



ANÁLISIS DEL PROGRAMA EN REHABILITACIÓN PROFESIONAL DESDE EL INSTITUTO SOCIAL: APORTES DE ERGONOMÍA

Elisa Silva Borges
Gabriel Silva Ferreira Ferreira
Taynilo Barbosa Justino Alves
Marina Gregghi Sticca

Universidade de São Paulo

RESUMEN

A ergonomía él tiene como objeto en estudiar oh mundo del trabajar Es hacia interacciones hombre-ambiente, que posibilita comprender comportamientos y sus significados para transformar el trabajo. El objetivo de este artículo fue utilizar el Análisis Ergonómico del Trabajo para realizar un diagnóstico del Programa de Rehabilitación Profesional del Instituto Nacional de Seguridad Social, con el objetivo de elaborar propuestas en intervención para mejorar tú servicios Ofrecido hacia asegurados, además de planificar la inclusión del psicólogo organizacional y del trabajo en el Programa. Para ello se realizó un análisis de la demanda, a través de conversaciones informales con todo el equipo; análisis del entorno técnico, económico y organizacional, a través del análisis de documentos formales del Instituto y entrevistas semiestructuradas con el equipo; análisis de actividades y situaciones laborales, realizado a través del levantamiento de estadísticas de servicios, análisis de documentos, observaciones globales y sistemáticas, entrevistas semiestructuradas con el equipo y con tú asegurado. Hacia propuestas en intervención desde el psicología Ellos eran llevado a cabo El dejar desde el análisis sistemático, en el que se integraron diferentes puntos de vista. Para el público que lleva mucho tiempo en lista de espera, se propusieron acciones de bienvenida, que consisten en conocer mejor oh asegurado, lograr oh grupo informativo Es Aplicar oh Índice en Capacidad para el Trabajar. Para Aquellos qué ya ellos son en el Programa, Ellos eran sugirió comportamiento en el seguimiento de la evolución del asegurado, así como la constitución de grupos de Orientación Profesional y Evaluación de Necesidades de Formación. A nivel macro se propuso articular a los diferentes actores en Salud, Trabajo y Seguridad Social.

PALABRAS CLAVE: Ergonomía, Rehabilitación Profesional, AET, Demanda.

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO

Segundo El definición desde el *Internacional Ergonomía Asociación* (2000) El ergonomía puede ser definido como "El disciplina orientado para sistemas qué incluye todo tú aspectos desde el actividad humana". Para Béguin (2006), el término ergonomía significa leyes laborales, siendo considerado el trabajo una actividad con un propósito.

El conocimiento que genera la disciplina se obtiene a través del Análisis Ergonómico del Trabajo. (AET), que él tiene como cable conductor El actividad en trabajar Es El buscar Para el entendimiento de acciones humanas situadas en un contexto determinado. Para Guérin et. Alabama. (2001, p. 58) “la actividad en trabajar Es oh elemento organizador Es estructurando del comportamientos en el situaciones de trabajo. Es una respuesta a exigencias determinadas externamente al trabajador y al mismo tiempo es capaz de transformarlo”.

La AET construye sus significados a través del punto de vista de la actividad, su elemento central. en comprensión del mundo del trabajar Es desde el interacción entorno individual (FERREIRA, 2003).

Por bastante desde el análisis de situaciones real en trabajar buscar aprovechar desde el situación cómo se comporta realmente el hombre para realizar la actividad. El objetivo de la ergonomía es observar Es comprender en molde más ancho posible tú comportamientos Es su Significados para entonces para transformar oh trabajar. A actividad en trabajar él tiene resultados acerca de hacia gente, su salud e integridad física y en la producción, permitiendo evaluar la calidad de los productos y la productividad del trabajo (FIALHO; SANTOS, 1995).

El objetivo del trabajo fue utilizar el Análisis Ergonómico del Trabajo para realizar un diagnóstico. del Programa en Rehabilitación Profesional del Instituto del Seguro Social, en molde para proponer recomendaciones Es intervenciones, frente a para El inserción del psicólogo en el programa Es mejorar los servicios ofrecidos a los asegurados.

