

MGE/MFADM

Ref: LA/20221-57 (D)



En respuesta a su escrito de fecha 10 de diciembre de 2021, y salida nº 523.547, adjunto remito informe emitido por personal técnico de este Centro Territorial, tras denuncia de **Aitor Gorospe Pérez** (*representado por Izaro Mugica Badiola, de ELA*); -delegado de prevención del "DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DEL GOBIERNO VASCO"-, en relación a la gestión preventiva psicosocial de la empresa.

En Vitoria-Gasteiz, 20 de abril de 2022



Izpta-Fdo.: Jon de Lahuerta Fernández

ARABAKO LURRALDE ZENTROAREN ARDURADUNA
RESPONSABLE DEL CENTRO TERRITORIAL DE ÁLAVA



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

LAN ETA ENPLEGU SAILA
Arabako Lan eta Gizarte Segurantzako Lurralde-Ordezkaritza
DEPARTAMENTO DE TRABAJO Y EMPLEO
Delegación Territorial de Trabajo y Seguridad Social de Álava

DELEGADA TERRITORIAL DE TRABAJO DE ARABA 2022 ABR 21

ASUNTO:

INFORME RESPUESTA A DENUNCIA REALIZADA POR
PERSONA DELEGADA DE PREVENCIÓN DEL
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DEL GOBIERNO
VASCO EN RELACIÓN CON LA GESTIÓN PREVENTIVA
PSICOSOCIAL

La finalidad del presente informe tiene fines exclusivamente preventivos, se fundamenta en la recomendación de medidas preventivas para poder eliminar aquellas condiciones organizacionales no adecuadas, no a la determinación de responsabilidades legales o de cualquiera otra índole.

INDICE

1. ORIGEN
2. MOTIVO DE LA ACTUACIÓN
3. DATOS DE LA EMPRESA
4. ARGUMENTACIÓN REGISTRADA EN DENUNCIA
5. ACTUACIONES
6. PERSONAL TÉCNICO ACTUANTE
7. FECHAS EN LAS QUE SE REALIZAN LAS ENTREVISTAS
8. DOCUMENTACIÓN PREVENTIVA SOLICITADA
 - EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES
 - OBSERVACIONES DETECTADAS POR PERSONAL TÉCNICO ACTUANTE
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
10. NORMATIVA APLICADA. DOCUMENTACIÓN CONSULTADA

1. ORIGEN

Denuncia realizada por persona delegada de prevención del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco

2. MOTIVO DE LA ACTUACIÓN

Con fecha 10 de diciembre, se recibe en OSALAN (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales - Gobierno Vasco), una petición de Delegación de Trabajo de Álava para la emisión del informe oportuno ante una denuncia realizada por persona delegada de prevención del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco.

3. DATOS DE LA EMPRESA

-  **Razón social:** Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco
-  **Domicilio Social:** Larrauri Mendotxe bidea, 18. 48950 Erandio
-  **Modalidad preventiva:** Servicio de Prevención Propio, asumiendo las especialidades técnicas (seguridad, higiene, ergonomía y psicología) y Vigilancia de la Salud

4. ARGUMENTACIÓN REGISTRADA EN DENUNCIA

La denuncia se argumenta en los siguientes términos:

PRIMERO. - *“Que el suscribe soy Delegado de Prevención de la empresa contra la que se interpone la presente denuncia.*

SEGUNDO.- *Que en el ejercicio de las competencias atribuidas a los delegados y delegadas de prevención recogidas en el Artículo 65.2 del vigente Acuerdo Regulador de las Condiciones de trabajo del personal de la Ertzaintza, Decreto 4/2012, de 17 de enero, en concreto la de ejercer la labor de vigilancia y control del estado de las condiciones de trabajo, se detectó que a partir de 2020, un importante número de personas que desarrollan su labor en la sección de investigación de guardia, fundamentalmente de las Unidades radicadas en las capitales,*

presentaban cuadros evidente de estrés, ansiedad, cambios de humor, e incluso manifestaban empeoramiento de relaciones en el ámbito familiar.

