

INFORME DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

DIPUTACIÓN DE GRANADA

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	DATOS DE DIPUTACIÓN DE GRANADA	4
3	OBJETO	4
4	ALCANCE	5
5	NORMATIVA APLICABLE	5
6	PROCESO DE EVALUACIÓN EN DIPUTACIÓN DE GRANADA.....	8
7	INFORMACIÓN RECOGIDA DE LA DIPUTACIÓN DE GRANADA	9
8	INSTRUMENTO UTILIZADO	10
9	VALIDEZ Y FIABILIDAD	10
9.1	Tasa de respuesta.....	10
9.2	Error muestral.....	12
10	DOCUMENTACIÓN ADICIONAL RELACIONADA	13
11	RESULTADOS cuantitativos.....	13
11.1	Conclusiones	13
11.2	Explicación por factores	13
11.3	Resultados preguntas añadidas.....	22
12	MEDIDAS PREVENTIVAS.....	27

1 INTRODUCCIÓN

La psicología social o psicología social es la ciencia que se ocupa del estudio de la conducta interpersonal o interacción humana.

El objetivo de la psicología aplicada al campo de la prevención se centra en el estudio de las organizaciones en su totalidad teniendo en cuenta que es allí donde tienen lugar los riesgos contra la salud y las condiciones de trabajo. Se trata de intervenir sobre los diferentes factores psicosociales del trabajo que pueden dañar la salud del colaborador para modificarlos y así aumentar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores.

La **psicología aplicada** podemos definirla como el conjunto de técnicas de carácter multidisciplinar que tiene por objeto, por una parte, la adaptación de las condiciones de trabajo a la persona mediante el diseño de los puestos de trabajo y por otra la adecuación y ajuste entre las presiones internas y externas originadas por los factores psicosociales para mejorar las condiciones de trabajo y la salud psíquica y social del colaborador.

Se definen los **factores psicosociales** como el conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre, por una parte, el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra, la persona, con sus características individuales y su entorno extralaboral que pueden incidir negativamente sobre la seguridad, salud, rendimiento y satisfacción del colaborador.

Los **factores de riesgo psicosocial** en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del colaborador como al desarrollo de su trabajo.

Los **riesgos psicosociales** en el trabajo, deben eliminarse o evitarse en lo posible, para contribuir a mantener la salud de los colaboradores, como lo establece la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, que en su artículo 5 dice: *“La política en materia de prevención tendrá por objeto la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo dirigida a elevar el nivel de protección de la seguridad y la salud de los colaboradores en el trabajo”*. Además, dicha Ley, en su artículo 4, 1º, considera que *“Se entenderá por prevención el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la Empresa, con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo”*. Así mismo, la Ley, en su artículo 4, 2º, entiende como riesgo laboral *“la posibilidad de que un colaborador sufra un determinado daño derivado del trabajo”*.

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los colaboradores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del colaborador como al desempeño de su labor (INSST, 2001).

Las consecuencias perjudiciales, por otra parte, no se dan sólo sobre las personas sino también sobre la organización, reflejándose en un aumento del absentismo o la conflictividad laboral, abandonos voluntarios de la empresa por parte de los colaboradores, baja productividad, etc. Por otra parte, debemos destacar que los resultados de la interacción entre trabajo y persona pueden ser positivos, si la persona tiene ocasión de desarrollar sus capacidades.

De ello se desprende que una característica que diferencia los factores psicosociales de otras condiciones de trabajo es que, si bien son potencialmente factores de riesgo, **un objetivo preventivo ha de ser no su eliminación o reducción sino su optimización**, a fin de evitar los efectos adversos y promover sus efectos beneficiosos. Las reacciones frente a una determinada situación psicosocial no son las mismas para todos los colaboradores, sino que ciertas características propias de cada colaborador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias. Así pues, los factores psicosociales pueden afectar a la motivación y a la satisfacción en el trabajo y generar estrés dependiendo de la percepción que el colaborador tenga de ellos y de sus capacidades para hacerles frente o darles respuesta. Es decir, que **la realidad psicosocial hace referencia no sólo a las condiciones que objetivamente se dan sino también a cómo son percibidas y experimentadas por el individuo**. Por ello, en el análisis de una situación, además de conocer cuáles son las características de trabajo, es preciso conocer la percepción que de ellas tienen los colaboradores.

En una situación de **pandemia** como en la que nos encontramos en los últimos tiempos hace más importante aún, si cabe, la necesidad de evaluar la situación de los colaboradores y las condiciones de trabajo, con el fin de valorar cómo esto puede estar afectando en los diferentes factores medidos, y llevar a cabo unas medidas preventivas más específicas.

2 DATOS DE DIPUTACIÓN DE GRANADA

DIPUTACIÓN DE GRANADA una institución pública que presta servicios directos a los ciudadanos y presta apoyo técnico, económico y tecnológico a los ayuntamientos de los municipios de la provincia de Granada.

3 OBJETO

El presente estudio de factores psicosociales tiene como misión identificar aquellas condiciones del trabajo relacionadas con la organización que pueden estar suponiendo un riesgo laboral para los colaboradores.

La evaluación de riesgos psicosociales es el primer paso de un proceso que, basado en el conocimiento y el diálogo social, pretende lograr una organización del trabajo más saludable.

Con el resultado de este trabajo se configura el Informe de Evaluación de Riesgos Psicosociales que contiene el detalle de las exposiciones a diferentes factores psicosociales y sus orígenes, así como las medidas preventivas a implantar.

4 ALCANCE

El alcance del presente estudio engloba a todo el personal de DIPUTACIÓN DE GRANADA, en total 1.564 colaboradores para esta encuesta.

5 NORMATIVA APLICABLE

► Ley 31/1995, de 8 noviembre por el que se aprueba la Ley de Prevención de Riesgos Laborales

Art 4.7: Condición de trabajo

Cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador. Específicamente, todas las características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación.

Art. 14: Protección frente a los riesgos

El empresario deberá garantizar la salud y seguridad de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo.

Art. 15: Principios de la acción preventiva

- Evitar los riesgos.
- Evaluar los que no se puedan evitar.
- Combatir los riesgos en su origen.
- Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos, la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud.
- Tener en cuenta la evolución tecnológica.
- Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo.
- Priorizar las medidas de protección colectiva frente a la individual.
- Facilitar las instrucciones necesarias a los trabajadores.

► Reglamento de los Servicios de Prevención

Art 1: Integración de la actividad preventiva

La integración de la prevención en el conjunto de las actividades de la empresa implica que debe proyectarse en los procesos técnicos, en la organización del trabajo y en las condiciones en que este se preste. La participación de los trabajadores incluye la consulta acerca de la implantación y aplicación del Plan de prevención, la evaluación de los riesgos y la consiguiente planificación y organización preventiva.

Art. 8: Necesidad de planificación

El empresario planificará la acción preventiva con el objeto de eliminar o controlar y reducir los riesgos, conforme a un orden de prioridades en función de su magnitud y número de expuestos; en la planificación de esta actividad se tendrán en cuenta los principios de acción preventiva señalados en el art 15. LPRL.

Art 9: Contenido de la planificación

La planificación de la actividad preventiva incluirá los medios humanos y materiales necesarios, así como la asignación de recursos económicos precisos para la consecución de los objetivos propuestos.

Habrán de integrarse igualmente la vigilancia de la salud, la información y la formación.

La actividad preventiva debe planificarse para un periodo determinado, estableciendo las fases y prioridades de su desarrollo en función de la magnitud de los riesgos y el número de personas expuestas a los mismos, así como su seguimiento y control periódico. En el caso de que el periodo en que desarrolle la actividad preventiva sea superior a un año, deberá establecerse un programa anual de actividades.

► Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores

Artículo 36. Trabajo nocturno, trabajo a turnos y ritmo de trabajo.

Los trabajadores nocturnos y quienes trabajen a turnos deberán gozar en todo momento de un nivel de protección en materia de salud y seguridad adaptado a la naturaleza de su trabajo, y equivalente al de los restantes trabajadores de la empresa.

