



2017ko Otsaila  
Febrero 2017

## LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LAS ORGANIZACIONES DEL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL DE EUSKADI

### Contenidos

**p.2 ¿Cuáles son los niveles de exposición a los diferentes riesgos psicosociales en el personal remunerado de las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social de Euskadi?**

**p.6 ¿Qué factores se asocian en mayor medida con la incidencia de este tipo de riesgos?**

**p.7 ¿Por qué deben las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social dar pasos adelante en este campo?**

**p.10 Para profundizar**

Los riesgos psicosociales son aquellas situaciones que como consecuencia de la organización del trabajo tienen una alta probabilidad de afectar a la salud de la persona trabajadora y cuyas consecuencias suelen ser el estrés, el desgaste profesional o síndrome de burnout, la insatisfacción, los problemas de relación, la desmotivación, la inseguridad, etc.<sup>1</sup>

En los últimos años estos riesgos han ido incrementando su protagonismo hasta llegar a convertirse en la principal fuente de siniestralidad laboral, tanto en España como en Europa<sup>2</sup>. El Tercer Sector de Acción Social no sólo no es ajeno a este problema sino que, además, presenta tasas de exposición a algunos de estos riesgos por encima de las de otros sectores.

Así lo constata la investigación que hemos desarrollado durante 2016 desde el Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia en colaboración con Hirekin (Asociación Empresarial del Tercer Sector de Intervención Social de Euskadi) y junto con cerca de 40 organizaciones del Tercer Sector de Acción Social de Euskadi: organizaciones de iniciativa social con sede y actividad en la CAPV que desarrollan actividades de intervención social en los ámbitos de los servicios sociales y la promoción del acceso al empleo.

Una investigación que ha permitido realizar, por primera vez, un diagnóstico exhaustivo sobre la incidencia de los riesgos psicosociales en el personal remunerado de las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social de Euskadi, basado en el método CoPsoQ-Istas21<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (INSHT). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración, 2010.

<sup>2</sup> MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES. *Las enfermedades del Trabajo: Nuevos Riesgos Psicosociales y su Valoración en el Derecho de la Protección Social*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2006.

<sup>3</sup> MONCADA S., LLORENS C. Y ANDRÉS R. (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), MORENO, N. (CCOO de Catalunya) y MOLINERO, E. (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya). *Manual del método CoPsoQ-Istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras VERSIÓN MEDIA*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014.

Este método, desarrollado por el Instituto Nacional de Salud laboral de Dinamarca (AMI) y adaptado y validado para España por el Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud ([ISTAS](#)), se fundamenta en la *Teoría General del Estrés* en relación al ambiente de trabajo que define las situaciones de exposición a riesgos psicosociales que deben ser evaluadas en las organizaciones ya que existe sobre ellas evidencia científica suficiente acerca de su relación con la salud.

La versión media de este método (existe una versión más reducida y otra más amplia) utiliza un cuestionario<sup>4</sup> que incluye una batería amplia de ítems en torno a 20 dimensiones psicosociales que se clasifican en 6 grandes grupos:

- las exigencias psicológicas del trabajo;
- los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales, familiares y sociales;
- el control sobre el trabajo, en general, y las oportunidades de disfrutar de un trabajo activo, con sentido y que contribuya a desarrollar habilidades;
- el apoyo social (de las y los compañeros y de las y los superiores), la calidad de liderazgo y otros aspectos de las relaciones entre personas que implica el trabajo;
- las compensaciones derivadas del trabajo (reconocimiento, inseguridad sobre el empleo y condiciones de trabajo);
- y el capital social (justicia organizacional y confianza vertical).



*“La versión media de este método (existe una versión más reducida y otra más amplia) utiliza un cuestionario<sup>1</sup> que incluye una batería amplia de ítems en torno a 20 dimensiones psicosociales que se clasifican en 6 grandes grupos”*

### **¿Cuáles son los niveles de exposición a los diferentes riesgos psicosociales en el personal remunerado de las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social de Euskadi?**

En el siguiente gráfico presentamos el porcentaje de personas remuneradas que en este sector están expuestas en cada dimensión a cada uno de los tres niveles de exposición predefinidos: situación más favorable, situación intermedia y situación más desfavorable<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Para recoger información se utiliza un cuestionario autoadministrado a través del cual las personas remuneradas ofrecen su percepción en relación a la incidencia de cada una de las situaciones descritas por los ítems que componen las dimensiones.

