

OR

GU

Criterio 7
**Resultados
de
personas**

LLO



7. RESULTADOS DE PERSONAS

7a- Medidas de Percepción

Se dispone de múltiples herramientas de medida de la percepción y una relación entre objetivos de la organización y resultados de percepción.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Evalúa de forma integral la gestión y satisfacción de las personas (fig. 7a.1). Los objetivos para cada factor se establecen en base a criterios definidos. A partir de los resultados, en cada ciclo se implantaron acciones de mejora que han probado ser eficaces, explicadas en los procesos facilitadores, fundamentalmente en los Criterios 1 y 3.

El estudio de 2018 se ha basado en los anteriores a fin de dar continuidad a los factores analizados, generar series y observar la evolución (disponible en visita).

Segmentación. Por categoría, sexo y área y lugar de trabajo. Ejemplos: Figs. 7a.2 y 7a.3. Detalles disponibles.

Comparativa. Alcobendas tiene una situación favorable en comparación con la media del sector público en España: 7,7 (último dato disponible).

FACTORES	RDO. 2011	RDO. 2013	Obj. 2016	RDO. 2016	Situación respecto Obj. 2016
Desarrollo personal	4,79	6,66	5	5,87	↑
Evaluación y reconocimiento	4,82	5,77	5	4,63	↓
Relaciones con superiores	6,37	6,99	6,4	6,49	↑
Condiciones físicas	6,46	6,99	6,5	6,33	↓
Retribución	7,12	7,13	7,2	7,22	↑
Información y comunicación	5,01	5,85	5,1	4,67	↓
Planificación del trabajo	5,14	5,98	5,2	5,04	↓
Relaciones personales	6,53	7,46	6,6	6,68	↑
Seguridad en el empleo	7,31	7,99	7,4	7,60	↑
Función desempeñada	7,49	7,71	7,5	7,30	↓
Conciliación	7,18	7,58	7,2	7,52	↑
Satisfacción general	7,86	8,82	7,9	8,19	↑

Fig. 7a.1 Resultados de los Estudios de Satisfacción Laboral (escala 0-10)

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Condiciones físicas. Se han abierto nuevos centros, ampliaciones y mejoras en instalaciones existentes.

Servicio Atención Psicológica externa. Su finalidad es mejorar situaciones de estrés relacionados con el entorno laboral. Los usuarios lo valoran 9 sobre 10, sirviéndoles para adquirir mayor control emocional, adaptación al trabajo, disminución de síntomas, eliminación de percepción de estresores y recuperación total.

Categoría profesional	SEXO
Grupo A1/A	Hombres 8,1
Grupo A2/B	
Grupo C1/C	
Grupo C2/D	Mujeres 8,3
Agrupaciones Profesionales	

Fig. 7a.2 Satisfacción por categorías y sexo

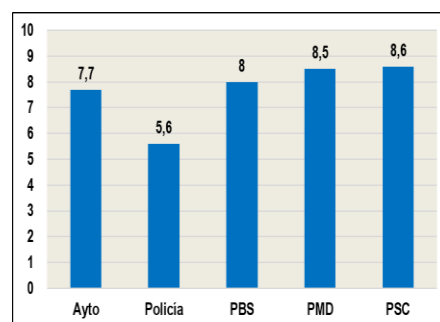


Fig. 7a.3 Satisfacción por lugar de trabajo (2016)

ASPECTOS QUE INTERVIENEN EN LA FORMACIÓN						
Aspectos a valorar	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Profesor	7,67	8,17	7,95	8,06	8,14	8,27
Contenidos	8,25	7,57	7,22	7,42	7,59	7,79
Metodología y documentación	7,53	7,69	7,13	7,41	7,43	7,64
Percepción general	7,64	7,58	7,25	7,57	7,54	7,74
Evaluación TOTAL	7,69	7,67	7,40	7,57	7,67	7,91

Fig. 7a.4 Evaluación de la formación **Objetivo** > 7 sobre 10

FORMACIÓN. Se evalúan las percepciones en cada curso. Se utiliza un cuestionario basado en el modelo de Kirkpatrick (Fig. 7a.4).

Acciones: cambios en programación y contenidos, acciones formativas nuevas y desarrollo de competencias técnicas.

Se han seleccionado determinadas acciones formativas para realizar Focus Group en sesiones Pre-test y Post-test, que permitan ajustar los contenidos a las expectativas de los participantes y elaborar una evaluación discursiva que complemente la numérica.

