde hemos desarrollado nuestro estudio todas estas condiciones son las que se recogen de manera general en el propio convenio colectivo, si existir un acuerdo expresamente para esta empresa. Además la cuantía de salarios o complementos son los que se especifican en las tablas salariales que se renuevan cada año.

El ámbito de aplicación e interpretación de los convenios colectivos responden a los siguientes elementos (CCOO, 2008):

- Sin ir en perjuicio de las competencias legalmente atribuidas a la jurisdicción competente, el conocimiento y resolución de las cuestiones que se deriven de la aplicación e interpretación de los convenios colectivos va a corresponder a la comisión paritaria de los mismos.
- No obstante lo anterior, en los convenios colectivos y en los acuerdos a que se refiere el artículo 83.2 y 3 del estatuto de los trabajadores se podrán establecer procedimientos, como la mediación y el arbitraje, para la solución de las litigias colectivas derivadas de la aplicación e interpretación de los convenios colectivos.
- El acuerdo que se logra a través de la mediación y el laudo arbitral tendrá la eficacia jurídica y tramitación de los convenios colectivos, siempre que quienes hubiesen acatado el acuerdo o se hubieran suscrito al compromiso arbitral tuviesen la legitimación que les permitiera acordar, en el ámbito del conflicto, un convenio colectivo.
- Dichos acuerdos y laudos serán susceptibles de ser impugnados por los motivos y conforme a los procedimientos previstos para los convenios colectivos. Específicamente, cabrá el recurso contra el laudo arbitral en el caso de que no se hubiesen observado en el desarrollo de la actuación arbitral los requisitos y formalidades establecidos al efecto, o cuando el laudo hubiese resuelto sobre aspectos no sometidos a su decisión.
- Estos procedimientos serán, del mismo modo, utilizados en las controversias de carácter individual cuando las partes expresamente decidan someterse a ellos.
- En los casos de conflicto colectivo relativo a la interpretación o aplicación del convenio deberá intervenir la comisión paritaria del mismo con carácter previo al planteamiento formal del conflicto en el ámbito de los procedimientos no judiciales citados o ante el órgano judicial competente.
- Las resoluciones de la comisión paritaria sobre interpretación o aplicación del convenio tendrán la misma eficacia jurídica y tramitación que los convenios colectivos.

Hemos realizado un análisis pormenorizado del documento que va a regir los aspectos más esenciales en el desarrollo del trabajo en nuestra empresa, así como en tantas otras. Habrá que tener en cuenta todos los aspectos que hemos ido nombrando y describiendo para reconocer en nuestro caso que aspectos fundamentales rigen en nuestra empresa; así como el cumplimiento de todas las cláusulas del convenio colectivo para relacionarlas con posibles problemas psicosociales, que más tarde podamos detectar con causa directa o indirecta en estas deficiencias.

5.2.3 Las diferencias entre el sector público y privado

Desde un punto de vista meramente organizativo las diferencias que vamos a encontrar entre una residencia de gestión privada o pública, va a ser la titularidad de dicho centro y por tanto la normativa que se aplica a sus trabajadores.

Pero nos tenemos que hacer la pregunta fundamental desde el punto de vista del trabajador y los posibles riesgos psicosociales. ¿Hay alguna diferencia entre trabajar en el sector público o privado?

Como ya hemos desarrollado en uno de los puntos anteriores en España los centros de titularidad privada superan con creces a los centros públicos. En los últimos años hemos visto un crecimiento cada vez mayor de estos centros por parte de empresas, no solo por el estancamiento de las plazas públicas por la falta de financiación, también aupado, por la cada vez mayor demanda de plazas en residencias por el aumento de la población anciana.

La potencia de este sector en el PIB de España no es nada desdeñable, pues en un estudio en el año 2016 se calcula una facturación de 4.200 millones de euros, con previsiones de crecimiento entre un 2% o 3% anual. Interesante desde un punto de vista laboral, es que aproximadamente el 70% de los ingresos de los centros va destinado al salario de los profesionales que trabajan en ellos (Salvador R, 2017).

Es difícil cuantificar la brecha salarial que se da entre los trabajadores de los dos sectores, pero un estudio reciente lo cifra en unos 1.000 euros de media más en el sector público. De hecho, cabe destacar que en los últimos años la media de los sueldos en el privado ha disminuido, entre otros motivos por la crisis económica; factor que no afecto al sector público en cuanto a sueldos se refiere. Muy ilustrativa resulta la siguiente figura que permite visualizar esta comparación (Munera I, 2017).

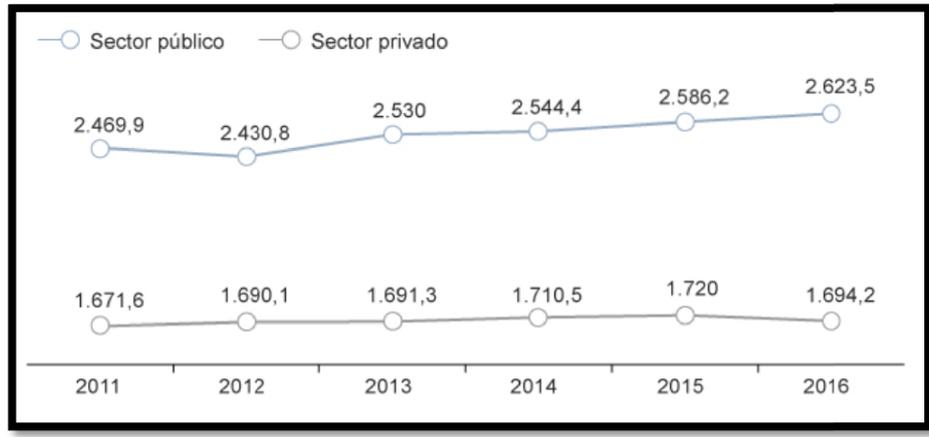


Figura 5. Salarios medios mensuales brutos del sector público y privado.

El salario digno no es solo un derecho de cualquier trabajador para poder garantizarse para el mismo y su familia una calidad de vida que garantice y cubra todas sus necesidades. Por tanto las administraciones públicas y las empresas tienen que acometer el esfuerzo de equiparar los sueldos en función de la carga de trabajo, que generalmente en las residencias de la tercera edad suele ser muy alto.

Desde un punto de vista organizacional no podemos pensar que los salarios son el factor clave o principal motivador para un trabajador, a pesar de ser estos imprescindibles y son también una manera de demostrar por parte de la empresa la satisfacción a los trabajadores. Pero los grandes análisis que se han realizado en el entorno laboral demuestran que para que un trabajador este satisfecho en su trabajo se tienen que cumplir otra serie de requisitos. Por ejemplo, hay motivadores intrínsecos, como es la autorrealización o la responsabilidad, junto con otros extrínsecos como el estatus o calidad de supervisión que también son trascendentales en la realización profesional de los trabajadores en la empresa (López J, 2014).

A continuación se representa de manera esquemática una síntesis de todos estos motivadores, donde se comparan además dos importantes teorías de necesidades en el ser humano.

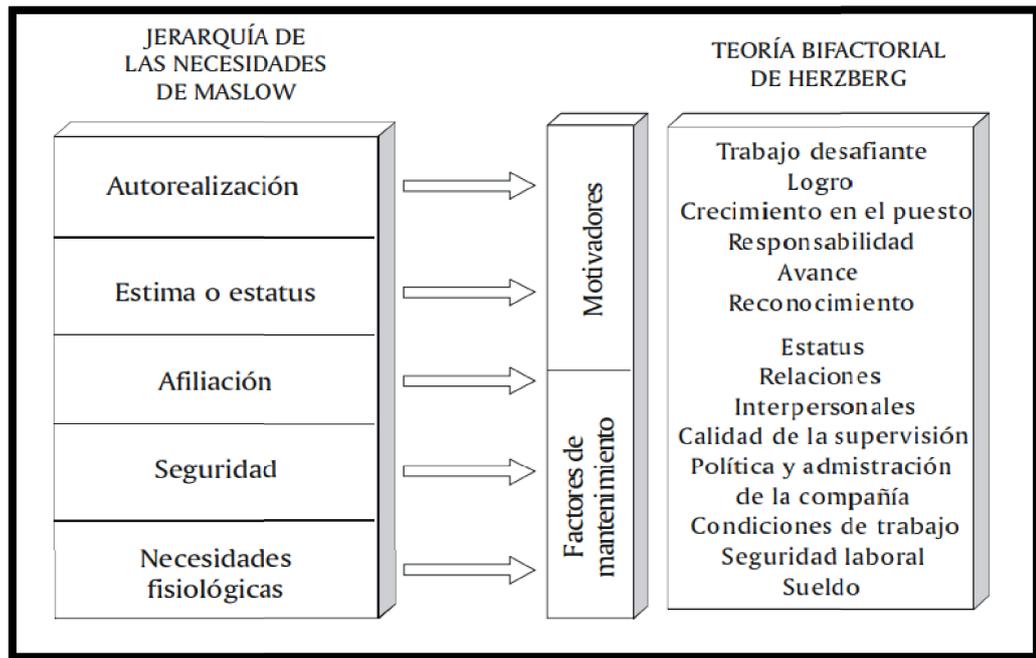


Figura 6. Factores motivacionales.

Cuando un trabajador siente que su trabajo es reconocido por la empresa y esta hace el esfuerzo por garantizar que todos los elementos motivacionales que hemos estudiado se cumplen, vamos a establecer casi con total probabilidad un camino de éxito profesional con mucho futuro dentro de la empresa. No solo esta va a tener un mejor funcionamiento, gracias a que los trabajadores van a esforzarse mucho mas, también la calidad del trabajo y del producto, que al final es el elemento clave que puede llevar a permitir superar y destacar por encima del resto, se va a ver incrementado. Con ello los factores de riesgos psicosociales se van a ver reducidos en un amplio porcentaje, puesto que con un clima de trabajo más amable y con mayores expectativas de futuro, las personas no van a estar sometidas a la gran cantidad de factores negativos que en su ya habíamos estudiado, véase el estrés, violencia o acoso laboral entre otros.

Así, al realizar un estudio en cualquier empresa, el prevencionista a de riesgos laborales tiene que tener muy presente la situación coyuntural de esta, teniendo en cuenta su sistema de valores y como se integra y trata al profesional en este aspecto, pues será clave y nos dará una orientación de los resultados finales en la evaluación.

5.3 Evaluación de los riesgos psicosociales mediante el método F-PSICO adaptado

A continuación vamos a trabajar y poner en práctica los elementos que ya hemos estudiado a lo largo del trabajo, para realizar una evaluación real a los trabajadores de una residencia para la tercera edad y poder conocer los riesgos sociales a los que se ven expuestos. El cuestionario que se utilizó se encuentra íntegramente adjunto en este trabajo en el apartado de “Anexos”, para limitarnos a continuación a realizar el análisis de las respuestas. Previo al análisis de los resultados y para contextualizar el ambiente de los trabajadores será importante analizar tanto el espacio de trabajo así como las funciones que estos desempeñan.

5.3.1 Análisis del espacio de trabajo

La evaluación se va a llevar a cabo en un centro para la tercera edad de la comunidad autónoma de La Rioja, en el municipio de Logroño. Esta residencia comenzó su actividad hace 25 años. Cuenta con unas instalaciones con capacidad para 210 personas con 110 habitaciones divididas en tres plantas. Durante el periodo de estudio la residencia alojó entre 203 y 206 residentes teniendo en cuenta las altas y bajas que se fueron produciendo.

El centro cuenta con una triple certificación de calidad AENOR, comenzó en el 2008 con la ISO 9001:08 y en el 2011 la ISO 14.00:2004 y la OHSAS 18.001:2007.

5.3.2 Análisis del perfil de los trabajadores

En el centro trabajan un total de 120 trabajadores. A continuación analizamos el perfil de cada puesto de trabajo y el número de empleados que existe para cada uno de ellos (CCOO, 2008).

- **Auxiliar de enfermería:** En la mayoría de centros geriátricos el personal de este colectivo es el más numeroso por las tareas que acometen, así como por la importancia del mismo. Variara en función de las necesidades del centro, que depende mucho de la autonomía o grado de dependencia de los residentes y lógicamente del número de residentes alojados en el propio centro. En la residencia donde nosotros realizamos la evaluación estos profesionales cuentan con 79 personas, lo que equivale al 65,8% del total de personal en el centro.

Estos están bajo la dependencia del director del centro o persona que se determine, tienen como función principal la de asistir y cuidar a los usuarios en las actividades de la vida diaria que no puedan realizar por sí mismos y efectuar aquellos trabajos encaminados a su atención personal y de su entorno.

Guardará absoluto silencio sobre los procesos patológicos que sufran los usuarios, así como cualquier asunto referente a su intimidad, y siempre actuará en coordinación y bajo la responsabilidad de los profesionales de los cuales dependan directamente.

En el convenio colectivo anteriormente citado se establecen las funciones para este colectivo que deben realizar en el centro:

- Higiene personal de los usuarios.
- Según el plan funcional de los centros, debe efectuar la limpieza y mantenimiento de los utensilios de los usuarios, hacer las camas, colaborar en mantener ordenadas las habitaciones, recoger la ropa, llevarla a la lavandería y encargarse de la ropa personal de los usuarios.