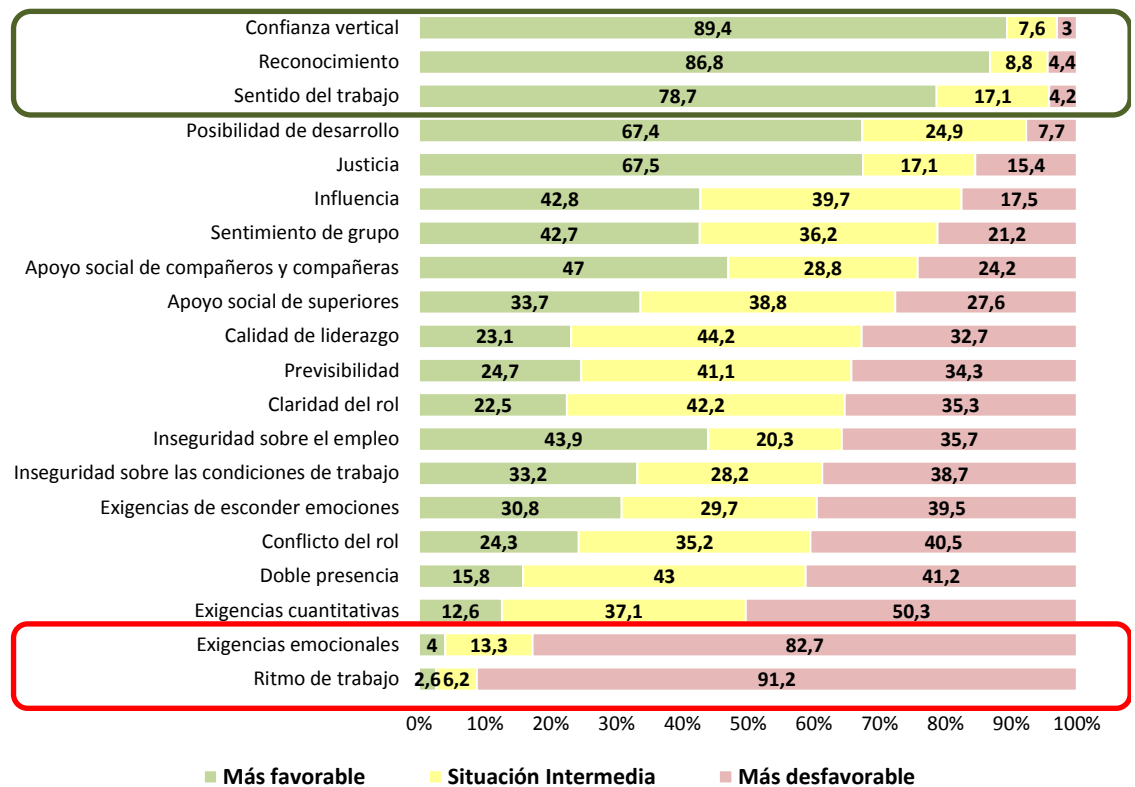
<sup>5</sup> Estos tres niveles de exposición se definen a partir de unos puntos de corte coincidentes con el primer, segundo y tercer tercil de las puntuaciones obtenidas en un estudio de una muestra representativa de la población ocupada española (población de referencia para el diseño y validación del método CoPsoQ-Istas21), esto es, puntuaciones que distribuyen la muestra en tres partes de igual número de individuos/puntuaciones.

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

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

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

**NIVEL DE EXPOSICIÓN A DETERMINADOS RIESGOS PSICOSOCIALES (20 DIMENSIONES) %**



**Las dimensiones que presentan un mayor porcentaje de personas en una situación desfavorable (superior al 75%) son las relativas al ritmo de trabajo y a las exigencias emocionales.**

*“ocho de cada diez presentan niveles desfavorables en la dimensión relativa a las **exigencias emocionales** derivadas de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente entre quienes prestan servicios a personas y pueden inducir cambios en ellas”*

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

Nueve de cada diez personas que trabajan de forma remunerada en el sector se sitúan en niveles que pueden considerarse desfavorables en la dimensión relativa al **ritmo de trabajo**, lo que significa que se ven afectadas por una excesiva intensidad del trabajo (en relación con la cantidad y el tiempo).

