

avanta prevención

Evaluación psicosocial

OBJETIVO

La evaluación psicosocial persigue el mismo objetivo que otros ámbitos de la prevención de riesgos laborales:
identificar factores de riesgo y establecer medidas de mejora para prevenir daños.

EVALUACIÓN PSICOSOCIAL

24-07-2025 AL 31-12-2025

GRUPO DE TRABAJO (4/09/2025):

Comité de Seguridad y Salud (Alfredo García Falces, Ana Huici, Javier Urtiaga, Jon Garai, Silvia Miranda, Dabid Bizkai),
Directora de recursos Humanos (Pilar Montañés),
Técnicas de Avanta Prevención (Ana Angulo y Cecilia Gómez).

PARTICIPACIÓN:

Condiciones del trabajo de campo:

- ❖ divulgación y sensibilización de la plantilla
- ❖ unidades de Análisis: Grupo, género, edad, antigüedad y tipo de contrato
- ❖ sistemática aplicación del FPsico 4.1.: mixta (presencial y telemática)
- ❖ porcentaje de participación para considerar representativa la muestra en la fase cuantitativa: 60%
- ❖ sistemática aplicación técnicas cualitativas: Grupos Focales
- ❖ análisis de las medidas preventivas necesarias para disminuirlos o eliminarlos.
- ❖ seguimiento y evaluación de la implementación de medidas preventivas.
- ❖ acciones encaminadas a informar a la plantilla

UNIDADES DE ANÁLISIS

Grupos de estudio	Puestos/Secciones que se incluyen
G1	Dirección y Gestión de Equipos (Técnico/a PRL/RRHH, Intervención, Secretaría, Encargados/as, Jefatura/Cabos Policía Municipal, Dirección Escuela Infantil, Responsables OAC, Técnicos Cultura/Deportes/Socio comunitario)
G2	Educadores/as y auxiliares de dinamización comunitaria
G3	Administración, Responsables y Técnicos que no gestionen equipos
G4	Agentes Policía Municipal
G5	Limpiadores/as
G6	Control de accesos y Conserjes
G7	Servicios múltiples

En la fase cualitativa, y de común acuerdo con el Grupo de Trabajo, se decide introducir dos cambios en la configuración de los grupos:

- ❖ Los Técnicos que no gestionan equipos se disgregan del grupo G3 y se incluyen en el G1.
- ❖ Se crea un nuevo grupo conformado solo por Responsables (Encargados de servicio y Cabos de PM).

OTRAS:

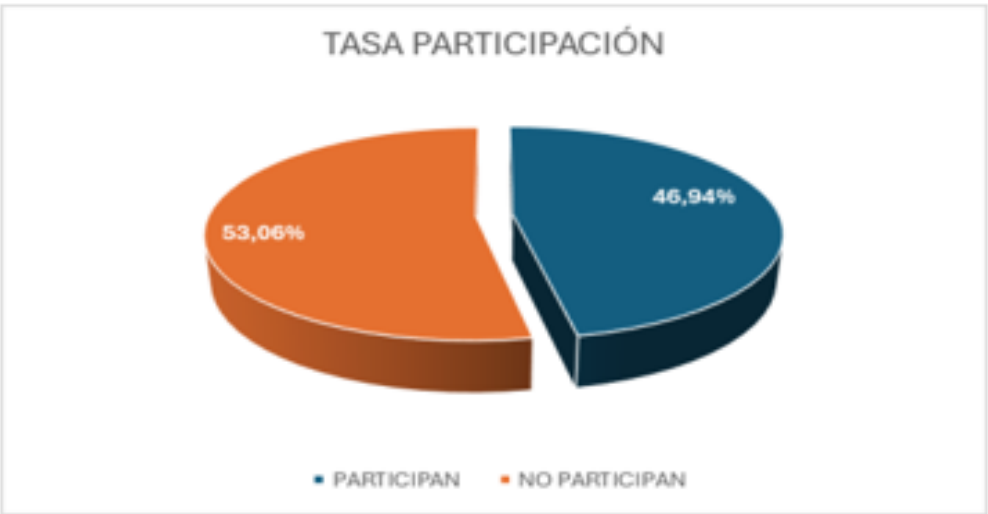
- ❖ Edad
- ❖ Género
- ❖ Antigüedad
- ❖ Contrato