- Dar de comer a aquellos usuarios que no lo puedan hacer por sí mismos. En este sentido, se ocupará igualmente de la recepción, distribución y recogida de las comidas a los usuarios.
 - Realizar los cambios de postura y aquellos servicios auxiliares que de acuerdo con su preparación técnica le sean encomendados.
 - Comunicar las incidencias que se produzcan sobre la salud de los usuarios.
 - Limpiar y preparar el mobiliario, materiales y aparatos de botiquín.
 - Acompañar a los usuarios en las salidas que este deba realizar ya sean para citas médicas, excursiones, gestiones, etc.
 - Colaborar con el equipo de profesionales mediante la realización de tareas elementales que complementen los servicios especializados de aquellos, en orden a proporcionar la autonomía personal de los usuarios y su inserción en la vida social.
 - Atender, siempre dentro de las pautas que marquen la dirección y el plan funcional, a los familiares de los usuarios y colaborar a la integración de éstos en la vida del centro.
 - En todas las relaciones o actividades con los usuarios, procurar complementar el trabajo asistencial, educativo y formativo que reciban de los profesionales respectivos.
 - En general, todas aquellas actividades que no habiéndose especificado antes le sean encomendadas y siempre que estén incluidas en el ejercicio de su profesión y preparación técnica.
- Enfermería: El segundo colectivo en cuanto al número de trabajadores son los enfermeros que se encargan a nivel general del cuidado de la salud de los residentes en función de las órdenes médicas establecidas. En nuestro centro contamos con un total de 9 enfermeros. Entre las funciones y actividades que se les atribuye tenemos las siguientes (CCOO, 2008):
 - Vigilar y atender a los usuarios, sus necesidades generales humanas y sanitarias, especialmente en el momento en que éstos necesiten de sus servicios.
 - Preparar y administrar los medicamentos según prescripciones facultativas, específicamente los tratamientos.

- Tomar la presión sanguínea, el pulso y la temperatura.
 - Colaborar con los médicos preparando el material y medicamentos que hayan de ser utilizados.
 - Ordenar las historias clínicas, anotar los datos relacionados con la propia función que deba figurar.
 - Atender al usuario encamado por enfermedad, efectuando los cambios posturales prescritos, controlando el servicio de comidas a los enfermos y suministrando directamente a aquellos pacientes que dicha alimentación requiera instrumentalización (sonda nasogástrica, sonda gástrica, etc.).
 - Controlar la higiene personal de los usuarios y también los medicamentos y alimentos que estos tengan en las habitaciones.
 - Atender las necesidades sanitarias que tenga el personal que trabaja en el centro y sean de su competencia.
 - Colaborar con los/as fisioterapeutas en las actividades, el nivel de calificación de las cuales sean compatibles con su titulación de ATS/DUE, cuando sus funciones específicas lo permitan.
 - Realizar los pedidos de farmacia, analítica y radiología en aquellos centros donde no exista especialista.
 - Vigilar y tener cuidado de la ejecución de las actividades de tipo físico recibida por el médico, observando las incidencias que puedan presentarse durante su realización.
 - En general todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.
- Médico: En el centro hay un total de 3 facultativos que tienen las siguientes funciones (CCOO, 2008):
 - Realizar el reconocimiento médico a los nuevos usuarios y cumplimentar la correspondiente historia médica y certificaciones profesionales, en que constarán las indicaciones de tipo de vida más acorde, la rehabilitación necesaria, y el tratamiento a seguir si hace falta.

- Atender las necesidades asistenciales de los usuarios. Hacer los exámenes médicos, diagnósticos, prescribir los tratamientos más acordes, en cada caso, para llevar a cabo las terapias preventivas, asistenciales y de rehabilitación de los diagnósticos clínicos y funcionales de los usuarios.
 - Informar a los familiares sobre el estado de salud del usuario.
 - Dirigir el programa de movilización y rehabilitación de los usuarios, fijando en equipo los programas a desarrollar de forma individual y en grupo. Realizar el seguimiento y evaluar los programas, conjuntamente, con el equipo formado por todas las personas que intervienen.
 - Asistir al personal destinado en el centro en los casos de necesidad y de urgencia.
 - Como máximo responsable de su departamento médico, en el caso de que el centro no pueda tratar debidamente a los usuarios, derivarlos a un centro hospitalario o de salud.
 - Participar en la comisión de supervisión y seguimiento de los usuarios en cuanto a las necesidades asistenciales y de la vida diaria de los usuarios que realizarán en colaboración con el director, el trabajador social, el psicólogo, y otros profesionales, de acuerdo con la situación física de los usuarios, los objetivos a conseguir y las características del centro.
 - Programar y supervisar los menús y dietas alimentarias de los usuarios.
 - Supervisar el trabajo del personal sanitario.
 - Supervisar el estado sanitario de las dependencias del centro.
 - En general, todas aquellas actividades no especificadas que se le pidan, de acuerdo con su titulación y profesión.
- Fisioterapeuta: Tenemos a 2 profesionales de esta categoría en el centro, entre sus funciones se encuentran (CCOO, 2008):
 - Realizar los tratamientos y técnica rehabilitadora que se prescriban.

- Participar, cuando se le pida, en el equipo multiprofesional del centro para la realización de pruebas o valoraciones relacionadas con su especialidad profesional.
 - Hacer el seguimiento y la evaluación de la aplicación de tratamiento que realice.
 - Conocer, evaluar e informar y cambiar, en su caso, la aplicación del tratamiento de su especialidad, cuando se den, mediante la utilización de recursos ajenos.
 - Conocer los recursos propios de su especialidad en el ámbito territorial.
 - Participar en juntas y sesiones de trabajos que se convoquen en el centro.
 - Colaborar en las materias de su competencia en los programas que se realicen de formación e información a las familias de los usuarios e instituciones.
 - Asesorar a los profesionales que lo necesiten sobre pautas de movilizaciones y los tratamientos en los que tengan incidencia las técnicas fisioterapeutas.
 - Asistir a las sesiones que se hagan en los centros para la revisión, el seguimiento y la evaluación de tratamientos.
 - En general en todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.
- Terapeuta ocupacional: Contamos con 2 profesionales de esta categoría, entre cuyas funciones tenemos (CCOO, 2008):
 - Participar en el plan general de actividades del centro.
 - Realizar actividades auxiliares de psicomotricidad, lenguaje, dinámicas y rehabilitación personal y social a los usuarios.
 - Colaborar en el seguimiento o la evaluación del proceso recuperador o asistencial de los usuarios del centro.
 - Participar en las áreas de ocio y tiempos libres de los usuarios del centro.

- Colaborar en las materias de su competencia en los programas que se realicen de formación e información a las familias de los usuarios a las instituciones.
 - En general todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.
- Técnico en actividades socioculturales (TASOC): Contamos con 2 profesionales en el centro, sus funciones descritas son (CCOO, 2008):
 - Conocer, proponer y hacer operativos los procesos de intervención cultural en sus vertientes de gestión y educativa.
 - Establecer relaciones entre los ámbitos cultural y educativo con los procesos sociales y económicos.
 - Acceder a las fuentes de información y procedimientos para obtener recursos necesarios y poner en marcha procesos culturales.
 - Coordinación con profesionales de diversa cualificación a la hora de diseñar e implementar estrategias de intervención cultural.
 - Ejecución y presupuestación de proyectos y programas varios, así como realización de los informes y evaluaciones pertinentes.
 - Realización de programas y proyectos específicos.
 - Fomentar el desarrollo integral de los usuarios mediante la acción lúdico-educativa.
 - Desarrollar y ejecutar las diversas técnicas de animación, individuales y/o grupales, que impliquen a los usuarios en la ocupación de su tiempo libre y promover así su integración y desarrollo grupal.
 - Motivar a los usuarios ante la importancia de su participación para conseguir su integración y relación positiva con el entorno.
 - Responsabilidad ante cualquier incidencia que surja, en cualquier tipo de labor propia o de los animadores socioculturales.
 - Reuniones periódicas con el resto del equipo, así como con los responsables de los diferentes centros donde se realice la labor de animación sociocultural.

- Coordinación del voluntariado y alumnos en prácticas de animación sociocultural.
 - Docencia, charlas y ponencias que guarden relación con esta categoría profesional.
 - Participar en el plan general de actividades y presupuestos de los diferentes centros.
 - Coordinar los grupos de trabajo, actividades y presupuestos de animación sociocultural.
 - Comunicar a su inmediato las incidencias o anomalías observadas en el desarrollo de sus funciones.
 - En general todas aquellas actividades no especificadas anteriormente y que tengan relación con lo anterior.
- Cocinero: En total tenemos a 6 cocineros que se encargan de este servicio en el centro, sus funciones son las siguientes (CCOO, 2008):
 - Como responsable del departamento, se ocupará de la organización, distribución y coordinación de todo el personal adscrito a la cocina así como de la elaboración y condimentación de las comidas, con sujeción al menú y regímenes alimentarios que propondrá para su aprobación a la dirección del centro y supervisión del departamento médico.
 - Supervisar los servicios ordinarios, especiales y extraordinarios que diariamente se comuniquen.
 - Disponer entre el personal de cocina, el montaje de los carros con los menús elaborados.
 - Vigilar el almacenamiento y control de los alimentos, mirando de suministrar los artículos de ésta al almacén, vigilando su estado, que se encargará de sacar, a medida que se necesite para su confección de los diferentes servicios a realizar.
 - Recontar las existencias con los administradores de los centros, comunicar a la dirección las faltas que vea y tener en cuenta que el personal a su cargo cumpla con su actividad profesional, vigilar también su higiene y su uniformidad.

- Supervisar el mantenimiento, en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento de la maquinaria y utensilios propios del departamento tales como: bandejas, hornos, freidora, extractores, filtros, cortadoras, ollas, etc.
 - Realizar todas aquellas funciones que, sin especificar, estén en consonancia con su lugar de trabajo y cualificación profesional.
- Auxiliar de mantenimiento: Hay un total de 3 operarios. Es el que realiza, directamente o con la ayuda de los ayudantes, las operaciones de explotación y mantenimiento del centro, sus instalaciones y exteriores; hace el montaje, el ajuste, y la puesta a punto de todo tipo de instalaciones de medida, regulación y control simple o automático de temperatura, previsiones de caudales, de poder calorífico, de niveles analizadores de agua y similares, etc. Así mismo realizará las siguientes funciones (CCOO, 2008):
 - Trabajos de albañilería, pintura, carpintería, etc. que es necesario para el mantenimiento de las instalaciones o del edificio.
 - Comprobaciones periódicas en las máquinas o instalaciones marcadas en los reglamentos e instrucciones técnicas de éstos, hace que los valores definitivos en aquellos se encuentren dentro de los límites permitidos.
 - Limpieza de las salas de máquinas, instalaciones, cuadros eléctricos, transformadores, taller etc.
 - Montaje de tarimas, estrados, escenarios, asientos, la puesta en funcionamiento de altavoces, equipos de música, proyección, etc., para el normal desarrollo de las actividades del centro.
 - Pequeñas operaciones en los dispositivos de las instalaciones mencionadas y en los aparatos portátiles considerados como utillaje.
 - Rellenar los comunicados de trabajo y fichas de revisión o verificación de cada instrumento reparado para la correcta marcha del servicio.

- Auxiliar administrativo: Contamos con 3 profesionales cuyas funciones son:
 - Es el trabajador que, con iniciativa y responsabilidad restringida y subordinada a los órganos directivos del centro realiza funciones de mecanografía, archivo y otras actividades de técnicas administrativas.
 - En general, todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

- Recepcionista: En la empresa tenemos a 2 personas contratadas para tal fin, entre cuyas funciones se encuentran (CCOO, 2008):
 - Es el trabajador cuyas funciones consisten en la recogida y libramiento de correspondencia, orientación al público, atención de centralitas telefónicas, vigilancia de los puntos de acceso y tareas de portería.
 - Colabora excepcionalmente con el personal en aquellas tareas que, por su exceso de peso no pueda realizar este personal solo.
 - Cumplimenta los partes de entrada y salida de los usuarios cuando estas se produzcan por permisos o vacaciones.
 - Archivará las peticiones de salida o retraso en la llegada de los usuarios, según se contempla en el reglamento de régimen interior del centro.
 - Ayuda a aquellos usuarios que lo necesiten en el traslado del equipaje hasta y desde las habitaciones, ejerciendo un obligado y discreto control de los paquetes que traigan al centro las personas que tengan acceso, igualmente el control de entradas y salidas del personal.
 - Mantiene el régimen establecido por la dirección para el acceso de usuarios y visitantes a las diferentes dependencias de la institución.
 - Se hace cargo de los partes de avería y les da traslado al servicio de mantenimiento.
 - a su cargo el traslado de los usuarios, tanto dentro de la institución, como en los servicios de ambulancias, autobuses etc.

- Personal de limpieza-lavandería: Para todo el centro tenemos a 8 trabajadores, entre cuyas funciones encontramos (CCOO, 2008):
 - Realizar las tareas propias de comedor-office, poniendo un cuidado especial en el uso de los materiales encomendados.
 - Realizar las funciones propias de lavandería, lencería, uso y atención de la maquinaria, tener cuidado de la ropa de los usuarios y del centro, y dar la mejor utilización a los materiales.
 - Realizar las tareas propias de limpieza de las habitaciones y zonas comunes (camas, cambios de ropa, baños, ventanales y balcones, mobiliario etc.) procurando ocasionar las menores molestias a los usuarios.
 - Comunicar a su jefe inmediato las incidencias o anomalías observadas en el desarrollo de su tarea (averías, deterioros, desorden manifiesto, alimentos en malas condiciones, etc.).

Todos los puestos de trabajo analizados anteriormente son los que componen la totalidad de empleados de la residencia. Para poder comprobar con mayor facilidad del número de trabajadores en cada puesto vamos a realizar un gráfico. Esto tendrá importancia en el futuro análisis de los riesgos psicosociales porque cada puesto va a tener factores de riesgo diferentes o unos van a estar más expuestos que otros.