Y ocho de cada diez presentan niveles desfavorables en la dimensión relativa a las **exigencias emocionales** derivadas de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente entre quienes prestan servicios a personas y pueden inducir cambios en ellas.

Casi el 60% de las personas asegura vivir momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente en el trabajo (casi el 70% de las personas que trabajan en intervención directa); para cuatro de cada diez su trabajo implica ocuparse de manera habitual de los problemas personales de otras personas; y casi una de cada cuatro personas señala la existencia de conflictos con personas ajenas a la organización habitualmente (siempre o muchas veces).

En este estudio también hemos aprovechado para recoger información complementaria sobre otras cuestiones especialmente interesantes para el sector pero no contempladas en el cuestionario CoPsoQ-Istas21. Así hemos podido identificar que cerca del 17% de las personas consultadas ha sufrido alguna **agresión o situación de acoso** (laboral, sexual, discriminatorio, violencia verbal o física...) por parte de personas "externas" a la organización (personas usuarias, proveedores...).

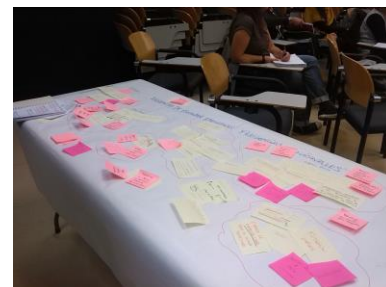
Así como que el 22% tiene problemas para relajarse y está tenso o tensa con cierta frecuencia y el 28% manifiesta que está **estresado o estresada** siempre o muchas veces.

**También las dimensiones relativas al conflicto de rol y las exigencias de esconder emociones presentan porcentajes que indican que existe un amplio margen de mejora.**

Aproximadamente un 40% del personal se encuentra en situación desfavorable en la dimensión relativa al **conflicto de rol**. Estas personas encuentran un alto nivel de exigencias contradictorias en el trabajo y otras que pueden suponer conflictos de carácter profesional y ético.

Y un porcentaje similar del personal presenta problemas en la dimensión relativa a las **exigencias de esconder emociones**, que se refiere a las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de otras personas.

**En el otro lado de la balanza, de acuerdo con la percepción del personal remunerado, las dimensiones relativas a la confianza vertical, el reconocimiento y el sentido del trabajo son las que presentan los más altos porcentajes de exposición a las situaciones más favorables (superior al 75%), lo que explicaría también, en parte, la existencia en este sector de una tasa alta de satisfacción con el trabajo.**



*"Así hemos podido identificar que cerca del 17% de las personas consultadas ha sufrido alguna **agresión o situación de acoso** (laboral, sexual, discriminatorio, violencia verbal o física...) por parte de personas "externas" a la organización (personas usuarias, proveedores...)"*

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

Casi nueve de cada diez personas están expuestas a la situación más favorable en relación con la dimensión de **confianza vertical** y en cierto modo tienen la percepción de que la dirección actuará de manera competente y adecuada.

De manera mayoritaria las personas consultadas señalan que la dirección suele confiar en el buen trabajo del personal remunerado (72%) y también manifiestan confianza en la información procedente de la dirección (69%). Y algo más de la mitad de las personas consultadas (55%) afirma que la dirección de su organización fomenta en gran o buena medida la participación.

Por otro lado, cerca del 87% del personal está expuesto a la situación más favorable en relación con la dimensión de **reconocimiento**, lo que supone que percibe un cierto grado de valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección.

Un tipo de reconocimiento que cobra especial importancia en el sector es el que proviene de las personas destinatarias de la acción. En este sentido, tres de cada cuatro personas remuneradas perciben que su trabajo es reconocido y apreciado por las personas destinatarias en gran o buena medida (así lo cree el 81% del personal de intervención directa).

También destaca de forma especialmente positiva en este sector la dimensión relativa al **sentido del trabajo**. En torno a ocho de cada diez personas están expuestas a la situación más favorable en relación con esta dimensión, lo que significa que el trabajo se relaciona con valores que son importantes para ellas.