PARTICIPACIÓN

Grado de participación total en la fase cuantitativa



Grado de participación total en la fase cualitativa:



avanta prevención

FUENTES DE INFORMACIÓN

avanta prevención

Información del contexto organizacional

CONTEXTO ORGANIZATIVO Y ACTUACIONES CLAVES

1. Nueva propuesta de cultura organizacional al inicio de la legislatura (2023)

1.1. Creación de comisiones informativas y servicios municipales

- ❖ Constitución de 4 grandes comisiones y los servicios de Euskera y Deporte, integrando todas las áreas municipales:
 - ✓ Igualdad, Euskera y Servicios Generales
 - ✓ Equidad, Salud Comunitaria y Acción Social
 - ✓ Gobernanza Cooperativa, Urbanismo y Desarrollo Local
 - ✓ Reto Cultural
- ❖ Definición de áreas temáticas, responsables y funcionamiento.
- ❖ Establecimiento de un calendario fijo de sesiones.
- ❖ Comunicación formal a todas las jefaturas de área (agosto 2023).

1.2. Estructura organizativa

- ❖ Elaboración y difusión de un organigrama político y técnico, clarificando responsabilidades.
- ❖ Análisis y descripción de la estructura organizativa y puestos de trabajo:
 - ✓ Análisis finalizado: octubre 2025
 - ✓ Manual de funciones: diciembre 2025

CONTEXTO ORGANIZATIVO Y ACTUACIONES CLAVES

1.3. Coordinación interáreas

- ❖ Creación de la figura de Responsable de coordinación interáreas.
- ❖ Puesta en marcha de mesas de coordinación mensuales (primer martes de cada mes).
- ❖ Primera reunión interáreas: 10 de octubre de 2023.
- ❖ Definición de procedimientos comunes (orden del día, documentación, tiempos).

2. Planificación y gestión municipal

2.1. Plan de Gestión Anual 2025, que incluye:

- ❖ Proyectos clave y prioridades estratégicas.
- ❖ Compromisos de gestión del pleno municipal.
- ❖ Seguimiento y evaluación semestral (junio y cierre de ejercicio).

2.2. Proyectos destacados:

- ❖ Implementación del Plan de Igualdad Interno.
- ❖ Mejora de la coordinación de los servicios de cuidado comunitario.
- ❖ Optimización de la organización y Servicios Generales (PGA8).
- ❖ Presentación del Plan de Contrataciones.

CONTEXTO ORGANIZATIVO Y ACTUACIONES CLAVES

3. Medidas contempladas en la planificación del Organismo

- ❖ Eje de Trabajo 1: Funcionamiento, organización y prevención de riesgos
- ❖ Eje de Trabajo 2: Negociación colectiva
- ❖ Eje de Trabajo 3: Desarrollo RRHH
- ❖ Eje de Trabajo 4: Plan de igualdad

4. Formación y comunicación interna

- ❖ Existencia de una instrucción reguladora sobre formación y compensación horaria.
- ❖ Procedimientos definidos para solicitudes individuales y desde responsables de servicio.
- ❖ En 2025 se impulsa formación propia en el Ayuntamiento (participación parcial de las áreas).
- ❖ Ejemplos de comunicación interna a la plantilla como herramienta de difusión.

avanta prevención

Evaluación psicosocial Cuantitativa

FACTORES PSICOSOCIALES

TIEMPO DE TRABAJO (TT)	Adecuación y calidad del tiempo de trabajo; efecto en la vida social
AUTONOMÍA (AU)	Capacidad para estructurar el trabajo temporal y organizativamente
CARGA DE TRABAJO (CT)	Demanda de trabajo a la que hay que dar respuesta
DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)	Exigencias a las que hay que hacer frente en el trabajo, cognitiva y emocionalmente
VARIEDAD Y CONTENIDO (VC)	Sensación de realización de tareas variadas y con sentido, trabajo importante y reconocido por los familiares y sociedad
PARTICIPACIÓN (P)	Implicación, intervención y colaboración que se requiere en distintos aspectos del trabajo y de la organización.
SUPERVISIÓN (S)	Control que los superiores ejercen sobre la ejecución del trabajo
INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)	Preocupación de la empresa por el trabajador, a nivel personal y a largo plazo.
DESEMPEÑO DE ROL (DR)	Claridad en las tareas de cada puesto de trabajo
RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)	Condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el trabajo