METODOLOGÍA

Trámites en recolectar Es análisis de datos

Él era llevado a cabo una adaptación del Método desde el Análisis Ergonomía de actividad sugerido por Wisner (1994). Se realizaron los siguientes pasos: 1) Análisis de la demanda; cuyo objetivo era comprender El naturaleza de preguntas propuestas Para el institución, delimitando objeto en estudiar y análisis a realizar. La demanda de ergonomía es social, ya que hay varios actores involucrados, con visiones diferentes, incluso contradictorias, lo que justifica la necesidad de analizarla adecuadamente. La formulación de la demanda permitió establecer posibilidades Es Límites en acción, bien como definir hacia técnicas qué sería usado; dos) Análisis técnico, económico y organizacional, cuyo enfoque fue recopilar información sobre la organización, el Programa de Rehabilitación Profesional y su articulación con la demanda; 3) Análisis de actividades y situaciones de trabajo, y devolución de resultados, que tuvo como objetivo caracterizar las actividades realizadas por los profesionales del Programa. Validar los resultados con los actores se caracteriza como un paso imprescindible para devolver la información a quienes la proporcionaron; corregir y completar el trabajo realizado; y 4)- Elaboración de Recomendaciones/Propuesta de Intervención.

Análisis de la demanda

Oh trabajar él tuvo comenzar El dejar en uno demanda socialmente establecido. A formulación inicial desde el demanda Es metido en términos en problemas El ser resuelto aislado del contexto. Segundo Abrahán y Alabama. (2009) El análisis desde el demanda Visa: formalizar hacia muchas diferentes información; comprender mejor la naturaleza de las cuestiones y los problemas específicos de los empleados; establecer el punto de partida para fases posteriores; evaluar el alcance de los problemas planteados; Es identificar hacia muchas diferentes lógicas acerca de oh mismo problema. En molde resumido, El análisis desde el demanda lo hace posible reformular Es jerarquizar tú muchas diferentes problemas presentarlos, articularlos e incluso resaltar nuevos temas.

Para analizar la demanda se llevaron a cabo conversaciones informales con el coordinador de la organización y los profesionales del equipo: expertos médicos, trabajadores sociales y terapeutas ocupacionales.

Análisis del medio ambiente Técnico, Económico y Organizacional

A análisis en pregunta consistió en:

a). análisis documental, que tuvo como objetivo recopilar información sobre organigramas oficiales, legislación y Manual de Procedimientos Técnicos.

b). entrevistas con el Responsable Técnico (RT) de Rehabilitación Profesional y el equipo para comparar lo prescrito en los documentos oficiales con el trabajo efectivamente realizado en el servicio hacia asegurado. Para mucho, Ellos eran identificado, El dejar desde el visión en cada miembro desde el equipo, los principales problemas en el programa de rehabilitación. De esta manera se pudo identificar cómo El Implementación del servicio en Rehabilitación Profesional; recolectar información referentes los servicios prestados; identificar los procesos y sus interrelaciones con el desarrollo de las acciones previstas para el programa; y señalar dificultades y éxitos en la implementación del Programa.

Análisis de Actividades Es de situaciones en trabajar

Los objetivos de esta etapa fueron: identificar las actividades realizadas por cada miembro del equipo; indicar las interrelaciones entre ellos y compararlas con la descripción del puesto en su totalidad, con el fin de detallar los deberes y responsabilidades ocupacionales del equipo. Las técnicas utilizadas para analizar la actividad fueron: a). análisis documental y estadístico de la servicio; B). comentarios global Es sistemático; Es w). entrevistas semiestructurado sesiones individuales con el equipo, formado por asesores y expertos, y entrevistas a usuarios.

Recomendaciones/Propuesta en Intervención

Las recomendaciones/propuestas de intervención son el resultado del proceso de análisis mencionado anteriormente. Es objetivo de establecer interrelaciones entre la situación problemática Es la organización; Establecer determinaciones globales sobre política de gestión de programas, gestión de personal y organización. del trabajar. Segundo Abrahán y Alabama. (2009) proporciona subsidios hacia proceso Toma de decisiones, en relación con la planificación y operacionalización de las transformaciones necesarias en la situación laboral. Las fases sugeridas permitieron un análisis sistémico, que integró diferentes puntos de vista, para proponer acciones más integradas.

RESULTADOS

Análisis de la demanda

Se identificaron demandas en relación al Programa de Rehabilitación Profesional, como la participación obligatoria en el programa, que es uno de los factores por los cuales los asegurados no muestran interés en participar. Otro factor identificado por su posible asociación con resistencia al Programa por parte de los asegurados es el largo tiempo en que reciben oh beneficio, ser oh valor recibió incorporado El ingreso desde el familia del asegurado, además de que el beneficio recibido puede ser mayor a la perspectiva salarial del asegurado en un posible puesto de trabajo.