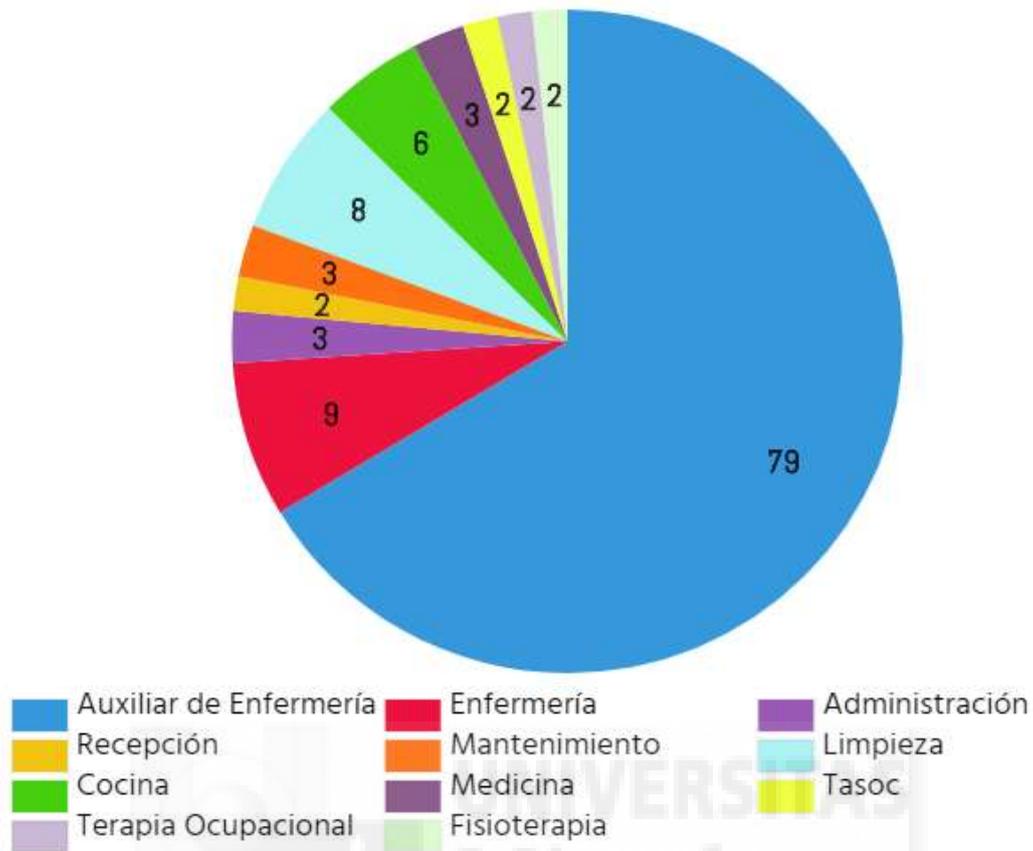


Figura 7. Distribución de personal según el puesto de trabajo.

5.3.3 Análisis del los resultados del cuestionario

El cuestionario F-PSICO divide sus preguntas según algunos ítems troncales a partir de los cuales se intenta analizar diferentes cuestiones de estos. A continuación se adjunta una tabla donde mostramos estos factores de riesgo y el número de preguntas que aparece en nuestro test para cada uno de ellos.

FACTORES DE FPSICO	Nº total de preguntas	Preguntas
A. Tiempo de trabajo	6	1,2,3,4,5,6
B. Autonomía	4	7,8,9,10.1, 10.2, 10.3
C. Carga de trabajo	4	21,22,23,24
D. Demandas psicológicas	2	20, 25

E. Variedad/contenido del trabajo	2	14.1, 14.2, 14.3, 26
F. Participación/supervisión	3	11.1,11.2,11.3, 12, 13.1,13.2,13.3
G. Interés por el trabajador/compensación	2	18, 29
H. Desempeño de rol	2	27,28
I. Relaciones y apoyo social	4	15,16,17,19
	29	

Tabla 4. Clasificación de los factores según FPSICO

Con el fin de facilitar el análisis de los resultados se ha considerado idóneo hacerlo diferenciando precisamente según los factores mencionados anteriormente de FPSICO. Del total de 48 encuestas que se pudieron obtener en la evaluación se desprenden los siguientes resultados:

- Tiempo de trabajo:

En estas preguntas nos interesa conocer cuál es la percepción subjetiva de los propios trabajadores acerca de los turnos y horarios que tienen en el centro y como les puede afectar en otras esferas de su vida.

Para este factor tenemos un total de 6 preguntas relacionadas. Vamos a comprobar a continuación las respuestas que se obtuvieron para cada una de ellas.

Para la pregunta número 1 acerca de si se trabajan los sábados se ha comprobado que un alto porcentaje de la plantilla de trabajadores, el 85,41%, considera que se trabaja siempre o casi siempre. De hecho al comprobar los turnos de los trabajadores, se constato que efectivamente esto es así, teniendo los trabajadores un máximo de un fin de semana libre al mes, trabajando por tanto los otros tres.



Figura 8. Resultados pregunta nº 1. ¿Trabajas los sábados?

Respecto a la pregunta número 2 que pregunta sobre el trabajo de domingos y festivos obtuvimos casi los mismos resultados que la anterior; y esto responde lógicamente a que este tipo de centros no cierra ningún día al año y suele coincidir que se trabajan los fines de semana completos. Así un 83,3% de los trabajadores respondieron que trabajan siempre o casi siempre en festivos.



Figura 9. Resultados pregunta nº 2. ¿Trabajas domingos y festivos?

La pregunta numero 3 pretendía conocer la facilidad de los trabajadores para pedir días u horas libres para atender asuntos de tipo personal. En este caso un gran porcentaje, el 66.6% de los trabajadores considera que solo a veces son capaces de pedir esas horas o días libres para requerimientos personales, lo que nos hace pensar que muchos trabajadores consideran no tener esa libertad para poder compaginar su trabajo con otros asuntos que puedan requerir de su asistencia.



Figura 10. Resultados de la pregunta nº 3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

La pregunta numero 4 sobre la frecuencia con la que tienen que realizar horas extra indica que la mayoría, un 66,6%, considera que solo tienen que realizarlas a veces. Durante el período de estudio, se observó que existen puestos, como es el caso de enfermería, donde debido a la gran carga de trabajo tienen que salir más tarde que su hora establecida. También se producen frecuentemente, situaciones de ausencias al trabajo, especialmente en los puestos de auxiliares de enfermería, que requiere llamar a otros trabajadores en sus días de trabajo para que acudan a cubrir esos puestos.



Figura 11. Resultados de la pregunta nº 4. ¿Con que frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual?

En la pregunta número 5 sobre la disposición de al menos dos días de descanso en el transcurso de una semana de trabajo, se obtuvo que 64,58% consideran que solo a veces dispone de ellos para poder descansar. Al analizar los turnos del centro, se vio efectivamente que excepto el fin de semana libre del que se dispone al mes, la mayoría de veces solo se tiene un día libre de descanso intercalado por turnos de trabajo.



Figura 12. Resultados de la pregunta nº 5. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana?

La pregunta numero 6 quería conocer si los trabajadores eran capaces de compaginar los días libres del trabajo con los de su familia y amigos. En las respuestas obtenidas, se vio que el 75 % considera que nunca o casi nunca pueden hacerlo. En vista de estos resultados, se intento analizar más en profundidad las circunstancias, y debido a la gran cantidad de personal y las propias características de servicios del centro, los días libres pueden ser entre semana, siendo estos días muy difíciles de compaginar con otros empleos o con los horarios de los colegios de los hijos, y respecto a las vacaciones sabemos que se escogen por riguroso orden de antigüedad, pero por ello, resulta que habrá trabajadores que tengan que disfrutar de estas en periodos en las que el resto de personas de su entorno si tengan trabajo u otras actividades.



Figura 13. Resultados de la pregunta nº 6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre con los de tu familia y amigos?

La pregunta numero 7 quería averiguar la capacidad de los trabajadores para decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias a lo largo de la jornada de trabajo. En este tipo de centros existe una rutina diaria muy estricta en cuanto a los horarios que se deben seguir, por el propio bienestar de los residentes. Es por ello que se reglamenten los turnos de descanso y el número máximo de trabajadores que pueden acudir a ellos. La pausa estipulada en cada jornada de trabajo es de veinte minutos. También había malestar especialmente entre el colectivo de enfermeros, porque se quejaban que debido a la carga de trabajo muchos días ni siquiera podían descansar el tiempo mínimo reglamentario.



Figura 14. Resultados de la pregunta nº 7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias?

En la pregunta numero 8, muy relacionada con la anterior, se pregunta sobre si cabe la posibilidad de detener el trabajo o hacer una parada cuando se necesita durante la jornada de trabajo. Como ya hemos mencionado, el propio funcionamiento del centro lo hace muy difícil y la carga de trabajo tan grande, de la que se quejan los trabajadores, todavía más. Así no es de extrañar que en los resultados un 91,6 % haya considerado que nunca o casi nunca pueden hacerlo.



Figura 15. Resultados de la pregunta nº 8. ¿Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

En la pregunta numero 9 los trabajadores tenían que contestar acerca de si tienen la autonomía para marcar su propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral. Un 87,5% considera que nunca o casi nunca puede hacerlo.



Figura 16. Resultados de la pregunta nº 9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

Para la pregunta número 10, que está dividida a su vez en otros tres subapartados quiere conocer más acerca de la posibilidad de los trabajadores para tomar decisiones con respecto a la calidad del trabajo (10.1), la resolución de incidencias (10.2) y la distribución de los turnos rotativos (10.3).

Como vemos el 72,9% de los trabajadores considera que solo a veces puede decidir la calidad del trabajo que realiza, por tanto, no da una idea de los protocolario del trabajo en el centro y lo poco que se puede motivar a los trabajadores en un sistema donde no pueden decidir algo tan elemental como esto.



Figura 17. Resultados de la pregunta nº 10.1. ¿Puedes decidir acerca de la calidad del trabajo que realizas?

En el siguiente apartado sí que se refleja una mayor capacidad de decisión por parte del trabajador en caso de que se produzca algún tipo de incidencia o situación anormal, y es que un 60,41% considera que a menudo puede establecer su propio criterio a la hora de solventar algún tipo de problema, mientras que solo el 12,5% considera que nunca o casi nunca es capaz de hacerlo.

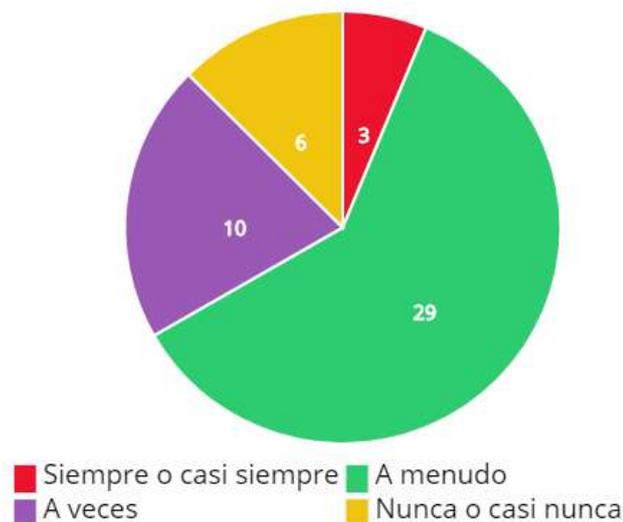


Figura 18. Resultados de la pregunta nº 10.2. ¿Puedes decidir cómo resolver situaciones anormales o incidencias que ocurren en el trabajo?

El último subapartado de la pregunta quería nos dio a conocer que el 85,4 % de los trabajadores considera que no puede tomar decisiones a la hora de establecer los turnos rotativos. Esta función la realiza el propio director del centro, y todos los cambios de turnos que se realizan entre compañeros tienen que presentarse debidamente firmados al propio director para que los autorice. Por eso, en este sentido no hay mucha libertad por parte de los trabajadores para organizarse.

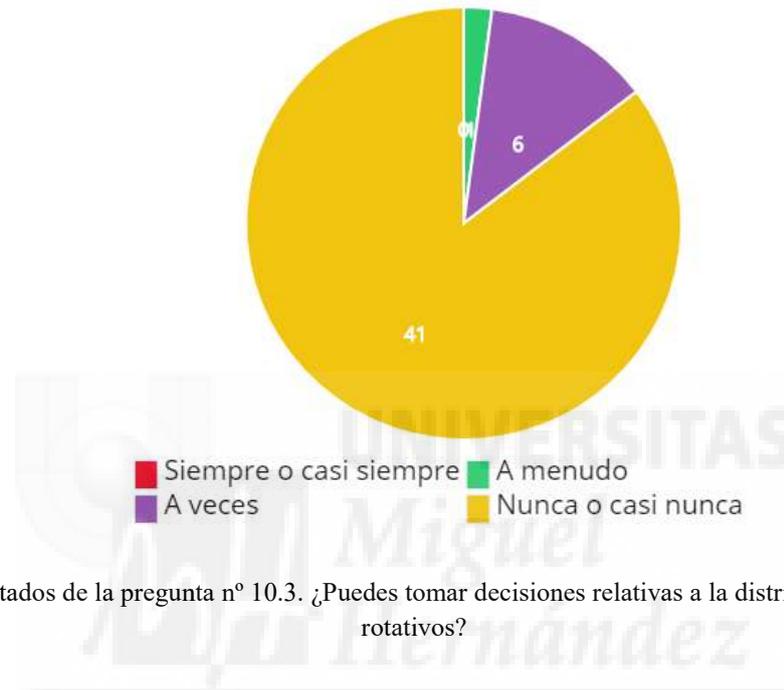


Figura 19. Resultados de la pregunta nº 10.3. ¿Puedes tomar decisiones relativas a la distribución de los turnos rotativos?