GRUPOS		G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	GENERAL	TOTAL PLANTILLA
		DIRECCIÓN	EDUCADORES /AS	ADMINISTRACIÓN Y RESPONSABILIDADES	AGENTES POLICÍA MUNICIPAL	LIMPIADORE S/AS	CONTROL DE ACCESOS Y CONSERJES	SERVICIOS MULTIPLES		
PARTICIPACIÓN nº trabajadores		14	11	6	9	16	4	16	76=77,55%	98
VALORACIÓN DEL RIESGO	ADECUADO	TT AU DP VC ITC RAS	TT AU VC ITC RAS	TT AU VC ITC RAS	VC RAS	AU DP VC ITC DR RAS	AU DP VC ITC DR RAS	TT AU CT DP VC RAS	TT AU DP VC ITC RAS	
	MEJORABLE	CT	DR	DP 33,3% DR 33,3%	TT 33,3% AU 33,3%	TT CT		ITC DR	DR	
	MODERADO	PS DR	PS	PS	CT DP		TT CT		CT	
	ALTO		CT DP	CT	PS ITC DR	PS	PS	PS	PS	

TIEMPO DE TRABAJO (TT)	Adecuación y calidad del tiempo de trabajo; efecto en la vida social
AUTONOMÍA (AU)	Capacidad para estructurar el trabajo temporal y organizativamente
CARGA DE TRABAJO (CT)	Demanda de trabajo a la que hay que dar respuesta
DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)	Exigencias a las que hay que hacer frente en el trabajo, cognitiva y emocionalmente
VARIEDAD Y CONTENIDO (VC)	Sensación de realización de tareas variadas y con sentido, trabajo importante y reconocido por los familiares y sociedad
PARTICIPACIÓN (P)	Implicación, intervención y colaboración que se requiere en distintos aspectos del trabajo y de la organización.
SUPERVISIÓN (S)	Control que los superiores ejercen sobre la ejecución del trabajo
INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)	Preocupación de la empresa por el trabajador, a nivel personal y a largo plazo.
DESEMPEÑO DE ROL (DR)	Claridad en las tareas de cada puesto de trabajo
RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)	Condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el trabajo

Clasificación riesgo	% (suma de las zonas de valoración de riesgo elevado y/o muy elevado)
Adecuado	<33,33%
Mejorable	Del 33,33% al 45%
Moderado	Del 46% al 65% *<50%
Alto	> 66%

Adecuado: No se identifican situaciones críticas, pero se recomienda mantener las medidas preventivas existentes y realizar seguimiento

Mejorable: Exposición moderada-baja. No se identifican situaciones críticas, pero se recomienda mantener y reforzar las medidas preventivas existentes y continuar con la capacitación y sensibilización del personal.

Moderado: Exposición significativa. Se sugiere implementar acciones preventivas adicionales y realizar un seguimiento constante, priorizando medidas correctivas que reduzcan la exposición de manera sostenida.

Alto: Situación que requiere intervención inmediata, aplicando medidas preventivas y correctivas prioritarias para proteger la salud y el bienestar del personal.

INTERPRETACIÓN GENERAL

Fortalezas

- ❖ Variedad de tareas (VC), autonomía (AU), relaciones y apoyo social (RAS) y tiempo de trabajo (TT) son adecuados en casi todos los grupos.