Las acciones formativas de Nociones Jurídicas tendrán en su primera hora una **píldora de Mindfulness** para aprender técnicas de concentración plena de cara al estudio de las nuevas leyes que han sido aprobadas actualmente. **Las acciones formativas de Ofimática** incorporan en su primera hora una **píldora de hábitos posturales**.

El **Servicio de Salud** mantiene la participación de sus profesionales en el programa de charlas formativas (promoción de hábitos saludables, alimentación saludable, ejercicio físico, salud cardiovascular, control del sobrepeso, humor y salud, estrés). Valoración: **8,31** sobre 10.

SERVICIO DE ARCHIVO. Valoración media de los usuarios internos: **9,63** sobre 10 (2014). Detalles disponibles.

7b- Indicadores de Rendimiento

Se cuenta con herramientas para medición y seguimiento de resultados y relación estructurada entre objetivos y resultados de rendimiento.

Productividad. Reconocimiento a la productividad en función de circunstancias objetivas relacionadas con: tipo de puesto, desempeño, grado de participación en la consecución de los resultados, objetivos y programas, a todo el personal de la plantilla. Informe disponible.

FORMACIÓN

El descenso de presupuestos en formación se traduce en un descenso de la actividad (fig. 7b.1). Aun así, se produce en menor proporción que la bajada de presupuesto, por mejora en la **eficiencia** de la gestión económica de la formación, resultando en los mismos niveles de calidad y satisfacción, y en los niveles de satisfacción de las necesidades en cada uno de los grupos de competencias. La Formación específica es otra forma de reconocimiento a las personas.

Formadores internos. Contribuye al reconocimiento de personas como formadores y es básico para nuestra gestión del conocimiento.

Formación por Competencias. Nuestro Plan es desde 2004 referencia en metodología, desarrollo y herramientas utilizadas (fig. 7b.2).

El Plan de Formación y Capacitación está diseñado desde 2017 como vehículo para mejorar los **cinco factores críticos** manifestados en el Estudio de Satisfacción Laboral de 2016. Cada factor incluye unas competencias: **1) Factor Función desempeñada y ambiente de trabajo** (competencias de Desarrollo y crecimiento personal y Desarrollo de personas); **2) Factor Superior inmediato** (competencias de Evaluación del desempeño, Trabajo en equipo, comunicación, resolución de conflictos y visión global del líder); **3) Factor Desarrollo profesional/Capacitación** (competencias de Nociones jurídicas, Gestión Administrativa y Calidad); **4) Factor Informática y Comunicación organizativa y corporativa** (competencias de Comunicación) y **5) Factor Promoción de la Salud** (competencias de Prevención).

Formación a Directivos. Desarrollo de competencias de liderazgo y trabajo en equipo, presentes en perfiles directivos (fig. 7b.3).

OTROS INDICADORES

Reconocimiento. Fig. 7b.4

Sugerencias de empleados. Con la aprobación del Plan Estratégico de RR.HH. se abrió un nuevo foro de participación respecto de las sugerencias de los empleados y su reconocimiento. Por este motivo no se computaron como tal, sino como proyectos constituyentes del Plan en cada uno de sus Ejes Estratégicos Fig. 7b.5.

ÍNDICES DE ABSENTISMO

Absentismo: diferencia entre el cómputo de horas de trabajo totales y las horas realizadas por la plantilla (Fig. 7b.6). Ha aumentado debido a contingencias comunes (en gran medida, envejecimiento) y accidentes de trabajo.

PREVENCIÓN (Figs. 7b.7 a 7b.10).

Índice de incidencia: Nº de accidentes por cada mil personas expuestas. Comparación con el índice del sector (CNAE últimos datos disponibles).

Índice de duración media (DBM): Tiempo medio de duración de las bajas por accidente. **Índice de gravedad:** Nº de jornadas perdidas por cada mil horas trabajadas. **Índice de frecuencia:** Aporta información más precisa que el índice de incidencia al tener en cuenta las horas trabajadas.

