

Universidad Nacional de Mar del Plata - Facultad de Ciencias de la Salud y Trabajo Social

Repositorio Kimelü

<http://kimelu.mdp.edu.ar/>

Licenciatura en Terapia Ocupacional

Tesis de Terapia Ocupacional

2002

Salud ocupacional : nivel de incidencia de estresores intraorganizacionales

Gonzales, Marta

Universidad Nacional de Mar del Plata, Facultad de Ciencias de la Salud y Trabajo Social

<http://kimelu.mdp.edu.ar/xmlui/handle/123456789/938>

Downloaded from DSpace Repository, DSpace Institution's institutional repository



UNIVERSIDAD NACIONAL
DE MAR DEL PLATA
.....

Facultad de Ciencias de la Salud y Trabajo Social

Tema: "Salud Ocupacional: Nivel de incidencia de estresores intraorganizacionales"

Tesista: Marta Gonzales

D.N.I. 10.800.457

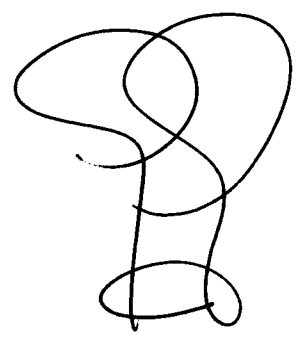
Director: T.O. Graciela Calderone

Co-Directora: Lic. Mariel Martin

Asesor Metodológico: Lic. En T.O. Gabriela Guerra

Año 2002

Dr. Calderone Gabriela



GABRIELA E. GUERRA
LIC. TERAPIA OCUPACIONAL
M. P. Nº 621

Amoriel Concha

Marta Hildei González

Biblioteca C.E.C.S. y S.S.	
Inventario	Signatura Top
1963	675.8 6589
Vol	
Universidad Nacional de Mar del Plata	

Indice

Indice.....	3
Introducción.....	6
Tema.....	7
Problema.....	7
Estado Actual.....	8
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
Marco teórico.....	12
Capítulo I.....	13
Organización.....	13
Cultura Organizacional.....	13
Clima Organizacional.....	14
Características del Clima Organizacional.....	14
Participación y Clima.....	15
Comportamiento Organizacional.....	16
Capítulo II.....	19
Diagnóstico Organizacional.....	19
Disciplinas que contribuyen al Diagnóstico.....	21
Capítulo III.....	23
Estrés.....	23
Diseño metodológico.....	27
Universo de Estudio.....	28
Criterios de Inclusión.....	28

Método de selección de la muestra.....	28
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
Definición de Variable.....	30
Definición científica	30
Definición operacional	30
Dimensionamiento de Variable	31
Aspectos Metodológicos.....	33
Conclusión.....	34
Características personales	35
Puesto de trabajo	37
Calificación y carrera	39
Carga mental.....	40
Carga psicosocial	40
Puestos de Trabajo	45
Administrativos.....	45
Cajeros	49
Atención al público.....	53
Atención al público y administración.....	57
Gremiales.....	62
Consideraciones	65
Aporte e incumbencias de la Terapia Ocupacional.....	66
Definición de Terapia Ocupacional e incumbencias	67
Bibliografía	71
Anexo I	74
Modelo de encuesta utilizada.....	75

Anexoll	79
Apreciaciones significativas de los trabajadores	80

Introducción

El estrés es uno de los problemas de salud más graves del siglo XX que no sólo afecta a las personas al provocarles una incapacidad física o mental, sino también a los empleadores y a los gobiernos, que han empezado a evaluar el perjuicio financiero que les causa el estrés. En los EE.UU., por ejemplo, su costo para la industria se ha calculado aproximadamente en unos 200.000 millones de dólares anuales, debido al absentismo, la merma de la productividad, los reclamos de indemnizaciones, los seguros de enfermedad y los gastos directos en Servicios Médicos.

El desarrollo económico, el progreso técnico, el incremento de la productividad y la estabilidad social, no sólo dependen de los diferentes medios de producción de que se dispone, sino también de las condiciones de trabajo y de vida, así como del nivel de salud y del bienestar de los trabajadores y de sus familias.

La OIT sostiene que la reorganización del trabajo y la formación son dos de los medios más importantes para minimizar las fuentes de estrés.

El desarrollo de una acción preventiva global no sólo tiene en cuenta los riesgos físicos y químicos, sino también los diversos factores intra organizacionales, inherentes a las empresas, entre los que se consideran: la sobrecarga de trabajo, el conflicto de roles, la ambigüedad de roles, las discrepancias con las metas de la carrera laboral y la falta de cohesión grupal, que pueden tener una considerable influencia sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores.

El considerar la empresa en su globalidad y en el contexto en el que opera permite dilucidar el “porqué” y el “cómo” de los problemas de Salud Ocupacional y del fracaso o éxito de las intervenciones para su prevención.

En la Argentina, la Ley N° 24557 que regula el actual régimen de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, no contempla a la prevención como una acción global, sino que sólo la propone como la incorporación de “un plan de Mejoramiento de las Condiciones de higiene y seguridad, obviando aquellos factores intra-organizacionales relacionados con el desarrollo integral del trabajador dentro de la empresa.

El desconocimiento de estos factores, que influyen directamente sobre la salud, deja al trabajador fuera del “Derecho jurisprudencial”, ratificado en el decreto 1338/96.

Teniendo en cuenta los factores anteriormente mencionados y considerando que éstos influyen directamente sobre la Salud Ocupacional de los trabajadores, nos planteamos la siguiente problemática:

¿Cuál es la incidencia de los estresores intra-organizacionales sobre la Salud Ocupacional de los empleados de las entidades bancarias de la ciudad de Mar del Plata en el año 2001?.

Introducción

El estrés es uno de los problemas de salud más graves del siglo XX que no sólo afecta a las personas al provocarles una incapacidad física o mental, sino también a los empleadores y a los gobiernos, que han empezado a evaluar el perjuicio financiero que les causa el estrés. En los EE.UU., por ejemplo, su costo para la industria se ha calculado aproximadamente en unos 200.000 millones de dólares anuales, debido al absentismo, la merma de la productividad, los reclamos de indemnizaciones, los seguros de enfermedad y los gastos directos en Servicios Médicos.

En la Argentina, la Ley Nº 24.557 que regula el actual régimen de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, no contempla a la prevención como una acción global, sino que sólo la propone como la incorporación de "un plan de Mejoramiento de las Condiciones de higiene y seguridad, obviando aquellos factores intra-organizacionales relacionados con el desarrollo integral del trabajador dentro de la empresa.

¿Cuál es la incidencia de los estresores intra-organizacionales sobre la Salud Ocupacional de los empleados de las entidades bancarias de la ciudad de Mar del Plata en el año 2001?

Tema

Salud Ocupacional: Nivel de incidencia de estresores intra-organizacionales.

Problema

¿Cuál es la incidencia de los estresores intra-organizacionales sobre la Salud Ocupacional de los empleados de las entidades bancarias de la ciudad de Mar del Plata en el año 2001?

Estado actual de la cuestión

Desde la década 1970-1980, se han intensificado los estudios e investigaciones en economía y sociología del trabajo que han tomado en consideración el proceso de trabajo, no solamente para explicar la lógica de la producción y de acumulación del capital, sino como una variable explicativa para comprender por una parte las modalidades adoptadas por la organización y división del trabajo, y por otra, las causas del deterioro de las condiciones y medio ambiente del mismo.

El Dr. Julio Neffa ha realizado numerosos estudios relacionados con el Proceso de trabajo en las empresas con el propósito de generar un nuevo encuadre teórico que permita analizar objetivamente y explicar dicho proceso, y por otra parte, formular una metodología de trabajo que involucre a los interlocutores sociales a fin de mejorar la eficiencia de las empresas evitando que los "costos sociales del progreso" recaigan sobre los trabajadores. En su propuesta plantea la participación del trabajador en la organización del trabajo, y en la promoción de cambios y mejoras de las condiciones del mismo, como un "Derecho" que conlleva a establecer pautas que permitan abordar globalmente la Salud Laboral, colocando la salud de los trabajadores como el elemento central de la prevención.

La regulación del Sistema Laboral en Argentina ~~se rige por~~ la Ley de Riesgo de Trabajo N° 24.557 (L.R.T.), sancionada en el año 1996 dando lugar a una reforma radical del anterior régimen de accidentes y enfermedades de trabajo (Ley N° 24028), que centraba en la reparación de los daños a la salud y adoptaba una

postura indemnizatoria. La nueva Ley introduce como elemento fundamental la Prevención de los riesgos de trabajo, la rehabilitación del operario y la recalificación y recolocación en el mercado laboral.

El Dr. Ackerman Mario, en la publicación de su libro "Riesgos del Trabajo y accidentes y enfermedades inculpables" (Junio 2000), critica la L.R.T. (Nº 24557), realizando un análisis de la misma en relación con las normas sobre accidentes y enfermedades inculpables contenidas en la Ley de Contrato de Trabajo (L.C.T.) y en los estatutos especiales en los que las reglas de aquella, no son aplicables.

En la publicación Nº 1 de la revista de la OIT, "Trabajo" de febrero de 1991, en el artículo "La banca mundial se ajusta el cinturón", se definen los negocios bancarios como sinónimo de seguridad, espíritu conservador y estabilidad, como un escenario de cambios importantes, de adaptación estructural a escala mundial, de "reacción rápida ante la competencia agresiva: campo de batalla en el que el armamento es la capacidad intelectual especializada que entrega un complejo sistema electrónico".

Estas actividades de mercado con alta concentración de tecnología tienen graves repercusiones para los puestos de trabajo, provocada por la carga psíquica y mental inherente a la operación con los nuevos equipos.

En el decreto Nº 1338/96, que establece el listado de las enfermedades profesionales, sólo se reconocen aquellas enfermedades ocasionadas por el estrés que tengan relación con eventos traumáticos relevantes que ocurran en el trabajo, ya sea como accidentes, o como testigo presencial del mismo.

El comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, en su informe sobre los "Factores Psicosociales en el Trabajo", describe la naturaleza de esos factores, sus relaciones con la salud, los métodos para su identificación y examina los

medios para prevenir, eliminar o reducir dichos factores psicosociales que surgen en los lugares de trabajo. Propone una serie de medidas que podrían adoptarse a nivel de la Empresa, o bien a nivel internacional o nacional, con miras a atribuir más importancia a los aspectos psicosociales en los programas para el mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo y para la promoción de la salud y el bienestar de los trabajadores.

Investigaciones recientes, realizadas por la OIT en Finlandia, Alemania EE.UU., Reino Unido y Polonia, reafirman la importancia de prevenir los factores que inciden en la Salud Mental de los trabajadores, ya que los resultados demuestran que los síntomas que los empleados con mayor frecuencia y que pueden ocasionar la pérdida del trabajo son: agotamiento, ansiedad, bajo estado de ánimo y estrés.

En el 3^a Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, realizado en septiembre de 1996, en Argentina, la Lic. Sylvia Berman señala que en EE.UU. aproximadamente la mitad de la población trabajadora se siente despreciada en su trabajo, y que, hasta un 90% dedica quizás gran parte de su tiempo y energía a un trabajo que no contribuye a alcanzar sus metas en la vida. Aproximadamente el 75% de las personas que consultan a psiquiatras tienen problemas que pueden ponerse en relación con la falta de satisfacción en el trabajo o la incapacidad de relajarse. En México en la población trabajadora existe una prevalencia de trastornos mentales del 24%.

Recientemente la sociedad ha comenzado a prestar atención a la importante influencia que tiene el estrés en la salud pública y el impacto económico que ejerce en la producción y en el desenvolvimiento de los diversos sectores. A partir de esa toma de conciencia, se han realizado estudios y propuesto

estrategias para mitigar la impronta que representa (y las pérdidas económicas que conlleva) eso que muchas veces se confundía con pereza, desgano, falta de voluntad. Conceptos como el de control total de calidad en la empresa, equipos integrales de producción, ambiente laboral sano, etcétera, son hoy habituales en la jerga de empresarios y ejecutivos, no sólo por una mayor conciencia de responsabilidad social, sino también por un avanzado concepto de rentabilidad económica.

El National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH), EE.UU. (1999), ha publicado recomendaciones sobre “El estrés en el trabajo”. En el documento se presentan los conocimientos actuales sobre las causas del estrés en el trabajo, y se apuntan los pasos que pueden darse para prevenirlo. En su introducción indica que “la naturaleza y las condiciones del trabajo cambian rápidamente”. Actualmente, el estrés en el trabajo constituye una amenaza para la salud de los trabajadores y ello, a su vez, para la salud de las empresas.

La Health and Safety Commission (HSC) británica (1999) publicó un documento sobre “La gestión del estrés en el trabajo”, en cuyo prefacio se indica que en los últimos años el estrés se ha convertido en una preocupación fundamental para empleados, empresarios o ejecutivos y para el conjunto de la población. En el presente documento se aboga por un planteamiento global de la promoción de la salud y de la prevención de la enfermedad, con un aspecto horizontal de integración de la actuación a través de los diversos sectores de la sociedad y un aspecto vertical, a través de diversos niveles de la sociedad, desde el ciudadano hasta el Gobierno central.

En una iniciativa reciente, 28 científicos procedentes de Europa, Japón y América de Norte se reunieron en Tokio para analizar el estrés relacionado con el

trabajo y la salud en sus tres marcos postindustriales. Su análisis quedó reflejado en la “Declaración de Tokio” (1998), en la que se proponen diversos modos de prevenir el estrés relacionado con el trabajo, para “mejorar la salud y el bienestar de la población activa, la productividad y la buena situación de las empresas y del sistema económico, la participación de los trabajadores en el proceso democrático y la promoción del capital social en el trabajo y fuera de él”.

