

Ana Isabel Lleixà Navarro

**Riesgos psicosociales de los trabajadores de centros
residenciales de atención a personas con discapacidad
intelectual y trastorno de conducta.**

TRABAJO FINAL DE MÁSTER

Dirigido por, Eva Neus Miralles Siré

Máster en Innovación en la Intervención Social y Educativa



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Tarragona

2024

Resumen

Los principales objetivos de este TFM son, por un lado, analizar el nivel de exposición a los riesgos psicosociales, presentes en un equipo de auxiliares técnicos educativos de un centro residencial de atención a personas con discapacidad intelectual y trastorno de conducta. Y, por otra parte, identificar y describir qué estilo de liderazgo existe en la empresa.

Palabras clave: clima laboral, liderazgo, riesgos psicosociales, centros residenciales.

Abstract

The main objectives of this TFM are, on the one hand, to analyze the level of exposure to psychosocial risks, present in a team of educational technical assistants in a residential care center, for people with intellectual disabilities and behavioral disorders . And, on the other hand, identify and describe what leadership style exists in the company

Keywords: work climate, leadership, psychosocial risks, residential centers.

Índice

Resumen	2
1. Introducción	5
1.1 Antecedentes del problema.....	5
1.2 Estructura del TFM	7
2. Marco teórico.....	8
2.1 Estilos de clima laboral.....	8
2.2 Variable de Liderazgo	10
2.3 Riesgos psicosociales	12
3. Objetivos.....	16
3.1 Objetivos Generales	16
3.2 Objetivos específicos.....	16
4. Metodología.....	17
4.1 Contextualización	17
4.2. Metodología de análisis de los resultados	17
4.3 Preguntas principales.....	18
4.4 Hipótesis.....	18
4.5 Marco general de la entidad objeto de estudio	19
4.5.1 Funciones del equipo profesional de atención directa	20
4.6 Diseño de la investigación.....	21
4.7 Muestra.....	21
4.7.1 Muestra del cuestionario de los riesgos psicosociales en el trabajo	21
4.7.2 Muestra del cuestionario destilo de Liderazgo de Blake and Mouton.....	22
4.8 Instrumentos.....	23
4.8.1 Cuestionario de riesgos psicosociales en el trabajo (anexo 1).....	23
4.8.2 Test de Liderazgo de Blake and Mouton 1964 (anexo 3)	23
5. Resultados.....	27
5.1 Resultados del test de riesgos psicosociales.....	27
5.2 Resultados del test de liderazgo.	37
6. Impacto.....	39
6.1 Cronograma del impacto social.....	42
6.2 Impacto social del TFM	43
7. Discusión	45
8. Conclusiones	48
9. Limitaciones.....	49
10. Bibliografía y webgrafía.....	51
11. ANEXOS.....	56

índice de tablas		
4.7.1.1	Tabla representación de edades.	P. 21
4.8.1.1	Tabla resumen de los distintos tipos de comportamiento de los líderes.	P. 25
5.1.1	Tabla de puntuaciones de cada participante para cada una de las 15 dimensiones.	P. 27
5.1.2.	Tabla resumen de los resultados generales, obtenidos en el cuestionario de los riesgos psicosociales para cada dimensión.	P. 28
6.1.1	Tabla cronograma del impacto social.	P. 42
6.2.1	Tabla para medir el impacto societal del TFM.	P. 44

índice de gráficos		
4.7.1.2	Gráficos informativos del género de la muestra.	P. 22
4.7.1.3	Gráfico informativo del turno laboral de la muestra.	P. 22
4.8.2.1	Gráfico ilustrativo de una cuadrícula gerencial.	P. 26
5.2.1	Gráfico ilustrativo de los resultados del test de Blake and Moun-ton.	P. 38

1. Introducción

1.1 Antecedentes del problema

Esta investigación tiene su inicio en mi experiencia profesional en el ámbito social, como trabajadora de un centro que atiende a personas en situación de dependencia, discapacidad intelectual y trastorno de conducta. A causa de esa experiencia laboral me pregunté qué desgaste emocional presentan las personas que trabajan en este sector.

Trabajar en este ámbito significa llevar a cabo unas funciones genéricas (asistenciales, protección, educativas.), que en muchos casos requieren de un esfuerzo físico elevado y que deben realizarse en un tiempo no idóneo, teniendo en cuenta las características de las personas atendidas. También de unas funciones específicas que dependen de cada centro (contenciones físicas, aislamiento, mantenimiento del hogar) que exigen también de un esfuerzo físico, emocional y psicológico. Ambas funciones requieren a los profesionales un alto nivel de exigencia físico, emocional y psicológico.

Según mi experiencia profesional en centros residenciales¹, podría decir que las condiciones laborales suelen ser precarias, si se comparan con la responsabilidad que representa estar al cuidado de otras personas, destacaría jornadas laborales extensas y prolongadas, precariedad salarial, sobrecarga asistencial y falta de reconocimiento, entre otros. Además, resaltaría, también bajo mi experiencia en este ámbito, que es un sector dominado por grandes grupos empresariales privados/concertados, donde la presencia pública no es demasiado elevada y donde, en ocasiones, anteponen los beneficios económicos a la calidad asistencial de las personas. Esto provoca, tal y como fue mi caso, que los y las profesionales opten por buscar trabajo en otros ámbitos o sectores, con mejores condiciones laborales y con menos exigencia profesional. Algunos, incluso, abandonan la profesión y, por tanto, carecen de profesionales cualificados. Por eso, podemos encontrar personal sin la cualificación ni la vocación suficiente, asumiendo funciones para las que no están del todo preparados, afectando de este modo a la seguridad de la población usuaria del servicio.

También durante mi trayectoria en este ámbito, remarcaría el predominio del trabajo en equipo, el cual se acaba convirtiendo en un colectivo de personas que expresan una suma de percepciones compartidas, sobre el medio que les rodea en el lugar donde

¹ Son Centros destinados a servir de vivienda, a personas con discapacidad que tengan reconocida la situación de dependencia en cualquiera de sus grados. A las que sus necesidades de soportes, su situación intelectual o mental, añadida a su situación socio familiar, dificulta su integración y permanencia en su ambiente familiar y comunitario, ofreciéndoles los soportes necesarios y asistencia integral en todas las actividades básicas de la vida diaria (Ibáñez et al., 2019)

desarrollan la actividad cotidiana, dentro de la organización, ya sean tanto a nivel interno como externo, por todo esto, personalmente, destacaría la suma de todos estos aspectos percibidos, como el clima laboral de la organización.

Relacionado con el clima laboral, Méndez (2006), dijo que el ambiente laboral “es la dinámica cambiante que resulta de los procesos de interacción social mediados por sistemas de valores, actitudes y creencias en el ambiente interno de una organización”. Teniendo en cuenta la idea anterior, se puede decir que el clima no es un elemento estático de la organización, sino que puede verse afectado y modificado según las dinámicas internas y externas a la organización. En este proceso, se ven involucrados cuatro elementos: la percepción, factores personales, condiciones objetivas y factores organizacionales, convirtiéndose de esta manera el dinamismo del concepto en un elemento complejo de controlar (Méndez, 2006). También, el clima de la organización y el tipo de liderazgo de la empresa, son dos elementos clave para la prevención en la aparición de los riesgos psicosociales en el trabajo (Peiró y Rodríguez, 2008).

Por otro lado, y haciendo referencia al concepto de absentismo laboral, se podría describir como, la no asistencia al trabajo por parte de un trabajador, del cual se esperaba la asistencia, según la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2016). Además, el absentismo laboral se define como, las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio, es la suma de los periodos en que, por cualquier motivo, los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la empresa, (Chiavenato, 2003). Consecuentemente, a estos conceptos, sería apropiado decir que son diversas las causas que pueden producir absentismo, y que puede ocurrir o no, por motivos particulares del empleado; también puede causarlo la organización, como por ejemplo, por un clima organizacional desfavorable, una supervisión deficiente, el empobrecimiento de las tareas, la falta de motivación y estímulo, condiciones desfavorables de trabajo, los impactos psicológicos de una dirección deficientes, así como la ausencia de un plan de beneficios, entre otros tal como expresan (Boada et al., 2004).

Teniendo en cuenta todo lo anterior, se podría deducir una relación laboral insatisfecha en alguna medida, estableciendo el absentismo laboral como un indicador para poder observar el clima laboral en una empresa. Es decir, si la empresa presenta un bajo absentismo significa que los trabajadores acuden al puesto de trabajo con regularidad y que no existe accidentes laborales recurrentes y, como consecuencia, existe un clima saludable dentro de la entidad. En cambio, si la empresa presenta un alto nivel de

absentismo significa que los trabajadores causan bajas recurrentes y significativas y, por tanto, es un indicador de que existe un clima laboral poco saludable.

Según mi experiencia profesional y también las conversaciones, debates y opiniones con otros profesionales del sector social, los cuales forman parte de mi entorno, se podría decir que los trabajadores de los centros residenciales, están actualmente en el punto de mira, por ser el perfil profesional con una alta exposición contraproducente para la salud, en términos de factores psicosociales, coincidiendo con (Arce et al., 2020). Teniendo en cuenta mi recorrido laboral en este sector, esta alta exposición se debe principalmente a que las tareas a desarrollar requieren unas exigencias (emocionales, psicológicas y físicas) muy elevadas. Con directrices que tienden a ser muy poco claras o muy protocolizadas. Y aunque vivimos en la era de los protocolos, en este ámbito es difícil seguirlos, ya que se trata de trabajar para las personas y es complicado protocolizar las individualidades, contrariamente, en algunas ocasiones, cuando no tienen protocolos establecidos, los trabajadores no sé ven con suficiente confianza para poder decidir cómo actuar.

Finalmente, y haciendo referencia a de nuevo, a mi trayectoria profesional, conjuntamente con los autores revisados hasta el momento, es necesario mencionar que, este perfil profesional lleva implícita una alta carga emocional, además de las preocupaciones derivadas de la situación laboral actual, como por ejemplo (contratos precarios, horas extra, salarios inferiores, condiciones de conciliación familiar insuficientes, etc.).

1.2 Estructura del TFM

En cuanto a la disposición de esta investigación, se puede dividir en dos partes: la primera parte, tiene como objetivo, desde una vertiente conceptual y desde una perspectiva histórico-social, hacer una revisión bibliográfica para describir los conceptos de clima laboral, liderazgo y riesgos psicosociales.

En segundo lugar, y como parte final de la investigación, se relaciona todo lo expuesto de una manera teórica con una vertiente más empírica, se exploran los riesgos psicosociales de un equipo de trabajo, de un centro residencial, de personas con discapacidad intelectual y trastornos de conducta. Concretamente, se analizarán y se explicarán los resultados de una investigación, que se ha llevado a cabo, en un centro residencial seleccionado en la Comunidad Autónoma de Cataluña. Los datos reales de dicho centro se han seudonimizado, substituyendo los datos por un código alfanumérico,

el nombre de la entidad por (VP21) y la población (CAT30). Con el objetivo de reemplazar los campos de información específica, por un código que impida su identificación, posibilitando aprovechar cada uno de los datos obtenidos en la investigación, y protegiendo a los trabajadores del centro, de posibles asociaciones o estigmas.

También se expondrán los resultados de la exploración del estilo de liderazgo que presenta la dirección del servicio.

2. Marco teórico

El objetivo del marco teórico es presentar desde la mirada del clima laboral y desde la variable de liderazgo, la fundamentación y desarrollo del concepto de riesgos psicosociales.

2.1 Estilos de clima laboral

Para iniciar este apartado, cabe destacar que, uno de los primeros investigadores en estudiar el Clima Organizacional fue Lewin, (1939), quien fundamentó sus estudios en el enfoque de la escuela psicológica Gestalt, la cual partía de que los individuos captan su entorno apoyándose en juicios percibidos y deducidos por ellos mismos.

Más adelante, Lewin continuó las investigaciones respecto a los estilos de clima laboral, juntamente con Lippitt y White quienes fueron pioneros en mencionar la noción de clima social en su investigación (Lewin, Lippitt y White, 1939), actualmente conocido como clima laboral/organizacional el anteriormente nombrado clima social. Su experimento se desarrolló con niños de diez años que dividieron en grupos, cada uno de ellos dirigidos por una versión diferente de liderazgo: autocracia, democracia y sin estructura. En este estudio, se descubrió que los niños bajo la influencia del liderazgo de autocracia están destinados a ser más violentos que los niños dirigidos con una estructura de democracia o, sin estructura. Este estudio contribuyó asimismo a definir la noción de clima social. Este concepto se refiere, a que el ambiente en el que evolucionan las personas puede influir en los comportamientos. Por tanto, se podría describir la influencia del liderazgo como el estilo de clima laboral y el comportamiento o actuaciones del líder en sí, como la variable de liderazgo, el cual se explica en el apartado siguiente (Variable de liderazgo).

El comportamiento de un individuo se define por su forma de actuar, que puede estar influido por su entorno personal, social y profesional, además, el ambiente de trabajo y el estilo de gestión, influyen en el interés y motivación de los empleados en relación con su trabajo, según concluyen Lewin et al. (1939).

Por otro lado, Likert, (1961) participó en el desarrollo sobre estudios del clima laboral y evidencio cuatro estilos de clima laboral, los cuales se resumen a continuación:

- El clima autoritario explotador. Donde solo lidera el gerente, los empleados no tienen ningún poder de decisión. Este estilo se basa en una jerarquía estricta, la autoridad del gerente no se discute, también en el miedo y el respeto de las órdenes recibidas. El gerente toma una decisión y después lo anuncia a sus equipos. El poder es centralizado totalmente. En ese estilo de liderazgo, los empleados tienen miedo. Incluso, puede llegar a verse una relación de explotación con sus subordinados.

- El clima autoritario paternalista. Este estilo está en línea con el anterior, puesto que el gerente toma la decisión, la jerarquía es estricta, pero el directivo tiene una relación de proximidad con los empleados. En este clima, existe una relación de confianza entre la dirección y los empleados, existe un sistema de recompensas y de sanciones como medio de motivación por parte de los directivos. El líder es autoritario, pero al mismo tiempo es paternalista. Controla estrictamente la situación y no delega responsabilidades, aunque tiene en cuenta las necesidades de los subordinados.

- El clima participativo consultivo. En este clima de gestión, existe una verdadera relación de confianza entre los empleados y el gerente. Antes de cada toma de decisión, el directivo pregunta la opinión de sus empleados. Este estilo de liderazgo favorece el trabajo en equipo, se utilizan las recompensas para la motivación de los empleados. El ambiente de trabajo es dinámico porque los empleados pueden dar sus opiniones en relación con las decisiones, aunque existe la consulta con sus subordinados, quien finalmente toma las decisiones es el líder.

- El clima participativo en grupo. Existe una plena confianza entre la gerencia y los empleados, la toma de decisión es descentralizada, es decir, que la dirección puede dejar la decisión a los empleados ("empoderamiento"). Este clima se basa en la confianza de conseguir los objetivos desde todos los puntos de vista. Los empleados participan en la gestión de la empresa. Este tipo de liderazgo, se caracteriza por que todos los empleados necesitan una clara visión de los propósitos y un conocimiento suficiente, para la toma de decisiones importantes.

Teniendo en cuenta los conceptos anteriores, hay que mencionar, que existen multitud de autores que han aportado su terminología o definición respecto al clima laboral,

como, por ejemplo, Brunet (1987), Caravero (2004), Chiavenato (2006), entre otros. Aun así, actualmente y casi sesenta años después, que se empezó a formalizar su conceptualización, no existe un grado de consenso sobre una definición en el uso del concepto de clima laboral (Parker et al., 2003).

En cambio, sí se detecta un consenso para anunciar que el clima organizacional tiene efectos sobre los resultados individuales, debido a su impacto sobre el empleado, de acuerdo a su percepción (García, 2009). Por tanto, para entender el clima de una organización, es necesario comprender el comportamiento de las personas, la estructura de la organización y los procesos organizacionales (García, 2009).

2.2 Variable de Liderazgo

Por lo que respecta a esta variable, cabe mencionar que, la conducta del líder se convierte en mediador de las percepciones de los miembros, sobre los métodos y procesos organizacionales (Peiró, 1995). Evidenciándose un amplio consenso, sobre el efecto que tiene esta variable sobre los estados emocionales, las creencias y las conductas de los trabajadores, afectando al bienestar psicológico y al compromiso de los empleados con su trabajo y el ejercicio laboral (Carr et al., 2003).

El liderazgo interviene sobre el bienestar de las empresas y afecta la salud y el bienestar de las personas (Peiró y Rodríguez, 2008). Además, el liderazgo es un elemento fundamental, en la manera en que los trabajadores muestran satisfacción sobre el trabajo, que a su vez tiene una estrecha relación con el bienestar general de los mismos, tal como afirma Omar (2011). En este sentido, se establece que las habilidades del liderazgo son necesarias para instaurar ambientes de trabajo motivantes, que les permita a los trabajadores crecer y desarrollarse (Thompson, 2012). Puesto que los líderes, tienen la capacidad para crear ambientes de trabajo donde la motivación sea su principal cualidad (Curtis y O'Connell, 2011).

Así pues, los estilos de liderazgo tienen una influencia fuerte y directa en el clima organizacional, el cual se refiere a las percepciones sobre la flexibilidad organizativa, orgullo de pertenencia, reconocimiento y comunicación, teniendo un impacto directo sobre los resultados, teniendo en cuenta a Payeras (2004). Por otro lado, la efectividad de un líder se da principalmente por su habilidad para movilizar a sus subordinados, dirigirlos como grupo, a fin de lograr que ellos se esfuercen en la consecución de una meta común (Shriberg y Lloyd, 2004). Asimismo, según refiere (Moran, 2007), el comportamiento del líder influye entre sus seguidores, siendo el principal responsable

del éxito o fracaso de ellos, quienes son los encargados de ayudar al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En esa misma línea, destacar que la falta de autonomía para la toma de decisiones (Niedhammer, et al. 1998) y la escasa claridad de roles (Ivancevich y Matteson, 1982) puede incrementar los problemas de salud, la percepción de bienestar y el absentismo laboral. Igualmente, estilos de dirección, con altos niveles de exigencia y coerción, afectan de forma importante a la percepción de clima organizacional por parte de los trabajadores (Bloch y Whiteley, 2003; Goleman, 2000). A su vez, las condiciones de trabajo caracterizadas por altas demandas, bajo control percibido o altos esfuerzos, unidos a bajas recompensas, constituyen factores de riesgo para la salud sea real o percibida (Stansfeld, et al., 1998), asociándose con una disminución importante en la calidad de vida del trabajador.