TERCERO. - *Que una vez verificado, incluso con la colaboración de sus superiores jerárquicos, que existían causas concretas achacables a las condiciones laborales, que estaban, efectivamente, produciendo efectos negativos en la salud de los y las trabajadoras, se procedió a solicitar una evaluación urgente de riesgos psicosociales.*

En concreto, con fecha 22 de septiembre de 2021, se remitió carta al Jefe de División del Área de Prevención y Salud Laboral exponiendo la situación y la consideración por nuestra parte como suficiente gravedad como para actuar de manera urgente (ver Anexo I: Escrito de solicitud).

CUARTO. - *Que a fecha de hoy no se ha recibido ninguna respuesta, por lo que hemos procedido a verificar si la situación laboral denunciada ha cambiado en algo de manera positivo o no.*

Lamentablemente esto no ha sido así, sino todo lo contrario, la precariedad en cuanto a personal, cadena de mando y formación ha aumentado.

QUINTO. - *Que, en concreto en la Ertzainetxea de Donostia, se nos confirma que con fecha 27 de septiembre de 2021, la Jefatura de Investigación informó a sus superiores de entre otras cuestiones:*

- a. Que se remitía dicho informe como reiteración a otros tres enviados durante el año 2020*
- b. Que los diferentes ámbitos funcionales con requerimiento de especialización en investigación seguían estando cubiertos de forma precaria, agravado por el aumento de la carga de trabajo.*
- c. De la acumulación constante de trabajo derivado de su aumento en un 12% en cuanto a instrucción de diligencias policiales y un 31% de detenidos.*
- d. Que a la saturación se unía la falta de experiencia y formación, que en el caso concreto de investigación de guardia estaba compuesta por 32 agentes en lugar de 40, y de ellos el 50%, pertenecen a la última convocatoria.*
- e. Respecto a la cadena de mando, sólo uno tiene la categoría real requerida para el puesto de responsabilidad correspondiente, el resto ha de asumirlas estando incluso habilitados dos niveles por encima de su grado real.*
- f. Que en periodos vacacionales el personal que se encuentra en días libres de descanso ha de ser llamado a trabajar, en concreto en 2021 en 89 ocasiones, aproximadamente 1 de cada 3 días, y aun así no se ha llegado a los servicios mínimos establecidos por la Dirección hace años.*

El informe finaliza solicitando reforzar el servicio de investigación con personal especializado, antes de que la situación empeore aún más.

SEXO. - Que según establece el Artículo 14 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante, LPRL).

“1. Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

El citado derecho supone la existencia de un correlativo deber del empresario de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales.

Este deber de protección constituye, igualmente, un deber de las Administraciones públicas respecto del personal a su servicio.

Los derechos de información, consulta y participación, formación en materia preventiva, paralización de la actividad en caso de riesgos grave e inminente y vigilancia de su estado de salud, en los términos previstos en la presente Ley, forman parte del derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

2. En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo. A estos efectos, en el marco de sus responsabilidades, el empresario realizará la prevención de los riesgos laborales mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, con las especialidades que se recogen en los artículos siguientes en materia de plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de riesgos, información, consulta y participación y formación de los trabajadores, actuación en caso de emergencia y de riesgo grave e inminente, vigilancia de la salud, y mediante la constitución de una organización y de los medios necesarios en los términos establecidos en el capítulo IV de esta Ley.

El empresario desarrollará una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva con el fin de perfeccionar de manera continua las actividades de identificación, evaluación y control de los riesgos que no se hayan podido evitar y los niveles de protección existentes y dispondrá lo necesario para la adaptación de las medidas de prevención señaladas en el párrafo anterior a las modificaciones que puedan experimentar las circunstancias que incidan en la realización del trabajo.