En el acuerdo concluido entre las organizaciones patronales y sindicales belgas sobre la prevención del estrés relacionado con el trabajo (Conseil National du Travail, 1999), se define el estrés como una vivencia negativa de un grupo de trabajadores que se acompaña de “quejas o disfunciones de las esferas física mental o social”. Tal estrés debe prevenirse o paliarse a nivel colectivo. Estas acciones son responsabilidad del empleador, que debe analizar la situación de trabajo, detectar posibles factores de estrés, evaluar los riesgos y tomar las medidas apropiadas para la prevención o el remedio, intentando adaptar el trabajo al trabajador. Está claro que el comité de seguridad e higiene en el trabajo y el consejo de empresa deben supervisar dichas acciones con la participación de empleadores y empleados.

Los programas de prevención dentro de las empresas fueron modificando sus objetivos, al evaluar que su coste más elevado estaba relacionado con problemas vinculados a la salud mental de los trabajadores. Por ejemplo, en Alemania se están desarrollando con éxito desde hace unos años programas para reducir el estrés. Éstos incluyen procedimientos de relajación, interpretación de papeles y formación de comportamientos para aumentar la confianza de las personas en sí mismas y mejorar sus capacidades de relación interpersonal.

Aunque la mayoría de las empresas suelen reaccionar ante la aparición de los síntomas de estrés, la OIT recalca la importancia de su detección precoz.

Estado Actual

Desde la década 1970-1980, se han intensificado los estudios e investigaciones en economía y sociología del trabajo que han tomado en consideración el proceso de trabajo, no solamente para explicar la lógica de la producción y de acumulación del capital, sino como una variable explicativa para comprender por una parte las modalidades adoptadas por la organización y división del trabajo, y por otra, las causas del deterioro de las condiciones y medio ambiente del mismo.

El Dr. Ackerman Mario, en la publicación de su libro "Riesgos del Trabajo y accidentes y enfermedades inculpables" (Junio 2000), critica la L.R.T. (Nº 24557), realizando un análisis de la misma en relación con las normas sobre accidentes y enfermedades inculpables contenidas en la Ley de Contrato de Trabajo (L.C.T.) y en los estatutos especiales en los que las reglas de aquella, no son aplicables.

En la publicación Nº 1 de la revista de la OIT, "Trabajo" de febrero de 1991, en el artículo "La banca mundial se ajusta el cinturón", se definen los negocios bancarios como sinónimo de seguridad, espíritu conservador y estabilidad, como un escenario de cambios importantes, de adaptación estructural a escala mundial, de "reacción rápida ante la competencia agresiva: campo de batalla en el que el armamento es la capacidad intelectual especializada que entrega un complejo sistema electrónico".

El comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, en su informe sobre los "Factores Psicosociales en el Trabajo", describe la naturaleza de esos factores, sus relaciones con la salud, los métodos para su identificación y

examina los medios para prevenir, eliminar o reducir dichos factores psicosociales que surgen en los lugares de trabajo. Propone una serie de medidas que podrían adoptarse a nivel de la Empresa, o bien a nivel internacional o nacional, con miras a atribuir más importancia a los aspectos psicosociales en los programas para el mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo y para la promoción de la salud y el bienestar de los trabajadores.

Investigaciones recientes, realizadas por la OIT en Finlandia, Alemania EE.UU., Reino Unido y Polonia, reafirman la importancia de prevenir los factores que inciden en la Salud Mental de los trabajadores, ya que los resultados demuestran que los síntomas que los empleados con mayor frecuencia y que pueden ocasionar la pérdida del trabajo son: agotamiento, ansiedad, bajo estado de ánimo y estrés.

En el 3^a Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, realizado en septiembre de 1996, en Argentina, la Lic. Sylvia Berman señala que en EE.UU. aproximadamente la mitad de la población trabajadora se siente despreciada en su trabajo, y que, hasta un 90% dedica quizás gran parte de su tiempo y energía a un trabajo que no contribuye a alcanzar sus metas en la vida. Aproximadamente el 75% de las personas que consultan a psiquiatras tienen problemas que pueden ponerse en relación con la falta de satisfacción en el trabajo o la incapacidad de relajarse. En México en la población trabajadora existe una prevalencia de trastornos mentales del 24%.

En una iniciativa reciente, 28 científicos procedentes de Europa, Japón y América de Norte se reunieron en Tokio para analizar el estrés relacionado con el trabajo y la salud en sus tres marcos postindustriales. Su análisis quedó

reflejado en la “Declaración de Tokio” (1998), en la que se proponen diversos modos de prevenir el estrés relacionado con el trabajo, para “mejorar la salud y el bienestar de la población activa, la productividad y la buena situación de las empresas y del sistema económico, la participación de los trabajadores en el proceso democrático y la promoción del capital social en el trabajo y fuera de él”.

Objetivo General

Analizar la incidencia de los estresores intra-organizacionales sobre la Salud Ocupacional de los empleados de las entidades bancarias de la ciudad de Mar del Plata.

Objetivos Específicos

1. Identificar los estresores que inciden sobre la Salud Ocupacional de los empleados de las entidades bancarias de la ciudad de Mar del Plata.

2. Valorar los estresores intra-organizacionales que tienen mayor incidencia sobre la Salud Ocupacional de los empleados bancarios de la ciudad de Mar del Plata.

3. Describir los estresores intra-organizacionales que tienen mayor incidencia sobre la Salud Ocupacional de los empleados de las entidades bancarias de la ciudad de Mar del Plata.

Marco teórico

Capítulo I

Organización

Estos sistemas sociales se caracterizan por su capacidad de unir a una motivación generalizada, una gran especificación de los comportamientos requeridos.

En ellas participan seres humanos completos de tal modo que su comportamiento no es del todo predecible ni planificable. La relación entre las personas genera procesos psicosociales -tanto de grupo como individuales- que contribuyen a modificar el devenir organizacional, incluso más, constituyen parte de él.

La organización se encuentra inserta en un medio en el que ocurren procesos que la obligan a adaptarse. Este entorno está en cambio constante y la organización, como sistema vivo, está permanentemente adaptada a su entorno.

Cultura Organizacional

Las organizaciones son sistemas determinados estructuralmente.

Desde esta perspectiva la cultura organizacional puede ser entendida como el conjunto de premisas básicas sobre las que se construye el decidir organizacional. Estas premisas de decisión son obtenidas por la organización del entorno societal en que se encuentra inserta, por lo tanto, se encuentra constantemente acoplada a su entorno.

Clima Organizacional

Entendida la organización como un sistema que se construye a sí mismo, autopoietico de decisiones, sus miembros no constituyen los elementos del sistema organizacional, sino parte de su ambiente: su ambiente interno.

Todas estas variables configuran el clima de una organización, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros de la misma.

Características del Clima Organizacional

- El clima organizacional implica una referencia constante de los miembros respecto a su estar en la organización. Es una autorreflexión de los miembros de la organización acerca de su vinculación entre sí y con el sistema organizacional.
- Para que sea una autorreflexión de la organización es necesario que el tema del clima sea tratado en el decidir organizacional.
- El clima se refiere a la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el **ambiente laboral**.
- El clima de una organización tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- El clima tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa.

- El clima organizacional es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes.
- El clima de una organización es afectado por diferentes variables estructurales, tales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc.

Participación y Clima

La participación es importante en el establecimiento de un clima motivador y una forma de conseguir que los miembros de la organización se sientan integrados a los procesos de toma de decisiones de la misma.

Algunos trabajos provenientes de la Escuela de relaciones Humanas veían en la participación una forma de conseguir que los miembros de la organización pudieran alcanzar sus niveles de necesidades superiores; en el esquema de necesidades de Maslow.

Necesidades (Maslow) y esquemas organizacionales.

Necesidades	Nivel de participación
Autorrealización	Participación resolutive
Estima y autoestima	Participación consultiva
Pertenencia	Participación informativa
Seguridad	Trabajo seguro y estable
Fisiológicas	Nivel de salarios aceptable

Actualmente se considera que un clima laboral favorable permite un compromiso estable de los trabajadores con su organización y con conseguir aumentar los niveles de productividad de ésta. La participación, por su parte, puede tanto ayudar a la generación de este clima adecuado, como contribuir directamente al incremento de la productividad.

Comportamiento Organizacional

Hay pocos principios simples y universales que expliquen el comportamiento organizacional dada la complejidad de los seres humanos. No son iguales entre sí, lo que limita la capacidad de hacer generalizaciones simples, precisas y totales. Es frecuente que dos personas se comporten de manera muy diferente en la misma situación y que el comportamiento de la misma persona cambie en diferentes situaciones. Esto no significa que no se pueda ofrecer explicaciones razonablemente precisas acerca del comportamiento humano, o hacer predicciones válidas. Sin embargo, significa que los conceptos del comportamiento organizacional deben reflejar condiciones situacionales o de contingencia. Se puede decir que x conduce a y, pero sólo en las condiciones especificadas en z (las variables de contingencia). La ciencia del comportamiento organizacional se desarrolló utilizando conceptos generales y luego modificando su aplicación a situaciones específicas.

El comportamiento organizacional propone tres niveles de análisis: un nivel individual, un nivel grupal y un nivel de sistema organizacional.

Pasar del nivel individual al nivel de sistemas de organización incrementa la comprensión del comportamiento en las organizaciones. Los tres niveles básicos son análogos a los bloques de construcción, cada uno se construye sobre el anterior. Los conceptos de grupo surgen de la base que descansa sobre la sección individual, luego aparecen las restricciones estructurales al individuo y al grupo, con el fin de llegar al comportamiento organizacional.

¿Cuáles son las principales determinantes de la productividad, el ausentismo, la rotación y la satisfacción con el trabajo?. La respuesta a estas preguntas lleva a las variables independientes.

Variables a nivel individual: la persona entra en las organizaciones con determinadas características que habrán de influir en su comportamiento en el trabajo. Las más obvias de éstas son características personales o biográficas, como edad, sexo y estado civil; características de la personalidad, valores y actitudes y niveles básicos de habilidad. Se ha mostrado que otras cuatro variables a nivel individual afectan al comportamiento del empleado. Estas son la percepción, la toma de decisiones individual, el aprendizaje y la motivación.

Variables a nivel de grupo: el comportamiento de las personas en grupo es algo más que la suma total de cada individuo actuando por sí solo. Las personas dentro de un grupo se ven influidas por los patrones de comportamiento que se espera que muestren, así como por lo que el grupo considera normas aceptables de comportamiento y por el grado en que se atraen entre sí los miembros del grupo.

Variables a nivel del sistema organizacional: las organizaciones son más que la suma de los grupos que las forman. El diseño de la organización formal, la tecnología y los procesos de trabajo y los trabajos, las políticas y las prácticas de recursos humanos de la organización (es decir, procesos de selección, programas de capacitación, métodos para la evaluación del desempeño), la cultura interna, los niveles de tensión en el trabajo, todos tienen un impacto sobre las variables independientes.

Capítulo II

Diagnóstico Organizacional

El diagnóstico organizacional resulta no sólo necesario sino imprescindible como "una forma de conocer las diferentes fuerzas y procesos a que está sometida la organización, y de ser capaz de utilizarlos en provecho de los fines que la organización haya definido para sí". (Benavides,G; Ruiz,C.; García,M.).

Las necesidades de diagnosticar, evaluar, analizar y, eventualmente, iniciar un proceso de desarrollo en la organización, entendido éste como un proceso de cambio planificado de la organización, puede tener diversos orígenes:

1. El proceso natural de crecimiento de la organización, que hace difícil continuar con los mismos esquemas organizativos;
2. el proceso natural de deterioro de la organización;
3. y, la decisión de la empresa de encarar el problema de la productividad y la calidad.

La innovación, el remozamiento de viejas estructuras, la adecuación a las nuevas situaciones y desafíos tecnológicos, las demandas laborales, etc., enfrentan a la organización al problema del cambio y generan resistencias que deben ser abordadas con un conocimiento sistemático de la situación actual de la organización.

La organización, como sistema social, se encuentra relacionada con su entorno. El aumento de complejidad del entorno de la organización -político y

económico, social-demanda un cambio correspondiente en la complejidad de la propia organización.

La organización requiere conocer su propia cultura.

La organización desea mejorar su clima, aumentar la motivación de sus miembros, hacer, en definitiva, más agradable el trabajo dentro de ella.

En este Análisis Organizacional dos puntos importantes a considerar son: la eficiencia y efectividad.

Hay diversas perspectivas para enfocar el problema global de la eficiencia organizacional:

1. Una es la perspectiva societaria, en la que interesa evaluar las funciones y procesos organizacionales desde el punto de vista del sistema mayor que engloba a la organización.
2. Una segunda perspectiva es el estudio de los ejecutivos. Los que gestionan una organización y son responsables de su gestión ante los socios, los propietarios, el Estado, etc.
3. Una tercera perspectiva está interesada en detectar los grupos informales que se construyen en la organización y conocer sus dinámicas, tendiendo a comprender si con éstas puede facilitarse o dificultarse la eficiencia organizacional.
4. Una cuarta perspectiva es individual. Las personas que trabajan en una organización o las que se relacionan con ella como clientes o proveedores, tienen demandas y expectativas con respecto a la organización, su funcionamiento y sus reglas.

La medición de la efectividad de una organización también debe comprenderse desde una perspectiva sistémica. La efectividad incluye tanto las

capacidades de desempeño de tarea (es decir, cuán bien estructurados se encuentren los diversos componentes de la organización y cómo funcionan en su logro de tareas), como el impacto que tiene el sistema organizacional sobre sus miembros individuales.

Disciplinas que contribuyen al Diagnóstico

Distintas disciplinas han contribuido al diagnóstico de las organizaciones aportando al conocimiento conceptos macro como son los procesos de grupo y la organización, necesarios para establecer el diagnóstico. Dichas disciplinas son la psicología, la sociología, la psicología social, la antropología y la ciencia política.

Los primeros psicólogos industriales, organizacionales se ocuparon de problemas de fatiga, aburrimiento y otros factores concomitantes a las condiciones de trabajo que pudieran impedir el desempeño eficiente. En épocas más recientes, sus contribuciones se han ampliado para incluir el aprendizaje, la percepción, la personalidad, la capacitación, la eficacia en el liderazgo, las necesidades y fuerzas motivacionales, la satisfacción en el trabajo, los procesos de toma de decisiones, las evaluaciones de desempeño, las mediciones de actitud, las técnicas de selección de empleados, el diseño de trabajos y la tensión en el trabajo.