Para la pregunta número 11 se quería conocer la opinión de los trabajadores acerca de la supervisión del jefe inmediato en diferentes aspectos del trabajo, se divide a su vez en 4 subapartados; el método para realizar el trabajo (11.1), la planificación del trabajo (11.2), el ritmo de trabajo (11.3) y la calidad del trabajo realizado (11.4).

Según se desprende de los resultados del primero vemos que no hay una polarización tan grande de las opiniones en cuanto a la supervisión del método de trabajo, así vemos que un 43,7% de los encuestados considera que esta es adecuada, mientras que un 33,3% considera que esta es insuficiente. En este centro, existen dos figuras que van a ser las encargadas de la supervisión directa de los trabajadores; por un lado una coordinadora de enfermería que supervisa tanto el trabajo de enfermería así como de las auxiliares y luego en cada turno se cuenta con una responsable que tiene las funciones de auxiliar de enfermería y supervisa el trabajo únicamente de estos, habiendo uno por planta.

Así los resultados que se hayan obtenido en esta pregunta tendrán que ser considerados para las dos figuras de referencia que hemos mencionado.



Figura 20. Resultados de la pregunta nº 11.1. ¿Cómo valoras la supervisión sobre el método para realizar el trabajo?

En cuanto a la planificación del trabajo un 64,5% de los empleados consideran que el trabajo de los jefes es insuficiente y solo un 18,7% la considera adecuada. Esto nos da una idea de que muchos de los trabajadores considera que el ritmo de trabajo no está bien planificado y es muy caótico.



Figura 21. Resultados de la pregunta nº 11.2. ¿Cómo valoras la supervisión de la planificación del trabajo?

Respecto al ritmo de trabajo el 50% de los trabajadores considera que la supervisión en este aspecto es de pasividad al no intervenir y el 33,3% cree que la supervisión que realizan es insuficiente.



Figura 22. Resultados de la pregunta nº 11.3. ¿Cómo valoras la supervisión del ritmo de trabajo?

El último apartado de la pregunta y la supervisión de los jefes respecto a la calidad del trabajo realizado constata que un 64,5% de los encuestados considera que la supervisión es excesiva y solo un 22,9% que es adecuada. Resulta llamativo que de todos los ítems analizados, la calidad del trabajo sea el único donde hay un exceso de intervención por parte del jefe, pero que otros elementos, que son los que afectan más al trabajador, sean antagónicamente, donde menos se considera que los jefes actúan o lo hacen de manera insuficiente.



Figura 23. Resultados de la pregunta nº 11.4. ¿Cómo valoras la supervisión de la calidad del trabajo realizado?

Otra de las preguntas del cuestionario, la número 12, sobre el grado de información que la empresa proporciona a los trabajadores, en diferentes ámbitos como puede ser la formación o incidencias, constata que el 56,2 % de los trabajadores piensa que la información que se les ofrece es nula frente al 8,3% que considera que si es suficiente. Se pone de manifiesto por tanto la sensación generalizada de los trabajadores, que se ven desamparados en cuanto a un pilar fundamental dentro del proceso de la empresa y muy importante dentro del ámbito de la prevención de riesgos laborales.



Figura 24. Resultados de la pregunta nº 12. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa?

La pregunta número 13 del cuestionario analiza la información que los trabajadores consideran que reciben en cuatro aspectos importantes para el normal desarrollo de su trabajo como es lo que deben hacer (13.1), como hacerlo (13.2), tiempo asignado para hacerlo (13.3) e información acerca de la responsabilidad de su puesto de trabajo (13.4).

El primer subapartado que preguntaba acerca de la información que se ofrece en cuanto a las funciones o competencias que tiene que cada trabajador. Vemos que un 68,7% de los trabajadores considera que saben perfectamente que tienen que hacer en su trabajo.



Figura 25. Resultados de la pregunta nº 13.1. ¿Cómo valoras la información que recibes sobre lo que debes hacer?

En cuanto a cómo deben hacerlo, en base a protocolos o métodos, tenemos unos resultados también muy similares a la anterior con un 62,5% de empleados que considera que es clara la información sobre como ejecutar su trabajo.



Figura 26. Resultados de la pregunta nº 13.2. ¿Cómo valoras la información que recibes sobre como debes hacer tu trabajo?

Respecto a la información que se recibe respecto al tiempo asignado para la realización del trabajo, un 72,9% considera que la información en este sentido es muy clara, y solo un 22,9% que esta es poco clara.



Figura 27. Resultados de la pregunta nº 13.3. ¿Cómo valoras la información que recibes sobre el tiempo asignado para realizar el trabajo?

El último elemento de esta pregunta, sobre la información que se posee respecto a la responsabilidad del puesto de trabajo, vemos que un 58,3% considera que es clara. Este es el elemento, de todos los valorados en la pregunta 13, donde los trabajadores consideran que están peor informados. Esta es una cuestión que no puede dejarse en segundo plano, pues el conocer que errores se pueden achacar a la actuación de cada uno es muy importante para no caer en posibles faltas o negligencias.

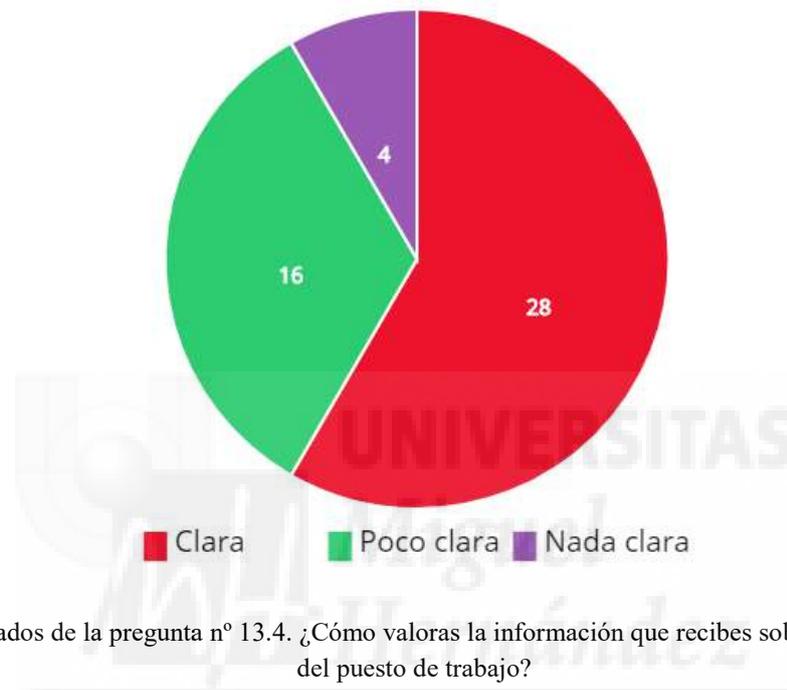


Figura 28. Resultados de la pregunta nº 13.4. ¿Cómo valoras la información que recibes sobre la responsabilidad del puesto de trabajo?

Comenzamos a analizar ahora los resultados de la pregunta 14, que quiere conocer cuál es la frecuencia con la que se producen algunas situaciones en el trabajo, como son la asignación de tareas que no se pueden realizar por falta de recursos humanos o materiales (14.1), tomar decisiones que impliquen saltarse los métodos establecidos o se exija tomar decisiones con las que no se está de acuerdo por suponer un conflicto legal, moral o emocional (14.2) y por último se exigen responsabilidades que no entran dentro de las funciones del trabajador (14.3).

El primer subapartado que hemos mencionado, y la asignación de tareas que no se pueden realizar por falta de recursos humanos o materiales, vemos que un 54,1% de los trabajadores se ha encontrado de manera habitual con situaciones así, y otro 31,2% de manera ocasional.



Figura 29. Resultados de la pregunta nº 14.1. ¿Con que frecuencia se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales?

El siguiente apartado quería conocer la frecuencia con la que los trabajadores tienen que ejecutar tareas que implique saltarse los protocolos o directamente atenten contra la legalidad o sus principios éticos. En este caso un 39,5% considera que se les presentan estas situaciones siempre o casi siempre y un 41,6% considera que solo se les presentan a veces.

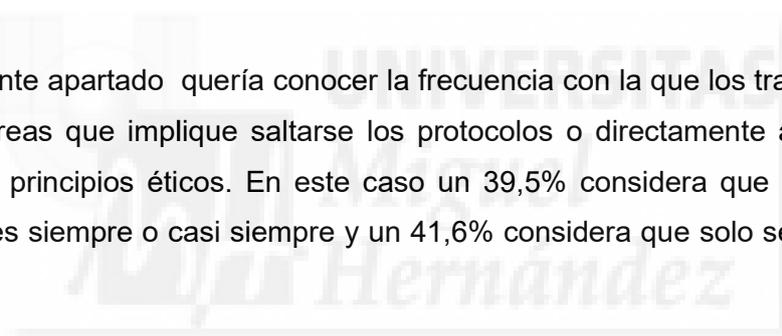


Figura 30. Resultados de la pregunta nº 14.2. ¿Con que frecuencia tienes que saltarte los métodos establecidos o debes tomar decisiones con las que no estás de acuerdo?

La última cuestión de la pregunta 14, sobre la frecuencia con la que se exige a los trabajadores responsabilidades o cometidos que no entran dentro de sus funciones y que deberían realizar otros trabajadores. Un 58,3% considera que les ocurre de manera ocasional en su jornada de trabajo mientras que un 25% considera que les ocurre de manera muy habitual.



Figura 31. Resultados de la pregunta nº 14.3. ¿Con que frecuencia se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones?

En la pregunta número 15 se pregunta sobre la facilidad que tiene un trabajador de encontrar ayuda en el centro si se encuentra ante una situación delicada o complicada. Así un 66,6% considera que lo consigue siempre o casi siempre y el 29,1% solo a veces.



Figura 32. Resultados de la pregunta nº 15. ¿Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado puedes conseguir ayuda?

La pregunta número 16 pretende averiguar cómo consideran los trabajadores que son las relaciones entre todo el equipo de profesionales presentes en el centro. De los resultados se desprende que estas son en líneas generales satisfactorias pues un 75 % de los trabajadores consideran que son buenas y solo un 4,1% malas.

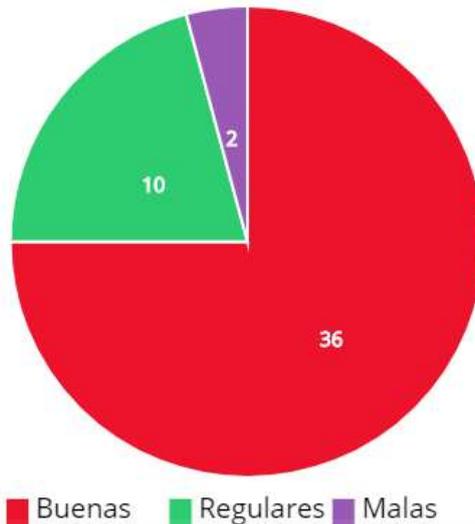


Figura 33. Resultados de la pregunta nº 16. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

La pregunta 17 quiere conocer, según los empleados del centro, con qué frecuencia se producen en el trabajo situaciones de violencia física o psicológica. En este caso hay un 66,6% que considera que nunca o casi nunca se producen, y un 29,1% que creen que solo se producen a veces.



Figura 34. Resultados de la pregunta nº 17. ¿Con que frecuencia se producen en tu trabajo situaciones de violencia física o psicológica?

En la pregunta 18 se quería conocer el papel de la empresa frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores, y para el 52 %, la empresa solo ayuda a veces a buscar una solución, mientras que para los que consideran que siempre lo hacen o nunca tenemos un porcentaje muy similar.



Figura 35. Resultados de la pregunta nº 18. ¿En situaciones de de conflicto interpersonal entre trabajadores tu empresa ayuda a buscar una solución?

La pregunta 19 quería conocer la percepción de los trabajadores acerca de sentirse discriminados en el centro por razones diversas como edad, sexo, religión o categoría profesional, y en este caso, un 60,4% nunca se ha sentido discriminado de ninguna manera y un 27% solo a veces.



Figura 36. Resultados de la pregunta nº 19. ¿Te sientes discriminado en tu entorno laboral?

En la pregunta 20 se quería conocer qué atención consideran los trabajadores que tienen que mantener para realizar su trabajo, y con un contundente 81,2% son los profesionales que consideran que tienen que mantener una atención alta en las funciones que realizan.

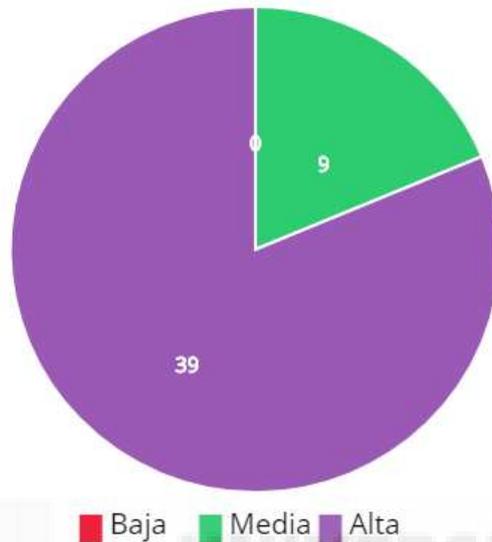


Figura 37. Resultados de la pregunta nº 20. ¿Cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

En la pregunta 21 se intenta conocer la opinión de los trabajadores para ver el tiempo del que disponen para realizar el trabajo durante la jornada laboral y un 68,7% considera que nunca hay tiempo suficiente para realizarlo y un 27% que solo a veces disponen de ese tiempo para sacar adelante sus tareas.



