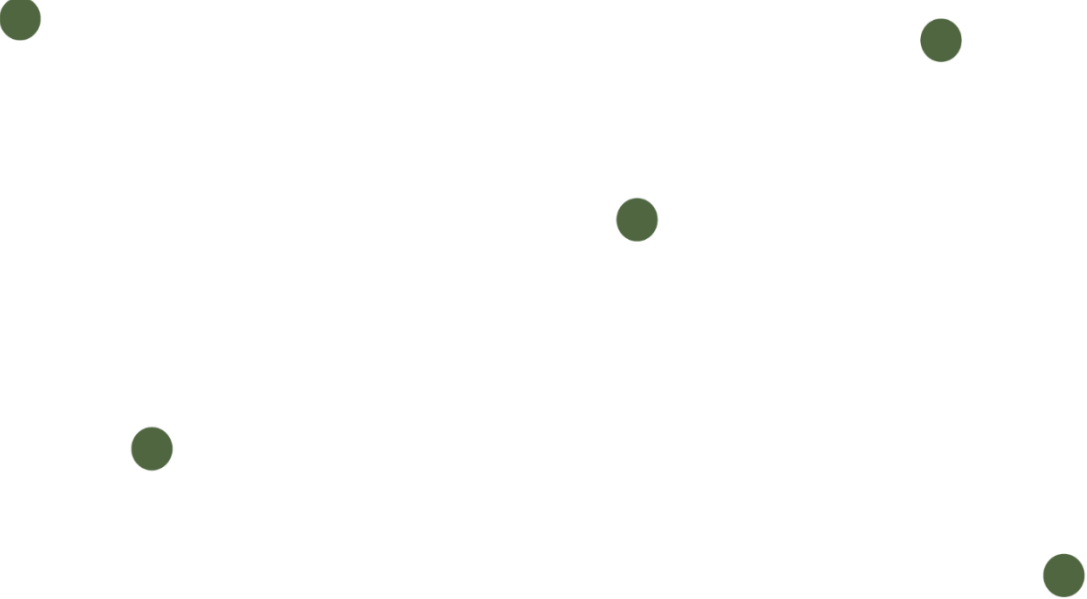




Evaluación global de factores psicosociales

AYUNTAMIENTO DE ANSOAIN

Plaza Consistorial 1

31013 Ansoáin

Navarra



avanta
prevención
Febrero 2026

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. Objetivo de la evaluación psicosocial	3
1.2. Metodología y técnicas aplicables	3
2. DATOS GENERALES.....	4
3. SITUACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	4
3.1. Organigrama.....	5
4. CONSULTA Y PARTICIPACIÓN.....	6
5. INFORMACIÓN APORTADA POR EL ORGANISMO	7
6. MÉTODO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVO.....	12
6.1. Definiciones	13
7. MÉTODO DE EVALUACIÓN CUALITATIVO.	16
8. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN.....	17
8.1. Sensibilización y divulgación.....	17
8.2. Fecha/Periodo de aplicación.....	17
8.3. Distribución de la muestra.....	18
8.4. Participación	19
8.5. Información sobre la metodología cuantitativa aplicada.....	20
9. RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES PSICOSOCIALES DERIVADOS DE LA APLICACIÓN DEL F-PSICO 4.1	21
9.1. Información totalidad de la plantilla	22
9.2. Variables comparativas.....	23
9.3. Niveles de riesgo según Grupos de estudio. Resultado e interpretación.....	26
9.3.1. Dirección.....	27
9.3.2. Educadores/as.....	31
9.3.3. Administración, Responsables y Técnicos que no gestionan equipos	37
9.3.4. Agente Policía Municipal	41
9.3.5. Limpiadores/as.....	49
9.3.6. Control de accesos y Conserjes.....	51
9.3.7. Servicios Múltiples	54
10. RESULTADO DEL ANÁLISIS CUALITATIVO.....	57
10.1. Dirección.....	57
10.2. Educadores/as	59
10.3. Administración y Técnicos que no gestionan equipos	60
10.4. Agente Policía Municipal	61
10.5. Limpiadores/as.....	62
10.6. Control de accesos y Conserjes	63
10.7. Servicios Múltiples	64
11. MEDIDAS PROPUESTAS/ LÍNEAS DE MEJORA	66
11.1. General	67
11.2. Dirección	69
11.3. Educadores/as.....	71
11.4. Administración, Responsables y Técnicos que no gestionan equipos.....	73
11.5. Agente Policía Municipal.....	75
11.6. Limpiadores/as	76
11.7. Control de accesos y Conserjes.....	77
11.8. Servicios Múltiples	78
12. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	79
13. BIBLIOGRAFÍA.....	80

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

1. INTRODUCCIÓN

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) establece, como una obligación del empresario, planificar la actividad preventiva a partir de una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y la salud de las personas trabajadoras (artículo 16.1).

En esta evaluación de los riesgos laborales deben contemplarse todos los factores de riesgo, incluidos los de carácter psicosocial (aquellos aspectos del trabajo relacionados con la organización, el contenido y la realización de las tareas que pueden causar trastornos a la salud-

La actuación sobre los factores de riesgo psicosocial debe estar integrada en el proceso global de gestión de la prevención de riesgos en la empresa.

1.0. Objetivo de la evaluación psicosocial

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. Sin embargo, en la práctica, la actuación en el ámbito psicosocial puede resultar más compleja debido a que es necesaria la colaboración y un grado de participación de las personas trabajadoras que permita extrapolar los resultados obtenidos al conjunto de la empresa.

1.1. Metodología y técnicas aplicables

La elección de la metodología y de la técnica o técnicas a aplicar (instrumentos prácticos para la recogida, tratamiento y análisis de la información) en un estudio de factores psicosociales dependerá sobre todo de los factores de análisis que se quieran valorar.

Dicha elección, según el Reglamento de los Servicios de Prevención, deberá ser objeto de consulta a las personas trabajadoras o sus representantes (artículo 3.2), de tal manera que el procedimiento de evaluación que se va a utilizar proporcione confianza sobre su resultado.

Dado que no es posible realizar una estimación mecánica directa del riesgo psicosocial, es importante ser muy riguroso en el planteamiento teórico: tener claramente definidos los objetivos que se pretenden (evaluación inicial de riesgos, estudio en profundidad de un factor o de un grupo determinado, estudio comparativo por factores o por subgrupos, etc.) ayudará a determinar cuál o cuáles son las técnicas más idóneas a cada situación. Con ello se conseguirá asegurar que se está midiendo lo que realmente se pretende medir.

Con el fin de determinar la existencia de un potencial riesgo psicosocial se recomienda la realización del estudio de factores psicosociales como punto de partida de la gestión del riesgo psicosocial, empleando, para dicho estudio el Método FPSICO

4.1 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (evaluación cuantitativa), y técnicas cualitativas como focus group y/o entrevistas individuales.

Este enfoque multimetódico, por lo tanto, permite ampliar la información mediante el estudio de las idiosincrasias de cada unidad de análisis, lo que facilita la obtención de datos específicos sobre la organización del trabajo y, una vez triangulada toda la información obtenida del trabajo de campo, realizar una propuesta de actuaciones de mejora más específica y adaptada a la organización. Estos métodos han sido presentados y propuestos a la parte social el pasado 24 de Julio de 2025 dentro de la preceptiva consulta a los Representantes de las Empleadas/os, acerca del procedimiento de evaluación a efectuar (capítulo V de la LPRL y el artículo 3.2. del Reglamento de los Servicios de Prevención).

Durante el mes de Octubre 2025 se llevó a cabo la recogida de datos cuantitativos para efectuar el estudio de factores psicosociales.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

En base a los datos obtenidos, se llevó a cabo la recogida de datos cualitativos en Noviembre de 2025 por medio de grupos de discusión (Focus Group) y se confecciona el presente informe de resultados de exposición a los riesgos psicosociales, en la confianza de realizar una labor de asesoramiento sobre el posible origen de los mismos, así como las propuestas de medidas correctoras para su solución efectiva, cambiando las condiciones de trabajo y, de este modo, prestar un servicio positivo a la empresa y al personal de la misma.

2. DATOS GENERALES

Razón social: Ayuntamiento de Ansoáin

Dirección: Plaza Consistorial 1

Localidad: Ansoáin (Navarra)

Actividad: Administración y organismos locales de administración CNAE:

8411- Actividades generales de la Administración Pública Persona de

contacto: Dabid Bizkai

Plantilla: 98

Periodo de realización: Septiembre 25-Febrero 26

3. SITUACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

El Ayuntamiento de Ansoáin, situado en la Comunidad Foral de Navarra, es la Administración Local encargada de gestionar los servicios y recursos de la localidad.

Su labor se centra en la planificación y ejecución de políticas públicas.

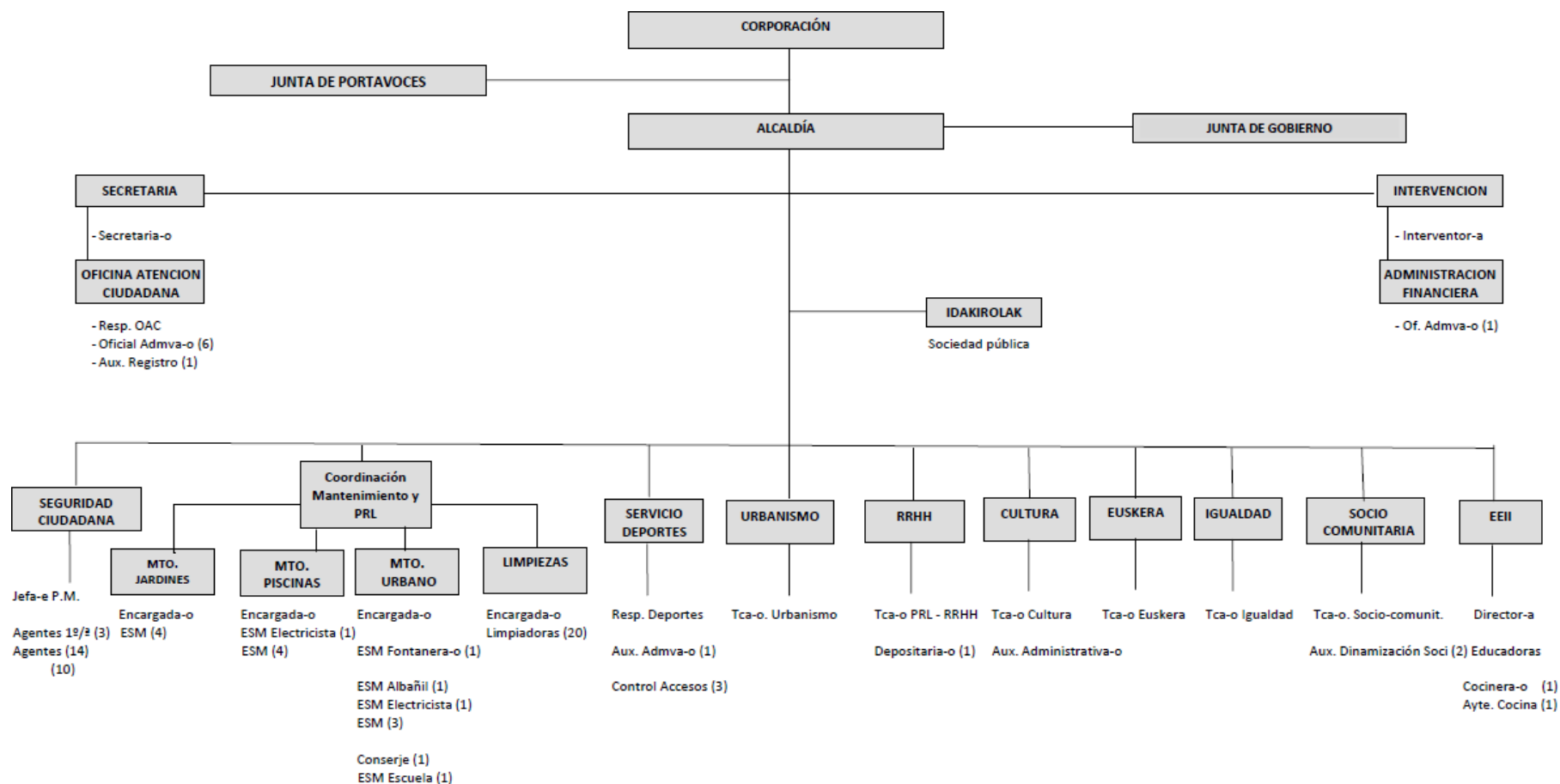
Entre sus competencias destacan la gestión de servicios sociales, deporte, cultura, urbanismo, medio ambiente y promoción de la participación ciudadana.



En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Organigrama



Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

4. CONSULTA Y PARTICIPACIÓN

El 24 de Julio de 2025 se presenta y acepta la propuesta para la realización de la Evaluación de Riesgos Psicosociales al Comité de Seguridad y Salud del Ayuntamiento.

Se tratan entre otros los siguientes puntos:

- Objetivo y contenido
- Metodología para la recogida de datos: Cuantitativa (FPSICO 4.1) y Cualitativa (Grupos Focales y/o entrevistas)
- Creación de Grupo de Trabajo
- Consultas al respecto

Convocando al Grupo de Trabajo el 4 de Septiembre de 2025 para dar inicio a la evaluación psicosocial. En fecha 4-09-25 se realiza primera reunión con los miembros del Grupo de Trabajo, constituido por:

- 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).

Se tratan, entre otros, los siguientes puntos:

- Cronograma para la realización
- Sistemática para la 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: se decide tras resultados cuantitativos que serán presentados al Grupo de Trabajo

El contenido de dicha reunión queda reflejado en el Acuerdo para la realización de la Evaluación Psicosocial (Anexo I)

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

5. INFORMACIÓN APORTADA POR EL AYUNTAMIENTO

Solicitada información al Organismo aporta los siguientes datos:

1. En 2023, al inicio de la legislatura en la nueva propuesta de “cultura organizacional” se ponen en marcha una serie de actuaciones, entre otras:

1.1. Creación de las comisiones informativas y Servicios Municipales: 4 grandes comisiones (varias secciones en cada una de ellas) y los servicios de Euskara y Deporte.

Se detallan a continuación con las áreas que las componen.

Igualdad, Euskara, Servicios Generales:

- Igualdad y política feminista
- Euskara y perfiles lingüísticos
- Protección ciudadana
- Hacienda. Comisión especial de Cuentas
- Administración eléctrica.
- Inversiones e infraestructuras
- Organización y funcionamiento (Recursos Humanos, prevención y estructura municipal)
- Estrategia Local

Equidad, Salud Comunitaria y Acción Social:

- Ansoáin, comunidad que cuida.
- Salud
- Servicios Sociales y Bienestar Social
- Diversidad Sexual y de Género
- Cooperación al Desarrollo
- Educación
- Diversidad Cultural
- Juventud
- Deporte

Gobernanza Cooperativa, Urbanismo y Desarrollo Local: • Movilidad

- Urbanismo
- Parque – monte Ezkaba
- Empleo
- Participación Ciudadana
- Polígono Industrial
- Medio Ambiente, cambio climático y energía.
- Agenda Local 2030
- Mesa de Comercio

Reto Cultural:

- Cultura
- Fiestas
- Escuela de música
- Convivencia
- Memoria histórica
- Comunicación (BIM)

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Se establece un calendario para convocar comisiones de sesiones entre los días de mes establecidos.

A 24 de Agosto de 2023 se envía por email a todas las jefaturas de áreas, quedando todas las áreas incluidas.

1.2. Elaboración y actualización de un organigrama de cargos políticos y técnicos del Ayuntamiento en el que se exprese de manera clara los puestos de responsabilidad y difusión a la plantilla.

1.3. Espacios y procesos de coordinación interáreas:

- Se establece la figura del Responsable de coordinación interáreas, cuya función es coordinar y dinamizar las planificaciones, calendarios, necesidades,... entre la parte política y técnica del ayuntamiento dentro las áreas planteadas de trabajo y en relación al plan de gestión anual correspondiente.
- Los primeros martes de mes se celebran las reuniones de mesas de coordinación, tomando parte todos los responsables de áreas y servicios del ayuntamiento

La primera reunión interáreas se realiza el 10 de Octubre de 2023, en la que entre otros puntos se presentan las comisiones con sus respectivos responsables.

Así mismo se presenta calendarios y responsables de convocar las comisiones, así como el procedimiento que se seguirá (orden del día, documentación y tiempos)

2. Calendario municipal correspondiente al primer semestre del 2026

CALENDARIO MUNICIPAL 2026 - primer semestre

Festivos
Pleno ordinario (último viernes) a las 13:00 horas.
Igualdad, euskera y Servicios Generales. Miércoles anterior al pleno a las 9:00 horas (Euskera y perfiles lingüísticos, Igualdad y política feminista, Hacienda, RRHH, Organización y Funcionamiento, Administración Electrónica, Protección y Seguridad Ciudadana, Inversiones e Infraestructura; Estrategia Local).
Equidad, Salud Comunitaria y Acción Social. Dos miércoles antes del pleno a las 18:00 horas (Ansoáin, comunidad que cuida. Diversidad sexual y de género, Servicios Sociales, Deporte, Juventud, Cooperación al desarrollo, Bienestar Social, Educación: Escuela Infantil y Celogio Público, Diversidad Cultural, Salud.)
Gobernanza cooperativa, Salud comunitaria y desarrollo local. Jueves anterior al pleno a las 12:00 horas (Medio ambiente, cambio climático y energía, Agenda Local 2030, Urbanismo, Movilidad, Empleo, Comercio, Polígono Industrial, Monte Ezkaba, Participación Ciudadana.)
Reto Cultural. Dos miércoles antes del pleno a las 17:00 horas (Cultura, Fiestas, Convivencia, memoria histórica, Escuela de música, comunicación.)
Junta de Gobierno Local, a las 12:00 horas. El señalado por el color y el último viernes de mes coincidiendo con el pleno

ENERO 2026						
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

FEBRERO 2026						
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	

MARZO 2026						
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

ABRIL 2026						
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

MAYO 2026						
			1	2	3	
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

JUNIO 2026						
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

3. El Plan de Gestión Anual del Ayuntamiento 2025 incluye, entre otros puntos:

- los proyectos claves (recoge prioridades en diferentes áreas para avanzar en la organización municipal y continuar ofertando los mejores servicios públicos de la manera más eficiente)
- información precisa sobre los compromisos de gestión que asume el pleno municipal, tanto referido a proyectos como a los resultados previstos
- Seguimiento y evaluación de la gestión: revisiones periódicas, y formalmente dos evaluaciones semestrales, en Junio y a final de ejercicio para informar y hacer seguimiento de los proyectos y resultados.

Dentro de estos proyectos claves está contemplado:

- Implementación del Plan de Igualdad Interno
- Impulsar la colaboración y la coordinación entre profesionales que brindan servicios de cuidado en la comunidad para una atención más eficaz y accesible.
- PGA8. Mejoras en la organización y funcionamiento Municipal y optimización de los Servicios Generales.

Estando entre las acciones propuestas:

- Realización de los trabajos de diseño de la estructura organizativa, análisis (finalizado en Octubre de 2025) y descripción de puestos de trabajo en el Ayuntamiento de Ansoáin (finalizado en Diciembre de 2025)
- Presentación del Plan de Contrataciones.

4. Medidas contempladas en la planificación del Organismo:

Eje trabajo	Actividad	Objetivo a alcanzar	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Estado	Resultados
1. FUNCIONAMIENTO, ORGANIZACIÓN y PREVENCIÓN de RIESGOS LABORALES	1.1.- FUNCIONAMIENTO: Definición de Procesos, Procedimientos e Instrucciones	Establecer de forma clara el o los procesos de trabajo fundamentales a nivel municipal de forma global (entrada, desarrollo y salida) y los Procedimientos e Instrucciones de trabajo por áreas	RRHH Concejalía Organización Secretaría	2026	2026		Sistema de procesos, procedimientos e instrucciones de funcionamiento municipal
	1.2.- FUNCIONAMIENTO: Criterios respecto al mecanismo de gestión (KELIO) y persona(s) responsable(s)	Establecer criterios únicos y claros respecto al mecanismo de gestión (KELIO) y persona(s) responsable(s) del registro de horas y validación en TODAS las áreas municipales	RRHH Responsables áreas	03 2024	12 2025		Actualización instrucción KELIO y validación conjunto responsables de área
	1.3.- FUNCIONAMIENTO: Programación y Coordinación del Calendario Anual	Definir las responsabilidades que corresponden a las direcciones y/o jefaturas y/o Responsables de servicios en relación con la programación y control de los calendarios laborales	RRHH Responsables áreas	03 2024	12 2025		Actualización instrucción programación y control calendarios laborales y validación responsables áreas
	1.4.- FUNCIONAMIENTO: Procedimiento de trabajo y relación entre TODAS las áreas y entre el área de RRHH	Elaborar procedimiento de trabajo único o colaborativo entre RRHH y las demás áreas.	RRHH	05 2025	12 2025		Procedimiento trabajo colaborativo. Criterios en relación a PM: horas por asistencia a reuniones, asignación / no horas extra días de vacaciones / asuntos propios, coste hora extra.
	1.5.- FUNCIONAMIENTO: Criterios y procedimiento de respuesta a solicitudes del personal municipal	Aclarar y detallar un procedimiento y posible calendario para dar respuesta a las diferentes solicitudes que se dan por parte del personal municipal	Secretaría Intervención Concejalía organización RRHH	09 2025	12 2025		Instrucción criterios y procedimiento de respuesta a solicitudes del personal municipal

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

	1.6.- ORGANIZACIÓN: Análisis organizativo y descripción de puestos de trabajo	Llevar a cabo un análisis organizativo global y la definición de perfiles profesionales para determinar las competencias	Concejalía organización Asistencia externa	05 2025	09 2025		Informe análisis organizativo y propuestas de mejora
	1.7. PREVENCIÓN: PLANIFICACIÓN PREVENTIVA	Evaluar, implantar e implementar la Planificación Preventiva para el 2025 - 2026	Tec PRL Comité Salud	03 2025	12 2025		Planificación preventiva
	1.8.- PREVENCIÓN: Evaluación Riesgos Psicosociales	Realizar una nueva evaluación psicosocial que actualice el plan de actuación para implantar y desplegar ese nuevo plan	Tec PRL Asistencia externa	09 2025	12 2025		Informe Evaluación Riesgos Psicosociales
	1.9.- PLAN DE ACOGIDA	Actualizar e implementar el Plan de Acogida	Tec PRL Secretaría Responsables áreas	09 2025	06 2026		Plan de acogida donde entre otros se prevea la información sobre protección de datos, videovigilancia, etc.
	1.10.- PROCESOS DE FACILITACIÓN y PRÁCTICAS RESTAURATIVAS	Poner en marcha procesos y / o prácticas restaurativas para la mejora de relaciones en situaciones conflictivas entre personas y / o áreas y para la prevención de situaciones de conflicto	Concejalía organización Asistencia externa	2026	2026		Proceso de prácticas restaurativas
2. Negociación Colectiva	2.1.- Realización de un Protocolo de ACOSO LABORAL y RESOLUCIÓN de CONFLICTOS	Diseñar e implementar Protocolo	tec PRL Secretaría RRHH Asistencia Externa?	2026	2026		Protocolo Acoso Laboral y Resolución de Conflictos
	2.2.- Realización de REGLAMENTO de TELETRABAJO	Diseñar e implementar Reglamento	RRHH Secretaría	2026	2027		Reglamento de Teletrabajo
	2.3.- Realización de PROTOCOLO DE REUBICACIONES	Diseñar e implementar Protocolo	RRHH	2026	2027		Protocolo de Reubicaciones

3. Desarrollo Recursos Humanos	3.1.- FORMACIÓN: INSTRUCCIÓN sobre ASISTENCIA A CURSO de formación	Establecer criterios únicos y claros sobre la solicitud de compensación horaria y / o Permiso retribuido por asistencia a curso de formación. Evaluar e implementar con las y los responsables de área estos criterios, la incidencia que está teniendo por área y en su conjunto como organización	RRHH	03 2024	12 2025		Instrucción Asistencia cursos de formación
	3.2.- FORMACIÓN: Plan de formación	Diseñar e implementar Plan de Formación	RRHH	2026	2027		Plan de Formación
	3.3.- COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN: Elaboración de un Plan de Comunicación	Elaborar un plan de comunicación que con un correcto nivel de transparencia que genere confianza en las actuaciones y decisiones	Concejalía organización Asistencia externa	2026	06 2026		Plan de Comunicación interno: Contemplará herramientas para la comunicación.
	3.4.- EQUIPO RECURSOS HUMANOS	Fortalecer el equipo de recursos Humanos con la incorporación de la dirección y los recursos necesarios	Concejalía organización RRHH	2025	12 2025		Procedimiento para contar con el equipo de RRHH: cambios organizativos, convocatorias...
	3.5.- CÓDIGO ÉTICO:	Elaborar un Código Ético que recoga las conductas, comportamiento y estilos de comunicación adecuados para el Ayuntamiento, así como un código sancionador donde se tipifiquen las sanciones en caso de incumplimiento	Asistencia externa	2026	12 2026		Código ético
4. Plan de Igualdad	4.1.- FORMACIÓN en Acoso laboral, sexual y por razón de sexo	Formar y sensibilizar a todo el personal del Ayuntamiento en acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo.	Tec PRL Igualdad RRHH	09 2025	12 2026		Responsables áreas 2025 Conjunto plantilla 2026
	4.2. Formación en relación a los protocolos municipales existentes en materia de género	Formar y sensibilizar a todo el personal del Ayuntamiento en el Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y acoso por razón de sexo vigente y el futuro protocolo de acoso laboral, especialmente en sus procedimientos	Tec PRL Igualdad RRHH	09 2025	12 2026		Responsables áreas 2025 Conjunto plantilla 2026

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

5. Ejemplo de Comunicación interna enviada a la plantilla:

COMUNICACIÓN AL CONJUNTO DE LA PLANTILLA MUNICIPAL:

Una vez analizadas y discutidas en la última reunión del Comité de Seguridad y Salud se anuncia la implementación de las siguientes medidas:

1. Procedimiento para relacionarse con el departamento de personal:

Con el objetivo de optimizar los tiempos, evitar desplazamientos innecesarios y ofrecer una respuesta más eficiente a cada caso, se establece que el procedimiento para comunicarse con el área de personal será mediante cita previa. Se recomienda solicitarla preferentemente por correo electrónico, indicando el tema a tratar, de manera que se pueda revisar la situación con antelación y preparar la respuesta o la documentación necesaria.

depositaria@ansoain.es

personal@ansoain.es

948132222_ext. 118

2. Medidas para la prevención de situaciones de conflicto y para la generación de un sistema de gestión en casos de conflictividad.

