

ESTUDIO SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO DE UN SERVICIO DE INFORMACION AL PUBLICO.

Ignacio FERNANDEZ DE PINEDO
Clotilde NOGAREDA CUIXART
Francisco PEREZ MORRAL

Instituto Nacional de Seguridad
e Higiene en el Trabajo.
C.N.C.T. Barcelona

El grupo de Ergonomía y Psicología del Centro Nacional de Condiciones de Trabajo del INSHT realizó el presente estudio como respuesta a la solicitud formulada por la empresa, en la que se hacía referencia a un escrito de algunos trabajadores de su Departamento de Información, donde se manifestaba la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo por las posibles repercusiones de tipo psicosocial que podían afectar a la salud, en los puestos de trabajo de atención al público.

los elementos del propio puesto de trabajo que permitirá la reducción de ciertas consecuencias específicas y otro, más amplio, centrado en los elementos de la organización del trabajo que hará posible la mejora global de la situación.

El presente estudio estaba centrado en puestos de trabajo de información por lo que debíamos tener en cuenta las características específicas de un servicio de atención al público.

En primer lugar cabe destacar la posible sobrecarga mental debida al

nivel de atención que debe mantenerse continuamente para poder entender la información que se solicita, buscarla correctamente, y dar la respuesta de un modo claro y explícito.

Por otra parte un factor determinante de la carga de trabajo es el apremio de tiempo que viene definido por:

- La frecuencia y duración de las operaciones.
- La distribución y duración de las pausas.
- La regularidad o no en el trabajo.

PLANTEAMIENTO

Si entendemos como condiciones de trabajo el conjunto de factores tanto propios de la tarea como del entorno en que ésta se realiza, en cuanto que pueden afectar a la salud de los trabajadores, cualquier estudio de una situación de trabajo deberá partir del análisis global de estos factores. Es decir que, los problemas de salud existentes en un puesto de trabajo no pueden imputarse a un factor único sino que deben considerarse todos los factores concurrentes para poder determinar la incidencia de cada uno de ellos y en su conjunto, sobre la salud de los trabajadores.

Este planteamiento permite situar el alcance de la acción posible sobre las condiciones de trabajo a un doble nivel: uno puntual, centrado en



Otro aspecto a tener en cuenta en el caso que nos ocupa es el hecho de ser un servicio continuo durante todos los días del año.

Todos estos factores: la carga de trabajo, el apremio de tiempo, y el trabajo a turnos, puede tener repercusiones sobre la salud de los trabajadores, contemplada ésta en su triple dimensión física, mental y social.

En la medida que estos aspectos inciden en las Condiciones de Trabajo de la situación que se pretende analizar, consideramos conveniente enmarcar el estudio a partir de:

- La concepción técnica del material y de los equipos de trabajo.
- La disposición de los locales y
- La organización del trabajo.

METODOLOGIA

Al plantearnos la posibilidad de elegir entre varios métodos de investigación psicosocial con el fin de obtener información acerca de las condiciones de trabajo en el citado servicio de información creímos oportuno basar nuestro estudio en la opinión de los propios afectados con objeto de comprobar en qué grado los problemas manifestados por una minoría afectaban a todos.

Para ello se utilizó la técnica de encuesta que nos permitía, por una parte cuantificar los datos obtenidos, y por otra, aplicarla al total de la población, dado el carácter restringido del colectivo (95 personas).

A partir del escrito presentado por los trabajadores y de una entrevista con éstos mismos, con el jefe del Departamento de Información y con el Departamento de Seguridad e Higiene de la empresa, se elaboró un cuestionario piloto y se realizó un pretest para comprobar la claridad de los items, detectar posibles omisiones, determinar el orden adecuado de las preguntas y hacer una estimación del tiempo necesario para su cumplimentación.

Ello nos permitió elaborar un cuestionario definitivo, que fue presentado al comité de Seguridad e Higiene para su conocimiento y aprobación. En dicho cuestionario los factores considerados como ob-



jeto de estudio se organizaron en los siguientes apartados:

- Condiciones físicos-ambientales:
 - ruido
- Medios materiales:
 - material de consulta
 - auriculares
- Organización del trabajo:
 - horario
 - pausas
 - ritmo de trabajo
 - autonomía
 - relaciones con la jefatura
 - incidencias
 - organización general
- Contenido, interés del trabajo:
 - formación
 - valoración del puesto
 - posibilidad de promoción
- Síntomas de fatiga

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Una vez aplicado el cuestionario se procedió a la elaboración y análisis de los datos obtenidos lo que nos permitió determinar sobre qué aspectos debería incidirse para mejorar las condiciones de trabajo del servicio de información.

Algunos eran inherentes a las condiciones materiales del puesto de trabajo y otros se referían a la organización del mismo, así como a la disposición de los locales.