El empresario deberá garantizar que los trabajadores nocturnos que ocupe dispongan de una evaluación gratuita de su estado de salud, antes de su afectación a un trabajo nocturno y, posteriormente, a intervalos regulares, en los términos establecidos en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y en sus normas de desarrollo. Los trabajadores nocturnos a los que se reconozcan problemas de salud ligados al hecho de su trabajo nocturno tendrán derecho a ser destinados a un puesto de trabajo diurno que exista en la empresa y para el que sean profesionalmente aptos. El cambio de puesto de trabajo se llevará a cabo de conformidad con lo dispuesto en los artículos 39 y 41, en su caso, de la presente ley.

El empresario que organice el trabajo en la empresa según un cierto ritmo deberá tener en cuenta el principio general de adaptación del trabajo a la persona, especialmente de cara a atenuar el trabajo monótono y repetitivo en función del tipo de actividad y de las exigencias en materia de seguridad y salud de los trabajadores. Dichas exigencias deberán ser tenidas particularmente en cuenta a la hora de determinar los periodos de descanso durante la jornada de trabajo.

► Real Decreto 1561/1995, de 21 de septiembre, sobre jornadas especiales de trabajo.

Artículo 32. Excepciones a los límites de jornada de los trabajadores nocturnos.

La jornada de trabajo máxima de los trabajadores nocturnos sólo podrá superarse, mediante la realización de horas extraordinarias o la ampliación del período de referencia de quince días previsto en el mismo.

► NTP 455: Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos

Trabajo a turnos. Ficha 21 (INSST).

El tiempo de trabajo es uno de los aspectos de las condiciones de trabajo que tiene una repercusión más directa sobre la vida diaria, ya que su distribución puede afectar no sólo a la calidad de vida en el trabajo sino a la vida extralaboral.

Se entiende por tiempo “normal” de trabajo el que implica una jornada laboral de ocho horas, con una pausa para la comida, y que suele oscilar entre las 7-9 h y las 18-19 h. En cambio, se habla de trabajo a turnos cuando el trabajo es desarrollado por distintos grupos sucesivos, cumpliendo cada uno de ellos una jornada laboral de manera que se abarca un total de entre 16 y 24 horas de trabajo diarias.

El trabajar a turnos y más con trabajo nocturno, puede conllevar alteraciones físicas, alteraciones del sueño y de la alimentación, alteraciones de la vida social y repercusión o incidencia en la actividad profesional.

► CT 104/2021 de Actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en Riesgos Psicosociales

Supone una ratificación clara en la obligación de los empresarios de tener debidamente en cuenta la evaluación y la protección de los trabajadores frente a estos riesgos.

Se mantiene vigente el Criterio Técnico 69/2009 sobre **acoso y violencia en el trabajo**, si bien se recalca la importancia de evaluar este riesgo.

Se señala una necesidad expresa de utilizar otras **herramientas complementarias de evaluación en los siguientes supuestos**:

- Exposición a violencia física o de terceros.
- Desempeño de trabajos en solitario.
- Trabajo nocturno y a turnos.
- Y en el teletrabajo o las actividades que exigen una conexión continua.

► Convenio de la OIT N.º 190: Acuerdo internacional para combatir la violencia y el acoso en el trabajo

Los representantes de los gobiernos, empresarios y sindicatos que forman parte de la OIT se han puesto de acuerdo para publicar este convenio relativo a la eliminación de la violencia y acoso en el mundo del trabajo con aplicación a empresa privada y administración pública.

Este convenio protege a los trabajadores, cualquiera que sea su situación contractual, incluidas las personas en formación, los pasantes y los aprendices, los trabajadores despedidos, los voluntarios, las personas en busca de empleo y los postulantes a un empleo, así como los individuos que ejercen la autoridad, las funciones o las responsabilidades de un empleador.

Los **principios básicos** son:

- Promover un entorno de **tolerancia cero** frente a la violencia y el acoso, con el fin de facilitar la prevención de este tipo de comportamientos y su erradicación.
- Todo Miembro que ratifique el presente Convenio deberá respetar, promover y llevar a efecto los **principios y derechos fundamentales** en el trabajo, asegurando el disfrute del derecho de toda persona a un entorno laboral libre de violencia y acoso, debiendo

adoptar, además, un enfoque integrado y que tenga en cuenta las consideraciones de género.

En cuanto a las **medidas de prevención y protección**, el Convenio dispone que todo Miembro deberá adoptar una legislación que exija a los empleadores medidas apropiadas y acordes con su grado de control para prevenir la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, incluidos la violencia y el acoso por razón de género.

6 PROCESO DE EVALUACIÓN EN DIPUTACIÓN DE GRANADA

Para la realización del estudio de evaluación de riesgos psicosociales de DIPUTACIÓN DE GRANADA se decidió contar con Affor Health, como consultora especializada para el tratamiento de datos, con el objeto de conferirle al proceso mayores garantías de anonimato e imparcialidad.

Las fases que se han llevado a cabo para el desarrollo de este proceso han sido:

Fases	Fecha Prevista	Procesos	Implicados
Asesoramiento sobre metodología y diseño del proceso	Nov-22	Información y diseño del proceso y realización de la toma de datos inicial (puestos y trabajadores). Constitución del GT. Calendario de actuaciones.	GT-SPP-Affor Health
Reunión de trabajo	Nov-22	Estudio de la estratificación. Diseño de la campaña de difusión a los trabajadores. Diseño de la toma de datos.	GT-Affor Health
Preparación del material de difusión	Nov-22	Diseño del material de difusión y de las acciones de comunicación.	GT
Preparación de la toma de datos	Nov-Dic22	Listado de trabajadores por UUAA.	Affor Health
Campaña de difusión y sensibilización entre los trabajadores	Dic22-Ene23	Mails a trabajadores	SPP-GT
Toma de datos	16/01/23-27/02/23	Lanzamiento de cuestionario online más píldora integrada.	Toda la plantilla
Análisis de datos	Marzo23	Procesamiento de la información recogida.	AFFOR
Preparación de la propuesta de informe	Abril - Mayo23	Elaboración de informes de conclusiones y propuesta de medidas preventivas.	AFFOR

Fases	Fecha Prevista	Procesos	Implicados
Devolución de resultados al Equipo y consenso de medidas preventivas	Jun23	Devolución de Resultados al Equipo de trabajo. Consenso de planificación preventiva	GT
Elaboración del informe de ERP	Jun23	Elaboración de informe definitivo y conformidad de dirección.	SPP
Información a los trabajadores	Jun-Sep23	Aprobación por el Comité de Seguridad y Salud. Campaña de información de resultados a los trabajadores	Toda la plantilla

7 INFORMACIÓN RECOGIDA DE LA DIPUTACIÓN DE GRANADA

A continuación, se muestra toda la información recogida previa para conocer y analizar la organización, con el fin de establecer las hipótesis y elegir la metodología más adecuada.