3. El empresario deberá cumplir las obligaciones establecidas en la normativa sobre prevención de riesgos laborales”.

SÉPTIMO. - Que según establece el Artículo 16.2 de la LPRL.

- a. El empresario deberá realizar una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos. Igual evaluación deberá hacerse con ocasión de la elección de los equipos de trabajo, de las sustancias o preparados químicos y del acondicionamiento de los lugares de trabajo. La evaluación inicial tendrá en cuenta aquellas otras actuaciones que deban desarrollarse de conformidad con lo dispuesto*

en la normativa sobre protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad. La evaluación será actualizada cuando cambien las condiciones de trabajo y, en todo caso, se someterá a consideración y se revisará, si fuera necesario, con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido.

Cuando el resultado de la evaluación lo hiciera necesario, el empresario realizará controles periódicos de las condiciones de trabajo y de la actividad de los trabajadores en la prestación de sus servicios, para detectar situaciones potencialmente peligrosas.

- b. Si los resultados de la evaluación prevista en el párrafo a) pusieran de manifiesto situaciones de riesgo, el empresario realizará aquellas actividades preventivas necesarias para eliminar o reducir y controlar tales riesgos. Dichas actividades serán objeto de planificación por el empresario, incluyendo para cada actividad preventiva el plazo para llevarla a cabo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.*

El empresario deberá asegurarse de la efectiva ejecución de las actividades preventivas incluidas en la planificación, efectuando para ello un seguimiento continuo de la misma.

Las actividades de prevención deberán ser modificadas cuando se aprecie por el empresario, como consecuencia de los controles periódicos previstos en el párrafo a) anterior, su inadecuación a los fines de protección requeridos”.

SOLICTO que se tenga por presentado este escrito, tras la verificación de los hechos relatados, y en virtud de sus atribuciones, proceda a realizar cuantas actuaciones le sean pertinentes, se depuren responsabilidades si las hubiera, instando a la administración, al cumplimiento de lo establecido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, así como el Estatuto de los Trabajadores, haciendo cumplir las leyes y normas que se consideren oportunas.

5. ACTUACIONES

12/01/2022. Entrevista en las instalaciones de OSALAN con personas trabajadoras denunciantes.

14/01/2022. Se solicita al servicio de prevención, vía email, evaluación de riesgos psicosociales de la sección “Investigación de guardia uniformada”

24/01/2022. Recibimos vía email evaluación de riesgos psicosociales de la Ertzain-Etxea de Vitoria

01/02/2022. Reunión en las instalaciones de OSALAN con Responsable del Servicio de Prevención, Personal Técnico de Prevención y Jurídico.

07/02/2022. Desde el servicio de prevención se aporta procedimiento de evaluación de riesgos psicosociales llevado a cabo, encuesta psicosocial y ficha cuestionario bilingüe, y seguimiento de acciones

08/02/2022. Se realiza visita al centro sito en Larrauri Mendotxe bidea, 18. 48950 Erandio. Están presentes en la visita:

- Alfonso Apellaniz. Responsable de prevención
- Irantzu Aguirregoitia. Técnica de prevención
- Mirian Cabarga. Técnica jurídica
- Aitor Gorospe. Delegado de prevención
- Roberto Palma. Delegado de prevención
- Jose Ignacio Orcajo. Delegado de prevención
- Javier García. Delegado de prevención
- Jose Ramón Macarro. Delegado de prevención

Solicitamos nos envíen la evaluación de riesgos psicosociales de la sección de investigación de guardia uniformada, planificación y seguimiento de medidas preventivas

Recomendamos se realice reevaluación de riesgos psicosociales.

08/02/2022. Se nos envía datos de absentismo de los años 2019 y 2020

16/02/2022 Nos remiten informe Fpsico investigación uniformada y documento 202201 agrupación investigación uniformada perfil valorativo y sociolaboral.

