

**Estudio de los Factores Psicosociales en la Sección  
de Trámite de Informes de Cotización de la  
Dirección Provincial del INSS de Guipúzcoa**

**Dra. Ana Gomollón García**

Doctora en Medicina y Especialista en Medicina del Trabajo  
Técnico Superior en Ergonomía y Psicología Aplicada

Médico del Trabajo del Instituto Nacional de la Seguridad Social y  
la Tesorería General de la Seguridad Social de Guipúzcoa

## INDICE:

1	Introducción .....	2
2	Definición del colectivo a estudiar .....	4
3	Descripción de las tareas que realizan .....	5
4	Metodología .....	12
5	Observación de las características del entorno físico del puesto de trabajo	17
6	Aspectos relacionados con la organización del puesto de trabajo	
6.1	Organigrama de la empresa .....	23
6.2	Horario .....	25
6.3	Salario .....	25
6.4	Sistema de promoción .....	26
6.5	Buzón de sugerencias e iniciativas .....	27
6.6	Características de la plantilla .....	27
7	Análisis de los resultados .....	29
8	Programa de intervención .....	32
9	Bibliografía .....	34

### 1 INTRODUCCIÓN

Este estudio de factores psicosociales se realiza en la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Guipúzcoa, es una evaluación de los riesgos de carácter psicosocial en el lugar de trabajo. La evaluación de los riesgos laborales, está definida en el capítulo III, Artículo 16 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, va dirigida a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse. El empresario es quien tiene la responsabilidad de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo. De ahí, que la finalidad de llevar a cabo una evaluación de riesgos es permitir al empresario tomar las medidas adecuadas para garantizar la salud de los trabajadores.

**El concepto de "factores psicosociales"** hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de consecuencias perjudiciales para el trabajador y su salud.

**El concepto de "salud"**, siguiendo la definición de la Organización Mundial de la Salud, se considera que la salud no es solamente la ausencia de enfermedad sino una situación de bienestar físico, psíquico y social.

Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en la que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables son el estrés, la insatisfacción laboral, problemas de relación, desmotivación laboral, etc.

Las consecuencias perjudiciales sobre el desarrollo del trabajo son el absentismo, el aumento de la conflictividad laboral, los abandonos voluntarios de la empresa por parte de los trabajadores, la baja calidad en la producción, la baja productividad, etc.

En el área de los aspectos psicosociales, no es posible establecer relaciones tan claras y directas entre causas y consecuencias como en otros ámbitos de la Prevención. El que estas relaciones sean menos evidentes se debe a distintas circunstancias:

- 1 Los efectos de los factores psicosociales pueden manifestarse diferidos en el tiempo.

## ESTUDIO DE FACTORES PSICOSOCIALES

---

2 Además en la generación de problemas de carácter psicosocial concurren distintas variables con gran influencia como ciertas características del individuo.

Sin embargo, esto no quiere decir que no esté suficientemente probada la relación entre unos factores psicosociales adversos y los problemas a los que antes se aludía. Ante una determinada condición psicosocial adversa no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones. Ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá. Así, estas características personales también tienen un papel importante en la generación de problemas de esta naturaleza.

Tanto en el trabajo como fuera de él, las personas se ven expuestas a una gran cantidad de factores que ponen a prueba su capacidad de adaptación. Esta capacidad es limitada; así, el efecto sinérgico (se potencian entre sí) o aditivo de esos factores sobre la persona van minando su capacidad de resistencia o de adaptación, de manera que, tal vez, un aspecto sin importancia sea "la gota que desborde el vaso", sea el que desencadene una reacción en la persona.

La aplicación del método de evaluación de los factores psicosociales realizado por el I.N.S.H.T. tiene como objetivo obtener la información necesaria, a partir de las percepciones de los trabajadores sobre distintos aspectos de su trabajo, para valorar las condiciones psicosociales de la empresa.

### **2 DEFINICIÓN DEL COLECTIVO A ESTUDIAR**

El Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) como entidad gestora de la Seguridad Social, con personalidad jurídica propia, adscrita al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, gestiona y administra las prestaciones económicas de la Seguridad Social.

La gestión de las prestaciones económicas del Sistema de la Seguridad Social atribuidas al INSS se realiza, en el ámbito territorial, a través de las Direcciones Provinciales y de sus Centros de Atención e Información de la Seguridad Social dependientes de las mismas.

La Dirección Provincial del INSS de Guipúzcoa se encuentra ubicada en la calle Podavines nº 3, en un edificio que comparte con la Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), en San Sebastián. Su ámbito es provincial, y tiene asignadas, entre otras funciones, la gestión de las siguientes prestaciones:

- Incapacidad Permanente
- Jubilación
- Muerte y Supervivencia: viudedad, orfandad, favor familiar
- Incapacidad Transitoria
- Maternidad
- Protección Familiar
- Reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria
- Otras prestaciones: indemnización por lesiones permanentes no invalidantes, defunción, seguro escolar, riesgo durante el embarazo...

La subdirección provincial de Informes de Cotización está compuesta por dos secciones, que son:

- ◆ Sección de Tramite de Informes de Cotización, donde se realiza este estudio.
- ◆ Sección de Apoyo de Informes de Cotización.

### 3 DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN

La Sección de Trámite de Informes de Cotización, donde se realiza este estudio, su personal es un jefe de sección, cuatro jefes de negociado, cuatro jefes de equipo, tres auxiliares y un oficial primera administrativo (personal laboral).

Las actividades desarrolladas en esta sección son:

3.1 La totalidad de la sección, dirigida y coordinada por el jefe de sección, se dedica a la **elaboración de los informes de cotización** para todas las prestaciones y regímenes, tanto en el ámbito nacional como internacional.

El *procedimiento administrativo* para la gestión de las prestaciones económicas del Sistema, se desarrolla siguiendo una estructura lineal, de acuerdo con las siguientes fases:

- Fase de CONTACTO (Iniciación): se lleva a cabo en los Centros de Atención e Información de la Seguridad Social (CAISS), donde se realiza la atención al público y la información de tipo general y específica, personalizada respecto de una solicitud de una prestación concreta, se asesora y se ayuda para la cumplimentación de la solicitud. Se inicia el procedimiento con la recepción de la solicitud mediante la captura informática de los datos de la solicitud y de la documentación aportada por el interesado, que da lugar a la apertura del expediente de la prestación.
- Fase de IMPULSO (Ordenación e instrucción del procedimiento): El procedimiento se impulsa de oficio en todos sus trámites e incluye la realización de los que sean necesarios para resolver fundadamente la pretensión y ha de adecuarse a las normas generales del procedimiento común.

Informáticamente se asigna cada expediente a un tramitador que será el responsable, de la toma de decisiones sobre las actuaciones necesarias conducentes a la resolución de la prestación.

En esta fase se realiza el informe de cotización que tiene por objeto acreditar los periodos de cotización del causante a la Seguridad Social, y determinar las bases de cotización para el cálculo de la base reguladora de la prestación correspondiente.

## ESTUDIO DE FACTORES PSICOSOCIALES

---

- Fase de TERMINACIÓN: Terminación del expediente mediante cualquiera de las formas legalmente establecidas.

Para la resolución de los expedientes de las prestaciones del Sistema, en la Fase de Impulso, se elaboran los **Informes de Cotización** donde se recogen los datos sobre:

- ♦ La Vida Laboral, los distintos períodos o situaciones en que el trabajador ha estado en situación de alta o asimilada al alta en cualquiera de los regímenes de Seguridad Social a lo largo de su vida laboral, con el fin de comprobar que la persona que causa una prestación reúne el período mínimo de cotización exigido a través de la información de la vida laboral. A esta información acceden a través del ordenador, PC en red, por las transacciones de la Gerencia Informática de la Seguridad Social (GISS). Persisten algunos archivos manuales para casos muy específicos.
- ♦ Las bases de cotización efectuadas a dichos regímenes que sean computables con el objeto de confeccionar la **base reguladora** que servirá para el cálculo de la prestación. Esta información está recogida en las transacciones de la GISS, y se recibe, en soporte de papel, diariamente a través del servicio de informática.