- Actividad de la organización: Institución pública de prestación de servicios a la ciudadanía.
- Características sociodemográficas: 1.564 personas componen la muestra de la organización, estando repartidas en las diferentes delegaciones:

Delegación	Nº
BIENESTAR SOCIAL	282
PRESIDENCIA, CULTURA Y MEMORIA H. D.	140
CONTRATACIÓN	16
ECONOMÍA Y PATRIMONIO	33
EMPLEO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	85
ASISTENCIA A MUNICIPIOS	47
RECURSOS HUMANOS	80
IGUALDAD, JUVENTUD Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	77
DEPORTES	79
CENTROS SOCIALES	523
MEDIO AMBIENTE Y PROTECCIÓN ANIMAL	32
OBRAS PÚBLICAS Y VIVIENDA	170
TOTAL	1564

7.1. Datos de las reuniones

Se llevan a cabo varias reuniones durante el proceso entre el Grupo de Trabajo y Affor Health, donde trabajan los siguientes puntos:

- Explicación del proceso, fases y trabajos a realizar.
- Toma de datos inicial (actividad y características de la empresa, conocimiento de los puestos a evaluar, etc.)
- Solicitud de información relevante.
- Trabajo inicial de segmentación y unidades de análisis.
- Propuesta de cronograma
- Establecimiento de la segmentación definitiva.
- Definición de estrategias de difusión y sensibilización (e-mails...).
- Organización del trabajo de campo (forma de administrar el cuestionario).
- Propuesta de preguntas adicionales al cuestionario.
-

Dichas reuniones, celebradas en modalidad online, asisten las siguientes personas:

- Sergio García
- Pablo Córdoba
- Elena Moreu
- Yolanda Caro
- Jesús Jiménez
- Evaristo Martín
- Elena Rubio (Affor Health)

8 INSTRUMENTO UTILIZADO

Se considera adecuado seleccionar de entre los instrumentos validados por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en su Guía de Actuaciones sobre Factores Psicosociales, el FPSICO 4.1.

Para conocer la descripción de los factores y las preguntas del cuestionario relativas a cada uno de ellos, véase el [Anexo I: INSTRUMENTO FPSICO 4.1](#).

Por último, se acuerda incluir, de forma adicional al referido instrumento, una serie de preguntas cerradas de carácter complementario, con el fin de que los encuestados puedan valorar la situación de teletrabajo, turnicidad, nocturnidad y el riesgo de violencia ocupacional de origen externo.

9 VALIDEZ Y FIABILIDAD

9.1 Tasa de respuesta

Análisis de participación: tras el período de toma de datos, se analizan los niveles de participación de los colaboradores alcanzados a través del cuestionario, estos son:

Colaboradores totales	1.564
Colaboradores muestra	448
Participación obtenida	28.64%

Los datos pormenorizados de participación de cada una de las áreas evaluadas son las siguientes:

	POBLACIÓN	MUESTRA	% PARTICIPACIÓN
S1. DELEGACIÓN	1564	427	27.30%
01.BIENESTAR SOCIAL	282	129	45.70%
02.PRESIDENCIA, CULTURA Y MEMORIA H. D.	140	21	15.00%
03.CONTRATACIÓN	16	6	37.50%
04.ECONOMÍA Y PATRIMONIO	33	10	30.30%
05.EMPLEO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	85	17	20.00%
06.ASISTENCIA A MUNICIPIOS	47	18	38.30%
07.RECURSOS HUMANOS	80	25	31.20%
08.IGUALDAD, JUVENTUD Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	77	26	33.80%
09.DEPORTES	79	15	19.00%
10.CENTROS SOCIALES	523	109	20.80%
11.MEDIO AMBIENTE Y PROTECCIÓN ANIMAL	32	6	18.80%
12.OBRAS PÚBLICAS Y VIVIENDA	170	45	26.50%

	POBLACIÓN	MUESTRA	% PARTICIPACIÓN
S2. CENTRO/DEPARTAMENTO	1564	427	27.30%
01.1.SERVICIOS CENTRALES	7	14	200.00%
01.2.CENTROS SSC Y ETF	239	91	38.10%
01.3.CPD	36	24	66.70%
02.2.GABINETE DE PRESIDENCIA-TRANSPARENCIA-PROTECCIÓN DE DATOS	11	1	9.10%
02.3.PARQUE MÓVIL Y DE PRESIDENCIA	12	1	8.30%
02.4.SECRETARÍA E INTERVENCIÓN Y ABOGACÍA PROVINCIAL	35	5	14.30%
02.5.CULTURA Y MEMORIA HISTÓRICA Y DEMOCRÁTICA E IMPRENTA	54	14	25.90%
05.1.SERVICIOS CENTRALES	64	14	21.90%
05.2. FINCA LOS MORALES	21	3	14.30%
08.1.IGUALDAD Y JUVENTUD	19	8	42.10%
08.2.NUEVAS TECNOLOGÍAS	58	18	31.00%
10.1.RESIDENCIA LA MILAGROSA	103	35	34.00%
10.2.CENTRO PSICOPEDAGÓGICO REINA SOFÍA Y CENTRO OCUPACIONAL	174	47	27.00%
10.3.SERVICIOS GENERALES Y DE RECURSOS HUMANOS DE CENTROS SOCIALES	106	8	7.50%
10.4.RESIDENCIA RODRÍGUEZ PENALVA	140	19	13.60%
11.1.SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS	20	5	25.00%
11.2.VIVERO	12	1	8.30%

12.1.SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE OO.PP.	18	5	27.80%
12.2.SERVICIO DE APOYO TÉCNICO	37	6	16.20%
12.3.SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS Y EE. LL.	48	15	31.20%
12.4.SERVICIO DE CICLO INTEGRAL DE AGUA Y ENERGÍA	24	7	29.20%
12.5. SERVICIO DE PFEA	11	2	18.20%
12.6.SERVICIO DE CARRETERAS	20	7	35.00%
12.7.SERVICIO DE ORDENACIÓN DEL TERRITORIO	12	3	25.00%

	POBLACIÓN	MUESTRA	% PARTICIPACIÓN
S3. GÉNERO	1564	427	27.30%
S3-Hombre	128	128	100.00%
S3-Mujer	299	299	100.00%

	POBLACIÓN	MUESTRA	% PARTICIPACIÓN
S4 DIRECTOR O JEFE DE SERVICIO	1564	427	27.30%
S4 - No	401	401	100.00%
S4 - Sí	26	26	100.00%

Algunos grupos que han tenido muy baja participación, por lo que, a pesar de que se va a proceder a su análisis, en estos grupos puede que los resultados no sean representativos del global de su población, entre ellos:

- PRESIDENCIA, CULTURA Y MEMORIA H. D.
- DEPORTES
- MEDIO AMBIENTE Y PROTECCIÓN ANIMAL
- SERVICIO DE APOYO TÉCNICO

Por otro lado, hay otras unidades de análisis que no han superado el mínimo de partición de 6 personas, por lo que no se mostrarán sus resultados, con el fin de garantizar el anonimato y confidencialidad de los participantes. Se trata de los siguientes grupos:

- GABINETE DE PRESIDENCIA-TRANSPARENCIA-PROTECCIÓN DE DATOS
- PARQUE MÓVIL Y DE PRESIDENCIA
- SECRETARÍA E INTERVENCIÓN Y ABOGACÍA PROVINCIAL
- FINCA LOS MORALES
- SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS
- VIVERO
- SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE OO.PP.
- SERVICIO DE PFEA
- SERVICIO DE ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

9.2 Error muestral

El análisis estadístico de los datos recogidos en este estudio para un intervalo de confianza del 95%, ha proporcionado un margen de error del 3.9%, por lo que se considera la muestra obtenida válida y fiable.

10 DOCUMENTACIÓN ADICIONAL RELACIONADA

Para conocer los resultados extraídos de la aplicación informática utilizada en este proceso de Evaluación de Factores Psicosociales, véase el [Anexo II: Informe descriptivo DIPUTACIÓN DE GRANADA](#).

11 RESULTADOS CUANTITATIVOS

11.1 Conclusiones

En términos generales, los resultados del FPSICO, según su mapa de exposición, nos muestran que los niveles de exposición elevados que requieren actuaciones planificadas de mejora serían:

- Participación/Supervisión

Por otro lado, con niveles de exposición adecuados en los que, no obstante, sería oportuno establecer acciones de mejora tendríamos:

- Carga de trabajo
- Tiempo de trabajo
- Autonomía
- Demandas psicológicas
- Desempeño de rol
- Interés por el trabajador y compensación
- Relaciones y apoyo social
- Variedad y contenido del trabajo

Si bien los resultados se expresan en valores de exposición a factores de riesgo, sin embargo, a la hora de interpretarlos hay que contemplar también el contenido de los ítems del cuestionario, la relación de las preguntas realizadas con las condiciones de los puestos de trabajo, informaciones obtenidas desde diferentes fuentes dentro de la empresa, medidas o acciones que se estén aplicando, etc. **Es decir, es recomendable hacer una valoración de los factores analizados más allá de las gráficas obtenidas.**

A continuación, se analizan los factores para identificar si las necesidades detectadas pudieran ser inherentes al puesto, son derivadas de las características del cuestionario, requieren acciones de mejora, están controladas por acciones dentro de la empresa, etc.