22/02/2022 Nos envían documento perfil sociolaboral así como informe Fpsico investigación uniformada

6. PERSONAL TÉCNICO ACTUANTE

Maite Gómez Etxebarría, Fernando Uranga Barronea (Personal Técnico de Prevención del equipo de psicología laboral de OSALAN) y Jon de la Huerta Fernandez (Responsable de Centro Territorial Álava)

7. FECHAS EN LAS QUE SE REALIZAN LAS ENTREVISTAS

12/01/2022, 01/02/2022, 08/02/2022

8. DOCUMENTACIÓN PREVENTIVA SOLICITADA

Evaluación de riesgos psicosociales Ertzaintza sección “investigación de guardia uniformada”

Tal y como se recoge en el procedimiento enviado “Procedimiento seguido en riesgos psicosociales” y tras la reunión mantenida con las personas trabajadoras del servicio de prevención y personas delegadas de prevención, el proceso de gestión psicosocial realizado ha sido consensuado y aprobado en el seno del Comité de Seguridad y Salud con los delegados de prevención.

A modo de resumen se han llevado, entre otras, las actuaciones siguientes:

- Acuerdo en el empleo como herramienta de evaluación de riesgos psicosociales del método del Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo FPSICO, versión 3.1. Por otra parte, y en aras de recoger mayor información en relación al colectivo a evaluar, el personal técnico de la División de prevención y Salud Laboral elaboró un cuestionario que recogía aspectos de una serie de factores relacionados con la actividad policial y el Servicio de Prevención “Test de *SITUACIONES POLICIALES*”, y además, emplearon el Test de Salud Total (TST) de Langner-Amiel, test que puede aportar indicadores del estado de salud de las personas trabajadoras.
- En relación con la determinación de la muestra se optó por muestrear al total de la población trabajadora de la Organización. Se acordó iniciar por la Banda de Música, como experiencia piloto, siguiendo posteriormente la de Eibar.
- La estrategia de información a las personas trabajadoras llevada a cabo, a pesar del gran volumen y la dispersión geográfica existente, fue presencial en cada una de las comisarias, siguiendo los siguientes pasos:
 - Presentación de la metodología a la Jefatura de cada Ertzain-etxea
 - Información a través de la jefatura y sindicatos a todo el colectivo
 - Se acordó el día y horario en las que el personal técnico del servicio de prevención iba a acudir al centro para explicar el proyecto. Se entregaban los cuestionarios y se recogían tras su cumplimentación

- Análisis de los resultados de las diferentes Ertzain-Etxea, elaboración de informe y presentación de datos
- Presentación de medidas preventivas

El total de personas trabajadoras que han participado en el estudio es de 4751, de los cuales 266 corresponden a la sección Investigación de Guardia Uniformada

En cada una de las comisarías se encuentran diferentes secciones:

- Seguridad Ciudadana
- **Investigación de Guardia Uniformada**
- Investigación de Guardia no Uniformada

Se ha realizado el estudio en los diferentes centros que se señalan a continuación:

Gipuzkoa

- Centros estudiados:
 - Comisaría de Donostia
 - Comisaría de Eibar
 - Comisaría de Hernani
 - Comisaría de Irún
 - Comisaría de Rentería
 - Comisaría de Deba-Urola (Bergar-Zumarraga)
 - Comisaría Oria (Tolosa-Beasain)
 - Comisaría Urola Kosta (Azkoitia-Zarautz)

Tasa de participación **49,56%** (1608)

Bizkaia

- Centros estudiados:
 - Comisaría de Balmaseda
 - Comisaría de Basauri
 - Comisaría de Bilbao
 - Comisaría de Durango
 - Comisaría de Erandio
 - Comisaría de Galdakao
 - Comisaría de Gernika-Lumo
 - Comisaría de Getxo
 - Comisaría de Muskiz
 - Comisaría de Ondarroa
 - Comisaría de Sestao

Tasa de participación **45,15%** (2239)

Araba

- Centros estudiados:
 - Comisaría de Laguardia
 - Comisaría de Vitoria-Gasteiz
 - Comisaría LLodio
 - U.T. Tráfico Araba
 - Sección de Miñones
- Tasa de participación **39,49%** (904)

El informe del análisis y estudio de los resultados realizado que nos han aportado corresponde a las diferentes comisarías, no diferenciándose por secciones/colectivos (Seguridad Ciudadana, Investigación de guardia uniformada e Investigación de guardia no uniformada).