Se hizo evidente también problemas social. Entre ellos, Aquellos originario desde el ineficiencia de los servicios públicos, que están vinculados a la seguridad social, especialmente en el área de salud (desarticulación de unidades en salud), educación (bajo educación del asegurado) Es justicia (demora a nosotros Demanda judicial tribunales), bien como El situación económico desde el región, qué si está en crisis, lo que repercute en la creación de empleo.

También se identificaron dificultades en relación con la estructura ofrecida para la atención, lo que dificulta ofrecer condiciones adecuadas para la realización de las actividades previstas en el Programa, incluida la atención a usuarios que se ven obstaculizados por la escasez de espacios para atención.

Además, también se mencionaron dificultades relacionadas con el servicio administrativo, como la burocracia en el llenado de documentos, la falta de un sistema informatizado integrado y frecuentes reuniones de equipo para discutir casos.

Debido a estas dificultades, se decidió realizar un análisis más profundo del funcionamiento del Programa de Rehabilitación Profesional.

Análisis del Ambiente técnico, económico y organizacional

El Ministerio de Seguridad Social es responsable de la rehabilitación profesional, brindando comportamiento en rehabilitación Es evaluación desde el capacidad mano de obra, para propósitos en concesión de la prestación de seguridad social. Así, a pesar de tratarse de una política de salud, la distinción entre Unidades de Atención de Salud y Agencias de Seguridad Social es fundamental. Esto se debe a que estos últimos no prevén la ejecución de actividades ambulatorias, sino evaluaciones y seguimientos pertinentes a la naturaleza de una compañía de seguros, además de acciones complementarias a la asistencia sanitaria, encaminadas a garantizar el bienestar de los asegurados.

Para dar cumplimiento a la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (PNSST), la seguridad social creó en el año 2009 la Dirección de Salud en el Trabajo, encargada de articular los servicios de Rehabilitación Profesional, entendida como:

“asistencia educativa o reeducativa y adaptación o readaptación profesional, establecida bajo la denominación genérica de cualificación y rehabilitación profesional, con el objetivo de facilitar a los beneficiarios parcial o totalmente incapacitados para trabajar, con carácter obligatorio, cualquiera que sea su necesidad, y a las personas con discapacidad, los medios indicados para su reinserción en el mercado laboral y en el contexto en que viven” (art. 89 de la Ley 8213/91 y art. 136 del Decreto n° 3 3048/99).

La calificación, en este caso, sería la “acción de capacitar al individuo para el desarrollo de actividades laborales, observando aptitudes, intereses y experiencias”, y la readaptación profesional sería “capacitar al individuo para retomar las actividades profesionales, proporcionándole medios de adaptación a la función”. (s) compatible con sus limitaciones”. La descripción desde el Rehabilitación en el decreto refuerza tú "medio" para si conseguir oh reentrada hacia mercado laboral, por lo que no es un objetivo final que el asegurado necesariamente se reinserte en el mercado laboral, sino que tenga acceso a los medios para ello.

En el contexto del INSS, la Rehabilitación se operacionaliza de acuerdo con las funciones básicas en: El) evaluación del potencial mano de obra; B) guía Es hacer un seguimiento del programa profesional; w) articulación con El comunidad para asociaciones, acuerdos Es otros Es d) Investigación sobre la fijación del mercado laboral.

El equipo está integrado por: Responsable Técnico de Rehabilitación Profesional (RT), responsable directo de coordinar el trabajo de los asesores profesionales y peritos médicos; Responsable de Orientación Profesional; y el Perito Médico.

La formalización de actividades es imperativa en la Rehabilitación Vocacional, siendo el documento de referencia el “Manual Técnico de Procedimientos para el Área de Rehabilitación Vocacional” (Brasil, 2011). Éste Manual estandarizar tú Demanda judicial en trabajar en el qué dice respecto a organización desde el rutina, El ejecución de Actividades, El capacitación Es entrenamientos necesario para cada puesto y la operacionalización de resultados.

El Instituto está organizado a través de una estructura de regimiento altamente especializada. El sector de Rehabilitación Profesional diagnosticado se encuentra en la base de la pirámide, a nivel de Dirección Ejecutiva. En este puesto, el poder de decisión sobre las tareas está limitado por el control vertical y los procesos relacionados horizontalmente, lo que dificulta la agilidad del equipo para identificar y proponer soluciones a nivel institucional, como la composición del personal, la obligación del asegurado de pasar por Programa, estandarización de actividades, entre otros.

Análisis de Actividades Es situaciones en

Prescrito x Trabajo real

En relación al Programa, faltaron reuniones técnicas y grupos de información, ambas iniciativas recomendadas por los documentos de la institución relacionados con el programa. Las dificultades para implementar ambas iniciativas se muestran en la Tabla 1.