Así, actualmente la elaboración de los informes se realiza a través de las aplicaciones informáticas CARPA, *son la concentración de las aplicaciones de reconocimiento de prestaciones automáticas:*

- ♦ **CARPA 1:** son el 80% de los expedientes.
- ♦ **CARPA 2:** son el 20% de los expedientes, en estos casos el procedimiento que se sigue es manual, que persiste para la elaboración de los informes de cotización en los siguientes supuestos:
  - Reglamentos Comunitarios y Convenios Bilaterales de Muerte y Supervivencia e Invalidez.
  - Convenios Bilaterales de Jubilación y Jubilaciones Especiales.
  - Reclamaciones previas y revisiones: sólo las realizan los jefes de negociado.

## ESTUDIO DE FACTORES PSICOSOCIALES

---

- Cálculos Hipotéticos para la Asesoría Jurídica del INSS: sólo los realizan los jefes de negociado.
- Gerencia del Fondo Especial: sólo los realizan los jefes de negociado.

La Aplicación Informática “CARPA” se basa en “diálogos interactivos” mediante “menús” y “submenús” que encaminan al usuario a la operación que desee realizar. Cada trabajador dispone en su puesto de trabajo de un PC que está conectado a la Red de Área Local, a las bases de datos y transacciones centralizadas del Silcon (Sistema de Información Laboral Confidencial) de la Gerencia Informática de la Seguridad Social y del INSS la aplicación CARPA. Para entrar en la red de área local y en las transacciones centralizadas hay que identificarse con el número de usuario, que lo da el Área de informática, y la contraseña que es confidencial, para poder acceder a los procesos on-line (tiempo real) de la aplicación; en base a esa identificación, a lo largo del procedimiento se delimitan las operaciones que son competencia de cada uno de los funcionarios, y queda identificado el responsable del expediente en cada fase del trámite. Esta identificación permite además a cada usuario acceder a su **diario de trabajo**, donde figuran los expedientes que tiene asignados y los datos necesarios para conocer la situación en que se encuentran. El diario de trabajo se va actualizando, a lo largo de la jornada laboral, según se van introduciendo nuevas solicitudes en el sistema.

Las operaciones que por la toma de decisiones se vayan efectuando respecto a un expediente, quedarán registradas de forma automática, anotándose la fecha en que se realizan.

El tramitador de esta sección comprueba los expedientes cuyo informe le ha sido asignado, los imprime en una impresora matricial, y puede efectuar las siguientes operaciones, desde su PC, en tiempo real:

- Consulta de datos del expediente y los transmitidos por la Gerencia Informática de la Seguridad Social (GISS).
- Emisión de comunicados, para solicitar la documentación que se estime precisa. Habitualmente se realizan manualmente.
- Cumplimentar el informe, realizar el computo de la vida laboral, verificación de los periodos de trabajo, consultando todas las bases de datos y fichas necesarias. Recoger las bases de cotización correspondientes, revisar toda la información disponible, y completar las bases de cotización. Se mecanizan los datos en su PC.

## ESTUDIO DE FACTORES PSICOSOCIALES

---

- Una vez completado el Informe de Cotización se devuelve todo el expediente al área de la prestación que se trate, mediante la toma de esta decisión, de nuevo el expediente está en el área de gestión correspondiente a la prestación. Si hay un error de mecanización al completar el informe, por ejemplo que falte alguna pantalla de cumplimentar, la propia aplicación rechazará el envío del expediente.

En la mayoría de los casos, el informe se confecciona en un plazo de 1 a 3 días reales, si bien, existen una serie de causas que producen o pueden producir su pendencia y que forman parte del procedimiento establecido para la elaboración de los informes contemplado en las Circulares 11/90 de 24 de julio y 11/94 de 14 de junio del INSS.

El promedio anual de informes en este año, hasta la actualidad, que elabora cada tramitador es de 3,3 al día, en el año anterior ha sido el promedio de 3 por día. La distribución de los expedientes entre los tramitadores se realiza automáticamente por la aplicación informática de forma aleatoria sin tener en cuenta su dificultad, y cada uno tiene el diario de trabajo donde se visualizan los expedientes que tiene asignados, el jefe de sección supervisa que los tramitadores, que por cualquier circunstancia, no hayan acudido al trabajo, los expedientes de ese día se reasignen entre el resto de los tramitadores de forma equitativa.

También se lleva a cabo en ésta sección:

- 3.2. Control estadístico:** por un funcionario que orgánicamente depende de la sección de Apoyo, pero que desempeña éste trabajo, en una base de datos creada para este fin, da registro de entrada a cada informe que llega y el de salida lo realiza cada trabajador de los expedientes que ha realizado. También este trabajador realiza el archivo de los informes de cotización que se van elaborando, los del año en curso en el archivo existente en la propia área de trabajo, en carpetas, transfer ministeriales, en gran número en cada una y en estanterías situadas desde 50 cm de altura a dos metros.
- 3.3. Recuperación de los TC-2** (boletines de cotización a la Seguridad Social, relación nominal de los trabajadores de una empresa) de la sección Sartido (archivo óptico de documentos): para ambas secciones, a través de un funcionario que también depende de la sección de Apoyo, para los casos en que el BASESCOT (Bases de datos de las bases de cotización a la Seguridad Social) no aparece completo o para solucionar dudas o incidencias sobre las bases o grupos de cotización.

Así mismo forman parte del procedimiento establecido para la elaboración de informes de cotización, que se realizan cuando es preciso:

A.- **Peticiones de períodos o bases de cotización a otras provincias.** Se piden en un documento normalizado, es el documento 1- D-14. Con un impreso que se rellena manualmente y se envía por fax a la provincia a la cual se le solicita la información. Generalmente son respondidas en un plazo de 8 a 10 días, si no es así, se reiteran cada 15 días, reiterando la petición por teléfono en caso de demorarse demasiado tiempo la respuesta.

B.- **Consultas a fichas :**

- Recaudación de Autónomos, están microfilmadas hasta diciembre de 1988.
- Fichas manuales que han sido micro filmadas, 1-D-11 (Mutualismo Laboral), es la más utilizada.
- SOVI, Retiro Obrero y Padrones de empresa, los ficheros están ubicados en la Tesorería, 2ª planta del edificio.
- Ficheros de empleadas de hogar, los de afiliación y cotización están ubicados en la Tesorería, 2ª planta del edificio.

C.- **Consultas a carpetas de empresa (TC-2 desde la fecha 01/85 a 04/91)**

D.- **Consultas a otras Entidades :**

- **A las Administraciones de la TGSS:**
  - ♦ Anomalías y errores detectados en la vida laboral de los trabajadores (bases de datos de vidas laborales en la transacción ATT-61): destaca el número de consultas en los casos de trabajadores contratados a tiempo parcial (no aparece o está mal mecanizado el porcentaje, tipo de contrato...).
  - ♦ Cierre o aclaración de movimientos en la transacción informática, AP-140, que recoge la vida laboral en los periodos históricos.
  - ♦ Deudas en regimenes especiales: bien por dificultad en la interpretación de las transacciones de la Tesorería General de la Seguridad Social (RCU-06 y RTS-03) o por existir períodos confusos en las fichas microfilmadas de RETA (régimen especial de trabajadores autónomos).