Teniendo en cuenta los autores anteriores, es necesario hacer referencia a que, el liderazgo, actualmente, cumple un papel fundamental para la salud de los trabajadores y está considerado un concepto central, en la comprensión de las dinámicas laborales y organizacionales. Este concepto se considera, principalmente, cuando se contempla el liderazgo como liderazgo formal, se ha relacionado a menudo con la dirección, administración y gestión, valorado como una competencia básica de los directivos. El rol del liderazgo implica fomentar el crecimiento y la participación personal, impulsar la creatividad y desarrollar habilidades en todos los miembros de la organización. Para ello, el líder debe poseer la capacidad social y cognitiva para aportar, crear y llevar a cabo equipos altamente efectivos.

Por último, mencionar que varios estudios (Seltzer y Numerof, 1986; Tepper, 2000), han demostrado que los líderes, son capaces de generar recursos positivos, que contribuyen a controlar el estrés y aumentar la motivación de sus seguidores. En esta línea y teniendo en cuenta a (Schultz et al., 1995), los cuales, refieren una medida compuesta de liderazgo transaccional y transformacional, encontraron que el liderazgo contribuía a la congruencia de metas, la claridad del puesto y la satisfacción laboral y, así, indirectamente, a disminuir el burnout.

De manera breve, explicar que, el liderazgo transaccional, se caracteriza por un intercambio de relaciones entre el líder y los seguidores, basadas en una serie de transacciones con una connotación de coste-beneficio. Por otra parte, el tipo transformacional se identifica como aquel que inspira a los seguidores para lograr más de lo esperado y facilita su crecimiento personal.

2.3 Riesgos psicosociales

Este apartado de la investigación, pretende describir de manera breve los aspectos fundamentales de los riesgos psicosociales, así como su evolución desde sus inicios.

La perspectiva psicosocial del trabajo, ha pasado por un proceso de transformación a lo largo de la historia, el cual, comienza desde una psicología del trabajo con un exclusivo carácter individual, hasta llegar a convertirse en la actualidad en una psicología del trabajo de ámbito social, interdisciplinar (Brunet y Vidal, 1983).

Al principio, la psicología del trabajo industrial aparece como una psicología de las diferencias individuales, que se interesa en conocer las variables individuales relevantes para predecir el éxito laboral empresarial, evaluándolo en términos de producción y rentabilidad económica. La evolución teórica y metodológica, la naturaleza propia del fenómeno estudiado, así como el reconocimiento de la importancia del contexto donde se desarrolla la actividad laboral, deja paso a desarrollos teóricos, que proporcionan nuevas perspectivas de los fenómenos estudiados, a la vez que surgen nuevos objetos de estudio. (Brunet y Vidal, 1983).

Según Stryker (1983), la caracterización social de la psicología que estudia el comportamiento laboral, tiene en cuenta las dimensiones presentes en las distintas conceptualizaciones del término social, las cuales son:

- a) la interacción derivada de la coincidencia física o simbólica entre personas.
- b) el contexto donde se producen estas interacciones.
- c) las propias personas que interactúan.

Si avanzamos en la línea del tiempo, podemos decir que, en los últimos años, las nuevas exigencias a los trabajadores han originado la aparición de los riesgos psicosociales. En las últimas décadas, estos riesgos han sido analizados, para poder crear un posicionamiento legislativo y obtener la protección para las personas.

El concepto de riesgos psicosociales fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984 como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo, susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores, así como al desarrollo del trabajo” (p.1). Por tanto, se podría añadir que, son el resultado desfavorable de la interacción entre, el contenido del sitio, la organización, las condiciones ambientales, organizacionales y de las aptitudes, así como las competencias y necesidades de los

empleados. La experiencia y la percepción de estas interacciones, afecta a la salud y seguridad de los trabajadores. Hay que decir que el trabajo también integra factores psicosociales positivos propicios para la conservación, o incluso el mejoramiento, de la salud.

Según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995, de 8 de noviembre), es una obligación legal de las empresas, velar por la seguridad de los trabajadores. Algunos de los síntomas asociados, a la exposición continua o intensa, a los factores de riesgo psicosociales son, ansiedad, depresión, lentitud psicomotora, problemas de sueño, aislamiento, abuso de sustancias, agresividad, inhibición de la capacidad de concentración y estrés.

La relación entre los riesgos psicosociales y la salud, ha sido uno de los principales temas de investigación en la psicología del trabajo, desde hace muchos años. Habiendo generado, un número considerable de modelos teóricos de investigación y estudios sobre poblaciones, que han llevado a una progresiva y mejor comprensión de los mecanismos de acción de los riesgos y su importancia. (Cox et al., 2000)

Por otro lado, en las sociedades desarrolladas económicamente, los conceptos como condiciones de trabajo, clima sociolaboral, bienestar psicosocial y factores de riesgo como el Mobbing y el Burnout, así como fenómenos como la violencia ocupacional, emergen como algunas de las más relevantes epidemias contemporáneas en el campo de la salud y de la calidad de vida laboral. Asimismo, el estrés y el riesgo de problemas de salud, aparecen cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador, tal y como lo expresan Steven et al. (2012).

Es significativo mencionar que, (Gil-Monte, 2005) explica la manera en que, los elementos psicosociales son decisivos al analizar una situación laboral que dependa directamente de la organización del trabajo. Relacionado, a su vez, con el nivel del puesto, con la realización de las tareas y sobre todo con el entorno, ya que esto puede afectar a la disminución de la efectividad de trabajo. Estos factores psicosociales pueden ser favorables o desfavorables, para tratar de alcanzar los objetivos de cada puesto de trabajo y obtener una calidad de vida laboral buena o perjudicial. En el primer caso, contribuyen positivamente al desarrollo personal de los trabajadores, mientras que cuando son desfavorables tienen consecuencias para la salud y su bienestar. De este modo, se hace referencia a factores de riesgo psicosocial o fuentes de estrés laboral, que causan un daño psicológico, físico o social a las personas. Hoy en día, los factores

psicosociales son unas de las principales causas de enfermedad y accidentes laborales (Gil-Monte, 2005).

De la misma manera, el informe publicado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2007) sobre riesgos psicosociales revela que los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización. Han originado riesgos psicosociales de carácter emergente, que están teniendo consecuencias sobre la salud de la población, debido a que pueden provocar, un mayor estrés laboral y repercutir en la salud y la seguridad de los trabajadores. Estos riesgos los agruparon en cinco áreas:

- 1) Nuevas formas de contratación laboral, que se caracterizan por la aparición de contratos de trabajo más precarios y la subcontratación e inseguridad en el puesto de trabajo.
- 2) Envejecimiento de la población activa, que la hace más vulnerable a la carga mental y emocional.
- 3) Intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información cada vez mayores, bajo una mayor presión en el ámbito laboral.
- 4) Fuertes exigencias emocionales en el trabajo, junto con un incremento del acoso psicológico y de la violencia, especialmente en los sectores de la asistencia sanitaria y de los servicios en general.
- 5) Desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y contratación y la vida privada de las personas.

Actualmente, los riesgos psicosociales en el trabajo son una de las principales causas de enfermedades y accidentes laborales, según la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 2008). Los trabajadores que perciben que se encuentran expuestos a factores de riesgo psicosocial (sobrecarga de trabajo, exceso de carga mental, realización de tareas repetitivas de muy corta duración, etc.) presentan porcentajes de respuesta significativamente más grandes en sintomatología psicosomática, como (problemas de sueño, cansancio, dolores de cabeza, mareos, etc.) que los no expuestos. El 22,5% de los trabajadores encuestados consideran que el trabajo está afectando a su salud.

Por otra parte, la Encuesta sobre Calidad de Vida Laboral, realizada en 2007 por el Ministerio de Trabajo e Inmigración (MTIN), concluye que el 55,1% de las personas

empleadas manifiestan niveles medios o altos de estrés, frente al 27,7% que expresan niveles bajos o muy bajos. El nivel medio de estrés fue igual en hombres y mujeres.

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2002), insiste en que los riesgos psicosociales, están relacionados con fenómenos como las nuevas formas de contratos y la inseguridad del trabajo, la intensificación del trabajo, las altas demandas emocionales, la violencia ocupacional y bajo equilibrio de la vida laboral con la personal y familiar. Además, atendiendo al factor de la carga de trabajo, mediante los informes de la Fundación Europea por la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, y a partir de la publicación de los resultados de la Cuarta Encuesta Europea de las Condiciones de Trabajo. Esta agencia concluye que, una cuarta parte de los trabajadores declaran que su ritmo de trabajo es siempre o casi siempre muy elevado. Si bien, más del 60% pueden elegir o modificar aspectos como, el orden con el que hacen las tareas, la velocidad o los métodos de trabajo.

Siguiendo en la misma línea, lo que explica (Gil-Monte, 2005), es que el sector servicios, es donde se han notado con mayor claridad las consecuencias de estos cambios, exacerbándose riesgos diferentes a los tradicionalmente concebidos (riesgos físicos, químicos o biológicos). Ahora bien, estos riesgos son de naturaleza psicosocial, los cuales son los causantes del estrés laboral y sus patologías asociadas, como el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT o burnout), fenómeno que ha ido aumentando considerablemente su aparición, teniendo cada vez más alcance sobre el mundo del trabajo. Hasta tal punto que, actualmente, es considerado como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más relevantes, de forma que su diagnóstico y prevención resultan de fundamental importancia.

Por último, se podría decir que, trabajar en contacto con clientes, pacientes y/o usuarios del ámbito sanitario y social, hace que los trabajadores, estén expuestos a menudo a riesgos psicosociales como agresiones y conflictos interpersonales, sobrecarga de casos a atender, conflicto y ambigüedad de rol, percepción de inequidad en los intercambios sociales, falta de control sobre los resultados, etc. Estas condiciones de trabajo favorecen el desarrollo del (SCT o burnout), además de otras patologías como por ejemplo la depresión, coincidiendo con las afirmaciones de (Gil-Monte, 2005).

3. Objetivos

3.1 Objetivos Generales

A continuación, se presentan los objetivos generales que guían esta investigación. Estos se complementarán con la presentación de los objetivos específicos.

Los principales objetivos de este TFM son, por un lado, analizar el nivel de exposición a los riesgos psicosociales, presentes en un equipo de auxiliares técnicos educativos, de un centro residencial de atención a personas con discapacidad intelectual y trastorno de conducta.

Y, por otro lado, determinar y describir el estilo de dirección con el que lidera el/la responsable del equipo.

3.2 Objetivos específicos

A continuación, se detallarán los objetivos específicos con base en los objetivos generales descritos en el apartado (3.1).

1; Según las dimensiones estudiadas en el Cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo:

- Medir los riesgos psicosociales presentes en la empresa objeto de estudio.

2; Según el test de estilos de liderazgo:

- Justificar qué estilo de liderazgo presenta la dirección del servicio.

3; Con los datos obtenidos del cuestionario y del test:

- Analizar qué impacto tiene el estilo de liderazgo en el equipo de trabajo.

- Comparar la percepción del estilo de liderazgo que tiene el equipo de atención directa con la percepción de liderar que tiene la dirección del servicio.

Parte empírica

4. Metodología.

Para esta investigación se ha aplicado una metodología cualitativa, con el objetivo de descubrir el nivel de exposición a los riesgos psicosociales, de los trabajadores de centros residenciales que atienden a personas con discapacidad intelectual y trastorno de conducta.

En este apartado se encuentra la parte empírica de la investigación: las preguntas principales del estudio, las hipótesis, el diseño metodológico propuesto, la muestra, así como los instrumentos utilizados, entre otros apartados.

4.1 Contextualización

En la primera parte se exponen las preguntas iniciales que dan sentido a la investigación y los posibles resultados a estas preguntas iniciales. Seguidamente, se encuentra la contextualización de la entidad objeto de estudio (se ha considerado pertinente presentar un marco general de la institución en la que se ha realizado el estudio, incluyendo las funciones del personal de atención directa, con el objetivo de ampliar la discusión final).

En la segunda parte, se presenta la metodología con la que se abordan los objetivos de investigación. Se explica tanto el método utilizado que ha permitido extraer los datos planteados, como la muestra escogida y los criterios de inclusión y exclusión de esta. A continuación, se presentan los instrumentos empleados y cómo se ha llevado a cabo la recogida y el análisis de los datos obtenidos. En el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, primero se presentarán en formato de tabla los resultados individuales de la muestra para cada pregunta, y a continuación se detallarán los resultados en %. Por lo que respecta al test de estilos de liderazgo, se describirán los resultados obtenidos.

Y, en el último apartado de esta investigación, después de haber presentado los resultados, se expondrán la discusión y las conclusiones formuladas con base en los objetivos específicos planteados.

4.2. Metodología de análisis de los resultados

En primer lugar, destacar que se han utilizado como herramientas para la recopilación de datos, un cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en empresas de menos

de 25 trabajadores, para conocer la situación del equipo en referencia en cuanto a los riesgos psicosociales. Y un test de estilo de Liderazgo de Blake y Mouton.

Para realizar el análisis, de los datos recogidos en los cuestionarios de evaluación de los riesgos psicosociales de los trabajadores, se ha realizado mediante un método cualitativo. Este tipo de análisis se caracteriza por tener tres etapas (Strauss & Corbin, 1998); durante la primera, los datos son fragmentados en pequeñas unidades. Luego, durante la segunda etapa, los datos fragmentados son agrupados en dimensiones. Finalmente, en la tercera y última etapa, se desarrollan las temáticas que expresan el contenido de cada una de las dimensiones.

En el caso del análisis del test de estilo de Liderazgo de Blake y Mouton, se consideraría que los indicadores que lo componen son tanto cualitativos como cuantitativos. Se constituye de las mismas etapas de fragmentación de datos que el test anterior, con la diferencia que la presentación y obtención del resultado final, se lleva a cabo a través de una matriz o cuadrícula que ilustra un resultado descriptivo.

4.3 Preguntas principales

Las preguntas principales que se han surgido para llevar a cabo esta investigación han sido:

¿Qué nivel de exposición a los riesgos psicosociales presentan este grupo de trabajadores?

¿El estilo de liderazgo donde se sitúa la dirección del servicio, coincide con el percibido por los trabajadores?

4.4 Hipótesis

Las hipótesis principales de esta investigación son las siguientes:

-Los auxiliares técnicos educativos de la empresa objeto de estudio, presentarán un alto nivel de exposición desfavorable para la salud, en la valoración de los riesgos psicosociales debido a trabajar en el sector servicios del ámbito social.

-El estilo de liderazgo donde se situará la dirección, indicara que influye negativamente en los trabajadores porque en las dimensiones Influencia, calidad de liderazgo, confianza vertical, Justicia y conflicto de rol se obtendrán puntuaciones desfavorables.

- El estilo de liderazgo presente en la dirección de la empresa, será un estilo paternalista con interés hacia las personas y no hacia la actividad.

4.5 Marco general de la entidad objeto de estudio

Es un centro residencial mixto, que atiende a personas con discapacidad intelectual y trastorno de conducta, en el que los trabajadores se fraccionan en turnos laborales diferentes, se distribuyen en distintas franjas de edad y con diversidad de años de antigüedad. Por tanto, esto puede dar diferentes visiones en un mismo momento y contexto de los riesgos psicosociales percibidos en la entidad.

El centro residencial VP21, es un servicio residencial mixto, de soporte extenso y especializado, que atiende a personas con discapacidad intelectual y trastorno de conducta con edades comprendidas entre los 18 y 65 años; ubicado en el municipio CAT 30, en la comunidad autónoma de Cataluña.

El centro, a día de hoy, está al completo de empleo; 30 plazas autorizadas de uso concertado y con un total de 22 personas de atención directa.

En VP21 tienen como objetivo la adquisición, mejora y/o conservación de habilidades cognitivas, comunicativas, emocionales y sociales, para conseguir en las personas atendidas un máximo nivel de autonomía y calidad de vida. Además de reducir las conductas problema², que abordan a través de la programación de actividades centradas en cada persona y con el soporte conductual positivo³.

Trabajan por la participación en la comunidad; para hacer accesible los medios y recursos que dispone la sociedad. Ya desde el inicio, han puesto énfasis en descubrir nuevas posibilidades para sacar partido de todas las situaciones que se presentan en el municipio; sondean en asamblea las actividades que les gustaría realizar a los usuarios, y apuestan por implementar y potenciar la visión comunitaria, haciendo transversal de este modo, la participación de las personas atendidas. Por ese motivo, tiene por misión

² La conducta problema es para muchos profesionales una de las principales fuentes de desgaste físico y emocional, ya que requiere mayor atención y a veces de contención (Bailey et al., 2006). Además, las consecuencias de las conductas problemáticas son evidentes, tanto para la persona que las presenta, por tener un mayor riesgo de exclusión social y limitación de oportunidades de aprendizaje; como para los profesionales y personas de apoyo que se enfrentan a ellas día tras día; así como para los demás usuarios con los que comparten servicios, afectando a la calidad de vida de todos.

³ El Soporte Conductual Positivo (SPC), un enfoque de resolución de problemas, centrado en la persona y que se utiliza para comprender y, entonces tratar, los factores ambientales que contribuyen a que una persona presente conductas problemáticas, enfatizando la prevención y el aprendizaje de conductas alternativas para hacer frente a sus necesidades, (Díaz et al., 2015)

garantizar un futuro digno y una óptima calidad de vida, a las personas con discapacidad intelectual desde un abordaje integral, individualizado e integrador.

4.5.1 Funciones del equipo profesional de atención directa

Los Auxiliares técnicos educativos son los encargados de llevar a cabo funciones asistenciales, que son aquellas que tienen por objeto dar una atención integral en cuanto a higiene, alimentación, cuidado personal y cuidado de la imagen corporal y personal. Además de funciones más educativas e integradoras, que tienen por objeto la promoción de los usuarios en todas las áreas de intervención (de autonomía personal, comunicación y lenguaje, motricidad, autonomía social, salud y seguridad y ocio y tiempo libre). El personal de atención directa participa de la programación y realización del conjunto de actividades, orientadas a mejorar y mantener las habilidades de los usuarios.

Es un perfil profesional, del que se espera un alto compromiso organizativo. Este compromiso se define por la fuerza de la identificación y el apego de una persona con una organización. Se trata de un compromiso multidimensional, ya que como afirman Meyer y Allen (1990), Tejada (2004) se compone de tres dimensiones. En primer lugar, el compromiso normativo, que refleja la obligación que siente el trabajador hacia la organización. A continuación, el compromiso de continuidad, referido a la percepción de los trabajadores de los costes asociados a dejar la organización. Y, por último, el compromiso afectivo, que hace referencia al apego emocional, a la identificación y la implicación del empleado con la organización. Esta última dimensión es la que ha mostrado estar directamente relacionada con la satisfacción de los usuarios.