11.2 Explicación por factores

Tiempo de trabajo: Este factor queda reflejado en el mapa de riesgos de FPSICO con **adecuada** exposición para el **89%** de los colaboradores.

En este factor se pregunta en el cuestionario acerca de la frecuencia con la que se trabajan los sábados, los domingos y festivos, si se dispone de 48 horas de descanso consecutivas a la semana y la posibilidad de compaginar la vida personal y laboral.

En general, cuando son puestos donde se trabaja de lunes a viernes se muestra una exposición adecuada en los resultados. Cuando son puestos donde se trabaja los fines de semana, festivos o con turnos, los resultados expresan una situación de mayor exposición al riesgo. Hay que tener en cuenta que, en estos casos, cuando son características inherentes al puesto, el análisis debe ir en la línea de qué tipo de actuaciones pone la empresa en marcha para modular adecuadamente este factor (por ejemplo, que se realice una gestión adecuada de los horarios y turnos, cumpliendo las normas establecidas, que sean turnos equitativos, publicarlos con suficiente antelación, etc.).

Los resultados muestran que en torno al 75% señala que no trabaja los sábados, domingos o festivos, el 97% señala que tienen 48 horas de descanso a lo largo de una semana de 7 días y el 92.74% puede compaginar su vida laboral con la familiar, social, etc. Sin embargo, en este punto es importante destacar que más del 75% de los SERVICIOS SOCIALES indican trabajar los fines de semana y festivos, acorde con el tipo de trabajo que desarrollan.

En cuanto al género, se ve una ligera diferencia, siendo las mujeres quienes en mayor proporción indican trabajar los fines de servicio y festivos, presumiblemente porque hay más colectivo femenino en dicha Delegación. Igualmente, tiene sentido que estos porcentajes sean más altos también entre personal que no es jefe de servicio o director, por el tipo de trabajo que realizan en estos servicios sociales.

Autonomía: Este factor queda reflejado en el mapa de riesgos de FPSICO con **adecuada** exposición para el **86.20%** de los colaboradores.

En este factor se analiza la autonomía temporal y decisional a través de las siguientes preguntas:

Autonomía temporal: la posibilidad de disponer de días u horas libres para atender asuntos personales, de poder decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (comida), de tener el trabajo o hacer una parada cuando lo necesita (pausa no reglamentaria) y poder marcar su propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral.

Autonomía decisional: con qué frecuencia puede tomar decisiones relativas a las tareas que debe realizar, la distribución de las tareas a lo largo de la jornada, la distribución del entorno directo de su puesto de trabajo, los métodos o procedimientos, la cantidad de trabajo que tiene que realizar, la calidad del trabajo a realizar, la resolución de incidencias y la distribución de los turnos rotativos.

Aquí podemos ver que el nivel de autonomía temporal es bastante alto en general, el 93% señala disponer de autonomía temporal para atender asuntos personales, el 92% puede hacer las pausas reglamentarias cuando mejor le venga, el 86% señala poder hacer pausas no reglamentarias cuando lo necesitan y el 81% puede marcar su ritmo de trabajo no siendo así para los 48% de los CENTROS SOCIALES.

En cuanto a la autonomía decisional, el nivel que se le da al trabajador es bastante alto en general.

Carga de Trabajo: Este factor queda reflejado en el mapa de riesgos de FPSICO con **adecuada** exposición para el **50.10 %** de los colaboradores. Por otra parte, este factor se encuentra con elevada exposición para las siguientes delegaciones:

- BIENESTAR SOCIAL (62.8%)
- ASISTENCIA A MUNICIPIOS (66.7%)
- CENTROS SOCIALES (54.10%)

El FPsico 4.1 divide este factor en tres dimensiones: Presiones de tiempo, esfuerzo de atención y cantidad y dificultad de la tarea:

Presiones de tiempo: con qué frecuencia dispone de tiempo suficiente y adecuado para realizar su trabajo, la ejecución de la tarea le impone trabajar con rapidez y con qué frecuencia debe acelerar el ritmo de trabajo.

Esfuerzos de atención: con qué frecuencia debe mantener exclusiva atención en su trabajo, debe atender varias tareas al mismo tiempo, en caso de que existan interrupciones ¿afectan seriamente la ejecución de su trabajo? y la cantidad de trabajo que tiene ¿suele ser irregular o imprevisible?

Cantidad y dificultad: cómo es el volumen de trabajo que tiene, con qué frecuencia le resulta difícil o complicado el trabajo que realiza, debe llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda y con qué frecuencia tiene que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarse trabajo a casa.

En cuanto a Presiones de tiempo, el 85% de los colaboradores indica que habitualmente siempre/casi siempre o a menudo disponen de tiempo suficiente y adecuado para realizar su trabajo. Por contra, el 62% señala que la ejecución de la tarea les impone trabajar con rapidez y el 61% señala tener que acelerar el ritmo de trabajo, subiendo al 80% en ambos casos para los trabajadores de RESIDENCIA LA MILAGROSA.

Respecto a Esfuerzos de atención, el 63.9% de los colaboradores opinan que deben mantener exclusiva atención en su trabajo y el 70.5% deben atender varias tareas al mismo tiempo, subiendo al 83.3% en ambos casos para SERVICIO DE APOYO TÉCNICO (Obras públicas y vivienda). En caso de que existan interrupciones, el 64% opinan que no les afectan seriamente la ejecución de su trabajo. Además, el 57% manifiesta que la cantidad de trabajo que tienen no suele ser irregular o imprevisible; sin embargo, el 83% de SERVICIO DE APOYO TÉCNICO señalan si tener esa cantidad de trabajo irregular o imprevisible “siempre o casi siempre” o “a menudo”.

Por último, en cuanto a Cantidad y dificultad de la tarea, el 61.83% de los colaboradores manifiestan que el volumen de trabajo que tienen es elevado.

Por otra parte, la gran mayoría indica que habitualmente no les resulta difícil o complicado el trabajo que realizan (80%), ni que deban llevar a cabo tareas tan difíciles que necesiten pedir a alguien consejo o ayuda (79%). El 82% de los colaboradores indican que no tienen que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extras o llevarse trabajo a casa con frecuencia. Por la contra, el 53.85% de los Directores o Jefes de Servicio señalan sí tener que trabajar más tiempo del habitual.

Demandas Psicológicas: Este factor queda reflejado en el mapa de riesgos de FPSICO con **adecuada** exposición para el **63.5%** de los trabajadores. Por el contrario, este factor se encuentra con elevada exposición para el colectivo de BIENESTAR SOCIAL (55.8%):

En este factor se analiza las exigencias cognitivas y las emocionales a través de las siguientes preguntas:

Exigencias cognitivas: en qué medida su trabajo requiere aprender cosas nuevas, adaptarse a nuevas situaciones, tomar iniciativa, tener buena memoria y ser creativo.

Exigencias emocionales: en qué medida su trabajo requiere tratar directamente con personas que no están empleadas en su trabajo (usuarios, alumnos, pacientes, etc.), con qué frecuencia tiene que ocultar sus emociones y sentimientos ante superiores, subordinados, compañeros y personas que no están empleadas en su trabajo por el tipo de trabajo que tiene, con qué frecuencia está expuesto a situaciones que le afectan emocionalmente y con qué frecuencia se espera que dé una respuesta a los problemas emocionales y personales de sus clientes externos.