Los sociólogos han realizado su mayor contribución al diagnóstico del comportamiento mediante el estudio de la dinámica de grupos, el diseño de equipos de trabajo, la cultura organizacional, la teoría y estructura de la organización formal, la tecnología organizacional, las comunicaciones, el poder, el conflicto y el comportamiento intergrupalo.

Una de las principales áreas que reciben una considerable investigación de los psicólogos sociales ha sido el cambio, es decir, cómo implantarlo y cómo reducir barreras fuera de su aceptación. Además encontramos que los psicólogos hacen aportes importantes en las áreas de medición, conocimiento y cambio de actitudes, patrones de comunicación, forma en que las actividades de grupo pueden satisfacer necesidades individuales y procesos de toma de decisiones.

Los antropólogos han contribuido a comprender las diferencias entre valores, actitudes y comportamientos fundamentales entre las personas de diferentes países y en diferentes organizaciones. Mucho de nuestro conocimiento actual de la cultura organizacional, los ambientes organizacionales, etc., es resultado del trabajo de los antropólogos o de aquellos que han utilizado su metodología.

Aunque la contribución de los politólogos se pasa frecuentemente por alto, es importante para el conocimiento del comportamiento en las organizaciones. Los politólogos estudian el comportamiento de individuos y grupos dentro de un ambiente político. Los temas específicos que interesan aquí incluyen la estructuración del conflicto, la asignación de poder y la forma en que la gente manipula el poder para sus intereses individuales.

Capítulo III

Estrés

“Es una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar.” (Lazarus, M; 1985)

El Síndrome General de Adaptación de Selye define la existencia de un nivel de estimulación ambiental o externa óptima; por encima o por debajo del cual se producen toda una serie de reacciones psicofisiológicas basadas en la estrecha interrelación neuroendocrinológica, que preparan al individuo para la defensa o huida.

El estrés Laboral se define como: “el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento que se suceden en el organismo del trabajador ante ciertos factores estresantes del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.”¹

El trabajo no es la única fuente de estrés, aunque sí una de las más importantes. A la hora de relacionar estrés y trabajo, surge una variada cantidad de exigencias. La necesidad de satisfacción, la de autoestima y la de realización personal cumplen un papel destacado para encontrar sentido a una actividad a la que se dedican tantas horas. Uno de los mecanismos de respuesta, previa valoración de un estresor, es la lucha o huida. Si las

situaciones de estrés se dan en el plano laboral (como la inseguridad, competencia, búsqueda de eficacia, etc.) y no es posible resolverlas, es claro que la huida en el ámbito laboral es el ausentismo, que junto con las enfermedades laborales es índice elocuente de la repercusión del estrés organizacional sobre los trabajadores.

Los factores organizacionales afectan a las personas a través de procesos psicológicos e influyen sobre la salud por medio de mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la capacidad de concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.), comportamentales (abuso de alcohol, tabaco y drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) y fisiológicos (reacciones neuroendócrinas) estrechamente relacionados que tendrían su base en la interacción entre las oportunidades y demandas ambientales y las necesidades, habilidades y expectativas individuales. En ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración, y ante la presencia o ausencia de otras interacciones, estos mecanismos pueden ser precursores de enfermedad.

El estrés ocupacional se puede explicar en función de las demandas del trabajo y del nivel de control sobre éstas. Las demandas del trabajo vienen determinadas por las exigencias que suponen para el trabajador y son de naturaleza física (esfuerzo físico, trabajo muscular, postura de trabajo) y psicológica (ritmo, nivel de atención y concentración, responsabilidad).

El control hace referencia al conjunto de recursos que el empleado tiene para hacer frente a estas demandas del trabajo, e incluye tanto su nivel de

¹ Comisión Eurporea; “*Publicación: Dirección General de Empleos y Asuntos sociales*”; 2000.

formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo.

El balance entre control y demandas depende, fundamentalmente, de la organización del trabajo y no de las características individuales de cada trabajador, a pesar de ser cierto que personas diferentes reaccionan de forma distinta ante trabajos igual organizados y ello es debido tanto a la variabilidad individual como a la interacción entre factores estresantes laborales y extralaborales (vida familiar y social, tiempo libre, etc.).

Los efectos del estrés pueden observarse en la salud de los trabajadores, pero también en la salud de la organización. En relación a los efectos sobre las organizaciones se puede observar:

1. aumento del absentismo y bajo aprovechamiento del tiempo.
2. disminución de la productividad y de la calidad del trabajo;
3. aumento de los comportamientos de riesgo (aumento de los accidentes);
4. aumento de las quejas de los clientes.

El absentismo es consecuencia de alguna disfuncionalidad organizativa, ya sea vinculada al mismo trabajador por la tensión a la que se siente sometido, (falta de formación, temor a afrontar nuevas situaciones, etc.) o bien vinculadas a la propia cultura de la empresa y a sus métodos de organización del trabajo. El absentismo se produce como consecuencia de las condiciones de trabajo. La tarea del trabajador ausente requiere que sea realizada por otro, incrementando el trabajo del equipo, sometiéndolo a mayores exigencias, ocasionando disminución del rendimiento.

La aparición de síntomas tales como: ansiedad, angustia; dolores de cabeza frecuentes; dificultad para dormir; fatiga, cansancio, desánimo; nerviosismo, malhumor, irritabilidad son algunos de los efectos del estrés que pueden observarse en los trabajadores.

“El trabajo es un enorme desafío que implica competitividad e incertidumbre. Hoy en día el trabajo es considerado un valor, una satisfacción. Es por esto que la inseguridad laboral, los problemas en el trabajo, la competencia y el afán por mantener el trabajo son los principales causantes de estrés.

En las empresas, el ritmo de competitividad y de trabajo están muy lejos de los ritmos humanos lógicos y de las pautas naturales, los cuales no están preparados para tantos excesos.” [http:// lanación.com.ar/especiales/trabajo/01/04/index htm](http://lanacion.com.ar/especiales/trabajo/01/04/index.htm)

Diseño metodológico

El estudio es de tipo exploratorio-descriptivo, ya que permite sistematizar los datos registrados acerca del comportamiento de la variable y analizarla a través del dimensionamiento.

Estudio de corte transversal, ya que se ha realizado en una sola ocasión sin ningún período de seguimiento.

Universo de Estudio

El universo de estudio o población está compuesto por tres entidades bancarias de la ciudad de Mar del Plata que se han encontrado en actividad en el año 2001.

- Banco Francés (cantidad de sucursales 7)
- Banco de la Nación Argentina (cantidad de sucursales 5)
- Banco Credicoop (cantidad sucursal 5)

Criterios de Inclusión

Considerando los tipos de entidades bancarias existentes en la ciudad de Mar del Plata, estatal, privada y cooperativa, la selección tuvo en cuenta a las entidades más representativas en relación a cantidad de sucursales y cantidad de empleados.

Método de selección de la muestra

Muestreo aleatorio estratificado, teniendo en cuenta el criterio de inclusión.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- Entrevista a Delegados gremiales, Secretario Gremial de la Asociación Bancaria de Mar del Plata y Gerentes de las distintas entidades bancarias, utilizadas para obtener datos en una primera aproximación, a fin de constatar la problemática planteada.
- Encuesta a los empleados de estratos inferiores con el objeto de corroborar datos obtenidos en las entrevistas. (ANEXO 1).

Definición de Variable

ESTRESORES INTRAORGANIZACIONALES

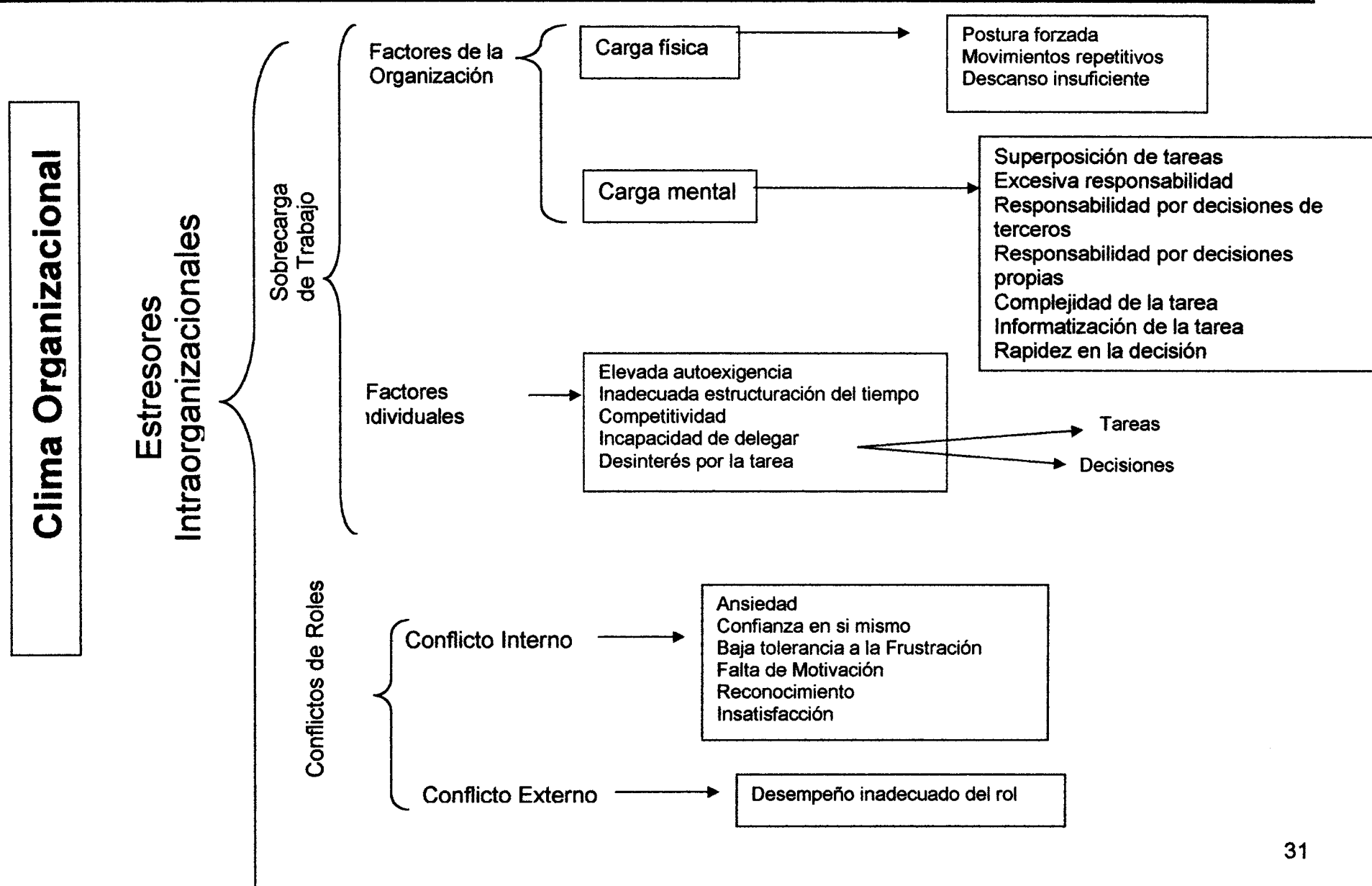
Definición científica

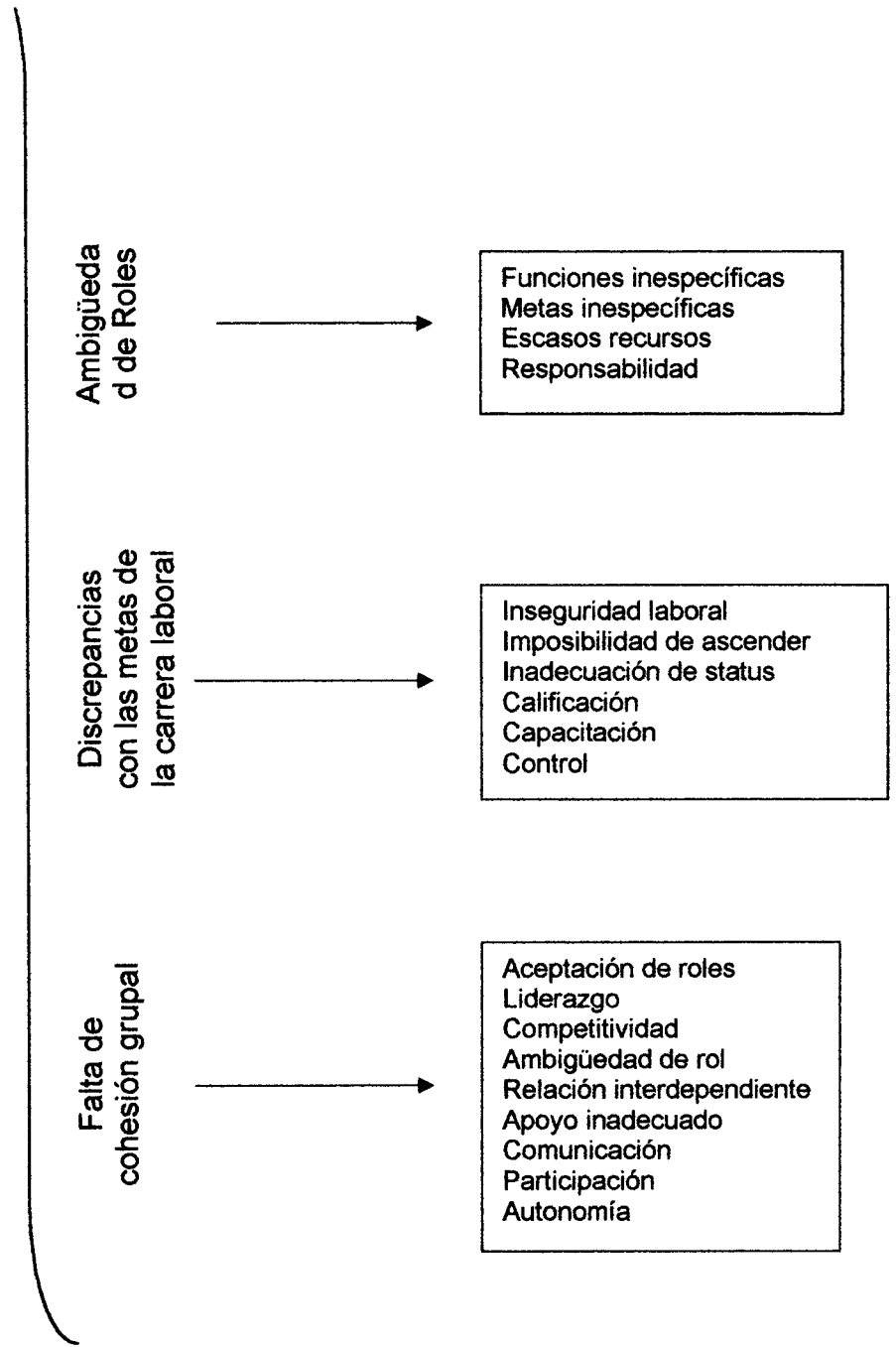
- Exigencias e influencias de la organización percibidas por el trabajador respecto a su función, la tarea, el ambiente físico, las relaciones interpersonales, el desempeño de roles y las diversas regulaciones formales que inciden sobre la Salud Ocupacional, ocasionando situaciones de tensión.