## ESTUDIO DE FACTORES PSICOSOCIALES

---

- ◆ Peticiones de partes de alta y baja en RETA anteriores al año 1989.
- ◆ Aclaración de dudas sobre bases de cotización en Convenios Especiales.
- ◆ Representantes de Comercio: aclaraciones sobre períodos anteriores a su integración en el Régimen General .
- **A las Oficinas de Empleo del INEM**, consultas por teléfono o por fax:
  - ◆ Certificados de demanda de empleo.
  - ◆ Certificados de Bases de cotización.
  - ◆ Dudas en la mecanización de los subsidios.
- **Al Instituto Social de la Marina (ISM)**, consulta por fax:
  - ◆ Períodos y bases de cotización.
  - ◆ Bonificación y condición mutualista

### E.- Consulta a las empresas:

- Bases de cotización.
- Contratos o certificados en los trabajos a tiempos parciales

### F.- Otras consultas :

- Inspección de Trabajo: actas por falta de alta y/o cotización y petición de informes.
- Clases Pasivas: certificados de empleados públicos.
- Entidades Religiosas: certificados y dudas sobre religiosos secularizados.

### **Manual de procedimiento y recopilación de la normativa**

#### *Guía de las Prestaciones*

Una trabajadora de la sección con muchos años de experiencia en su puesto de trabajo, comenzó aproximadamente en el año 1989, a recopilar la legislación, los oficios, las circulares y los criterios del INSS, que se manejaban y constituían el fundamento de la elaboración de los informes, inicia esta recopilación para utilizarla de apoyo en su trabajo diario. Actualmente se ha constituido esta recopilación en el manual de procedimiento que utilizan y consultan todos los trabajadores de esta sección y la sección de apoyo. Este manual comprende todos los regímenes de cotización a la Seguridad Social y sigue dentro de cada uno un orden alfabético.

La información en esta sección se transmite desde la dirección, en los comités de dirección, con una reunión cada quince días, a través de la subdirectora a los jefes de sección y ellos son los encargados de transmitir la información a todos los componentes de la misma. Actualmente cada nuevo Real Decreto, Ley, Oficio, Circular o criterio del INSS, etc., que incide en la elaboración de los informes de cotización sigue este mismo camino, de la dirección a la subdirección, a los jefes de sección y a todos los componentes de la sección.

Entre la trabajadora que realiza la recopilación y el jefe de sección consensuan la forma de plasmar la nueva normativa en el manual, lo redactan y el jefe de la sección se ocupa de ir explicando a cada uno de los tramitadores la novedad que se haya producido y como se va a plasmar en la elaboración de los informes, se trata de que todos realicen los informes aplicando la legislación por igual.

En caso de dudas o cualquier incidencia no habitual en la elaboración de los informes, los tramitadores lo consultan entre ellos, con el jefe de sección, y él si es preciso consulta con la subdirectora y la directora provincial. También se realizan consultas a los servicios jurídicos del INSS en Madrid, si esta consulta tiene relevancia al año siguiente se puede plasmar como criterio del INSS.

### 4 METODOLOGÍA

#### Método del INSHT de estudio de los Factores Psicosociales

Según el Comité Mixto OIT (Organización Internacional del Trabajo) / OMS (Organización Mundial de la Salud), los **Factores Psicosociales** *"consisten en interacciones entre por una parte el trabajo, el medio ambiente, y las condiciones de la organización, y por otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura, y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo"*.

Los factores psicosociales en el trabajo, así considerados son complejos, abarcan muchos aspectos, dado que no sólo están conformados por las diversas variables del entorno laboral sino que, además representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador.

Este método de evaluación de factores psicosociales ha sido elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), es una Aplicación Informática para la Prevención, cuyo objetivo principal es obtener información a partir de las percepciones de los trabajadores sobre diferentes aspectos de su trabajo, para valorar las condiciones psicosociales de la empresa. Este método consiste en la aplicación de un cuestionario a un grupo de trabajadores y de un sistema de evaluación, ordenación y conceptualización particular para conocer las condiciones psicosociales de dicho grupo en el ámbito laboral.

En este método se parte de la base de que la realidad psicosocial hace referencia no tanto a las condiciones que objetivamente se dan, sino a cómo son percibidas y experimentadas por la persona, y para realizar esta valoración se tiene en cuenta la información subjetiva proporcionada por los trabajadores.

El cuestionario del método de factores psicosociales está compuesto por 75 preguntas que responden a una distribución en siete factores, cada uno de los cuales es evaluado en una escala de puntuación de rango entre 0 y 10, que analizan otros tantos aspectos de la realidad psicosocial de la empresa.

Las preguntas planteadas en el cuestionario son de respuestas cerradas, previamente codificadas.

En el cuestionario incluye dos tipos de preguntas, unas en las que se pregunta sobre una realidad objetiva de su empresa y otras en las que se pregunta sobre la impresión que el trabajador tiene acerca de un determinado aspecto del trabajo.

## ESTUDIO DE FACTORES PSICOSOCIALES

---

Permite obtener evaluaciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas, situación que se produce en la sección donde se realiza este estudio.

### Descripción de los Factores Psicosociales que se van a estudiar:

- **Carga mental**

Por carga mental se entiende el grado de movilización, el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe el Sistema Nervioso en el curso de la realización de su trabajo. Se valora a partir de las presiones de tiempo, esfuerzo de atención, fatiga percibida, cantidad de información y nivel de complejidad de la misma y percepción subjetiva de la dificultad que para el trabajador tiene su trabajo.

- **Autonomía temporal**

Este factor se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso. Se pregunta al trabajador sobre la posibilidad de elección del ritmo o de la cadencia de trabajo y de la libertad que tiene para alterarlos si lo desea, así como con respecto a su capacidad para distribuir sus descansos.

- **Contenido del trabajo**

Cuando se hace alusión al término "contenido del trabajo" como un factor psicosocial se refiere al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades humanas, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico del mismo.

- **Supervisión - Participación**

Este factor define el grado de distribución de la capacidad de decisión, respecto a distintos aspectos relacionados con el desarrollo del trabajo, entre el trabajador y la dirección. Se evalúa a partir de la valoración que el trabajador otorga al control ejercido por la dirección y el grado de participación efectiva respecto a distintos aspectos del trabajo así como la valoración que el trabajador realiza de distintos medios de participación.

- **Definición de rol**

Este factor considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador y es evaluado a partir de dos aspectos fundamentales:

- ◆ La ambigüedad de rol se produce cuando se da al trabajador una inadecuada información sobre su rol laboral u organizacional.
- ◆ La conflictividad de rol, se produce entre roles cuando existen demandas de trabajo conflictivas o que el trabajador no desea cumplir. Pueden darse conflictos entre las demandas de la organización y los valores y creencias propias, conflictos entre obligaciones de distinta gente y conflictos entre tareas muy numerosas o muy difíciles.

- **Interés por el trabajador**

Este factor hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador, o bien si la consideración que tiene por el trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo. La preocupación personal y a largo plazo tiende a manifestarse en varios aspectos: asegurando estabilidad en el empleo de los trabajadores, considerando la evolución de la carrera profesional de los trabajadores, facilitando información de los aspectos que le puedan concernir y facilitando formación a los trabajadores.

Evalúa aspectos relativos a la promoción, formación, información y estabilidad en el empleo.

- **Relaciones personales**

Este factor mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores, se evalúa a través de tres indicadores, posibilidad de comunicación con otros trabajadores, la calidad de las relaciones que el trabajador tiene con los distintos colectivos con los que puede tener contacto y se valoran las relaciones que se dan generalmente en el grupo de trabajo.