Este compromiso no siempre puede llevarse a cabo por parte de los trabajadores, ya que en muchos casos las empresas no garantizan las mínimas condiciones para que se cree ese compromiso. Las principales condiciones que las empresas vulneran suelen ser; contratos inferiores a la categoría desarrollada por el trabajador, contratos inferiores en cuanto a las horas contractuales, salarios inferiores al mínimo establecido, espacios y materiales de trabajo que no cumplen los requisitos necesarios (Carr et al., 2003). Por tanto, y teniendo en cuenta todo lo anterior, puede resultar complicado que en estas circunstancias el/la trabajador/a, acabe alcanzando este compromiso que requiere de confianza y de pertenencia al grupo organizacional.

4.6 Diseño de la investigación

El método de investigación tiene un enfoque cualitativo y la investigación estará dirigida por un diseño no experimental. Este tipo de diseño, el investigador observa situaciones ya existentes y, por tanto, no se construye ni reproduce ninguna situación (Gómez, 2006). Las acciones que se llevarán a cabo serán describir y analizar. Puesto que, se trata de una investigación en la que no se tiene ningún control en las variables. Es una situación existente, que representa el momento actual. Los datos recopilados de los cuestionarios administrados a los trabajadores y la dirección, permitirán describir y analizar la situación de los trabajadores del servicio, puesto que será posible describir la realidad actual del centro residencial seleccionado y analizar, las dimensiones que presentan más incidencia desfavorable en su salud. También permitirán describir el estilo de liderazgo de la dirección del servicio y analizar las consecuencias, que puede tener este estilo en los trabajadores.

4.7 Muestra

La muestra seleccionada para esta investigación son trabajadores del centro residencial seleccionado VP21.

4.7.1 Muestra del cuestionario de los riesgos psicosociales en el trabajo

La muestra, está compuesta por 21 sujetos cuya edad media de la muestra corresponde a 38,66 años (mín.=25; máx.=59). Formada por un 81% de mujeres y un 19% de los hombres. Todos ellos con los estudios mínimos de Ciclo Formativo de Grado Medio (CFGM) de atención a personas en situación de dependencia o equivalente.

4.7.1.1 Tabla representación de edades

Edades	25	27	30	33	35	36	37	38	40	45	47	50	53	54	59
Personas	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1

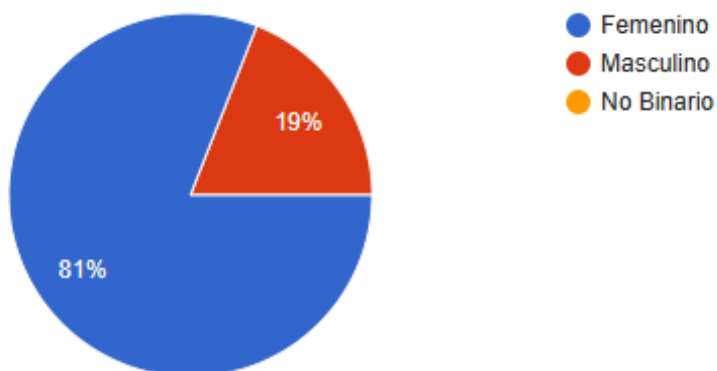
En cuanto a los criterios de inclusión de la muestra:

- Se ha determinado que la edad de los participantes esté comprendida entre 16 y 67 años.
- Que la persona participante sea Auxiliar técnico educativo en el centro residencial VP21.

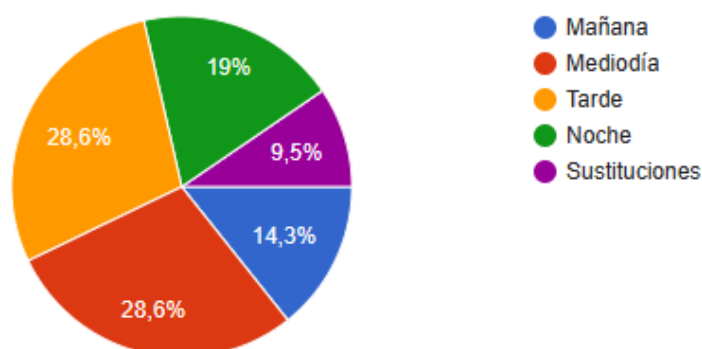
En cuanto a los criterios de exclusión de la muestra:

- Personas menores de 16 años y mayores de 67 años, por no encontrarse dentro de la población laboral activa.
- Personas que no forman parte de la empresa y que no están trabajando como auxiliares técnicos educativos.

4.7.1.2 Gráficos informativos del género de la muestra



4.7.1.3 Gráfico informativo del turno laboral de la muestra



4.7.2 Muestra del cuestionario destilo de Liderazgo de Blake and Mouton

En este caso, la muestra escogida para la proyección del test Blake and Mouton es la dirección del servicio. Es una persona de cuarenta y dos años, con estudios universitarios, concretamente el grado en educación social. El criterio de inclusión en este caso es; ser la dirección del servicio residencial VP21 y, por tanto, el criterio de exclusión; no ser la dirección del servicio residencial VP21.

La dirección empezó su relación laboral con la empresa, trabajando como Auxiliar técnico educativo durante algunos años y más adelante fue ascendido a la dirección del servicio.

4.8 Instrumentos

4.8.1 Cuestionario de riesgos psicosociales en el trabajo (anexo 1)

El Cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo, versión corta para empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras (COPSOQ PSQCAT), es la versión reducida del Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo, que es la adaptación para el Estado español editado en catalán y castellano, del Cuestionario psicosocial de Copenhague (CoPsoQ).

Este instrumento está diseñado para identificar y medir la exposición a 6 grandes grupos de factores de riesgo psicosocial, para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo (exigencias, influencia, liderazgo, inseguridad, doble presencia y confianza). Y las 15 dimensiones psicosociales del PSQCAT COPSOQ son: exigencias cuantitativas, doble presencia, exigencias emocionales, ritmo de trabajo, influencia, posibilidades de desarrollo, sentido del trabajo, claridad de rol, conflicto de rol, previsibilidad, inseguridad sobre las condiciones del trabajo, confianza vertical, justicia y calidad del liderazgo.

El CoPsoQ PSQCAT v2 es una metodología para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo, en empresas con plantillas de menos de 25 trabajadores/as. Los autores y propietarios del copyright autorizan su uso, de forma gratuita, en las condiciones establecidas en el manual y, especialmente, en las cláusulas de la licencia de uso que se describen en ese apartado.

El cuestionario para la identificación y valoración de riesgos consta de 30 preguntas. La metodología del cuestionario está diseñada para cualquier empresa, independientemente de su actividad. La única limitación de esta versión corta es el tamaño de la empresa. Esta versión corta, con el objetivo de simplificar el cuestionario y la gestión del riesgo psicosocial en las pequeñas empresas, evalúa 15 dimensiones que los estudios poblacionales que sustentan el método muestran que son las más prevalentes. Estas dimensiones están detalladas en (anexo 2).

El Cuestionario de riesgos psicosociales fue contestado a través del cuestionario online. Allí se mostraban todas las preguntas y sus opciones de respuesta. Esta vía virtual ha permitido llevar a cabo la recogida de datos de una forma rápida, sencilla.

4.8.2 Test de Liderazgo de Blake and Mouton 1964 (anexo 3)

El Grid Gerencial, de Robert Blake y Jane Mouton (Blake y Mouton, 1980), es uno de los enfoques más conocidos de los estilos de liderazgo, también llamado Rejilla

Gerencial o Malla Administrativa. Fundamentado por investigaciones previas, en las que se demostró la importancia de que los líderes pongan interés tanto en la producción como en las personas.

Es una prueba que consta de 18 cuestiones, que a través de 2 dimensiones; preocupación orientada a la tarea y preocupación orientada a las personas, identifica cinco estilos de liderazgo (Paternalista, Transformador, Democrático, Burocrático, Autocrático). La prueba clasifica los cinco estilos de liderazgo y las combinaciones entre ellos. No puede explicar por qué un líder se sitúa en un estilo u otro. Para determinar la razón es necesario observar las causas subyacentes.

Tiene dos dimensiones: Preocupación por las personas y Preocupación por la tarea. Como han insistido Blake y Mouton, el uso de la frase “preocupación por” tiene la intención de mostrar “cómo” los administradores se preocupan por la tarea o “cómo” se preocupan por las personas y no de cosas como “cuanta” producción quieren obtener de un grupo.

La preocupación por la tarea significa que, el líder se preocupa por los aspectos como la calidad de las decisiones de políticas, los procedimientos y procesos, la creatividad de la investigación, la calidad de los servicios del staff, la eficiencia del trabajo y el volumen de la producción. La preocupación hacia las personas significa que el líder se preocupa por aspectos como; el grado de compromiso personal con la consecución de las metas, el mantenimiento de la autoestima de los trabajadores, la ubicación de la responsabilidad basándose en la confianza más que en la obediencia, crear buenas condiciones de trabajo y mantener relaciones personales satisfactorias.

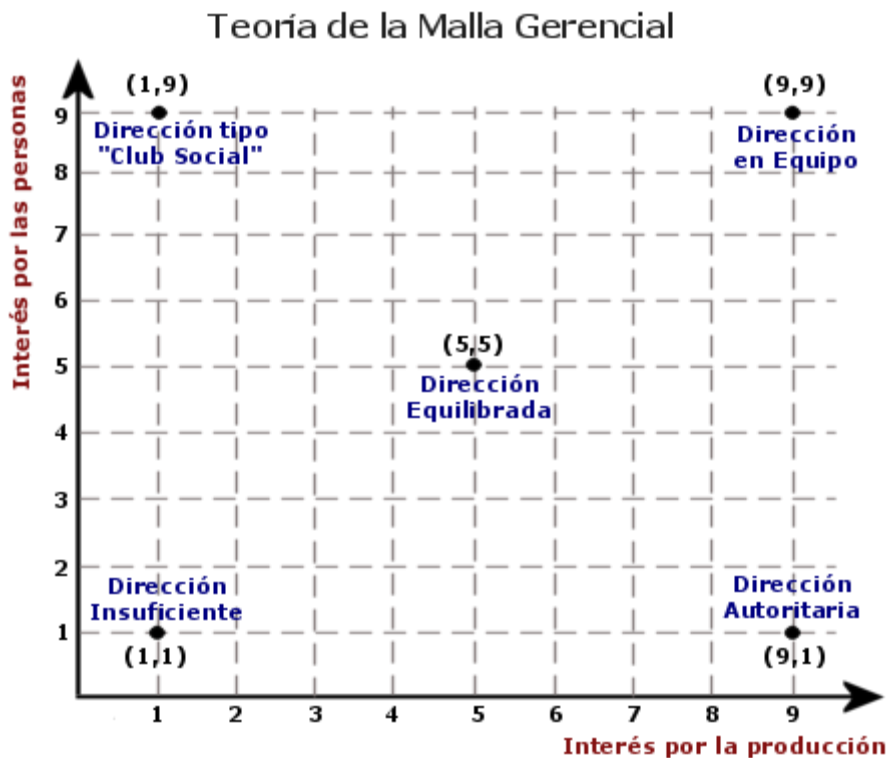
Después de responder las preguntas del test (anexo 3), una vez obtenida la puntuación directa y realizar la tipificación correspondiente. Se obtiene un nuevo valor tanto para el grado de interés que muestra el sujeto evaluado hacia las personas como para el interés hacia la tarea. Con estas dos puntuaciones, se busca el valor de confluencia en la parrilla gerencial y es allí donde conseguiremos a qué tipo de comportamiento corresponde el sujeto evaluado (9.1, 1.9, 1,1, 5.5, 9.9) descritos en la tabla (4.8.2.1). Las puntuaciones extraídas en el interés por las personas siguen el eje vertical y el interés por la tarea siguen el eje horizontal.

4.8.1.1 Tabla resumen de los distintos tipos de comportamiento de los líderes

Comportamiento de los líderes con base a las puntuaciones del test de Liderazgo de Blake and Mouton	
Nomenclatura del estilo	Características
9.1 Dirección de tarea. 9.1 Explotador	<p>El gerente tiene un alto interés en la producción y bajo en las personas, contemplando ambos intereses como incompatibles. Planifica, organiza, dirige y controla; los subordinados se limitarán a ejecutar la actividad completamente planificada. Es un comportamiento marcadamente autoritario, en el que el orden y obediencia son sus dos principales elementos.</p>
1.9 Club de amigos. 1.9 Estilo paternalista	<p>Débil interés hacia la producción y acentuación fuerte de los intereses de los subordinados. La prioridad es que las condiciones de trabajo permitan al personal conseguir sus intereses personales en la actividad laboral. El jefe coloca el bienestar de los subordinados por encima del cumplimiento de los objetivos de empresa.</p>
1.1 Dirección indiferente 1.1 Consultante	<p>No se puede llamar propiamente Dirección, ya que se caracteriza por un fuerte desinterés por ambas dimensiones (producción y personas). Es el comportamiento típico de quienes han aceptado su fracaso, pero siguen teniendo el puesto de mando por factores externos a su capacidad.</p>
5.5 Dirección en punto medio. 5.5 Democrático	<p>Se caracteriza por buscar el equilibrio entre ambos intereses. El jefe intenta encontrar un compromiso entre los intereses de la producción y los de los empleados, porque sabe que excederse hacia uno u otro lado provocaría dificultades o con sus subordinados o con sus jefes Es el estilo de quien prima la seguridad: no se comprometen, al tiempo que quieren ser efectivos, intentando obtener un rendimiento superior a la media.</p>

9.9 Dirección de equipo	Solo es posible si los objetivos personales de los trabajadores son compatibles con los de la empresa, es decir, cuando el jefe
9.9 Participativo en grupo	puede integrar a ambos dentro de la situación laboral en la que se encuentran. En este caso, se consigue un máximo de
9.9 Transformador	productividad, puesto que la realización de los objetivos de la empresa va unida a la consecución de los objetivos personales.

4.8.2.1 Gráfico ilustrativo de una cuadrícula gerencial



Fuente: Imagen extraída de Google imágenes, 2024.

El Cuestionario de Liderazgo de Blake and Mouton fue contestado a través del cuestionario en línea. Allí se mostraban todas las preguntas y sus opciones de respuesta. Esta vía virtual permitió llevar a cabo la recogida de datos de una forma rápida, sencilla.

5. Resultados

5.1 Resultados del test de riesgos psicosociales

La tabla 5.1.1 sintetiza cada una de las respuestas de los 21 participantes. A cada una de estas respuestas se le ha asignado un color, verde, amarillo y rojo.

El color **verde** significa que en esa respuesta la exposición a los riesgos psicosociales es favorable para la salud. El color **amarillo** significa que en esa respuesta la exposición a los riesgos psicosocial presenta un riesgo intermedio para la salud. Por último, el color **rojo** significa que en esa respuesta la exposición a los riesgos psicosociales presenta un riesgo desfavorable para la salud.

El orden que sigue de descripción de las columnas se formulará de derecha a izquierda. La primera columna de la parte encabezada por las letras PER, indica el número asignado a cada participante del número 1 hasta el número 21. Referente a las filas, en la DIM encontramos las iniciales que indican las 15 dimensiones a analizar.

5.1.1 Tabla de puntuaciones de cada participante para cada una de las 15 dimensiones.

PER	DIM	E. C.	D. P	E. E	R.T	I	P. D	S.T	CL. R	C.R	P	I.C.T	I.E	C.V	J	C.L
1		5	5	8	6	4	5	5	2	5	4	6	1	4	3	3
2		6	4	8	6	8	6	7	4	6	5	5	6	6	5	5
3		2	5	5	3	2	7	6	8	4	6	6	8	6	5	6
4		4	2	4	7	3	5	6	5	8	1	7	4	4	3	5
5		0	3	8	4	6	5	6	6	5	7	0	0	6	5	6
6		2	2	5	2	6	6	6	5	3	6	5	3	6	6	6
7		4	6	7	6	4	5	4	5	4	3	6	8	4	4	6
8		1	0	6	1	6	6	6	7	3	6	2	0	5	4	6
9		6	3	7	5	5	4	5	5	4	1	3	1	6	2	5
10		4	2	7	5	5	6	7	7	7	6	4	6	7	4	4
11		4	2	7	5	5	7	7	7	7	6	4	6	7	4	8
12		4	6	2	5	4	4	6	5	4	3	8	7	5	4	6

13	2	3	4	6	6	6	6	6	2	4	2	1	6	4	4
14	3	3	6	6	4	5	6	5	3	2	4	3	6	4	5
15	4	3	8	6	2	4	6	3	5	3	3	4	6	6	6
16	2	2	4	2	5	8	8	6	7	6	0	0	6	2	6
17	3	3	8	4	5	5	4	4	6	5	1	1	5	4	6
18	3	3	3	4	4	8	8	8	5	5	2	3	7	6	2
19	4	4	8	5	5	5	5	5	5	6	3	5	8	2	2
20	4	6	8	5	4	4	4	4	2	6	3	2	7	2	4
21	7	6	8	5	2	2	4	4	1	0	8	7	2	2	2

5.1.2. Tabla resumen de los resultados generales, obtenidos en el cuestionario de los riesgos psicosociales para cada dimensión.

Tabla resumen de exposiciones			
dimensión	Número de cuestionarios en cada situación de exposición		
	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias cuantitativas	2	7	12
Doble presencia	13	4	4
Exigencias emocionales	2	7	12
Ritmo de trabajo	1	3	17
Influencia	5	12	4
Posibilidades de desarrollo	8	12	1
Sentido del trabajo	5	10	6
Claridad de rol	2	6	13

Conflicto de rol	1	5	15
Previsibilidad	1	11	9
Inseguridad en las condiciones de trabajo	3	7	11
Inseguridad sobre el empleo	7	7	7
Confianza vertical	5	12	4
Justicia	0	6	15
Calidad de liderazgo	1	13	7

Para la interpretación de los resultados obtenidos, es necesario explicar que, el nivel de exposición de los trabajadores correspondiente a cada dimensión de la tabla 5.1.1, se consigue mediante la puntuación extraída de dos preguntas del cuestionario, detallado en (Anexo 2).

Los resultados de las dimensiones, están representados en (Anexo 4) mediante gráficos, donde el gráfico 1, corresponde a la pregunta 1 del cuestionario, el gráfico 2 corresponde a la pregunta 2 del cuestionario, y así sucesivamente hasta la pregunta número 30.

Resultados del cuestionario, para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo.

- La segunda columna de la tabla 5.1.1, hace referencia a la dimensión **exigencias cuantitativas (E.C.)** y se identifican 2 respuestas favorables, 7 respuestas de nivel intermedio y 12 respuestas desfavorables.

Tal y como se puede observarse en la tabla (5.1.1), de los 21 participantes, solo 2 se encuentran en una situación favorable.