Nos han aportado tanto información del perfil valorativo (información porcentual de las personas que se posicionan en cada nivel de riesgo de cada uno de los 9 factores), como del perfil descriptivo que complementa y detalla la información ofrecida en el perfil valorativo, facilitando información sobre cada subfactor que conforman cada uno de los factores.

A modo de resumen, y centrándonos en las capitales, las conclusiones de los informes enviados son los siguientes:

- **Ertzain-Etxea de DONOSTIA (ERP año 2016)**

La participación ha sido del 51,15% (222 personas), siendo un 69,82% de esta participación la que realiza las tareas de Seguridad Ciudadana

La conclusión del informe presentado es la siguiente:

“El factor Participación/Supervisión, resulta con un valor de riesgo TOLERABLE, por lo que no se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo, se deben considerar soluciones más rentables y se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.

El resto de factores se corresponden con una magnitud de riesgo TRIVIAL, por lo que no se requiere acción específica.”

Se proponen unas medidas en relación al factor Participación/Supervisión

- **Ertzain-Etxea de BILBAO (ERP año 2018)**

La participación ha sido del 44,90% (295), siendo un 71,05% de dicha participación la que realiza las tareas de Seguridad Ciudadana.

La conclusión del informe presentado es la siguiente:

Los factores Participación/Supervisión y Desempeño de rol resultan con un valor de riesgo TOLERABLE, por lo que no se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo, se deben considerar soluciones más rentables y se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.

El resto de factores se corresponden con una magnitud de riesgo TRIVIAL, por lo que no se requiere acción específica.”

Se proponen unas medidas en relación al factor Participación/Supervisión y Desempeño de rol

- **Ertzain-Etxea de VITORIA (ERP año 2018)**

La participación ha sido del 35,48% (176), siendo el 61,83% de dicha participación la que realiza las tareas de Seguridad Ciudadana.

La conclusión del informe presentado es la siguiente:

“Los factores Participación/Supervisión y Desempeño de Rol, resultan con un valor de riesgo MODERADO, por lo que es necesario establecer medidas para reducir el riesgo en un plazo determinado. Los factores Autonomía, Carga de Trabajo, demandas Psicológicas e Interés por el Trabajador/Compensación, resultan con un valor de riesgo TOLERABLE, por lo que no se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo, se deben considerar soluciones más rentables y se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.

El resto de factores se corresponden con una magnitud de riesgo TRIVIAL, por lo que no se requiere acción específica”

Se proponen unas medidas en relación al factor Participación/Supervisión, Desempeño de rol e Interés por el Trabajador/Compensación

OBSERVACIONES DETECTADAS POR PERSONAL ACTUANTE

1. ESCASA REPRESENTATIVIDAD del personal de la sección de investigación de guardia uniformada.

a. Ertzain-Etxea de DONOSTIA

La participación ha sido del 51,15% (222 personas), siendo un 69,82% de esta participación la que realiza las tareas de Seguridad Ciudadana

b. Ertzain-Etxea de BILBAO

La participación ha sido del 44,90% (295), siendo un 71,05% de dicha participación la que realiza las tareas de Seguridad Ciudadana.

c. Ertzain-Etxea de VITORIA

La participación ha sido del 35,48% (176), siendo el 61,83% de dicha participación la que realiza las tareas de Seguridad Ciudadana.