### **Presentación de los resultados**

La valoración final de cada factor oscila entre unas puntuaciones de 0 y 10. En esta escala se distinguen tres tramos, de manera que las puntuaciones mayores reflejan situaciones más insatisfactorias. La presentación

## ESTUDIO DE FACTORES PSICOSOCIALES

---

de resultados se presenta en dos formatos, denominados Perfil Valorativo y Perfil Descriptivo, de un lado se presentan las medias del colectivo analizado para cada uno de los factores es el Perfil Valorativo y, por otro, se presenta el porcentaje de contestación de cada opción de respuesta en cada pregunta, es el Perfil Descriptivo.

### Perfil Valorativo

El perfil valorativo ofrece la media de las puntuaciones del colectivo analizado para cada uno de los factores psicosociales de los que consta este método. En este perfil se distinguen tres diferentes tramos:

- ♦ situación **satisfactoria** (desde 0 a 4 puntos)
- ♦ situación **intermedia** (desde 4 a 7 puntos). Las condiciones existentes pueden generar molestias a un cierto número de trabajadores pero no son lo suficientemente graves como para demandar una intervención inmediata. Sin embargo, es una situación que es preciso subsanar en cuanto sea posible, ya que estos factores pueden resultar, en el futuro, fuentes de problemas.
- ♦ situación **nociva** (desde 7 a 10 puntos). Los factores cuya puntuación esté comprendida en este tramo requieren una intervención en el plazo más breve posible. Es previsible que en situaciones de este tipo exista entre los trabajadores una gran insatisfacción con su trabajo, o una tendencia al incremento del absentismo o que aparezca sintomatología asociada al estrés en los trabajadores del colectivo estudiado.

Estas puntuaciones son trasladadas a un **perfil gráfico**, en el que se presenta una escala de valores comprendida entre 0 y 10 para cada factor. Una vez realizado el análisis de los datos, el perfil valorativo ofrece las escalas antes citadas unidas por una línea quebrada. Cada punto de corte entre la citada línea y cada escala marca la puntuación media obtenida por toda la muestra en cada factor.

### Perfil Descriptivo

Este perfil complementa al Perfil Valorativo, ofreciendo una información detallada de cómo se posicionan los trabajadores ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual permite obtener datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor.

### TRABAJO DE CAMPO

Las técnicas utilizadas han sido la Observación y la Entrevista, además de la aplicación del método del INSHT de estudio de factores psicosociales.

## ESTUDIO DE FACTORES PSICOSOCIALES

---

En una primera fase se realizaron reuniones con la dirección, la subdirectora y el jefe de la sección, para explicarles el estudio a realizar los objetivos del mismo y solicitar su colaboración.

En los siguientes días se ha realizado una reunión con toda la sección, donde se ha dado a conocer el proyecto y se han explicado los factores a estudiar y que metodología se iba a seguir, solicitando su colaboración y aclarando las dudas que ellos expusieron.

Durante aproximadamente dos meses se realizó la **observación estructurada** de las tareas que realizan estos trabajadores y una **entrevista** informal con cada uno de los trabajadores en su puesto de trabajo, recogiendo los datos de la realización de la tarea, presentación de la información que utilizan, dificultades que encontraban en la realización de su tarea.

Al final de este periodo se ha aplicado el cuestionario, en el mismo puesto de trabajo. Se solicitó su colaboración nuevamente, en las instrucciones dadas a todos se les recordó que era anónimo, que debe contestarse con sinceridad y exactitud, se hizo hincapié en la importancia que tiene su colaboración para realizar este estudio e insistiendo en que los resultados se van a utilizar de forma global para toda la sección. Así mismo, se les agradeció su colaboración.

### 5 OBSERVACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO FÍSICO DEL PUESTO DE TRABAJO

El lugar donde está ubicada la dirección provincial del INSS es un edificio situado en un barrio residencial dentro del municipio de San Sebastián, que comparte con la dirección provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social y la Inspección de Trabajo de Guipúzcoa, forma medianil con un edificio de viviendas. Tiene una planta sótano, una planta baja y cuatro plantas de altura. La superficie de esta planta, donde está ubicada la sección, es aproximadamente 1471 m<sup>2</sup>. La altura de los techos en la mayoría de las dependencias es de 2,43 m.

La sección de Trámite de Informes de Cotización está situada en la primera planta del edificio, junto a las subdirecciones de gestión del INSS de la dirección provincial. La planta dispone de un espacio amplio con mobiliario de oficina, archivos de documentación etc., que sirven para separar secciones y crear zonas de paso, solamente interrumpido por las columnas de la estructura del edificio. La subdirección de Informes de Cotización abarca dos secciones, que están separadas por un tabique de obra, el acceso entre ambas secciones es a través de una puerta opaca con determinada resistencia al fuego.

#### 5.1 RUIDO

El ambiente sonoro es aceptable, se desarrolla una conversación entre dos puestos de trabajo en tono bajo sin dificultad, sin embargo a veces hay ruido molesto procedente del exterior, por el tráfico rodado y aparcamiento inadecuado; y del interior, por dos impresoras matriciales, donde se imprime parte de la documentación necesaria la realización de los informes de cotización. Habitualmente no se realiza información telefónica al público en esta sección. Hay dos teléfonos situados a los extremos de la sección, desde donde se realizan y se reciben las llamadas.

#### 5.2 ILUMINACIÓN

Es mixta de luz natural y luz artificial. La **luz natural** entra través de siete ventanas que dan a la fachada norte del edificio, y hay nueve puestos de trabajo situados junto a ellas. Las ventanas son practicables y están dotadas de cortinas. Se producen deslumbramientos directos en función de la luminancia del exterior, al estar situadas en la fachada norte sólo en los días muy soleados su luminancia puede ser muy elevada, haciéndose un uso escaso de las cortinas; sin embargo en los bloques de viviendas situados en frente, en días soleados, sí se producen deslumbramientos por reflejos en sus superficies pulidas. La iluminación

## ESTUDIO DE FACTORES PSICOSOCIALES

---

artificial es de tipo general directo sin embargo no es homogénea, se realiza por lámparas fluorescentes situadas en luminarias, de 60 cm x 60 cm; están colocados en línea cada 120 cm ó 180 cm y las líneas de luminarias paralelas cada 120 cm - 180 cm. Se realiza la reposición de los fluorescentes que se funden o que el parpadeo de su luz es evidente, a demanda de los trabajadores. No se realiza ningún tipo de mantenimiento, la instalación tiene alrededor de 26 años, y el estado general de las lámparas es irregular, por el deterioro de las luminarias en algunos casos no se pueden reponer todas las lámparas fluorescentes, está en estudio una remodelación completa de la iluminación.

### 5.3 AMBIENTE TERMICO

La ventilación y refrigeración del local se realiza por medios naturales, apertura de ventanas, puertas, rendijas y ranuras de puertas, etc. No se dispone de ningún tipo de ventilación forzada, aire acondicionado etc. Hay ventiladores que remueven el aire dentro de la sección. En esta sección hay un purificador del aire situado en el techo, en aproximadamente la mitad del espacio de la sección, dotado de un filtro para la limpieza del aire del humo del tabaco, por el ruido que produce no está mucho tiempo en funcionamiento.

Hay un sistema de calefacción general para todo el edificio, con una caldera de gas situada en la planta sótano y los radiadores están distribuidos por todo el edificio. En esta sección hay radiadores situados junto a las ventanas, en el inicio de la semana, en las primeras horas de la mañana son frecuentes las quejas por el frío, sin embargo en los puestos de trabajo situados más alejados de las ventanas a lo largo del día, hay quejas de calor.

Ocasionalmente se producen corrientes de aire molestas, al ser una planta abierta, en función de la apertura de ventanas, lo que conlleva a una limitación para abrir las ventanas y en la ventilación de los locales de trabajo.