Áreas críticas

- ❖ Participación y Supervisión (PS): alto riesgo en la mayoría de los grupos operativos.
- ❖ Carga de trabajo (CT): alto o mejorable en varios grupos, especialmente Educación y Administración.
- ❖ Demandas psicológicas (DP): alto riesgo en Educadores/as.
- ❖ Desempeño de rol (DR): alto riesgo en Agentes Policía Municipal.
- ❖ Interés por el trabajador / compensación (ITC): riesgo alto en Agentes Policía

Grupos prioritarios para intervención

- ❖ Agentes Policía Municipal → múltiples riesgos altos (participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación y desempeño de rol) y moderados (carga de trabajo y demandas psicológicas)
- ❖ Educadores/as y Administración → carga de trabajo y demandas psicológicas (educadores/as).
- ❖ Grupos operativos (limpiadores/as, control de accesos, servicios múltiples) → participación/supervisión

VARIABLES COMPARATIVAS

Mapa de riesgos psicosociales: GRUPO AL QUE PERTENECES / factor de riesgo

	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
Dirección	100%	92,9%	57,1%	78,6%	100%	57,1%	85,7%	50%	71,4%
Educadores/as	100%	90,9%	90,9%	72,7%	100%	63,6%	72,7%	54,5%	90,9%
Administración y Responsables	100%	83,3%	100%	66,7%	83,3%	50%	83,3%	66,7%	83,3%
Agentes Policía Municipal	66,7%	66,7%	55,6%	55,6%	88,9%	100%	66,7%	66,7%	77,8%
Limpiadores/as	62,5%	93,8%	62,5%	93,8%	93,8%	93,8%	68,8%	68,8%	68,8%
Control de accesos y Conserjes	50%	100%	50%	100%	100%	75%	75%	100%	75%
servicios múltiples	100%	100%	81,2%	81,2%	68,8%	81,2%	68,8%	56,2%	68,8%

Mapa de riesgos psicosociales: ANTIGÜEDAD / factor de riesgo

	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
Menos de 1 año	93,3%	93,3%	53,3%	73,3%	93,3%	66,7%	86,7%	66,7%	93,3%
De 1 a 5 años	87,5%	81,2%	56,2%	81,2%	100%	75%	68,8%	62,5%	87,5%
De 5 a 10 años	78,9%	94,7%	57,9%	63,2%	84,2%	89,5%	63,2%	57,9%	57,9%
Más de 10 años	84,6%	92,3%	50%	69,2%	84,6%	73,1%	65,4%	61,5%	69,2%

Mapa de riesgos psicosociales: **EDAD** / factor de riesgo

	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
Hasta 45 años	95%	80%	60%	50%	85%	75%	65%	60%	75%
De 46 a 55 años	85,3%	94,1%	52,9%	79,4%	91,2%	70,6%	76,5%	52,9%	64,7%
Más de 56 años	77,3%	95,5%	54,5%	77,3%	90,9%	86,4%	63,6%	72,7%	90,9%

Mapa de riesgos psicosociales: **GÉNERO** / factor de riesgo

	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
Hombre	91,2%	88,2%	58,8%	52,9%	91,2%	76,5%	58,8%	64,7%	79,4%
Mujer	83,3%	91,7%	52,8%	86,1%	88,9%	77,8%	80,6%	50%	72,2%
Persona no binaria	80%	100%	100%	80%	80%	60%	60%	60%	80%
Prefiero no contestar	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Mapa de riesgos psicosociales: **TIP. DE CONTRATO** / factor de riesgo

	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
Fijo	86%	90%	52%	66%	86%	80%	64%	58%	72%
Temporal	84,6%	92,3%	53,8%	80,8%	96,2%	69,2%	80,8%	57,7%	80,8%

Conclusiones según variables comparativas:

El análisis de las percepciones del personal en las distintas dimensiones laborales evidencia diferencias según edad, antigüedad, género y tipo de contrato.

A continuación, se describen las percepciones identificadas en cada dimensión:

Participación y Supervisión: La percepción de riesgo es alta y constante en todas las unidades de análisis, indicando que esta dimensión es un factor de preocupación generalizada en la organización.

Carga de trabajo: La percepción sobre la carga laboral es más negativa en:

- ✓ personal menor de 45 años
- ✓ hombres contrato fijo
- ✓ o con más de cinco años de antigüedad

Demandas psicológicas: La peor percepción se observa en el personal menor de 45 años, mientras que en otros grupos la percepción es más favorable, lo que indica que las demandas psicológicas afectan principalmente a personal trabajador más joven.