Como puede observarse, la mayor parte del personal trabajador que ha participado en el estudio corresponde al colectivo/sección de Seguridad Ciudadana

En la interpretación de los resultados se debe tener en cuenta el grado de representatividad.

Cuanto mayor sea la tasa de respuesta, mejores serán las estimaciones que se hagan, contaremos con mayor grado de información que representará la realidad de la Organización

2. RESULTADOS

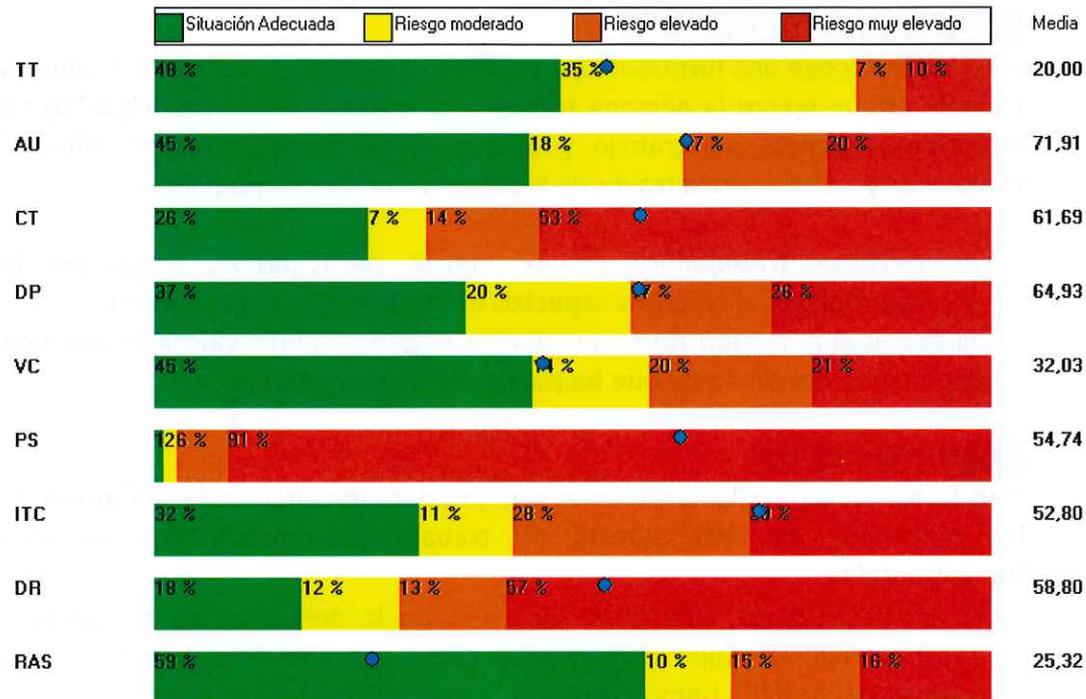
El análisis de los datos aportado ha sido realizado con la totalidad de las personas que han participado (Seguridad Ciudadana, Investigación de Guardia Uniformada e Investigación de Guardia no Uniformada), en las diferentes comisarías.

Nos han enviado los datos segregados de la sección de investigación de Guardia Uniformada, pero no aportan estudio ni análisis del mismo.

Seleccionados 266 cuestionarios

Fecha de análisis: Enero 2022

Colectivo: Investigación uniformada



Estos datos corresponden a la totalidad del colectivo estudiado de “Investigación de Guardia Uniformada” de los centros existentes.

No se pueden extrapolar los resultados de la evaluación de un centro a otro, ya que las condiciones organizativas no tienen por qué ser idénticas.