Respecto a las exigencias cognitivas, tan inadecuado es que el puesto de trabajo requiera de las mismas de forma constante como la ausencia total de estos requerimientos. En este sentido, para el 34% de los colaboradores indican que su trabajo requiere de exigencias cognitivas siempre o casi, lo cual es una cifra aceptable. Sin embargo, el 56% de MEDIO AMBIENTE Y PROTECCIÓN ANIMAL y el 50% de SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS Y EE. LL. señalan que el desempeño de su puesto de trabajo requiere de exigencias cognitivas siempre o casi siempre.

Respecto a las exigencias emocionales, en general el 64.87% de los colaboradores señalan tener trato con personas durante el desempeño de su puesto de trabajo algo totalmente esperable dada la actividad de la organización.

Por otro lado, el 64% indica no tener que ocultar sus emociones ante superiores (no siendo así para el 54% de CPD). El 83% indica no tener que ocultar sus emociones ante subordinados, el 76% señala no tener que hacerlo ante compañeros y el 58% indica tampoco tener que hacerlo antes personas ajenas a la organización. Por el contrario, más del 60% de BIENESTAR SOCIAL indica sí tener que hacerlo ante personas ajenas.

Por último, en general, el 55.27% de los colaboradores manifiestan que, por el tipo de trabajo que tienen, es habitual estar expuesto a situaciones que le afecten emocionalmente (subiendo por encima del 75% los siguientes colectivos: CENTROS SSC Y ETF / CPD / RESIDENCIA LA MILAGROSA / CENTRO PSICOPEDAGÓGICO REINA SOFÍA Y CENTRO OCUPACIONAL / RESIDENCIA RODRÍGUEZ PENALVA) y el 52% indican que no se espera de ellos que den una respuesta a los problemas

emocionales y personales de sus clientes externos (no siendo así para los siguientes grupos: CENTROS SSC Y ETF (87.9%) / CPD (87.5) / CENTROS SOCIALES (66.9%) /).

Variedad / Contenido del trabajo: Este factor queda reflejado en el mapa de riesgos de FPSICO con **adecuada** exposición para el **86.2%** de los colaboradores.

En este factor se pregunta en el cuestionario acerca de si al colaborador le resulta rutinario el trabajo que realiza, si considera que las tareas que realiza tienen sentido, cómo contribuye su trabajo en el conjunto de la empresa u organización (si es o no importante), y si está su trabajo reconocido y apreciado por sus superiores, compañeros, el público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc., su familia y amistades.

En este punto observamos que para el 81% de los colaboradores el trabajo no les resulta rutinario. Para el 91% de los colaboradores el trabajo que realizan tiene sentido, para el 82% su trabajo contribuye a la organización (no siendo así para el 50% de SERVICIOS CENTRALES DE BIENESTAR SOCIAL / MEDIO AMBIENTE Y PROTECCIÓN ANIMAL) y para el 73% su trabajo es reconocido por sus superiores, si bien señalan el 42% de CENTROS SOCIALES que no sienten este reconocimiento.

Participación / Supervisión: Este factor queda reflejado en el mapa de riesgos de FPSICO con **elevada** exposición para el **78.7%** de los colaboradores.

Para poder identificar los motivos de estos resultados hay que, por un lado, separar las dos dimensiones (participación / supervisión) y, por otro lado, identificar las características de los ítems que las componen.

En relación a la dimensión **Participación**, ésta se define como el control que ejerce el colaborador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo. La dimensión “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el colaborador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Los ítems en relación al nivel de PARTICIPACIÓN y sobre los que los empleados son preguntados son:

- 11A) Introducción de cambios en los equipos y materiales
- 11B) Introducción de cambios en la manera de trabajar
- 11C) Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios
- 11D) Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo
- 11E) Cambios en la dirección o entre tus superiores
- 11F) Contratación o incorporación de nuevos empleados
- 11G) Elaboración de las normas de trabajo

Las opciones de respuesta para estas situaciones son:

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Solo recibo información

- Ninguna participación

Es importante señalar que, en general, dentro del modelo empresarial el nivel de participación en este tipo de decisiones está directamente relacionado con el grado de responsabilidad organizativa que cada colaborador tiene en su entorno laboral. En este sentido, desde un marco teórico, a un mayor nivel de responsabilidad correspondería mayor posibilidad de decisión y a menor nivel de responsabilidad organizativa; la tendencia óptima sería que el personal esté informado de las decisiones sobre los aspectos evaluados.

Teniendo en cuenta dicha aclaración, lo ideal es que las respuestas obtenidas fuesen bajas para la opción “Ninguna participación”.

Analizando los resultados para estos ítems, la mayoría de los colaboradores opinan que no participan activamente en las cuestiones planteadas, pero si reciben información al respecto. En los puntos donde menos participan y menos se les informa es en los cambios en la dirección o entre sus superiores, en la contratación o incorporación de nuevos empleados (hay que entender que por la observancia de los sistemas reglamentarios de provisión de puestos y reclutamiento de nuevo personal) y en la elaboración de normas de trabajo. Cabe destacar, no obstante, que donde señalan en mayor porcentaje que no tienen ningún tipo de participación es en SERVICIOS GENERALES Y DE RECURSOS HUMANOS DE CENTROS SOCIALES. Por contra, el colectivo de Directores o Jefes de Servicio señalan en bastante mayor medida que ellos sí son informados, consultados o incluso que pueden decidir.

En cuanto a la **Supervisión**, se pregunta en el cuestionario acerca de cómo valora la supervisión que su jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de su trabajo: el método para realizar el trabajo, la planificación del trabajo, el ritmo de trabajo y la calidad del trabajo realizado. Las opciones de respuesta son:

- No interviene
- Es insuficiente
- Es adecuada
- Es excesiva

En el análisis de estas opciones de respuesta, se valora como inadecuada o mejorable las respuestas “insuficiente” y “excesiva”. En el caso de “no interviene” es recomendable valorar posible ausencia de mando/dejación de funciones o se trata de puestos con altos niveles de autonomía que no requieren supervisión, etc.

En general, el 58.8% de los colaboradores indican que la supervisión de su jefe inmediato es “adecuada”, si bien baja en BIENESTAR SOCIAL (48.64%) / DEPORTES (40%) / CENTROS SOCIALES (49%).

Interés por el Colaborador / Compensación: Este factor queda reflejado en el mapa de riesgos de FPSICO con **adecuada** exposición para el **80.6%** de los colaboradores. Por el contrario, el factor se encuentra en situación de riesgo elevada en RESIDENCIA LA MILAGROSA (51.4%) y SERVICIOS GENERALES Y DE RECURSOS HUMANOS DE CENTROS SOCIALES (62.5%).

- Información sobre las posibilidades de formación: es “adecuada” en opinión del 63.23% de los colaboradores, “no existe” para el 6.09% y es “insuficiente” para un 30.68%, subiendo al 55% en el caso de los CENTROS SOCIALES.

Información sobre las posibilidades de promoción: es “adecuada” para el 31.5%, “insuficiente” para el 44.03% y no hay información para el 24.8%. El 92% de SERVICIOS CENTRALES y el 94% de RESIDENCIA LA MILAGROSA señalan que no hay información o es insuficiente.

- Información sobre los requisitos para promoción: es “adecuada” para el 28.8% de los colaboradores, “no hay” para el 27.4% y es “insuficiente” para el 43.79% de los colaboradores. El 92% de SERVICIOS CENTRALES y el 91% de RESIDENCIA LA MILAGROSA señalan que no hay información o es insuficiente. Hay que recordar aquí que las promociones en este organismo se hacen a través de procesos selectivos y de concurrencia competitiva, por lo que las convocatorias de todas las plazas y puestos son públicas.
- Información sobre la situación de la empresa: es “adecuada” para el 26.23% de los colaboradores, no hay información para el 48.45% y es insuficiente para el 24.82%. Tienen sentido estos datos ya que la Diputación no es una empresa privada dentro del mercado sino un organismo público, sin perjuicio de toda la información disponible a través del Portal de Transparencia y el ejercicio de derechos en la materia.