Desempeño de rol: La percepción más baja se encuentra en:

- ✓ personal de 46 a 55 años
- ✓ antigüedad de 5 a 10 años
- ✓ mujeres

Tiempo de trabajo, interés por el trabajador y relaciones/apoyo social: Estas dimensiones presentan generalmente una buena percepción entre el personal. Sin embargo, se identifican excepciones en algunos grupos específicos, lo que sugiere que la experiencia positiva no es uniforme para todos.

avanta prevención

Evaluación psicosocial Cualitativa

FOCUS GROUP

GRUPOS	Fechas	Horas
G1. Dirección y Gestión de Equipos (Directora RRHH, Intervención, Secretaría, Encargados/as, Dirección Escuela Infantil, Responsables OAC, Técnicos Cultura/Deportes/ Socio comunitario/PRL/ Euskera /Igualdad)	Miércoles 26/11/2025	09:00 a 09:50
G2 Encargados jardines / limpieza / mantenimiento general / instalaciones deportivas; Jefatura/Cabos Policía Municipal	Miércoles 26/11/2025	12:00 a 12:50
G3 Educadores/as y auxiliares de dinamización comunitaria	Martes 18/11/2025	16:00 a 16:50
G4 Administración	Martes 18/11/2025	14:00 a 14:50
G5 Agentes Policía Municipal	Miércoles 26/11/2025	14:00 a 14:50
G6 Limpiadores/as	Miércoles 26/11/2025	10:00 a 10:50
G7 Control de accesos y Conserje	Miércoles 26/11/2025	11:00 a 11:50
G8 Servicios múltiples	Miércoles 26/11/2025	13:00 a 13:50

***DIRECCIÓN. Responsables RRHH, Intervención, Secretaría, Dirección Escuela Infantil, Responsables OAC, Técnicos
Cultura/ Deportes/Socio comunitario/PRL/ Euskera/ Igualdad***

- 1.Existe autonomía operativa para el desarrollo de sus funciones, siempre dentro de las directrices marcadas por el organismo.
2. Decisiones estratégicas o de mayor impacto, requieren la elaboración de informes y su posterior aprobación política.

Este proceso no se percibe igual en todas las áreas, lo que puede generar percepciones de incoherencia organizativa.
3. Funcionan comisiones transversales, aunque algunas áreas no se sienten representadas ni integradas.
4. En el marco de las comisiones, se observa que, en determinados casos, que el personal técnico asume funciones propias de las figuras políticas responsables de la dirección y orientación de los contenidos.
5. Seguimiento (frecuencia y calidad) político-técnico irregular, generando sensación de desvinculación en algunos equipos.

6. Algunas áreas perciben falta de reconocimiento, desorden en las demandas (múltiples canales) y ausencia de prioridades claras.

7. Dificultades para desarrollar proyectos propios o estratégicos debido a la falta de tiempos, recursos o directrices claras

8. Percepción elevada de la carga de trabajo (algunas áreas): múltiples demandas (distintos puesto o canales) y funciones (sin disponer de tiempo para atenderlas)

9. De manera específica, necesidad de disponer de información más concreta sobre las expectativas institucionales en relación con determinados servicios, así como de contar con los recursos adecuados para alcanzar los estándares deseados.

De forma transversal, las personas participantes expresaron la necesidad de mejorar la coordinación entre áreas, fortalecer la referencia política y responsable, recibir feedback sobre las propuestas realizadas y clarificar los roles en los procesos de decisión.

Asimismo, se identificó la importancia de reforzar el reconocimiento y la comunicación interna para mejorar la percepción de pertenencia y valoración profesional.

EDUCADORES/AS

Carga de trabajo y atención educativa:

- ❖ ~90% de la jornada dedicada a atención directa de niños.
- ❖ Tiempo restante: planificación, organización de materiales y tareas administrativas.
- ❖ Martes por la tarde: reuniones de equipo.
- ❖ Apoyo adicional (“media persona”) para necesidades especiales insuficiente; un apoyo completo mejoraría la calidad.
- ❖ Mezcla de edades y atención a múltiples necesidades → alta percepción de sobrecarga laboral.

Proyecto educativo y tareas complementarias:

- ❖ Proyecto educativo obsoleto, requiere actualización urgente.
- ❖ Falta de tiempo y recursos para desarrollarlo.
- ❖ Necesidad de apoyo externo para coordinación progresiva, evitando interrupciones por urgencias del centro.