Cualquier persona podrá solicitar contar con la presencia de una persona acompañante en el caso de celebrarse una reunión presencial. Dicha solicitud podrá realizarse por medio de su responsable o jefatura de área, por medio de los delegados y delegadas de prevención del ayuntamiento o por el responsable de Prevención de Riesgos Laborales del ayuntamiento.

3. El cuidado también en la comunicación:

Fomento de conductas, comportamientos y estilos de comunicación adecuados hacia la ciudadanía, pero también hacia las y los trabajadores y en todas las instancias municipales.

No se admitirá ningún tipo de comunicación oral o escrita que suponga una incorrección en el trato y que perjudique el respeto y la buena convivencia que debe existir en el ámbito laboral. Expresiones que afecten al buen clima en el trabajo y que puedan menoscabar la profesionalidad de la persona a la que se dirige y que no se corresponden con el deber de corrección exigido en las relaciones laborales.

Aprovechamos la ocasión para agradecer y llamar a la participación en el estudio psicosocial que se está llevando a cabo en estas fechas.

6. Desde el Ayuntamiento se cuenta con Instrucción para la Solicitud compensación horaria/ permiso retribuido por asistencia a curso de formación.

En dicha instrucción se incluye entre otros puntos, el Procedimiento de solicitud de cursos por el personal municipal y el Procedimiento de solicitud de cursos por responsables de servicio.

Así mismo, se indica que en 2025 se ha dado la posibilidad de proponer a la federación cursillos en el propio ayuntamiento de Ansoáin. Después de solicitar propuestas a todas las áreas, refieren que dos de ellas responden.

7. Como se hace referencia en el punto 3, el Ayuntamiento ha realizado a lo largo del 2025 un análisis y descripción de la estructura organizativa y de los puestos de trabajo, finalizado en Octubre de 2025, y en Diciembre de 2025 el Manual de funciones de los puestos de trabajo.

Las líneas de mejora propuestas en el presente informe psicosocial deberán valorarse de manera conjunta con las conclusiones y propuestas recogidas en el análisis organizativo elaborado por el Ayuntamiento, con el fin de definir medidas consensuadas y coherentes que den respuesta a ambos ámbitos.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

6. MÉTODO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVO

F-PSICO. FACTORES PSICOSOCIALES Versión 4.1.

Los factores psicosociales evaluados en el FPSICO 4.1 para evaluar y prevenir los riesgos psicosociales en los diferentes puestos y disponer de las medidas preventivas correctas son los siguientes:

Dimensiones		Ítems correspondientes
Tiempo de trabajo (TT)		• Trabajo en sábados • Trabajo en domingos y festivos • Tiempo de descanso semanal • Compatibilidad vida laboral-vida social
Autonomía	Autonomía Temporal	• Posibilidad de atender asuntos personales • Distribución de pausas reglamentarias • Adopción de pausas no reglamentarias • Determinación del ritmo de trabajo
	Autonomía decisional	• Actividades y tareas • Distribución de tareas • Distribución del espacio de trabajo • Métodos, procedimientos y protocolos • Cantidad de trabajo • Calidad del trabajo • Resolución de incidencias • Distribución de turnos
Cargas de trabajo	Presiones de tiempo	• Tiempo asignado a la tarea • Tiempo de trabajo con rapidez • Aceleración del ritmo de trabajo
	Esfuerzo de atención	• Tiempo de atención • Intensidad de la atención • Atención sobre múltiples tareas • Interrupciones • Efecto de las interrupciones • Previsibilidad de las tareas
	Cantidad y dificultad de la tarea	• Cantidad de trabajo • Dificultad de trabajo • Necesidad de ayuda • Trabajo fuera del horario habitual
Demandas Psicológicas	Exigencias cognitivas	• Capacidades requeridas
	Exigencias emocionales	• Requerimientos de trato con personas • Ocultación de emociones ante superiores • Exposición a situaciones de impacto emocional • Demandas de respuesta emocional

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Variedad/Contenido	• Trabajo rutinario • Sentido del trabajo • Contribución del trabajo • Reconocimiento del trabajo
Participación/Supervisión	• Grado de participación • Control ejercido por el inmediato superior
Interés por el trabajador/Compensación	• Información proporcionada al trabajador • Facilidades para el desarrollo profesional • Valoración de la formación • Equilibrio entre esfuerzo y recompensas • Satisfacción con el salario
Desempeño de Rol	• Ambigüedad de rol • Conflicto de rol
Relaciones y Apoyo Social	• Apoyo social Instrumental de distintas fuentes • Calidad de las Relaciones • Exposición a conflictos interpersonales • Exposición a situaciones de violencia • Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto • Exposición a discriminación

6.1.. Definiciones

Tiempo de trabajo

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

Autonomía

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- **Autonomía temporal:** Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales.
- **Autonomía decisional:** La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Carga de trabajo

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- **Presiones de tiempos:** La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.
- **Esfuerzo de atención:** Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención, Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.
- **Cantidad y dificultad de la tarea:** La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

Demandas psicológicas

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

- Las **exigencias cognitivas** vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.
- Se producen **exigencias emocionales** en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.
- El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados,...
- Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc.)
- Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Variedad / Contenido del trabajo

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Participación / Supervisión

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “**supervisión**” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

La “**participación**” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Interés por el trabajador / Compensación

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Desempeño de rol

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

- la **ambigüedad de rol**: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- el **conflicto de rol**: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

Relaciones y apoyo social

El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreto estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros, ...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones. Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales, etc.), ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

7. MÉTODO DE EVALUACIÓN CUALITATIVO

GRUPOS FOCALES

Las reuniones en los grupos focales se plantean como continuación de los resultados obtenidos en la fase cuantitativa, por lo que las conclusiones obtenidas son fruto de las aportaciones de cada uno de los grupos que han participado.

Esta metodología consiste en una técnica de exploración cualitativa utilizada en la psicología social, en la que se hace uso de los datos cualitativos, que surgen de preguntas abiertas, donde la persona que hace la investigación asume el rol de: moderar, escuchar, observar y analizar los datos que surgen en un grupo de personas (máximo 10), que se reúnen voluntariamente durante 1 hora aproximadamente, guiadas por la persona moderadora y hablan libre y espontáneamente sobre los temas que se consideran de importancia para en la investigación de los factores psicosociales objeto de estudio.

Cada grupo focal se inicia con una breve presentación de la persona moderadora y una explicación del propósito por el cual se realiza ese encuentro. En ellos queda garantizada la confidencialidad y el anonimato en el uso de la información recabada. La persona experta/moderadora recaba las opiniones y aclara que no se personaliza ni asocia la información obtenida con la persona trabajadora que la brindó. Se facilita, por tanto, las opiniones espontáneas de las personas participantes.

Dichos grupos se constituyen de forma voluntaria.

Las fechas en las que se celebraron las reuniones, así como el número de grupos y participantes aparece indicado en el punto 7 del presente informe.

8. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

Partiendo de la necesidad ineludible de considerar, en el marco de la empresa, una serie de aspectos con importantes repercusiones tanto en la salud y el bienestar de los profesionales como en el rendimiento y el funcionamiento general de la organización, se lleva a cabo un diagnóstico psicosocial de la misma. Dicho diagnóstico se realiza a partir de la recopilación de datos cuantitativos, mediante el cuestionario F-Psico 4.1, y de datos cualitativos, obtenidos a través de la realización de grupos focales.

8.1. Sensibilización y divulgación:

Durante la segunda quincena de Septiembre se lleva a cabo la sensibilización y divulgación de la información a todo el personal para la participación en la **fase cuantitativa**.

- Circular por parte del Grupo de Trabajo entregada en mano.
- Presentaciones grupales en varios Servicios (5).

La información facilitada incluye: objetivo, dimensiones estudiadas, fases y sistemática para cumplimentar los cuestionarios.

Una vez finalizada la fase cuantitativa, se acuerda con el Grupo de Trabajo desarrollar la **fase cualitativa** mediante Grupos Focales.

La divulgación e información de esta fase a la plantilla llega a través de Circular por parte del Ayuntamiento, informando sobre los siguientes datos:

- Estado del proceso y participación obtenida mediante los cuestionarios (77,55%)
- Comienzo a la fase cualitativa.
- Voluntariedad y necesidad de participar para contribuir tanto en la clarificación de los resultados obtenidos como en posibles líneas de mejora que respondan a las necesidades específicas de la organización.
- Metodología: reuniones presenciales en grupo con la persona referente del servicio de prevención ajeno Avanta Prevención, S.L.
- Deber de sigilo sobre lo escuchado en las reuniones.

8.2. Fecha/Periodo de aplicación:

Fase Cuantitativa

De común acuerdo con el Grupo de Trabajo, se establece la aplicación del cuestionario F-PSICO 4.1 mediante una modalidad mixta, con el fin de facilitar la participación de todo el personal.

La administración del cuestionario se lleva cabo a través de dos vías:

- Modalidad telemática: acceso al cuestionario mediante enlace y/o código QR, disponible del 6 al 17 de octubre de 2025.
- Modalidad presencial: aplicación del cuestionario mediante un sistema de mandos electrónicos —que permite al personal seleccionar la opción correspondiente en cada pregunta, quedando los datos registrados automáticamente— o, alternativamente, en formato papel.

Las sesiones presenciales se realizaron los días 7, 9 y 14 de octubre de 2025, siendo coordinadas por la técnica del servicio de prevención.

Ambos sistemas aseguran la confidencialidad de los datos y el anonimato de los participantes, así como la cumplimentación de todos los ítems del cuestionario, ya que de lo contrario no deja avanzar a los participantes.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Fase Cualitativa

Tras el análisis de los datos cuantitativos, se programa para el mes de Noviembre de 2025 los grupos focales.

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

8.3. Distribución de la muestra. Descripción de los grupos de estudio:

Debido a las características de las funciones, responsabilidades y tareas asignadas, y con el fin de garantizar la confidencialidad de la información, el Grupo de Trabajo acordó inicialmente dividir a la población expuesta en los siguientes grupos:

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).

Como consecuencia de estos ajustes, en la fase cuantitativa se mantienen siete grupos, mientras que en la fase cualitativa se configuran ocho grupos.

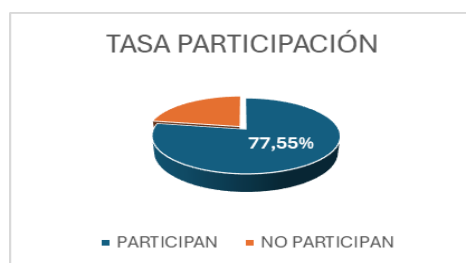
Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

8.4. Participación.

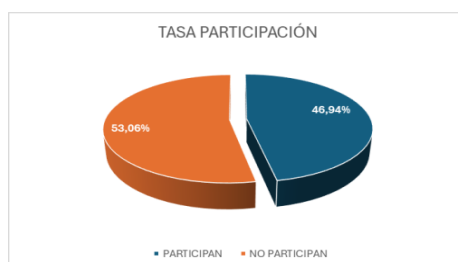
Grado de participación total en la fase cuantitativa: Se ofrecen el gráfico de participación para el conjunto de la muestra seleccionada.

Grupos de estudio	Puestos/Secciones que se incluyen	Nº plantilla	Nº participantes	% participación
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)	9	14	
G2	Educadores/as y auxiliares de dinamización comunitaria	12	11	91,67%
G3	Administración y Responsables Técnicos que no gestionen equipos	12	6	50,00%
G4	Agentes Policía Municipal	14	9	64,28%
G5	Limpiadores/as	24	16	66,67%
G6	Control de accesos y Conserjes	5	4	80,00%
G7	Servicios múltiples	22	16	72,72%
TOTAL		98	76	77,55%



Grado de participación total en la fase cualitativa: Se ofrecen el gráfico de participación para el conjunto de la muestra seleccionada.

Grupos de estudio	Puestos/Secciones que se incluyen	Nº plantilla	Nº participantes	% participación
G1	Directora RRHH, Intervención, Secretaría, Dirección Escuela Infantil, Responsables OAC, Técnicos Cultura/Deportes/ Socio comunitario/PRL/Euskera/Igualdad	9	8	88,88%
G2*	Encargados jardines / limpieza / mantenimiento general / instalaciones deportivas; Jefatura/Cabos Policía Municipal	5	2	40%**
G3	Educadores/as y auxiliares de dinamización comunitaria	12	8	66,66%
G4	Administración	7	9**	**
G5	Agentes Policía Municipal	14	1	7,14%
G6	Limpiadores/as	24	6	25%
G7	Control de accesos y Conserje	5	4	80%
G8	Servicios múltiples	22	7	31,82%
TOTAL		98	46	46,94%



Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

8.5. Información sobre la metodología cuantitativa aplicada:

El método ha sido concebido para obtener valoraciones grupales de trabajadores/as en situaciones relativamente homogéneas.

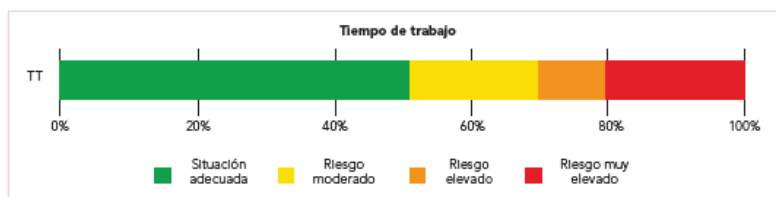
El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) dispone de una **aplicación informática** que otorga de manera automática una puntuación baremada de las respuestas de los cuestionarios. El objetivo fundamental es ubicar al colectivo evaluado en los diferentes niveles de riesgo definidos. Estos niveles de riesgo se han establecido en función de los resultados obtenidos en el estudio psicométrico del cuestionario. Así pues, a mayor nivel de riesgo existiría una mayor probabilidad de consecuencias negativas sobre la salud global y la satisfacción de las personas trabajadoras, reflejando para cada nivel una diferencia significativa de esta probabilidad. La puntuación baremada se otorga de manera automática a partir de la Aplicación Informática (AIP), en función de la combinación de respuestas que se da a cada cuestionario, no estando disponible para terceros.

Esto, permite determinar los distintos niveles de riesgo que se presentan gráficamente en distintos tonos de color. Éstos se sitúan en cuatro niveles:

Riesgo	Color
Muy elevado	Rojo
Elevado	Naranja
Moderado	Amarillo
Situación adecuada	Verde

Figura 2. Representación gráfica de los niveles de riesgo.

Para cada factor se indica el porcentaje de trabajadores/as expuestos en cada nivel de riesgo, por ejemplo:



9. RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES PSICOSOCIALES DERIVADOS DE LA APLICACIÓN DEL F-PSICO 4.1.

A continuación, se presentan los diferentes perfiles de personas trabajadoras de la organización, definidos en función de las variables analizadas.

La representación gráfica de los resultados se realiza mediante diagramas de barras, en los que se muestra, para cada factor psicosocial analizado, el porcentaje de la población evaluada asociado a cada nivel de riesgo. El área sombreada de cada barra corresponde al color asignado a cada nivel de riesgo, en función del porcentaje obtenido, tal y como se describe en el apartado anterior.

Para el análisis de las distintas dimensiones resulta necesario considerar no solo la prevalencia de cada factor, sino también la información derivada del análisis detallado de cada una de las preguntas que componen cada dimensión. A tal efecto, resultan de especial utilidad las tablas que reflejan la distribución de respuestas de las personas trabajadoras en la unidad de análisis evaluada, mostrando el porcentaje de elección de cada opción de respuesta (frecuencia). Este análisis permite obtener información más específica sobre aspectos concretos de cada factor o dimensión y facilita la orientación de las acciones de mejora que deban implementarse.

Interpretación de los resultados y criterios de priorización

La evaluación del riesgo psicosocial, como ya se ha indicado, se basa en el porcentaje de personal expuesto a cada factor, clasificándose en cuatro niveles de riesgo:

Criterios de clasificación:

Clasificación riesgo	% de personal expuesto a los factores de 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%
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.

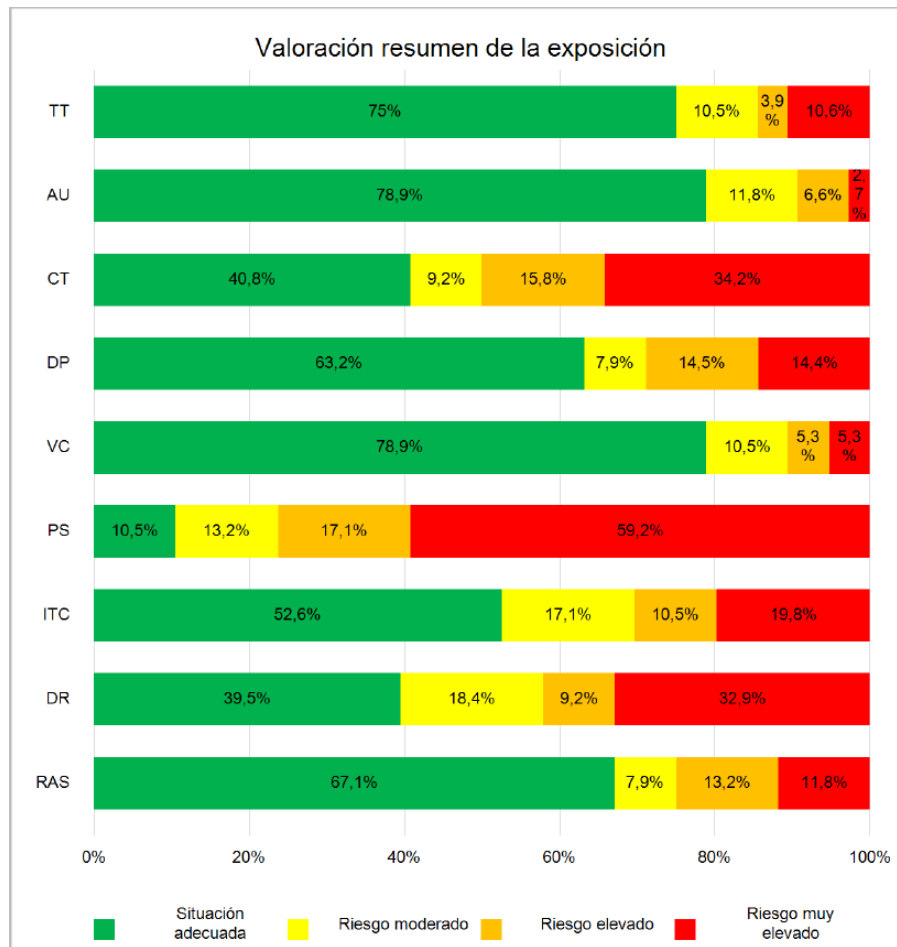
Moderado: Exposición significativa. Se sugiere implementar acciones preventivas adicionales y realizar un seguimiento constante, priorizando medidas correctivas que reduzcan la exposición de manera sostenida.

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

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

9.1. Información totalidad de la plantilla:



TT Tiempo de trabajo
CT Carga de trabajo
VC Variedad/Contenido

AU Autonomía
DP Demandas psicológicas
PS Participación-Supervisión

ITC Interés por el trabajador/ Compensación
DR Desempeño de rol
RAS Relaciones y apoyo social

De los **9 factores analizados**, podemos observar que existen 6 bien preservado: **Tiempo de Trabajo (TT)**, **Autonomía (AU)**, **Demandas Psicológicas (DP)**, **Variedad y Contenido (VC)**, **Interés por el Trabajador/Compensación (ITC)** y **Relaciones y Apoyo Social (RAS)**.

Por otro lado, se advierte la existencia de 3 factores en el que destaca el porcentaje de población con una percepción de exposición a riesgo:

- **Participación/supervisión (PS)** con una clasificación del riesgo alto (76,3%)
- **Carga de Trabajo (CT)** con una clasificación del riesgo moderado (50%)
- **Desempeño de rol (DR)** con una clasificación del riesgo mejorable (42,1%)

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

9.2. Variables comparativas

A continuación, se muestran las tablas resumen de la prevalencia de la exposición para cada una de las distintas opciones de respuesta en cada una de las unidades de análisis, resultado de sumar situación riesgo elevado con riesgo muy elevado.

- Gris oscuro si $\geq 50\%$ de la muestra.
- Gris claro si $\leq 50\%$ de la muestra.

Variable Grupo

Mapa de riesgos psicosociales: GRUPO AL QUE PERTENECE / 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%

Factores con mejor valoración (menos riesgo percibido):

- Autonomía
- Variedad/Contenido del trabajo
- Relaciones y Apoyo social

Factores con peor valoración (mayor riesgo percibido):

- Carga de trabajo
- Demandas psicológicas
- Participación/Supervisión
- Desempeño de rol

Factores específicos por grupo:

- Tiempo de trabajo: peor percibido en control de accesos y conserjes
- Interés por el trabajador/Compensación: peor percepción en Agentes de Policía Municipal

Variable Edad

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%

Factores con mejor valoración:

- Relaciones y Apoyo social
- Tiempo de trabajo
- Autonomía
- Variedad/Contenido del trabajo
- Interés por el trabajador/Compensación

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Factores peor valorados según edad:

- Hasta 45 años: Carga de trabajo y Demandas psicológicas
- 46 a 55 años: Desempeño de rol
- Todas las edades: Participación y Supervisión (riesgo transversal)

Variable Género

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%

Factores con mejor valoración:

- Autonomía
- Demandas Psicológicas
- Variedad/Contenido del trabajo
- Interés por el trabajador/Compensación

Factores con peor valoración según género:

- Participación y Supervisión: problema constante para todos
- Hombres y “prefiere no contestar”: Carga de trabajo
- “Prefiere no contestar”: Tiempo de trabajo, Relaciones y Apoyo social
- Mujeres: Desempeño de rol

Variable Antigüedad

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%

Factores con mejor valoración:

- Tiempo de trabajo
- Autonomía
- Demandas psicológicas
- Variedad/Contenido del trabajo
- Interés por el trabajador/Compensación
- Relaciones y Apoyo social

Factores con peor valoración según años trabajados:

- Participación y Supervisión: independiente de la antigüedad
- Carga de trabajo: peor percepción a partir de 5 años
- Desempeño de rol: peor percepción entre 5 y 10 años

Variable Contrato

Mapa de riesgos psicosociales: TIPO 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%

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Factores con mejor valoración:

- Tiempo de trabajo, Autonomía, Demandas psicológicas, Variedad/Contenido, Interés por el trabajador/Compensación, Relaciones y Apoyo social

Factores con peor valoración:

- Carga de trabajo: para personal con contrato fijo
- Participación y Supervisión: independientemente del tipo de contrato

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 el personal menor de 45 años, en hombres y en quienes cuentan con contrato fijo o con más de cinco años de antigüedad, sugiriendo que estos grupos podrían estar experimentando mayor presión laboral.

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 el personal de 46 a 55 años, con antigüedad de 5 a 10 años y en mujeres. Esto podría reflejar diferencias en asignación de tareas, expectativas de desempeño o percepciones de evaluación según edad, antigüedad y género.

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.