	Prescrito	Real
Reuniones Técnicas	<p>oh Manual defensores reuniones desde el equipo técnica desde el Rehabilitación Profesional, qué acto en APS, Es desde el equipo técnica qué Acto juntos hacia SST. Encaja hacia jefe del SST o del Responsable Técnico reunir eso reunión en periodos trimestral. Como agendas oh Manual sugiere: divulgación en estándares Es legislaciones, discusión técnica en casos, análisis desde el meta físico desde el rehabilitación profesional en GEX, recursos presupuestarios , acuerdos y convenios con cursos entrenamiento profesional, evaluación Es discusión del resultados desde el Buscar en Fijación, informes Es otros asuntos importante para el servicio en RP.</p>	<p>Hay dificultades en lograr reuniones en equipo pendiente El alto demanda en atenciones, además en es práctica No hacer parte desde el cultura institucional, Es cuando ella ocurre, Es malo Vista por el colegas en trabajar qué vista hacia reuniones como “no funcionan”. Contribuye a la dificultad de discutir el casos en reunión, oh tiempo gastados por profesionales en llenando los innumerables formas, además del exceso en cargar por objetivos institucional, qué debe hacer con qué El fila del PPR No crecer.</p>
Reuniones del Grupo Informativo	<p>Después El elegibilidad para oh PPR, oh El asegurado debe pasar por el Grupo. Información (IG). El objetivo de realización del soldado americano Es para suministrar información hacia asegurados acerca de oh programa, El</p>	<p>El era llevado a cabo uno intentar en grupo informativo con 40 asegurado, pero pendiente hacia alto número en gente Es hacia dificultades para trabajar con</p>

	<p>mantenimiento de beneficios y atenciones. El manual sugiere participación en el máximo dieciséis asegurados Es una duración en el máximo dos horas. Los datos mensuales de IG son compilado en el boleta de calificaciones Estadístico desde el Rehabilitación Profesional (BERP).</p>	<p>particularidades en cada caso, tú grupos fueron suspendidos.</p>
--	---	---

Marco 1. Prescrito X Real en relación hacia Programa en Rehabilitación Profesional .

Variabilidad

fue verificado la existencia en gran variabilidad del perfil en usuarios servidos, lo que requiere un repertorio en habilidades técnicas de los profesionales asignados en el Programa para tratar cada caso, para que puedan evaluar al asegurado, comprobando su potencial laboral. Es asunto de parecer técnico concluyente. Ellos reportaron dificultades en relación al proceso de toma de decisiones, principalmente por la necesidad de indicar las posibilidades que deben seguir los asegurados, luego de los análisis realizados por el equipo, decisión que debe ser tomada de manera conjunta por los profesionales que trabajan en el Programa.

Cientela	<p>Definido en orden de prioridad. Se da preferencia al asegurado que recibe prestaciones por enfermedad, accidente o seguridad social; seguidos por los asegurados sin período de carencia para recibir prestaciones de enfermedad de la seguridad social y los discapacitados; por jubilación por incapacidad; jubilación especial, por tiempo de cotización o edad que, en la actividad laboral, haya reducido su capacidad funcional, como consecuencia de enfermedad o accidente de cualquier otra naturaleza o causa; las dependientes del asegurado y finalmente las personas con discapacidad (PcD). La derivación a rehabilitación profesional es obligatoria y la realiza la Pericia Médica del INSS. Si el asegurado manifiesta su deseo de ingresar al PRP, incluso si puede regresar a trabajar, desempeñar otro rol o jubilarse, por solicitud propia o de la empresa, podrá participar en el PRP.</p>
-----------------	--

Marco dos. Variabilidad en relación con el cliente atendido.

Regulación desde el Actividad Es Modo operativo

Se encontró que los miembros del equipo desarrollan diferentes métodos operativos para regular su actividad laboral, con el objetivo de satisfacer las exigencias impuestas por la organización, principalmente en relación a metas y número de servicios que debiera ser realizado. Los consejeros profesionales informaron de dificultades en relación con los aspectos burocráticos y la gestión de casos. Los expertos reportaron dificultades para cumplir las metas, debido a la necesidad de llenar documentación manual después de cada servicio. Refirieron sentirse presionados para cumplir con las metas, comprometiendo incluso lo que consideraban asistencia necesaria para elaborar el informe técnico requerido por la organización.