EDUCADORES/AS

Recursos y apoyo institucional:

- ❖ Comunicación con el Ayuntamiento limitada y poco fluida.
- ❖ Dificultad en gestión de recursos, resolución de incidencias y directrices claras.
- ❖ Sustitución de bajas irregular; a veces cubierta por personal interno.
- ❖ Desconocimiento de procedimientos de contacto, recurriendo normalmente a la directora del centro.

Reconocimiento y valoración:

- ❖ Internamente: dirección y familias valoran positivamente la labor de las educadoras.
- ❖ Desde el Ayuntamiento: percepción de la labor como “carga económica” → sensación de abandono, especialmente en instalaciones.
- ❖ Sentimiento de discriminación respecto a otros profesionales de la educación, principalmente en reconocimiento económico.

Participación y autonomía:

- ❖ Educadoras participan en decisiones del centro y valoran la autonomía diaria.
- ❖ No requieren supervisión directa.
- ❖ Consulta en obras o reformas: realizada de manera apresurada o incompleta → problemas prácticos.

Condiciones físicas y espacios:

- ❖ Limitaciones del espacio físico afectan la atención educativa y aumentan la carga de trabajo.
- ❖ Se improvisan adaptaciones para visibilidad y supervisión de los niños.
- ❖ Reformas y obras a menudo incompletas → dificultades operativas.

Formación y desarrollo profesional:

- ❖ Formación solicitada a través de la directora; no conocen plan sistemático de desarrollo profesional.
- ❖ Necesidad de criterios y protocolos unificados para coherencia y prevención de conflictos internos.

Procedimientos:

- ❖ Dificultades para resolver consultas y solicitudes con el Departamento de Personal del Ayuntamiento.
- ❖ Trámites a menudo por correo electrónico, con frecuente falta de respuesta → frustración y sensación de abandono.
- ❖ Obstáculos en la gestión de necesidades laborales del personal.

ADMINISTRACIÓN Y TÉCNICOS QUE NO GESTIONAN EQUIPOS

Carga de trabajo:

- ❖ Carga variable, aumenta con atención al público.
- ❖ Difícil de prever: visitas, llamadas, correos y otras interrupciones → “ladrones de tiempo”.
- ❖ Algunos puestos menos expuestos a atención directa por disposición del espacio.
- ❖ Períodos de alta presión: inscripciones, cierre de expedientes, plazos legales.
- ❖ Momentos de menor carga permiten organizar tareas pendientes.
- ❖ Dependencia de aportaciones de otros → retrasos y sensación de desigualdad en la distribución.

Complejidad y características del trabajo:

- ❖ Procesamiento de información diversa: expedientes, registros, correos, llamadas.
- ❖ Alternancia rápida de tareas y alta concentración, sobre todo en períodos de presión o campañas (subvenciones, presupuestos).
- ❖ Trámites complejos, cumplimiento normativo y coordinación interáreas.
- ❖ Exige capacidad de priorización y gestión eficiente del tiempo.

Desempeño de rol y autonomía:

- ❖ Algunos puestos más claramente definidos que otros.
- ❖ Amplia autonomía, no requieren supervisión constante.
- ❖ Conocen cómo ejecutar tareas y cumplir objetivos establecidos.

Interés por el trabajador y formación:

- ❖ Catálogo de formación disponible, con horas asignadas en jornada laboral.
- ❖ Posibilidad de completar formación fuera del horario si es necesario.
- ❖ Conocimiento del procedimiento de solicitud.

Se valoraría especialmente formación adicional en resolución de conflictos, manejo de situaciones con la ciudadanía y pautas de actuación ante amenazas cuando se trabaja solo.

Relaciones y comunicación:

- ❖ Buena comunicación con responsables y compañeras.
- ❖ Posibilidad de participar y realizar sugerencias en la organización del trabajo.
- ❖ No hay claridad sobre si el trabajo se siente valorado por la institución (no hay respuesta)

AGENTE POLICÍA MUNICIPAL

Refieren no haber recibido la comunicación y acudió una única persona.