En conclusión, mientras que ciertas dimensiones como participación y supervisión representan un riesgo percibido de manera generalizada, otras como carga de trabajo, demandas psicológicas y desempeño de rol muestran variaciones importantes según características demográficas y laborales del personal.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

9.3. Niveles de riesgo según Grupos de estudio. Resultados e interpretación

GRUPOS	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	GENERAL	TOTAL PLANTILLA
	DIRECCIÓN	EDUCADORES /AS	ADMINISTRACIÓN Y RESPONSABLES	AGENTES POLICÍA MUNICIPAL	LIMPIADORES /AS	CONTROL DE ACCESOS Y CONSERIES	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 ITC 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

TT Tiempo de trabajo
CT Carga de trabajo
VC Variedad/Contenido

AU Autonomía
DP Demandas psicológicas
PS Participación-Supervisión

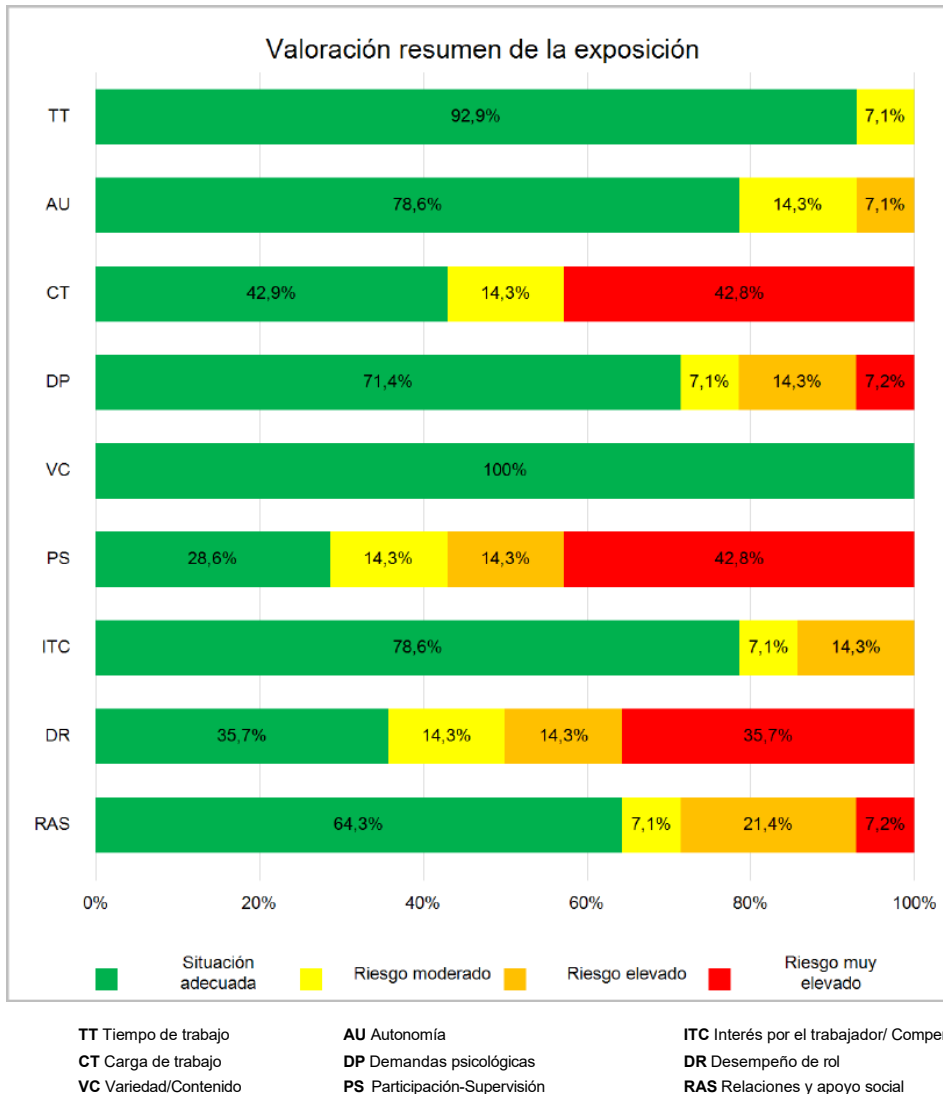
ITC Interés por el trabajador/ Compensación
DR Desempeño de rol
RAS Relaciones y apoyo social

- Fortalezas
 - o 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
 - o Participación y Supervisión (PS): alto riesgo en la mayoría de los grupos operativos.
 - o Carga de trabajo (CT): alto o mejorable en varios grupos, especialmente Educación y Administración.
 - o Demandas psicológicas (DP): alto riesgo en Educadores/as.
 - o Desempeño de rol (DR): alto riesgo en Agentes Policía Municipal.
 - o Interés por el trabajador / compensación (ITC): riesgo alto en Agentes Policía
- Grupos prioritarios para intervención
 - o 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)
 - o Educadores/as y Administración → carga de trabajo y demandas psicológicas (educadores/as).
 - o Grupos operativos (limpiadores/as, control de accesos, servicios múltiples) → participación/supervisión

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

9.3.1. DIRECCIÓN (14 cuestionarios)



De los **9 factores analizados**, podemos observar que existen 6 bien preservados: : **Tiempo de Trabajo (TT)**, **Autonomía (AU)**, **Demandas Psicológicas (DP)**, **Variedad y Contenido (VC)**, **Interés por el Trabajador/Compensación y Relaciones y Apoyo Social**

Por otro lado, se advierte la existencia de 3 factores en el que destaca el porcentaje de población con una percepción de exposición a riesgo:

- **Participación/supervisión (PS)** con una clasificación del riesgo moderado (57,1%)
- **Desempeño de rol (DR)** con una clasificación del riesgo moderado (50%)
- **Carga de Trabajo (CT)** con una clasificación del riesgo mejorable (42,8%)

A continuación, se van a mostrar gráficas respecto a los aspectos relacionados con las dimensiones que presentan una percepción de riesgo alto y moderado (>46% en situación de riesgo elevado y muy elevado).

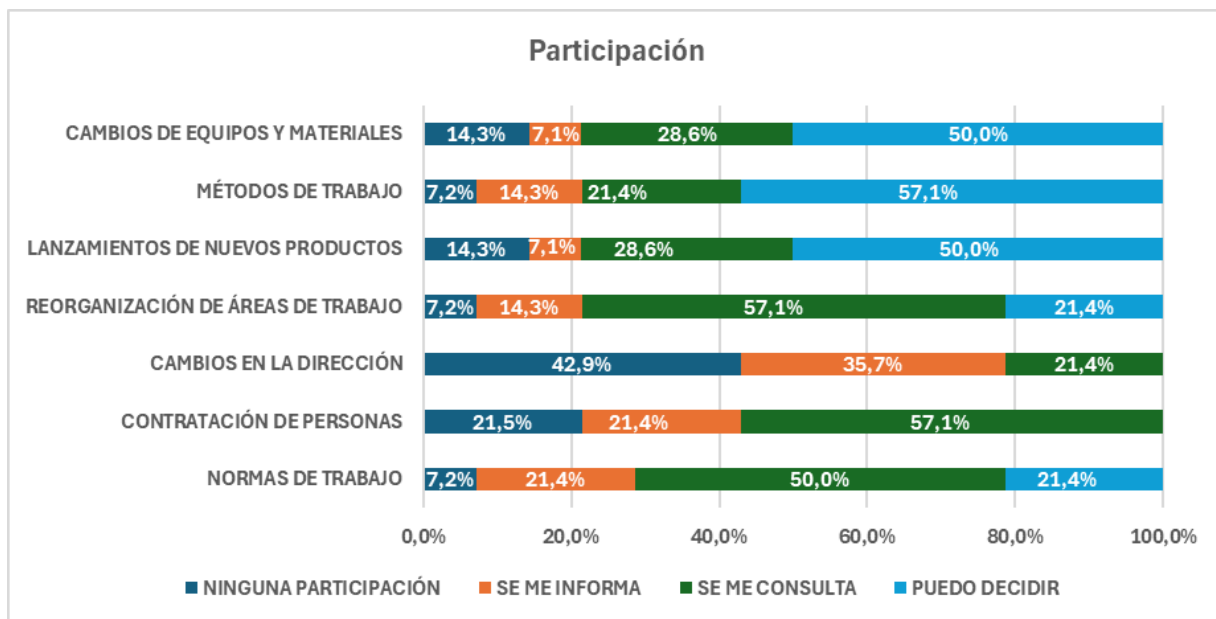
Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Participación y Supervisión

Con relación a este factor Participación/Supervisión (PS), se analizan los datos por subfactores:

Participación



Recordar que la participación explora distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el personal trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización, en una graduación que oscila entre una nula posibilidad de participación, pasando por el ofrecimiento de información y consulta hasta la situación adecuada que supone el poder decidir sobre diferentes aspectos. Según el puesto ocupado y el aspecto se entiende como normal la no posibilidad de participar.

Los resultados obtenidos sobre participación muestran un patrón propio de las administraciones públicas, donde la capacidad de influir en decisiones estratégicas recae mayoritariamente en el equipo de gobierno.

En este caso la contratación de personal está regulada por el Decreto Foral 113/1985, de 5 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de ingreso en las Administraciones Públicas de Navarra, así como por la normativa reguladora de la gestión de las listas de contratación del personal temporal del Ayuntamiento de Ansoáin.

Asimismo, para la cobertura definitiva de los puestos de la plantilla orgánica, la única vía posible es la oposición o el concurso-oposición, salvo en los puestos de libre designación.

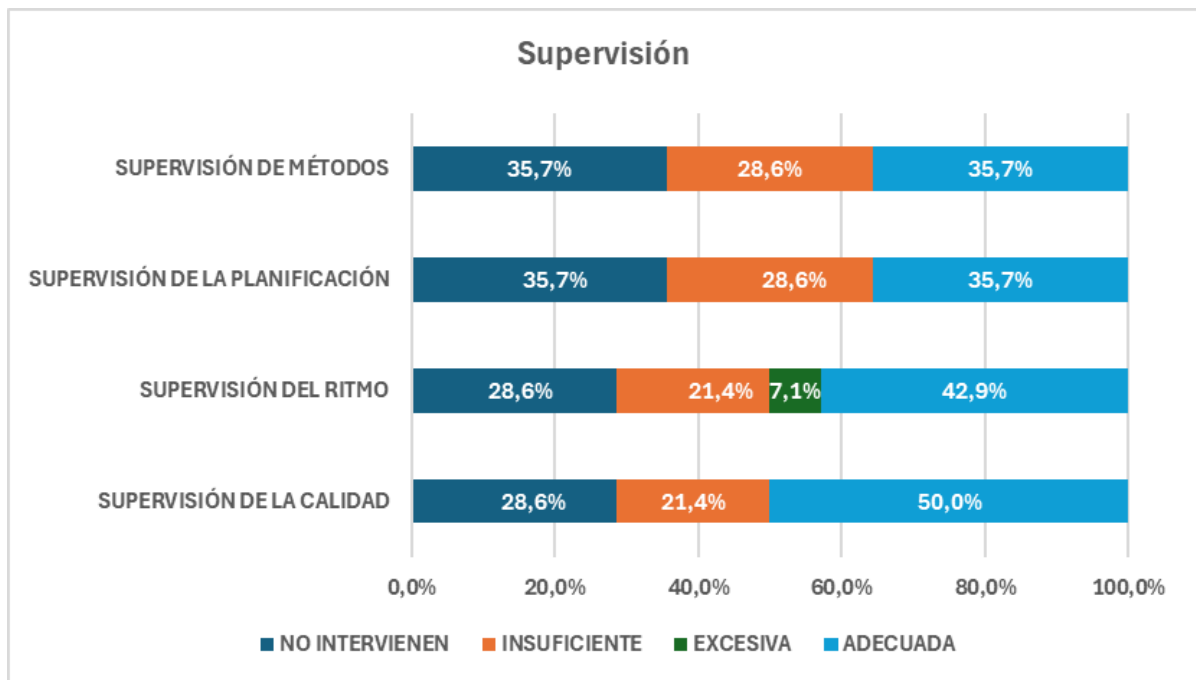
Los datos refieren:

- Baja participación en decisiones estratégicas. Las decisiones de mayor relevancia para la organización, como los cambios en la dirección, la contratación de personal o ciertos procesos de gestión presentan los niveles más altos de “ninguna participación”.
- En muchos ámbitos, especialmente los relacionados con normas de trabajo, reorganización o contratación, el porcentaje más alto corresponde a “se me consulta”. Esto refleja que se escucha al grupo aunque no se traduce en poder de decisión real.
- En aspectos más técnicos o directamente relacionados con la tarea, los valores de “puedo decidir” son considerablemente mayores, indicando que el organismo otorga autonomía en decisiones operativas
- En la mayoría de los aspectos analizados, los porcentajes de “se me informa” son moderados, lo que indica que no existe aislamiento comunicativo, pero la información no va acompañada de participación activa.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Supervisión



La supervisión es la valoración que el personal trabajador hace sobre el nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo, considerando que el riesgo asociado puede derivarse no solo de la inexistencia sino también del exceso de ella.

Los resultados obtenidos muestran un patrón caracterizado por desigualdad en la supervisión según áreas, siendo percibida como insuficiente o inexistente en varias de ellas:

Sumando ambas categorías:

- Supervisión de la calidad: 50% insuficiente o inexistente.
- Supervisión del ritmo: 50% insuficiente o inexistente.
- Supervisión de la planificación: 64,3% insuficiente o inexistente.(mayor déficit)
- Supervisión de métodos: 64,3% insuficiente o inexistente.(mayor déficit)

La supervisión “adecuada” es solo moderada y no es el patrón dominante

Los porcentajes de supervisión adecuada son:

- 50% en supervisión de calidad (el valor más alto).
- 42,9% en supervisión del ritmo.
- 35,7% en planificación.
- 35,7% en métodos.

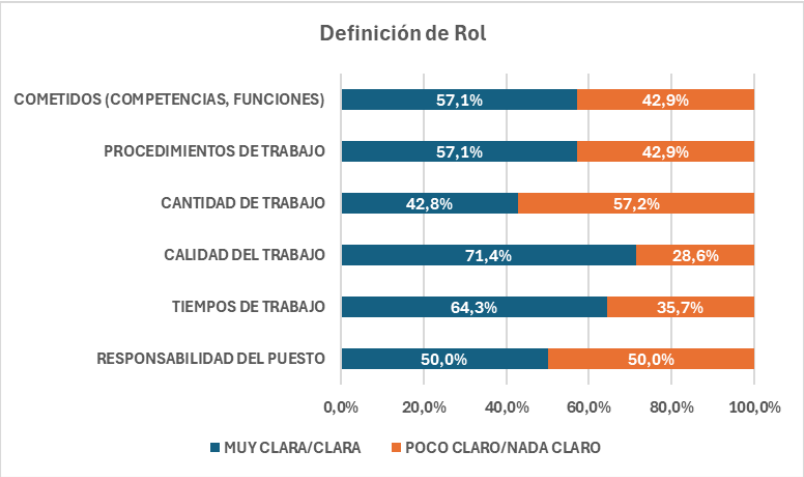
Esto indica que solo de un tercio a la mitad del personal del grupo consideran que la supervisión cumple su función correctamente.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.
En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Desempeño de rol

Definición de rol

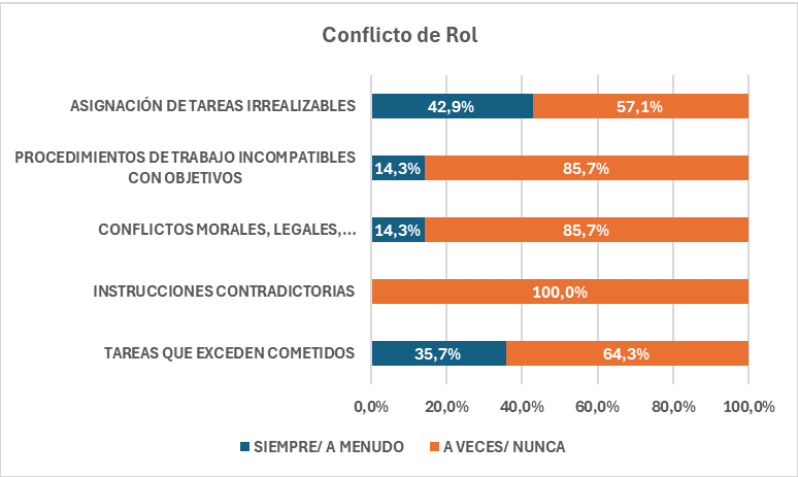
Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo.



Los resultados indican que la definición del rol presenta niveles relevantes de falta de claridad, especialmente en aspectos como la cantidad de trabajo, los procedimientos de trabajo y los cometidos (competencias y funciones).

Si bien la calidad del trabajo y los tiempos de trabajo muestran una percepción mayoritariamente clara, todavía existe un porcentaje significativo de personas que manifiesta dudas. Esta falta de claridad en la definición de responsabilidades y alcances del puesto puede derivar en ineficiencias operativas, errores en la ejecución, incremento del estrés laboral y posibles conflictos internos.

Conflicto de Rol



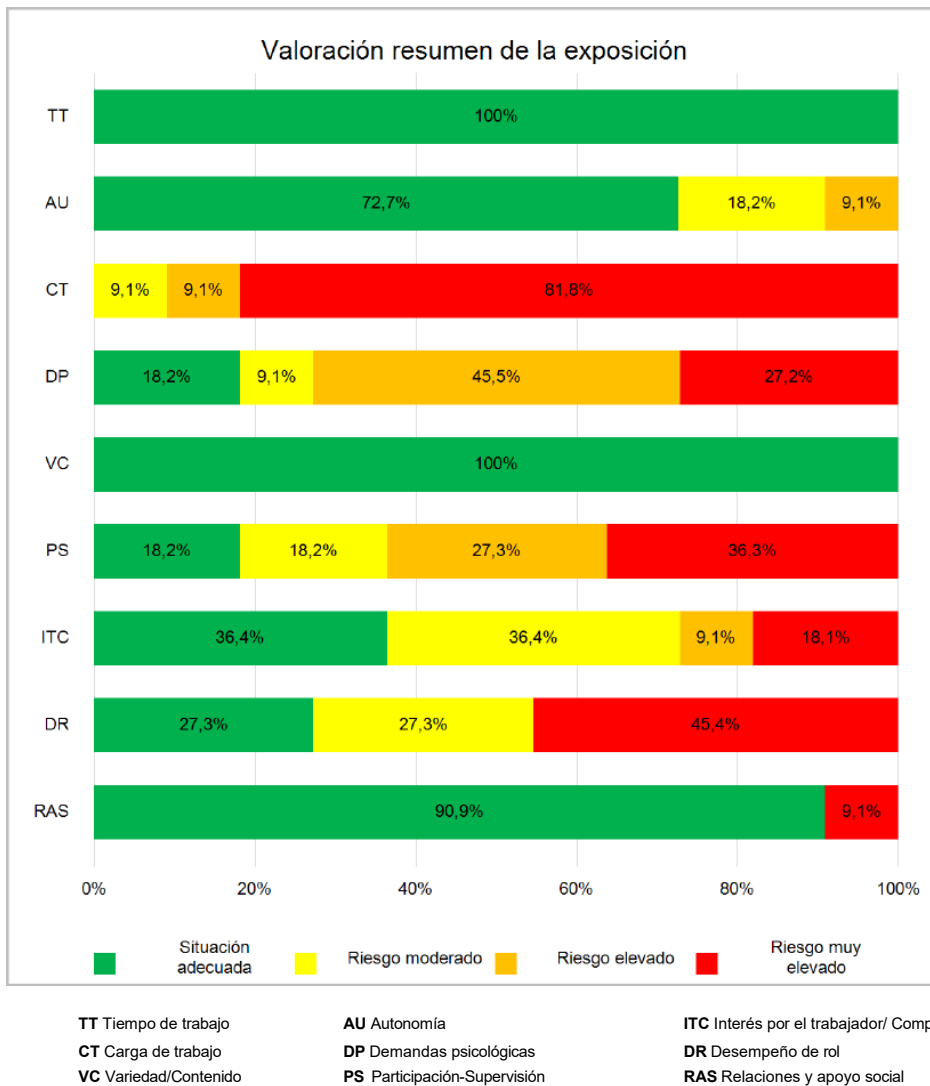
En cuanto al subfactor Conflicto de rol, que hace referencia a demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que puede suponer un conflicto ético para el personal trabajador, las respuestas obtenidas refieren la existencia de conflicto de rol, principalmente asociado a la asignación de tareas que exceden los cometidos, la asignación de tareas irrealizables y la presencia de procedimientos de trabajo incompatibles con los objetivos, situaciones que se presentan con cierta frecuencia.

Aunque las instrucciones contradictorias y los conflictos morales o legales no son percibidos de forma constante, su aparición ocasional puede generar confusión, sobrecarga de trabajo, estrés laboral y dificultades para el logro de los objetivos.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

9.3.2. EDUCADORES/AS (11 cuestionarios)



De los **9 factores analizados**, podemos observar que existen 5 bien preservados: **Tiempo de Trabajo (TT)**, **Autonomía (AU)**, **Variedad y Contenido (VC)**, **Interés por el Trabajador/Compensación** y **Relaciones y Apoyo Social**

Por otro lado, se advierte la existencia de 4 factores en el que destaca el porcentaje de población con una percepción de exposición a riesgo:

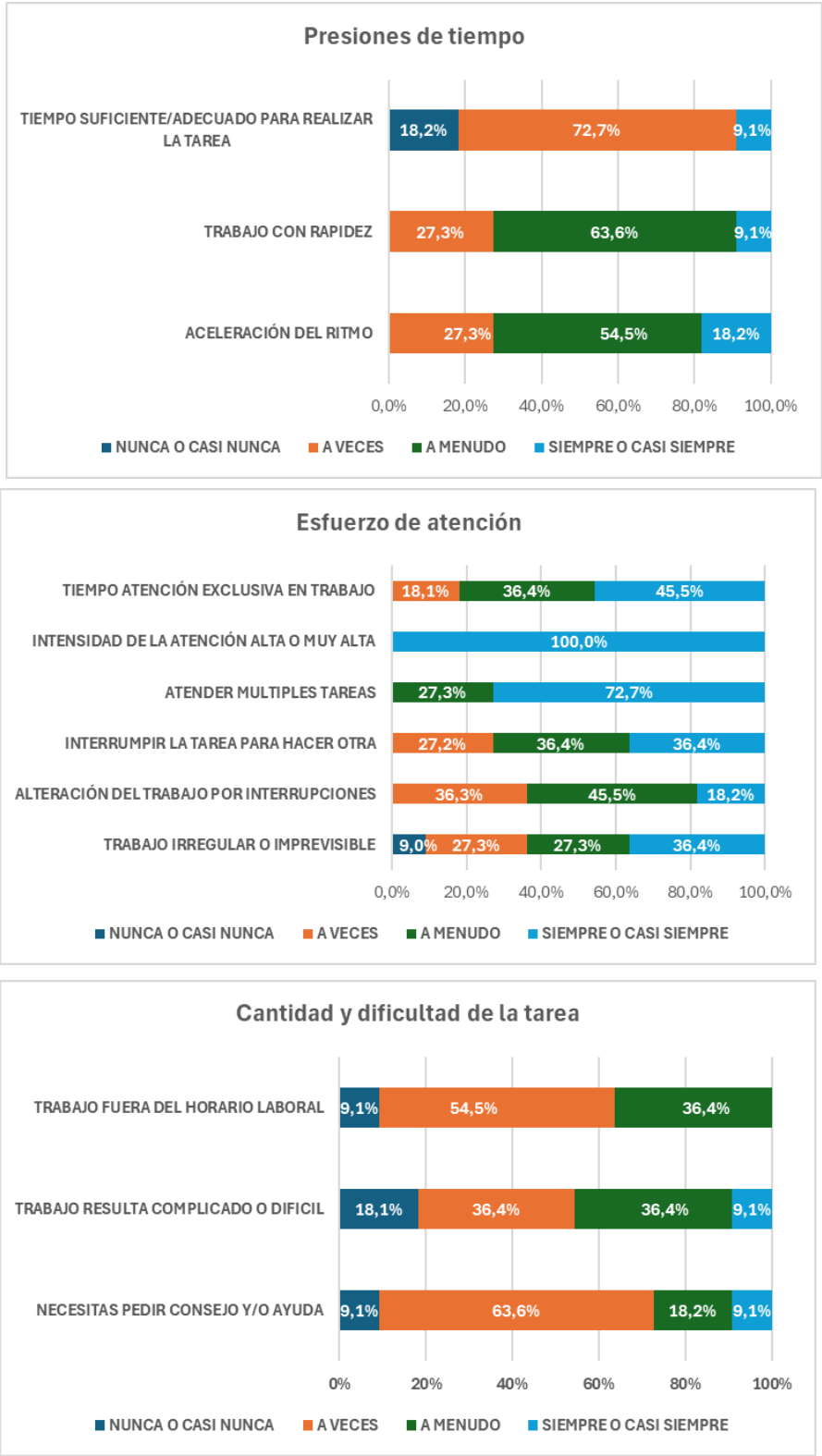
- **Carga de Trabajo (CT)** con una clasificación del riesgo alto (90,9%)
- **Demandas Psicológicas (DP)** con una clasificación del riesgo alto (72,7%)
- **Participación/supervisión (PS)** con una clasificación del riesgo moderado (63,6%)
- **Desempeño de rol (DR)** con una clasificación del riesgo mejorable (45,4%)

A continuación, se van a mostrar gráficas respecto a los aspectos relacionados con las dimensiones que presentan una percepción de riesgo alto y moderado (>46% en situación de riesgo elevado y muy elevado)

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.
En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

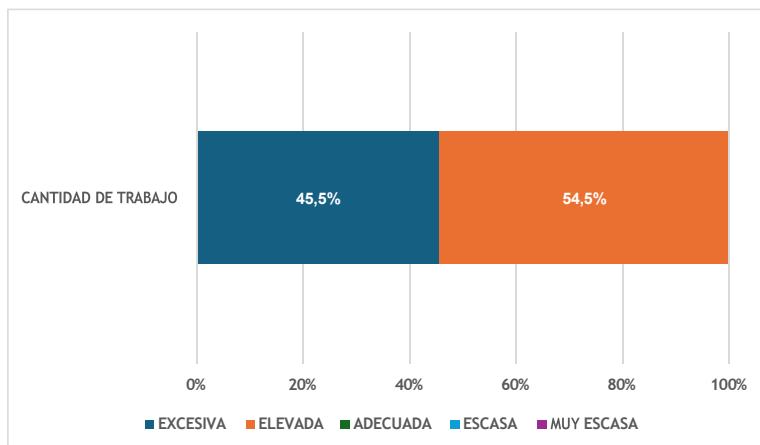
Carga de Trabajo

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador tiene que hacer frente, teniendo en cuenta la presión de tiempos, esfuerzo de atención y la cantidad y dificultad de la tarea.



Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026



De los resultados obtenidos se puede indicar lo siguiente:

- Existe una presión notable de tiempo, con una tendencia a trabajar rápido y a veces sin tiempo suficiente para completar las tareas con calma.
- El trabajo requiere atención intensa, constante multitarea e interrupciones frecuentes.
- La carga y complejidad de las tareas son percibidas como altas; el trabajo adicional fuera del horario es frecuente y la necesidad de apoyo es común.

Estos datos deben entenderse dentro del contexto que nos ocupa, que no quita valor a los datos obtenidos, pero si puede ayudar en su interpretación:

- En una escuela infantil, las educadoras deben atender a niños pequeños con rutinas estrictas, lo que requiere cumplir con horarios de comidas, siestas, actividades educativas y juegos.
- Puede ser habitual la necesidad de adaptarse rápidamente a cambios inesperados, como un niño que se pone mal o una actividad que se retrasa.
- La planificación muchas veces puede ser teórica, y la ejecución se ve afectada por las demandas inmediatas de los niños.
- La vigilancia y la atención deben ser prácticamente constante, respondiendo a necesidades emocionales y educativas, así como manejando interrupciones continuas.
- El trabajo no solo implica cuidado físico, sino también planificación educativa, documentación, comunicación con familias y gestión de recursos.
- Muchas veces, las tareas pueden extenderse fuera del horario laboral, como preparación de materiales, planificación de actividades o reuniones con familias.
- La combinación de responsabilidades educativas, emocionales y administrativas hace que la tarea pueda ser percibida como compleja y requiera apoyo de compañeras o responsables.

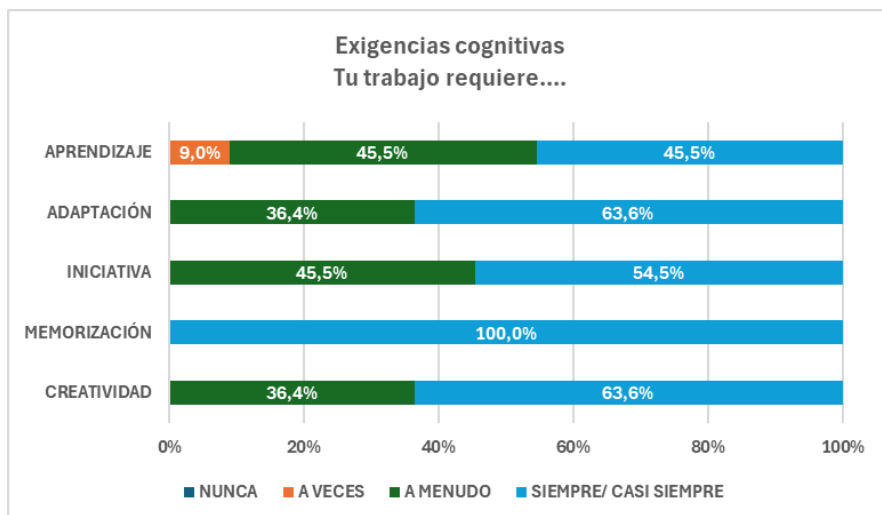
Demandas Psicológicas

Las demandas psicológicas hacen referencia a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo, pudiendo ser tanto de naturaleza cognitiva como emocional.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Exigencias cognitivas

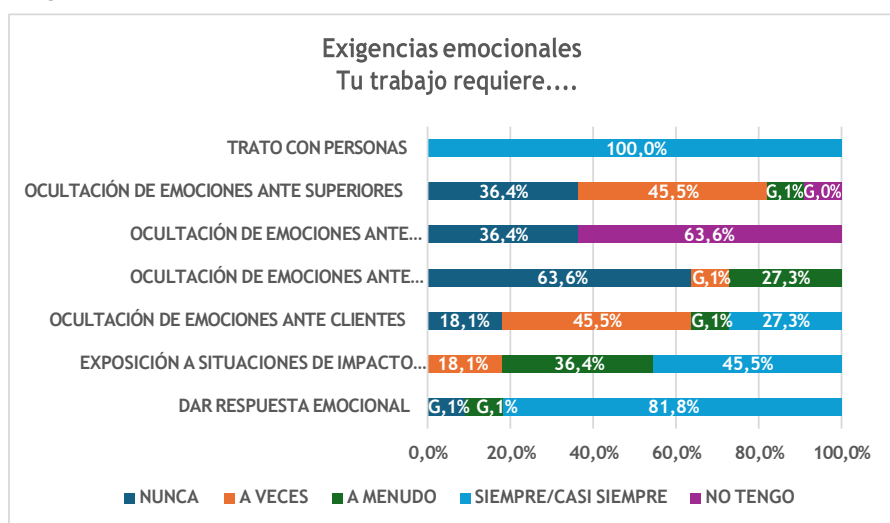


Los datos obtenidos indican que el personal perteneciente a este grupo cuenta con altas exigencias cognitivas, combinando creatividad, memoria, toma de iniciativa, adaptación continua y aprendizaje constante.

Estos requisitos están vinculados con el trabajo que desempeñan en la escuela infantil y sus requerimientos diarios:

- inventar actividades lúdicas, juegos educativos y adaptarlas a las necesidades de los niños, lo que requiere constante creatividad.
- recordar rutinas, planes de actividades, necesidades individuales de los niños y protocolos de seguridad. La memoria puede ser clave para manejar múltiples niños simultáneamente.
- tomar decisiones rápidas y autónomas durante el día: cómo gestionar conflictos entre niños, organizar actividades o responder a imprevistos.
- adaptarse: cada día es diferente: actividades, comportamientos infantiles o necesidades especiales de algún niño.
- Actualizarse sobre métodos educativos, desarrollo infantil,....

Exigencias emocionales



Los resultados obtenidos reflejan las exigencias emocionales a las que se encuentran expuestas, indicando que deben gestionar sus propias emociones y las de los niños, responder a situaciones de impacto, y mantener relaciones profesionales con familias y compañeros.

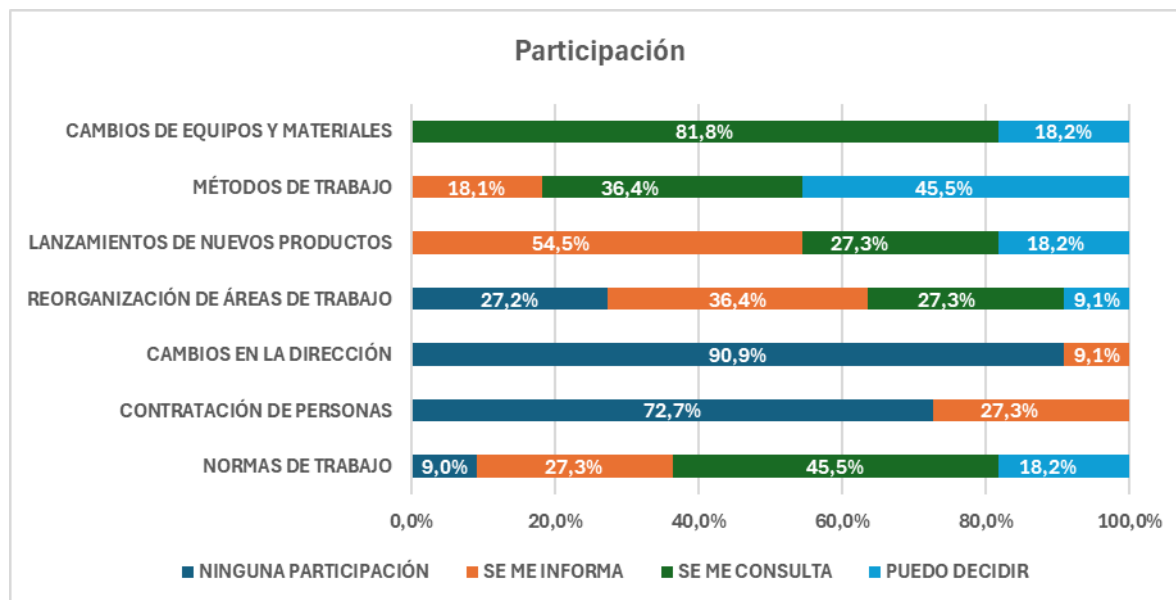
Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Participación y Supervisión

Con relación a este factor Participación/Supervisión (PS), se analizan los datos por subfactores:

Participación



Recordar que la participación explora distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el personal trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización, en una graduación que oscila entre una nula posibilidad de participación, pasando por el ofrecimiento de información y consulta hasta la situación adecuada que supone el poder decidir sobre diferentes aspectos. Según el puesto ocupado y el aspecto se entiende como normal la no posibilidad de participar.

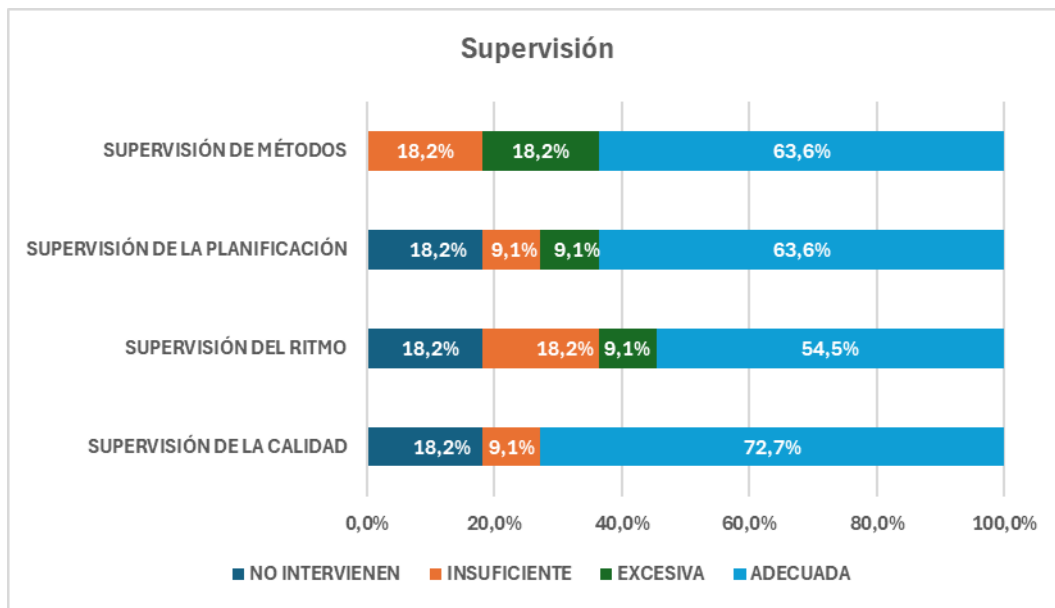
Los resultados obtenidos refieren lo siguiente:

- La mayoría tiene cierta capacidad de opinar sobre las normas internas, aunque la decisión final no depende siempre de ellas.
- Baja participación en decisiones estratégicas. Las decisiones de mayor relevancia para la organización, como los cambios en la dirección, la contratación de personal presentan los niveles más altos de “ninguna participación”.
- En aspectos más técnicos o directamente relacionados con la tarea (métodos, equipos y materiales) los valores de “se me consulta” y “puedo decidir” son considerablemente mayores, indicando que disfrutan de autonomía significativa sobre cómo organizar su trabajo diario, lo que es coherente con la necesidad de adaptar actividades y responder a situaciones imprevisibles con los niños.
- La reorganización de áreas de trabajo muestra un grado intermedio de participación, ya que algunas participantes refieren que pueden opinar.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Supervisión



La supervisión es la valoración que el personal trabajador hace sobre el nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo, considerando que el riesgo asociado puede derivarse no solo de la inexistencia sino también del exceso de ella.

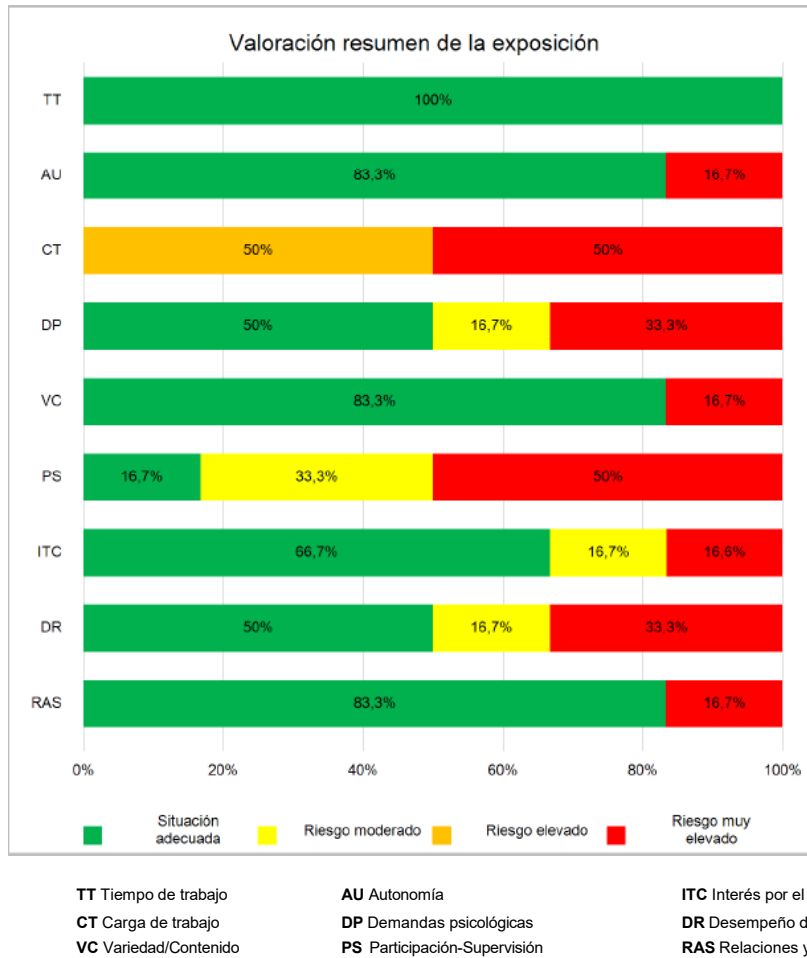
Los resultados obtenidos indican que la mayoría percibe la supervisión como adecuada en todas las áreas.

- Ritmo y métodos muestran mayor dispersión de opiniones
- Calidad es el área con mayor consenso en supervisión adecuada

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

9.3.3. ADMINISTRACIÓN, RESPONSABLES Y TÉCNICOS QUE NO GESTIONAN EQUIPOS (6 cuestionarios)



De los **9 factores analizados**, podemos observar que existen 5 bien preservados: **Tiempo de Trabajo (TT)**, **Autonomía (AU)**, **Variedad y Contenido (VC)**, **Interés por el Trabajador/Compensación** y **Relaciones y Apoyo Social**

Por otro lado, se advierte la existencia de 4 factores en el que destaca el porcentaje de población con una percepción de exposición a riesgo:

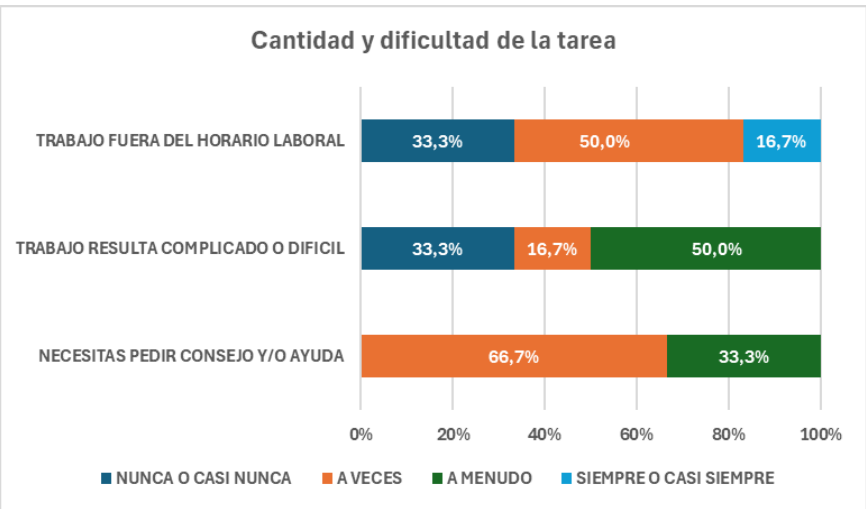
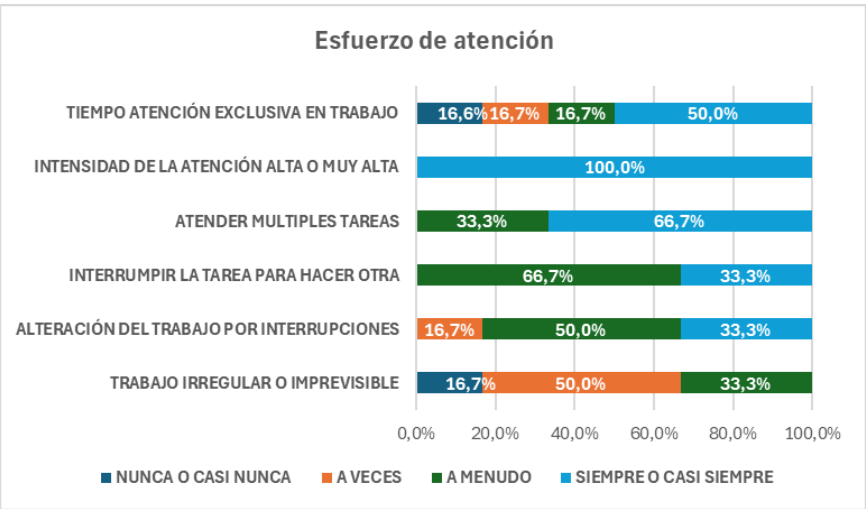
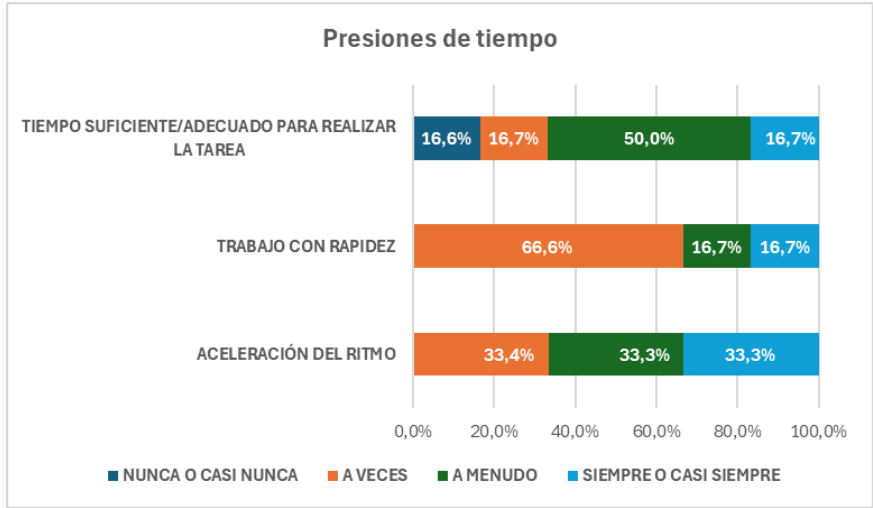
- **Carga de Trabajo (CT)** con una clasificación del riesgo alto (100%)
- **Participación/supervisión (PS)** con una clasificación del riesgo moderado (50%)
- **Desempeño de rol (DR)** con una clasificación del riesgo mejorable (33,3%)
- **Demandas Psicológicas (DP)** con una clasificación del riesgo mejorable (33,3%)

A continuación, se van a mostrar gráficas respecto a los aspectos relacionados con las dimensiones que presentan una percepción de riesgo alto y moderado (>46% en situación de riesgo elevado y muy elevado)

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.
En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

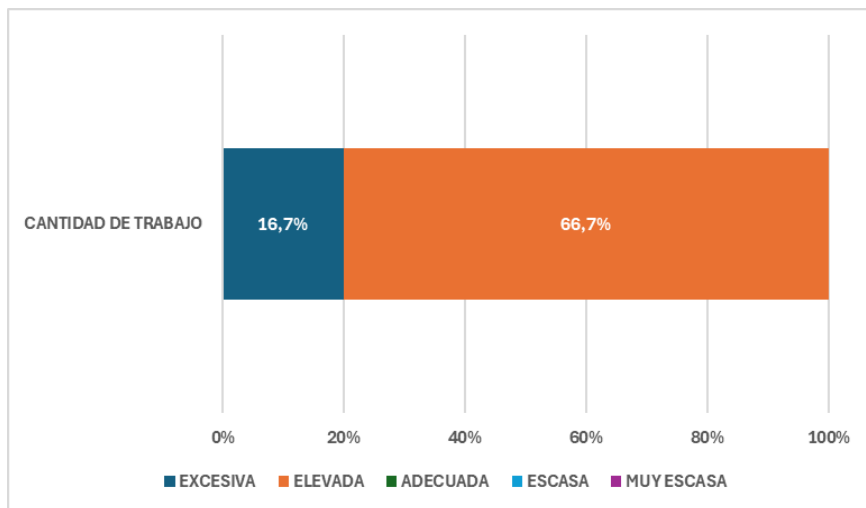
Carga de Trabajo

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador tiene que hacer frente, teniendo en cuenta la presión de tiempos, esfuerzo de atención y la cantidad y dificultad de la tarea.



Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026



De los resultados obtenidos se puede indicar lo siguiente:

- Hay presión de tiempo moderada, especialmente en aceleración del ritmo y en disponer de tiempo suficiente.
- El esfuerzo de atención es alto. Las interrupciones, multitarea y concentración intensa son constantes
- Las tareas son complicadas y demandan apoyo frecuente. La carga de trabajo es elevada, aunque no extrema, y el trabajo fuera de horario ocurre pero no es generalizado.

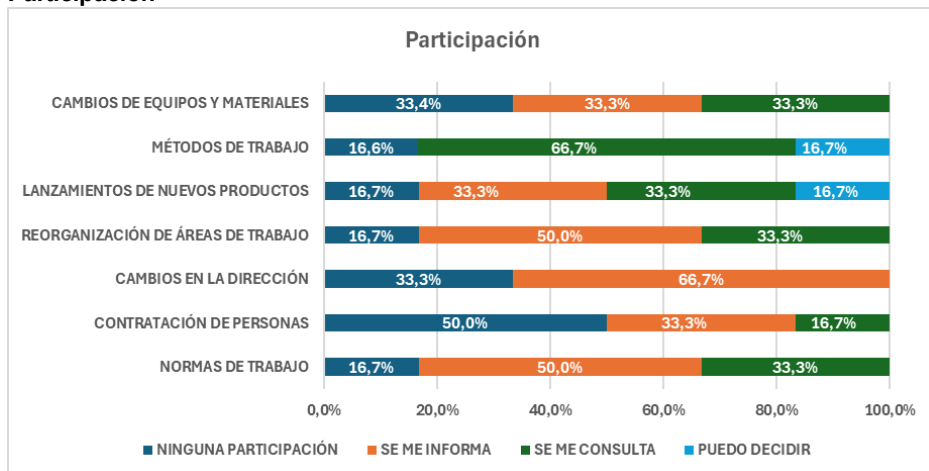
Estos datos deben entenderse dentro del contexto que nos ocupa, que no quita valor a los datos obtenidos, pero si puede ayudar en su interpretación:

- En la gestión administrativa municipal, hay períodos de mayor presión, por ejemplo, cierre de expedientes, atención al público o gestión de plazos legales. Esto refleja que los empleados deben ser capaces de priorizar y gestionar su tiempo, especialmente en fechas límite o durante campañas específicas (subvenciones, presupuestos, convocatorias).
- El trabajo requiere, depende de los puestos, procesar información diversa (expedientes, registros, correos electrónicos, llamadas, atención ciudadana). La necesidad de cambiar de tarea rápidamente y mantener alta concentración puede ser característica de estos puestos.
- Algunas tareas pueden implicar trámites complejos, cumplimiento normativo y coordinación con otras áreas.
- El trabajo fuera del horario puede surgir en momentos de cierre de expedientes o atención a plazos legales.