### 5.4 ASPECTOS RELACIONADOS CON EL DISEÑO DEL PUESTO

La sección está en una superficie ( figura 1) con forma de L, el lado largo de 19,20 m de largo por 7,20 m de ancho y el lado corto 12,6 m de largo por 4,8 m de ancho. La mayor parte de los puestos de trabajo están situados en el extremo largo de la L, junto a las ventanas paralelamente a las mismas, un total de nueve, tras un pasillo y situados de frente a las ventanas, en la segunda línea, hay cuatro puestos de trabajo. En el extremo corto de la L, hay tres puestos de trabajo, orientados hacia el interior de la planta. Sólo uno está ocupado permanentemente por un trabajador que pertenece a la sección de apoyo y que su trabajo sin embargo se realiza en parte en esta sección, es la recuperación de imágenes, documentos TC-2, del archivo

## ESTUDIO DE FACTORES PSICOSOCIALES

---

óptico a través de una PVD; otro de los puestos, está ocupado un tercio de la jornada por un trabajador de la sección de apoyo que su trabajo sin embargo se desarrolla para esta sección, realiza el registro de entrada de los informes de cotización, el archivo de los informes ya realizados, en transfer ministeriales, que se llenan hasta el máximo de su capacidad, en estanterías que están a una altura que va desde 50 cm a 2 m y están situadas en la delimitación de la sección y en la sala contigua; el puesto restante es ocupado esporádicamente por cualquier trabajador de la sección que el mismo realiza la recuperación de las imágenes del archivo óptico que precise para la realización de los informes.

En cada puesto de trabajo se dispone de un PC conectado a una Red de Área Local, que conecta a todos los usuarios entre sí, para compartir la información y los recursos del sistema. Mediante una red ancha (wan) se accede a las aplicaciones CARPA y a las bases de datos centralizadas del sistema mediante las transacciones SILCON.

### 5.5 ELEMENTOS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

- ♦ **Las pantallas de visualización de datos** son ajustables en orientación e inclinación, su polaridad puede ser negativa o positiva, sin embargo todas las transacciones de la GISS y del INSS (CARPA) se utilizan con polaridad negativa, toda su tarea específica la realizan con fondo negro y caracteres en verde. Están dotadas de dispositivos para ajustar la luminosidad y contrastes. Todas disponen de filtros con tratamiento antirreflejos y disminución de los contrastes. Están situadas con una pequeña peana sobre la mesa, en algunos casos sobre la unidad de control. En ocho de los puestos situados junto a las ventanas están colocadas de lado a las mismas, actualmente en la mayoría de los casos, están centradas en las mesas y alineadas con el trabajador, en el periodo de observación de este trabajo se les ha informado sobre la posición adecuada de sus PVD, altura, alineación, orientación, contrastes etc. y se han ido adoptando en la mayor parte de los puestos las medidas adecuadas; sin embargo en los cuatro puestos de trabajo, situados en la parte interior y en uno situado junto a las ventanas, están situadas las PVD de espaldas a las ventanas produciéndose una situación de elevado contraste de luminancias entre las ventanas por reflejos que se producen en la fachada de enfrente y la luminancia de la PVD, y el uso de las cortinas es muy esporádico, así mismo se les ha informado de la conveniencia de utilizar las cortinas en los días soleados. En los puestos de trabajo de consulta del archivo óptico las PVD que se utilizan son de 21 pulgadas, y en el puesto de trabajo que se utiliza esporádicamente por los tramitadores, está la pantalla situada frente a las ventanas y se producen muchos reflejos molestos que dificultan notablemente su visualización.

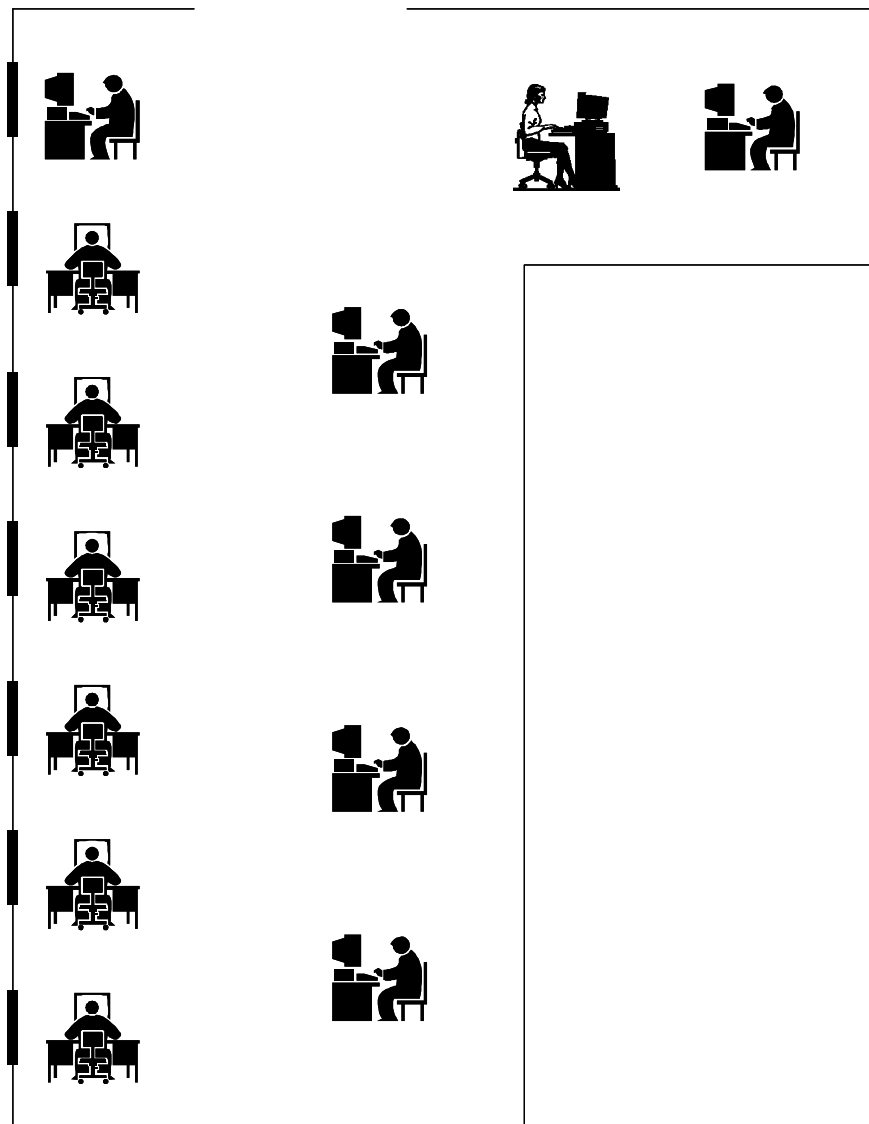


Figura 1. Esquema de la sección de Informes de Cotización

- ◆ Los **teclados** están separados de las pantallas y se pueden mover dentro de la mesa de trabajo, operación que realizan frecuentemente. Su inclinación es adecuada, sus acabados son mate y sus teclas se pulsan fácilmente.
- ◆ Los **ratones**, su diseño se adapta bien a la mano, sus formas son redondeadas, y siguen bien los cursores el movimiento realizado por los ratones.

## ESTUDIO DE FACTORES PSICOSOCIALES

---

Todo el material informático de los puestos de trabajo es bastante nuevo, tiene como máximo dos años de antigüedad, si se producen alteraciones en su funcionamiento se realiza un aviso o incidencia al área de informática.