Figura 38. Resultados de la pregunta nº 21. ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?

En la pregunta 22 los trabajadores valoraron la cantidad de trabajo que tienen durante la jornada laboral, y la mayoría con un 85,4% considera que esta es excesiva y solo un 14,5% que es adecuada.

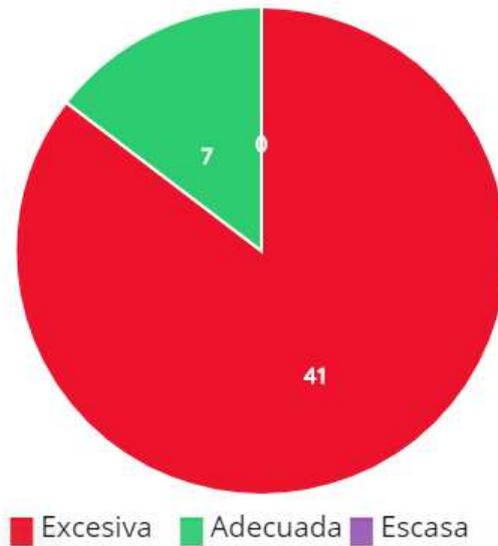


Figura 39. Resultados de la pregunta nº 22. ¿Cómo consideras que es la cantidad de trabajo que tienes?

En la pregunta 23 se quería conocer la cantidad de interrupciones que sufren a lo largo de la jornada de trabajo y un 66,6% considera que les ocurre ocasionalmente y un 27% que les ocurre habitualmente.



Figura 40. Resultados de la pregunta nº 23. ¿Tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?

La pregunta 24 estaba muy relacionada con la anterior, y quería conocer si en el caso de que se produzcan estas interrupciones, alteran seriamente la ejecución del trabajo, donde un 18,7 % considera que siempre ocurre y un 75 % solo a veces.



Figura 41. Resultados de la pregunta nº 24. ¿Las interrupciones que puedas sufrir alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

La pregunta 25 quería conocer si los trabajadores consideran que el trabajo que tienen les expone a situaciones que puedan afectarles emocionalmente, y un gran parte de ellos, un 87,5% consideran que muy habitualmente lo están.



Figura 42. Resultados de la pregunta nº 25. ¿Estás expuesto en tu trabajo a situaciones que puedan afectarte emocionalmente?

Para la pregunta 26 se quiere conocer si el trabajo que se realiza es rutinario, y un 64,5% cree que siempre o casi siempre lo es, junto con el 29,1% que consideran que lo es solo a veces.



Figura 43. Resultados de la pregunta nº 26. ¿Te resulta rutinario el trabajo que realizas?

La pregunta 27 para ver la consideración que tienen los trabajadores sobre su propio trabajo y la importancia de este en el centro, un 85,4% considera que este es muy importante y un 14,5% que es importante.



Figura 44. Resultados de la pregunta nº 27. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

La pregunta 28 quería conocer la opinión de los trabajadores sobre el reconocimiento que les brinda la empresa hacia su labor, y un 71,4% considera que nunca o casi nunca es reconocido frente al 10,4% que consideran que siempre lo hacen.



Figura 45. Resultados de la pregunta nº 28. ¿Está tu trabajo reconocido y apreciado por la empresa?

En la pregunta 29 sobre el grado de satisfacción por el salario recibido en función de los deberes y responsabilidades tenemos que un 87,5% están insatisfechos con él y solo un 12,5% se consideran satisfechos con el salario.

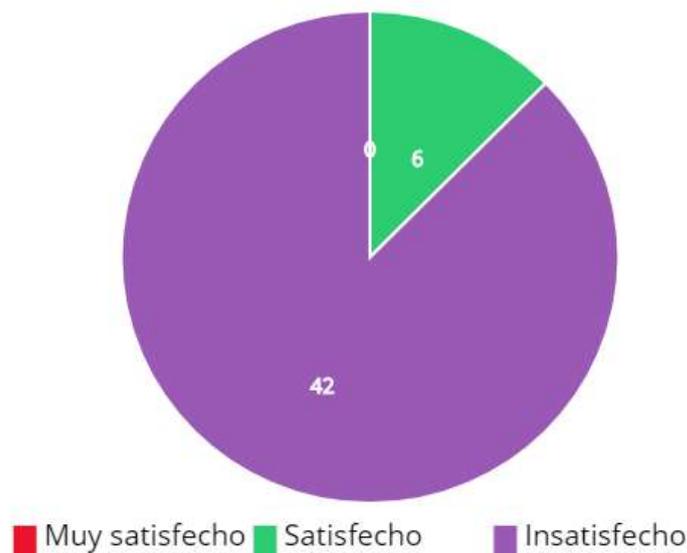


Figura 46. Resultados de la pregunta nº 29. ¿Estás satisfecho con el salario que recibes?

Una vez hemos analizado los resultados que se obtuvieron para cada pregunta de manera individualizada, tenemos que ser capaces de obtener la valoración general de los riesgos psicosociales en el centro, entre otros motivos, para ser capaces de conocer donde se centra la problemática o circunstancias que hagan más probable la aparición de problemas psicosociales entre los trabajadores del centro.

El propio cuestionario de FPSICO es analizado por el propio sistema informático donde se vuelcan los datos obtenidos. Nosotros vamos a realizar esta evaluación a través de la misma metodología en la que se basa esta aplicación y siguiendo también otras recomendaciones muy útiles para realizar esta fase tan importante y compleja del proceso (Lara R, 2013) (Martín F, 1997).

Para poder discernir cuando se puede considerar si existe o no riesgo, la bibliografía recomienda dividir los resultados según sean situaciones satisfactorias para el trabajador, una situación intermedia o una situación nociva. A continuación se muestra en un cuadro para comprenderlo mejor.

Clasificación del riesgo	Observaciones
Situación satisfactoria	Las condiciones son satisfactorias, por tanto, no existe riesgo psicosocial valorable.
Situación intermedia	Las condiciones existentes pueden generar molestias a un cierto número de trabajadores, pero no son lo suficientemente graves como para demandar una intervención inmediata. Sin embargo, es preciso mejorar lo antes posible, porque estos factores pueden resultar fuentes de problemas en el futuro.
Situación nociva	Aquellos factores cuya puntuación estén en este tramo, requieren una intervención en el plazo más breve posible. Es posible que en estas situaciones, existe una gran insatisfacción laboral entre los trabajadores, o que aparezca una tendencia al incremento del absentismo o síntomas de estrés.

Tabla 5. Clasificación de los riesgos.

A continuación se muestra una relación de los resultados que hemos obtenido en nuestro cuestionario, por el número de respuestas obtenidas y su porcentaje, teniendo en cuenta la clasificación anteriormente mencionada con el fin de localizar los puntos conflictivos la empresa objeto del estudio.

	Satisfactorio	Intermedio	Nocivo
1. Trabajo los sábados	0	7 (14,5%)	41 (85,4%)
2.Trabajo domingos y festivos	0	8 (16,6%)	40 (83,3%)
3. Días u horas libres	3 (6,25%)	41 (85,4%)	4 (8,3%)
4.Horas extra	8 (16,6%)	40 (83,3%)	0
5.Descanso 48 horas consecutivas	0	37 (77,1%)	11 (22,9%)
6.Compaginar tu tiempo libre	0	12 (25%)	36 (75%)
7.Decidir pausas reglamentarias	1 (2%)	7 (14,5%)	41 (85,4%)
8.Detener el trabajo cuando se necesita	0	4 (8,3%)	44 (91,6%)
9.Marcar ritmo de trabajo	0	6 (12,5%)	42 (87,5%)
10.1. Calidad del trabajo	0	40 (83,3%)	8 (16,6%)
10.2. Resolución de incidencias	3 (6,2%)	39 (81,2%)	6 (12,5%)
10.3. Distribución de turnos rotativos	0	7 (14,5%)	41 (85,3%)
11.1. Supervisión sobre métodos	21 (43,7%)	16 (33,3%)	11 (22,9)

11.2. Supervisión sobre planificación	9 (18,7%)	31 (64,5%)	8 (16,6%)
11.3. Supervisión sobre ritmo	6 (12,5%)	16 (33,3%)	26 (54,1%)
11.4. Supervisión sobre calidad	11 (22,9%)	6 (12,5%)	31 (64,5%)
12. Información proporcionada	4 (8,3%)	17 (35,4%)	27 (56,25%)
13.1. Información sobre funciones	33 (68,7%)	12 (25%)	3 (6,25)
13.2. Información sobre protocolos	30 (62,5%)	15 (31,25%)	4 (8,3%)
13.3. Información sobre tiempo asignado	35 (72,9%)	11 (22,9%)	2 (4,1%)
13.4. Información sobre responsabilidades	28 (58,3%)	16 (33,3%)	4 (8,3%)
14.1. Falta de recursos humanos o materiales	7 (14,5%)	15 (31,2%)	26 (54,1%)
14.2. Saltarse los métodos establecidos	9 (18,2%)	20 (41,6%)	19 (39,5%)
14.3 Responsabilidades de otro puesto de trabajo	8 (16,6%)	28 (58,3%)	12 (25%)
15. Conseguir ayuda de otros	32 (66,6%)	14 (29,1%)	2 (4,1%)
16. Relaciones con los compañeros	36 (75%)	10 (20,8%)	2 (4,1%)
17. Situaciones de violencia física	32 (66,6%)	14 (29,1%)	2 (4,1%)

18. Ayuda para buscar soluciones	12 (25%)	25 (52%)	11 (22,9%)
19. Discriminación en el entorno laboral	29 (60.4%)	13 (27%)	6 (12,5%)
20. Atención para realizar el trabajo	0	9 (18,7%)	39 (81,2%)
21. Tiempo para el trabajo	2 (4,1%)	13 (27%)	33 (68,7%)
22. Cantidad de trabajo	7 (14,5%)	0	41 (85,4%)
23. Interrupciones en el trabajo	3 (6,2%)	32 (66,6%)	13 (27%)
24. Alteraciones en el trabajo	3 (6,2%)	36 (75%)	9 (18,7%)
25. Situaciones que afectan emocionalmente	2 (4,1%)	4 (8,3%)	42 (87,5%)
26. Trabajo rutinario	3 (6,2%)	14 (29,1%)	31 (64,5%)
27. Contribución del trabajo	41 (85,4%)	7 (14,5%)	0
28. Trabajo reconocido por la empresa	5 (10,4%)	8 (16,6%)	35 (72,9%)
29. Satisfacción con el salario	0	6 (12,5%)	42 (87,5%)

Tabla 6. Clasificación de los resultados obtenidos.

Además para determinar el nivel de riesgo de la empresa, la puntuación de cada trabajador se ha transformado a percentil para de esta manera contabilizar después el porcentaje de trabajadores que vamos a situar en cada una de las categorías (Ferrer R, 2011).

Una vez hemos analizado los datos según los riesgos que suponen estos en función de las respuestas obtenidas, los clasificaremos según los diferentes ítems que la evaluación de FPSICO pretende conocer y que se establecen en el siguiente cuadro para conocer finalmente que categorías necesitan intervención para evitar los riesgos psicosociales. Será importante también que durante la evaluación tengamos en cuenta si dentro de cada una de las categorías hay algún factor específico que tengamos que considerar aparte, y discriminarlo del resto, bien será porque los resultados en no entrañe riesgo y no sea necesario una acción específica en este sentido, o por el contrario que en un factor que podamos considerar en general positivo exista dentro de él un punto conflictivo en el que si será necesario una intervención precisamente para no dejar ningún foco de riesgos sin la debida valoración y actuación.

FACTORES DE FPSICO	Clasificación	Preguntas
A. Tiempo de trabajo	Intermedio	1,2,3,4,5,6
B. Autonomía	Nocivo	7,8,9,10.1, 10.2, 10.3
C. Carga de trabajo	Nocivo	21,22,23,24
D. Demandas psicológicas	Nocivo	20, 25
E. Variedad/contenido del trabajo	Nocivo	14.1, 14.2, 14.3, 26
F. Participación/supervisión	Intermedio	11.1,11.2,11.3, 12, 13.1,13.2,13.3
G. Interés por el trabajador/compensación	Nocivo	18, 29
H. Desempeño de rol	Intermedio	27,28
I. Relaciones y apoyo social	Satisfactorio	15,16,17,19

Tabla 7. Clasificación según el nivel de riesgo.

Hasta este punto de la investigación hemos analizado los factores de riesgo y los hemos identificado, el siguiente paso dentro del trabajo de un prevencionista de riesgos laborales sería establecer un plan de actuación totalmente centrado en el centro de trabajo que hemos estudiado y acorde a los riesgos a los que queremos hacer frente.

6. Discusión

En el centro donde hemos realizado el presente estudio se pudo comprobar que no existía ninguna intervención específica, que fuera encaminada a la prevención de los riesgos psicosociales dentro de la residencia. Cabe destacar también, que a pesar de existir una formación específica para los riesgos psicosociales dentro del programa de formación que la residencia tiene contratado con un servicio de prevención ajeno, la valoración y evaluación de estos no se había realizado de manera sistemática, por lo que la prevención en este sentido podía no ser todo lo eficiente que debería, y consecuencia de ello es que la empresa no haya visto la necesidad de implantar medidas para reducir esos riesgos.