Definición operacional

- Exigencias e influencias de la organización que afectan el grado de compromiso e identificación del trabajador con ésta, ocasionando en los mismos: conflictos de roles (desempeño inadecuado del rol, insatisfacción, falta de motivación, etc.); ambigüedad de roles; discrepancias con las metas de la carrera laboral (calificación, capacitación, etc.); conflictos intra e intergrupales (competitividad, liderazgo, apoyo inadecuado, participación, etc.). Estos indicadores inciden en la Salud Ocupacional generando situaciones de tensión

Dimensionamiento de Variable





Aspectos Metodológicos

Plantear las conclusiones implica realizar un recorrido del trabajo y de los resultados obtenidos. Es desandar el camino transitado para poder situar el lugar al que hemos llegado.

La investigación constituyó un proceso de trabajo durante el cual hubieron cambios sociales, económicos y financieros que produjeron variaciones en el clima organizacional de las instituciones y consecuentemente en la actividad de los trabajadores.

La relectura de la bibliografía, de nuestro marco teórico, de los instrumentos seleccionados, la variación de los objetivos planteados y la situación social y económica mencionada anteriormente, que introdujo variaciones en las entidades, hicieron necesaria la formulación de nuevas preguntas generando una construcción continua.

Para identificar los estresores intraorganizacionales que inciden sobre la Salud Ocupacional de los empleados bancarios realizamos el siguiente recorrido: reiteradas entrevistas con el Secretario Gremial de la Asociación Bancaria (Sr. Sigoy); Terapeuta Ocupacional (Roberto González, que cumple sus funciones en forma itinerante en el Banco Provincia con sede en casa central); Asistente Social de la misma entidad cuyas funciones son desempeñadas en la ciudad de Mar del Plata y a los delegados gremiales de los Bancos seleccionados como muestra.

La información obtenida facilitó el proceso de valorar y describir los estresores dimensionados en la variable a investigar.

En una segunda instancia se realizaron las encuestas.

Debido a la dificultad en la implementación del instrumento de recolección mencionado, se incluyó en una tercera instancia, la entrevista en profundidad a algunos empleados de las entidades y la observación dentro de la jornada laboral.

Los instrumentos seleccionados previamente y la incorporación de los dos últimos permitió profundizar sobre el clima organizacional facilitando alcanzar el objetivo principal de la investigación: "Analizar los estresores intraorganizacionales que tienen mayor incidencia sobre la Salud Ocupacional de los empleados de las entidades bancarias de la ciudad de Mar del Plata".

Conclusión

En una primera aproximación diagnóstica se establecerán los porcentajes generales de los resultados obtenidos, para, en una segunda instancia elaborar las conclusiones pertinentes a dicho trabajo de investigación, según criterios establecidos en relación a las funciones desempeñadas.

Teniendo en cuenta los datos personales y los obtenidos de la situación socio-económica, podemos concluir que:

Características personales

Las repercusiones del clima organizacional sobre la Salud Ocupacional de cada trabajador van a depender de la carga global del trabajo y de las características personales del mismo.

Las características personales de los trabajadores a tener en cuenta son:

Edad; sexo; situación socioeconómica; antigüedad laboral y jornada laboral.

- Respecto del sexo, el porcentaje más elevado corresponde al masculino (69 %), el 31 % corresponde al sexo femenino.
- En relación a la edad la franja etaria sobresaliente es la comprendida entre 40 y 49 años, con un porcentaje del 40 %. En cuanto al nivel de instrucción el 48% comprende aquellos que han concluido estudios secundarios.
- El 72 % de los trabajadores encuestados está casado, el 41 % tiene dos hijos (familia nuclear). Si bien el 72 % manifiesta que el cónyuge trabaja el sostén económico de la familia sigue siendo el empleado bancario.

- El 83 % responde tener vivienda propia; a su vez el 38 % contesta que su medio de movilidad es el auto, aunque el 28 % se moviliza en colectivo.
- Respecto de la antigüedad laboral responden el 98 % de los empleados encuestados, de los cuales el 35 % se encuentra en la franja de 15 a 24 años y el 34 % entre 5 y 14 años.
- Responden que son trabajadores bancarios por propia decisión el 65 %; por otras razones el 8 %, entre las que consignan: "...por necesidad..." y "...por que les permite estudiar...".
- El 62 % de los empleados dedica un promedio de 10 horas por día a la actividad bancaria, considerando su jornada laboral excesiva. La sobrecarga del trabajo no sólo está evaluada por la cantidad de horas trabajadas, sino también por el exceso de trabajo que dificulta la adecuada estructuración del tiempo para finalizar la tarea en la jornada laboral, quedando pendiente la finalización de la misma para el inicio de la jornada siguiente. Esto ocurre debido a que en la actualidad no perciben horas extra por la carga horaria que supera sus horas de trabajo. En otros tiempos el trabajador podía prolongar la jornada laboral recibiendo al menos como incentivo un aumento en sus ingresos mensuales.

La exigencia antes mencionada impide que el empleado disponga de un adecuado tiempo para el descanso, la recreación o la realización de otra actividad remunerativa.

- Sólo el 20 % tiene otra actividad. De este 20 %: el 47 % realiza otro trabajo remunerativo al cual le dedica 10 horas semanales; el 20 % se dedica a la

actividad gremial y el 33 % estudia. El tiempo promedio semanal dedicado a estas dos últimas actividades es de 14 horas. Por otra parte, para los mismos, la actividad bancaria sigue siendo la principal dado que: "...insume la mayor parte del tiempo...", "...produce desgaste físico y mental..." y "...de él depende el ingreso familiar...".

Puesto de trabajo

Se entiende por puesto de trabajo a la combinación de: tareas o conjunto de tareas, ambiente en el que se desarrollan, características técnicas, organización y contenido del mismo. Contempla las obligaciones y exigencias, su ritmo y las consecuencias o efectos tanto sobre el trabajador como sobre el servicio que presta y el sistema en su conjunto.

El 80% de los empleados refiere haber ocupado otro puesto de trabajo. El promedio en años, de permanencia en el mismo puesto es de 7 años. Esta aparente estabilidad en el Puesto, en la actualidad, se encuentra determinada por las necesidades del Banco que para cubrir la demanda, los ausentismos y la falta de personal utiliza como estrategia la rotación en los diferentes puestos. Esto obliga a los empleados a estar capacitados para cumplir otra función (polivalencia). Esta capacitación varía en las entidades bancarias tomadas de muestra. En el Banco N. y en el Banco C. el empleado se capacita con la experiencia, los cursos que se dictan son de carácter optativo, algunos dentro del horario de trabajo y otros fuera del mismo. En el Banco F. el empleado es considerado en su formación un multiproducto, por tal motivo desde su ingreso, y teniendo en cuenta el perfil establecido por Recursos Humanos de cada uno de ellos, es capacitado para desempeñarse en diferentes funciones. En esta

entidad los criterios para la rotación son los mismos que para la capacitación. El cambio de un puesto a otro varía según los criterios de rotación de la entidad bancaria. En este caso el empleado se transforma en un engranaje más de la maquinaria, no cuenta la individualidad, la persona. Estos mismos criterios son los utilizados cuando hablamos de jerarquización- estratificación.

En el Banco N. la carrera bancaria dependerá del tiempo de permanencia. No se registran criterios específicos para el ascenso, como tampoco los hay para rotarlos de un puesto a otro.

En el Banco C. dentro de cada área de trabajo el empleado efectúa diferentes tareas.

Las promociones son automáticas. Se establece un escalafón en relación al aumento del coeficiente dado por la antigüedad, por ejemplo: cada 15, 25, 30 y 35 años. El sistema de rotación se implementa en los distintos puestos, excepto en el puesto de trabajo de cajero, que es considerado "no reemplazable". Ese puesto es considerado fijo, designado "a alguien", no rotativo.

En el Banco F. tanto el ascenso (jerarquización) como la rotación están directamente relacionados con el perfil establecido por Recursos Humanos. En base al perfil y a la capacitación delimitan la carrera bancaria.

- **El cambio de puesto de trabajo está relacionado con la posibilidad de ascenso dentro de la carrera bancaria, a diferencia de la rotación por diferentes puestos de trabajo que se utilizan para cubrir las necesidades temporales de la entidad bancaria (ausentismo, incremento de la demanda, etc.)**

Calificación y carrera

Son los requisitos más importantes para desarrollar la tarea del trabajador y requisitos y las posibilidades de los empleados para desarrollar una carrera bancaria.

Carrera es la percepción de la posibilidad de los trabajadores para desarrollarse y ascender.

- El 87 % de los empleados asistió a cursos de capacitación relacionados con las funciones que desempeñan, siendo evaluada la experiencia como buena.
- Sólo un 55 % de los encuestados respondió correctamente la jerarquía de los requerimientos más importantes para ejecutar la actividad que desempeñan. Los mismos sostienen que dichos requerimientos resultan de una combinación de acumular capacitación y experiencia personal. También señalaron necesarias la habilidad y la atención.

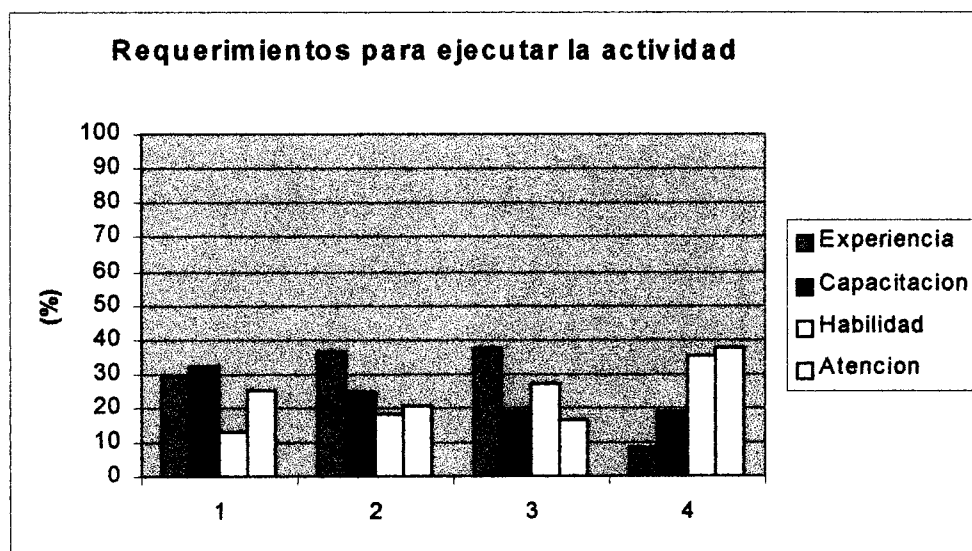


Gráfico 1

Carga mental

La carga mental depende de la exigencia de la tarea y de la capacitación de aquél que ejecuta la tarea. Esta carga de trabajo depende no solo de los factores propios de la tarea misma, sino también de factores exteriores a ella. Factores individuales como la edad, el nivel educativo, la formación profesional, etc. Es la repercusión en el individuo de los requerimientos y exigencias del trabajo en cuanto a las actividades cognitivas.

De los datos obtenidos se pudo concluir que: durante la jornada laboral el empleado bancario debe permanentemente:

Mantener el ritmo de trabajo (88 %)

Trabajar constantemente durante el período laboral (85 %)

Estar concentrado por períodos prolongados (66 %)

Vigilar la aparición de fallas, inconvenientes (64 %)

Tomar decisiones (52 %)

Carga psicosocial

La carga psicosocial se refiere a los aspectos relacionales y afectivos de los trabajadores, cómo son sus relaciones interpersonales, cuál es su autonomía durante el proceso de trabajo y cómo repercuten sobre la personalidad y la vida social del trabajador.

Las características del proceso de trabajo **implican** un compromiso muy importante con el contenido del mismo, no sólo la cantidad sino la calidad de las actividades.

El 52 % de los empleados toma decisiones por su cuenta permanentemente, lo que significa un alto grado de responsabilidad. El 44 %

también debe tomar decisiones por su cuenta ocasionalmente, aumentando el grado de responsabilidad de su trabajo.

El 73 % considera excesivo el ritmo de trabajo.

La cooperación, según los datos obtenidos de las entrevistas presenta variaciones. En los Bancos F. y N. no se establecen relaciones cooperativas entre ellos, a diferencia del Banco C. en el que sí se establecen.

La comunicación presenta las mismas características, siendo en el Banco C. el lugar donde ésta, es más fluida.