Dentro de los primeros merecían atención los siguientes:

- **El material técnico y de consulta.** Se vió la necesidad de:
 - Dotar a cada puesto de trabajo de un monitor de TV de manera que pudiera consultarse de forma rápida y eficaz las incidencias relacionadas con el servicio de información.
 - Mejorar, en lo posible, el material de consulta (guías, circulares, etc.) de manera que fuera más completo, su información estuviera al día y pudiera manejarse con mayor rapidez. Se planteó como posible solución el informatizar los datos que debían consultarse, lo que permitiría una capacidad de respuesta más inmediata.
 - Cambiar el modelo de auricular telefónico. Se utilizaba un tipo de auricular inserto en el oído, lo que causaba molestias, irritaciones y alergias. Se sugirió, a este respecto, la utilización de equipos, que existen actualmente en el mercado, de auriculares externos y que ofrecen entre otras ventajas la posibilidad de regular el volumen, la escucha indistinta por los dos oídos y una fácil limpieza.
- En cuanto a la **disposición de los locales** se consideró conveniente rediseñar los puestos de manera que se disminuyera el ruido ambiental y mejorara la relación entre el informador y el público.
- Respecto a los **aspectos organizativos** era preciso redistribuir los descansos, en aquellos puestos que implicaban el trato con el público. Con ello se disminuiría el estrés que conlleva este tipo de tarea.

De los resultados obtenidos se desprende también que los trabajadores se sentían excesivamente controlados, y muy poco recompensados con su trabajo, lo que junto con las pocas posibilidades de promoción que ofrecía el puesto les hacía tener un sentimiento de insatisfacción. Sobre este punto se recomendaba intentar optimizar las relaciones entre superiores y el personal, y establecer sistemas de información sobre horarios, traslados, etc. que



permitieran a cada trabajador compaginar mejor su trabajo y su vida personal y social.

Puesto que no se puede hablar de soluciones ideales, en cada caso la discusión entre las partes implicadas: trabajadores, jefatura, Departamento de Seguridad e Higiene y Servicio Médico de Empresa, nos parece la única vía para alcanzar soluciones posibles y operativas que mejoren realmente las condiciones de trabajo.

Los resultados obtenidos fueron enviados a todas las partes implicadas dentro de la empresa y posteriormente se presentaron y discutieron en una reunión del Comité de Seguridad e Higiene con el equipo investigador.

CONCLUSIONES

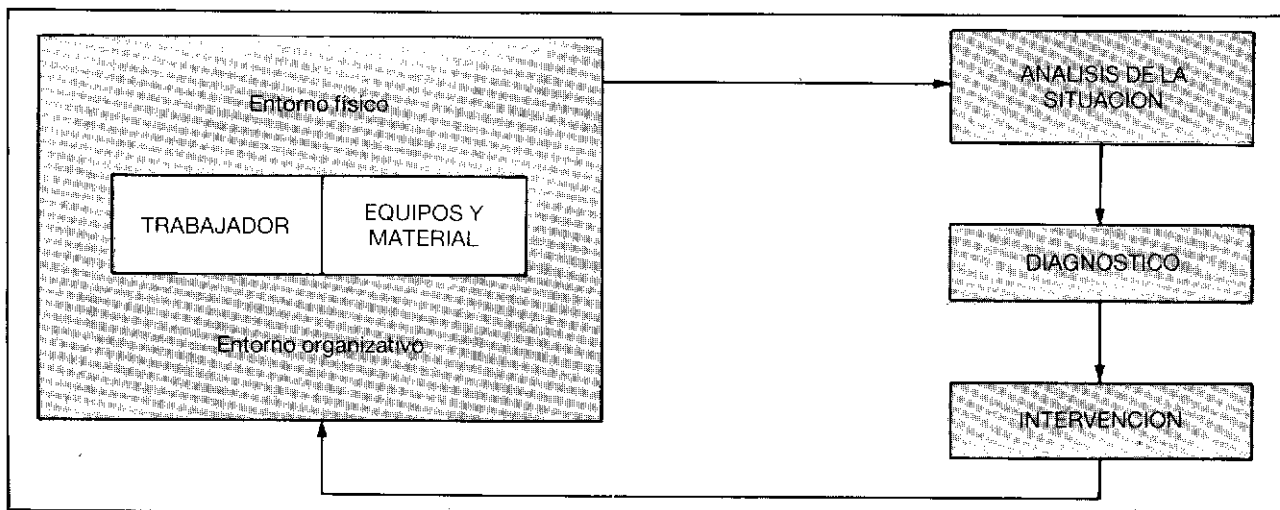
Somos conscientes que ninguna intervención, por ambiciosa que sea, es capaz de solucionar todos

los problemas existentes en una situación de trabajo, pero en el caso que nos ocupa se ha podido comprobar que la puesta en marcha de esta intervención fue en sí misma positiva ya que la información, que de forma más o menos implícita, daba la simple lectura del cuestionario y la presencia de técnicos del INSHT, originó que una buena parte de los problemas que venían arrastrándose largo tiempo se solucionaran antes de concluir el estudio.

Aspectos como el cambio de ubicación de la atención directa al público, ampliación del número de monitores de TV, establecimiento de una política de traslados, cambios de turno, etc., más flexible y conocida con suficiente antelación por los afectados, cambios significativos en el estilo de mando, etc., son algunas de las mejoras efectuadas mientras se realizaba el estudio.

También es significativo añadir que las partes implicadas no han atribuido a nuestra intervención demasiado protagonismo en estos cambios, sino que lo han vivido como obra suya lo que en buena medida ha mejorado el clima de trabajo y ha supuesto el comienzo de unas relaciones laborales más participativas en las que la empresa y trabajadores son más conscientes de los problemas existentes, lo cual en nuestra opinión es una condición indispensable para que dichos problemas se vayan solucionando.

PLAN DE ACTUACION



FASES DEL ESTUDIO