Prácticamente de manera unánime, las personas consultadas consideran que las tareas que realizan en su puesto de trabajo tienen sentido y son importantes. Más del 90% manifiesta un elevado compromiso hacia su profesión y un porcentaje similar ve claramente que su trabajo contribuye a mejorar la calidad de vida de otras personas y a la transformación social. Unos porcentajes que tienden a ser considerablemente más elevados entre el personal de atención directa.

Si bien en la satisfacción del personal remunerado pueden incidir también otros muchos factores, cabe tener en cuenta que los factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo (factores psicosociales) facilitan o dificultan la satisfacción de sus necesidades de bienestar.

De este modo, además de las preguntas relativas a los ítems que componen las 20 dimensiones de riesgos psicosociales señaladas, el método incluye también una pregunta sobre la satisfacción general del personal remunerado.



---

*“tres de cada cuatro personas remuneradas perciben que su trabajo es reconocido y apreciado por las personas destinatarias en gran o buena medida (así lo cree el 81% del personal de intervención directa)”*

---

Pues bien, el 87% de la población consultada se muestra satisfecha o muy **satisfecha** con su trabajo y sólo un 9% manifiesta que desea cambiar de trabajo. Concretamente quienes muestran la máxima satisfacción representan un 26% de las y los trabajadores del sector, una tasa que se sitúa considerablemente por encima de la media registrada para la población ocupada vasca (17,5%)<sup>6</sup>.

Cabe pensar que aquellas dimensiones como la de la confianza vertical, la del reconocimiento y la del sentido del trabajo en las que el personal del Tercer Sector de Acción Social presenta mejores resultados que la media podrían estar facilitando a su vez una satisfacción más elevada con respecto a la población general.

### ¿Qué factores se asocian en mayor medida con la incidencia de este tipo de riesgos?

La naturaleza de las tareas realizadas (intervención directa o gestión, administración y mantenimiento), el sexo, la edad, la antigüedad en el puesto de trabajo y el tamaño de la organización son algunos de los factores que guardan relación con la existencia de mayores o menores niveles de exposición a determinados riesgos.

Las exigencias emocionales, los conflictos de rol o los problemas relacionados con la falta de previsibilidad parecen estar afectando en mayor medida a quienes asumen **tareas de intervención directa**.

En el sentido inverso, destaca el hecho de que el personal de intervención directa presenta un porcentaje más elevado de personas en situación favorable con respecto a la dimensión de apoyo social de compañeros y compañeras que quienes ocupan otro tipo de puesto. Así mismo, quienes no están vinculados o vinculadas a la atención directa de personas presentan peores resultados en la dimensión relativa al sentido del trabajo.

Por otro lado, la **segregación vertical** (las mujeres ocupan puestos de "menor responsabilidad") **y horizontal** (ellas están sobrerrepresentadas en ámbitos como la acción social y en puestos de intervención directa) del trabajo marca diferencias entre hombres y mujeres. Como consecuencia de esta posición en las organizaciones, ellas presentan niveles más desfavorables en apoyo social de superiores, inseguridad en el empleo, exigencias de esconder emociones, ritmo de trabajo e influencia (margen de decisión).

Respecto a la edad, la **población más joven (de menos de 31 años)** presenta un porcentaje de personal expuesto a la situación más desfavorable para la salud que la media en relación a las exigencias emocionales, la inseguridad sobre el empleo y la claridad del rol

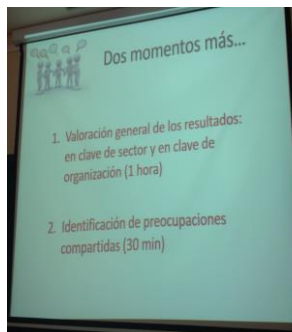
---

*"la **segregación vertical** (las mujeres ocupan puestos de "menor responsabilidad") **y horizontal** (ellas están sobrerrepresentadas en ámbitos como la acción social y en puestos de intervención directa) del trabajo marca diferencias entre hombres y mujeres"*

---

<sup>6</sup> La fuente de los datos referidos a la población ocupada de la CAPV es la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo de 2013 del INE.

(definición de tareas y margen de autonomía). En cambio, el grupo de personas de una edad **entre 31 y 45 años** presenta un porcentaje por encima de la media de personas expuestas a la situación más desfavorable en relación con la dimensión de doble presencia (relacionadas con la conciliación entre vida laboral, personal y/o familiar) y la de justicia (equidad).