En cuanto al ítem evaluado en la encuesta: "¿Cómo considera Ud. el puesto que ocupa?", el 46 % considera a su puesto más o menos ambicionado y un 16 % poco ambicionado. Un 9 % no sabe o no contesta acerca de este ítem.

Fatiga, cansancio, desánimo	84%
Nerviosismo, malhumor, irritabilidad	70%
Ansiedad, angustia	62%
Dificultad para dormir, despertar	59%
Dificultades para concentrarse pensar o memorizar	41%
Dolor de cabeza y jaqueca;	67%
Dolores en músculos, articulaciones	67%
Desarreglos digestivos	38%
Problemas de irritación de piel	31%
Presenta disminución de la vista	58%
Irritación de los ojos.	60%

Del mapeo de molestias se puede concluir que: el 84 % presenta fatiga, cansancio, desánimo; el 70 % nerviosismo, malhumor, irritabilidad; el 62 % ansiedad, angustia; el 59 % dificultad para dormir, despertar; el 41 % dificultades para concentrarse pensar o memorizar; 67 % dolor de cabeza y jaqueca; 67 % dolores en músculos, articulaciones; 38 % desarreglos digestivos; 31 % problemas de irritación de piel; 58 % presenta disminución de la vista y un 60 % irritación de los ojos.

Si bien el porcentaje de personas que padecen de alta presión es bajo, se observa que las mismas se encuentran en la franja de edades comprendidas entre 40 y 49 años (6 personas) y más de 50 años (4 personas).

El mapeo de molestias permite visualizar que las menos significativas son: mareos y temblores, trastornos del apetito, taquicardia y alta presión.

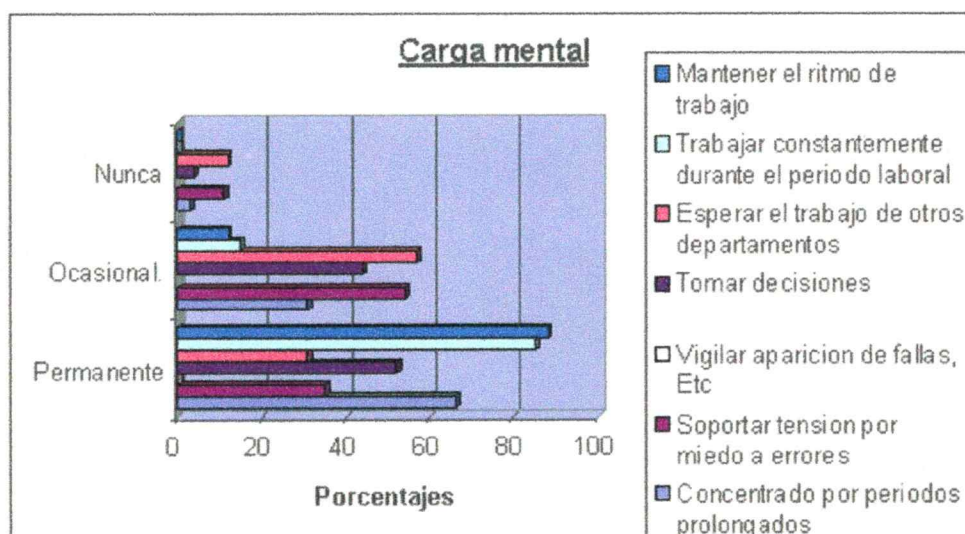
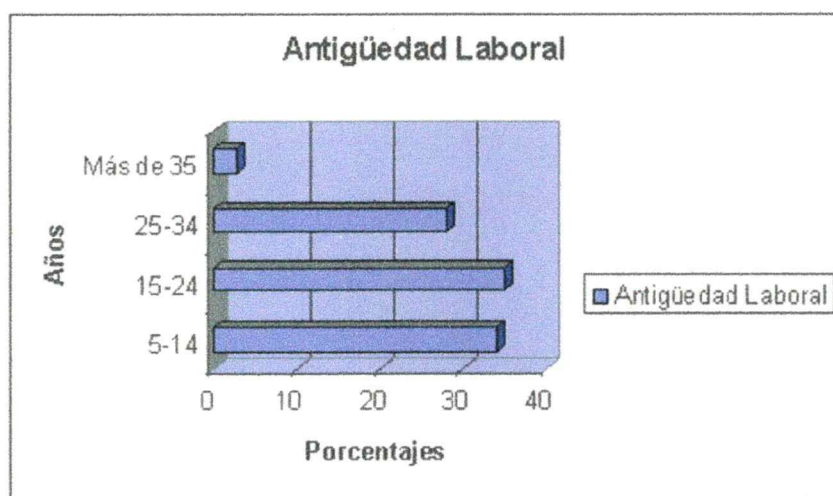
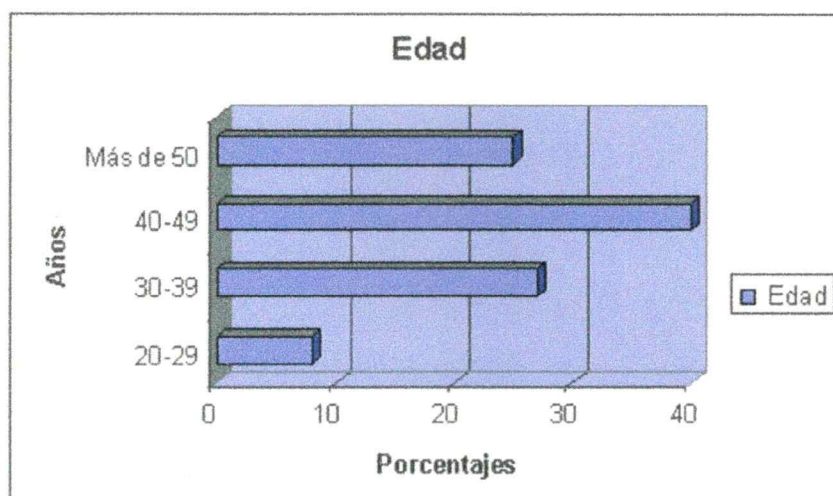


Gráfico 2

Mapeo de molestias

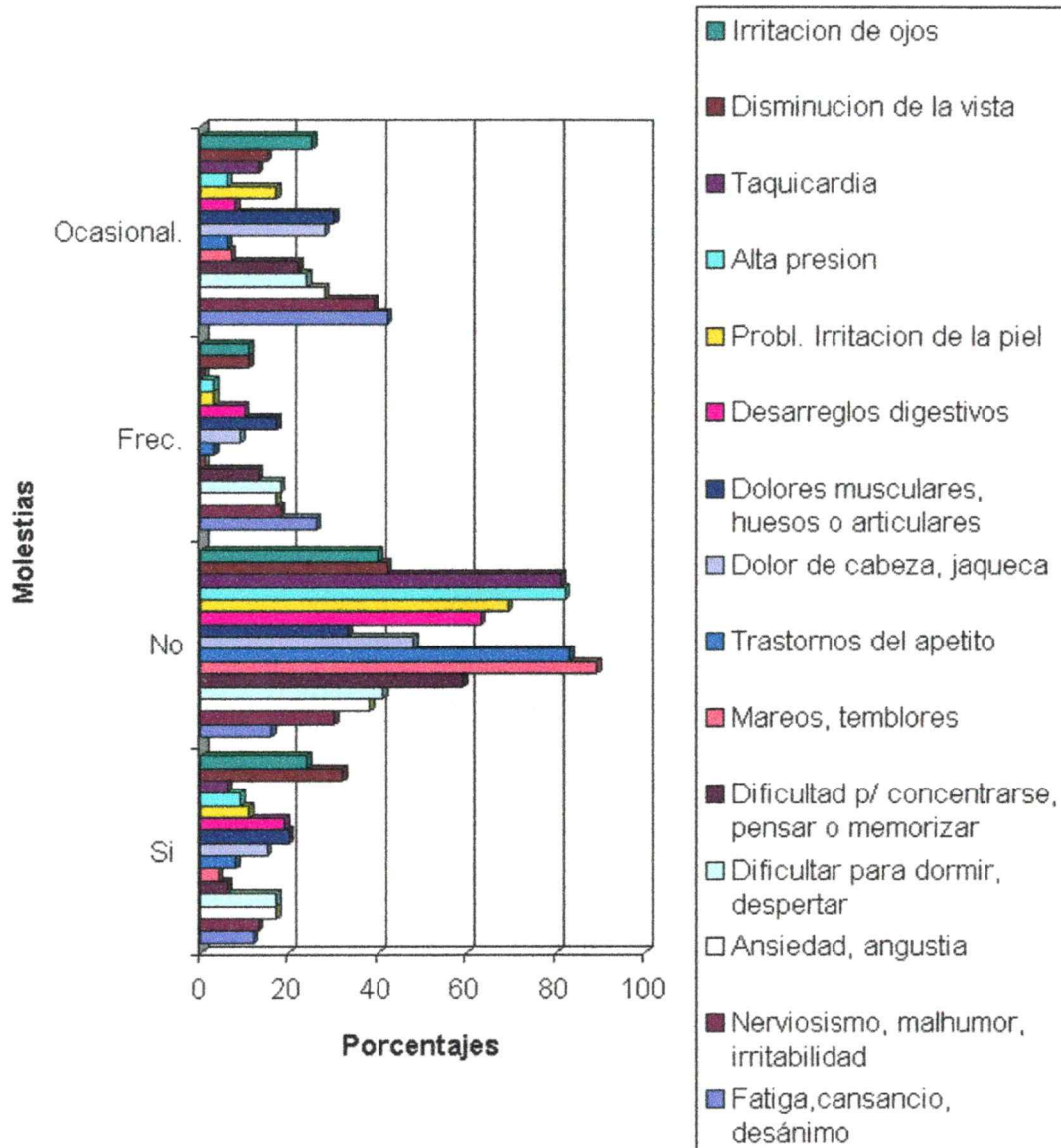


Gráfico 3

Puestos de Trabajo

Administrativos

El resultado de las encuestas permite observar que: la edad promedio de los empleados administrativos es mayor de 40 años, con una antigüedad laboral de más de 22 años y con un promedio de antigüedad en el puesto actual de 9 años. El 71% es casado y de sexo masculino. Femenino el 29 %. Con una predominancia en relación al nivel de instrucción del secundario completo. La mayoría de los encuestados tienen dos hijos en relación de dependencia y los cónyuges trabajan. La vivienda es propia y su medio de movilidad es el auto.

La carga mental requerida para ejecutar su trabajo en forma permanente: trabajar constantemente durante el período laboral (91 %); mantener el ritmo de trabajo (91 %); estar concentrado por períodos prolongados (67 %), vigilar la aparición de fallas, inconvenientes y tomar decisiones .

Ocasionalmente: soportar tensión por miedo a errores y esperar el trabajo de otra gente u otros departamentos.

Los requerimientos para el desempeño de la tarea, definidos en orden jerárquico por los encuestados, fueron:

- 1- Habilidad
- 2- Capacitación
- 3- Experiencia
- 4- Atención

En el mapeo de molestias se pudo observar que las que predominan son:

- 1- Fatiga.
- 2- Disminución de la vista.
- 3- Ansiedad, angustia, Nerviosismo, malhumor y dificultad para dormir.

En relación a la carga psicosocial: el ritmo de trabajo se considera excesivo para el desempeño de un puesto de trabajo que se considera más o menos ambicionado. Cabe destacar que un 15 % de los encuestados que cumplen esta función (administrativa) no pudo definir cómo considera su puesto.

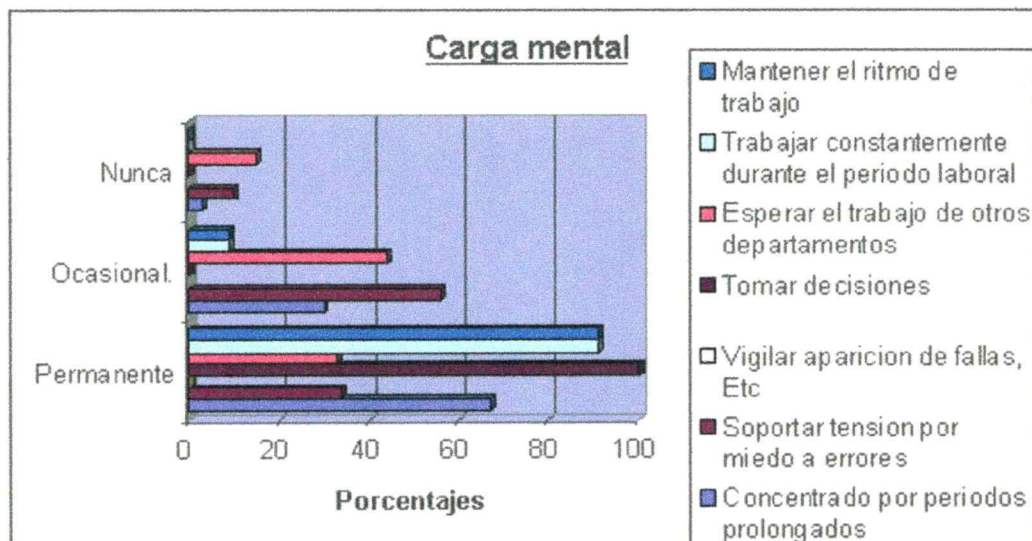
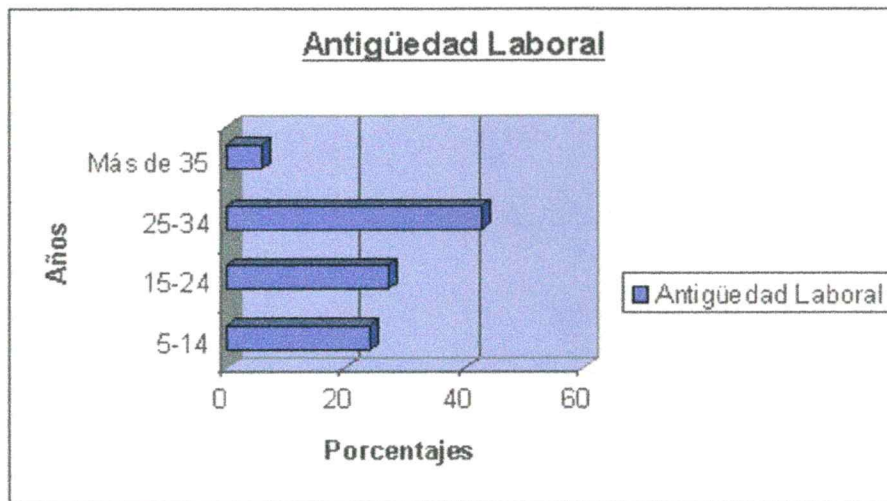
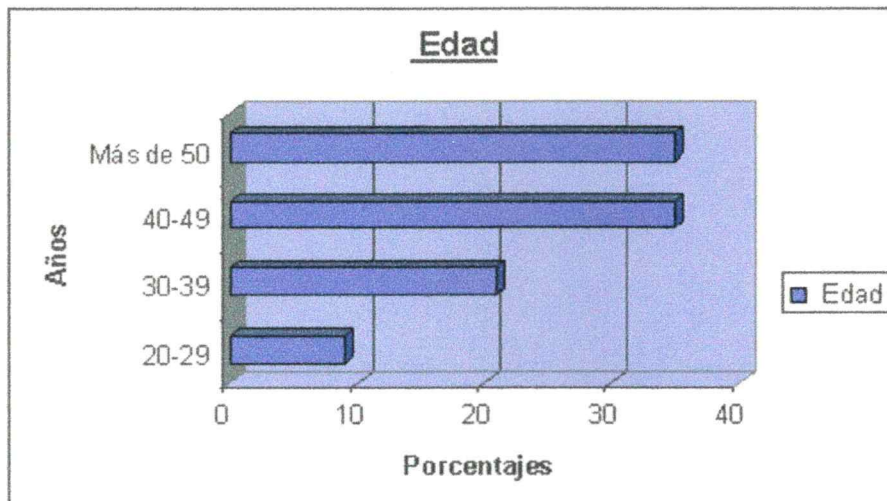