En la pregunta 1, gráfico 1 (anexo 4), un 90,5% de los participantes, afirma tener problemas a la hora de poder desarrollar las tareas correctamente sin que estas se acumulen.

En la pregunta 2, gráfico 2 (anexo 4), un 90,5% de los participantes expresa que en alguna ocasión no tiene tiempo suficiente para desarrollar las tareas. Solo un 9,5%, afirman que, siempre, tienen suficiente tiempo para desarrollar las tareas programadas.

Estos resultados nos indican que la mayoría de los trabajadores, en muchas ocasiones, necesitarían más tiempo para realizar las tareas asignadas. Este hecho puede deberse a diversas causas como: la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo (Delgado et al., 2021)

- La tercera columna de la tabla 5.1.1, se refiere a la dimensión **dobles presencia (D.P.)** se identifican 13 respuestas favorables, 4 respuestas de nivel intermedio y 4 respuestas desfavorables.

Por lo que respecta a la pregunta 3 que forma parte de esta dimensión, gráfico 3 (anexo 4), ningún trabajador ha expresado la necesidad de estar siempre en casa y en la empresa a la vez.

Sin embargo, hay un porcentaje de trabajadores, 90,5% de los trabajadores sí que expresan esta necesidad en alguna de las medidas planteadas. Un 9,5 % expresan que nunca han tenido la necesidad de estar en los dos lugares a la vez.

Encontramos la misma situación en la pregunta 4 del cuestionario, gráfico 4 (Anexo 4), ningún trabajador siente que el tiempo en su trabajo le perjudica las tareas doméstico-familiares. Un 95,2% expresan que sienten que el tiempo en el trabajo perjudica sus tareas doméstico-familiares en alguna medida y un 4,8% expresa que nunca se han encontrado en esta situación.

Estos datos reflejan que este grupo de trabajo está bastante preservado en cuanto a las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico y familiar. Debemos tener en cuenta que este resultado puede verse afectado por la distribución de turno con el que cuenta el centro. También sería necesario un estudio en profundidad de los roles familiares de los trabajadores, puesto que esta dimensión puede verse afectada dependiendo de si los trabajadores tienen personas a cargo o no.

- La cuarta columna de la tabla 5.1.1, hace referencia a la dimensión de **exigencias emocionales (E.E.)**. Se identifican 2 respuestas favorables, 7 respuestas de nivel intermedio y 12 respuestas desfavorables.

En la pregunta 5, gráfico 5 (anexo 4), el 80,9% de los trabajadores afirman que en el trabajo deben ocuparse de los problemas emocionales de los demás, frente a un 18,5% que expresa que nunca o solo alguna vez. Resultados muy similares encontramos en la

pregunta 9, gráfico 9 (anexo 4), donde el 95,2% de los trabajadores expresan que su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente, frente a un 4,8% que considera que solo es desgastador emocionalmente en alguna ocasión. En esta pregunta no ha habido ninguna respuesta que diga que nunca lo ha sido.

Este equipo de trabajo se caracteriza, por prestar servicios a las personas e intentar inducir cambios en las mismas. En este ámbito, la exigencia para no involucrarse y gestionar la transferencia de sentimientos en una situación emocional, derivada de las relaciones interpersonales, es muy elevada (Moncada et al., 2014). Respecto a los resultados obtenidos, se puede decir que este equipo carece de habilidades, ya que la exposición a las exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y es imposible eliminar (no podemos “eliminar” usuarios) por lo que requieren habilidades específicas.

- La quinta columna de la tabla 5.1.1, hace referencia a la dimensión **ritmo de trabajo (R.T.)**. Se identifican 1 respuestas favorables, 3 respuestas de nivel intermedio y 17 respuestas desfavorables.

En cuanto a la dimensión Ritmo de trabajo, el equipo se encuentra frente a una dimensión en situación muy desfavorable, ya que, de los 21 participantes, 20 de ellos están dentro de los intervalos de (situación intermedia y situación más desfavorable). En la pregunta 6, gráfico 6 (anexo 4), el 85,7% de los participantes afirman que deben trabajar muy rápido la mayor parte del tiempo frente a un 14,3% que expresan que solo alguna vez o nunca. Este resultado, junto con los de la pregunta 10, gráfico 10 (anexo 4), donde el 81% afirma que el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada, y un 19% expresan que es alto solo en alguna medida. Estos resultados nos indican que en esta empresa la intensidad del trabajo no se corresponde con la cantidad y el tiempo exigido.

- La sexta columna de la tabla 5.1.1, hace referencia a la dimensión de **influencia (I)**. Se identifican 5 respuestas favorables, 12 respuestas de nivel intermedio y 4 respuestas desfavorables.

En cuanto a la pregunta 7, gráfico 7 (anexo 4), el 71,5% de los participantes expresan tener influencia sobre las decisiones que afectan a su trabajo, un 28,5% dice que nunca o muy rara vez tiene influencia. Y en la pregunta 8, gráfico 8 (anexo 4), un 90,5% indica tener influencia sobre cómo haces su trabajo y un 9,5% dice que solo tiene esa influencia alguna vez.

Por todo ello, el margen de autonomía en el día a día del trabajo en general, particularmente en relación con las tareas a realizar y la cantidad (el que), en el orden de realización de las mismas y en los métodos a utilizar (el cómo). En este equipo de trabajo es significativamente positivo, aunque lo encontramos en el límite superior de la categoría de la situación intermedia.

- La séptima columna de la tabla 5.1.1, hace referencia a la dimensión **posibilidades de desarrollo (P.D.)**. Se identifican 8 respuestas favorables, 12 respuestas de nivel intermedio y 1 respuestas desfavorables.

En la pregunta 11, gráfico 11 (anexo 4), 90,5% expresa que el trabajo le permite aprender cosas nuevas, y un 9,5% en alguna medida y nadie en ninguna medida. En la pregunta 12, gráfico 12 (anexo 4), el 95,3% indica que la realización de su trabajo les permite que apliquen sus habilidades y conocimientos y un 4,7% manifiesta que solo en alguna medida les permite aplicar los sus conocimientos y habilidades.

Por ende, el equipo de trabajo de VP21 percibe que sus tareas, en un contexto cambiante y poco rutinario, no están expuestos a trabajos repetitivos y estandarizados. Sus puestos de trabajo se caracterizan por ser complejos y creativos, por eso, la realización del trabajo les ofrece la posibilidad de poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores, además de adquirir otros nuevos.

- La octava columna de la tabla 5.1.1, hace referencia a la dimensión del **sentido del trabajo (S.T.)**. Se identifican 5 respuestas favorables, 10 respuestas de nivel intermedio y 6 respuestas desfavorables.

En la pregunta 13, gráfico 13 (anexo 4), el 90,5% de los encuestados expresan que sus trabajos tienen sentido, y un 9,5% dice que ese sentido lo encuentran en cierta medida. En la pregunta 14, gráfico 14 (anexo 4), al 95,2% les parecen importantes las tareas que desarrollan y solo un 4,8% en alguna medida.

Esta dimensión refleja que los trabajadores muestran alta implicación en el contenido del trabajo, con el significado de las tareas y una buena visualización en la contribución al servicio final. Ya que para ellos las tareas no tienen un sentido único económico, sino que el trabajo tiene sentido para que lo relacionen con otros valores (utilidad,

importancia social, aprendizaje, etc.), hecho que les ayuda a afrontar de una manera más positiva a sus exigencias.

- La novena columna de la tabla 5.1.1, hace referencia a la dimensión de la **claridad del rol (C.L.R.)**. Se identifican 2 respuestas favorables, 6 respuestas de nivel intermedio y 13 respuestas desfavorables.

Respecto a la pregunta 15, gráfico 15 (anexo 4), el 85,7% de los encuestados afirman que los objetivos de su trabajo son claros y el 14,3% se posiciona en la opción de en alguna medida son claros.

En la pregunta 16, gráfico 16 (anexo 4), el 81% afirma saber que se espera de él en el trabajo, mientras que un 9,5% expresa no tenerlo claro en alguna medida y un 9,5 % expresa no tenerlo claro en ninguna medida.

En este sentido, más de la mitad de los trabajadores creen que tienen los conocimientos concretos necesarios, sobre la definición de las tareas propias a realizar, objetivos, recursos a utilizar y margen de autonomía en el trabajo. Además, también tienen una definición concisa de los puestos de trabajo, de cada trabajador/a y del de las otras personas de la organización.

- La décima columna de la tabla 5.1.1, hace referencia a la dimensión **conflicto de rol (C.R.)**. Se identifican 1 respuestas favorables, 5 respuestas de nivel intermedio y 15 respuestas desfavorables.

En la cuestión 17, gráfico 17 (anexo 4), un 47,6% piensa que se le exigen cosas contradictorias en el trabajo, un 47,6% piensa que se le exigen cosas contradictorias en alguna medida y solo un 4,8% cree que nunca le exigen tareas contradictorias.

En cuanto a la pregunta 18, gráfico 18 (anexo 4), un 90,5% cree que, si debe realizar trabajos, que deberían realizarse de otra manera y un 9,5% piensa que, en alguna medida, no hay ninguna persona que opine que las tareas que lleva a cabo están bien estipuladas.

En esta dimensión, estamos ante un equipo humano que muestra un alto nivel de exigencias contradictorias que les generan conflictos de carácter profesional y ético. Al tratarse de una empresa dedicada a la atención de otras personas, deben afrontar tareas con las que puedan estar en desacuerdo o les suponga un conflicto ético (como, por ejemplo, obligar a una persona a tomarse la medicación cuando esta no quiere)

(Delgado et al., 2021). También en cuanto a tareas que implican escoger órdenes contradictorias (velar por la plena satisfacción personal de los usuarios, pero a la vez deben obligarles a seguir unas normas con las que ellos no estén de acuerdo).

- La undécima columna de la tabla 5.1.1, hace referencia a la dimensión de **previsibilidad (P)**. Se identifican 1 respuestas favorables, 11 respuestas de nivel intermedio y 9 respuestas desfavorables.

En la pregunta 19, gráfico 19 (anexo 4), solo un 9,5% expresa que la empresa informa con suficiente antelación de los cambios que les pueden afectar en un futuro, un 57,1% tiene la sensación de que la empresa lo informa en buena y cierta medida, un 19% en alguna medida y un 14,3% dice que en ninguna medida la empresa cumple esa condición. En la pregunta 20, gráfico 20 (anexo 4), un 47,6% dice que en gran parte tiene toda la información necesaria para desarrollar su trabajo, un 28,6% que lo tiene en cierta medida, un 19% en alguna medida y un 4,7 en ninguna medida.

Respecto a esta dimensión, nos encontramos ante un equipo que siente, que no tiene suficiente acceso a la información necesaria y adecuada a tiempo para poder realizar el trabajo y adaptarse a los cambios de futuros eventos. Por tanto, la información que se traspa en este equipo multidisciplinar es superflua, no es significativamente relevante en cuestiones relacionadas con el trabajo y por eso no hay transparencia en el equipo. Es difícil que se puedan conseguir cambios significativos en las sinergias del equipo y en la implantación de nuevas metodologías.

- La duodécima columna de la tabla 5.1.1, hace referencia a la dimensión **inseguridad sobre las condiciones de trabajo (I.C.T.)**. Se identifican 3 respuestas favorables, 7 respuestas de nivel intermedio y 11 respuestas desfavorables.

En la pregunta 21, gráfico 21 (anexo 4), un 38,1% muestra no estar preocupado por si le modifican el horario en contra de su voluntad, un 14,3% lo está en alguna medida, un 23,8% en cierta medida, un 14,3% en buena medida y un 9,5% en gran medida.

Por lo que respecta a la pregunta 22, gráfico 22 (anexo 4), que está relacionada con el salario, las preocupaciones ya aumentan considerablemente, pues un 33,3% se muestra preocupado en gran medida, un 19% en buena medida, un 23,8% en cierta, 9,5% alguna medida y un 14,3% indica no estar preocupado.

En esta dimensión, existen afectaciones externas a la empresa que son importantes a tener en cuenta, ya que la situación del país o el sector en el que se desarrollan las tareas puede influir de forma negativa considerablemente. Otro de los factores externos en la entidad, que también es relevante a la hora de analizar esta dimensión, es el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

Se observa que al equipo no le preocupa que le modifiquen el horario y esto puede ser, un indicador de que no tienen personas a cargo o que disponen de una red social óptima para ayudarles (Gómez, 2015). Por eso, no tienen preocupaciones derivadas de cómo afrontar acontecimientos futuros, en lo que se refiere a las modificaciones de las condiciones del puesto de trabajo. Pero sí vemos un aumento, cuando hablamos de la modificación del salario y estas pueden deberse a (una reestructuración empresarial, externalización de un puesto o servicio, un ERE, cambio de gobierno) y puede ser más importante, si hay peores condiciones de trabajo en el contexto externo a la empresa (en el mismo sector o territorio).

- La decimotercera columna de la tabla 5.1.1, hace referencia a la dimensión **inseguridad sobre el empleo (I.E.)**. Se identifican 7 respuestas favorables, 7 respuestas de nivel intermedio y 7 respuestas desfavorables.

En la cuestión 23, gráfico 23 (anexo 4), el 47,6% del equipo no está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato, el 33,3% lo está en alguna y en cierta medida y el 19% lo está en gran medida.

En la cuestión 24, gráfico 24 (anexo 4), un 38,1% está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedaran en paro, un 28,6% lo están en cierta y en buena medida, un 14,3 en alguna medida y un 19% no está preocupado en ninguna medida.

En cuanto a la preocupación que presentan los trabajadores, por buscar nuevo trabajo, es muy importante mirar el contexto donde se desarrolla la tarea, ya que es un centro con unas características muy diferentes al resto de centros que se encuentran en el territorio, por tanto, el mercado laboral de esta tipología en su lugar de residencia es muy limitado.

- La decimocuarta columna de la tabla 5.1.1, hace referencia a la **dimensión de la confianza vertical (C.V.)**. Se identifican 5 respuestas favorables, 12 respuestas de nivel intermedio y 4 respuestas desfavorables.

En la pregunta 25, gráfico 25 (anexo 4), un 19% manifiestan que dirección confía en que los trabajadores realizan un buen trabajo, y un 66,6% manifiestan que la dirección confía en buena y en cierta medida, en alguna medida 14,3% y no hay respuestas en las que consideran que la dirección en ningún caso confía en los trabajadores.

En cuanto a las respuestas de la pregunta 26, gráfico 26 (anexo 4), un 9,5% dice poder fiarse en gran medida de la información procedente de la dirección, un 81% han respondido que se puede fiar en buena medida y un 4,7% en cierta medida, 4,7% en alguna medida. Tampoco encontramos respuestas negativas.

Sobre esta dimensión, nos encontramos ante un equipo en el que tienen la seguridad de que la Dirección y los trabajadores actúan de forma adecuada o competente. Ven que la persona que ostenta más poder, en este caso la dirección, no sacará ventaja respecto a la persona o situación de mayor vulnerabilidad, ya que no puede crecer la confianza sobre la base del trato injusto. Tienen una opinión favorable de que la dirección actuará de forma adecuada o competente.

Esta dimensión podría tomar valores mucho más positivos si la información que se transmite, fuera la necesaria para el desarrollo de las tareas. También mejoraría si aumentara el nivel de que estos puedan expresar su opinión, tal y como hemos visto en la dimensión de influencia, que se hallaba en una situación intermedia.

- La decimoquinta columna de la tabla 5.1.1, hace referencia a la dimensión **justicia (J)**. Se identifican 0 respuestas favorables, 6 respuestas de nivel intermedio y 15 respuestas desfavorables.

En la pregunta 27, gráfico 27 (anexo 4), no se encuentra ninguna respuesta de en gran medida y tampoco en ninguna medida. Un 19% dice que, en buena medida, un 47,6% en cierta medida y un 33,3% expresa que se solucionan de forma justa en alguna medida.

Por lo que respecta a la pregunta 28, gráfico 28 (anexo 4), no se encuentra ninguna respuesta de en gran medida y tampoco en ninguna medida, un 28,6% dice que se reparten las tareas de forma justa en buena medida, un 42,9% responde que, en cierta medida, un 28,6% en alguna medida.

Con estos resultados, se observa que el equipo percibe que no se trata con equidad en su trabajo, ya sea por componentes distributivos, procedimentales o de relación. Por

tanto, experimentan que durante la toma de decisiones no todo el mundo puede participar de la misma manera ni se ha acogido de igual forma.

- La decimosexta columna hace referencia a la dimensión **calidad del liderazgo (C.L.)**. Se identifican 1 respuestas favorables, 13 respuestas de nivel intermedio y 7 respuestas desfavorables.

En la última dimensión estudiada, la calidad de liderazgo, los encuestados en la pregunta 29, gráfico 29 (anexo 4), un 9,5% responde que el jefe inmediato actúa en gran medida planificando bien el trabajo, un 57,1% piensa que lo hace en buena medida un 28,6% en cierta medida y un 4,8% en alguna medida.

En la pregunta 30, gráfico 30 (anexo 4), el 9,5% ha respondido que su jefe resuelve bien los conflictos en gran medida, un 57,1% expresa que, en buena medida, un 23,8% en cierta medida y un 9,5% en alguna medida.

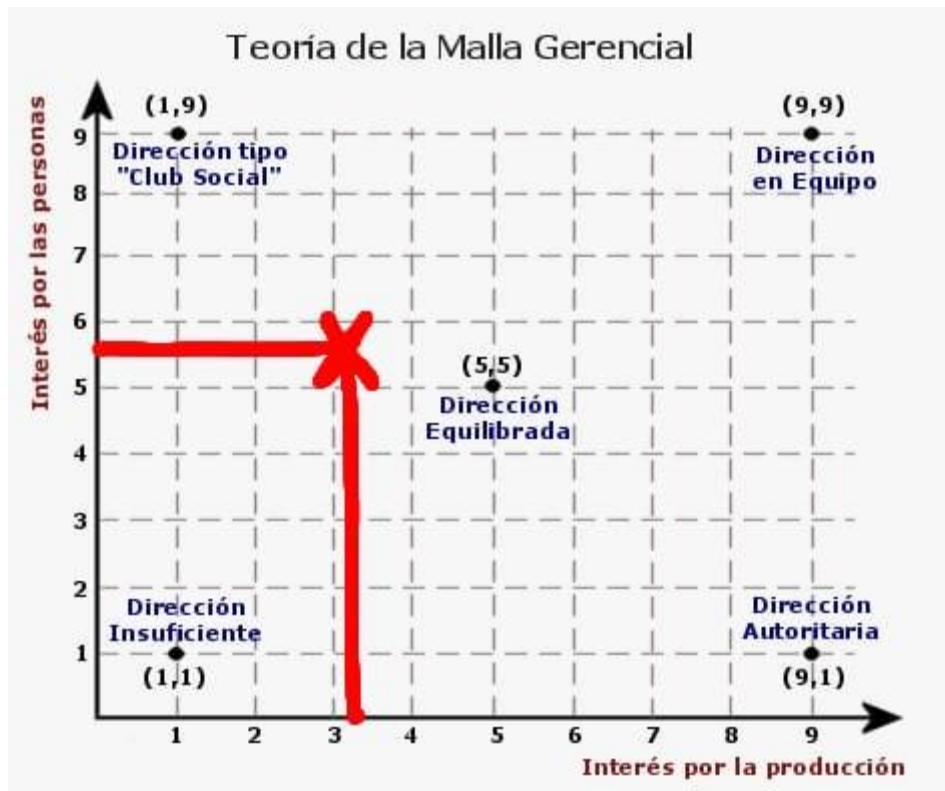
En este equipo, la calidad de liderazgo se encuentra en un punto de situación intermedia en este momento, y sería necesario poder indagar más en este ámbito, en cuanto a los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos.