Una mayor **antigüedad** en la organización en ocasiones actúa mitigando el efecto sobre la salud de algunos de estos riesgos (por ejemplo, en las dimensiones de influencia, conflicto de rol o calidad de liderazgo) y en otras actúa de forma contraria (por ejemplo, en las dimensiones de confianza vertical, reconocimiento o justicia).

Por otro lado, la realidad de las organizaciones con un **tamaño reducido** y las de organizaciones con un volumen importante de personal remunerado es distinta en algunas de las dimensiones. En ocasiones se observa que las organizaciones pequeñas tienen características específicas como sucede, por ejemplo, en relación con las exigencias cuantitativas y/o la posibilidad de desarrollo (el personal de estas entidades presenta peores niveles de exposición) y lo mismo cabe decir de las más grandes, como sucede en el caso de la inseguridad sobre las condiciones de trabajo y la inseguridad en el empleo.

Si bien la inseguridad sobre las condiciones de trabajo y sobre el empleo son dimensiones de riesgo que pueden suponer una preocupación para cualquier organización del sector, lo son particularmente para aquellas en las que la crisis ha tenido un mayor impacto en las condiciones laborales y que coinciden con aquellas entidades que dependen de subvenciones y/o prestan servicios que no son de responsabilidad pública o al propio sector.

### **¿Por qué deben las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social dar pasos adelante en este campo?**

La razón de ser de las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social, y su principal activo, son las personas, y el cuidado de las personas es el argumento principal para que las organizaciones se planteen dar pasos adelante en este campo.

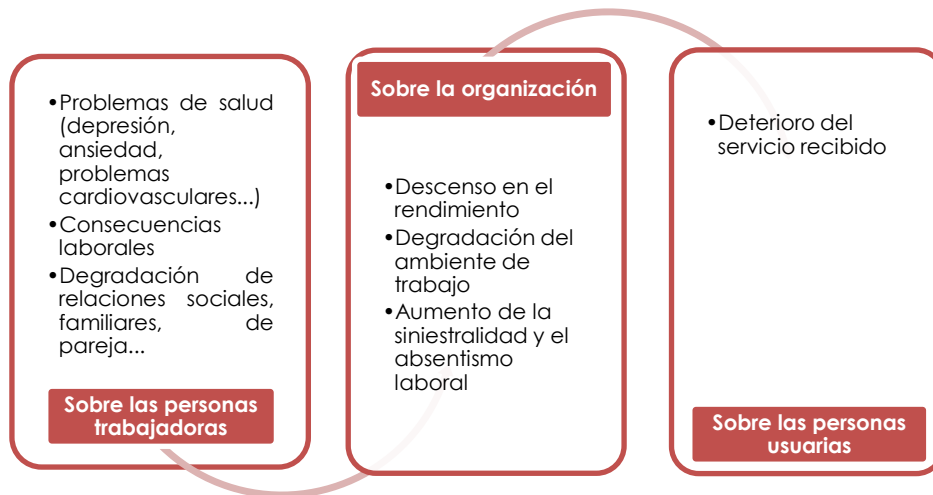
La exposición a riesgos psicosociales tiene importantes efectos sobre los niveles de salud y satisfacción de las personas trabajadoras. Ante la materialización de estos riesgos, la persona trabajadora va a padecer una serie de efectos negativos que afectarán no sólo a su salud física y psíquica, sino también a sus relaciones sociales, familiares y profesionales.

Por supuesto, la exposición a riesgos psicosociales también tendrá repercusiones negativas sobre la organización por cuanto afectarán al rendimiento, la degradación del ambiente de trabajo, el aumento de los accidentes y el debilitamiento del vínculo entre persona trabajadora y organización.

*“el grupo de personas de una edad **entre 31 y 45 años** presenta un porcentaje por encima de la media de personas expuestas a la situación más desfavorable en relación con la dimensión de doble presencia, relacionadas con la conciliación entre vida laboral, personal y/o familiar y la de justicia (equidad)”*

Así mismo, dadas las características del sector y de los servicios que se prestan, las consecuencias de estos riesgos pueden repercutir negativamente en la atención a las personas usuarias que son además personas en situación o riesgo de exclusión, desprotección, dependencia y/o con discapacidad.

### REPERCUSIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES



A pesar de que se han ido dando algunos pasos, a día de hoy el grado de desarrollo de la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales entre las organizaciones del sector es insuficiente.