- ♦ Las **mesas** de trabajo son de altura fija, que oscila entre 71 y 73 cm, amplias, de superficie mate y disponen de mesita auxiliar o alas.
- ♦ No se dispone de portadocumentos.
- ♦ Todos disponen de **reposapiés** adecuados.
- ♦ Las **sillas de trabajo**, la altura del asiento es ajustable, con cinco ruedas de apoyo, sin apoyabrazos, los asientos son mullidos de bordes redondeados, y sus respaldos de diversas alturas. Una trabajadora utiliza una silla ergonómica de equilibrio.
- ♦ Disponen de calculadora manual y en su PC .
- ♦ En los documentos que están impresos de las bases de cotización, dado que hace unos meses se ha cambiado su formato, refieren que en el nuevo formato de tamaño Din A-4, están más claros los datos pero con menos espacio para anotar o completar las bases de cotización que sea preciso.
- ♦ El espacio de trabajo de que disponen es suficiente, en un puesto es muy ajustado, el espacio para la silla es justo de 80 cm..
- ♦ Consulta de Microfichas filmadas, se dispone de tres visores para la consulta de estas microfichas, que en este momento se van a renovar. El tiempo que dedican a esta operación es muy variable en función de los informes, según refieren no suelen hacerlo seguido más de una hora por la fatiga que produce.
- ♦ Actualmente casi toda la información que precisan para elaborar los informes pueden acceder a ella a través de su PC, son trabajadores que prácticamente toda su jornada laboral están sentados, se produce una situación de **estatismo postural**. Se observan posturas mantenidas de tronco y cuello girados por no situarse en frente de su PVD. Realizan pequeños desplazamientos en la sección para recoger la documentación que han imprimido, consulta de microfichas en la sala adjunta, o consulta a los libros de empresa, etc. En turno rotatorio, una vez cada día, van a la sección de informática a recoger los documentos impresos con las bases de cotización. El margen de autonomía que tienen es suficiente para poder elegir su propia pauta y ritmo de trabajo, pudiendo realizar pequeñas pausas

discrecionales, siempre que lleven al día su diario de trabajo. A lo largo de la jornada laboral alternan el trabajo con equipos con pantallas de visualización, con otras operaciones dentro de su tarea.

### 6 ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

#### 6.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

En esta dirección provincial del INSS de Guipúzcoa el número total de trabajadores en este año 2000 es de 210, de estos son 56 varones y 154 mujeres. La estructura vigente del organigrama durante la realización de este trabajo es:

#### **1 DIRECCIÓN PROVINCIAL**

- 1.1. Dirección Programas Especiales - OFIN
- 1.2. Sección de apoyo a Dirección
- 1.3. Servicio Jurídico Provincial

#### **2 SECRETARÍA PROVINCIAL**

- 2.1. Sección Recursos Humanos:
- 2.2. Sección Servicios Generales y Administración
- 2.3. Sección Elaboración y Seguimiento Presupuestario y Estadística
- 2.4. Área de Informática
- 2.5. Unidad de archivo y recuperación de imágenes en disco óptico - SARTIDO
- 2.5. Servicio Médico

#### **3 SUBDIRECCIÓN PROVINCIAL DE PROTECCIÓN FAMILIAR Y SUBSIDIOS**

- 3.1. Sección de Subsidios
- 3.2. Sección Protección Familiar

### **4 SUBDIRECCIÓN PROVINCIAL DE JUBILACIÓN, MUERTE Y SUPERVIVENCIA**

- 4.1. Sección Trámite de Expedientes de Jubilación
- 4.2. Sección Trámite de Expedientes de Muerte y Supervivencia
- 4.3. Sección Reclamaciones Previas de Jubilación, Muerte y Supervivencia

### **5 SUBDIRECCIÓN PROVINCIAL DE PRESTACIONES DE INVALIDEZ PERMANENTE**

- 5.1. Sección Trámite de Expedientes de Invalidez
- 5.2. Sección de Revisiones de Invalidez Permanente y Reclamaciones Previas

### **6 SUBDIRECCIÓN PROVINCIAL DE PENSIONISTAS**

- 6.1. Sección Control de Pensiones
- 6.2. Sección Revalorización y concurrencia de Pensiones

### **7 SUBDIRECCIÓN PROVINCIAL DE INFORMES DE COTIZACIÓN**

- 7.1. Sección Informes de Cotización (TRÁMITE)
- 7.2. Sección Informes de Cotización (APOYO)
- 7.3. CAISS Donostia-San Sebastián -2 (Dirección Provincial)
- 7.4. CAISS Donostia-San Sebastián-1
- 7.5. CAISS de Zarautz
- 7.6. CAISS de Eibar
- 7.7. CAISS de Irún
- 7.8. CAISS de Beasain

- 8.1. Sección Fiscal
- 8.2. Sección Contable

### 6.2 HORARIO

El horario de trabajo es **flexible**, en la sección todos realizan la jornada normal, de 37,30 horas semanales, con una parte del horario fija, de 5 horas diarias, a cumplir desde 9 a 14 h, el resto del tiempo se puede realizar desde las 7,20 a las 19 horas. El computo de las horas trabajadas es semanal, si falta algo de tiempo para completar la semana, se puede recuperar exclusivamente las dos semanas siguientes.

Hay una pausa de descanso planificada de 20 minutos por día, que se puede disfrutar desde las 9,30 a 12,30 horas, libremente, escalonadamente en cada sección.

Tres trabajadores estudian Euskera entre 1,5 y dos horas al día y se compensa en horario de trabajo, hasta un máximo diario de 90 minutos.

### 6.3 SALARIO

Se compone de:

- ♦ El sueldo base y los trienios que corresponden al grupo en que se halle clasificado el cuerpo o escala a que pertenecen, desde el jefe de sección que es del grupo B, los jefes de negociado grupo C y el resto del personal que es del grupo D.
- ♦ Hay un trabajador que es personal laboral, pertenece al Convenio Único de la Administración Pública.
- ♦ Dos pagas extraordinarias, cada una corresponde a una mensualidad del sueldo y los trienios.
- ♦ Complemento de destino correspondiente al Nivel del puesto de trabajo que se desempeñe, en esta sección desde el nivel 22 al nivel 12.
- ♦ Complemento específico que este fijado a los puestos que se desempeñan.
- ♦ Complemento productividad media.

## ESTUDIO DE FACTORES PSICOSOCIALES

---

- ◆ Complemento regulador.
- ◆ **Productividad por Cumplimiento de Objetivos:** el INSS, como entidad gestora elabora anualmente los objetivos a alcanzar y son aprobados por la Secretaría de Estado de la Seguridad Social. Hay un grado mínimo de cumplimiento de objetivos para obtener el 100 % de las cuantías presupuestadas. Tomando como base la calificación del grado de cumplimiento se ordenaran de mayor a menor cada Unidad Administrativa, asignando tramos de diez en diez según una escala que se inicia en el 200% y finaliza en el 100%. La cuantía mensual es distribuida para el personal funcionario según el Nivel de Complemento de Destino y para el personal laboral según el Nivel del Convenio Único para el personal laboral de la Administración General del Estado. La dirección provincial puede reconocer un incremento o disminución de hasta un máximo de tres tramos, sobre la valoración de cumplimiento de objetivos asignados a la Dirección Provincial, al 10% del conjunto del personal sin que los tramos puedan ser superiores al 200% ni inferiores al 80%.
- ◆ En el Índice Global de Productividad la gestión de prestaciones tiene un peso específico del 60 %, se aplican diversos índices donde se evalúa el esfuerzo, la eficacia, la eficiencia en las prestaciones principales que son jubilación, muerte y supervivencia, incapacidad permanente, revisiones de incapacidad, entre otras. En todas estas prestaciones enumeradas para la resolución de los expedientes forma parte imprescindible del procedimiento la elaboración de los informes de cotización. Se efectúa seguimiento estadístico semanal de la realización de los informes de cotización.