Por otro lado, se les pregunta a los colaboradores acerca de:

- Facilidades para el desarrollo profesional: es adecuada para el 32%, “no existe” para el 13.58% y el 59.48% considera que es “regular” o “insuficiente”. Es “adecuada” para el 26.93%. El 93% de SERVICIOS CENTRALES y el 94% de RESIDENCIA LA MILAGROSA señalan que estas facilidades no existen o son insuficientes.
- Valoración de la formación: es muy adecuada o suficiente para el 38.17% de los colaboradores, mientras que el 46.84% considera que es “insuficiente en algunos casos” y el 14.99% señala que es “totalmente insuficiente”.
- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas: es “adecuada” para el 42.39%, es “insuficiente en algunos casos” para el 37.94% de los colaboradores y es “totalmente insuficiente” para el 19.67% de los colaboradores.
- Satisfacción con el salario: el 79% de los colaboradores indican estar “satisfechos” o “muy satisfechos”.

Desempeño de Rol: Este factor queda reflejado en el mapa de riesgos de FPSICO con **adecuada** exposición para el **54.6%** de los colaboradores.

Este factor se compone de las siguientes dimensiones: Claridad de rol, Conflicto de rol y Sobrecarga de rol.

Se analiza por un lado la Claridad de rol a través de las siguientes preguntas: para realizar su trabajo ¿cómo valora la información que recibe sobre los siguientes aspectos?:

- Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)
- Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)

- La cantidad de trabajo que se espera que hagas
- La calidad de trabajo que se espera que hagas
- El tiempo asignado para realizar el trabajo
- La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)

Por otro lado, se pregunta acerca de situaciones relacionadas con el Conflicto de rol y Sobrecarga de rol, indicando con qué frecuencia se dan tales situaciones:

- Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales.
- Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos.
- Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional, ...
- Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra).
- Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros colaboradores.

El factor de desempeño de rol se encuentra en situación de riesgo para los siguientes colectivos:

- BIENESTAR SOCIAL 56.60%
 - SERVICIOS CENTRALES 64.30%
 - CENTROS SSC Y ETF 63.7%
- DEPORTES 53.30%
- CENTROS SOCIALES 52.30%
 - RESIDENCIA LA MILAGROSA 51.4%
 - CENTRO PSICOPEDAGÓGICO REINA SOFÍA Y CENTRO OCUPACIONAL 55.30%
 - SERVICIOS GENERALES Y DE RECURSOS HUMANOS DE CENTROS SOCIALES 62.5%
- CULTURA Y MEMORIA HISTÓRICA Y DEMOCRÁTICA E IMPRENTA 50%
- NUEVAS TECNOLOGÍAS 50%
- SERVICIO DE CICLO INTEGRAL DE AGUA Y ENERGÍA 71.4%

En general, más del 60% de los colaboradores manifiestan tener claro o muy claro todo lo preguntado en relación a la Claridad de Rol, sin embargo, donde se observa una menor claridad de rol (sin llegar a niveles elevados) es en la responsabilidad del puesto de trabajo donde un 49.18% señala que no recibe especificaciones claras acerca de la responsabilidad del puesto de trabajo.

Los puestos de trabajo que a continuación se muestran han obtenido resultados más desfavorables para el subfactor de Claridad de Rol:

- SERVICIOS CENTRALES de Bienestar Social
- CULTURA Y MEMORIA HISTÓRICA Y DEMOCRÁTICA E IMPRENTA
- NUEVAS TECNOLOGÍAS
- SERVICIOS GENERALES Y DE RECURSOS HUMANOS DE CENTROS SOCIALES
- SERVICIO DE CICLO INTEGRAL DE AGUA Y ENERGÍA

En cuanto al conflicto de rol, más del 80% de los participantes indica no encontrarse ante situaciones de no poder hacer las tareas por falta de recursos (81%), o que se tengan que saltar los métodos para poder realizar el trabajo (84%). Así mismo, también señala la mayoría no tener que realizar tareas que les generan conflicto moral, legal, emocional, etc. (87%) ni reciben instrucciones contradictorias (83%). En este punto es importante señalar que el 35% de SERVICIOS CENTRALES de Bienestar Social y el 37% de SERVICIOS GENERALES Y DE RECURSOS HUMANOS DE CENTROS SOCIALES señalan recibir instrucciones contradictorias de forma más habitual.

Por último, el 70% señala no realizar tareas que no entren en sus funciones habitualmente, sin observarse grandes diferencias en los diferentes colectivos analizados.

Relaciones y Apoyo Social: Este factor queda reflejado en el mapa de riesgos de FPSICO con **adecuada** exposición para el **68.1%** de los participantes. Este factor se encuentra en situación de riesgo para los siguientes colectivos:

- SERVICIOS GENERALES Y DE RECURSOS HUMANOS DE CENTROS SOCIALES 50%
- RESIDENCIA RODRÍGUEZ PENALVA 63.2%

En este factor se analizan las siguientes situaciones:

- Si el colaborador tiene que realizar un trabajo delicado o complicado y desea ayuda o apoyo, con qué frecuencia puede contar con jefes, compañeros, subordinados y otras personas que trabajan en la empresa.
- Cómo considera que son las relaciones con las personas con las que debe trabajar.
- Con qué frecuencia se siente discriminado/a (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría, ...).
- Con qué frecuencia se producen en su trabajo:
 - Los conflictos interpersonales
 - Las situaciones de violencia física
 - Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)
 - Las situaciones de acoso sexual
- Además de valorar, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre colaboradores, si la empresa:
 - deja que sean los implicados quienes solucionen el tema
 - pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución formal al problema
 - tiene establecido un procedimiento formal de actuación
 - no lo sé

En general, la mayoría de los colaboradores opinan que disponen habitualmente del apoyo por parte de sus superiores (82%), compañeros (96%), subordinados (95%) u otros (83%). En este punto es importante destacar que el 20% o más de los siguientes colectivos indican no contar con apoyo de sus superiores, entre ellos:

- SERVICIOS CENTRALES de Bienestar Social 21.43%

- CPD 50%
- CULTURA Y MEMORIA HISTÓRICA Y DEMOCRÁTICA E IMPRENTA 21.43%
- NUEVAS TECNOLOGÍAS 27.78%
- RESIDENCIA LA MILAGROSA 20%
- CENTRO PSICOPEDAGÓGICO REINA SOFÍA Y CENTRO OCUPACIONAL 36.17%
- SERVICIOS GENERALES Y DE RECURSOS HUMANOS DE CENTROS SOCIALES 25%
- RESIDENCIA RODRÍGUEZ PENALVA 21.05%

El 85% de los colaboradores manifiesta que la calidad de las relaciones es buena, llegando incluso al 100% en ECONOMÍA Y PATRIMONIO / SERVICIO DE APOYO TÉCNICO / SERVICIO DE CICLO INTEGRAL DE AGUA Y ENERGÍA / IGUALDAD Y JUVENTUD.

Por otro lado, el 95% de los colaboradores indican que no existen situaciones de violencia física de forma habitual (centrados principalmente en los CENTROS SOCIALES, por el trabajo con sus usuarios), el 99% situaciones de violencia sexual y el 23.89% señala que existen situaciones de violencia psicológica, llegando al 40% en BIENESTAR SOCIAL.

El 27.4% señala que existen situaciones de conflicto de forma habitual, viendo que suben al 60% en DEPORTES, al 42% en SERVICIOS CENTRALES de Bienestar Social, 40% en CENTRO PSICOPEDAGÓGICO REINA SOFÍA Y CENTRO OCUPACIONAL o 62.5% en SERVICIOS GENERALES Y DE RECURSOS HUMANOS DE CENTROS SOCIALES.

El 96% señala que no se producen de forma frecuente situaciones de discriminación por razón de edad, sexo, religión, etc.

Por último, el 52.9% de los encuestados indica no saber cómo se gestiona una situación de conflicto en DIPUTACIÓN DE GRANADA. En este caso sería recomendable trabajar en gestión y comunicación de los protocolos apropiados a cada caso.