5.2 Resultados del test de liderazgo.

Los resultados de este test de liderazgo han sido:

En cuanto a la puntuación de orientación hacia las personas, la puntuación directa obtenida es 28, se ponderan los datos y el resultado es 5,6. Y en cuanto a la puntuación de orientación hacia la tarea, la puntuación directa obtenida es 17, se ponderan los datos y el resultado da 3,4. Por tanto, nos encontramos ante un líder cuyo estilo de liderazgo es social y ajeno. En cuanto a la parrilla gerencial, (5,6 y 3,4) en el punto marcado con una X en la siguiente tabla. El sujeto se encuentra más cerca de las personas que de la tarea y más cercano a ser permisivo y amigable que indiferente.

5.2.1 Gráfico ilustrativo de los resultados del test de Blake and Mouton.



Por lo que respecta a los resultados obtenidos, se puede decir que el sujeto, es un líder que le gusta tratar con la gente, da una gran libertad de acción al personal, dejándoles decidir la mejor manera para que se desarrollen en su puesto de trabajo. Muestra debilidad con los resultados y tareas, porque no ofrece una guía suficientemente clara y concisa. Les deja libertad de elección, pero no tiene en cuenta el momento madurativo de cada miembro, adaptando la responsabilidad a cada persona.

Es un comportamiento alto en la relación y bajo en tarea. Dedicar muy poco tiempo a dar instrucciones detalladas a los trabajadores, aunque sí se preocupa por alentarlos y empoderarlos. Se esfuerza poco en hacer seguimiento al ejercicio de los empleados, pues deja que hagan el trabajo a su manera, concentrándose en el resultado final.

El soporte a los seguidores se da mediante un alto grado de confianza. Al realizar tareas, pregunta a los seguidores la forma en que las llevarían a cabo, antes que indicarles específicamente cómo deberían hacerlas. Prefiere tomar las decisiones en consenso, pero al mismo tiempo en decisiones importantes termina siendo él, quien limita la iniciativa de los trabajadores y no da la aprobación necesaria. Este estilo suele darse en instituciones donde suceden situaciones a solucionar muy rápidamente y de gran magnitud. Como es el caso de la empresa objeto de estudio.

6. Impacto

Teniendo en cuenta la definición de impacto social que propone, (Polcuch, 2000) “El impacto social se refiere al cambio efectuado en la sociedad debido al producto de las investigaciones”. Si lo relacionamos con la investigación que nos ocupa, el impacto social podría producirse en un primer momento, cuando los resultados sean publicados y difundidos, en el equipo y la dirección del centro. No obstante, el conocimiento de estos resultados por parte de los participantes, deberían ir acompañados de unas acciones correctivas por parte de la empresa, para conducir a una mejora y un impacto social, político y económico, en relación con los objetivos establecidos en la investigación.

Por tanto, el mayor impacto social tendría lugar después de la investigación y de la aplicación de las medidas correctivas. En consecuencia, la medición del impacto se podría realizar transcurrido el tiempo oportuno, posteriormente a la implementación, por parte de la entidad, de dichas medidas correctivas, son herramientas específicas proporcionadas en esta investigación, como la matriz de exposición, origen y medidas preventivas (anexo 6). Las cuales posibilitan, con posterioridad, y junto a una segunda fase de administración del test a los trabajadores, que se realice una comparativa entre los primeros resultados y los segundos, para poder evaluar el impacto social de la investigación a largo plazo.

Cabe destacar que, como se ha mencionado, posiblemente la acción de plantear el tema de la investigación, ya pueda producir un impacto directo o indirecto, ya sea positivo o negativo, en los agentes implicados en la investigación, que podría depender del nivel de percepción que tenga cada participante respecto al tema de la investigación.

Además, según la información publicada en la página web de la Unión Europea, en el artículo *Evaluating the impact and outcomes of European SSH research*. El principal objetivo de IMPACT-EV, que es desarrollar un sistema permanente de selección, seguimiento, evaluación y comparación del impacto y los resultados de las investigaciones europeas en SSH (Social Sciences and humanities), y relacionado a su vez con los diferentes tipos de impacto, el IMPACT-EV considera que:

-El impacto científico, pasa por la calidad de las publicaciones, la formación de los investigadores, las formas de interdisciplinariedad y la constitución de redes europeas de excelencia científica.

-El impacto político, se centra en las directivas o recomendaciones de la UE, las políticas nacionales, regionales y locales.

-El impacto social se entiende como los resultados de las políticas y acciones ciudadanas basadas en las evidencias de una investigación.

Asimismo, el IMPACT-EV relaciona los tipos de impacto con los cinco objetivos de la UE para 2020, (aumento del empleo entre las personas de 20 a 64 años, aumento de la inversión en I+D/I, aumento de la eficiencia energética y las energías renovables, reducir las tasas de deserción escolar y aumentar la educación terciaria, y reducir la pobreza y la exclusión social).

Por último, y considerando los conceptos anteriores, si tenemos en cuenta la investigación desde una perspectiva global, el Impacto que se prevé es un impacto social, político, económico y científico positivo. Puesto que puede ser percibido, como una posible y futura fuente de mejora y bienestar. Los resultados obtenidos permiten detectar y atender necesidades, crea nuevas oportunidades, empodera a las personas y contribuir a mejorar la sociedad.

Por otro lado, es muy importante tener en cuenta en este apartado, los objetivos de desarrollo sostenible, podemos decir que están relacionados con esta investigación: el número 3 Salud y Bienestar, el número 8 trabajo decente y crecimiento económico, y por último el número 10 reducción de las desigualdades.



-En primer lugar, relacionando la investigación con el objetivo 3, podemos decir que las condiciones laborales, influyen en el estado de salud de las personas. En el caso que nos ocupa podemos poner como ejemplo, la pandemia de la COVID-19 y otras crisis que han ocurrido, donde los trabajadores de centros, como el de la investigación que realizamos, han sido sometidos a duras condiciones de trabajo durante esos periodos.

Garantizar una vida saludable, vinculada a las condiciones de trabajo, también requiere un gran compromiso. Por eso es necesario que se instauren todas las medidas para paliar todos los desafíos de salud.

En referencia a nuestro objetivo específico: medir los riesgos psicosociales presentes en la empresa objeto de estudio, está vinculado con la meta 3.4 de este ODS, en concreto para promover la salud mental y el bienestar, en nuestro caso dentro del ámbito laboral.

-A continuación, por lo que respecta al objetivo 8, pretende promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos. Relacionado con la investigación, podemos decir que las crisis en la economía mundial, provoca que cada día mucha gente tenga que aceptar empleos con unas condiciones indignas, tanto en los sueldos, en la protección social, como en las pocas perspectivas de desarrollo personal o incluso, a veces aceptar empleos informales.

Las condiciones laborales, como se ha comentado a lo largo de esta investigación, son un conjunto de factores que pueden afectar de manera negativa la salud de los trabajadores. El entorno de trabajo, el horario laboral, el salario, las vacaciones y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, son factores que forman parte de las condiciones laborales. Es necesario seguir mejorando dichos factores, puesto que unas buenas condiciones laborales, ofrecen múltiples beneficios tanto a la empresa como a sus trabajadores.

Si continuamos relacionando el objetivo específico de esta investigación: medir los riesgos psicosociales presentes en la empresa, con las metas del ODS número 8, estaría vinculado con la meta 8.5, la cual habla de conseguir la plena ocupación y productiva, garantizando un trabajo digno para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes, personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración para un trabajo de igual valor. Además, se podría vincular con la meta 8.8, proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todas las personas trabajadoras, incluidos los migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con ocupaciones precarias.

-Por último, el objetivo 10, reducción de las desigualdades y relacionado con la investigación que se plantea, se puede decir que la desigualdad amenaza el desarrollo

social y económico a largo plazo, frena la reducción de la pobreza y destruye el sentido de realización y autoestima de las personas.

En la sociedad actual, todos estamos interconectados, los problemas y los desafíos no se limitan a un grupo, una sociedad, un país. Las desigualdades nos afectan a todos, independientemente de quiénes somos o de nuestro lugar de procedencia. La desigualdad en el trabajo, además de ser un problema ético y social, también puede afectar negativamente a las personas usuarias y al rendimiento de una empresa. Abordar la desigualdad y promover entornos laborales inclusivos y equitativos, son la clave para disminuir o eliminar la desigualdad en el lugar de trabajo.

El objetivo específico de la presente investigación, se relacionaría con las siguientes metas del ODS. En primer lugar, 10.2, Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de la edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica u otra condición. La 10.3, Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de los resultados, eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislación, políticas y medidas adecuadas al efecto. Y, por último, la 10.4, Adoptar políticas, en especial las fiscales, salariales y de protección social, y conseguir progresivamente mayor igualdad.

6.1 Cronograma del impacto social

Con el objetivo de poder visualizar el desarrollo y la temporización de esta investigación y de su impacto social, seguidamente, se detalla el cronograma en relación con el impacto social, que se busca con este estudio a modo esquemático:

6.1.1 Tabla cronograma del impacto social

Acciones 2024	Junio-septiembre	Septiembre-diciembre
Impacto científico (divulgativo) y social a corto plazo: presentación de la documentación a nivel inmediato, en la universidad y en la empresa.		

<p>Impacto político y económico a corto/medio plazo. Inclusión de las propuestas de mejora en la empresa una vez finalizada la investigación.</p>		
<p>Impacto societal a largo plazo. Validación de cambios reales en el centro de la investigación, una vez implementadas las propuestas de mejora, se administrarían por segunda vez los cuestionarios de valoración de riesgos psicosociales. Pudiéndose realizar una comparativa. Y, por último, se trasladarían los resultados y beneficios de la investigación científica al departamento político y económico correspondiente.</p>		

6.2 Impacto social del TFM

Además, en este apartado, se puede encontrar a continuación una segunda tabla, donde se detallan, los indicadores para medir el impacto que podría llegar a tener la investigación, así como las técnicas aplicadas para recopilar el impacto, su progresión y su temporización.

Es necesario hacer referencia, según la información publicada en la página web de la Unión Europea, en el artículo Evaluating the impact and outcomes of European SSH research, el impacto social se entiende como los resultados de las políticas y acciones ciudadanas basadas en las evidencias de una investigación. Se podría decir que, se trataría del nivel de influencia o afectación, que tiene un proyecto, investigación o evento en un grupo, comunidad o sociedad, ya sea de manera directa o indirecta.

En cuanto a la investigación que nos ocupa, prevé un impacto societal ex-ante poco significativo, puesto que, en un primer momento, cuando se plantea la participación a los trabajadores, este simple hecho puede ocasionar una reflexión de los mismos sobre su situación laboral, la cual no se prevé medir o valorar en esta investigación. No obstante, la evaluación del impacto ex post, sí puede ser fundamental. Dado que como ya se ha comentado, una vez obtenidos los resultados, es necesario que la entidad aplique medidas correctivas, con la finalidad de paliar los riesgos psicosociales presentes, y una vez pasado un periodo de tiempo oportuno, volver a administrar el test a los trabajadores para poder medir el impacto a largo plazo.

6.2.1 Tabla para medir el impacto social del TFM

Indicador Resultados	Impacto	A corto plazo	A medio plazo	A largo plazo	Medida- Evidencias
-Número de actuaciones realizadas por la dirección, para la prevención y reducción de accidentes y bajas laborales en el equipo.	-Mejora la salud y calidad de vida de los trabajadores.				-Entrevistas con profesionales y personas beneficiarias. -Documentos internos donde se registran las actuaciones realizadas.
-Número de profesionales que aplican las indicaciones de mejora.	-Mejora en las prácticas de profesionales.				-Aplicación de cuestionarios a los profesionales.
	ACADÉMICO	-Aumento de la conciencia en los sindicatos, sobre los riesgos laborales y la importancia de mejorar las condiciones laborales.	-Mayor investigación y desarrollo de intervenciones centradas en las mejoras laborales	-Instauración de programas de investigación a largo plazo, centrados en la máxima reducción de los riesgos laborales y la mejora de las condiciones laborales.	
	SOCIETAL	-Visibilizar los riesgos laborales.	-Concienciación e implementación de las medidas y correcciones aportadas. - Implementación de una nueva metodología de trabajo.	-Reducción de accidentes y bajas laborales. -Cambio en de la metodología de trabajo.	

	ECONÓMICO	-Reducción de costos, relacionados con la disminución de las bajas laborales de los trabajadores.	-Posible aumento de la productividad laboral a causa de una mayor motivación y bienestar de los trabajadores.	-Reducción continua de los costos asociados a la disminución de bajas laborales. -Aumento en la participación y motivación de los profesionales, implementando así una nueva metodología de trabajo.	
--	-----------	---	---	---	--

7. Discusión

Al observar los resultados obtenidos del cuestionario de riesgos psicosociales, se puede decir que, la empresa objeto de estudio, la cual se encuentra dentro del sector social, presenta un alto nivel de exposición desfavorable para la salud, porque tal y como puede observarse en la tabla 5.1.2, solo aparecen dos dimensiones en estado favorable. De las 15 dimensiones evaluadas, 7 presentan un alto nivel de exposición para la salud de los trabajadores. Y las 7 dimensiones restantes, suponen un riesgo intermedio de exposición. La dimensión inseguridad sobre el empleo y la dimensión claridad de rol, comparten puntuaciones tanto en nivel intermedio como en nivel de riesgo alto. Por tanto, estos resultados corroboran una de las hipótesis planteadas inicialmente, concretamente: *Los auxiliares técnicos educativos de la empresa objeto de estudio, presentarán un alto nivel de exposición desfavorable para la salud, en la valoración de los riesgos psicosociales debido a trabajar en el sector servicios del ámbito social.*

Este hecho se relaciona con los argumentos de (Gil-Monte, 2009), expuestos en el marco conceptual, puesto que, el autor expone que el sector servicios es donde se han notado con mayor claridad las consecuencias de estos riesgos psicosociales. Siguiendo con la exposición del mismo autor, trabajar con usuarios/clientes/pacientes del ámbito social y sanitario, como ya se ha dicho, supone que los trabajadores estén expuestos a menudo a riesgos psicosociales, como agresiones y conflictos interpersonales, sobrecarga de casos a atender, conflicto y ambigüedad de rol, percepción de inequidad en los intercambios sociales, falta de control sobre los resultados, etc. Estas condiciones de trabajo favorecen el desarrollo del (SCT o burnout) y otras patologías relacionadas con la salud mental, como por ejemplo la depresión.

También, apuntar que los resultados del cuestionario, muestran una exposición muy desfavorable para la salud y esto podría llevar a que los trabajadores desarrollen estrés y problemas de salud, tanto física como psicológica, relacionados con una exposición desfavorable a los factores psicosociales. Estos problemas aparecen cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador, según Steven et al. (2012). En este caso, el equipo manifiesta claramente en la dimensión del ritmo de trabajo, (teniendo en cuenta el total de los trabajadores), que un 85'7% afirma no poder cumplir a tiempo ni poder seguir el ritmo de las exigencias de la empresa, del mismo modo, un 81% afirma tener que llevar un ritmo de trabajo muy elevado durante toda la jornada. Añadido al esfuerzo que deben realizar para no involucrarse emocionalmente y gestionar la transferencia de sentimiento.

Por otro lado, los trabajadores expresan tener influencia en la toma de decisiones, lo que corrobora el estilo de liderazgo de la dirección, puesto que el líder deja un margen amplio de autonomía. Este hecho repercute directa y positivamente en la confianza vertical, que los trabajadores tienen en la dirección del servicio, un 66,6% afirma que la dirección confía plenamente en el equipo. Aunque es una dimensión que se encuentra en un riesgo intermedio, no se encuentra ninguna respuesta negativa, por tanto, ningún trabajador tiene la percepción que la dirección no confíe en el equipo y esto, es un buen indicador. Asimismo, como los trabajadores participan de la toma de decisiones, muestran alta implicación con el contenido del trabajo, atribuyéndole importancia, sentido y significado a las tareas que desarrollan.

Los trabajadores tienen una buena visualización, en la contribución al servicio final. Para ellos las tareas no tienen un sentido único económico, sino que el trabajo tiene sentido porque lo relacionan con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje, etc.), lo que les ayuda a afrontar de forma más positiva las exigencias laborales. Tal y como explican (Morse y Reimer 1956), en un estudio donde analizaban la influencia que tiene la participación o la no participación, de los trabajadores en la toma de decisiones importantes de una empresa, los trabajadores que no participaban, disminuían el sentimiento de lealtad, de actitudes proactivas, incluso el interés por el desarrollo de las tareas. En este equipo, aunque manifiestan que las exigencias no se ajustan a sus expectativas, tienen sentimiento de pertenencia a la organización y confianza en el líder. Este nivel de participación en la toma de decisiones indica que la entidad objeto de estudio presenta un clima organizacional participativo.

Se puede decir que existe, una confianza entre la gerencia y los empleados, la toma de decisión se descentraliza, es decir, que la dirección puede dejar la decisión a los empleados “empoderamiento”. Este clima se basa en la confianza de conseguir los objetivos desde todos los puntos de vista. Los empleados participan en la gestión de la empresa. Y tal y como explica (Likert, 1961), es muy importante que en este tipo de liderazgo todos los empleados tengan una visión clara de los propósitos y un conocimiento suficiente, para la toma de decisiones fundamentales. Sin embargo, en este caso en concreto, esto no sucede. Debido a que, en la dimensión de previsibilidad, un 90,4% no percibe que disponga de toda la información necesaria, ni en el momento preciso ni en la cantidad necesaria. Existe una carencia en el traspaso de información relevante, están confundidos con lo que se espera de ellos, no tienen unos objetivos claros a seguir y reciben órdenes contradictorias. Cuentan con la voluntad y el deseo de hacerlo, pero no con las guías necesarias.