Recomendaciones/Propuesta en Intervención

El era elaborar una propuesta para la resolución de los problemas identificados. El dejar desde el AET que se convirtió en un Proyecto Piloto para que psicólogos trabajen en el servicio. El largo período que el asegurado pasa en la fila y la necesidad de identificar las dificultades del asegurado para cumplir con el Programa en Rehabilitación. Ellos eran factores centrales en

elaboración desde el propuesta. Con aquellos se crearon puntos de enfoque en dos momentos donde la intervención de un Psicólogo podría ayudar a resolver este tipo de problemas.

En el primero tiempo, oh Recepción Psicológico recibirá oh asegurado qué él viene en mucho tiempo esperando en la cola, con el objetivo de conocer mejor quién es esa persona y cuáles son las problemáticas subjetivas que trae la enfermedad, además de sus perspectivas y potencialidades. Para ayudar en el proceso, la reanudación del Grupo de Información es de fundamental importancia, ya que existir una necesidad en para suministrar información para oh asegurado. A inclusión del Índice de capacidad para oh Trabajar (TIC) él era sugirió para si comparar tú resultados en antes Es después del PRP, con el objetivo de analizar, con datos concretos, el impacto del PRP en el potencial laboral del asegurado .

A segundo interino desde el Psicología será oh Hacer un seguimiento Psicológico, qué tendrá 3 comportamiento: uno hacer un seguimiento desde el evolución del asegurado en el PPR, guía profesional para tomadores de seguros que necesitan cambiar de roles con dificultades para realizar una nueva elección profesional, y evaluación de la necesidad de formación y cualificación.

También se consideraron como posibles acciones para el proyecto resolver problemas en un entorno macro, como una mejor coordinación entre los Ministerios de Trabajo, Salud y Pensiones. Aunque no han sido operacionalizados.

CONCLUSIONES

Se encontró que, a partir de la adopción de los supuestos metodológicos de la AET, es posible identificar las dificultades presentes en el Programa de Rehabilitación Profesional, así como proponer intervenciones y recomendaciones para enfrentar tales problemas.

El Programa de Rehabilitación Vocacional presenta desafíos organizacionales, tales como como, problemas en infraestructura, con espacio físico, Es número en servidores insuficiente para disminuir oh tiempo en esperar del asegurados para oh Programa, después tener estado considerado apto para regresar al trabajo. Esto hace que la adhesión al Programa sea menor y la reinserción al mercado laboral más difícil, principalmente porque hay un gran número de asegurados con baja escolaridad y cualificación, reflejo de la desarticulación de las políticas públicas en educación, trabajo y salud, que forma parte de la historia del país.

Además, la cultura burocrática y la rigidez en las relaciones jerárquicas en el INSS es un factor qué disminuye oh fuerza en regulación del servidores involucrado en el PPR, decreciente El eficacia de su trabajar. Todavía hay preguntas macroestructural, como desempleo creciente, ausencia de políticas preventivo en quejas relacionado hacia trabajar, factores qué cruz tú Resultados del PRP. Son desafíos que los profesionales que trabajan en el área deben considerar, tanto en sus áreas profesionales como al momento de proponer nuevas investigaciones científicas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA

- ABRAHÃO, J. et al. **Introdução à Ergonomia: da prática à teoria**. São Paulo: Blucher, 2009.
- BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social. **Manual Técnico de Procedimentos da Área de Reabilitação Profissional**. Brasília, DF, 2011.
- BÉGUIN, P. Arqueologia do conhecimento: Acerca de La evolución del concepto de actividad. **Laboreal**, v. 2, n. 1, p. 55-61, 2006.
- FERREIRA, C. M. O sujeito forja o ambiente, o ambiente “forja” o sujeito: Mediação individuo-ambiente em ergonomia da atividade. In: FERREIRA, C. M.; ROSSO, D. S. (Org.). **A regulação social do trabalho**. Brasília: Paralelo 15, 2003. cap. 2, p. 21-46.

- FIALHO, F.; SANTOS, N. **Manual de introdução à análise ergonômica da atividade**. Curitiba: Gênese, 1995.
- GUÉRIN, F. et al. **Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia**. São Paulo: Edgard Blucher, 2001.
- INTERNATIONAL ERGONOMICS ASSOCIATION. Definition and Domains of Ergonomics. Disponível em: <http://www.iea.cc/whats/>. Acesso em: 21 de Dez, 2015.
- WISNER, A. A metodologia ontem e hoje. In: WISNER, A. A. **A inteligência no trabalho: textos selecionados de ergonomia**. São Paulo: Fundacentro, 1994.