A continuación vamos a establecer elaborar un hipotético plan de prevención de riesgos psicosociales, donde se van a seleccionar las medidas más oportunas en función de las características de nuestro centro y según la bibliografía encontrada, quienes serán los responsables de llevarla a cabo y los plazos deseables de actuación.

- **Tiempo de trabajo : Intermedio**

La idiosincrasia del centro y su funcionamiento hace que tengamos que ser especialmente rigurosos para proponer todas aquellas medidas que dentro de lo posible puedan llevarse a cabo. Según los expertos el trabajo por turnos supone en muchas ocasiones de por sí un sobreesfuerzo a la persona porque le obliga a mantener una gran actividad en momentos en el que el organismo debería estar descansado y viceversa, además dificulta compaginar el trabajo con la vida familiar u ocio. Esto no solo repercute en efectos negativos para el organismo del trabajador, también en el rendimiento del trabajo (Serrano F; 2012) (Feo J.M, 2007).

Entendiendo que el trabajo por turno y nocturno en este centro de trabajo es imprescindible existen medidas que se pueden aplicar para mitigar los efectos negativos (Calera A, 2005).

MEDIDAS	IMPLEMENTACIÓN	RESPONSABLE	PLAZOS
Elevado número de personal descontento con el trabajo en fines de semana y festivos y la dificultad para compaginar con su familia u amigos.	-Participación de los trabajadores en la organización de los turnos. -Garantizar que todos los trabajadores disfruten del mayor número posible de fines de semana o festivos sin trabajar.	-Empresa -Representante de los trabajadores	2 meses
Hay trabajadores que tienen la sensación de no poder tomar fácilmente días libres para asuntos propios.	-Establecer sistemas que faciliten el cambio de turnos entre compañeros o incluso en la medida de lo posible tomar días libres cuando estén debidamente justificados.	-Empresa -Representante de los trabajadores	6 meses
Muchos trabajadores consideran que no siempre disfrutan de dos días de descanso consecutivos.	-Valorar los calendarios de turnos para adaptarlos a las necesidades de descanso del personal.	-Empresa	6 meses

- **Autonomía: Nocivo**

Existen numerosos estudios que constatan que la autonomía del trabajador es un factor muy importante en la satisfacción laboral, por eso, la empresa dentro de la medida de lo posible, tiene que adaptar medidas para que los empleados sean consecuentes con su trabajo y rendimiento, para de este modo aumentar su percepción del aumento en la participación y de la mencionada autonomía (Bradley E, 2004) (Álvarez G, 2014).

La participación en el proceso de la empresa también tiene una relevancia especial, pues la capacidad de los trabajadores para poder tener un poder decisorio a la hora de establecer la calidad de los servicios que tienen que ofrecer en función de la demanda de los residentes es fundamental para una buena atención (Maldonado P.A, 2008).

MEDIDAS	IMPLEMENTACIÓN	RESPONSABLE	PLAZOS
<p>Los puntos peor valorados en este apartado fueron la incapacidad para decidir cuándo hacer pausas, incluso si estas son necesarias por algún motivo.</p>	<p>-Una medida sería pactar con la empresa, dentro de unos márgenes, mayor libertad para la elección de los descansos. -Del mismo modo, estipular que no se puede prohibir una pausa breve para casos concretos de necesidad.</p>	<p>-Empresa -Representante de los trabajadores</p>	<p>2 meses</p>
<p>La capacidad de los trabajadores para decidir la calidad del trabajo que realizan, así como resolver una incidencia es otro punto donde siente que a menudo tampoco se les permite tener la libertad para hacerlo.</p>	<p>-Establecer protocolos pactados con los trabajadores. -Ofrecer cursos formativos que profundicen en como poder hacer frente a las incidencias que se les pueda presentar en el trabajo para darles una mayor libertad de actuación.</p>	<p>-Empresa -Entidad de formación</p>	<p>6 meses</p>
<p>La elección de los turnos rotativos se considera una imposición, pues gran parte de los trabajadores consideran que no pueden decidir nunca en su organización.</p>	<p>-Un pacto entre la empresa y los trabajadores que otorgue una mayor participación de estos a la hora de elaborar los calendarios de turnos. -Estudiar las recomendaciones de los expertos y organizaciones para que los riesgos de los turnos rotativos sobre el trabajador disminuyan.</p>	<p>-Empresa -Representante de los trabajadores</p>	<p>2 meses</p>

- **Carga de trabajo: Nocivo**

La carga de trabajo se refiere a la cantidad de tareas que tienen que desarrollar un trabajador a lo largo de la jornada de trabajo, teniendo también en cuenta la fatiga que puede llegar a provocar en este (Gil-Monte P, 2012).

En función de carga de trabajo se pueden producir situaciones de estrés que afecten de manera negativa al trabajador y a la propia labor que este desarrolla, pues las demandas del trabajo superan las capacidades de la persona (Peiró J.M, 2004).

La reducción y eliminación del estrés en los puestos de trabajo no es solo una meta positiva para los trabajadores y para los propios empresarios, sino que incluso para estos últimos es un imperativo legal, como establece la Directiva Marco 89/392/CEE.

MEDIDAS	IMPLEMENTACIÓN	RESPONSABLE	PLAZOS
<p>Los principales problemas dentro de este apartado que se señalaron fueron la carga de trabajo y la falta de tiempo para realizar las tareas asignadas.</p>	<p>-En primer lugar será necesario valorar si el ratio de trabajadores/pacientes es el adecuado, especialmente teniendo en cuenta el grado de dependencia de los residentes.</p> <p>-Valorar los tiempos de trabajo en función de los requerimientos de los puestos, para no exigir rendimientos que no se pueden cumplir.</p> <p>-Revisar la organización del trabajo por si fueran necesarias modificaciones en pos de la mejora.</p>	<p>-Empresa</p> <p>-Representante de los trabajadores</p> <p>-Servicio de prevención de riesgos laborales</p>	<p>3 meses</p>

<p>Otro aspecto que afecta de manera menos negativa a los trabajadores, pero no por ello deja de ser importante, son las interrupciones que sufren a lo largo de su jornada de trabajo, que incluso pueden llegar a entorpecer el normal funcionamiento de este de manera grave.</p>	<p>-Pactar con la empresa, que dentro de la carga de trabajo, existe por la naturaleza de la empresa y el tipo de residentes que se atienden, una alta probabilidad de tener retrasos en el normal desarrollo de los turnos, que en ningún modo debe repercutir de manera negativa en el trabajador, como puede ser tener que salir más tarde de sus hora de salida una vez ha llegado el relevo. -Es recomendable que los trabajadores también se formen para poder hacer frente a este tipo de situaciones.</p>	<p>-Empresa -Representante de los trabajadores</p>	<p>6 meses</p>
--	---	--	----------------

- **Demandas psicológicas: Nocivo**

Las exigencias psicológicas en el entorno laboral se pueden producir por diversos motivos entre los que encontramos las cuantitativas (relación cantidad de trabajo-tiempo disponible), cognitivas, sensoriales, emocionales e incluso las que obligan a esconder emociones.

Entre los efectos negativos que podemos apreciar cuando no hay una buena prevención en materia de demandas psicológicas, son mayor número de casos de estrés y fatiga, que de hecho son la base de muchas enfermedades crónicas (Gil-Monte P, 2009).

Cuando hablamos de una afectación negativa a la salud por demandas cognitivas, nos referimos a una gran cantidad de información, protocolos y de controlar muchas tareas a la vez, especialmente, si el trabajador no puede hacer frente a todo ello.

En el plano emocional, que suele ser muy importante en los trabajos sanitarios, son aquellas situaciones en las que nuestras emociones se ven afectadas de manera negativa al no ser capaces de hacer frente a una situación estresante o difícil. Además se ha relacionado, que este estrés emocional puede ser la base para otras patologías o problemas en el trabajo.

Por último, y también una situación que suele ser muy importante en la atención sanitaria o en empleos donde se trata con usuarios, la ocultación emocional significa no dejar ver situaciones emocionales negativas que puede sufrir el trabajador, por una simple “profesionalidad”. Pero a veces, esto se puede producir por simple miedo a que los superiores o compañeros reprueben esa actitud (Moreno B, 2015).

MEDIDAS	IMPLEMENTACIÓN	RESPONSABLE	PLAZOS
<p>Un factor que se analizó en el cuestionario era la alta atención que los trabajadores consideran que tienen que mantener a la hora de realizar su trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Comprobar que todos los trabajadores estén debidamente formados para todas las tareas asignadas, para que no les resulte tan complicado desarrollarlas. -Formar a los trabajadores en técnicas para que aprendan a organizar el trabajo de manera más eficaz. -Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Empresa -Representante de los trabajadores -Entidad de formación 	<p>3 meses</p>

<p>El otro aspecto a estudiar era la exposición a situaciones que pudieran afectar a nivel emocional a los trabajadores, para lo que la mayoría expresaron afirmativamente.</p>	<p>-Una buena medida es fomentar el apoyo entre compañeros de trabajo y la propia empresa. -Como es difícil disminuir los tiempos de exposición, si que podemos capacitar a los trabajadores con habilidades para poder hacer frente a estas situaciones. -Realizar una buena supervisión, que de una manera efectiva valore esta esfera del trabajo, incluso teniendo en cuenta los requerimientos individuales de cada trabajador.</p>	<p>-Empresa -Supervisora -Entidad de formación -Representante de los trabajadores</p>	<p>3 meses</p>
---	--	--	----------------

- **Variedad/contenido del trabajo: Nocivo**

Los estudios demuestran que la falta de variedad en el trabajo acarrea sentimientos negativos de aburrimiento y monotonía. De hecho, la monotonía es un factor clave como desencadenante de muchos accidentes laborales, precisamente por la falta de atención que tiene el trabajador en el desarrollo de las tareas; mas aun en un centro residencial, donde se pone en riesgo también la salud de los propios residentes (Estévez-Guerra G, 2007). No olvidar tampoco que en muchas ocasiones no se pueden desarrollar muchas tareas por falta de material, personal o de preparación por parte de los trabajadores.

Estrechamente relacionado con lo anterior, un trabajador que no perciba que su trabajo es beneficioso para el o para la empresa, estará mucho menos estimulado para realizar un trabajo de calidad y también hará que las interrelaciones personales empeoren dentro del centro (Moreno M.P, 2010).

MEDIDAS	IMPLEMENTACIÓN	RESPONSABLE	PLAZOS
<p>-Entre los puntos peor valorados era que los trabajadores percibían que su trabajo es rutinario y además que habitualmente no tienen los recursos humanos y materiales para desarrollar su tarea.</p>	<p>-Realizar una correcta supervisión de todas las tareas que se llevan a cabo en el centro, para ver qué recursos necesitan; y en su caso valorar si se disponen de todos ellos para realizarlas.</p> <p>- Para combatir la monotonía en el trabajo existen medidas como la rotación de los trabajadores por diferentes puestos, ampliación de las funciones que realizan para no sentirse infravalorado, y responsabilizar de alguna manera al trabajador en la cantidad y calidad del trabajo para integrarlo más.</p>	<p>-Empresa -Representante de los trabajadores -Servicio de prevención</p>	<p>2 meses</p>
<p>Tener que saltarse los protocolos establecidos, o realizar tareas que corresponden a otra categoría profesional, son otras situaciones que los trabajadores perciben que ocurren asiduamente.</p>	<p>-Es importante evaluar el motivo por el que los trabajadores se ven obligados a no cumplir los protocolos, y en su caso corregir las deficiencias.</p> <p>-Informar a todos los trabajadores de las tareas que pueden realizar según su categoría.</p>	<p>-Empresa -Servicio de prevención</p>	<p>3 meses</p>

- **Participación/supervisión: Intermedia**

Los expertos señalan que formar parte de una empresa no implica solo acudir cada día al puesto para desempeñar unas tareas asignadas, sino que debe significar que el trabajador sea una parte más de la organización. Esto es lo que se conoce como administración participativa, donde los empleados se involucran también en la toma de decisiones. Esta relación no solo será beneficiosa para el trabajador, también el empresario será capaz de identificar problemas o deficiencias que surgen en la empresa con mayor antelación, pues son los empleados los que más rápidamente son capaces de percibirlos (Manuel P, 2003).

Del mismo modo, la información que se ofrece al trabajador es muy importante, en todos los niveles de la empresa, como pueda ser de formación, riesgos, información general o resultados entre otros, porque integra aun más al trabajador en el sistema y también puede ayudar a evitar fallos o errores en el trabajo (Gómez I, 2007).

El otro punto que hemos tratado es la supervisión de los trabajadores y la labor que llevan a cabo. El concepto de supervisor como la autoridad que solo se preocupa por el buen funcionamiento de la empresa ha quedado muy desfasado. Debe actuar como líder, que sea capaz de dirigir las herramientas para el buen funcionamiento de la empresa, pero también tiene que ser un buen motivador que sea capaz de despertar los mejores ánimos en sus trabajadores (Benavides F.G, 1997).