La escasa claridad de roles, tal como explican (Ivancevich y Matteson, 1982), puede incrementar los problemas de salud y la percepción del bienestar. En este caso, en concreto, manifiestan tener un amplio margen de autonomía en el trabajo, pero a la vez manifiestan que hay tareas que harían de manera diferente. Esta contradicción se debe, a que no tienen el conocimiento concreto de la definición de las tareas a realizar, ni de un conocimiento conciso de los puestos de trabajo propios de cada trabajador, ni del resto de personal de la organización.

Tal y como se observa en los resultados extraídos, estos factores de riesgo psicosocial son el resultante de la interacción entre el contenido del sitio, la organización, las condiciones ambientales y organizacionales y de las aptitudes, competencias y necesidades de los empleados. Por tanto, la conducta del líder se convierte en mediador de las percepciones de los miembros, sobre los métodos y procesos organizacionales (Peiró, 1995). En este sentido, aunque la dirección de la empresa está orientada más hacia las personas (que es un rasgo positivo), que, orientado hacia la tarea, hace que su equipo no acabe de situarse, dado que, les deja mucha libertad de elección sin tener en cuenta el momento madurativo de cada miembro. Dedicar muy poco tiempo a dar instrucciones detalladas a los trabajadores, lo que hace que estos se desorganicen. Deja que hagan su trabajo a su manera, pero sin establecer unos objetivos claros previamente. Por eso, el equipo se muestra inseguro y no sabe cómo actuar, además, muestra debilidades en las áreas de reconocimiento, en la confianza y la justicia. Sin embargo, debe tenerse presente que la organización en la que se desarrollan, lleva implícito unos rasgos característicos que hacen que la dirección adopte más un estilo

complaciente, como consecuencia, de que los trabajadores continuamente se ven en las circunstancias de tener que solucionar situaciones inesperadas y urgentes en poco tiempo.

8. Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones más relevantes, relacionadas con la investigación realizada y en concreto con los objetivos específicos:

- En cuanto al análisis de los riesgos psicosociales, presentes en la empresa objeto de estudio, los trabajadores presentan un elevado riesgo para la salud. Sobre todo, debido a las exigencias emocionales que comporta trabajar en un centro residencial de tal complejidad.

- El estilo de la dirección del servicio es paternalista, aunque sin jerarquía estricta, es una persona joven y que se dedica desde hace muchos años al ámbito social, no tiene características propias de un líder autoritario. En este caso, el líder tiene una relación de proximidad con los empleados. Hay una relación de confianza entre la dirección y trabajadores. Fluctúa entre dos estilos, entre el paternalista y el participativo consultivo, debido a que también se preocupa por las personas y no tanto por la tarea. Asimismo, antes de cada toma de decisión, el directivo pregunta la opinión de los empleados. Este estilo de liderazgo favorece el trabajo en equipo, se utiliza las recompensas para la motivación de los empleados. El ambiente de trabajo es dinámico, para que los empleados pueden dar sus opiniones sobre la toma de decisión, sin embargo, aunque consulta con sus subordinados, quien finalmente toma las decisiones es el líder.

Presenta un débil interés hacia la producción y fuerte acentuación de los intereses de los subordinados. La prioridad es que las condiciones de trabajo, permitan al personal conseguir sus intereses personales dentro de la actividad laboral. La dirección coloca el bienestar de los subordinados, por encima del cumplimiento de los objetivos de empresa.

-El impacto, que tiene el estilo de liderazgo en el equipo de trabajo, afecta a dos dimensiones. Como es un líder con un estilo poco autoritario y que no da las suficientes informaciones necesarias para el equipo, los trabajadores perciben que se le exigen cosas contradictorias, y que no se pueden organizar con suficiente tiempo por la imprevisibilidad con la que el líder se comunica. Debido a que no hay unos objetivos claros, las tareas van perdiendo sentido y se van modificando las formas de

desarrollarlas, entonces los trabajadores piensan que sería mejor hacer las tareas de otra forma más adecuada para ellos. En definitiva, no le encuentran sentido. También cabe mencionar que, en alguna medida, el líder poco puede hacer en cuanto a la imprevisibilidad, puesto que se trata de la manera de operar de la entidad.

-A pesar del alto grado de exposición a los riesgos psicosociales, trabajadores y la dirección tienen una buena base de confianza y se perciben como agentes facilitadores y con un grado de pertenencia tanto a la entidad como al grupo.

9. Limitaciones

En cuanto a este apartado de la investigación y desde una mirada de revisión del trabajo realizado, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos con la finalidad de mejorar futuras líneas de investigación.

-En primer lugar, hay que tener en cuenta que, a pesar de que la investigación realizada es replicable a todas las empresas o entidades de menos de 25 trabajadores, los resultados de la misma, no se pueden generalizar a todos los trabajadores y tampoco, a todos los trabajadores de centros con las mismas características. Puesto que, aunque nos encontremos en un contexto más general compartido, hay particularidades que son genuinas de cada centro, entidad o empresa.

-También hay que tener en cuenta que, las características de la muestra no han sido del todo equitativas en lo que respecta al género, la muestra femenina ha sido mucho más elevada que la masculina, puesto que son perfiles competenciales en los que generalmente trabajan más mujeres que hombres.

-Además, sería interesante poder realizar un estudio a una escala mayor, para poder investigar otros centros residenciales. Siendo necesario aumentar la muestra y utilizando un diseño de muestreo, que garantice la representatividad de los datos.

-Se carece de datos relativos al absentismo de la empresa.

-El modelo propuesto en esta investigación, pretendía representar el significado del clima laboral, desde una perspectiva multidimensional, donde cada concepto nombrado se convertía en causa y efecto de otros, que surgían de manera encadenada a medida que se profundizaba en el marco teórico.

-Por último, explicar que se ha hecho necesaria una gran variedad de terminología, para medir operativamente cada dimensión, factor o componente.

10. Bibliografía y webgrafía.

-Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2002). *Trabajemos contra el estrés*. Magazine 5.

-Arce, R., Rubio, K., Cuadro, H., Fonseca, R., León, M., y Rodríguez, P. (2020). Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 29(1), 42-56.

-Bailey, B., Hare, D., Hatton, C. y Limb, K. (2006). The response to challenging behaviour by care staff: emotional responses, attributions of cause and observations of practice. *Journal of Intellectual Disability Research*, Volumen 50 (3) pp 199-211.

-Blake, R., y Mouton, J. (1980). *El nuevo Grid Gerencial*. México: Diana.

-Bloch, S. y Whiteley, P. (2003). *Complete Leadership: A practical guide for developing your leadership talents*. London: Pearson.

-Boada, J., De Diego, R. y Vigil, A. (2004). Estudio de la bondad psicométrica y estructura factorial de una escala de absentismo laboral. *Revista de Encuentros de Psicología Social*, 2(1), 173-180.

-Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Trillas.

-Carr, JZ., Schmidt, AM., Ford, JK. y Deshon, RP. (2003). Las percepciones climáticas importan: un análisis de ruta metaanalítico que relaciona el clima molar, los estados cognitivos y afectivos y los resultados laborales a nivel individual. *Revista de Psicología Aplicada*, 88, 605-619.

-Caraveo, M.D. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de ciencias económico, administrativas*, núm. 27.

-Chiavenato, I. (2003). *Recursos humanos na empresa*, São Paulo, Atlas.

-Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGrawHill.

-Comité Mixto OIT-OMS. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo*. OIT-Ginebra.

- Cox, T., Griffiths, A., y Rial-González, E. (2000). Research on work related stress. Luxembourg: Office for Official Publication of the European Communities.
- Curtis, E., y O'connell, R. (2011). Essential leadership skills for motivating and developing staff. *Nursing management*, 18(5).
- Delgado, V., Rey, M. y Arquillos, A. (2021). Estudio comparativo de los riesgos psicosociales laborales entre profesionales médicos. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(1), 24-33.
- Díaz, E., González, R. y Martínez, E. (2015). Soporte conductual positivo en un centro de respiro para personas con discapacidad intelectual.
- European Agency for Safety and Health at Work. (2007). Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. (2007). García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, (42), 43-65.
- Generalitat de Catalunya. Departament de Treball. PSQCAT21 COPSOQ.
- Gil-Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Psicología Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de salud pública*, 83, 169-173.
- Golemand, D. (2000). 'Leadership that gets results'. *Harvard Business Review*, 78 (2), 78-90.
- Gómez, M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Argentina: Editorial bruja.
- Gómez, S. (2015). Impacto de la jornada laboral en la dinámica familiar desde el discurso del trabajador y su pareja.
- Ibáñez, G., Feliu, T., Usón, M., Ródenas, A., Aguilera, F. y Ramos, R. (2009). Trastornos invisibles: las personas con discapacidad intelectual y trastornos mentales o de conducta. *Siglo Cero*, 230(40), 38-60.

- INSHT. VI Encuesta de Condiciones de Trabajo. (2008). Madrid: MTAS.

- Ivancevich, J.M. y Matteson, M.T. (1982). Occupational stress, physical well being and coping: a study of homemakers. *Psychological Report*, 50, 995 – 1005.

- Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Ley 31 de 1995 de 8 de noviembre. Publicada en B.O.E./269 del 10 de noviembre de 1995.

- Lewin, K. (1939). Teoría de campo y experimentación en psicología social: conceptos y métodos. *Revista americana de sociología*, 44 (6), 868-896.

- Lewin, K., Lippitt, R. y White, R. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created "social climates." *The Journal of Social Psychology*, 10, 271–299.

- Likert, R. (1961) *New patterns of management*. McGraw-Hill.

- Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario.

- Meyer, J. y Allen, N. (1991). "A three-component conceptualization of organizational commitment." *Human Resource Management Review*.

- MTIN. Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo. (2007). Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración.

- Morán, A. (2007). *Liderazgo en la función directiva*. México: McGraw Hill.

- Moncada, S., Llorens, C., Andrés, R., Moreno, N. y Molinero, E. (2014). Manual del método CopsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. VERSION MEDIA Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.

- Morse, N. y Reimer, E. (1956). The experimental change of a major organizational variable. *Journal of Abnormal and Social Psychology* No 52: 120-129.

- Niedhammer, I., Bugel, I., Goldberg, M., Leclerc, A. y Guéguen, A. (1998). Psychosocial factors at work and sickness absence in the Gazel cohort: a prospective study. *Occupational and environmental medicine*, 55(11), 735-741.

- Omar, A. (2011). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor. *Liberabit*, 17 (2), 129-138.
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (2016). Ausentismo laboral. Disponible en: <http://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>
- Parker, C.P., Baltes, B.B., Young, S.A., Huff, J.W., Altmann, R.A., Lacost, H.A. y Roberts, J.E. (2003). Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: A meta analytic review. *Journal of Organizational Behaviour*, 24 (4), 389-416.
- Payeras, J. (2004). Coaching y Liderazgo: Para directivos interesados en incrementar sus resultados. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Peiró, J. M. (1995). Psicología de la organización. Madrid: Toran S.A.
- Peiró, J. M. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del psicólogo*, 29(1), 68-82.
- Polcuch, E. (2000). La medición del impacto social de la ciencia y tecnología. *Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes*.
- Schultz, R., Greenley, J.R., & Brown, R. (1995). Organization. Management and client effects on staff burnout. *Journal of Health and Social Behavior*, 36, 333-345.
- Seltzer, J. y Numerof, E. (1986). Supervisory Leadership and subordinate Burnout. *Academy of Management Journal*, 31, 439-446.
- Shriberg, A. y Lloyd, C. A. (2004). *Liderazgo práctico: principios y aplicaciones*. Compañía Editorial Continental.
- Stansfeld, S. A., Bosman, H., Hemingway, H. y Marmot, M. G. (1998). Psychosocial work characteristics and social support as predictors of SF-36 health functioning: The Whitehall II Study. *Psychosomatic Medicine* 60, 247- 255.
- Steven, L., Lawrence, R., Murphy, J. y Hurrell, J. (2012). Factores psicosociales y de organización. En: *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo* [en línea]. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. t. II. pt. V. cap 34.
- Strauss, A. y Corbin, J. (1998). Conceptos básicos de las técnicas de investigación cualitativa.

-Stryker, S. (1983). Tendencias teóricas de la psicología social: Hacia una Psicología social interdisciplinar. En J.R. Torregrosa y B. Sarabia (Eds). *Perspectivas y contextos de la Psicología Social*. Barcelona: Editorial Hispano-Europea.

-Tejada, J. (2004). Administración de la Calidad: Prácticas organizacionales percibidas y el compromiso de los trabajadores hacia la organización.

-Tepper, J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43(2), 178-190.

-Thompson, J. (2012). Transformational leadership can improve workforce competencies. *Nursing Management*, 18(10), 21 - 4.

-Vidal, Q., y Brunet, M. (1983). Los paradigmas de la psicología industrial organizacional. *Llull: Revista de la Sociedad Española de Historia de las Ciencias y de las Técnicas*, 6(10), 67-92.

- Web oficial de la Unión Europea. CORDIS - Resultados de investigaciones de la UE. Evaluating the impact and outcomes of European SSH research. <https://cordis.europa.eu/project/id/613202/es>

11. ANEXOS

Anexo 1: Página oficial del cuestionario:

chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://treball.gencat.cat/web/.content/09
_seguretat_i_salut_laboral/documents/04_
_riscos_i_condicions_de_treball/Eines_avaluacio_riscos/PSQCAT_2_0/Versio_curta/C
astella_arxiu/ANEXO_I_version_corta_v2.pdf

Anexo 2: Cuadro explicativo de cada una de las dimensiones, del cuestionario de evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo.

Dimensión	Descripción de la dimensión
Exigencias Cuantitativas	<p>Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo de lo que podemos hacer en el tiempo asignado. Se relacionan estrechamente con el ritmo y el tiempo de trabajo en doble vertiente tanto de cantidad como de distribución.</p> <p>Las preguntas de esta dimensión son:</p> <p>¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?</p> <p>¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?</p>
Doble presencia	<p>Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico y familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con sus familiares. En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, la duración, el alargamiento o la modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre la misma</p> <p>Las preguntas de esta dimensión son:</p> <p>¿Hay momentos que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?</p> <p>¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a las tareas domésticas y familiares?</p>
Exigencias emocionales	<p>Son las exigencias para no involucrarnos o gestionar la transferencia de sentimientos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en las que se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios y que pueden comportar la transferencia sentimientos y emociones con estas.</p> <p>Las preguntas de esta dimensión son:</p> <p>¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?</p> <p>¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?</p>
Ritmo de trabajo	<p>Constituye la exigencia psicológica referida específicamente a la intensidad del trabajo, que se relaciona con la cantidad y el tiempo.</p> <p>Las preguntas de esta dimensión son:</p> <p>¿Tienes que trabajar muy rápido?</p> <p>¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?</p>

influencia	<p>Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados y si estos son o no participativos y permiten o limitan la autonomía.</p> <p>Las preguntas de esta dimensión son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo? • ¿Tienes influencia sobre cómo haces tu trabajo?
Posibilidad de desarrollo	<p>Se refieren a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir otros nuevos.</p> <p>Las preguntas de esta dimensión son:</p> <p>¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?</p> <p>¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?</p>
Sentido del trabajo	<p>Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final.</p> <p>Las preguntas de esta dimensión son:</p> <p>¿Tus tareas tienen sentido?</p> <p>¿Las tareas que haces te parecen importantes?</p>
Claridad de rol	<p>Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a utilizar y margen de autonomía en el trabajo.</p> <p>Las preguntas de esta dimensión son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Tu trabajo tiene objetivos claros? • ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?
Conflicto de rol	<p>Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.</p> <p>Las preguntas de esta dimensión son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se exigen cosas contradictorias en el trabajo? • ¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían realizarse de otra manera?
Previsibilidad	<p>Implica disponer de la información adecuada, suficiente ya tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios</p> <p>Las preguntas de esta dimensión son:</p> <p>¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?</p> <p>¿Recibes toda la información que necesitas para hacer bien tu trabajo?</p>

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	<p>Es la preocupación por el futuro en relación con los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales.</p> <p>Las preguntas de esta dimensión son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Estás preocupado por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad? • ¿Estás preocupado/a por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?
Inseguridad sobre el empleo	<p>Es la preocupación por el futuro en relación con el empleo, y tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia.</p> <p>Las preguntas de esta dimensión son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Estás preocupado/a por si te despiden o no te renuevan el contrato? • ¿Estás preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en caso de que te quedaras en paro?
Confianza vertical	<p>Es la seguridad de que se tiene que la Dirección y los trabajadores actúen de forma adecuada. La opinión favorable a que Dirección y trabajadores actúen de forma adecuada o competente, con el nivel de fiabilidad de la información que fluye desde la Dirección a los trabajadores, y con nivel en que estos puedan expresar su opinión.</p> <p>Las preguntas de esta dimensión son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo? • ¿Puedes fiarte de la información procedente de la Dirección?
Justicia	<p>Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en el trabajo.</p> <p>Las preguntas de esta dimensión son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Los conflictos se solucionan de una manera justa? • ¿Se distribuyen las tareas de forma justa?
Calidad de liderazgo	<p>Se refiere a la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Está relacionada con el soporte social de los superiores/as.</p> <p>Las preguntas de esta dimensión son:</p> <p>¿Tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?</p> <p>¿Tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?</p>

Anexo 3: Cuestionario de liderazgo de Blake and Mouton.

	Nunca	A veces			Siempre	
	0	1	2	3	4	5
1. Animo a los miembros de mi equipo a participar en la toma de decisiones y trato de implementar sus ideas y sugerencias.						
2. Nada es más importante que completar un objetivo tarea						
3. Monitoreo muy de cerca la duración de las tareas para asegurarme que serán completadas a tiempo.						
4. Me gusta ayudar a los demás a realizar nuevas tareas o procedimientos.						
5. Entre más desafiante es la tarea, más lo disfruto						
6. Animo a mis colaboradores a ser creativos en su trabajo.						
7. Cuando miro una situación o tarea compleja ha sido completada me aseguro de todos los detalles.						
8. Me es fácil llevar a cabo varias tareas complicadas al mismo tiempo.						
9. Disfruto leyendo artículos, libros o revistas acerca de capacitación, liderazgo y psicología, y luego lo pongo en práctica.						
10. Cuando corrijo errores no me preocupan las relaciones personales.						
11. Yo administro mi tiempo con efectividad.						
12. Me gusta explicar los detalles de una tarea compleja a mis empleados.						
13. Dividir grandes proyectos en pequeñas tareas						

manejables es como una segunda naturaleza para mí.						
14. No hay nada más importante que desarrollar un gran equipo de trabajo.						
15. Me gusta analizar problemas						
16. Respeto los límites de los demás.						
17. Aconsejar a mis empleados para que mejore su desempeño es mi naturaleza.						
18. Disfruto leyendo artículos, libros y revistas acerca de mi profesión y luego implemento los procedimientos que he aprendido.						