Participación y Supervisión

Con relación a este factor Participación/Supervisión (PS), se analizan los datos por subfactores:

Participación



Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

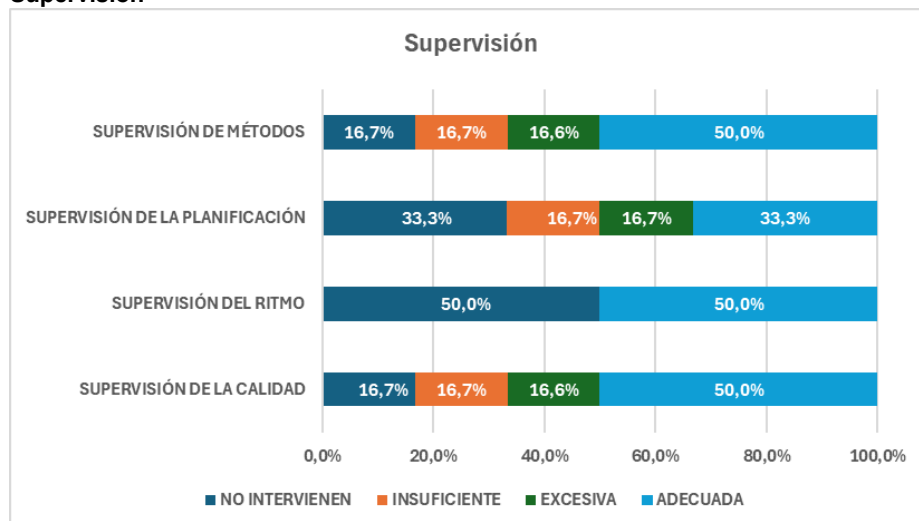
En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Recordar que la participación explora distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el personal mantiene con diversos aspectos de su trabajo y de la organización, en una graduación que va desde la ausencia total de participación, pasando por la recepción de información y la consulta, hasta la situación ideal que implica poder decidir sobre diferentes temas. Según el puesto ocupado y el tipo de asunto, se considera normal que en algunos casos no exista posibilidad de participación.

Los resultados muestran:

- Limitada participación en decisiones estratégicas. Aspectos como la contratación de personas y los cambios en la dirección presentan los niveles más altos de “ninguna participación”, con una proporción considerable de personas que solo reciben información.
- Mayor involucramiento en temas operativos y técnicos. En la reorganización de áreas, métodos de trabajo, lanzamientos de nuevos productos y cambios en equipos y materiales, normas de trabajo predominan las respuestas que indican que se les informa y consulta, y en algunos casos pueden decidir, aunque este último porcentaje es bajo.

Supervisión



La supervisión es la valoración que el personal trabajador hace sobre el nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo, considerando que el riesgo asociado puede derivarse no solo de la inexistencia sino también del exceso de ella.

Los resultados obtenidos refieren las siguientes percepciones por parte del personal que participa en la evaluación:

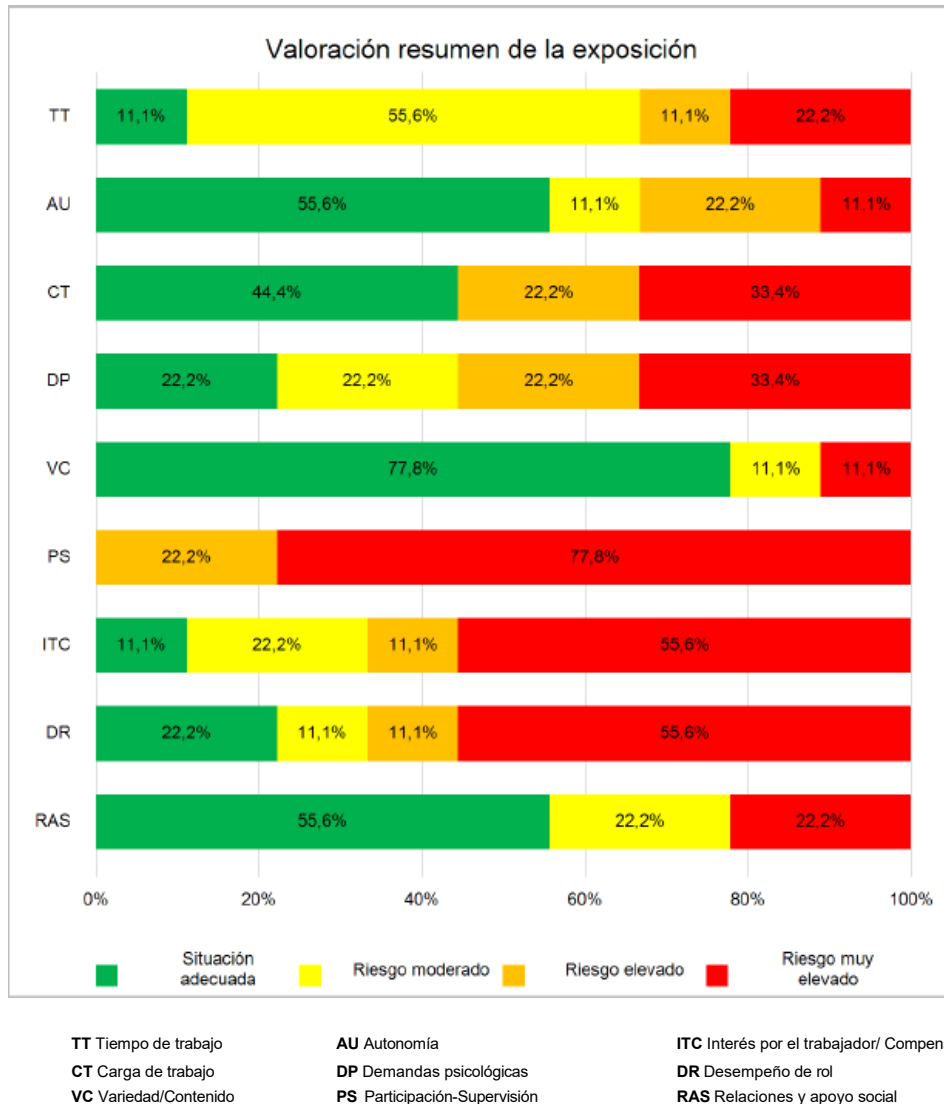
- Supervisión de la calidad y métodos: La mitad del personal considera que la supervisión en estos aspectos es adecuada, mientras que un porcentaje similar percibe que es insuficiente, excesiva o directamente no intervienen.
- Supervisión del ritmo: La mitad de las personas señala que no hay supervisión en este aspecto, mientras que la otra mitad la considera adecuada, reflejando una polarización clara.
- Supervisión de la planificación: Las opiniones están divididas entre quienes consideran que la supervisión es adecuada, insuficiente o excesiva, con un tercio que señala no intervenir en este tema.

Indicar que los resultados observados pueden estar vinculados a que la supervisión puede depender de responsables distintos, pertenecientes a diferentes departamentos. Esto explica la variabilidad en la percepción del personal sobre si la supervisión es adecuada, insuficiente, excesiva o inexistente, ya que cada departamento puede aplicar criterios, prioridades y estilos de seguimiento diferentes.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

9.3.4. AGENTES POLICIA MUNICIPAL (9 cuestionarios)



De los **9 factores analizados**, podemos observar que existen 2 bien preservados: **Variedad y Contenido (VC)** y **Relaciones y Apoyo Social**

Por otro lado, se advierte la existencia de 7 factores en el que destaca el porcentaje de población con una percepción de exposición a riesgo:

- **Interés por el Trabajador/Compensación (ITC)** con una clasificación del riesgo alto (100%)
- **Participación/supervisión (PS)** con una clasificación del riesgo alto (66,7%)
- **Desempeño de rol (DR)** con una clasificación del riesgo alto (66,7%)
- **Carga de Trabajo (CT)** con una clasificación del riesgo moderado (55,6%)
- **Demandas Psicológicas (DP)** con una clasificación del riesgo moderado (55,6%)
- **Tiempo de Trabajo (TT)** con una clasificación del riesgo mejorable (33,3%)
- **Autonomía (AU)** con una clasificación del riesgo mejorable (33,3%)

A continuación, se van a mostrar gráficas respecto a los aspectos relacionados con las dimensiones que presentan una percepción de riesgo alto y moderado (>46% en situación de riesgo elevado y muy elevado)

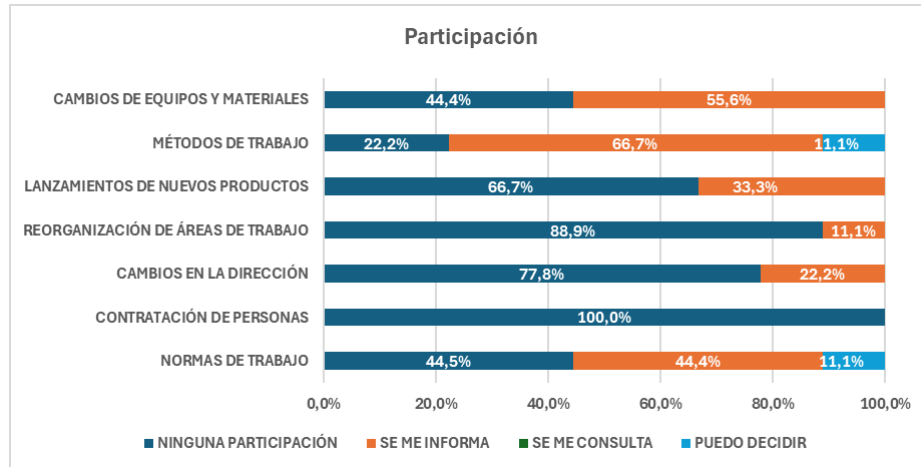
Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Participación y Supervisión

Con relación a este factor Participación/Supervisión (PS), se analizan los datos por subfactores:

Participación



Los resultados obtenidos reflejan las siguientes percepciones:

Las decisiones estratégicas se toman de manera centralizada, sin consulta ni información suficiente a los trabajadores.

- Contratación de personas: 100% "Ninguna participación".
- Reorganización de áreas de trabajo (88,9%) y Cambios en la dirección (77,8%) con "Ninguna participación". Predomina el estilo de "Se me informa", no de consulta
- En Métodos de trabajo: 66,7% "Se me informa".
- En Cambios de equipos y materiales: 55,6% "Se me informa".
- En Normas de trabajo: 44,4% "Se me informa".

Esto implica que el personal sí recibe información, pero normalmente cuando la decisión ya está tomada, sin espacio real para influir o corregir antes de su implementación.

Solo aparecen valores del 11,1% en dos ítems:

- Normas de trabajo
- Métodos de trabajo

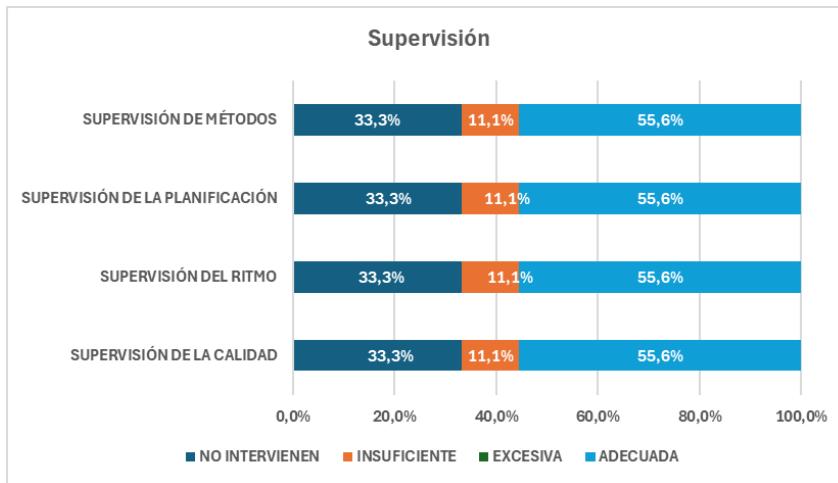
Esto sugiere que solo una minoría del personal tiene poder decisorio, probablemente mandos medios.

En cuerpos policiales, la adopción de decisiones suele seguir una estructura jerárquica estricta, centrada en la autoridad de los mandos. Sin embargo, incluso en este tipo de organizaciones, es relevante promover espacios mínimos de participación para mejorar la operatividad, la cohesión y la confianza.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Supervisión



La supervisión es la valoración que el personal trabajador hace sobre el nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo, considerando que el riesgo asociado puede derivarse no solo de la inexistencia sino también del exceso de ella.

En esta dimensión se observa una tendencia más positiva: la categoría dominante es “Supervisión adecuada” (55,6%) en todos los ítems.

En calidad, ritmo, planificación y métodos, el 55,6% considera que la supervisión es adecuada.

Esto indica que la supervisión tiene una función orientadora, clara y equilibrada en la mayoría de los casos. Por otro lado un 33,3% percibe ausencia de intervención

La ausencia total de supervisión puede generar incertidumbre, falta de retroalimentación y errores operativos. La supervisión insuficiente afecta a 11,1%

Aunque es una proporción menor, indica:

- Necesidad de mayor comunicación.
- Falta de orientación o seguimiento.

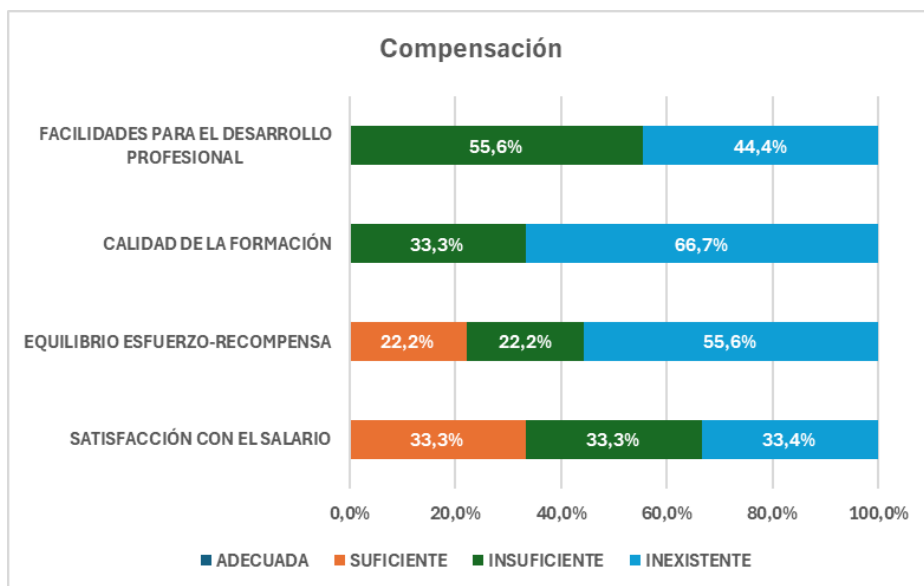
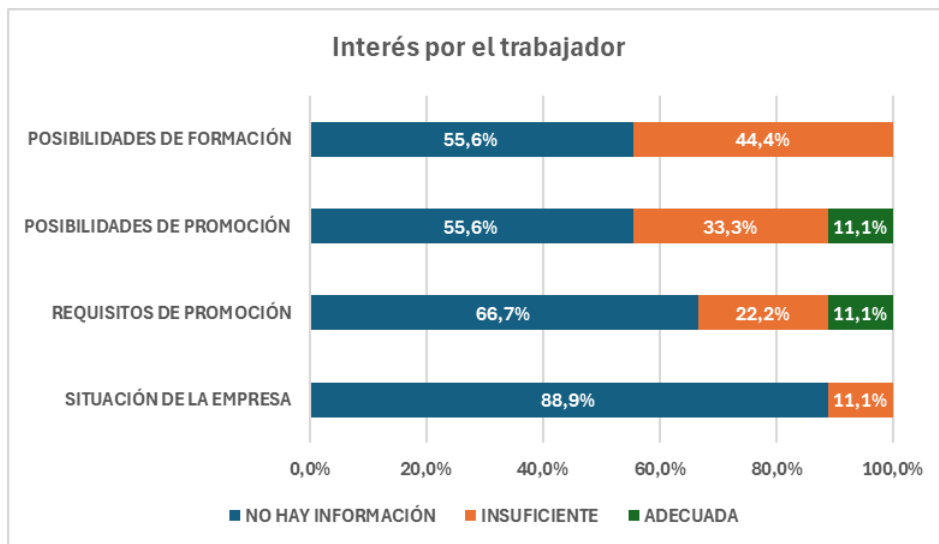
Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Interés por el trabajador/ Compensación

Este factor hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador.

Se manifiesta en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera, y mantenerlos informados sobre estas cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene



Los resultados obtenidos en esta dimensión refieren lo siguiente:

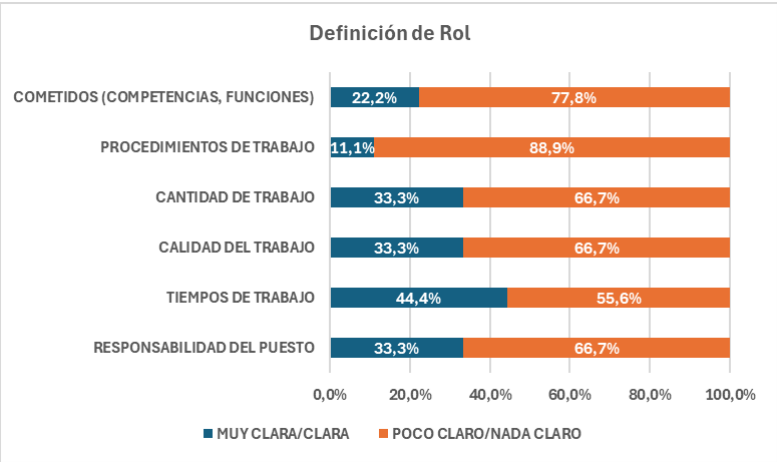
- Deficiencia de información interna: La falta de transparencia es uno de los problemas más marcados.
- Ausencia de formación y desarrollo profesional: Se perciben como inexistentes o insuficientes.
- Falta de equilibrio esfuerzo-recompensa: Gran parte considera que su esfuerzo no se ve reconocido.
- Insatisfacción económica: La mayoría percibe poca o nula compensación adecuada.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.
En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Desempeño de rol

Definición de rol

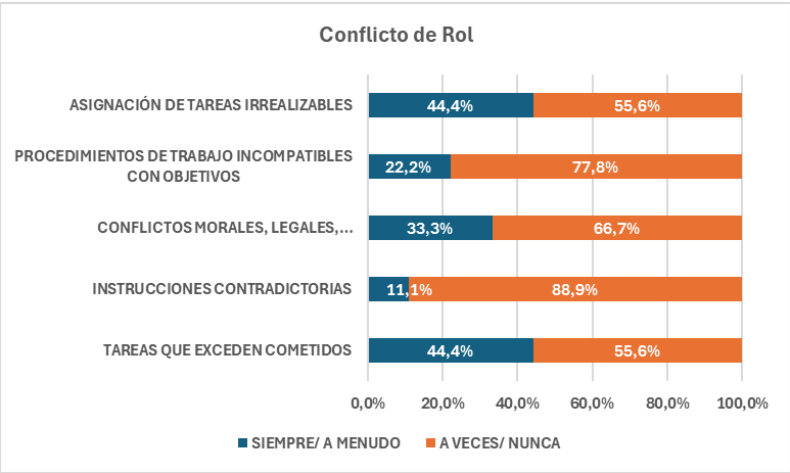
Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo.



Los resultados indican que hay una falta significativa de claridad en la definición de roles, especialmente en calidad, cantidad, procedimientos y cometidos.

Solo un pequeño porcentaje percibe claridad en responsabilidades y tiempos de trabajo. Esta confusión puede derivar en baja eficiencia, errores, estrés laboral y conflicto interno.

Conflicto de Rol



En cuanto al subfactor Conflicto de rol, que hace referencia a demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que puede suponer un conflicto ético para el personal trabajador, las respuestas obtenidas refieren lo siguiente:

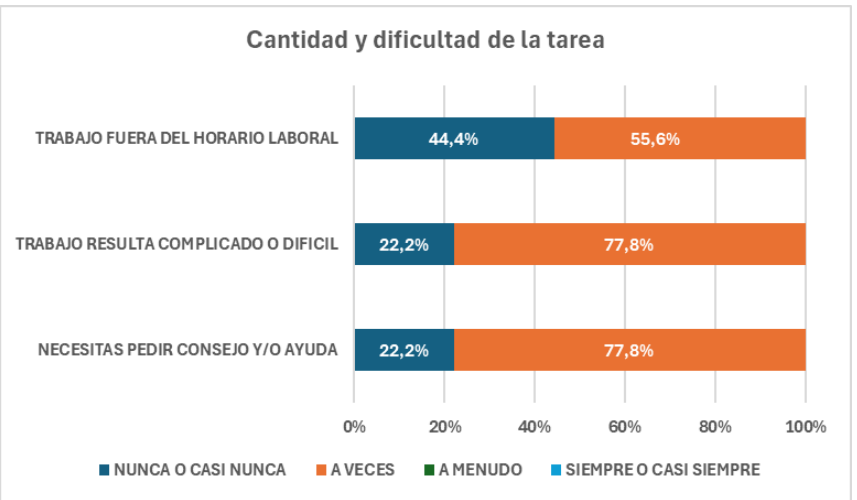
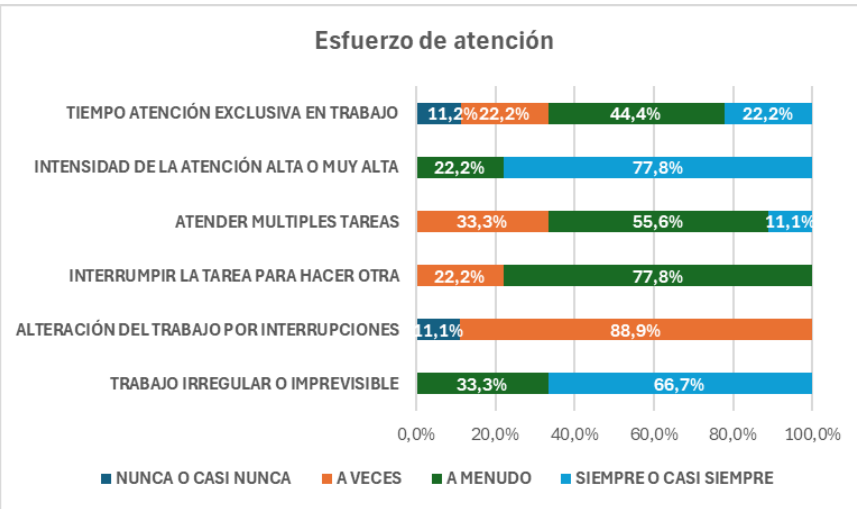
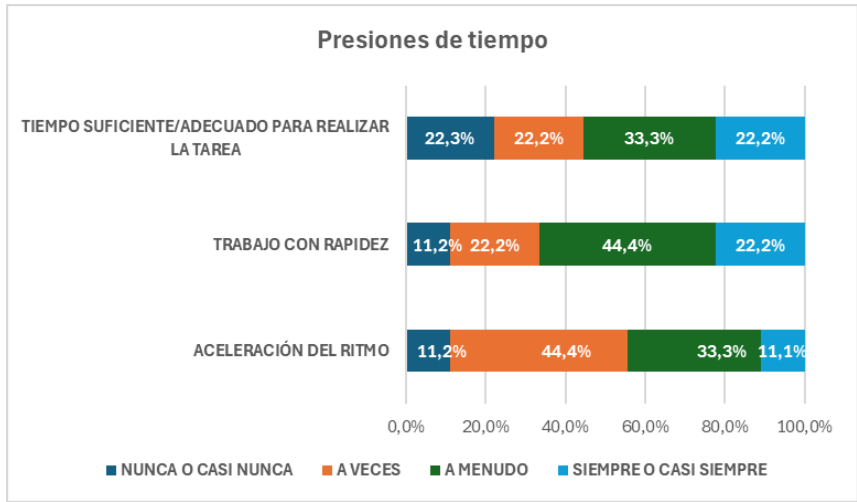
Los conflictos más frecuentes son tareas que exceden cometidos y tareas irrealizables, afectando a la mayoría de los trabajadores.

Los conflictos de tipo ético, legal o de instrucciones contradictorias son menos frecuentes, pero aún relevantes. Existe una correlación probable entre la falta de claridad en roles y la frecuencia de conflictos de rol (como se indica en la tabla anterior).

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.
En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

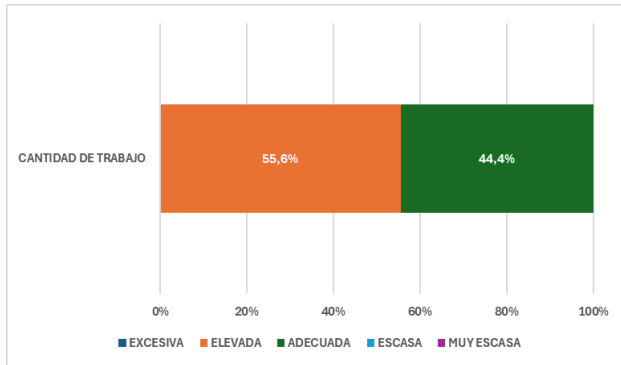
Carga de Trabajo

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador tiene que hacer frente, teniendo en cuenta la presión de tiempos, esfuerzo de atención y la cantidad y dificultad de la tarea.



Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026



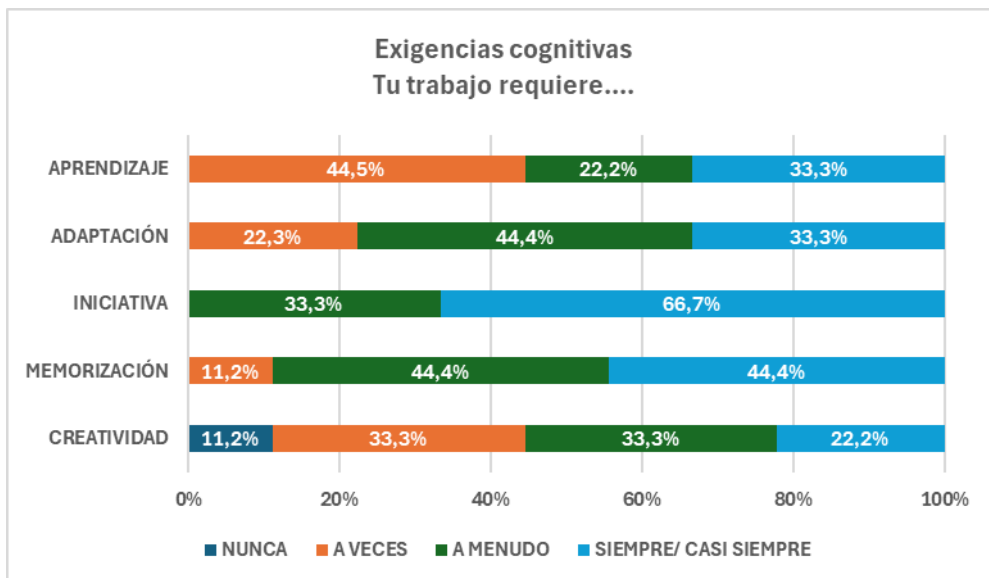
De los resultados obtenidos en función de los distintos subfactores, observamos lo siguiente: Presiones de tiempo

- Una gran parte del personal (44,4% + 33,3% + 22,2% = 99,9% aprox.) experimenta aceleración del ritmo y necesidad de trabajar rápido con frecuencia.
- Un 22,3% siente que siempre tiene suficiente tiempo para sus tareas. Esfuerzo de atención
- La mayoría trabaja en condiciones irregulares e impredecibles y con frecuentes interrupciones.
- Necesidad de multitarea constante y atención intensa.
- Solo una minoría puede concentrarse de forma continua. Cantidad y dificultad de la tarea
- La gran mayoría necesita ayuda o consejo con frecuencia y considera el trabajo complicado o difícil.
- Más de la mitad realiza tareas fuera del horario laboral

Demandas Psicológicas

Las demandas psicológicas hacen referencia a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo, pudiendo ser tanto de naturaleza cognitiva como emocional.

Exigencias cognitivas



Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

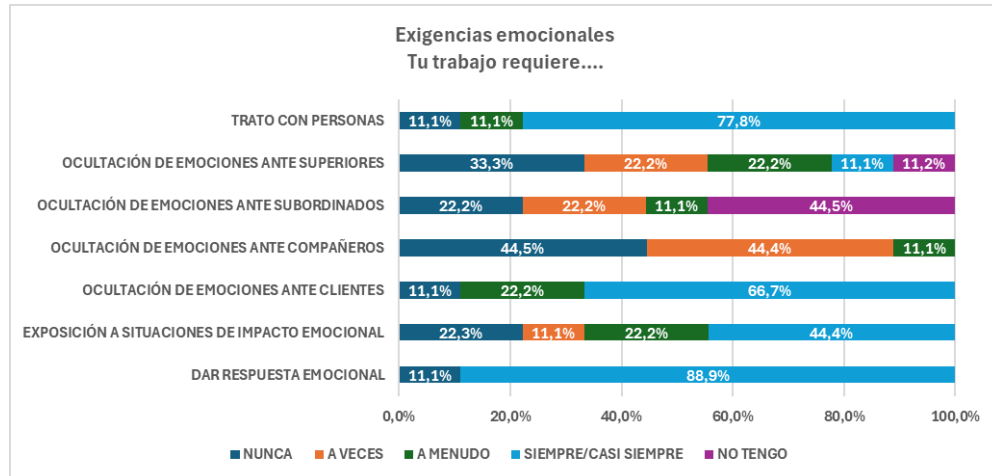
En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Los datos obtenidos indican que el personal perteneciente a este grupo percibe que el trabajo:

- exige alta iniciativa, memorización y adaptación.
- requiere creatividad y aprendizaje continuo, aunque en menor medida que la iniciativa o la memorización.

Esto indica que el trabajo es mentalmente desafiante y requiere habilidades cognitivas avanzadas, lo que puede ser estimulante pero también potencialmente agotador si no se gestiona bien junto con la carga de trabajo y los conflictos de rol.

Exigencias emocionales



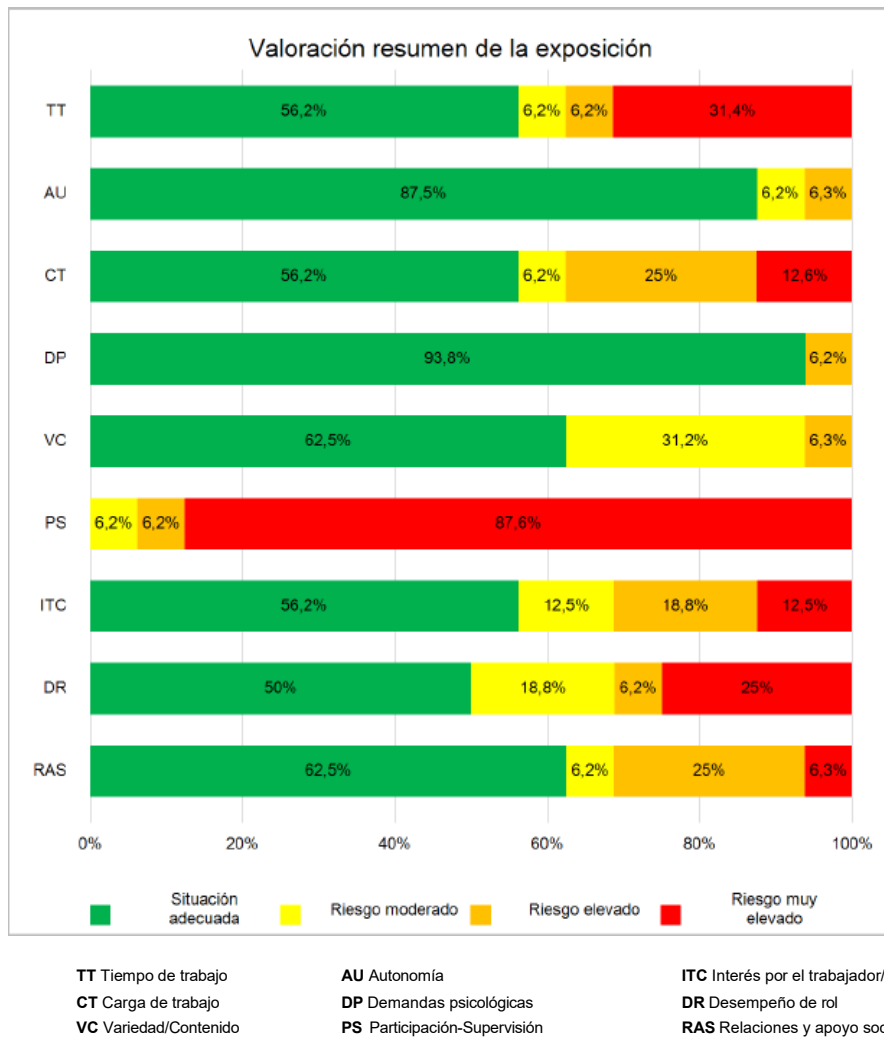
Los resultados obtenidos reflejan las exigencias emocionales a las que se encuentran expuestas, reflejando lo siguiente:

- El trabajo supone alta implicación emocional, especialmente frente a clientes y situaciones de impacto.
- Gran parte del personal debe ocultar emociones frente a clientes, mientras que la ocultación frente a compañeros o subordinados es menor.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

9.3.5. LIMPIADORES/AS (16 cuestionarios)



De los **9 factores analizados**, podemos observar que existen 6 bien preservados: **Autonomía (AU)**, **Variedad y Contenido (VC)**, **Demandas Psicológicas (DP)**, **Interés por el Trabajador/Compensación**, **Desempeño de Rol** y **Relaciones y Apoyo Social**

Por otro lado, se advierte la existencia de 3 factores en el que destaca el porcentaje de población con una percepción de exposición a riesgo:

- **Participación/supervisión (PS)** con una clasificación del riesgo alto (93,8%)
- **Carga de Trabajo (CT)** con una clasificación del riesgo mejorable (37,6%)
- **Tiempo de Trabajo (TT)** con una clasificación del riesgo mejorable (37,6%)

A continuación, se van a mostrar gráficas respecto a los aspectos relacionados con las dimensiones que presentan una percepción de riesgo alto y moderado (>50% en situación de riesgo elevado y muy elevado)

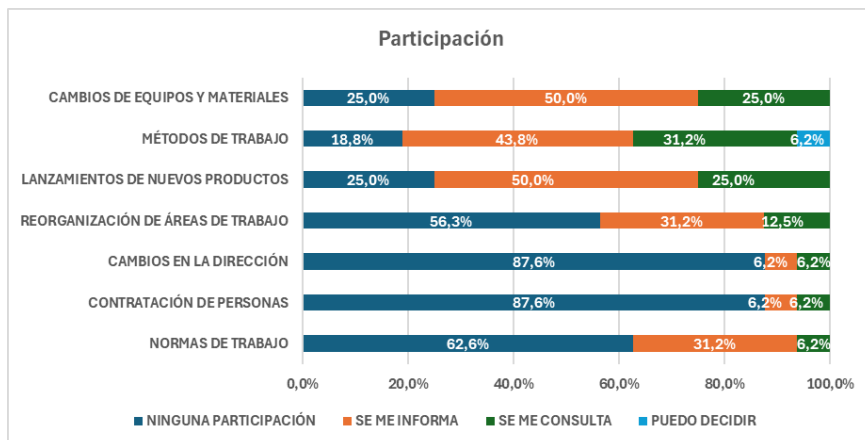
Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Participación y Supervisión

Con relación a este factor Participación/Supervisión (PS), se analizan los datos por subfactores:

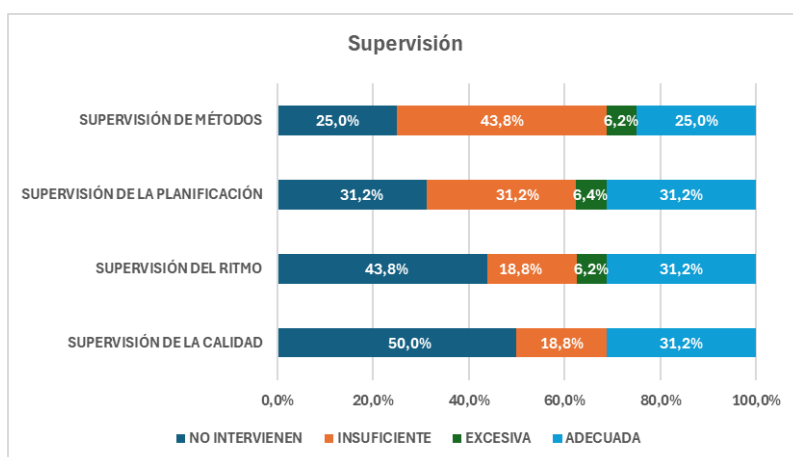
Participación



Recordar que la participación explora distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el personal trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización, en una graduación que oscila entre una nula posibilidad de participación, pasando por el ofrecimiento de información y consulta hasta la situación adecuada que supone el poder decidir sobre diferentes aspectos. Según el puesto ocupado y el aspecto se entiende como normal la no posibilidad de participar.

- Baja participación en decisiones estratégicas. Las decisiones de mayor relevancia para la organización, como los cambios en la dirección, la contratación de personal o ciertos procesos de gestión presentan los niveles más altos de “ninguna participación”.
- En aspectos más técnicos o directamente relacionados con la forma de trabajar (métodos, equipos, nuevos productos) prevalecen las respuestas que indican que se les informa y consulta.

Supervisión



La supervisión es la valoración que el personal trabajador hace sobre el nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo, considerando que el riesgo asociado puede derivarse no solo de la inexistencia sino también del exceso de ella.

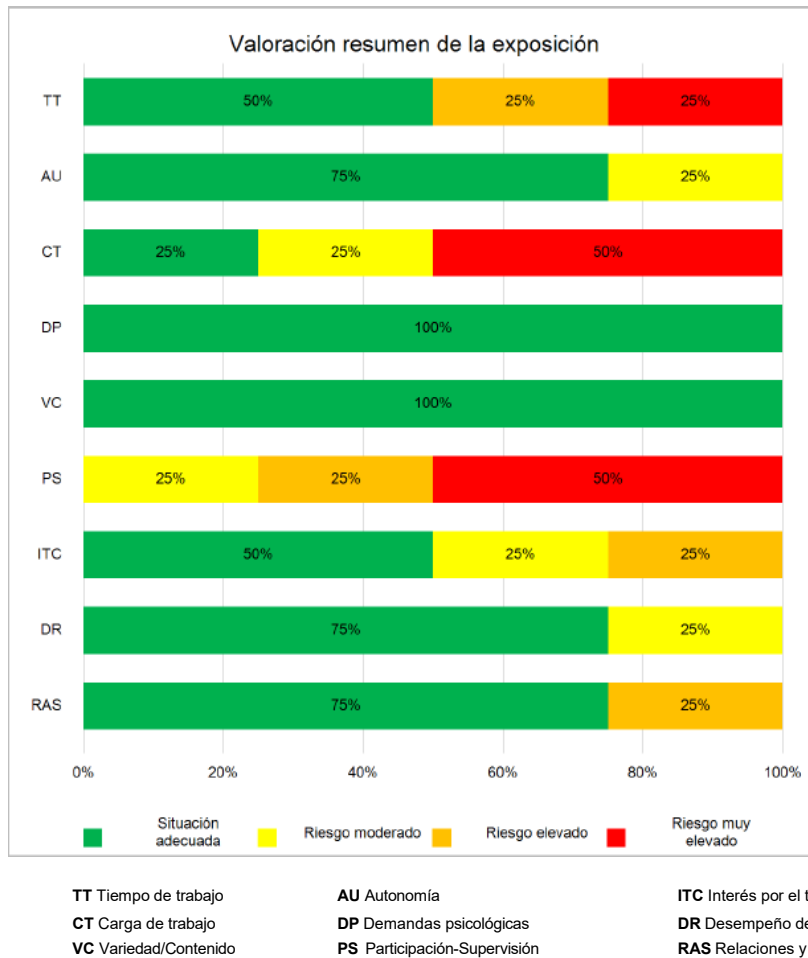
Los resultados obtenidos refieren las siguientes percepciones por parte del personal que participa en la evaluación:

- La supervisión insuficiente destaca en métodos y planificación.
- La no intervención predomina en calidad y ritmo.
- La supervisión adecuada alcanza aproximadamente un tercio en cada área.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

9.3.6. CONTROL DE ACCESOS Y CONSERJES (4 cuestionarios)



De los **9 factores analizados**, podemos observar que existen 6 bien preservados: **Autonomía (AU)**, **Variedad y Contenido (VC)**, **Demandas Psicológicas (DP)**, **Interés por el Trabajador/Compensación**, **Desempeño de Rol y Relaciones y Apoyo Social**

Por otro lado, se advierte la existencia de 3 factores en el que destaca el porcentaje de población con una percepción de exposición a riesgo:

- **Participación/supervisión (PS)** con una clasificación del riesgo alto (75%)
- **Carga de Trabajo (CT)** con una clasificación del riesgo moderado (50%)
- **Tiempo de Trabajo (TT)** con una clasificación del riesgo moderado (50%)

A continuación, dado el tamaño de la muestra, se presentan las gráficas correspondientes a los aspectos asociados a las dimensiones que muestran una percepción de riesgo alto, según los resultados cuantitativos. Los factores que refieren una percepción de riesgo moderado serán analizados y clarificados con la información recopilada durante la fase cualitativa del estudio.

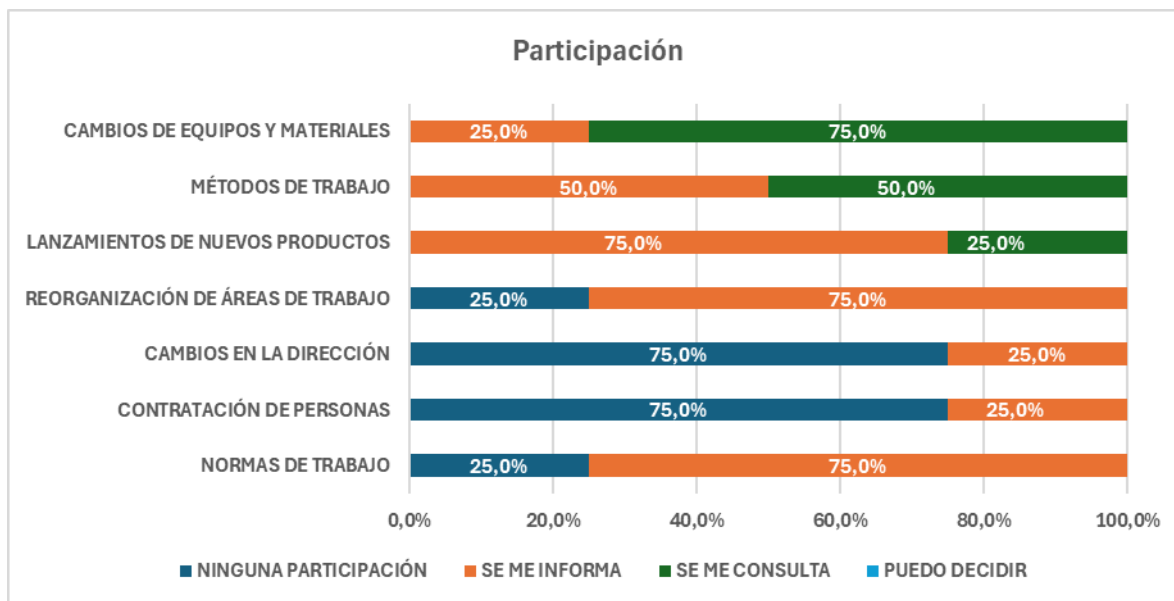
Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Participación y Supervisión

Con relación a este factor Participación/Supervisión (PS), se analizan los datos por subfactores:

Participación



Recordar que la participación explora distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el personal trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización, en una graduación que oscila entre una nula posibilidad de participación, pasando por el ofrecimiento de información y consulta hasta la situación adecuada que supone el poder decidir sobre diferentes aspectos. Según el puesto ocupado y el aspecto se entiende como normal la no posibilidad de participar.

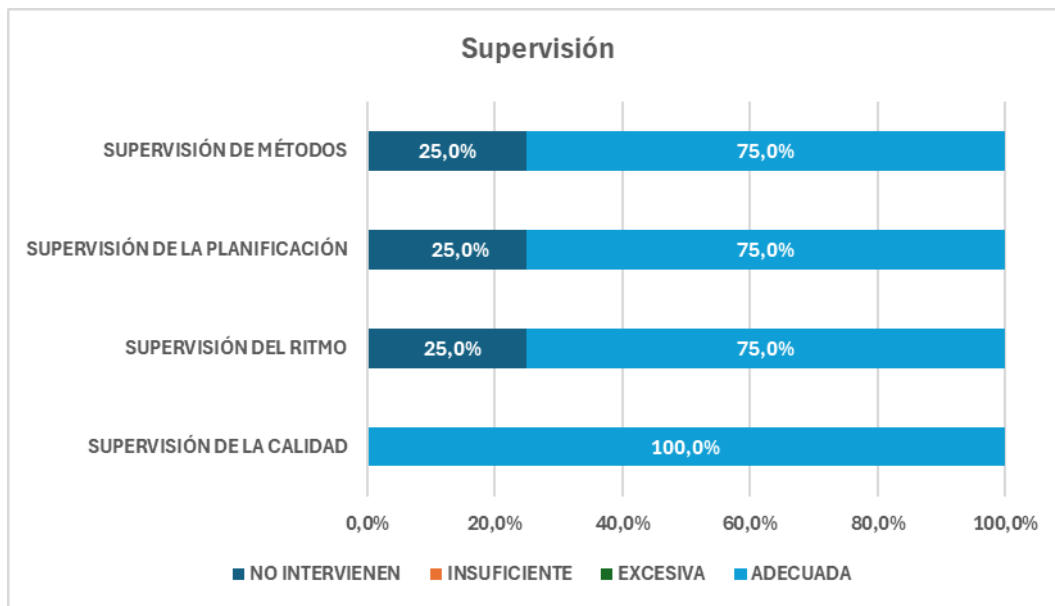
Los resultados obtenidos señalan las siguientes percepciones de los participantes:

- Métodos de trabajo: es el ámbito con mayor participación activa; la mitad de las personas opinan y son consultadas.
- Cambios de equipos y materiales: la mayoría puede expresar su opinión antes de las decisiones.
- Lanzamientos de nuevos productos: aparece un nivel medio de participación: existe consulta, aunque nadie tiene poder de decisión
- Reorganización de áreas: aunque no se consulta ni se decide, al menos existe comunicación amplia sobre las reorganizaciones.
- Los procesos estratégicos (contratación, cambios en la dirección) son los menos participativos, no existiendo participación ni consulta al personal.
- Las normas de trabajo: se comunican, no existe participación activa en su definición.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Supervisión



La supervisión es la valoración que el personal trabajador hace sobre el nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo, considerando que el riesgo asociado puede derivarse no solo de la inexistencia sino también del exceso de ella.

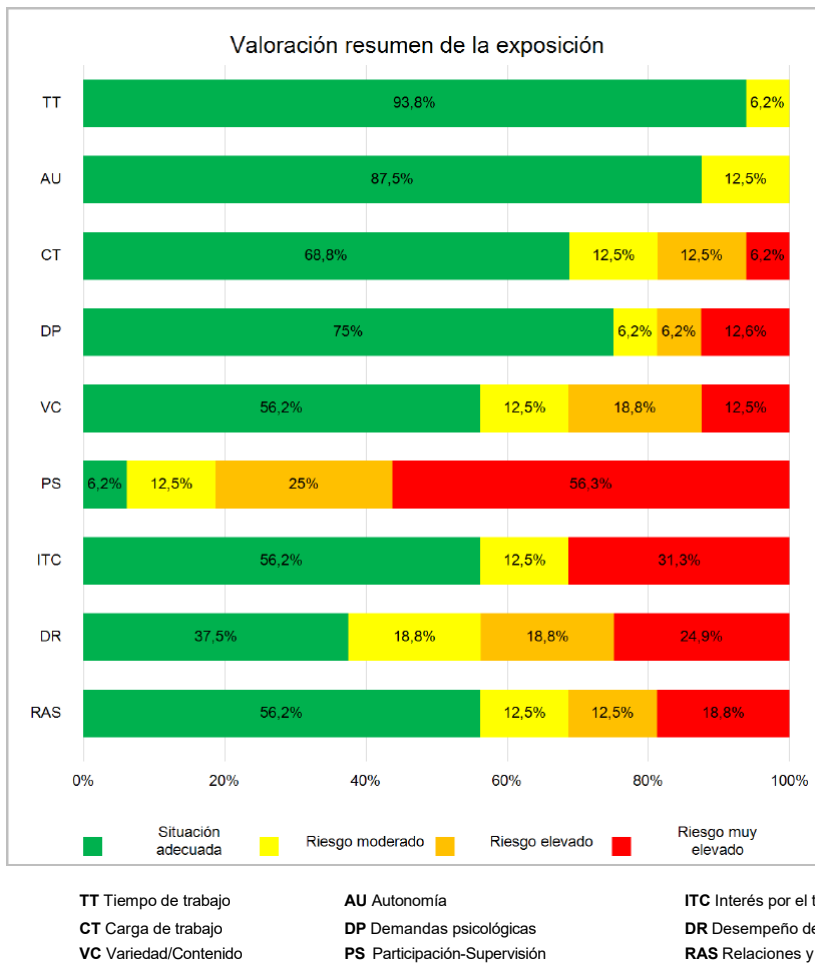
Los resultados obtenidos refieren las siguientes percepciones por parte del personal que participa en la evaluación:

- La supervisión es valorada mayoritariamente como adecuada (75%–100% según el ámbito), lo cual refleja un estilo de supervisión aceptado por la mayoría.
- Existe un patrón repetido de un 25% que percibe falta de supervisión en ritmo, planificación y métodos. Esto sugiere desigualdad en la supervisión o diferencias entre equipos/turnos/mandos.
- No hay percepción de supervisión excesiva, lo cual indica que no se sienten controlados en exceso.
- La supervisión de calidad es la mejor valorada con 100% de adecuación.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

9.3.7. SERVICIOS MÚLTIPLES (16 cuestionarios)



De los **9 factores analizados**, podemos observar que existen 6 bien preservados: **Tiempo de Trabajo (TT)**, **Autonomía (AU)**, **Carga de Trabajo (CT)**, **Variedad y Contenido (VC)**, **Demandas Psicológicas (DP)**, y **Relaciones y Apoyo Social (RAS)**

Por otro lado, se advierte la existencia de 3 factores en el que destaca el porcentaje de población con una percepción de exposición a riesgo:

- **Participación/supervisión (PS)** con una clasificación del riesgo alto (81,3%)
- **Interés por el Trabajador/Compensación** con una clasificación del riesgo mejorable (43,8%)
- **Desempeño de Rol** con una clasificación del riesgo mejorable (43,7%)

A continuación, se van a mostrar gráficas respecto a los aspectos relacionados con las dimensiones que presentan una percepción de riesgo alto y moderado (>46% en situación de riesgo elevado y muy elevado)

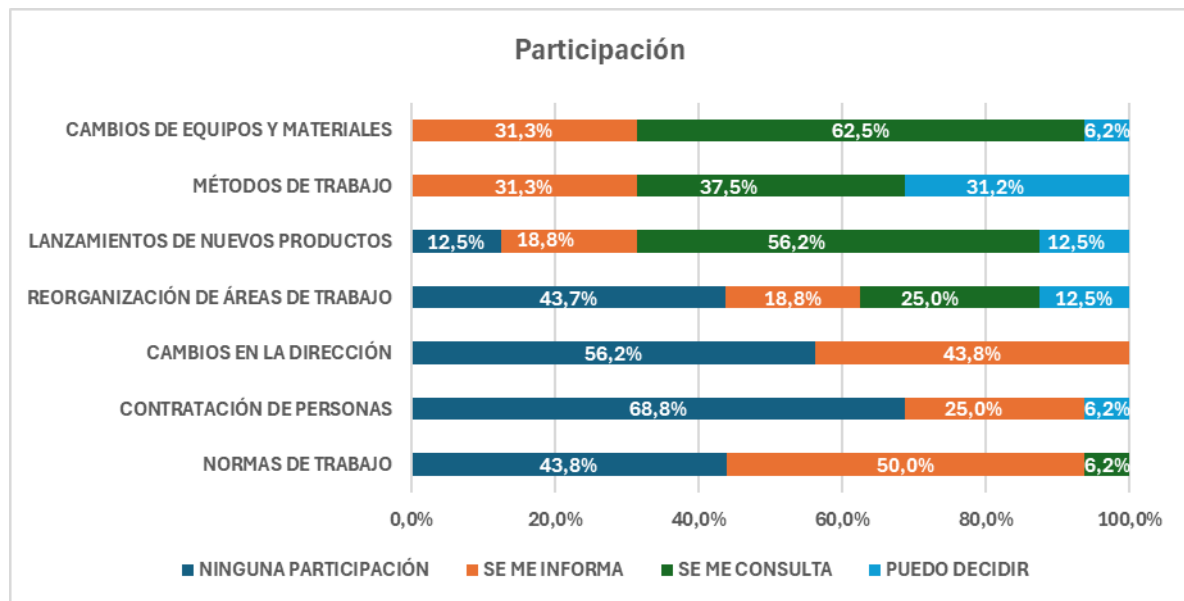
Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Participación y Supervisión

Con relación a este factor Participación/Supervisión (PS), se analizan los datos por subfactores:

Participación



Recordar que la participación explora distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el personal trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización, en una graduación que oscila entre una nula posibilidad de participación, pasando por el ofrecimiento de información y consulta hasta la situación adecuada que supone el poder decidir sobre diferentes aspectos. Según el puesto ocupado y el aspecto se entiende como normal la no posibilidad de participar.