Teniendo en cuenta la valoración del riesgo de las diferentes dimensiones los datos son los siguientes:

- Situación adecuada: Relación y Apoyo Social
- Riesgo moderado: Tiempo Trabajo
Variedad/Contenido
- Riesgo elevado: Demandas Psicológicas
Autonomía
- Riesgo muy elevado: Participación/supervisión
Desempeño de rol
Carga de Trabajo

Interés por la persona trabajadora/compensación

Tras realizar un estudio de cada una de las dimensiones con la información ofrecida en el perfil descriptivo, pasamos a indicar lo siguiente:

PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN

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

La persona trabajadora no se siente participativa, implicada ni colaboradora en diferentes aspectos del trabajo y la organización. El factor supervisión no se encuentra negativamente valorado por una gran parte del personal que ha participado en el estudio.

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 claridad 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 a la persona trabajadora

No existe una clara definición de los cometidos del puesto, funciones y responsabilidades, que debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad de trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto. La actividad desarrollada puede suponer un conflicto ético para la persona trabajadora

CARGA DE TRABAJO

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que la persona trabajadora 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 le 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 las personas trabajadoras deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para la persona trabajadora el desempeño de las diferentes tareas

El nivel de demanda de trabajo a la que la persona trabajadora ha hacer frente no es valorado de forma positiva.

Tienen que trabajar con rapidez y deben acelerar el ritmo de trabajo, la cantidad de trabajo y su dificultad es excesiva y elevada, y el esfuerzo de atención no es óptimo

INTERES POR LA PERSONA TRABAJADORA Y COMPENSACIÓN

El interés por la persona trabajadora 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 y trabajadoras 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 personal aporta y la compensación que por ello obtiene.

La persona trabajadora no siente que la empresa muestra por ella una preocupación por la formación, promoción, y desarrollo de su carrera, la percepción de seguridad en el empleo y la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador y la trabajadora aporta y la compensación que por ello obtiene.

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 y la trabajadora 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 la persona trabajadora 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.

Los requerimientos de aprendizaje, adaptación, memorización, de iniciativas y de creatividad son elevados.

Por otra parte, las exigencias emocionales del puesto son elevadas (trato con personas), la necesidad de ocultar emociones ante clientes y el estar expuesto a situaciones de impacto emocional son elevadas

AUTONOMÍA

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del personal 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 a la persona trabajadora 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 una persona trabajadora 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.

Existe una baja valoración respecto a la autonomía decisional, sobre cuestiones de procedimiento y organización de trabajo, escasa posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, resolución de incidencias, etc.

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. Este factor 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.

Las personas trabajadoras de la Organización por las características de la actividad deben de trabajar sábados, domingos y festivos, por lo que la valoración que realizan no es del todo positiva.

VARIEDAD/CONTENIDO

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

El trabajo tiene significado para la persona trabajadora, resulta útil para consigo mismo, el conjunto de la empresa y para la sociedad en general. Pero el reconocimiento no lo consideran óptimo

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 concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros, compañeras...) 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...) ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

Aunque esta dimensión ha sido valorada por la mayor parte de las personas que han participado en el estudio como adecuada, no debemos obviar que existen algunas personas que perciben la calidad de las relaciones como regulares y malas. Con exposición a situaciones de conflicto de manera frecuente.

3. PLANIFICACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y SEGUIMIENTO

Aunque parte de las medidas propuestas a nivel general, para todo el colectivo estudiado, son aplicables para poder disminuir el riesgo percibido, **no existe planificación específica de medidas preventivas/correctivas para este colectivo de investigación de guardia uniformada**

4. OTRAS

Con posterioridad a las fechas de realización de las evaluaciones de riesgos psicosociales del Organismo, **se han dado cambios organizacionales importantes**

9. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

La evaluación de riesgos psicosociales se convierte en una herramienta preventiva de gran importancia, puesto que la identificación, valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial y la planificación de las medidas preventivas correspondientes, conduce a una gestión eficaz de las personas de la organización, en el sentido de una mejor adecuación a la tarea a desempeñar, al entorno, a la empresa, y se traduce en la eficacia de la organización: mejor rendimiento, menor absentismo y mayor satisfacción (Lahera y Góngora, 2002).