Gráfico 4

Mapeo de molestias

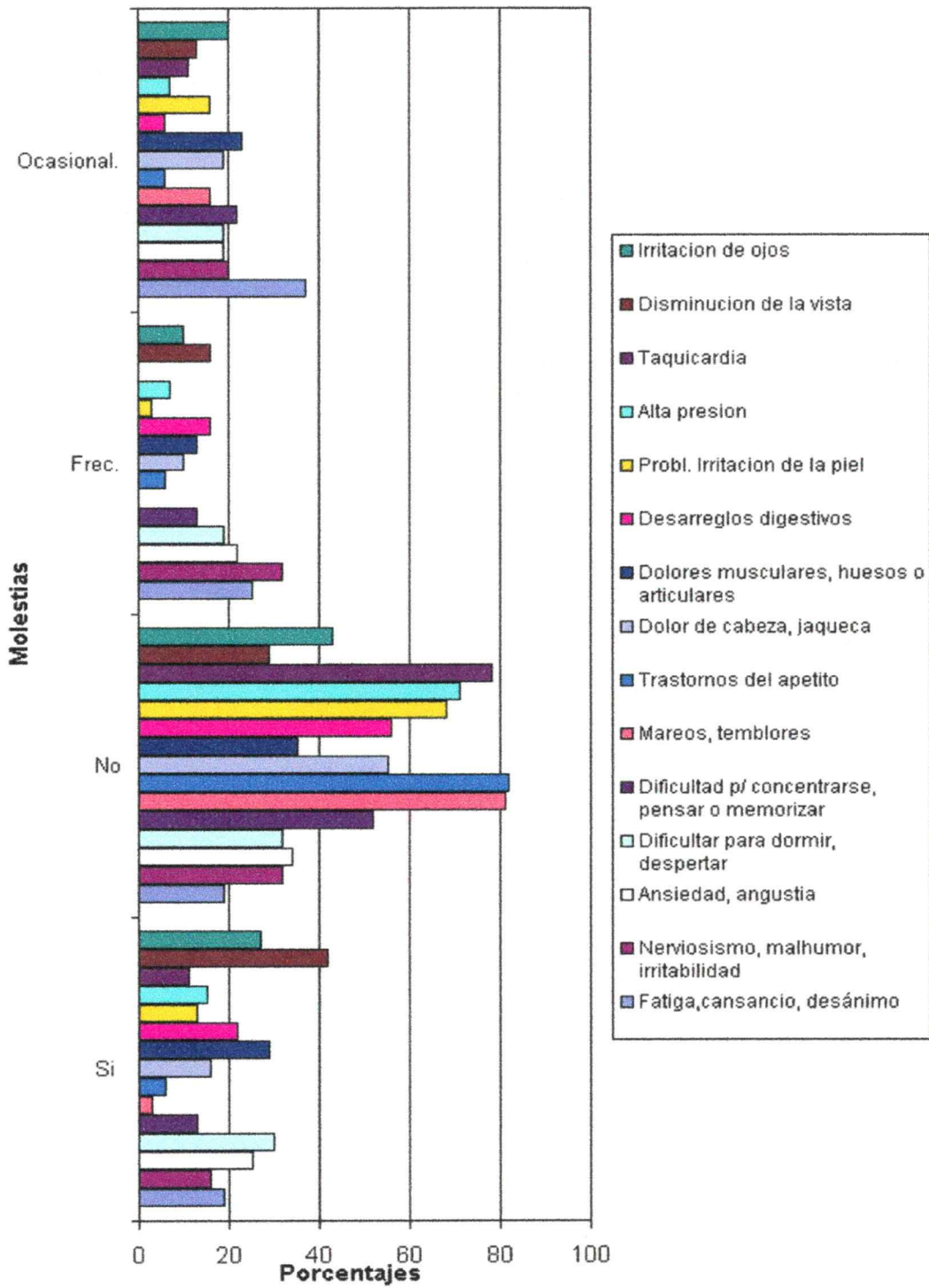


Gráfico 5

Cajeros

El 77 % de los cajeros es de sexo masculino; casado (92 %), y la edad promedio se encuentra en la franja etarea comprendida entre 40 y 49 años. En relación con el nivel de instrucción, se observa una predominancia del 75 % con secundario completo. La mayoría de los encuestados tienen un hijo en relación de dependencia y los cónyuges trabajan. La vivienda es propia y el medio de movilidad varía: auto (38 %), colectivo (23 %) y caminando el 31%.

El promedio de años de antigüedad laboral es de 19 años. El mayor porcentaje de antigüedad en el puesto de trabajo se observa en la franja de 10 a 14 años.

El tiempo promedio dedicado a la actividad bancaria es de 47 horas semanales.

Los requerimientos para ejecutar la actividad que desempeñan en orden jerárquico son:

- 1- Atención
- 2- Capacitación
- 3- Experiencia
- 4- Habilidad

La carga mental requerida permanentemente (en orden jerárquico):

- Concentrado por períodos prolongados (100 %)
- Mantener el ritmo de trabajo (92 %)
- Vigilar la aparición de fallas, inconvenientes (91%)
- Trabajar constantemente durante el período laboral (85 %)
- Soportar tensión por miedo a errores (50 %).

Ocasionalmente requiere: tomar decisiones y esperar el trabajo de otros.

Con relación a la carga psicosocial: el ritmo de trabajo exigido es considerado adecuado (54 %). Cabe señalar que un 31 % lo considera excesivo y un 15 % no contesta.

El puesto de trabajo se considera más o menos ambicionado.

Las molestias que se presentan con mayores porcentajes son: Fatiga (92 %), irritación de los ojos (91 %), ansiedad, angustia (82 %), dolor de cabeza (75 %), dolores musculares y disminución de la vista, ambas con el 67 %.

Descansan de 6 a 8 horas. El 77 % está satisfecho con su trabajo, un 15 % poco satisfecho. El 100 % de los encuestados dice que el trabajo juega un papel importante en sus vidas.

Un 23 % de los empleados refiere "...no tener momentos libres durante la semana...".

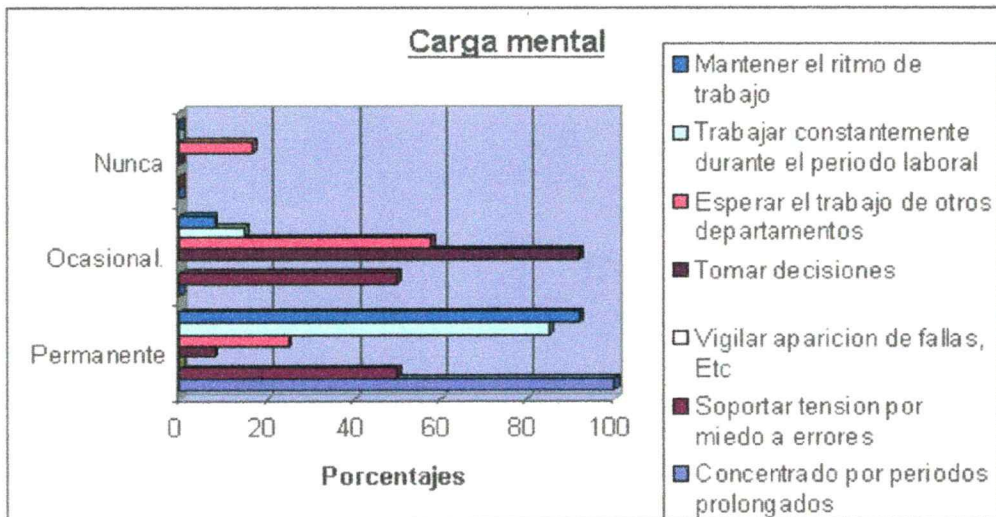
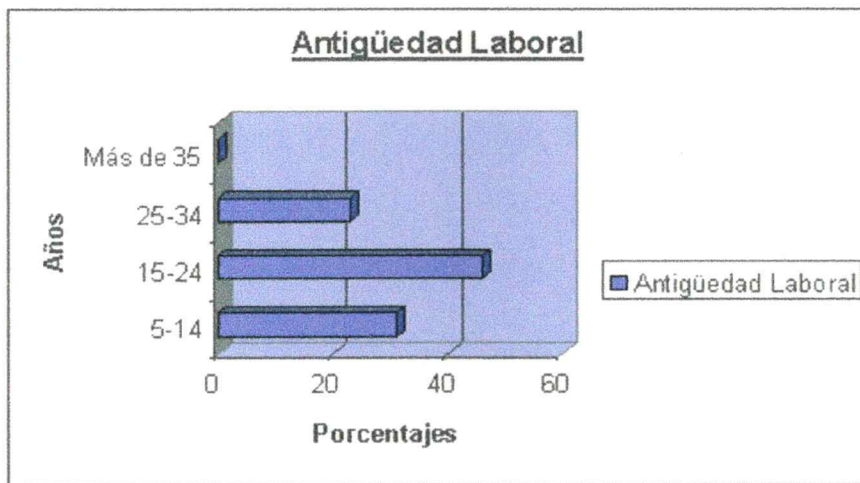
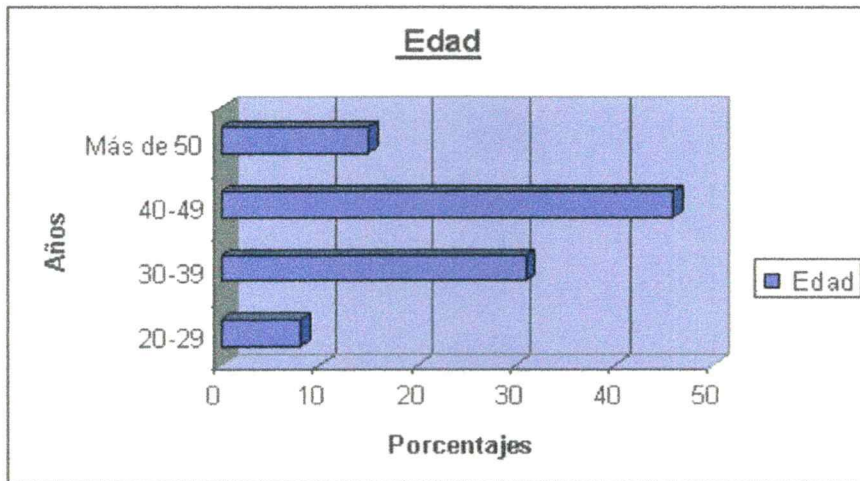