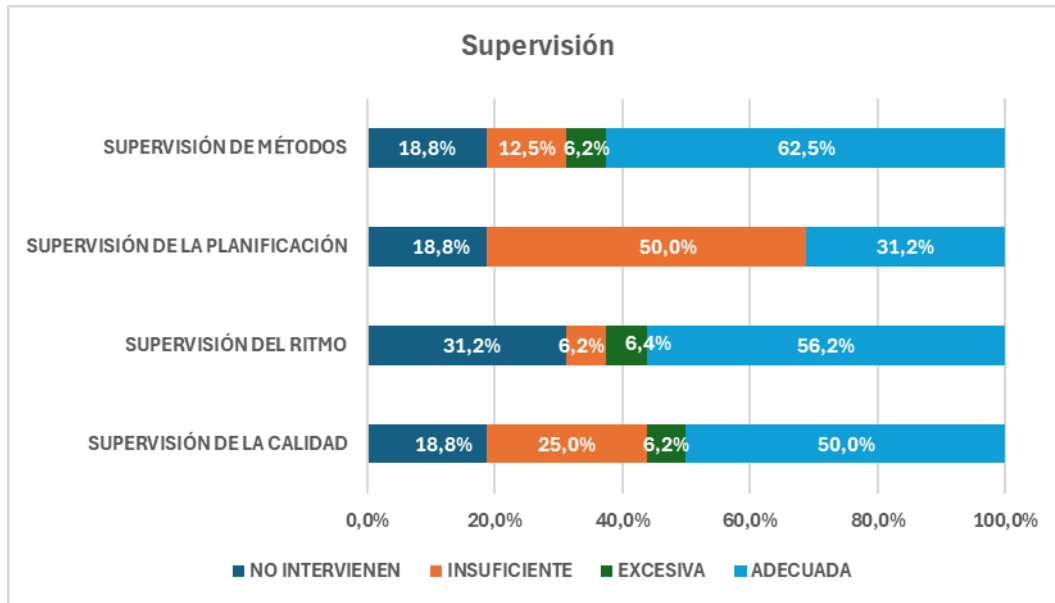
Los resultados obtenidos indican las siguientes percepciones:

- Existe un patrón de baja participación en decisiones estructurales (contratación, dirección, normas), donde predomina "no participo" o "solo se me informa".
- Las decisiones operativas ofrecen mayor participación, especialmente:
 - Lanzamientos de productos: la mayoría es consultada y una parte decide. Esto puede deberse a la necesidad de información técnica
 - Métodos de trabajo: es un ámbito con alta autonomía laboral y niveles equilibrados entre información, consulta y decisión. Indica confianza en el equipo para definir cómo se trabaja
 - Equipos y materiales: La mayoría participa mediante consulta.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Supervisión



La supervisión es la valoración que el personal trabajador hace sobre el nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo, considerando que el riesgo asociado puede derivarse no solo de la inexistencia sino también del exceso de ella.

Los resultados obtenidos refieren las siguientes percepciones por parte del personal que participa en la evaluación: La supervisión tiende a considerarse adecuada, especialmente en:

- Métodos (62,5%)
- Ritmo (56,2%)

La supervisión de la planificación es el área más problemática, con:

- 50% insuficiente
- Solo 31,2% adecuada

Existe un grupo significativo que percibe ausencia total de supervisión: entre el 18% y el 31% según la categoría. La supervisión excesiva es mínima, lo cual indica que la principal preocupación es la falta de seguimiento, no el control excesivo.

La supervisión es inconsistente entre áreas, especialmente calidad y planificación, donde se mezclan percepciones de insuficiencia y ausencia.

10. RESULTADOS DEL ANÁLISIS CUALITATIVO

Para ampliar y complementar la información obtenida en la metodología cuantitativa FPSICO 4.1 y con el fin de clarificar datos y profundizar en la valoración de resultados, se ha utilizado la metodología de entrevistas individuales.

La participación ha sido voluntaria, marcándose unas fechas en las que el personal podía realizarlas.

Las fechas de las reuniones, así como el número de participantes aparece indicado en el punto 7.2. y 7.4. del presente informe.

La realización de las entrevistas se ha llevado a cabo por Ana Angulo Técnico Superior en PRL y Consultora Psico del Área Psicosocial de AVANTA PREVENCIÓN. A continuación, se expone la síntesis de las opiniones obtenidas en las entrevistas sobre condiciones de trabajo realizadas a las/los trabajadoras/es.

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

Durante el focus group realizado con Responsables de diferentes áreas municipales, se recogieron diversas percepciones relacionadas con la dinámica de trabajo, la coordinación político-responsables y el sentimiento de valoración dentro de la organización.

En general, se indicó que los responsables disponen de cierta autonomía operativa para el desarrollo de sus funciones, siempre dentro de las directrices marcadas por el organismo. Sin embargo, para determinadas decisiones estratégicas o de mayor impacto, se requiere la elaboración de informes y su posterior aprobación política. Este proceso se aplica de forma desigual entre áreas, lo que puede generar percepciones de incoherencia organizativa.

Se mencionó la existencia de diversas comisiones informativas (Comisión servicios generales + igualdad + euskera, Comisión reto cultural, Comisión equidad: deporte+ cuidados + juventud + LGTBI, y Comisión gobernanza participativa) creadas al inicio de la legislatura, orientadas a temas transversales. No obstante, algunas áreas manifestaron no estar representadas en dichas comisiones, lo que les puede generar sensación de falta de integración y de no ser tenidas en cuenta en los procesos de decisión.

Respecto al funcionamiento de las comisiones, se señaló que, idealmente, los responsables especialistas del área deberían mantener un rol asesor y las figuras políticas deberían dirigir y orientar los contenidos a tratar. Sin embargo, en algunos casos se percibe que este liderazgo político no se ejerce de manera clara, provocando que sean los propios equipos técnicos quienes asumen la conducción de estas reuniones.

La frecuencia y calidad del seguimiento entre responsables políticos y equipos técnicos también se describió como desigual. Mientras algunos servicios mantienen reuniones periódicas y fluidas, otras áreas indicaron que el contacto es escaso o inexistente.

Esta falta de seguimiento puede generar en algunos equipos la sensación de “no pertenecer plenamente a la estructura municipal”, de no disponer de un referente presente con quien coordinarse, recibir directrices, respuestas a las propuestas que realizan.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

En términos de valoración e interés percibido, se señaló que ciertas áreas sienten que su trabajo no es suficientemente reconocido o escuchado. Algunas personas indicaron que reciben demandas desde múltiples canales sin una coordinación clara ni una priorización establecida, lo que contribuye a la percepción de desorden y falta de reconocimiento.

Asimismo, se mencionaron dificultades para desarrollar proyectos propios o estratégicos debido a la falta de tiempos, recursos o directrices claras sobre los objetivos institucionales que se espera alcanzar.

Además, algunas áreas señalaron que su carga de trabajo es percibida como especialmente elevada, tanto por la recepción de demandas desde distintos puestos o canales, como por la necesidad de cubrir varias áreas o asumir múltiples funciones sin disponer del tiempo suficiente para atender adecuadamente todas las necesidades del servicio. Esta multiplicidad de focos de demanda y responsabilidades incrementa la sensación de saturación y dificulta la organización eficaz del trabajo.

De manera específica se mencionó la 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. La ausencia de estas referencias genera incertidumbre respecto a los objetivos, prioridades y criterios de calidad que se espera cumplir.

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.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

10.2. EDUCADORES/AS

Durante el Focus Group realizado con las educadoras de la escuela infantil, se recogieron diversas percepciones relacionadas con la carga de trabajo, condiciones laborales, recursos disponibles, participación institucional y necesidades de apoyo.

Carga de trabajo y atención educativa:

Las participantes indicaron que aproximadamente el 90% de su jornada se dedica a la atención directa de los niños, destinando el tiempo restante a la organización de materiales, planificación de actividades y otras tareas administrativas. Los martes por la tarde se utilizan para reuniones del equipo. La presencia de “media persona” adicional, establecida por normativa para atender a niños con necesidades especiales, no resulta suficiente; consideran que un apoyo completo permitiría mejorar la calidad de la atención. La mezcla de edades en el aula y la atención simultánea a múltiples necesidades aumenta significativamente la percepción de sobrecarga laboral.

Proyecto educativo y tareas complementarias:

Se destacó la urgencia de actualizar el proyecto educativo, actualmente obsoleto. Las educadoras señalan la falta de tiempo y recursos para su desarrollo, e identifican la necesidad de un apoyo externo que coordine y guíe su implementación de manera progresiva, evitando interrupciones por actividades urgentes del centro.

Recursos y apoyo institucional:

El grupo percibe que la comunicación con el Ayuntamiento es limitada y poco fluida, dificultando la gestión de recursos, la resolución de incidencias y la obtención de directrices claras sobre prioridades, calidad del servicio y disponibilidad de recursos humanos y materiales. La sustitución de bajas es irregular, en ocasiones cubierta por el personal interno del centro. Se identifica desconocimiento de los procedimientos de contacto y actuación con el Ayuntamiento, recurriendo habitualmente a la directora del centro.

Reconocimiento y valoración:

A nivel interno, tanto la dirección como las familias valoran positivamente la labor de las educadoras. Sin embargo, perciben que desde el Ayuntamiento su trabajo es considerado principalmente como una carga económica, generando sensación de abandono, especialmente en lo referente a las instalaciones. También manifiestan sentir discriminación respecto a otros profesionales de la educación, especialmente en términos de reconocimiento económico.

Participación y autonomía:

Las educadoras se sienten partícipes en las decisiones del centro y valoran la autonomía en su desempeño diario, no considerando necesaria una supervisión directa. No obstante, mencionan que la consulta en obras o reformas se realiza de manera apresurada o incompleta, generando problemas prácticos.

Condiciones físicas y espacios:

Las limitaciones del espacio físico afectan la atención educativa y aumentan la carga de trabajo, obligando a improvisar adaptaciones para mantener la visibilidad y supervisión de todos los niños. Las reformas y obras del centro a menudo quedan incompletas, generando dificultades operativas.

Formación y desarrollo profesional:

Las educadoras pueden solicitar formación a través de la directora, pero no existe un plan de desarrollo profesional sistemático. Señalan la necesidad de criterios y protocolos unificados para asegurar coherencia en la atención y prevenir conflictos internos.

Procedimientos:

Las educadoras refieren que encuentran dificultades para resolver consultas, dudas o solicitudes de aprobación a través del Departamento de Personal del Ayuntamiento. En muchas ocasiones, los trámites se realizan finalmente por correo electrónico, pero con frecuencia no reciben respuesta, lo que genera frustración, sensación de abandono y dificulta la gestión de sus necesidades laborales.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

10.3. ADMINISTRACIÓN Y TÉCNICOS QUE NO GESTIONAN EQUIPOS

Durante el Focus Group realizado con el personal administrativo del Ayuntamiento, se recogieron diversas percepciones respecto a su carga de trabajo, desempeño de rol, autonomía, formación y reconocimiento.

Carga de trabajo:

El personal administrativo percibe una carga de trabajo variable, que aumenta especialmente por las tareas de atención al público.

Esta carga es difícil de prever, ya que depende de la llegada de visitas, llamadas, correos electrónicos y otras interrupciones, que se perciben como “ladrones de tiempo”.

Existen ciertos puestos que, por la disposición del espacio, están menos expuestos a la atención directa al público.

Se identifican períodos de alta presión, como inscripciones, cierre de expedientes o gestión de plazos legales, seguidos de momentos con menor carga que permiten organizar tareas pendientes.

Algunas tareas (según puestos) dependen de aportaciones de otras personas o de la colaboración de compañeros, lo que puede generar retrasos y sensación de desigualdad en la distribución del trabajo.

Complejidad y características del trabajo:

El trabajo administrativo requiere procesar información diversa, como expedientes, registros, correos electrónicos y llamadas, además de atención directa al público. La necesidad de alternar tareas rápidamente y mantener concentración alta es frecuente, especialmente en períodos de presión o durante campañas específicas (subvenciones, presupuestos, convocatorias). Algunas tareas implican trámites complejos, cumplimiento normativo y coordinación con otras áreas, lo que exige capacidad de priorización y gestión eficiente del tiempo.

Desempeño de rol y autonomía:

Algunos de los puestos están más claramente definidos que otros.

El personal dispone de amplia autonomía, no requiere supervisión constante y sabe cómo ejecutar sus tareas, cumpliendo los objetivos establecidos.

Interés por el trabajador y formación:

El personal cuenta con un catálogo de formación para su desarrollo profesional, incluyendo horas asignadas dentro de la jornada laboral. En caso de que no sean suficientes, pueden completar las horas fuera del horario laboral. Se conoce el procedimiento para solicitar la formación.

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:

Los participantes señalan buena comunicación con su responsable y compañeras, así como la posibilidad de participar y realizar sugerencias en la organización del trabajo. Sin embargo, consultadas sobre si sienten valorado su trabajo no se obtiene respuesta.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

10.4. AGENTES POLICIA 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.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

10.5. LIMPIADORES/AS

Durante la sesión de Focus Group realizada con el personal de limpieza del Ayuntamiento que prestan servicio en las distintas instalaciones municipales, se identificaron diversas percepciones relevantes:

En relación con la acogida y el acceso a la información, el personal indica la ausencia de un plan de acogida formal o la falta de acceso al mismo. Habitualmente, la incorporación de nuevas personas se realiza mediante la transmisión informal de información por parte de compañeras ya presentes en el puesto. Asimismo, refieren no disponer de una definición clara y documentada de sus tareas, conociendo lo que deben realizar principalmente por indicación de otras trabajadoras o por experiencia previa. Aunque existen procedimientos de trabajo establecidos, estos se transmiten de manera oral y la mayoría desconoce dónde se encuentran ubicados o cómo acceder a ellos.

Respecto a la organización del trabajo y los turnos, el colectivo manifestó la percepción de ciertas desigualdades, especialmente en relación con la asignación de turnos, ya que la mayor parte del personal realiza únicamente turno de mañana, mientras que algunas personas son destinadas a otros horarios sin comprender el criterio aplicado. La planificación y asignación de tareas depende de la responsable del servicio, si bien las trabajadoras indican que cuentan con autonomía para ejecutar su labor diaria.

En cuanto a la supervisión y comunicación interna, la supervisión depende directamente de la responsable de limpieza, pero refieren que no se realiza un seguimiento presencial regular ni se llevan a cabo reuniones periódicas con el conjunto del equipo. Esta ausencia de espacios de comunicación formal puede dificultar el abordaje conjunto de incidencias o necesidades.

El personal indica disponer generalmente de los recursos materiales necesarios para el desempeño de sus funciones, pudiendo solicitar nuevos materiales o reposición a la responsable cuando lo requieren.

En relación con la comunicación con otras áreas municipales, el personal señala que, cuando trasladan incidencias relacionadas con usuarios o con el uso de las instalaciones, no perciben una respuesta por parte del Ayuntamiento. Esta situación genera una sensación de falta de reconocimiento y valoración hacia su trabajo.

Finalmente, la gestión de permisos, días libres y vacaciones se realiza directamente con la responsable, sin que se hayan referido dificultades significativas en este aspecto.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

10.6. CONTROL DE ACCESOS Y CONSERJES

Durante la sesión de Focus Group realizada con el personal del grupo de conserjes y control de accesos que presta servicio en distintas instalaciones municipales, se identificaron diversas percepciones relevantes para la evaluación psicosocial.

Conserjes de centros escolares

El personal de conserjería de los colegios manifiesta cierta indefinición respecto a su dependencia orgánica, señalando que dependen del Ayuntamiento pero sin tener claro de qué departamento concreto, aunque a nivel operativo responden directamente al equipo directivo del centro escolar. Pese a ello, indican tener claramente definidas sus tareas, considerándolas adecuadas y asumibles dentro del tiempo disponible.

Expresan sentirse valorados por el equipo directivo y por las familias, destacando una buena relación y reconocimiento hacia su labor.

La principal dificultad señalada se relaciona con la cobertura de ausencias. El servicio está formado por dos personas, y cuando una de ellas causa baja, la otra debe reorganizarse para garantizar la continuidad del servicio. Esto puede implicar, en ocasiones, asumir turnos ampliados o ajustes organizativos que generan sobrecarga puntual.

Asimismo, señalan que no reciben mucha información por parte del ayuntamiento.

Personal de control de accesos

En cuanto al personal de control de accesos, manifiestan que su dependencia jerárquica recae en el coordinador de deportes y en la gerencia de Idakirolak.

Describen una creciente carga administrativa, señalando que con el tiempo se les han ido asignando más tareas de este tipo. Consideran que esta situación se debe, en parte, a que su presencia constante en las instalaciones genera la percepción de que *“pueden hacerse cargo de todo”*, lo que incrementa de manera progresiva sus responsabilidades.

Su trabajo implica atender múltiples tareas simultáneamente, lo que requiere una gestión constante de interrupciones y prioridades. Además, algunas de estas tareas administrativas conllevan la implantación de nuevos programas informáticos, cuya adaptación depende del nivel de competencia digital de cada persona, generando diferencias en la facilidad para asumir estas nuevas herramientas.

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.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

10.7. SERVICIOS MÚLTIPLES

Durante la sesión de Focus Group realizada con el personal de Servicios Múltiples y Jardines del Ayuntamiento, se identificaron diversas percepciones relevantes para la evaluación psicosocial.

El grupo se encuentra actualmente en un momento de transición, dado que hace aproximadamente tres meses se produjo un cambio en la coordinación de ambas áreas, pasando a depender del nuevo Coordinador de PRL y Mantenimiento.

El nuevo Coordinador de PRL y Mantenimiento realizó una reunión general inicial con el objetivo de organizar el trabajo y establecer directrices, aspecto que el personal valoró como adecuado y necesario.

Por otro lado, el personal de Jardines percibe una mejora en la comunicación, destacando la propuesta del responsable de mantener reuniones mensuales con el equipo y también encuentros individuales, iniciativa que consideran muy positiva. Hasta este momento, una parte del malestar del colectivo estaba vinculada al trabajo en solitario, lo que generaba la sensación de que tanto el responsable como el resto de compañeros desconocían la carga de trabajo real y, en consecuencia, una percepción de falta de valoración.

En el área de Mantenimiento, la organización por turnos complica la coincidencia del equipo y, por tanto, la comunicación fluida. Actualmente, muchas de las comunicaciones internas se realizan a través de grupos de WhatsApp, organizados por temáticas (avisos, información, pautas o protocolos).

Organización de tareas y sistematización del trabajo

El personal indica que, en esta nueva etapa, se están definiendo y estructurando las tareas, diferenciando entre mantenimiento preventivo, actividades específicas de salud pública y mantenimiento correctivo planificado, especialmente de cara al periodo estival. También se está intentando organizar el trabajo en función de la especialización (electricistas, fontaneros, etc.) con el objetivo de avanzar hacia un modelo más sistematizado y productivo.

Problemáticas actuales

El colectivo señala diversas dificultades relacionadas con la composición del equipo y la experiencia del personal. El anterior equipo de mantenimiento estaba altamente formado, pero dos de sus integrantes pasaron a otros puestos, lo que obligó a incorporar personal nuevo y eventual, que requiere formación y cuya motivación e implicación perciben como menor. Esta situación es especialmente notable en el área de piscinas, donde la salida de personal con amplia experiencia ha afectado a la continuidad de la sistemática de trabajo.

Además, los nuevos perfiles incorporados no siempre se ajustan al nivel de especialización requerido, lo que supone un problema dado que algunas tareas implican elevada responsabilidad. Cuando estas personas no son resolutivas, la carga recae sobre quienes tienen mayor experiencia, generando sobrecarga y desgaste.

Otra dificultad señalada es la falta de una figura de referencia disponible de manera continuada (aunque refieren que prácticamente siempre responde)

Dado que el responsable no puede estar presente ni localizable en todo momento (incluyendo fines de semana), las nuevas incorporaciones no saben a quién recurrir ante situaciones complejas. El personal manifiesta que agradecería disponer de un teléfono de referencia para urgencias, ya que actualmente esta responsabilidad termina recayendo sobre el personal más experimentado, aumentando su carga.

Expresan además que no se sienten escuchados ni comprendidos por el departamento de personal, dado que cuando trasladan estas dificultades perciben que no se les da respuesta, bajo el argumento de que los puestos están formalmente cubiertos, aunque los perfiles no se ajusten a las necesidades reales del servicio.

Por último, el colectivo menciona la posible existencia de desigualdades salariales entre especialistas que desempeñan el mismo puesto, lo que genera malestar y percepción de inequidad.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Comunicación interna y con otros servicios municipales

El personal manifiesta que la comunicación con otros servicios del Ayuntamiento es limitada o cada vez más difícil, indicando que no siempre reciben respuesta a los correos electrónicos enviados. Asimismo, la información municipal llega al correo general de cada encargado, pero no siempre se traslada al conjunto del personal, especialmente si el personal se encuentra de festivo o vacaciones. A ello se suma la falta de acceso a un ordenador en el lugar de trabajo, lo que dificulta consultar la información de manera directa.

11. MEDIDAS PROPUESTAS/ LÍNEAS DE MEJORA

Se recuerda que la Ley de Prevención de Riesgos Laborales deja claro en su artículo 15 cuáles son los principios de la acción preventiva, entre los que destaca la obligación de plantearse preferentemente acciones de prevención primaria.

A continuación, se indican una serie de medidas para cada uno de los grupos que deberán ser estudiadas y valoradas por el grupo de trabajo.

Estas propuestas tienen como finalidad reducir, controlar o eliminar los riesgos psicosociales identificados durante el proceso de evaluación, así como reforzar aquellos factores organizacionales que favorecen el bienestar y la salud de las personas trabajadoras.

Se fundamentan en los resultados obtenidos tanto en la fase de evaluación cuantitativa, en la que se han identificado factores con niveles de riesgo alto, moderado o mejorable, como en la fase de evaluación cualitativa, que ha permitido profundizar en la comprensión de determinados factores psicosociales y su impacto en la organización.