Anexo 4. Gráficos de cada una de las respuestas del cuestionario de riesgos psicosociales.

Gráfico 1. Pregunta 1. La distribución de tareas es irregular y ¿Provoca que se te acumule el trabajo?

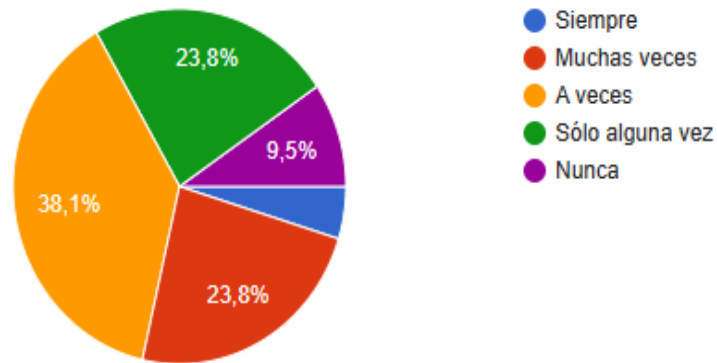


Gráfico 2. Pregunta 2. ¿Tienes suficiente tiempo para hacer tu trabajo?

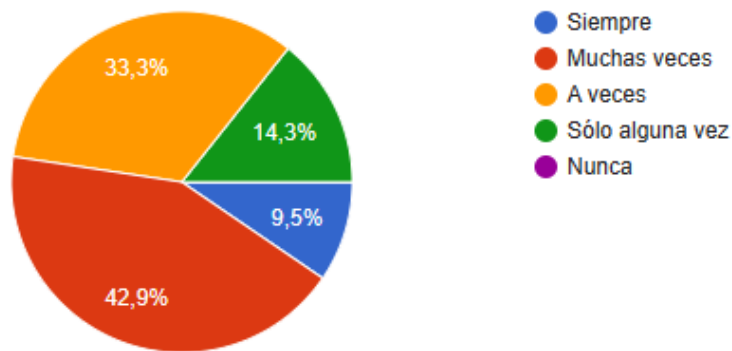


Gráfico 3. Pregunta 3. ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?

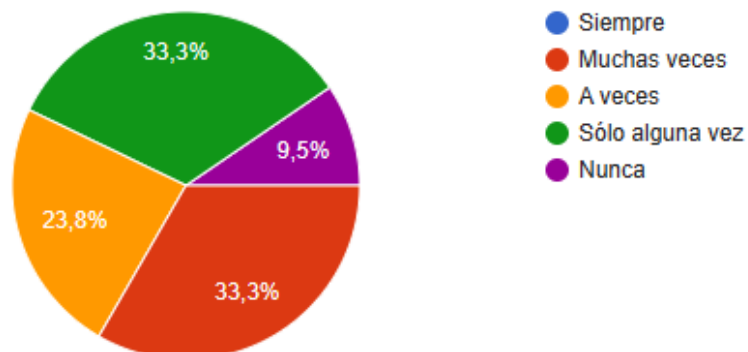


Gráfico 4. Pregunta 4. ¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares?

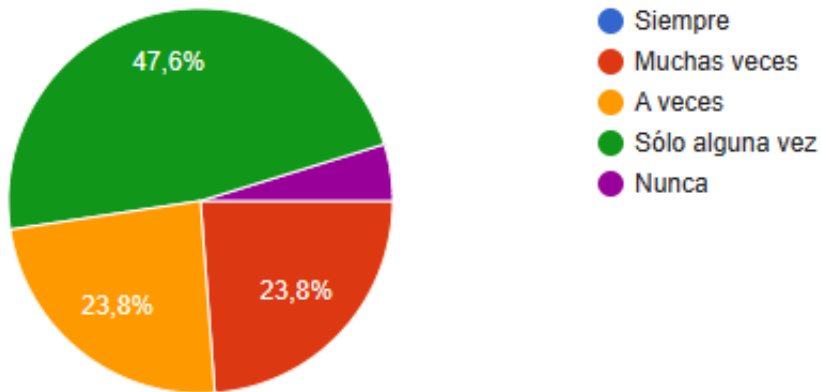


Gráfico 5. Pregunta 5. ¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?

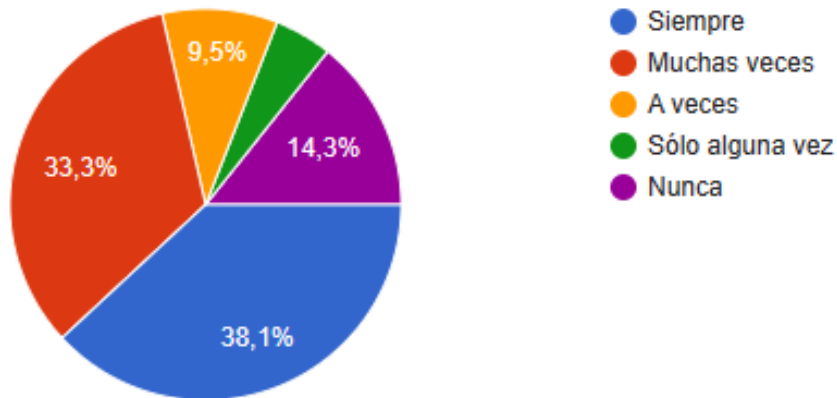


Gráfico 6. Pregunta 6. ¿Tienes que trabajar muy rápido?

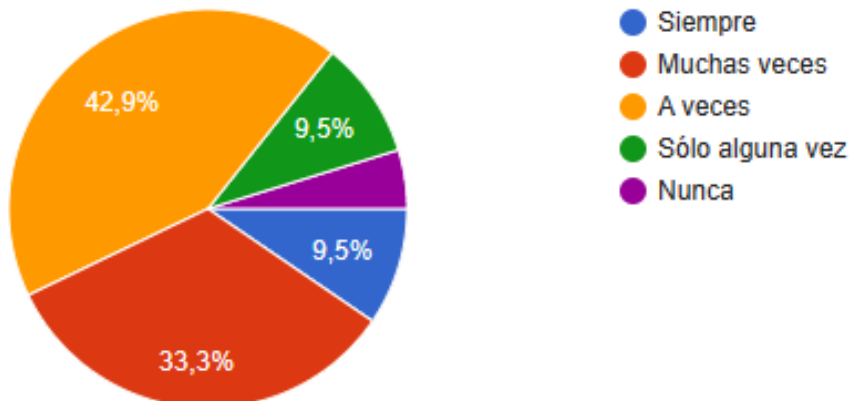


Gráfico 7. Pregunta 7. ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?

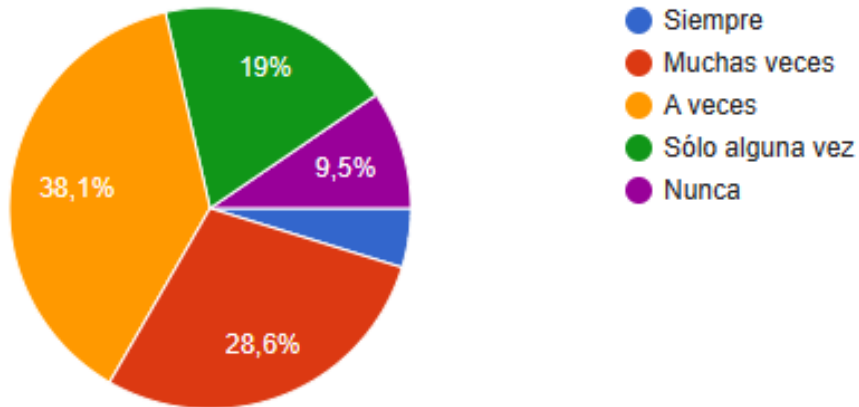


Gráfico 8. Pregunta 8. ¿Tienes influencia sobre CÓMO realizas tu trabajo?

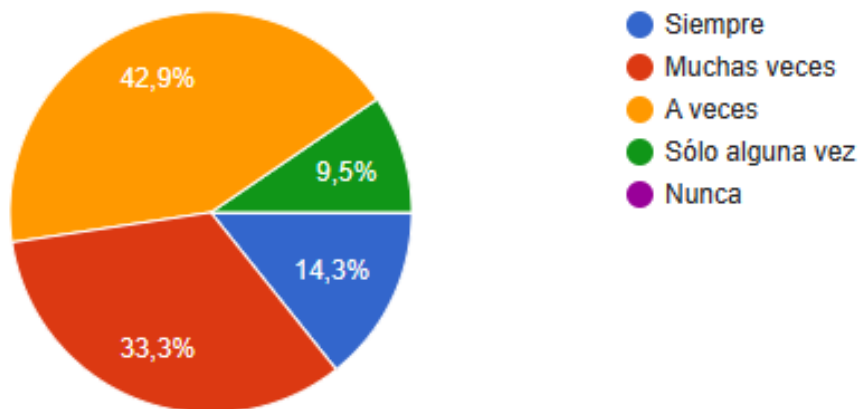


Gráfico 9. Pregunta 9. ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?

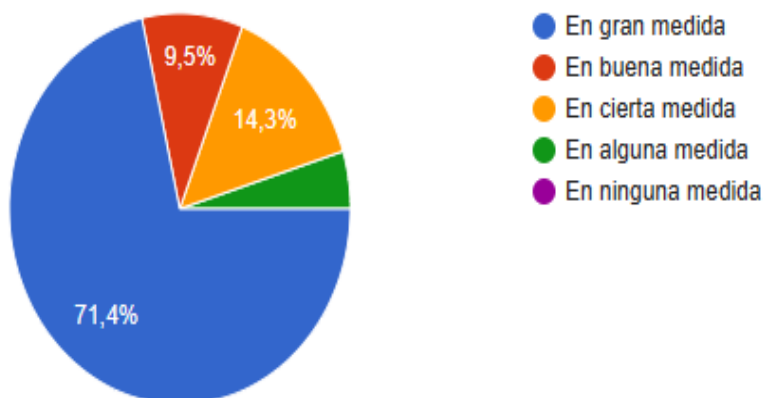


Gráfico 10. Pregunta 10. ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?

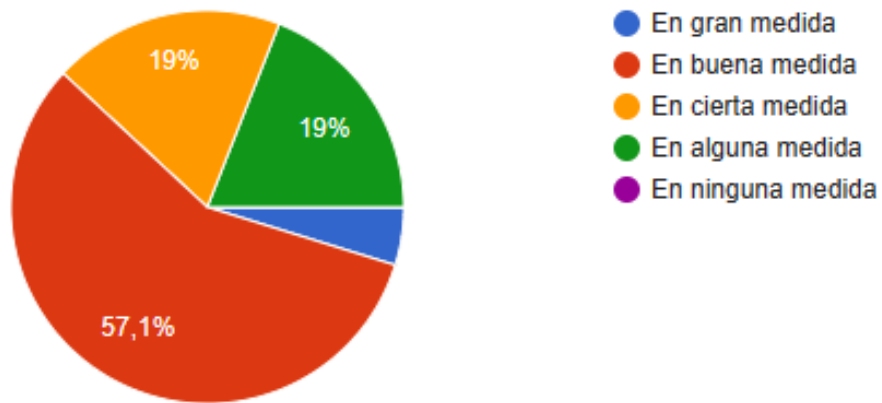


Gráfico 11. Pregunta 11. ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?

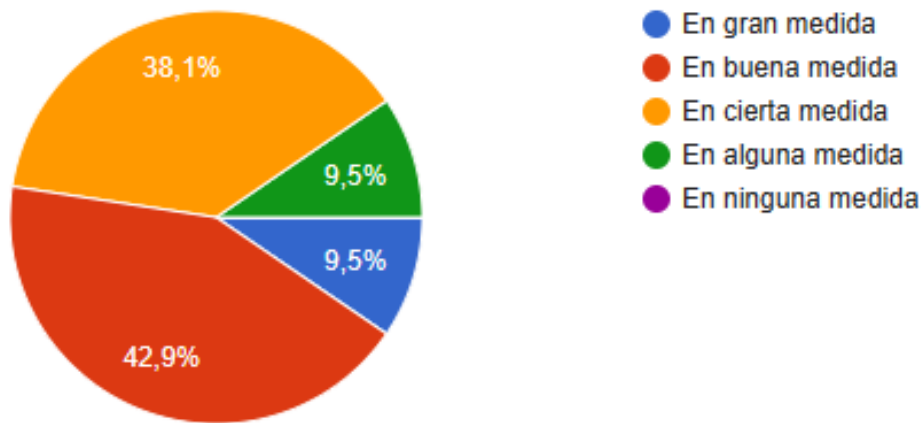


Gráfico 12. Pregunta 12. ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?

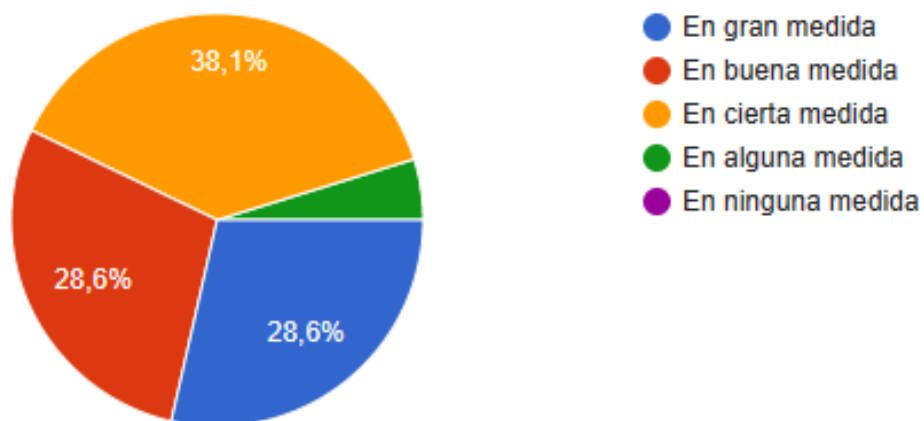


Gráfico 13. Pregunta 13. ¿Tus tareas tienen sentido?

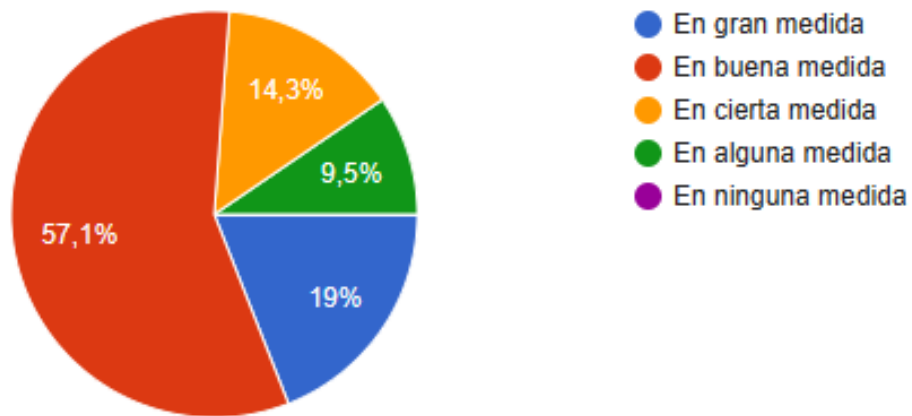
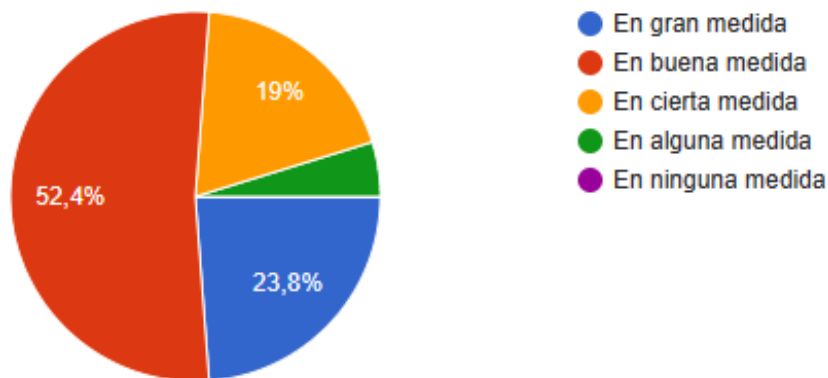


Gráfico 14. Pregunta 14. ¿Las tareas que haces te parecen importantes?



Gráfica 15. Pregunta 15. ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?

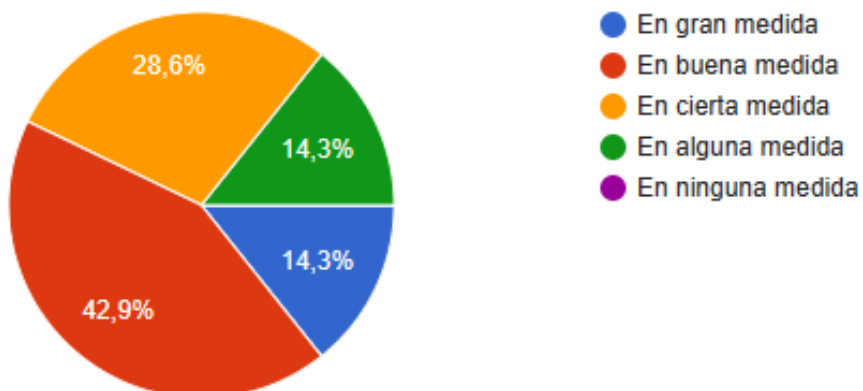


Gráfico 16. Pregunta 16. ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?

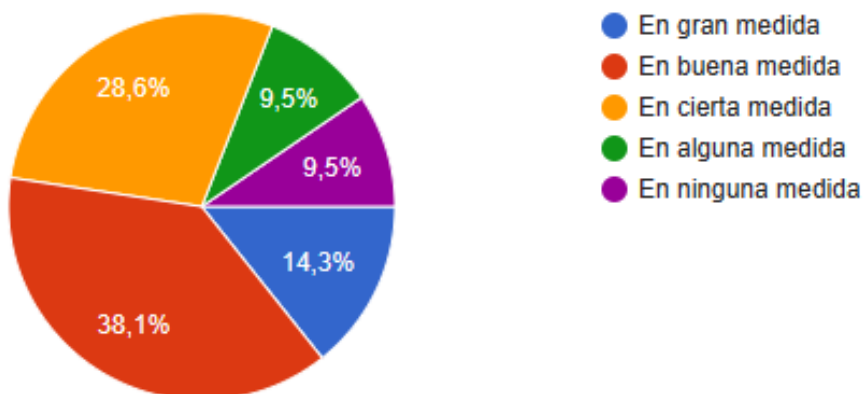


Gráfico 17. Pregunta 17. ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?