No se cree conveniente dejar reflejado el contenido de la entrevista ya que no se puede garantizar el anonimato de la persona que asiste.

LIMPIADORES/AS

Acogida y acceso a la información

- ❖ No conocen plan de acogida formal
- ❖ Incorporación de nuevas personas mediante transmisión informal de compañeras.
- ❖ Tareas no definidas de manera documentada, conocidas por experiencia o indicación de otras trabajadoras.
- ❖ Procedimientos existentes transmitidos oralmente; mayoría desconoce cómo acceder a ellos.

Organización del trabajo y turnos

- ❖ Percepción de desigualdad en asignación de turnos: mayoría en turno de mañana, algunas personas en otros horarios sin conocer el criterio.
- ❖ Planificación depende de la responsable, aunque el personal tiene autonomía para ejecutar su labor diaria.

Supervisión y comunicación interna

- ❖ Supervisión a cargo de la responsable de limpieza; no hay seguimiento presencial regular.
- ❖ No hay reuniones periódicas con todo el equipo → dificulta resolución conjunta de incidencias.

Recursos y comunicación con otras áreas

- ❖ Generalmente disponen de recursos materiales necesarios; pueden solicitar reposición a la responsable.
- ❖ Incidencias trasladadas al Ayuntamiento sin respuesta percibida → sensación de falta de reconocimiento y valoración.

Gestión de permisos y vacaciones

- ❖ Permisos, días libres y vacaciones gestionados directamente con la responsable.
- ❖ No se reportan dificultades significativas en este aspecto.

CONTROL DE ACCESOS Y CONSERJES

Conserjes de centros escolares

- ❖ Dependencia orgánica indefinida: dependen del Ayuntamiento, operativamente al equipo directivo.
- ❖ Tareas claramente definidas, adecuadas y asumibles.
- ❖ Labor valorada por dirección y familias, buena relación y reconocimiento.
- ❖ Principal dificultad: cobertura de ausencias → sobrecarga puntual, ajustes de turnos.
- ❖ Escasa información recibida desde el Ayuntamiento.

Personal de control de accesos

- ❖ Dependencia jerárquica: coordinador de deportes y gerencia de Idakirolak.
- ❖ Carga administrativa creciente → asignación progresiva de tareas adicionales.
- ❖ Trabajo simultáneo con múltiples tareas → necesidad de gestión de interrupciones y prioridades.
- ❖ Implantación de nuevos programas informáticos depende de competencias digitales individuales → diferencias en adaptación.

Respecto a la comunicación institucional, indican que la información proveniente del Ayuntamiento suele recibirse por correo electrónico, pero no siempre pueden acceder a ella en todos los puestos, ya sea por falta de tiempo o por dificultades de acceso a un ordenador, lo que puede limitar la recepción efectiva de instrucciones o avisos.

SERVICIOS MÚLTIPLES

Transición y coordinación

- ❖ Cambio reciente de coordinación: ahora dependen del nuevo Coordinador de PRL y Mantenimiento (3 meses).
- ❖ Reunión inicial del coordinador: organización del trabajo y establecimiento de directrices → valorada como adecuada y necesaria.
- ❖ Personal de Jardines: mejora en comunicación gracias a reuniones mensuales y encuentros individuales.
- ❖ Trabajo en solitario anterior generaba sensación de falta de valoración y desconocimiento de carga real.

Comunicación interna

- ❖ Área de Mantenimiento: organización por turnos dificulta coincidencia y comunicación fluida.
- ❖ Uso de grupos de WhatsApp por temáticas: avisos, información, pautas y protocolos.

Organización de tareas y sistematización del trabajo (en esta nueva etapa):

- ❖ Definición y estructuración de tareas:
 - Mantenimiento preventivo
 - Actividades de salud pública
 - Mantenimiento correctivo planificado (especialmente verano)
- ❖ Trabajo organizado por especialización: electricistas, fontaneros, etc.
- ❖ Objetivo: modelo más sistematizado y productivo.