Aspectos	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Presupuesto (€)	475.028	217.067	200.695	200.695	200.695	200.695
Nº de acciones formativas	66	66	55	48	57	61
Nº de participantes	1050	1136	946	837	1118	1083
Nº de Formadores internos	19	39	38	27	42	21

Fig.7b.1 Formación continua

AREA COMPETENCIAL	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Desarrollo personal	6	5	4	8	11	12
Comunicación	3	1	6	5	5	5
Nociones jurídicas	8	4	5	4	8	9
Gestión administrativa	13	7	10	9	7	8
Prevención riesgos y Salud Laboral	7	6	8	5	8	9
Técnicas	25	22	15	10	10	11
Calidad y orientación al ciudadano	3	5	3	4	6	4
Sostenibilidad e innovación	2	7	4	3	2	3

Fig. 7b.2 Acciones formativas. Formación por competencias

FORMACIÓN DE DIRECTIVOS	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nº acciones formativas/Nº participantes	6/10	1/2	2/4	4/36	9/18	12/40

Fig.7b.3 Formación de Directivos

RECONOCIMIENTOS	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Acto Jubilación/Jubilados	7	11	13	35	21	13
Homenaje 25 años	47	75	44	83	52	57
Agradecimiento en acciones formativas	19	39	38	40	25	32
Remuneración por objetivos	88	85	87	86	80	81

Fig.7b.4 Reconocimientos a las personas

	2012	2013	2014	2015	2016
Sugerencias presentadas	13	22	34	25	21
Sugerencias premiadas	3	3	5	3	3

Fig.7b.5 Sugerencias de empleados

	2014	2015	2016	2017
Ayto.	6,98	6,86	7,57	7,78
PSC	5,11	5,48	5,36	4,54
PMD	7,10	8,30	6,09	6,88
PBS	8,17	6,32	4,67	4,15

Fig.7b.6 Índice de absentismo

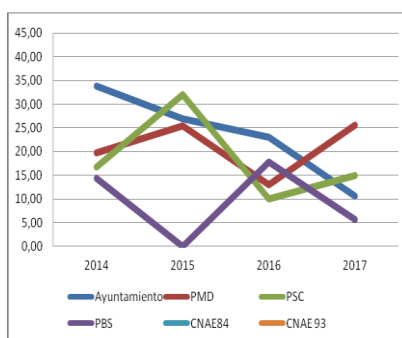


Fig. 7b.7 Índice de Incidencia

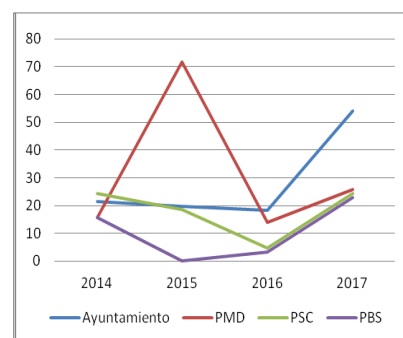


Fig. 7b.8 Índice de Duración Media

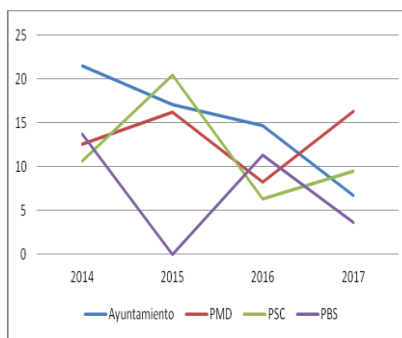


Fig. 7b.9 Índice de Frecuencia

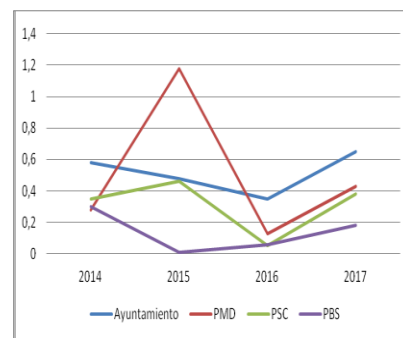


Fig. 7b.10 Índice de Gravedad

Seguridad. Se han realizado acciones específicas como evaluaciones de riesgo eléctrico y de trabajo en alturas, coordinación de actividades (pliego de contratación), simulacros, actividades formativas según riesgos, etc. Realizados 2 planes de emergencia nuevos y actualizados 7 planes de autoprotección y 11 planes de emergencia en 2017. Los planes de autoprotección se actualizan y revisan cada tres años.

Programa de promoción de la salud en el trabajo. Talleres específicos de promoción de la salud: fomento del ejercicio físico e higiene postural a colectivos de trabajadores de Escuelas Infantiles y a operarios y técnicos auxiliares.

Actividades para fomentar el ejercicio físico: Taller de “running”. Todas se han evaluado con indicadores.

Alcobendas fue reconocido en la 2ª Edición de **Premios de Entorno Saludable**, como mejor proyecto en las AA.PP.

Servicio de apoyo psicológico. (Fig. 7b.11). El total de personas atendidas en estos años engloba al 2.14% de la plantilla. Según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, el 16% de la población encuestada dice padecer estrés, ansiedad o nerviosismo. La **comparación** muestra que estamos muy por debajo del resto. Además, el Ayuntamiento de Alcobendas es la única administración local en la CM que ofrece este servicio.