Las propuestas se presentan priorizadas en función del nivel de riesgo detectado, otorgando preferencia a los factores clasificados como de riesgo alto, sin perjuicio de abordar de manera progresiva aquellos de riesgo moderado o susceptibles de mejora. De este modo, las medidas preventivas se orientan a una intervención planificada, coherente y ajustada a la realidad organizativa, promoviendo un entorno de trabajo saludable y sostenible.

Las acciones finalmente acordadas deberán incorporarse a la Planificación Preventiva, estableciendo los responsables, plazos de ejecución e indicadores de seguimiento, así como un sistema de evaluación que permita valorar su eficacia y realizar los ajustes necesarios.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

11.1. GENERAL TODOS LOS GRUPOS

PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN (PS)

Medidas Generales

1. Comunicación y coordinación interna. Diseño de un Plan de comunicación interna. Difusión de proyectos, cambios organizativos, responsables de cada área, logros y avances globales.
 - Clarificar y difundir canales formales de comunicación y circuitos de toma de decisiones.
 - Establecer protocolos breves para:
 - Recepción de solicitudes
 - Priorización
 - Respuesta
 - Crear un calendario estable de reuniones:
 - Reuniones periódicas de equipo
 - Reuniones de coordinación con responsables políticos o directivos.
 - Garantizar que toda la información relevante llegue a todo el personal, usando canales adaptados (reuniones, tablones, mensajes centralizados).
2. Participación en decisiones
 - Establecer espacios formales de consulta antes de:
 - Modificación de protocolos
 - Reorganización de tareas, turnos o métodos de trabajo.
 - Fomentar la participación en decisiones operativas, recogiendo sugerencias y propuestas.
 - Garantizar feedback.
3. Supervisión, seguimiento y apoyo
 - Implantar supervisión periódica, centrada en:
 - Métodos de trabajo
 - Planificación
 - Coordinación (no solo resultados).
 - Establecer reuniones de seguimiento (mensuales, ..).
 - Definir claramente:
 - Qué decisiones son autónomas
 - Qué decisiones requieren validación.
 - Asegurar apoyo en tareas complejas, nuevas responsabilidades o picos de carga.
4. Referencias claras y continuidad
 - Garantizar la disponibilidad de una referencia clara (política o técnica).
 - Designar sustituciones o figuras de enlace en caso de ausencia.
 - Definir roles de referencia para:
 - Nuevas incorporaciones
 - Personal eventual
 - Situaciones urgentes.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

Medidas Específicas por grupos

5. Responsables

- Conducción política efectiva de comisiones.
- Coordinación política-técnica estructurada.
- Liderazgo visible y presencia regular.
- Puesta en marcha del procedimiento de evaluación y seguimiento acordado en el Plan estratégico, donde se evalúa trimestralmente el logro en las acciones y planificación municipal y sirva de espacio para compartir dificultades, avances, etc, también a nivel organizativo.

Crear encuentros (por ej. trimestrales) entre responsables de áreas para compartir: dificultades, avances, necesidades de coordinación

6. Educadoras

- Participación en decisiones estratégicas del centro (obras, reformas, criterios educativos).

7. Policía Local

- Crear espacios formales de consulta con agentes antes de implementar cambios en protocolos operativos, equipos o turnos (cuando ese cambio no sea por razones excepcionales y urgentes)
- Delegación de decisiones tácticas menores a mandos medios o agentes con experiencia.

8. Limpieza

- Supervisión presencial y coordinación frecuente.
- Participación en mejoras operativas y organización del trabajo diario.

9. Conserjes y control de accesos

- Comunicación institucional adaptada a limitaciones de acceso digital.
- Apoyo específico en tareas administrativas y herramientas informáticas.

10. Servicios múltiples

- Mayor seguimiento en planificación y métodos.
- Mantener reuniones mensuales de equipo y encuentros individuales según se ha iniciado, asegurando continuidad. En estas reuniones mantener inicialmente convocatoria y presencia del coordinador.
- Coordinación en actividades estacionales.
- Canales de contacto para incidencias urgentes.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

11.2. GRUPO G1: DIRECCIÓN. Responsables RRHH, Intervención, Secretaría, Dirección Escuela Infantil, Responsables OAC, Técnicos Cultura/ Deportes/Socio comunitario/PRL/ Euskera/ Igualdad

VALORACIÓN DEL RIESGO	ADECUADO	TT: Tiempo de Trabajo AU: Autonomía DP: Demandas Psicológicas VC: Variedad y Contenido ITC: Interés por el trabajador/Compensación RAS: Relaciones y Apoyo Social
	MEJORABLE	CT: Carga de Trabajo
	MODERADO	PS: Participación y Supervisión DR: Desempeño de Rol
	ALTO	

DEFINICIÓN DE ROL (DR)

1. Clarificación de roles, expectativas y criterios de decisión

Partiendo de la definición de funciones detallada en el análisis organizativo llevado a cabo, elaboración de un documento marco de roles:

- Diferenciar claramente:
 - *Funciones y límites del rol responsable* (asesoría, gestión operativa, propuesta).
 - *Funciones del rol político* (dirección estratégica, priorización, toma de decisiones).
- Difundirlo en todas las áreas y comisiones para evitar vacíos o excesos de responsabilidad técnica no previstos.

Propuesta del Grupo de Trabajo:

- Definición e implementación de tareas prioritarias para responsables de áreas: Planificación anual incluyendo necesidades (humanas materiales, momentos "pico"), gestión del personal a su cargo (fichajes, vacaciones, formación, informe sobre horas extras, ...), tareas de Prevención de Riesgos Laborales en su área o el espacio físico a su cargo, Tareas de mantenimiento básico del espacio físico a su cargo, Informe final Anual con conclusiones y propuestas de mejora.

Partiendo de las acciones y prioridades señaladas en el Plan Estratégico Ansoáin 2024 - 2030, la planificación detallada por cada área para el 2026 y el Plan de Gestión Anual 2026, definición de expectativas institucionales por área

- Analizar si los objetivos que se han establecido por los y las técnicas en la planificación de cada área son claros, medibles, realistas, ... con la participación y el liderazgo de cada responsable político (el ejercicio ya lo ha hecho cada área, entiendo que el procedimiento debiera ser al revés)
- Acompañarlo de indicadores básicos de calidad, tiempos estimados y prioridades institucionales.

Criterios comunes para decisiones estratégicas

- Crear una pauta organizativa para saber cuándo se requiere informe, qué contenido mínimo debe tener y en qué plazo será revisado por el nivel político.
- Aplicar estos criterios de forma homogénea entre áreas para reducir percepciones de incoherencia o arbitrariedad.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

CARGA DE TRABAJO (CT)

2. Organización del trabajo y reducción de la carga

Revisión de cargas y demandas por servicio

- Evaluar los volúmenes de trabajo, número de proyectos, tareas transversales y responsabilidades no reconocidas.
- Realizar ajustes si se detectan sobrecargas:
 - Redistribución de funciones,
 - Refuerzo temporal de personal,
 - Priorización explícita de tareas.

INTERES POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)

3. Reconocimiento profesional y sentimiento de pertenencia

Implementación de un plan de reconocimiento formal e informal

- Reconocer logros mediante:
 - Mensajes institucionales,
 - Visibilización de proyectos exitosos,
 - Espacios para presentar buenas prácticas.
 - Feedback regular de las propuestas
- Responder siempre a las propuestas presentadas por los responsables, incluso cuando no se aceptan, con explicaciones claras.
- Evitar el “silencio organizativo”, que fue identificado como generador de desmotivación.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

11.3.GRUPO G2: EDUCADORES/AS

VALORACIÓN DEL RIESGO	ADECUADO	TT: Tiempo de Trabajo AU: Autonomía VC: Variedad y Contenido ITC: Interés por el trabajador/Compensación RAS: Relaciones y Apoyo Social
	MEJORABLE	DR: Desempeño de Rol
	MODERADO	PS: Participación y Supervisión
	ALTO	CT: Carga de Trabajo DP: Demandas Psicológicas

CARGA DE TRABAJO (CT)

1. Gestión de la carga de trabajo. Analizar las siguientes propuestas: Estudio sobre posible refuerzo del personal de apoyo
 - Estudiar la necesidad de aumentar el número de profesionales de apoyo para cubrir necesidades especiales o suplencias (Estudio cargas de trabajo)
 - Revisar la ratio de niños por educadora, especialmente en aulas con mezclas de edades. Planificación realista del tiempo
 - Ajustar la planificación de actividades y tiempos administrativos según la atención directa requerida.
 - Priorizar tareas en función de impacto educativo y seguridad, evitando sobrecarga de tareas complementarias.Reducción de trabajo fuera de horario
 - Limitar la preparación de materiales y planificación fuera del horario laboral mediante la redistribución de recursos.
 - Facilitar herramientas digitales para agilizar la documentación y planificación educativa. Estudiar la posibilidad de optimización del espacio físico
 - Mejorar la distribución de aulas y recursos para facilitar la supervisión y atención de los niños.
 - Planificar las reformas y adaptaciones necesarias para reducir improvisaciones que aumenten la carga de trabajo.

DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)

2. Exigencias cognitivas y emocionales Formación y desarrollo profesional
 - Diseñar un plan de formación continua adaptado a necesidades pedagógicas y de desarrollo infantil.
 - Capacitación en gestión del estrés, resolución de conflictos, creatividad educativa y adaptación a necesidades individuales de los niños.

INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)

3. Apoyo institucional y recursos Comunicación fluida con el Ayuntamiento
 - Establecer un canal de contacto claro y definido para la gestión de incidencias y recursos.
 - Designar un enlace o responsable municipal que atienda de forma directa consultas y solicitudes de las educadoras.Sustitución de bajas y refuerzos
 - Garantizar cobertura de bajas y ausencias con personal externo o redistribución interna planificada.
 - Contar con un protocolo claro para activar refuerzos temporales cuando sea necesario. Actualización y desarrollo del proyecto educativo
 - Planificar un proyecto educativo actualizado, con apoyo externo si es necesario, y establecer un cronograma realista para su implementación.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

- Evitar interrupciones por tareas urgentes mediante planificación anticipada y delegación de responsabilidades no esenciales.

4. Reconocimiento y valoración Reconocimiento institucional

- Asegurar visibilidad del trabajo de las educadoras ante el Ayuntamiento y otras instancias municipales.
- Reconocer logros, innovaciones y contribuciones de manera formal (informes, reuniones, comunicados internos).

5. Mejora de procedimientos administrativos

Protocolos claros de tramitación

- Estandarizar procedimientos de solicitud y resolución de incidencias con el Departamento de Personal.
- Garantizar tiempos de respuesta y asignar responsables específicos para consultas recurrentes.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

11.4.GRUPO G3: ADMINISTRACIÓN, RESPONSABLES Y TÉCNICOS QUE NO GESTIONAN EQUIPOS

VALORACIÓN DEL RIESGO	ADECUADO	TT: Tiempo de Trabajo AU: Autonomía VC: Variedad y Contenido ITC: Interés por el trabajador/Compensación RAS: Relaciones y Apoyo Social
	MEJORABLE	DP: Demandas Psicológicas 33,3% DR: Desempeño de Rol 33,3%
	MODERADO	PS: Participación y Supervisión
	ALTO	CT: Carga de Trabajo

CARGA DE TRABAJO (CT)

1. Gestión de la carga de trabajo y presión temporal Planificación de períodos de alta presión

- Identificar fechas críticas (cierre de expedientes, inscripciones, plazos legales) y prever refuerzos temporales o redistribución de tareas.

Gestión de interrupciones y multitarea

- Establecer bloques de trabajo sin interrupciones para tareas que requieren concentración intensa.
- Implementar protocolos de atención al público que permitan priorizar consultas y derivar según complejidad.
- Fomentar el uso de herramientas digitales que centralicen solicitudes y reduzcan duplicación de esfuerzos.

Redistribución equitativa de tareas

- Analizar la carga de trabajo por puesto para asegurar que los períodos de alta presión no generen desigualdad.
- Favorecer la colaboración entre compañeros para equilibrar tiempos y apoyo mutuo. Reuniones periódicas de planificación
- Breves reuniones semanales o quincenales para priorizar tareas, distribuir carga de trabajo y resolver incidencias.
- Permitir feedback sobre procesos y sugerencias de mejora. Formación/Jornadas
- Talleres sobre gestión del tiempo, resiliencia y manejo de multitarea.
- Técnicas de relajación y pausas activas durante la jornada para disminuir fatiga mental.

DESEMPEÑO DE ROL (DR)

2. Mejora de la comunicación y coordinación interna Flujos claros de información

- Definir responsables de cada proceso y canales de comunicación oficiales.
- Establecer procedimientos de coordinación interáreas para reducir retrasos y dependencias.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

INTERES POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)

3. Formación y desarrollo profesional Formación continua

- Ofrecer cursos sobre:
 - Gestión del tiempo y priorización de tareas.
 - Atención al público y resolución de conflictos.
 - Seguridad y protocolos ante situaciones de riesgo.
- Garantizar disponibilidad de formación dentro del horario laboral para reducir trabajo extra.
- Evaluar la instrucción sobre cómo solicitar formación enviada a jefaturas de áreas.
- Facilitar información sobre cómo solicitar formación y criterios de asignación.
- Establecer itinerarios de desarrollo profesional para que el personal visualice oportunidades de crecimiento.
- Reconocimiento institucional
- Reforzar mensajes de valoración sobre la labor del personal administrativo.
- Difundir logros, eficiencia y buenas prácticas dentro del Ayuntamiento.
- Feedback regular

Proporcionar retroalimentación formal y constructiva sobre desempeño.

Reconocer esfuerzos durante períodos de alta presión, así como la calidad en la atención al público.

AUTONOMÍA (AU)

4. Fortalecer la autonomía en tareas operativas

Mantener la independencia para ejecutar tareas cotidianas sin supervisión constante.

Establecer criterios claros de responsabilidad y límites de decisión para cada puesto.

RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)

5. Apoyo social

Fomentar la colaboración entre compañeros y redes de apoyo informal para resolver incidencias o dudas.

Establecer un responsable de referencia en cada área para atender dudas y facilitar recursos.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

11.5.GRUPO G4: AGENTES POLICÍA MUNICIPAL

VALORACIÓN DEL RIESGO	ADECUADO	VC: Variedad y Contenido RAS: Relaciones y Apoyo Social
	MEJORABLE	TT: Tiempo de Trabajo 33,3% AU: Autonomía 33,3%
	MODERADO	CT: Carga de Trabajo DP: Demandas Psicológicas
	ALTO	PS: Participación y Supervisión ITC: Interés por el trabajador/Compensación DR: Desempeño de Rol

SUPERVISIÓN (S)

1. Implementar supervisión orientadora durante patrullajes y tareas operativas, garantizando feedback constructivo en tiempo real.
2. Capacitar a oficiales superiores en liderazgo situacional y resolución de conflictos operativos.
3. Introducir supervisión colaborativa en situaciones complejas para combinar dirección con aportes de los agentes.

INTERES POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)

4. Programas de capacitación en técnicas policiales, manejo de crisis y primeros auxilios.
5. Crear un sistema de reconocimiento interno para logros operativos y conductas ejemplares.
6. Mejorar la transparencia en decisiones administrativas que afecten al personal.

DESEMPEÑO DE ROL (DR)

7. Implementar el manual de funciones detallado junto al análisis organizativo realizado.
8. Capacitación en gestión de prioridades y planificación de tareas.
9. Establecer protocolos para resolver conflictos entre órdenes contradictorias de distintos mandos.
10. Revisión periódica de cargas de trabajo para ajustar tareas y turnos de patrullaje.

CARGA DE TRABAJO (CT) Y DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP) (Exigencias cognitivas)

11. Ajustar turnos y asignación de patrullas para reducir exceso de carga y permitir descansos adecuados.
12. Implementar apoyo logístico y tecnológico para tareas administrativas y de reporte.
13. Capacitación en gestión del tiempo, toma de decisiones rápidas y priorización en escenarios de presión.
14. Pausas breves durante turnos largos para prevenir fatiga cognitiva y mejorar concentración. *Evaluar si el sistema de turnos de 12 horas los fines de semana es adecuado para evitar las consecuencias que aquí se apuntan.*

EXIGENCIAS EMOCIONALES (DP)

15. Programas de resiliencia y manejo de estrés para agentes expuestos a situaciones críticas.
16. Rotación estratégica de tareas de alta carga emocional para evitar desgaste prolongado.
17. Fomentar cultura de apoyo entre compañeros y comunicación abierta con supervisores tras incidentes críticos.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

11.6.GRUPO G5: LIMPIADORES/AS

VALORACIÓN DEL RIESGO	ADECUADO	AU: Autonomía DP: Demandas Psicológicas VC: Variedad y Contenido ITC: Interés por el trabajador/Compensación DR: Desempeño de Rol RAS: Relaciones y Apoyo Social
	MEJORABLE	TT: Tiempo de Trabajo CT: Carga de Trabajo
	MODERADO	
	ALTO	PS: Participación y Supervisión

CARGA DE TRABAJO (CT)

1. Organización del trabajo y turnos

Criterios transparentes para asignación de turnos

- Establecer reglas claras y conocidas sobre cómo se distribuyen los turnos, evitando percepciones de desigualdad.
- Comunicar cambios con antelación y de forma documentada.

2. Planificación de tareas

- Formalizar un esquema de tareas diarias y responsabilidades, manteniendo cierta autonomía para adaptaciones operativas.
- Permitir participación del personal en la organización de su jornada cuando sea posible.

DESEMPEÑO DE ROL (DR)

3. Acogida y definición de funciones

Revisar Plan de acogida

Elaborar un protocolo de incorporación para nuevas trabajadoras, incluyendo:

- Presentación de la organización y normativa interna.
- Explicación de funciones y procedimientos.
- Asignación de un referente

4. Documentación clara de tareas

Crear manuales o guías accesibles con los procedimientos de limpieza y mantenimiento.

Garantizar que el personal sepa dónde localizar los documentos y cómo utilizarlos.

INTERES POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)

5. Atención a incidencias externas

- Establecer un canal con otras áreas municipales para dar respuesta a problemas con usuarios o instalaciones, reduciendo la posible sensación de “no valoración del trabajo”

6. Reconocimiento del trabajo: Comunicación del valor del personal de limpieza dentro del Ayuntamiento y ante usuarios de las instalaciones.

7. Feedback regular

- Proporcionar retroalimentación sobre desempeño y mejora de métodos.
- Identificar y destacar buenas prácticas en la organización interna.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

11.7.GRUPO G6: CONTROL DE ACCESOS Y CONSERJES

VALORACIÓN DEL RIESGO	ADECUADO	AU: Autonomía DP: Demandas Psicológicas VC: Variedad y Contenido ITC: Interés por el trabajador/Compensación DR: Desempeño de Rol RAS: Relaciones y Apoyo Social
	MEJORABLE	
	MODERADO	TT: Tiempo de Trabajo CT: Carga de Trabajo
	ALTO	PS: Participación y Supervisión

CARGA DE TRABAJO (CT)

1. Gestión de carga de trabajo Cobertura de ausencias
 - Establecer un protocolo de sustituciones temporales para evitar sobrecarga cuando un conserje esté ausente.
 - Planificar la redistribución de turnos de forma equitativa y transparente. Carga administrativa progresiva
 - Evaluar la asignación de tareas administrativas a control de accesos y establecer límites claros según competencias y disponibilidad.
 - Ofrecer formación específica en programas informáticos y gestión de nuevas herramientas. Gestión de interrupciones y prioridades
 - Crear procedimientos para priorizar tareas críticas y delegar aquellas que puedan afectar la atención directa.

INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)

2. Reconocimiento y valoración
 - Reforzar el reconocimiento del cumplimiento de tareas y adaptación a nuevas responsabilidades.
 - Feedback constructivo. Proporcionar retroalimentación regular sobre desempeño y áreas de mejora, destacando logros y buenas prácticas.
3. Formación y desarrollo profesional Capacitación en nuevas herramientas
 - Formación en programas informáticos, gestión administrativa y procedimientos municipales.
 - Capacitación en manejo de multitarea, gestión de interrupciones y priorización de tareas. Desarrollo de habilidades
 - Talleres sobre comunicación efectiva con usuarios y resolución de incidencias.

Evaluación cuantitativa de factores psicosociales.

En Pamplona, a 24 de Febrero de 2026

11.8.GRUPO G7: SERVICIOS MÚLTIPLES

VALORACIÓN DEL RIESGO	ADECUADO	TT: Tiempo de Trabajo AU: Autonomía CT: Carga de Trabajo DP: Demandas Psicológicas VC: Variedad y Contenido RAS: Relaciones y Apoyo Social
	MEJORABLE	ITC: Interés por el trabajador/Compensación DR: Desempeño de Rol
	MODERADO	
	ALTO	PS: Participación y Supervisión

DESEMPEÑO DE ROL (DR)

1. Implementar y hacer seguimiento a las funciones concretadas junto al análisis organizativo. Clarificación y estructuración de funciones.
 - Organizar el trabajo según especialización (electricistas, fontaneros, jardinería), asegurando equilibrio de carga y continuidad en tareas críticas.
2. Protocolos estandarizados
 - Documentar procedimientos operativos y mantenerlos accesibles al personal.
 - Incorporar checklist o guías para tareas complejas, facilitando la capacitación de personal nuevo.

INTERES POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)

3. Comunicación interna y con otros servicios Mejorar canales de comunicación
 - Garantizar que la información enviada desde el Ayuntamiento llegue de manera efectiva a todo el personal, incluso durante vacaciones o festivos. Analizar el mecanismo más adecuado de implementación, teniendo en cuenta que no todos los participantes facilitan datos de contacto personales para estas comunicaciones.
 - Establecer un sistema alternativo de comunicación en campo (WhatsApp, tableros, aplicaciones de gestión) para complementar el correo electrónico.
4. Formación y desarrollo profesional Capacitación de personal nuevo
 - Mantener actualizados los planes de acogida y formación; procedimientos, técnicas especializadas y protocolos de seguridad.
5. Reconocimiento del trabajo
 - Reforzar la percepción de que su trabajo es relevante y reconocido por la organización.

CARGA DE TRABAJO (CT)

6. Equilibrio de carga
 - Evitar sobrecarga del personal más experimentado cuando los nuevos perfiles no alcanzan la autonomía necesaria.
 - Establecer rotaciones o apoyo puntual para tareas críticas en épocas de alta demanda (verano, mantenimiento de piscinas). Prever y mantener actualizadas las listas de contratación.
7. Revisión de perfiles
 - Ajustar los perfiles del personal a las necesidades reales del servicio, evitando que la falta de experiencia genere sobrecarga y desgaste.

12. Seguimiento y revisión de la evaluación

Es esencial e imprescindible para la gestión de los riesgos psicosociales llevar a cabo el seguimiento de las medidas planificadas, verificar su cumplimiento y evaluar su eficacia, por ejemplo, a través de controles periódicos.

De acuerdo con lo dispuesto en el Art. 6 RSP y en el Art. 16.2a) segundo párrafo LPRL, la revisión debe llevarse a cabo:

- Cuando se compruebe la ineficacia de las medidas aplicadas.
- Cuando se hayan producido cambios sustanciales de las condiciones de trabajo o factores psicosociales.
- Cuando se hayan producido o detectado incidentes, quejas internas, denuncias y daños a la salud que pudieran poner de manifiesto que las medidas de prevención hayan sido inadecuadas o insuficientes.

Nota 1. Es conveniente que los cambios en la organización del trabajo (aplicación de las medidas preventivas) se informen a los trabajadores afectados (a través de sus representantes si los hubiera en la organización) y pasen por un periodo de adaptación para comprobar su efectividad.

Nota 2. Las medidas a implantar se deberán planificar indicando la/s persona/s responsable/s, fechas o plazos de implantación, coste estimado para integrar estas actuaciones en el resto de las actividades preventivas de la organización.

Los datos reflejados en este informe tendrán validez siempre y cuando no se vean alterados los factores tenidos en cuenta para la realización del mismo.

Agradecemos las atenciones recibidas y quedamos a su disposición para cualquier consulta, atentamente.

El presente informe ha sido elaborado por Ana Isabel Angulo.

Se fija como fecha de conclusión del presente informe el 24 de febrero de 2026, coincidiendo con la última reunión del grupo de trabajo

Fdo: Ana Angulo Sz de Asteasu

Técnico Prevención Riesgos Laborales AVANTA PREVENCIÓN

13. Bibliografía

- Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, art.16.1
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la ley del estatuto de los trabajadores.
- Ley Orgánica 3/2007 de 22 marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres
- FPSICO. Factores psicosociales. Método de evaluación. Versión 4.1- Año 2022 NTP 1.186
- Conflicto trabajo-familia o doble presencia como riesgo psicosocial. 2023
- Guía de actuación de la inspección de trabajo y seguridad social sobre riesgos psicosociales.
- NTP 926: Factores psicosociales metodología de evaluación
- NTP :450 Factores psicosociales: fases para su evaluación.
- NTP 702: Proceso de evaluación de los factores psicosociales.
- Técnicas cualitativas aplicadas a la gestión del riesgo psicosocial. INSST 2022
- Criterio Técnico 104/2021, sobre actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social en riesgos psicosociales.