Gráfico 6

Mapeo de molestias

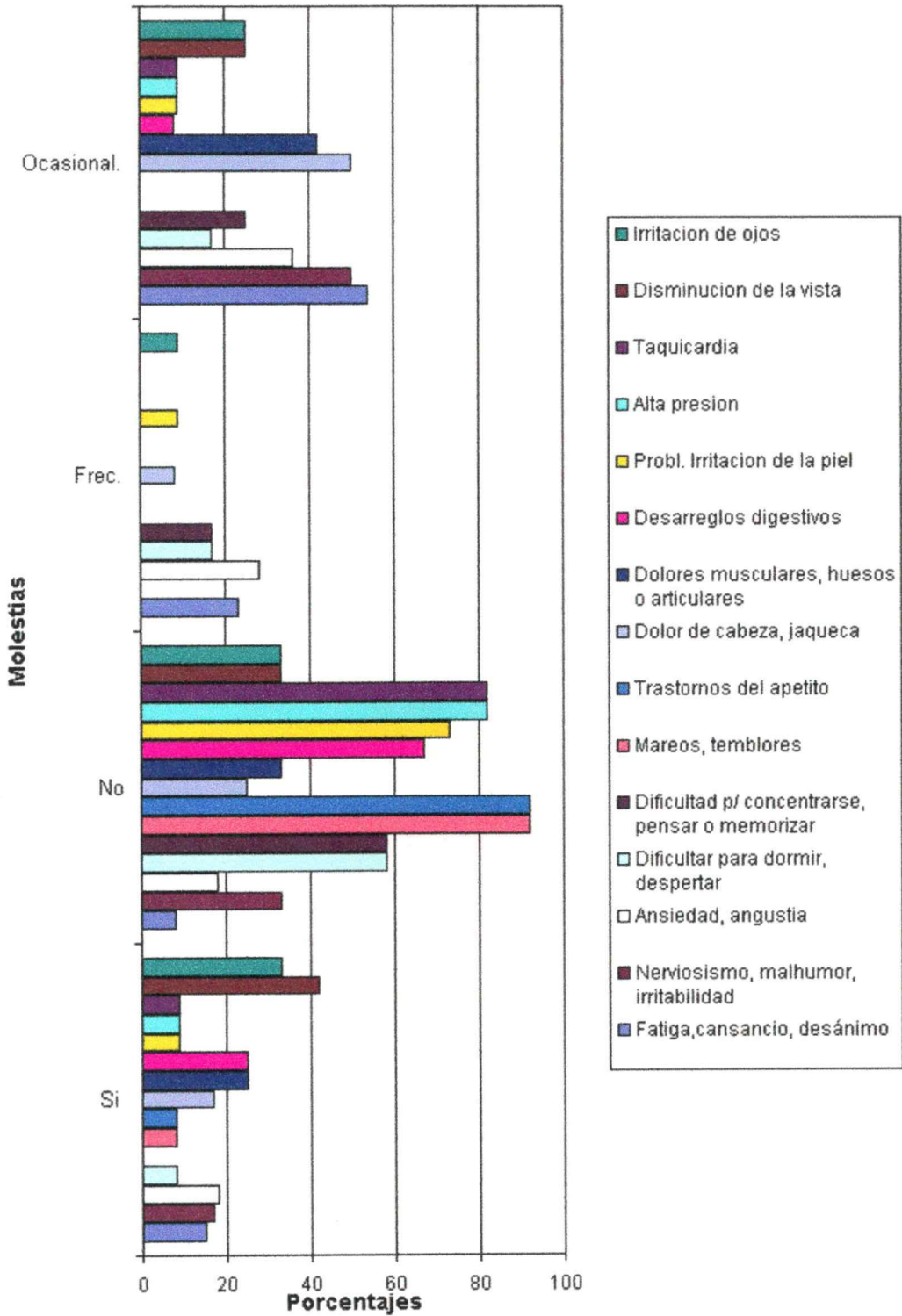


Gráfico 7

Atención al público

Los datos obtenidos permiten observar que: las edades promedio de los empleados bancarios cuyo puesto de trabajo es "Atención al público", es de 40 a 49 años, estado civil: soltero, sexo femenino. Nivel de instrucción terciario, 45 % de la muestra seleccionada. Los empleados casados (44 %) tienen a su cargo dos hijos (60 %) y sus cónyuges trabajan. El medio de movilidad es el colectivo (34 %) y la vivienda propia (78 %).

El mayor porcentaje de antigüedad en el puesto se centra en la franja de 5 a 9 años. Se observa que la mayor antigüedad en este puesto la tienen personas de sexo femenino.

En relación con la antigüedad laboral, también puede observarse la prevalencia del sexo femenino, siendo el promedio de 16 años.

La carga mental requerida para el desempeño de la tarea permanentemente es: trabajar constantemente durante el período laboral, mantener el ritmo de trabajo y soportar tensión por miedo a errores. Ocasionalmente se requiere tomar decisiones, esperar el trabajo de otra gente u otros departamentos, estar concentrado por períodos prolongados y vigilar la aparición de fallas, inconvenientes, etc.

El ritmo de trabajo es considerado excesivo y el puesto de trabajo poco ambicionado.

Para el desempeño del puesto los encuestados consideran que se necesita, en orden jerárquico:

- 1- Capacitación
- 2- Experiencia

3- Atención

4- Habilidad.

En el mapeo de molestias se puede observar que aparecen con altos porcentajes:

Fatiga, cansancio, desánimo (89 %); nerviosismo, malhumor, irritabilidad (78 %); dolores musculares (77 %); dificultad para dormir y despertar e irritación en los ojos; dificultad para concentrarse (50 %); ansiedad, angustia; irritación de la piel y disminución de la vista (44 %).

Descansan de 6 a 8 horas (89 %), consideran que el trabajo es importante en sus vidas y se encuentran satisfechos con el mismo.

En los momentos libres durante la semana predominan las actividades del hogar, con la familia y el descanso. También refieren "...no tener momentos libres...". Durante los fines de semana: tareas del hogar, dedicado a los hijos, paseos, descanso.

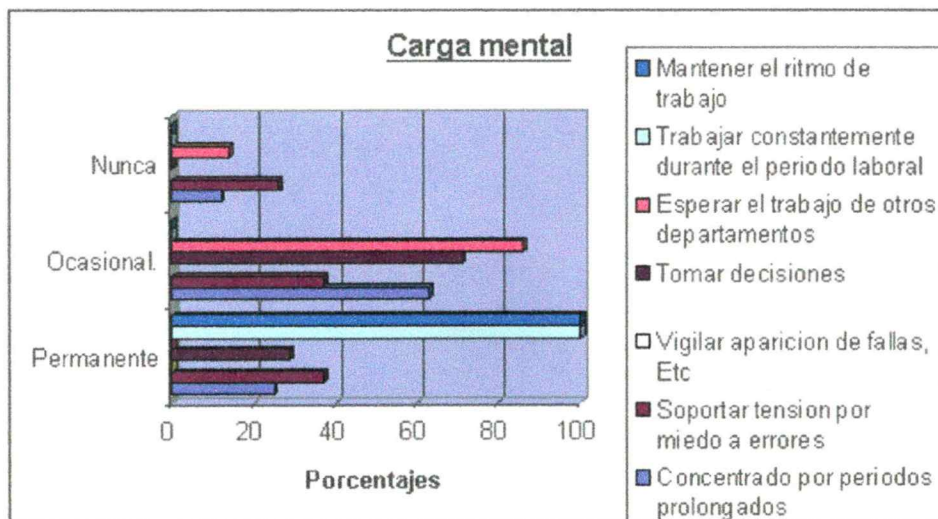
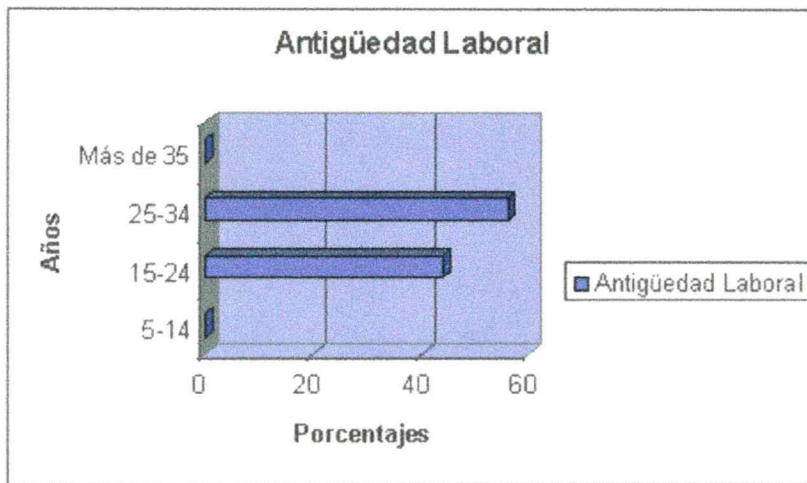
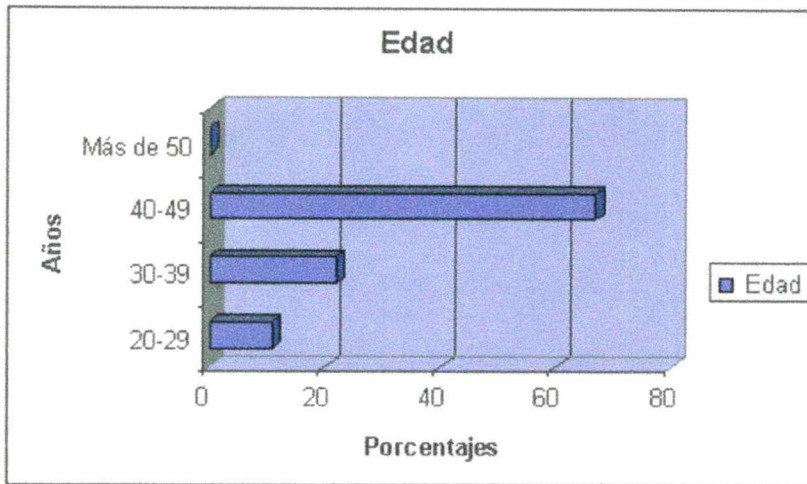


Gráfico 8

Mapeo de molestias

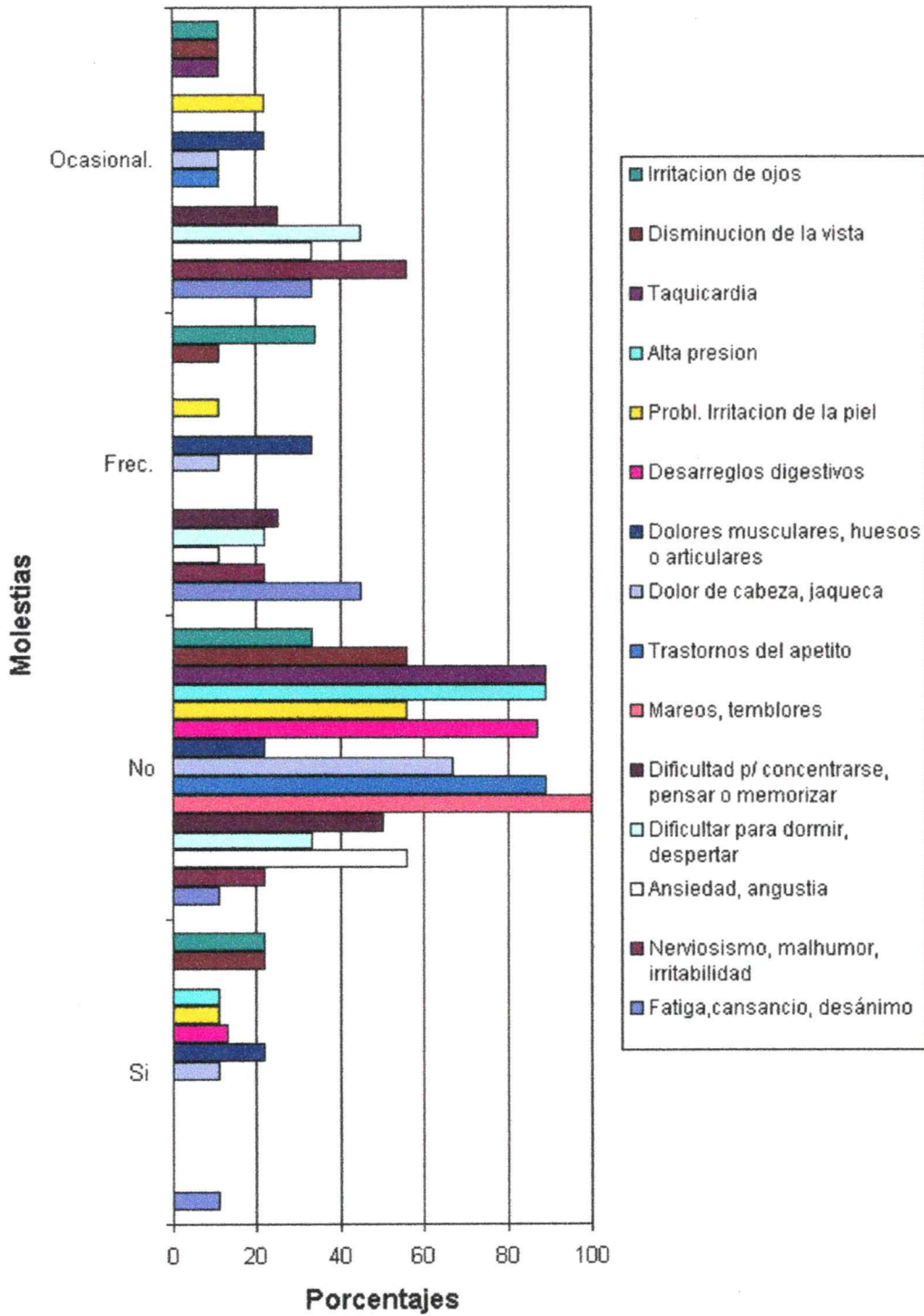


Gráfico 9

Atención al público y administración

La edad de los empleados que cumplen dichas funciones están comprendidas entre las franjas de 30-39 años (40 %) y 40-49 años (40 %); con una antigüedad laboral promedio de 13 años y con una antigüedad promedio en el puesto actual de 8 años.

El 79 % es casado, de sexo masculino, con un predominio del grado de instrucción: secundario completo (56 %).

El 85% manifiesta que el cónyuge trabaja y el 42 % tiene un hijo en relación de dependencia.

La vivienda es propia (73 %), y el 53 % responde que su medio de movilidad es el auto.

El tiempo promedio dedicado a la actividad bancaria es de 50 horas semanales, considerando que el ritmo de trabajo es excesivo, y el puesto ocupado es más o menos ambicionado.

Los requerimientos más importantes para la ejecución de la tarea, en orden jerárquico, son:

- 1- Habilidad
- 2- Experiencia
- 3- Capacitación
- 4- Atención.

La carga mental requerida para desempeñar las tareas son en forma permanente: mantener el ritmo de trabajo (83 %), trabajar constantemente durante el período laboral (78 %), tomar decisiones (71 %), estar concentrado por períodos prolongados (61 %), vigilar la aparición de fallas, inconvenientes,

etc. (61%) y en forma ocasional esperar el trabajo de otros (78 %) y soportar tensión por miedo a errores (61 %).

En el mapeo de molestias se puede observar que las que predominan son: fatiga, cansancio, desánimo; nerviosismo, malhumor, irritabilidad; ansiedad, angustia; dificultad para dormir o despertar; dolor de cabeza, jaqueca; dolores musculares; desarreglos digestivos; disminución de la vista e irritación de los ojos.