NÚM. PERSONAS ATENDIDAS						
2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
8	17	14	17	25	45	40

Fig. 7b.11 Apoyo psicológico

Riesgos psicosociales. Se parte de una evaluación inicial (muestra de 707 cuestionarios, participación del 60%) utilizando el cuestionario Cisneros ABE ©.

Comparaciones con la CM: Alcobendas está por debajo en la mayoría de las modalidades. **Comparaciones** con los niveles de la Administración Pública en general: Fig. 7b.12. Segmentación disponible.

	Administración Pública	Alcobendas
Estrés	39%	34,5%
Burnout	14,8%	16,3%
Mobbing	22,5%	15,7%

Fig. 7b.12 Comparación en estrés y mobbing

Casos de Acoso. Las quejas de acoso investigadas fueron: 1 caso en 2011 (el 0,07%), 2 casos en 2013 (0,14%) y 2 casos en 2015. Todos los casos fueron negativos. Según la VII Encuesta Nacional de condiciones del trabajo, el porcentaje de trabajadores que dicen haber percibido discriminación es de un 2,3% en el Sector de Servicios. Los datos de Alcobendas están muy por debajo de este nivel.

CONCILIACIÓN	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P
Lactancia Acumulada	5	8	9	6	8	7	7	4	7	0	4	5
Flexibilidad Horario	66	48	81	53	70	52	74	40	17	4	11	7
Permisos Paternidad	19	8	22	6	14	7	16	6	11	2	9	2
Reducción Jornada	7	29	10	16	9	26	14	39	1	5	3	6
Excedencia	8	13	14	21	4	20	12	25	3	6	8	4

Fig. 7b.13 Conciliación vida laboral y familiar (A: Ayuntamiento; P: Patronatos)

Conciliación. Fig. 7b.13 cifras relativas a distintas acepciones de conciliación.

Vigilancia de la salud. Exámenes de salud, campañas de vacunaciones, etc.

Fig. 7b.14: Reconocimientos médicos. Son voluntarios salvo Policía Local que es obligatorio. Bajada en 2013: inicio en septiembre por cambio del servicio externo, recuperado en 2014.

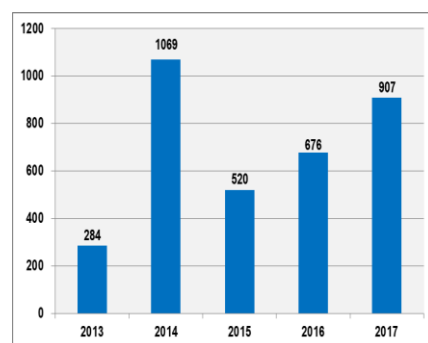


Fig. 7b.14 Reconocimientos médicos

Fondo de Acción Social (FAS). Fig. 7b.15. Se dirige a sufragar dos ámbitos complementarios al entorno laboral, el Plan de Pensiones y, entre otras, las ayudas que se contemplan en Convenio.

FONDO DE ACCIÓN SOCIAL		2012	2013	2014	2015	2016	2017
AYUNTAMIENTO							
Nº Prestaciones totales		4.821	4.210	4.263	4.329	4.578	4.553
Importe Fondo Ilimitado		355.592	406.978	430.999	414.671	427.798	413.189
Importe Fondo Limitado		464.024	189.603	194.869	204.712	210.390	200.322
Importe Total Pagado (FL+FI)		819.616	596.581	625.869	619.383	638.188	613.511
Total Fondo Anual		1.150.180	531.434	557.716	619.383	638.188	613.511
PATRONATOS							
Nº prestaciones totales		3.691	3.402	3.159	3.178	3.061	2.954
Importe Fondo Ilimitado		377.855	280.285	268.337	286.073	270.926	275.036
Importe Fondo Limitado		278.616	168.152	164.148	161.424	130.067	142.414
Importe Total Pagado (FL+FI)		656.470	448.438	432.485	447.497	400.992	417.450
Total Fondo Anual		697.353	906.111	465.639	457.453	400.992	417.450

Fig. 7b.15 Cifras del Fondo de Acción Social (euros)

Eficacia y comunicación en RR.HH. Desde 2005 los indicadores de eficacia del departamento se cumplen al 100%, por ejemplo, ausencia de retrasos en la entrega de comunicados, entrega de nómina y contestaciones a solicitudes de empleados.