Así aproximadamente tres de cada cuatro entidades han incluido un apartado específico en relación con los Riesgos Psicosociales en su evaluación de riesgos laborales pero sólo el 43,5% de ellas ha realizado una planificación de medidas preventivas en esta materia por escrito y un porcentaje similar ha desarrollado medidas de seguimiento y control de las acciones adoptadas.

Confiamos en que los resultados de este trabajo ayuden a promover este tipo de iniciativas ya que son muchas las razones que justifican impulsarlas.

Además de las ya expuestas cabe tener presente que:

- Los riesgos psicosociales y su prevención son una preocupación compartida por los distintos grupos de interés de las organizaciones: administraciones públicas, organizaciones sindicales, personal remunerado, personas usuarias y sus familias, etc.
- Las y los trabajadores de este sector están sobreexpuestos a este tipo de riesgos dada la elevada exigencia psicológica y de regulación de las emociones que implica su trabajo, especialmente el trabajo de intervención directa con personas en situación de especial vulnerabilidad.

---

*"dadas las características del sector y de los servicios que se prestan, las consecuencias de estos riesgos pueden repercutir negativamente en la atención a las personas usuarias que son además personas en situación o riesgo de exclusión, desprotección, dependencia y/o con discapacidad"*

---



- El tipo de vínculo entre el personal y la organización en el sector, caracterizado por un alto nivel de implicación personal y compromiso con las personas a las que se atiende, puede conllevar sobreesfuerzos continuados poco saludables que se deben evitar.
- La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) obliga a que todas las organizaciones tengan hecha la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de su prevención.
- Las intervenciones preventivas son posibles y efectivas, especialmente si son diseñadas e implementadas con la participación activa de los agentes sociales en la organización (personal remunerado y sus representantes, personal directivo y personal técnico de prevención), con estrategias dirigidas a las causas organizacionales de las exposiciones psicosociales nocivas.
- La prevención en materia de riesgos laborales representa un ejercicio de coherencia interna con los valores que las organizaciones del sector defienden socialmente (cuidado de las personas, conciliación de la vida laboral, personal y familiar, derechos laborales, intervención de calidad, etc.).

Si queréis profundizar en el diagnóstico que os hemos presentado aquí de manera resumida podéis hacerlo en la publicación que os podéis descargar en el siguiente [enlace](#) y en la que también encontraréis:

- un capítulo que recoge buenas prácticas en materia de prevención de riesgos psicosociales en algunas de las organizaciones que han participado en la investigación.
- y una batería de propuestas de acción en esta materia que se identificaron en el taller que celebramos con las organizaciones participantes.

Para profundizar

**Jardunaldi:** ARRISKU PSIKOSOZIALAK EUSKADIKO GIZARTE EKINTZAKO HIRUGARREN SEKTOREKO ERAKUNDEETAN

**Jornada:** LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LAS ORGANIZACIONES DEL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL DE EUSKADI



**JARDUNALDIA**  
**ARRISKU**  
**PSIKOSOZIALAK**

EUSKADIKO GIZARTE EKINTZAKO HIRUGARREN SEKTOREKO ERAKUNDEETAN.

Bizkaiko Hirugarren Sektoreko Behatokiak egindako azterketa aurkeztuko dugu. Euskadiko Gizarte Ekintzako Hirugarren Sektoreko ia 40 erakunderen parte-hartzea izan du.

Irakurle Iratzearen  
sektorearen jardunaldia  
Observatorio del  
tercer sector de Euzkadi



**MARTXOAK 16**  
**11:00ETATIK 13:00ETARA**  
**BOLUNTARIO EKITZAN**  
**ARETOA**



**JORNADA**  
**LOS RIESGOS**  
**PSICOSOCIALES**

EN LAS ORGANIZACIONES DEL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL DE EUSKADI

Presentaremos el estudio elaborado por el Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia y que ha contado con la participación de casi 40 organizaciones del TSAS de Euskadi.

Irakurle Iratzearen  
sektorearen jardunaldia  
Observatorio del  
tercer sector de Euzkadi



**16 DE MARZO**  
**DE 11 A 13 HORAS**  
**SALÓN DE ACTOS**  
**DE BOLUNTARIO**

Podéis acceder a la inscripción en la jornada a través del siguiente [enlace](#).