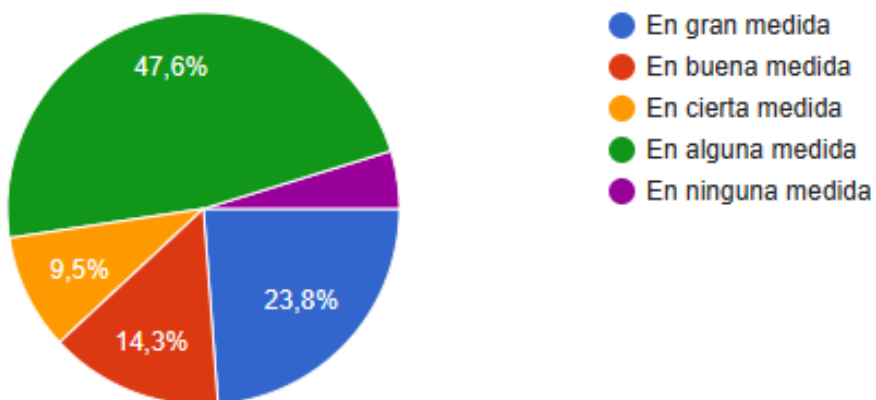


Gráfico 18. Pregunta 18. ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?

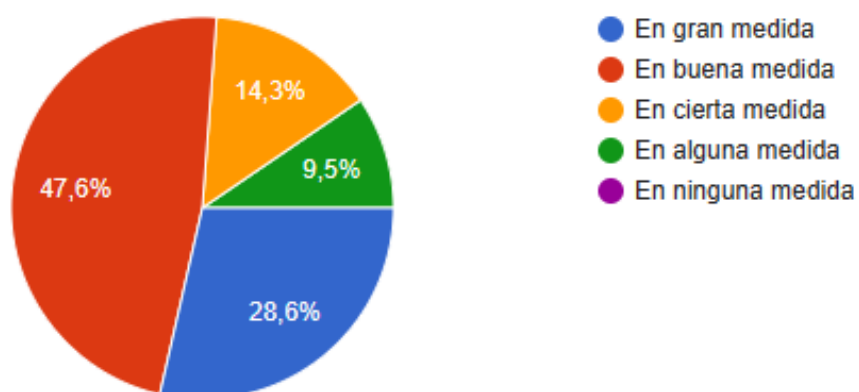


Gráfico 19. Pregunta 19. ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?

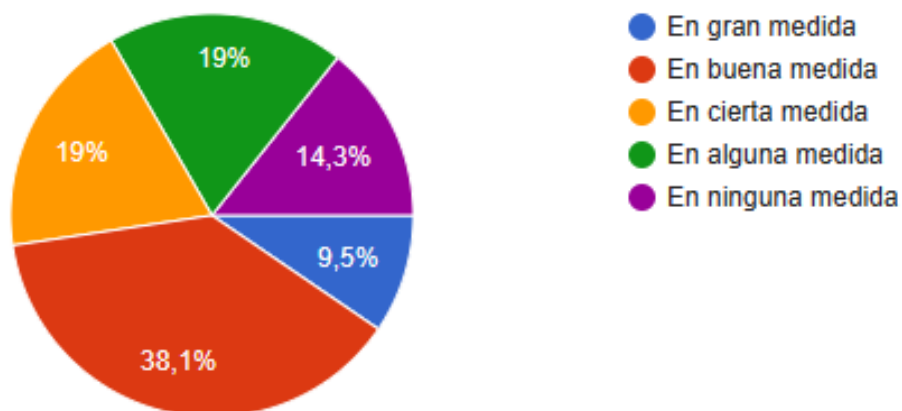


Gráfico 20. Pregunta 20. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?

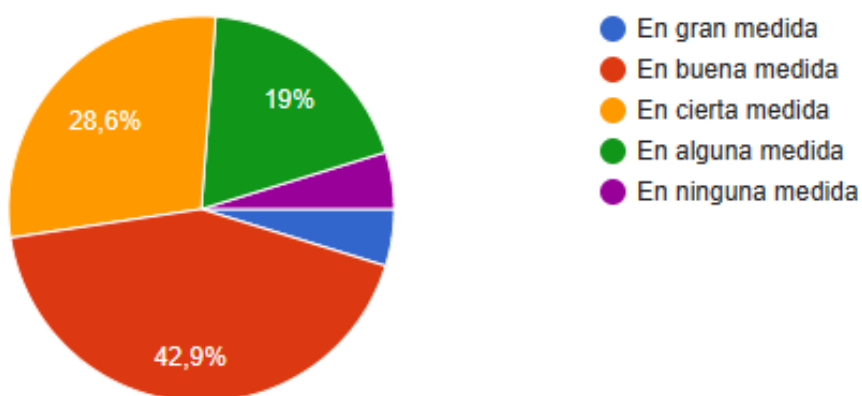


Gráfico 21. Pregunta 21. ¿En estos momentos, estás preocupado o preocupada por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?

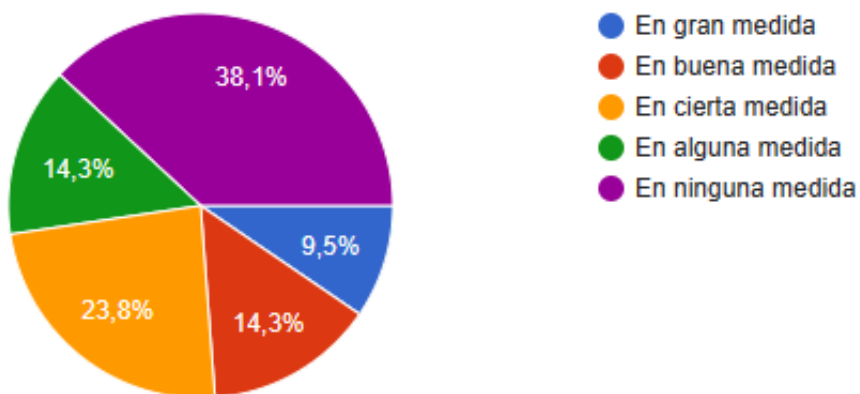


Gráfico 22. Pregunta 22. ¿En estos momentos, estás preocupado o preocupada por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?

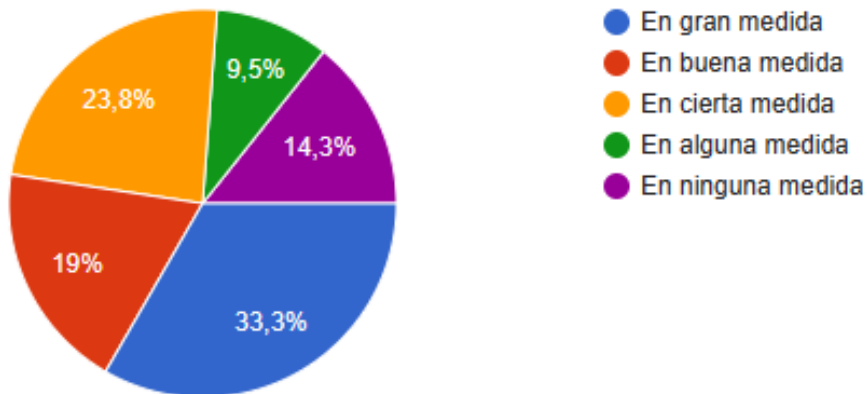


Gráfico 23. Pregunta 23. ¿En estos momentos, estás preocupado o preocupada por si te despiden o no te renuevan el contrato?

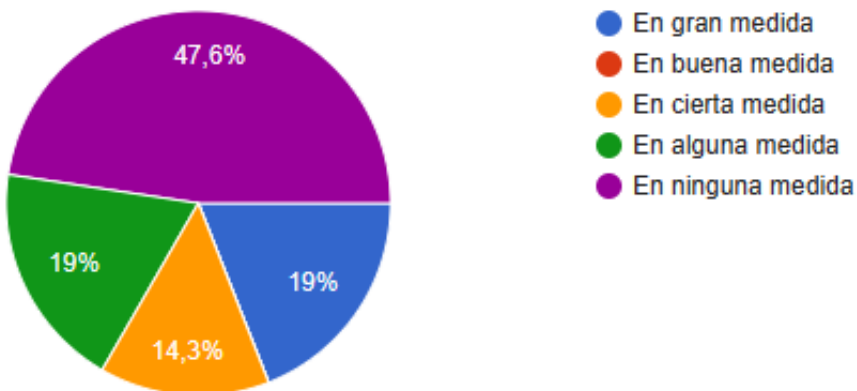


Gráfico 24. Pregunta 24. ¿En estos momentos, estás preocupado o preocupada por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?

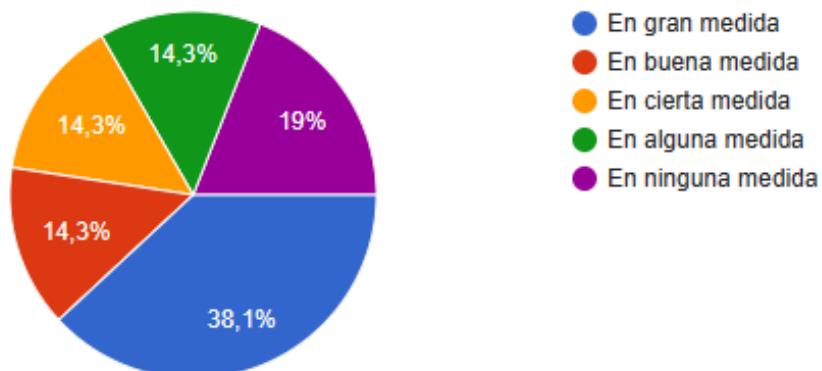


Gráfico 25. Pregunta 25. ¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?

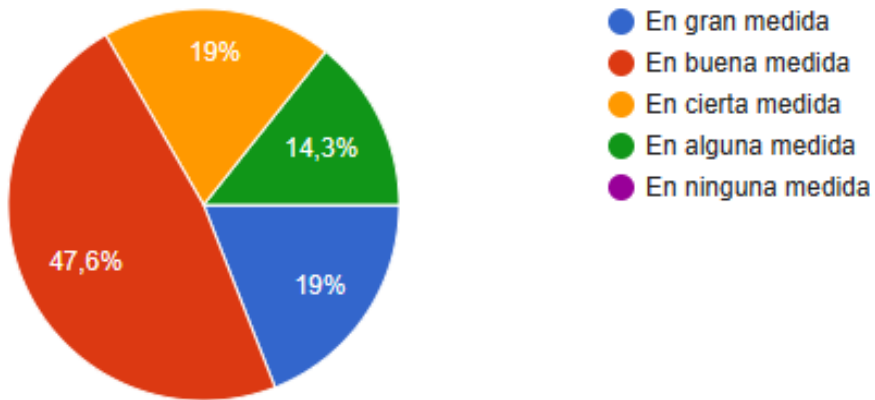


Gráfico 26. Pregunta 26. ¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?

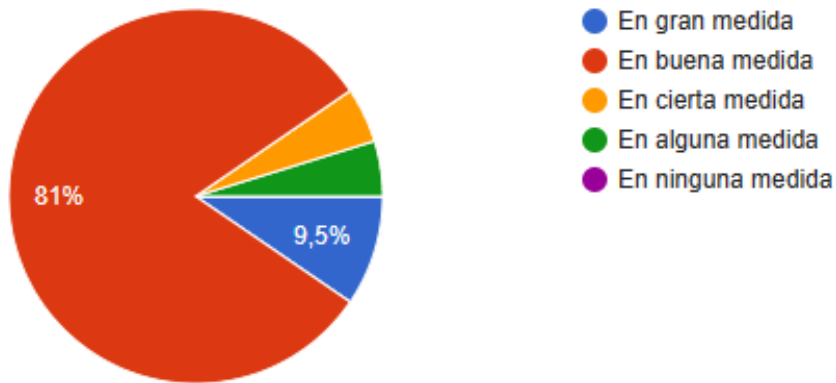


Gráfico 27. Pregunta 27. ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?

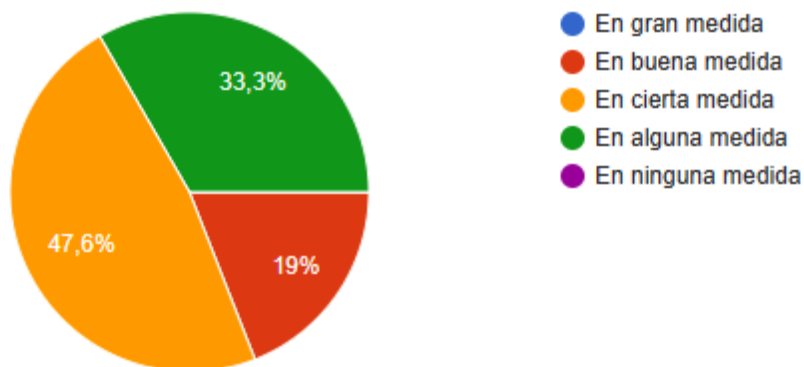


Gráfico 28. Pregunta 28. ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?

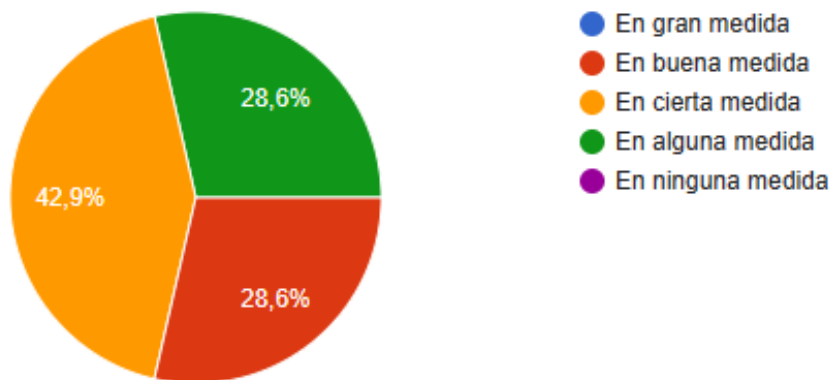


Gráfico 29. Pregunta 29. ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?

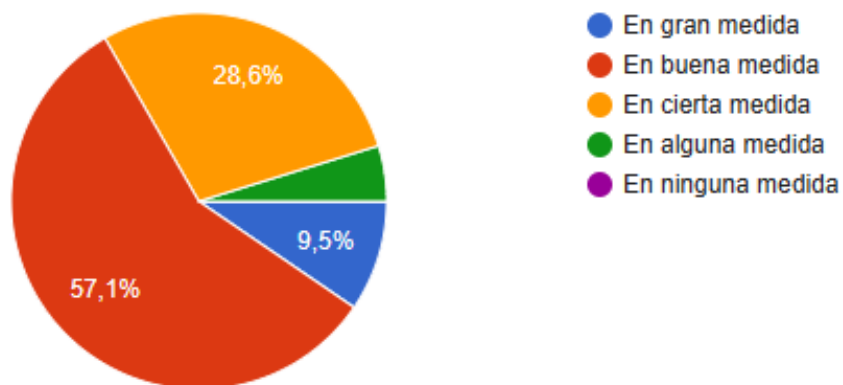
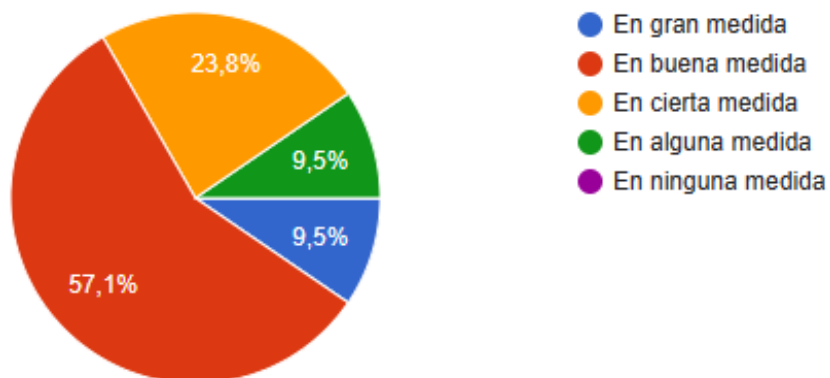


Gráfico 30. Pregunta 30. ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?





Anexo 5. Imagen del consentimiento Informado.

Preguntas Respuestas Configuración

Sección 1 de 2

Evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo. ✕ ⋮

B *I* U  

Hola, mi nombre es Anabel Lleixà Navarro, estudiante del Máster Universitario de Innovación en la Intervención Social y Educativa de la universidad URV. Como ya sabéis, estoy haciendo el trabajo de fin de Máster sobre la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo. Y vosotros, el equipo de atención directa del centro VP21 sois el equipo escogido para realizar el estudio. Por eso os pido vuestra colaboración, en cuanto a responder el cuestionario de evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo. El objetivo es identificar y medir todas las condiciones de trabajo, relacionadas con la organización de las tareas, que pueden suponer un riesgo para la salud.

Este documento consta de la explicación de la investigación y los derechos de los participantes, como la confidencialidad y el anonimato. La participación es totalmente voluntaria y los datos recopilados serán anónimos y totalmente confidenciales, se seguirá la normativa de protección de datos(Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre). En cualquier momento podéis abandonar con total libertad y sin necesidad de expresión de causa o motivo. Muchas gracias por vuestra colaboración.

Aceptas colaborar? *

Si acepto

Anexo 6. Matriz de exposición, origen y medidas preventivas

Matriz exposición, origen y medidas preventiva			
Exposición	Resultados que orientan el origen de la exposición	Origen de la exposición	Medidas preventivas
Dimensión:..... (N=)
¿QUE SE HACE?			
Se recogen los datos relevantes sobre la exposición a las 15 dimensiones de riesgos psicosociales.	Se recogen los datos relevantes de las preguntas asociadas a cada una de las 15 dimensiones psicosociales en situación desfavorable.	Se debaten cuales son las características de la organización del trabajo que son el origen de las exposiciones (métodos, jornada, procedimiento para asignar las tareas...)	Se debaten y se proponen qué medidas preventivas son necesarias para eliminar o disminuir las exposiciones.
¿QUIEN Y COMO SE HACE?			
Esta información la recoge y elabora la persona técnica de prevención a partir de las respuestas de los cuestionarios, según el anexo V, atendiendo a los criterios de este manual.		Se basa en incorporar el conocimiento y la experiencia del Grupo de Trabajo (en el caso que haya representación sindical) y de las personas trabajadoras a partir de los Círculos de Prevención.	