MEDIDAS	IMPLEMENTACIÓN	RESPONSABLE	PLAZOS
<p>Según los trabajadores la supervisión de ciertos aspectos del trabajo no se realiza correctamente, especialmente en lo que concierne a ritmo de trabajo y calidad de este.</p>	<p>-Realizar reuniones entre supervisor y trabajadores para establecer unos criterios unificados de trabajo. -Asegurar que el supervisor reúne con las habilidades adecuadas para esta tarea, y si no fuera así facilitar la asistencia a cursos donde aprenda herramientas útiles para su cometido.</p>	<p>-Empresa -Representante de los trabajadores -Supervisor</p>	<p>2 meses</p>
<p>Los trabajadores consideran que el grado de información relativo a formación o a incidencias en la empresa es muy deficiente.</p>	<p>-Concienciar a la empresa, especialmente a la dirección, de la importancia de informar a los trabajadores de diversos aspectos que estén relacionados con el centro. -Colocar tabloneros donde se pueda exponer toda esta información, e incluso, iniciar un programa donde la empresa envíe a los trabajadores por correo electrónico información que les pueda resultar útil.</p>	<p>-Empresa -Representante de los trabajadores</p>	<p>2 meses</p>
<p>La información relativa a funciones que los trabajadores tienen que cumplir, protocolos, tiempos de trabajo y responsabilidades del puesto se considera de manera general que están claros.</p>	<p>-Nos limitaremos a seguir formando a los trabajadores en este sentido como hasta ahora, pero realizando periódicamente una evaluación, especialmente entre los nuevos trabajadores, para verificar que todos conocen sus puestos.</p>	<p>-Supervisora -Representante de los trabajadores</p>	<p>1 año</p>

- **Interés por el trabajador/compensación: Nocivo**

Considerar que la única compensación que un trabajador tiene que recibir por parte de la empresa sea el salario, es un grave error que puede llegar a repercutir negativamente en la consideración que tienen los empleados de su propia empresa, con las connotaciones negativas que se pueden materializar como falta de interés, motivación y baja autoestima.

Desde hace algunos años se demostró que premiar un buen desempeño por parte de los trabajadores amplia y mejora la satisfacción y retención de los empleados, junto con la rentabilidad y productividad de la empresa. Y este reconocimiento no tiene que ir siempre ligado a una remuneración económica, se puede premiar con más días de vacaciones o simplemente con un reconocimiento escrito agradeciendo el esfuerzo realizado (Madero S, 2009).

Del mismo modo una empresa también tiene que ser considerada como una extensión de la propia vida del trabajador, para que sea un lugar donde pueda desarrollar su labor seguro y donde, en caso de necesitarlo, pueda acudir para pedir ayuda o apoyo, de lo contrario no habrá una integración plena dentro del centro (Ares A, 2013).

MEDIDAS	IMPLEMENTACIÓN	RESPONSABLE	PLAZOS
La percepción de los empleados del centro es que no existe casi nunca una mediación por parte de la empresa una intermediación que ayude a resolver conflictos entre trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> -Una medida que podría ayudar a reducir este riesgo, sería la creación de un comité de mediación que ayude a los trabajadores a encontrar soluciones o puntos en común sin llegar al enfrentamiento. -Establecer una vía de comunicación para poder señalar posibles conflictos los cuales no sean conocidos para la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> -Empresa -Supervisor -Representante de los trabajadores 	2 meses

<p>Los trabajadores consideran que tampoco esta adecuadamente remunerados para las responsabilidades y tareas que tienen que desarrollar.</p>	<p>-Pactar medidas económicas compensatorias para aquellos trabajadores que desempeñen exitosamente con su labor. -Revisar posibles mejoras para las tablas salariales anuales.</p>	<p>-Empresa -Supervisora</p>	<p>2 meses</p>
---	---	----------------------------------	----------------

- Desempeño de rol: **Intermedio**

En una empresa, consideramos que el «rol» o «papel» de cada uno sería el conjunto de expectativas de conducta relacionadas con su puesto, así como la forma en que va a realizar su trabajo y su relación con el resto de personas o de la organización. También se puede considerar muy importante cual es la percepción que los trabajadores piensan que la empresa tiene sobre ellos y su papel en la empresa. Al igual que ya hemos analizado en otros aspectos como la “Participación y supervisión”, si el trabajador siente que tiene una buena estima dentro de la empresa y esta considera importante su función dentro de ella, se estimulara una mejor calidad de la atención que se ofrece a los trabajadores y una mayor motivación (Pablo S, 2012).

MEDIDAS	IMPLEMENTACIÓN	RESPONSABLE	PLAZOS
<p>La pregunta que se realizó para conocer la percepción de los trabajadores sobre su percepción acerca de la importancia de su trabajo al conjunto de la empresa revelo que la mayoría consideran que su trabajo es muy importante para el funcionamiento del centro.</p>	<p>-Al no haber ningún riesgo por parte de los trabajadores seria recomendable continuar con las medidas en este sentido.</p>	<p>-Empresa -Supervisora</p>	<p>1 año</p>

<p>Al contrario que con la anterior pregunta, los trabajadores consideran que la empresa no está reconocido ni apreciado por la empresa.</p>	<p>-Sería recomendable que la empresa iniciara una campaña para reconocer a todos los trabajadores su esfuerzo y metas conseguidas. -Concienciar a la empresa para que todas la medidas que se desarrollen en un futuro tengan en cuenta que sus trabajadores son el principal valor.</p>	<p>-Empresa</p>	<p>2 meses</p>
--	---	-----------------	----------------

- Relaciones y apoyo social: **Satisfactorio**

Las relaciones y el apoyo dentro del ambiente laboral se pueden definir según la bibliografía en cuatro niveles siendo el primero de ellos es el numero y fuerza de las relaciones aunque no se tenga en consideración la calidad de estas, el segundo nivel sí que tiene en cuenta a calidad de estas relaciones sin tener en cuenta el numero de estas, la tercera se refiere no tanto a la cantidad de relaciones ni a su calidad sino a la que el propio trabajador percibe que tiene y la última y más completa e importante para la propia persona es lo que se conoce como “actualización de las conductas” que son las conductas reales, el despliegue efectivo y concreto de tal apoyo (Aranda C, 2014).

El apoyo social dentro del ambiente laboral son los compañeros, el supervisor y los propios compañeros de trabajo. Dependiendo del tipo de empleo, la situación en la que se requiera ayuda o el carácter del propio trabajador, en cada ocasión el apoyo social será más importante personificado por uno de los elementos que hemos mencionado (Matud P, 2002) (Barrón A, 2001).

La importancia de este factor radica en que muchos trabajadores consiguen disminuir las situaciones estresantes gracias al apoyo de otros y también para aumentar su autoestima hacia el trabajo así como su confianza y su calidad en este (Castro R, 1997).

MEDIDAS	IMPLEMENTACIÓN	RESPONSABLE	PLAZOS
<p>Con las preguntas dentro de este factor queríamos conocer las relaciones entre los compañeros, y obtuvimos unos resultados muy satisfactorios en tanto a que la mayoría las consideran buenas y además se sienten respaldados por sus compañeros en caso de necesidad.</p>	<p>-No será necesario iniciar medidas encaminadas a mejorar la relación entre compañeros, pues por el momento parece que están son satisfactorias. Pero dentro del plan de formación si que hay que recordar la importancia de estas relaciones para la propia salud del trabajador y un mejor rendimiento.</p>	<p>-Empresa -Entidad de formación</p>	<p>1 año</p>
<p>Otros de los aspectos que queríamos conocer era si se producían situaciones de violencia o casos de discriminación por diferentes aspectos. Siguiendo la línea positiva, obtuvimos que las situaciones de violencia o de discriminación no eran algo generalizado dentro del equipo de trabajo.</p>	<p>-A pesar de los resultados satisfactorios, hay que conseguir que todos los trabajadores se sientan en una situación de igualdad y pacífica, por lo que incluir seminarios e incluso convivencias entre trabajadores puede llegar a seguir mejorando los resultados en este sentido.</p>	<p>-Empresa -Entidad de formación</p>	<p>1 año</p>

7. CONCLUSIONES

- Del análisis de los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales se desprende que todos los factores estudiados, excepto uno, presentan un grado de deficiencia importante, con el consiguiente riesgo para la salud psicosocial de los trabajadores y la probabilidad de que se pueda ver afectado el rendimiento y calidad del trabajo. Aquellos que presentaban un alto riesgo era la “autonomía”, la “carga de trabajo”, las “demandas psicológicas”, la “variedad/contenido del trabajo” y el “interés por el trabajador/compensación”. Consideramos con un riesgo medio el “tiempo de trabajo”, la “participación/supervisión” y el “desempeño del rol”. Y por último, la única que no presentaba un riesgo destacable, era el factor “relaciones y apoyo social”.

A la luz de estos resultados ahora sí que podemos afirmar que la situación psicosocial de los trabajadores de este centro corre un serio riesgo de poder perjudicar su estado de salud, el correcto desarrollo del trabajo así como la conciliación del trabajo y su vida privada. Por supuesto un servicio de prevención debería señalar a la empresa la importancia de establecer un paquete de medidas que vaya encaminado a solucionar este problema, con posteriores evaluaciones para el cumplimiento de los objetivos que se hayan marcado.

Por su parte, en el caso de encontrarnos con una empresa poco implicada en la prevención de riesgos laborales en cualquiera de sus ámbitos, la inspección del trabajo estará plenamente capacitada para elaborar su propio informe y en su caso imponer sanciones a la empresa de obligado cumplimiento.

El principal obstáculo para la intervención psicosocial es, como ya hemos señalado a lo largo del trabajo, la dificultad para percibir cuando nos encontramos con una situación mayoritaria dentro de la empresa de un incumplimiento de las normas básicas para una buena salud psicosocial. De hecho, los propios trabajadores son los primeros que no colaboran a la hora de realizar las evaluaciones, ya sea por simple desconocimiento, desinterés o desconfianza, pero yo mismo a la hora de realizar mi propia valoración a través de los cuestionarios tuve dificultades para que la el personal del centro los realizara.

- Los principales factores de riesgo a los que se ven sometidos los trabajadores de centros geriátricos son los riesgos derivados de la carga de trabajo, tanto a nivel físico por la movilización de los pacientes, y lo que hemos estudiado más detalladamente en nuestro trabajo, la carga mental y los riesgos psicosociales derivados de ello. La organización del trabajo era otro importante factor de riesgo, pues la calidad del trabajo y el bienestar del trabajador están íntimamente ligados a ello. Aunque con un menor peso por su incidencia, mencionamos los riesgos biológicos y químicos por la posible presencia tanto de bacterias o virus que puedan afectar al trabajador, así como al uso de productos químicos o medicaciones en las tareas a realizar. También recordar el medio ambiente físico del trabajo, que son el conjunto de elementos ambientales como la temperatura o ruidos, pero que en este sector no son especialmente preocupantes. Y por último, las condiciones de seguridad, tanto en el uso de maquinaria o cualquier elemento presente en el puesto de trabajo, que pueden llegar a ser otro desencadenante de un accidente de trabajo.

En el centro donde se llevo a cabo el estudio, la situación respecto a la prevención de riesgos laborales es un objetivo secundario para la empresa, pues los riesgos detectados para los trabajadores son fácilmente corregibles para reducir al mínimo el perjuicio que pueda provocar en la salud de los trabajadores. La principal problemática es la falta de inversión y medios para adquirir los medios técnicos y humanos que permitirían desarrollar las diferentes tareas con absoluta seguridad. Hay que recalcar que muchos de los riesgos mencionados y los problemas derivados de estos pueden dar la cara muchos meses e incluso años después, por lo que hay mayor dificultad en concienciar a la empresa y a los propios trabajadores acerca de ello.

- En España la mayor parte de los centros geriátricos son gestionados por grandes empresas privadas que tienen en propiedad una gran cantidad de residencias por todo el territorio nacional. Hemos demostrado que la enorme privatización del sector va a suponer para el trabajador una reducción de sus ingresos en concepto de salarios, que la calidad del empleo disminuya y que se aumente de esta manera los riesgos derivados del trabajo, en comparación con trabajadores que ocupan un puesto similar en centros de gestión pública.

En todo caso no quiero señalar una relación directa entre empresa privada y precariedad laboral. Deben ser las administraciones públicas, quienes a través de datos objetivos tomen conciencia y pongan un límite a la situación de impunidad, frente a las graves deficiencias en un sector concreto que acaban normalizándose, y que ponen en riesgo la salud de los trabajadores así como su propia dignidad como personas.

De manera personal, me llamó la atención durante el estudio, que muchos trabajadores por su situación personal, familiar o económica no se interesan por sus propias condiciones de trabajo, en muchas ocasiones por desconocimiento o por temor a represalias.

- Una vez analizada la situación en el centro donde realizamos el estudio a través del método F-PSICO, propusimos una serie de medidas encaminadas a la disminución de los riesgos psicosociales. Atendiendo a la clasificación que establecimos diferenciando el riesgo alto, medio o bajo propusimos diferentes medidas correctoras para el problema y los agentes idóneos para llevarlas a cabo, así como un plazo aproximado de intervención que garantizara que los trabajadores del centro gozaran de la seguridad necesaria para el desempeño de su trabajo.

Muchas de las medidas propuestas no requieren de hecho un gran desembolso de dinero por parte de la empresa, sino la simple voluntad de querer cambiar el modelo de organización y participación. Se pretende que la empresa se convierta en un espacio de mayor participación, y no solo como una herramienta mediante la que obtener recursos a ojos tanto de los empresarios como de los trabajadores. Sin duda el prevencionista de riesgos laborales puede ser una figura clave a la hora de introducir dentro de la empresa una cultura de la prevención no solo basada en los recursos económicos o materiales, sino de una mayor complicidad entre la dirección y los trabajadores.