11.3 Resultados preguntas añadidas

A) PREGUNTAS ADICIONALES: RIESGOS PSICOSOCIALES

Se confeccionó una escala de 14 preguntas adicionales con el fin de analizar de forma más exhaustiva los riesgos psicosociales a los que el colaborador está expuesto. Esta escala se aplicó a los diferentes colectivos expuestos a esas situaciones, y las preguntas se muestran a continuación:

Violencia de terceros

- ¿El trato con cliente / usuario, etc. te supone enfrentarte a situaciones que generan malestar psicológico?: el 31% señala que siempre o casi siempre, o a menudo se enfrenta a estas situaciones, subiendo al 51% en BIENESTAR SOCIAL y al 40% en CENTROS SOCIALES.

Teletrabajo

Se explica aquí que no se van a analizar las respuestas del colectivo de CENTROS SOCIALES, ya que en ningún caso ellos realizan teletrabajo.

- ¿Dispones de los recursos necesarios para poder realizar las tareas en remoto? El 72.3% señala que sí, si bien el 50% de CONTRATACIÓN / ECONOMÍA Y PATRIMONIO indican no disponer de ellos.

- ¿Te encuentras sometido habitualmente a una presión excesiva de tiempos en la realización de tu tarea en remoto? El 83.65% señala que no se está sometido a esta presión.
- ¿Realizas tu trabajo de forma aislada o con pocas posibilidades de contacto con otras personas relacionadas o no con tu trabajo? El 81.76% señala que no se realiza así el trabajo.
- En los casos de trabajo en equipo, ¿cuentas con la herramientas y medios adecuados para comunicarte con otras personas? El 80.19% señala que se cuenta con las herramientas necesarias.
- En teletrabajo, ¿consideras que la distribución de los tiempos de trabajo y descansos se ajusta al horario reglado de la empresa, evitando prolongaciones de jornada y favoreciendo la desconexión digital? El 67.92% indica que sí se ajusta al horario, si bien más del 43% de BIENESTAR SOCIAL / RECURSOS HUMANOS / ECONOMÍA Y PATRIMONIO indican que esto no ocurre.

Turnicidad

- ¿El calendario de turnos se conoce con antelación? El 83.06% indican que sí se conoce con antelación.
- ¿Tienes la posibilidad de comunicar las incidencias relacionadas con el turno? El 86.29% señalan que se pueden comunicar adecuadamente.
- ¿Dispones de la posibilidad e instalaciones para tomar una comida caliente y equilibrada? El 66% señala que sí se dispone de dicha instalación.
- ¿Se ofrece la posibilidad de realizar reconocimiento médico inicial y posteriormente de manera periódica? El 68% señala que no se ofrece esa posibilidad.

Trabajo nocturno

- ¿Los cambios de turno se realizan entre las 6 y las 7 h, las 14 y 15 h y las 22 y 23 horas? El 58.8% señala que sí.
- ¿Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos que los de día? El 58.06% señala que sí se dispone de estos servicios.
- ¿En el turno de noche sólo se realizan tareas imprescindibles (reposición, recepción de mercancía, etc.)? El 63.7% señala que no solo se hacen este tipo de tareas.
- ¿Cuándo realizas trabajo en turno de noche dispones de posibilidad de comunicación o solicitar ayuda? El 70% señala que sí se dispone de esos recursos.

B) PREGUNTA ABIERTA CUALITATIVA

Delegación	Nº comentarios
01.BIENESTAR SOCIAL	50
02.PRESIDENCIA, CULTURA Y MEMORIA H. D.	4
05.EMPLEO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	3
06.ASISTENCIA A MUNICIPIOS	1
07.RECURSOS HUMANOS	6
08.IGUALDAD, JUVENTUD Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	11
09.DEPORTES	3

10.CENTROS SOCIALES	34
11.MEDIO AMBIENTE Y PROTECCIÓN ANIMAL	1
12.OBRAS PÚBLICAS Y VIVIENDA	9
Total general	122

	1. TIEMPO DE TRABAJO	2. AUTONOMÍA	3. CARGA DE TRABAJO	4. DEMANDA PSICOLÓGICA	5. VALORACIÓN Y CONTENIDO DEL TRABAJO	6. PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN	7. INTERÉS POR EL TRABAJADOR Y COMPENSACIÓN	8. DESEMPEÑO DE ROL	9. RELACIONES Y APOYO SOCIAL	10. TELETRABAJO	11. SALUD	12. OTROS	TOTAL REFERENCIAS
01.BIENESTAR SOCIAL	1	2	22	5	9	11	23	15	15	6	3	8	120
02.PRESIDENCIA, CULTURA Y MEMORIA H. D.	0	0	0	1	0	3	2	3	1	0	0	1	11
05.EMPLEO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	5
06.ASISTENCIA A MUNICIPIOS	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	3
07.RECURSOS HUMANOS	0	0	1	1	0	1	2	2	1	0	2	1	11
08.IGUALDAD, JUVENTUD Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	0	0	1	0	1	2	5	2	0	2	0	1	14
09.DEPORTES	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
10.CENTROS SOCIALES	3	2	17	2	3	7	7	6	5	0	2	6	60
11.MEDIO AMBIENTE Y PROTECCIÓN ANIMAL	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	3
12.OBRAS PÚBLICAS Y VIVIENDA	0	0	4	1	0	0	5	7	2	1	2	4	26
Total general	4	4	46	10	14	25	46	39	25	9	10	23	255

Han sido 122 participantes quienes decidieron cumplimentar esta pregunta abierta, repartidos por las diferentes delegaciones, si bien destacan la 01.BIENESTAR SOCIAL y la 10.CENTROS SOCIALES, con un número bastante más elevado que el resto .

En la siguiente tabla podemos ver los diferentes factores psicosociales a los que se han hecho referencia en dichos comentarios, llegando a un total de 255 referencias, siendo los más repetidos (46) los que están relacionados con CARGA DE TRABAJO e INTERÉS POR EL TRABAJADOR Y COMPENSACIÓN, muy seguido por DESEMPEÑO DE ROL (39).

A continuación se muestra un resumen de las temáticas principales tratadas en dichos comentarios:

TIEMPO DE TRABAJO

- Pocos descansos en los turnos de trabajo
- No se pueden escoger las vacaciones extraídas de trabajar fines de semana y festivos
- No se cumplen los descansos para sustituir bajas de compañeros

AUTONOMÍA

- En Centros sociales no se puede disponer de días de asuntos propios cuando se necesita
- Se solicita mayor flexibilidad horaria para conciliar

CARGA DE TRABAJO

- Sobrecarga por no cubrir las bajas hasta pasado mucho tiempo. Asunción de la carga del personal que se ausenta, muy común.
- Sobrecarga por otros compañeros que no realizan su trabajo / Desigualdad en el reparto de cargas de trabajo
- En Centros sociales los fines de semana se asumen muchas tareas
- Momentos de exceso de trabajo y otras sin trabajo (falta de planificación)
- Exceso de carga con ritmos inasumibles
- Mala calidad del trabajo por el exceso del mismo
- Exceso de burocracia sin apoyo administrativo y procedimientos sin sentido

VARIEDAD Y CONTENIDO DEL TRABAJO

- Puestos menos queridos por la alta carga de trabajo deberían estar mejor remunerados
- Falta de reconocimiento por el esfuerzo realizado (exceso de horas en teletrabajo). Se desaprovecha la profesionalidad de los empleados.
- Se debería poder hacer cambios entre los puestos de trabajo, para favorecer la desconexión

DEMANDAS PSICOLÓGICAS

- Trabajo complejo con los usuarios vulnerables. Desgaste por los pocos cambios que generan en los mismos. Necesidad de apoyo psicológico. Altos niveles de burnout.
- Presión ejercida desde superiores que genera estrés
- Situación inestabilidad emocional por la inestabilidad de personal interino

PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN

- Mejorar la praxis de los responsables: dar mayor participación al trabajador, perfil no conflictivo, perfil más proactivo, etc.
- Responsables directos con una gestión muy positiva.
- RRHH poco accesible, poco resolutivo y a la defensiva
- Falta de comunicación entre departamentos
- Necesidad de ser más consultados sobre el trabajo del día a día.