SERVICIOS MÚLTIPLES

Problemáticas actuales

Composición del equipo y experiencia:

- ❖ Salida de personal altamente formado → incorporación de nuevos y eventuales con menor experiencia y motivación.
- ❖ Especialmente crítico en área de piscinas, afectando continuidad y sistemática de trabajo.
- ❖ Nuevos perfiles no siempre cumplen nivel de especialización requerido → sobrecarga para personal experimentado.

Disponibilidad de referencia:

- ❖ Falta de figura de referencia disponible continuamente; responsable no siempre localizable (fines de semana).
- ❖ Necesidad de teléfono de referencia para urgencias.

Comunicación y valoración institucional:

- ❖ Personal no se siente escuchado por el departamento de personal.
- ❖ Incidencias trasladadas reciben poca respuesta, aunque los puestos estén formalmente cubiertos.

Percepción de inequidad:

- ❖ Posible desigualdad salarial entre especialistas del mismo puesto → malestar y sensación de inequidad.

CONCLUSIONES

1. Carga de trabajo y sobrecarga percibida

- ❖ Existe una percepción generalizada de **sobrecarga laboral**, aunque con matices según el colectivo:
 - Educadoras y personal de mantenimiento/servicios múltiples refieren atención a múltiples demandas simultáneas, tareas administrativas y falta de personal de apoyo como factores que generan estrés y dificultan la planificación.
 - Personal administrativo y de control de accesos refieren interrupciones frecuentes y multitarea como dificultades para organizar y priorizar el trabajo.
 - Personal de limpieza y conserjes percibe sobrecarga puntual derivada de cobertura de ausencias o turnos especiales.

CONCLUSIONES

2. Autonomía y claridad de roles

- ❖ La autonomía en la ejecución de tareas es generalmente adecuada, pero existe incertidumbre en la definición de roles y dependencias jerárquicas, especialmente en conserjes, control de accesos y servicios múltiples.
- ❖ En ciertos colectivos, la falta de claridad en la toma de decisiones estratégicas y en la conducción de comisiones genera incertidumbre y sensación de falta de respaldo institucional.

CONCLUSIONES

3. Participación y comunicación

❖ Participación limitada: Aunque la mayoría de los colectivos valora la autonomía operativa, no perciben una participación real en decisiones estratégicas o transversales. Las comisiones existentes no siempre incluyen a todos los servicios, generando sensación de exclusión.

❖ Comunicación desigual: La información interna es percibida por una parte del personal y en los distintos niveles, como irregular y parcial, dependiendo de iniciativas individuales o de canales informales (WhatsApp, correo general).

Algunos trabajadores no tienen acceso efectivo a la información, especialmente quienes no cuentan con soporte informático, trabajan por turnos o en distintos centros.

❖ Dificultad de comunicación : algunos de los colectivos refieren canales que dificultan la comunicación con el departamento de gestión de personal del ayuntamiento (poco claros, respuestas lentas o inexistentes) . En muchos casos, recurren a responsables inmediatos.

CONCLUSIONES

4. Reconocimiento y valoración

❖ Existe un déficit percibido de reconocimiento institucional:

- Educadoras, limpieza, control de accesos y servicios múltiples sienten que su trabajo no es suficientemente valorado por el Ayuntamiento.
- La valoración externa (familias, usuarios) es positiva, pero no siempre se refleja en políticas de reconocimiento o incentivos.
- La percepción de inequidad salarial o de distribución de tareas contribuye al malestar.

5. Recursos y condiciones de trabajo

❖ Se identifican limitaciones de recursos humanos, materiales y tiempo:

- Educadoras requieren apoyo adicional y actualización de proyectos educativos.
- Servicios múltiples y mantenimiento enfrentan sobrecarga por incorporación de personal menos especializado.
- Personal de limpieza y conserjes carece de procedimientos documentados, formación inicial y referencias claras para la resolución de incidencias.

CONCLUSIONES

6. Formación y desarrollo profesional

- ❖ La formación formal existe en algunos colectivos, pero falta un plan sistemático de desarrollo profesional que garantice preparación ante nuevas tareas, coherencia en la atención y seguridad en el desempeño.
- ❖ Proponen formaciones específicas de resolución de conflictos, gestión de situaciones complejas ,...

avanta prevención

Estado actual de la evaluación:

El Grupo de Trabajo está trabajando en las medidas preventivas.