- La importancia de la labor del prevencionista laboral se pone de manifiesto en este trabajo, pues no son pocas las ocasiones donde las empresas no se preocupan lo suficiente o ignoran totalmente la evaluación de los riesgos a los que se expone el trabajador, y por ello no se toma ninguna medida de protección. Así la prevención de

riesgos laborales actúa en ocasiones como garante de los derechos de los trabajadores, no solo en la prevención propiamente dicha, sino también en la calidad de vida de estos, influyendo también en la satisfacción de terceros que dependen de que el trabajo se desarrolle con normalidad y correctamente.

Sin excederse a las funciones propias del técnico en prevención de riesgos laborales, existe mucho margen para poder dialogar con las empresas para concienciar y potenciar una buena predisposición a cumplir con la salvaguarda de los derechos de los trabajadores. Pero sin duda, para que la prevención sea un éxito, todos los integrantes de la empresa tienen que estar concienciados, en el momento en el que alguna de las partes no cumpla con su papel en este sentido cualquier intento por combatir los riesgos se va a ver enormemente comprometido.



8. BIBLIOGRAFÍA

- Aranda, C (2014) Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. Recuperado de: <http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/868>
- Ares, P (2013) Importancia del reconocimiento para fomentar el buen desempeño laboral. Recuperado de: http://com.aespat.es/Revista/Revista_ATyPH_69.pdf#page=42
- Álvarez, G (2014) Autoempleo y satisfacción laboral: un análisis empírico. Recuperado de: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/IJM-11-2012-0169>
- Barrón, A (2001) Estructura social, apoyo social y salud mental. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/727/72713103/>
- Benavides, F.G (1997) Salud laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57271997000400009
- Bradley, E (2004). Trabajo por cuenta propia y satisfacción laboral: investigar el papel de la autoeficacia, la depresión y la antigüedad. Recuperado de: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-627X.2004.00096.x/abstract>
- Calera A (2005). Tiempos y ritmos de trabajo. Incidencias en la salud. Recuperado de: <http://www.istas.net/portada/tiempos.pdf>
- Casas, J; Repullo J.R. (2002). Estrés laboral en el medio sanitario y estrategias adaptativas de afrontamiento. Elsevier. Recuperado de: <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-estres-laboral-el-medio-sanitario-S1134282X02775118?redirectNew=true>
- Castro R (1997). La investigación sobre apoyo social en salud: situación actual y nuevos desafíos. Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/rsp/v31n2/2277.pdf>
- CCOO (2008), 2º Convenio de residencias privadas de personas mayores de La Rioja 2008-2010. Recuperado de: http://www.sanidad.ccoo.es/comunes/recursos/15749/doc86871_II_Convenio_de_Residencias_de_Mayores_2008-2010.pdf
- Cortés J.M (2012), Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad e higiene en el trabajo, España, Ed. Tebar.

- Díaz F. (2015). Prevención participativa de los riesgos psicosociales emergentes en pequeñas y medianas empresas. Recuperado de: http://docs.wixstatic.com/ugd/d46051_d3f267fea70a402b97976df3fe68a3bd.pdf
- Estévez-Guerra, G. (2007) Determinantes de la satisfacción laboral en centros geriátricos. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0211139X07735643>
- EU-OSHA (2014) Problemas actuales y emergentes en el sector de la salud, incluidos los cuidados domiciliarios y la atención a la comunidad. Recuperado de: <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/current-and-emerging-occupational-safety-and-health-osh-issues-in-the-healthcare-sector-including-home-and-community-care>
- EU-OSHA (2015) Noticias desde la agencia europea para la salud y la seguridad en el trabajo. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-25492015000100010
- Feo J.M (2007) Influencia del trabajo por turnos en la salud y en la vida cotidiana. Recuperado de: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/tesis38.pdf>
- Ferrer R (2011)._Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo (FPSICO). Universidad de Barcelona. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NOVEDADES%20EDITORIALES/FPsico/Informe%20justificaci%C3%B3n.pdf>
- Garrosa, E. (2010). Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo "trabajo emocional" y propuesta de evaluación. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/805/80515880006/>
- Gil-Monte P. (2009) Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Recuperado de: <https://www.scielosp.org/article/resp/2009.v83n2/169-173/es/>
- Gil-Monte P. (2012) Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Recuperado de: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2012.v29n2/237-241/#ModalArticles>
- Gómez, I. (2007). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/647/64760111/>
- IMERSO (2014) Informe 2014._Las personas mayores en España. Datos estadísticos estatales y por comunidades autónomas. Recuperado de: http://www.imerso.es/InterPresent1/groups/imerso/documents/binario/22029_info2014pm.pdf

- INE (2016) Encuesta de Estructura Salarial 2014. Resultados definitivos. Recuperado de: <http://www.ine.es/prensa/np996.pdf>
- INSHT (2011) F-PSICO Procedimiento de evaluación psicosocial. Recuperado de: <http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnnextoid=69ec84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD>
- INSHT (2016) Informe anual de accidentes de trabajo en España. Recuperado de: <http://www.oect.es/Observatorio/3%20Siniestralidad%20laboral%20en%20cifras/Informes%20anuales%20de%20accidentes%20de%20trabajo/Ficheros/Informe%20Anual%202016.pdf>
- Lara, R. (2013). Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial. Madrid. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/PSICOSOCIOLOGIA/Maqueta%2018%204%20Angel%20lara.pdf>
- López, J. (2014). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el Tercer Milenio*. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/8498>
- Madero, S. (2008) Factores claves para el uso y diseño de un sistema de compensaciones en empresas de servicio: desde una perspectiva cualitativa y descriptiva. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/4560/456045210001/>
- Maldonado P.A (2008) La motivación de los empleados en organizaciones con planes de desarrollo de carrera. Recuperado de: http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2008/maldonado_p/sources/maldonado_p.pdf
- Manuel, P (2003). Conceptos básicos en salud laboral. Recuperado de: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36982913/Conceptos_basicos_de_seguridad_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1520859607&Signature=KTyC3R35nWrKjZXomrUpfe4f0iM%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DConceptos_basicos_en_salud_laboral_Conce.pdf
- Martín, F (1997) NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Recuperado de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf
- Martínez, D (2001). Evolución del concepto de Trabajo Emocional: dimensiones antecedentes y consecuencias. Una revisión teórica. *Revista de psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231324550001.pdf>

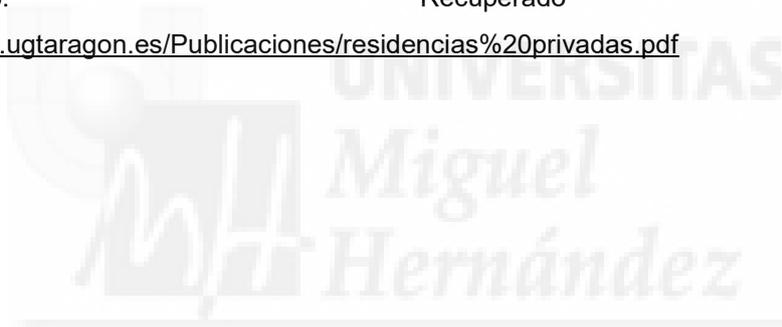
- Matud, P (2002). Apoyo social y salud: Un análisis de género. Recuperado de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/salmen/sam-2002/sam022e.pdf>
- Moreno, B (2015). Factores y riesgos psicosociales formas, consecuencias INSHT. Recuperado de: http://www.ridsso.com/documentos/muro/207_1445032095_5621709f6380a.pdf
- Moreno, B (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y Seguridad del Trabajo. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Moreno M.P (2010). Satisfacción laboral y burnout en trabajos poco cualificados: Diferencias entre sexos en población inmigrante. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622010000300008&script=sci_arttext&tlng=pt
- Munera, I. (9 de noviembre de 2017) Según el decil de salarios del empleo principal que ha publicado el INE. Mil euros más de salario medio mensual en el sector público que en el sector privado. El Mundo. Recuperado de: <http://www.elmundo.es/economia/2017/11/09/5a0362df268e3e48318b464f.html>
- Ochoa, E; Madoz, A. (2008). Consumo de alcohol y otras drogas en el medio laboral. Medicina y seguridad del trabajo. Recuperado en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465546X2008000400003&lng=es&tlng=es.
- OIT (28 de abril de 2015). El coste de la siniestralidad laboral asciende al 4 por ciento del PIB mundial. Nuevatribuna.es. Recuperado de: <http://www.nuevatribuna.es/articulo/economia-social/cada-ano-mueren-2-3-millones-trabajadores-cause-accidentes-enfermedades-laborales/20150428100318115231.html>
- Pablo, S (2012) La relación entre el rol del empleado, la satisfacción familiar y la satisfacción laboral. Recuperado de: <http://www.ingentaconnect.com/content/doi/16573412/2012/00000012/00000002/art00002>
- Peiró J.M (2001) El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf
- Peiró J.M (2004) El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Recuperado de: http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V3N204sistema_trabajo.pdf

Rodríguez, M. (2009). Soledad en el anciano. *Gerokomos*. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2009000400003&lng=es&tlng=en

Salvador, R (11 de diciembre de 2017). El reto económico del envejecimiento. Las empresas impulsan residencias privadas por el ahogo de las públicas. *La vanguardia*. Recuperado de: <http://www.lavanguardia.com/economia/20171211/433560992123/empresas-residencias-privadas-gente-mayor-envejecimiento.html>

Sánchez, M (2 de octubre de 2015). Luces y sombras de veinte años de normativa en prevención de riesgos laborales. *Lawyerpress*. Recuperado de: http://www.lawyerpress.com/news/2015_10/0210_15_002.html

Serrano, F (2012) Trabajo a turnos y nocturno; un riesgo psicosocial en alza. Recuperado de: <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2012/trabajo-turnos-nocturno-riesgo-psicosocial-en-alza> UGT-FSP (2015) Informe residencias privadas. Perspectiva laboral. Aragón 2011-2015. Recuperado de: <http://www.ugtaragon.es/Publicaciones/residencias%20privadas.pdf>



9. ANEXOS

1. Cuestionario de elaboración propia a partir del modelo facilitado por el INSHT.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Marque con una X la respuesta que más se acerque a su opinión.
Este cuestionario es totalmente anónimo. Los datos obtenidos serán usados sólo con fines de investigación y no serán cedidos a la empresa.

1. ¿Trabajas los sábados?

1. Siempre o casi siempre 2. A menudo 3. A veces 4. Nunca o casi nunca

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

1. Siempre o casi siempre 2. A menudo 3. A veces 4. Nunca o casi nunca

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

1. Siempre o casi siempre 2. A menudo 3. A veces 4. Nunca o casi nunca

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual? (horas extra)

1. Siempre o casi siempre 2. A menudo 3. A veces 4. Nunca o casi nunca

5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

1. Siempre o casi siempre 2. A menudo 3. A veces 4. Nunca o casi nunca

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

1. Siempre o casi siempre 2. A menudo 3. A veces 4. Nunca o casi nunca

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

1. Siempre o casi siempre 2. A menudo 3. A veces 4. Nunca o casi nunca

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

1. Siempre o casi siempre 2. A menudo 3. A veces 4. Nunca o casi nunca

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

1. Siempre o casi siempre 2. A menudo 3. A veces 4. Nunca o casi nunca

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	1. Siempre o casi siempre	2. A menudo	3. A veces	4. Nunca o casi nunca
La calidad del trabajo que realizas				
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo				
La distribución de los turnos rotativos				

No trabajo en turnos rotativos _____

11. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	1.No interviene	2.insuficiente	3.adecuada	4.excesiva
El método para realizar el trabajo				
La planificación del trabajo				
El ritmo de trabajo				
La calidad del trabajo realizado				

12. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa? (Formación, incidencias...)

1. No hay información. 2. Insuficiente. 3. Es adecuada

13. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	1. Clara	2. Poco clara	3. Nada clara
Lo que debes hacer (funciones, competencias...)			
Cómo debes hacerlo (protocolos, métodos...)			
El tiempo asignado para realizar el trabajo			
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores achacarse a tu actuación y cuáles no)			

14. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	1. Siempre o casi siempre	2. A veces	3. Nunca o casi nunca
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales			
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos			
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas			

con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...			
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores			

15. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y necesitas ayuda de otros, ¿Puedes conseguirla?

1. Siempre o casi siempre 3. A veces 4. Nunca o casi nunca

16. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

1. Buenas 2. Regulares 3. Malas

17. ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo situaciones de violencia física o psicológica?

1. Siempre o casi siempre 3. A veces 4. Nunca o casi nunca

18. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores, ¿ayuda a buscar una solución?:

1. Siempre o casi siempre 3. A veces 4. Nunca o casi nunca

19. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)

1. Siempre o casi siempre 3. A veces 4. Nunca o casi nunca

20. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

1. Alta 2. Media 3. Baja

21. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

1. Siempre o casi siempre 3. A veces 4. Nunca o casi nunca

22. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

1. Excesiva 3. Adecuada 4. Escasa

23. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

1. Siempre o casi siempre 3. A veces 4. Nunca o casi nunca

24. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

1. Siempre o casi siempre 3. A veces 4. Nunca o casi nunca

25. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

1. Siempre o casi siempre 3. A veces 4. Nunca o casi nunca

26. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

1. Siempre o casi siempre 3. A veces 4. Nunca o casi nunca

27. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

1. Es muy importante 2. Es importante 3. No es importante

28. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por la empresa?

1. Siempre o casi siempre 2. A veces 3. Nunca o casi nunca

29. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

1. Muy satisfecho 2. Satisfecho 3. Insatisfecho

¡Muchas gracias por su colaboración!