1. Dado que se han producido cambios organizacionales, modificaciones de los lugares de trabajo, ... se recomienda realizar una re-evaluación de los Riesgos Psicosociales. "La evaluación será actualizada cuando cambien las condiciones de trabajo." (Art. 16.2) "A partir de la evaluación inicial, debe realizarse de nuevo la evaluación de los puestos de trabajo a los que les afecte algún cambio de las condiciones de trabajo, incorporación de nuevas tecnologías o modificación de los lugares de trabajo, o se incorporen trabajadores o trabajadoras sensibles" (Art. 4.2 RD 39/1997).
2. Realizar un diagnóstico más preciso. Se recomienda realizar la evaluación de riesgos psicosociales por sección/colectivos y, de esta manera, poder llegar con nuestro análisis a todas las personas trabajadoras de las diferentes secciones.

3. Es aconsejable analizar con profundidad los resultados aportados en el perfil descriptivo, información detallada que indica cómo se posicionan las personas trabajadoras ante cada uno de los factores y subfactores. Nos va a proporcionar datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor. Además, esta información puede ayudar a orientar las acciones particulares que se han de emprender para la mejora de los factores valorados como no adecuados.
4. Para completar la información de la metodología cuantitativa, con el objeto de realizar un diagnóstico más preciso, se recomienda la aplicación de metodologías cualitativas. Las técnicas cualitativas permiten definir de una forma bastante precisa los problemas que se van a tratar, permitiendo obtener un conocimiento exhaustivo de los mismos, y ayudándonos a planificar medidas concretas acordes a los resultados obtenidos.
5. Si la evaluación de riesgos pone al descubierto situaciones nocivas para la salud, será necesario desarrollar medidas preventivas para su eliminación o reducción.

Deben ser acciones prácticas concretas, estar diseñadas a la medida del riesgo al que pretenden hacer frente y deben ser posibles en el contexto específico del lugar de trabajo en el que se propongan. Deben tener unos objetivos operativos claramente definidos y referidos a los riesgos psicosociales identificados, unos grupos de destinatarios precisos, unas acciones concretas y específicas que tengan una traducción práctica y unos plazos de ejecución, unos recursos o medios de acción suficientes para las actuaciones propuestas, con un equilibrio entre los objetivos y los medios, una asignación de tareas y funciones entre todas las personas de la organización con responsabilidades en materia preventiva, unos indicadores precisos que permitan valorar el impacto y , en su caso, reformular la intervención psicosocial.
6. Se deberá informar a toda la plantilla de los resultados y propuestas de acción. Deberá informarse directamente a cada trabajador y trabajadora de los riesgos específicos que afecten a su puesto de trabajo o función y de las medidas de protección y prevención aplicables a dichos riesgos (art. 18.1 LPRL)
7. Se realizará un seguimiento de las acciones propuestas

Vitoria-Gasteiz, a 20 de abril 2022

Personal Técnico de Prevención de Riesgos Laborales



Responsable Centro Territorial Álava

A blue ink handwritten signature consisting of several loops and a long horizontal stroke.

MAITE GÓMEZ ETXEBARRIA

A blue ink handwritten signature with a large circular loop and a horizontal stroke.

FERNANDO URANGA

A blue ink handwritten signature with a long horizontal stroke and a small flourish at the end.

JON DE LAHUERTA

10. NORMATIVA APLICADA Y DOCUMENTACIÓN CONSULTADA

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, Ley de Prevención de Riesgos Laborales
- R.D. 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el reglamento de los servicios de prevención.
- NTP 856 Desarrollo de competencias y Riesgos Psicosociales (I). Año 2010
- Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgos psicosocial. Año 2015
- NTP 926 Factores psicosociales: metodología de evaluación
- NTP 443 Factores psicosociales: metodología de evaluación
- La gestión de los riesgos psicosociales en las microempresas y las pequeñas empresas europeas: pruebas cualitativas extraídas de la tercera Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER 2019)