### 6.4 SISTEMA DE PROMOCIÓN

Cada funcionario puede acceder de acuerdo con el Cuerpo o Escala de la Función Pública a que pertenezca a los puestos cuyo nivel este incluido en los niveles de intervalo correspondientes al grupo en que figure clasificado, en función del puesto de trabajo ocupado, antigüedad en la entidad, formación etc., variando en función de las características de cada concurso.

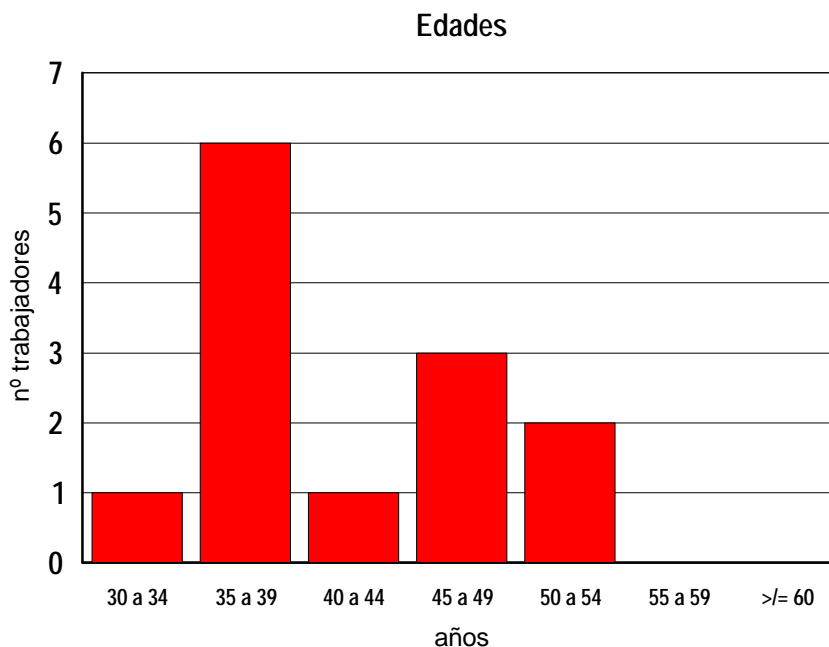
La promoción interna consiste en el ascenso desde Cuerpos o Escalas de un grupo de titulación a otro inmediato superior o en el acceso a Cuerpos o Escalas del mismo grupo de titulación, se efectuará mediante el sistema de oposición o concurso-oposición.

### 6.5 BUZÓN DE SUGERENCIAS E INICIATIVAS

Desde el día 1 de abril de 2000, está en marcha un buzón de sugerencias e iniciativas del personal creado como acción de mejora a raíz de los resultados de la autoevaluación que se ha realizado siguiendo del Modelo Europeo de Gestión de Calidad (EFQM). Se ha creado con miembros del grupo de calidad y un grupo de voluntarios de distintas áreas de la dirección provincial, de esta sección concretamente participaron dos trabajadoras.

### 6.6 CARACTERÍSTICAS DE LA PLANTILLA

- ♦ La categoría profesional en esta sección, doce son personal funcionario de la Seguridad Social, que pertenecen desde el grupo o escala D al B y un trabajador su categoría es Oficial 1ª Administrativo, personal laboral fijo, según el Convenio Único de la Administración Pública.
- ♦ La distribución según el sexo, actualmente son trece trabajadores, de los cuales diez son mujeres y tres son varones, en toda la dirección provincial el 71% son mujeres y el 29% varones.
- ♦ En la sección la edad media es de 41,31 años y su distribución es:

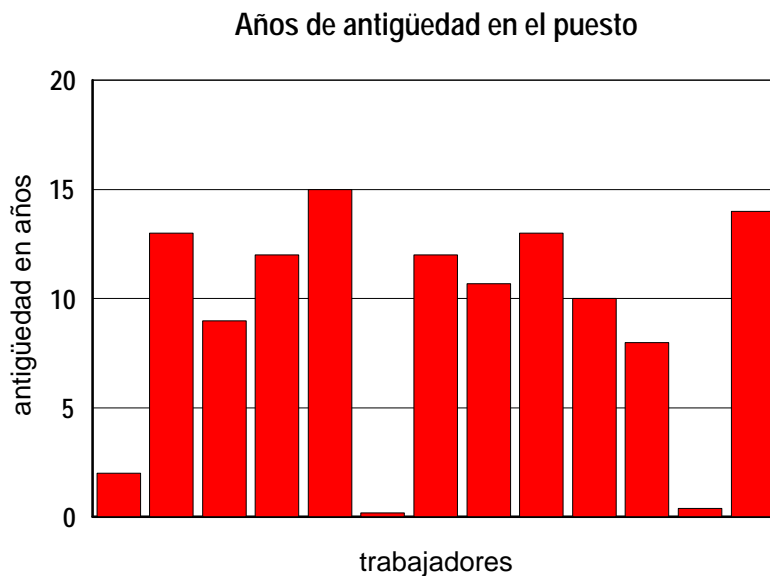


- ♦ **La formación** que tienen es, cuatro son titulados superiores, uno diplomado, y el resto COU, FP2, Bachiller superior y elemental.

## ESTUDIO DE FACTORES PSICOSOCIALES

---

- ♦ El **Índice General de Absentismo** por enfermedad común (nº de jornadas perdidas por 100 dividido por el nº de trabajadores y por 365) en esta sección, tanto en el año 1999 como en el año en curso, es superior al de la dirección provincial.
- ♦ **Antigüedad en el puesto de trabajo**, de los trece trabajadores que hay en la sección ocho llevan más de diez años en su puesto de trabajo; dos entre ocho y nueve años, uno un año y diez meses y las dos últimas trabajadoras que se han incorporado, ha sido hace menos de seis meses.



En el último concurso de traslados, que se ha producido en agosto de 1998, se ha incorporado a la sección el jefe de sección y se han trasladado, a otras secciones, tres trabajadores. A lo largo de estos dos años también se han trasladado para mejorar de categoría profesional un auxiliar cuyo puesto era jefe de equipo, y así mismo, se han trasladado tres auxiliares que son jefes de equipo a puestos de igual categoría. Se ha incorporado a esta sección una auxiliar que procede de la sección de apoyo, esta ha sido hasta ahora la forma en que se surtía de personal esta sección, y en los últimos dos meses se ha incorporado una auxiliar que procedía de otra subdirección.

En esta dirección provincial que actualmente padece déficit de trabajadores, en el último año cuando ha precisado en otras subdirecciones de trabajadores se ha considerado que en esta sección había mucho personal y se ha exigido el esfuerzo de ceder trabajadores, y se ha solicitado voluntarios para cambio de puesto de trabajo.

### 7 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Fundamentalmente se han detectado riesgos ergonómicos y psicosociales.

A través de la observación del trabajo se han detectado los **riesgos ergonómicos** que se exponen:

- ◆ Situaciones de estatismo postural.
- ◆ Distribución de los puestos de trabajo inadecuada, PVD en las esquinas de las mesas, situadas frente a las ventanas o de espaldas a las mismas.
- ◆ Utilización de las PVD en polaridad negativa en las transacciones que utilizan al realizar los informes de cotización y en la búsqueda de toda la información necesaria para su realización. Todas las PVD que disponen se pueden utilizar en cualquier aplicación en polaridad positiva o negativa.
- ◆ Desconocimiento de los dispositivos de control de contrastes y brillos en las PVD.
- ◆ Excesiva altura de las estanterías para el archivo de la documentación, y elevado peso que adquieren los transfer por llenarlos al máximo de su capacidad.
- ◆ Escasa ventilación.