INTERÉS POR EL TRABAJADOR Y COMPENSACIÓN

- Concursos de movilidad horizontal y vertical insuficientes. Procesos de estabilización muy complicados.
- Salario no debería ser el mismo por misma categoría, si no distinguir por tipo de tareas / salarios inferiores realizando el mismo trabajo
- Falta incentivos a las personas que tienen mayor carga de trabajo y mayor esfuerzo
- Desigualdad en el reconocimiento (a uno se les pagan horas extras, a otros en vacaciones, o a otros de ninguna forma)
- Necesario mejorar la formación recibida / preparación para las sustituciones a compañeros de baja
- Contratos de temporalidad / personal interino no permite planificar proyectos vitales

- Inestabilidad laboral (cambio continuo de personal) favorece la bajada de calidad del trabajo
- Mayor claridad sobre el plus de productividad de los directores y jefes.
- El plus de dispersión geográfica no cubre los gastos reales /el tiempo de traslados/desplazamientos no se tiene en cuenta económicamente

DESEMPEÑO DE ROL

- No hay claridad en las funciones ni objetivos / planificación.
- Falta de recursos humanos para realizar adecuadamente el trabajo
- En CPD se encuentran aislados
- Asunción de responsabilidades que no corresponden

RELACIONES Y APOYO SOCIAL

- Trato desigual de superiores a diferentes compañeros
- Mal ambiente de trabajo, generado por compañeros que no cumplen con sus tareas
- Trato diferenciado entre funcionarios de carrera y contratados
- Situaciones de violencia verbal o física con los usuarios
- Falta de apoyo de la organización ante juicios, situaciones problemáticas con usuarios, etc.
- Problema concreto en Delegación Especial de Turismo, con persona con adicción. No se adoptan medidas.
- No se toman actuaciones ante posibles situaciones de acoso laboral.

TELETRABAJO

- No se valora el trabajo adicional que se hace en casa
- Teletrabajo es poco viable según el puesto de trabajo que se ocupa.
- No se cree en el teletrabajo y se insta a no solicitarlo.

SALUD

- Es necesario aprender a gestionar emociones en este trabajo
- Problemas de salud por la alta carga de trabajo y querer cumplir los horarios / altas presiones de usuarios, mandos, etc.
- Problemas de salud en últimos años por la inestabilidad laboral
- Necesario atender la salud mental de las personas que están en contacto con población vulnerable.

OTROS

- Comentario sobre cuestionario
- Gran satisfacción por la empresa / buenas condiciones laborales en la administración pública
- Puestos con mucha carga física
- Secciones sindicales no cumplen con sus funciones
- Comentarios sobre las instalaciones (condiciones ambientales, mobiliario obsoleto que no favorece la ergonomía, despachos de interior que aíslan del exterior, instalaciones precarias en CPD...

12 MEDIDAS PREVENTIVAS

A la vista de los resultados del informe de Evaluación de Riesgos Psicosociales, se proponen una serie de medidas preventivas específicas para cada uno de los factores psicosociales con opción de mejora.

	Factor de riesgo	Prioridad	Alcance (UAs afectadas)	Medida	Objetivos
1.	Todos	1	Todas	Comunicación de los resultados de la evaluación y las medidas preventivas a implantar	Facilitar a los trabajadores la información de los riesgos a los que puede estar expuestos, además de las medidas preventivas no es solo un requisito legal a cumplir, sino que permite la implicación de los trabajadores en la cultura preventiva de la empresa
2.	Todos	1	Todas	- Realización de campañas de difusión del Protocolo de Acoso Laboral y Sexual / Violencia externa - Formación (píldora informativa) sobre Acoso vs. Conflicto. / Gestión de conflictos a toda la plantilla	- Todos los trabajadores deben implicarse y conocer los procedimientos a seguir ante situaciones de conflicto y/o violencia laboral para gestionarlas antes de que escalen. - Es necesario dar a conocer a los trabajadores los canales que gestionen este tipo de situaciones
3.	Todos	1	Todos	Puesta a disposición de los empleados de un programa de apoyo psicológico (asistencia anónima y confidencial de	Dotar a las personas trabajadoras de una herramienta de ayuda

				psicólogos profesionales en la que los empleados pueden encontrar ayuda puntual para el manejo de situaciones concretas), con difusión periódica de su existencia.	• Valorar si las medidas implementadas están resultando eficaces a través de una herramienta que permita disponer en tiempo real de la evolución en positivo o negativo de los factores psicosociales
4.	Participación y Supervisión / Todos	1	Mandos	Plan de Formación Psicosocial para mandos, dirigido a proporcionar herramientas a los mandos para ser unos buenos gestores de los factores psicosociales entre sus equipos (Liderazgo saludable).	• Que los mandos conozcan cuáles son los factores organizacionales que ellos pueden gestionar y cómo derivado de esta gestión pueden afectar positiva o negativamente a la salud y productividad de los trabajadores • Empoderar a los mandos en la gestión de sus equipos • Homogeneizar habilidades y comportamientos
5.	Carga de trabajo / Desempeño de Rol	2	Todos	Planificación y organización adecuada en cada unidad (y difusión entre los miembros) de las tareas, responsabilidades y tiempos, teniendo en cuenta los recursos humanos existentes para alcanzar los objetivos marcados. • Revisión del redimensionamiento de cargas entre los equipos y sus miembros	• Garantizar que todas las personas trabajadoras tengan claras tanto las tareas como las responsabilidades, así como los límites de unos departamentos y otros. • Garantizar un adecuado reparto de las tareas, y revisar su ejecución adecuada.

				- Formación específica para el desarrollo del puesto - Mejora de la comunicación y relación interdepartamentales	
6.	Demanda Psicológica	2	Bienestar Social (SSC/ETF/CPD/ Centros Sociales	Proporcionar formación sobre Autoprotección psicológica	Proporcionar herramientas a los trabajadores para poder hacer frente a situaciones complejas durante el trato de usuarios, etc.
7.	Interés por el trabajador y Compensación	3	Todos	Difundir de manera más específica y clara las posibilidades de promoción, movilidad y desarrollo existentes para toda la plantilla	Poner a disposición posibilidades de crecimiento dentro de la organización.
8.	Participación y Supervisión / Demanda psicológica	3	Todos	Revisión de los canales de comunicación de que disponen los trabajadores para: - Recibir información importante (comunicaciones, reuniones de equipo, etc.), sobre todo dirigida a todo aquello que pueda afectar al puesto de cada uno. - Poder proponer mejoras, quejas, etc.	Disponer de canales para favorecer el flujo de comunicación, participación, etc.
9.	Variedad y contenido del trabajo	4	Contratación / Economía y Patrimonio / Centros Sociales	Valoración de la posibilidad de movilidad o rotación de puestos base dentro de la Delegación de adscripción	Favorecer cambios de tareas para reducir la monotonía y tareas rutinarias
10	Teletrabajo	4	Todos	Revisión de las medidas existentes para favorecer la desconexión digital	Fomentar la desconexión de los trabajadores para reducir la carga mental

11	Tiempo de trabajo (turnicidad)	4	Centros Sociales	Puesta a disposición de un lugar para una comida caliente y equilibrada	Favorecer la disposición de estos lugares para las personas que trabajan a turnos
12	Tiempo de trabajo (nocturnidad)	4	Centros Sociales	Revisar y asegurarse de que los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud sean los mismos durante el turno de noche que los de día, así como la posibilidad de comunicación y de pedir ayuda.	Facilitar la existencia de los mismos recursos en materia de seguridad para las personas con turno nocturno