En la **evaluación de los factores psicosociales con el método del INSHT** se han obtenido los siguientes resultados:

- ★ En el **perfil valorativo**:
  - ◆ Se encuentra en **situación nociva** el factor la *carga mental* con una puntuación media de 7,08.
  - ◆ Se encuentra en **situación satisfactoria**, el resto de los factores que son:
    - Autonomía temporal* con una puntuación media de 1,31
    - Relaciones personales* con una puntuación media de 1,62
    - Definición del rol* con una puntuación media de 2,06
    - Interés por el trabajador* con una puntuación media de 3,48

## ESTUDIO DE FACTORES PSICOSOCIALES

---

*Supervisión-participación* con una puntuación media de 3,58

*Contenido del trabajo* con una puntuación media de 3,63

★ En el **perfil descriptivo**:

◆ El **factor de Carga Mental** está en situación **nociva** en el perfil valorativo, se analizan los resultados de este perfil:

- **Presiones de tiempo y retrasos:**

- De los encuestados el 53% de los encuestados considera que el tiempo dedicado a la tarea es suficiente.
- De los encuestados el 100% considera que debe recuperar los retrasos.
- De los encuestados el 46% considera que la mitad del tiempo trabaja con rapidez, el 23% casi todo el tiempo y el 15% más de  $\frac{3}{4}$  del tiempo trabaja con rapidez.
- En el diario de trabajo saben en cada momento los informes que tienen pendientes de realizar y desde que fecha los tienen.

- **Esfuerzo de atención:**

- De los encuestados el 53% considera que sobre  $\frac{3}{4}$  partes del *tiempo trabaja con atención* y un 23% de los encuestados casi todo el tiempo.
- De los encuestados el 76% considera que su trabajo requiere una *intensidad de atención* alta y para el 23 % muy alta.
- De los encuestados el 53% considera que realiza errores frecuentemente y 38 % en algunas ocasiones.
- De los encuestados el 61% considera que comete errores que pueden provocar algún problema menor y para el 15% consecuencias graves.

- **Fatiga nerviosa**, el 61% de los encuestados refiere padecerla a veces y el 23% de los encuestados frecuentemente.

- La **información** que debe manejar en su puesto para el 46% de los encuestados es muy elevada y para el 53% de los encuestados es elevada; y la **complejidad** de dicha información el 84% de los encuestados considera que la información es complicada.

- **Dificultad del trabajo**, el 69% de los encuestados refieren que a veces su trabajo es difícil.

- ◆ En el factor de **interés por el trabajador** en el perfil valorativo, aunque la media obtenida es 3,48 y está en situación satisfactoria, es mayor el porcentaje que se encuentra en situación intermedia que en satisfactoria, y al analizar el perfil descriptivo se obtiene:
  - Posibilidad de promoción, de los encuestados el 46% considera que es poca y el 23% que ninguna
  - La formación recibida, de los encuestados el 61% considera que es insuficiente en algunos aspectos y 15% totalmente insuficiente.
  - Medios de información y participación: sobre las charlas con los jefes, de los encuestados, el 23% las consideran malas y el 30% regular; sobre los tabloneros de anuncios, de los encuestados el 46% los considera regulares y el 38% buenos; sobre los escritos a cada trabajador de los encuestados el 53% los considera regulares, para el 15% no existen; sobre la información oral recibida, de los encuestados el 46% cree es regular y el 15% mala.
  - La estabilidad en el empleo el 92% de los encuestados considera probable que siga en la empresa.

### 8 PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

#### MEDIDAS PREVENTIVAS:

*Intervenciones frente a los riesgos ergonómicos*, mejorando al máximo el diseño del puesto de trabajo, el mobiliario, la forma y soporte de la información que manejan en la realización de la tarea, etc., ya que estos factores se interrelacionan entre sí, e influyen directamente sobre la carga mental :

- ◆ Cambiar la ubicación de aquellas PVD de los puestos de trabajo que están situadas frente a las ventanas.
- ◆ Utilización de la PVD en polaridad positiva en las transacciones del INSS (Carpa) y de la GISS.
- ◆ Información sobre los reguladores de contrastes y brillos de las PVD.
- ◆ Dotar de portadocumentos todos los puestos de trabajo de la sección.
- ◆ Renovación de las sillas de trabajo, que sea necesario.
- ◆ Alternancia de las diferentes operaciones que se realizan, para aminorar el estatismo postural.
- ◆ Limitar la altura de las estanterías donde se archivan los informes y disminuir la cantidad de informes que se guardan en cada transfer.
- ◆ Apertura pactada de las ventanas para mejorar la ventilación.
- ◆ Utilización de las cortinas si es preciso.

*Intervenciones para aminorar la carga mental:*

- ◆ Mejorar el diseño y entorno de los puestos de trabajo
- ◆ Evitar sensaciones de urgencia y apremio de tiempo, con programación del tiempo y el personal necesario para el desarrollo del trabajo, en función del volumen de trabajo. Seguimiento específico de número de trabajadores de la sección.
- ◆ Establecimiento de pausas individuales en la realización de la tarea.

## ESTUDIO DE FACTORES PSICOSOCIALES

---

- ◆ Redistribución no aleatoria de los informes, cuando se produzca una acumulación de los que tienen mayor dificultad o varios complejos coincidan a un mismo tramitador.
- ◆ Establecer los cauces formales de información para toda la sección.
- ◆ Establecer una reunión periódica para realizar formación continuada y además para esclarecimiento de las dudas que surgen en la práctica diaria. Preparación periódica de los informes de cotización por parte de los mismos trabajadores para exposición al resto de la sección que hayan supuesto innovaciones o dificultades extras, y puesta en común de toda la sección.
- ◆ Revisión de los informes para disminuir la frecuencia de errores.
- ◆ Mejora canales de comunicación y participación en la dirección provincial.
- ◆ Estudiar de las necesidades de formación sentidas por los trabajadores.

### *Implementación del programa de mejora:*

- ◆ Presentación a todos los implicados del estudio realizado.
- ◆ Información de los resultados obtenidos y discusión de las medidas a adoptar.
- ◆ Información y formación sobre los riesgos en el puesto de trabajo.
- ◆ Evaluación y seguimiento de las medidas preventivas adoptadas. Realización de un estudio específico de la carga mental según los resultados obtenidos.

### 9 BIBLIOGRAFIA

- 1 RD 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- 2 API 020. Factores Psicosociales. Método de valoración. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Servicio de Ediciones y Publicaciones. Madrid.
- 3 Guía Técnica de Evaluación de las Pantallas de Visualización de Datos elaborada por el INSHT. 1999.
- 4 Cuenca R. y otros técnicos del INSHT. Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Servicio de Ediciones y Publicaciones. 1996. Madrid.
- 5 Ferrer Velázquez F. y col: "Manual de Ergonomía", Editorial Mapfre, Madrid. 1995.
- 6 García Ferrando M. "El análisis de la realidad social: Métodos y técnicas de investigación. Alianza Editorial. 1986. Madrid.
- 7 Muchinsky P.M. Psicopsicología aplicada al trabajo: una introducción a la psicología industrial y organizacional. Editorial Descleée de Brouwer, 1994. Bilbao.
- 8 Nogareda C. y otros técnicos del INSHT. "Psicopsicología del Trabajo". Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Servicio de Ediciones y Publicaciones. 1998. C/ Torrelaguna, 73. Madrid.

Mi agradecimiento a mis compañeros de las Secciones de Trámite de Informes de Cotización e Informática por su colaboración.

Mi agradecimiento, así mismo, a Olga Sebastián técnica del INSHT.