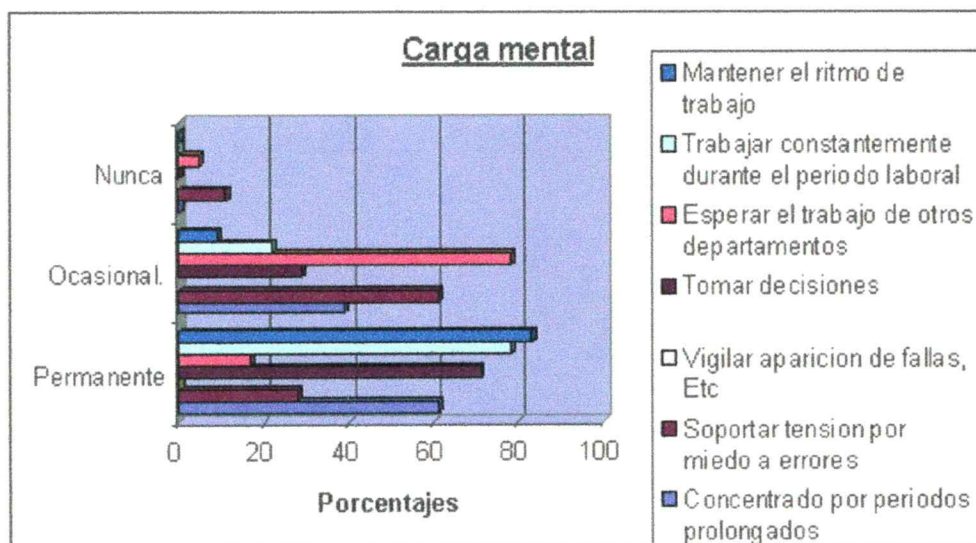
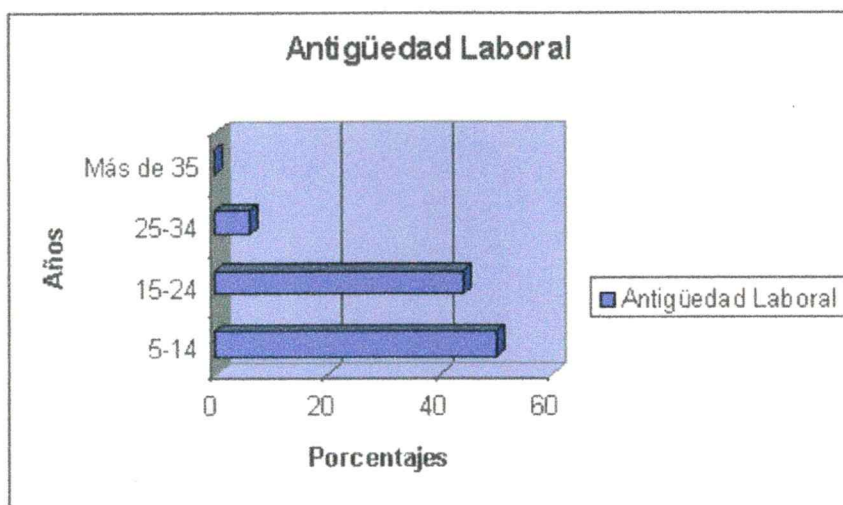
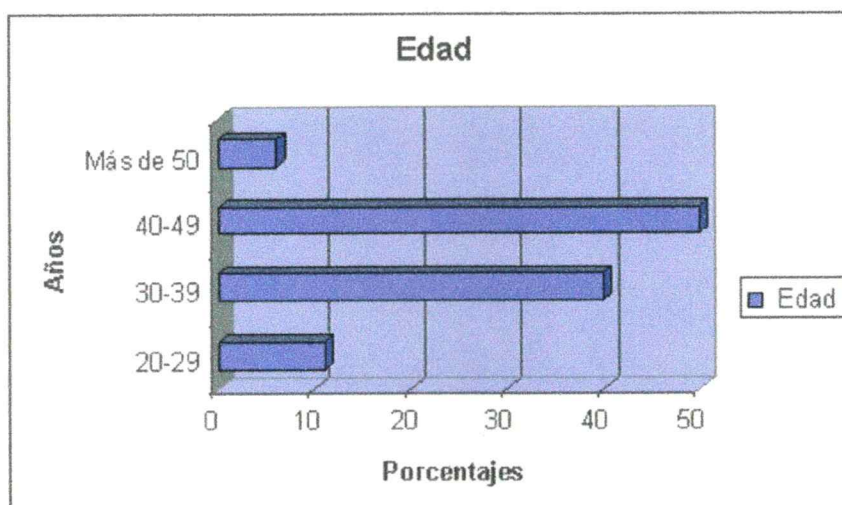


Gráfico 10

Mapeo de molestias

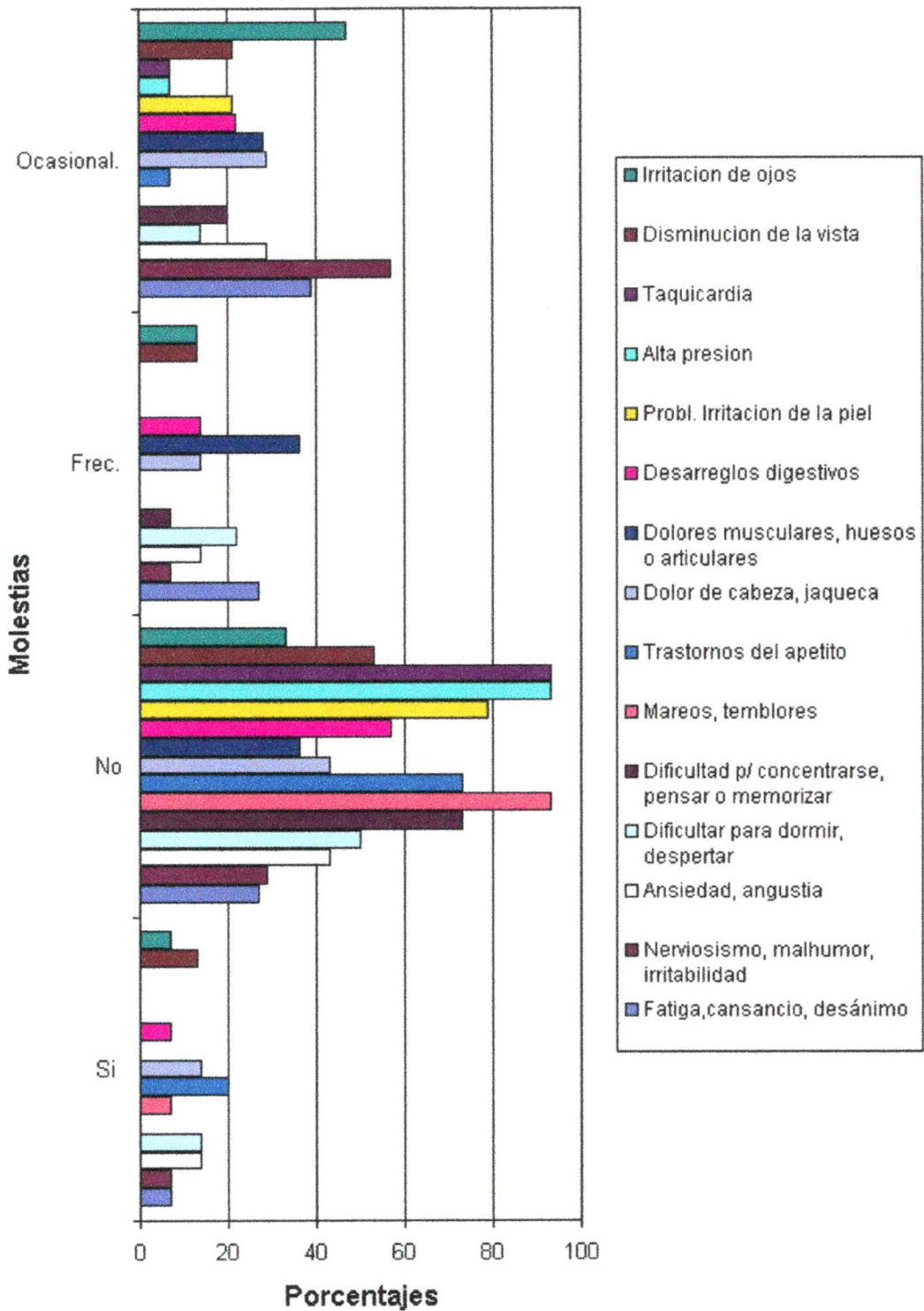


Gráfico 11

Gremiales

De los datos obtenidos se pudo observar que: la edad de los empleados bancarios dedicados a la actividad gremial está comprendida en la franja 40-49 años, con un nivel de instrucción predominante: secundario completo. El 100 % es de sexo masculino, casado, con dos hijos en relación de dependencia. El 50 % manifiesta que el cónyuge trabaja, y el otro 50 % que no.

El 100 % refiere tener vivienda propia; el 75 % se moviliza en auto.

El promedio de antigüedad laboral es de 22 años, y el promedio de antigüedad en sus funciones actuales es de 13 años.

El tiempo promedio dedicado a la actividad bancaria es de 45 horas semanales.

Los requerimientos en orden jerárquico referidos al desempeño de la función son: experiencia y capacitación, y en relación a la carga mental: tomar decisiones y mantener el ritmo de trabajo permanentemente y ocasionalmente: estar concentrado por períodos prolongados; soportar tensión por miedo a errores y esperar el trabajo de otros.

En relación a la carga psicosocial consideran que su puesto es muy ambicionado y el ritmo de trabajo es adecuado.

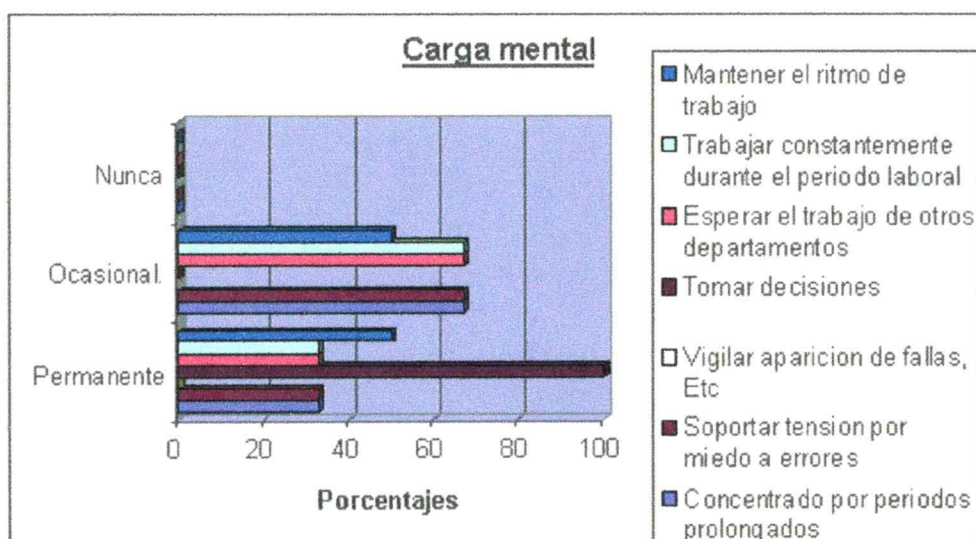
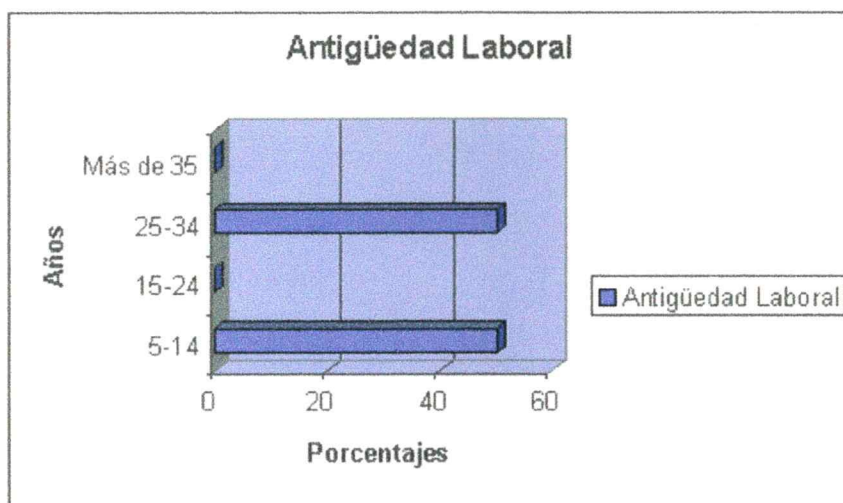
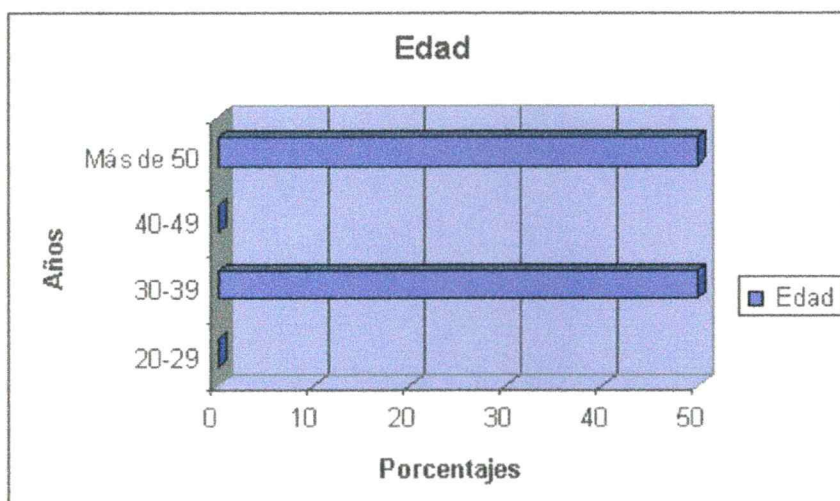


Gráfico 12

Mapeo de molestias

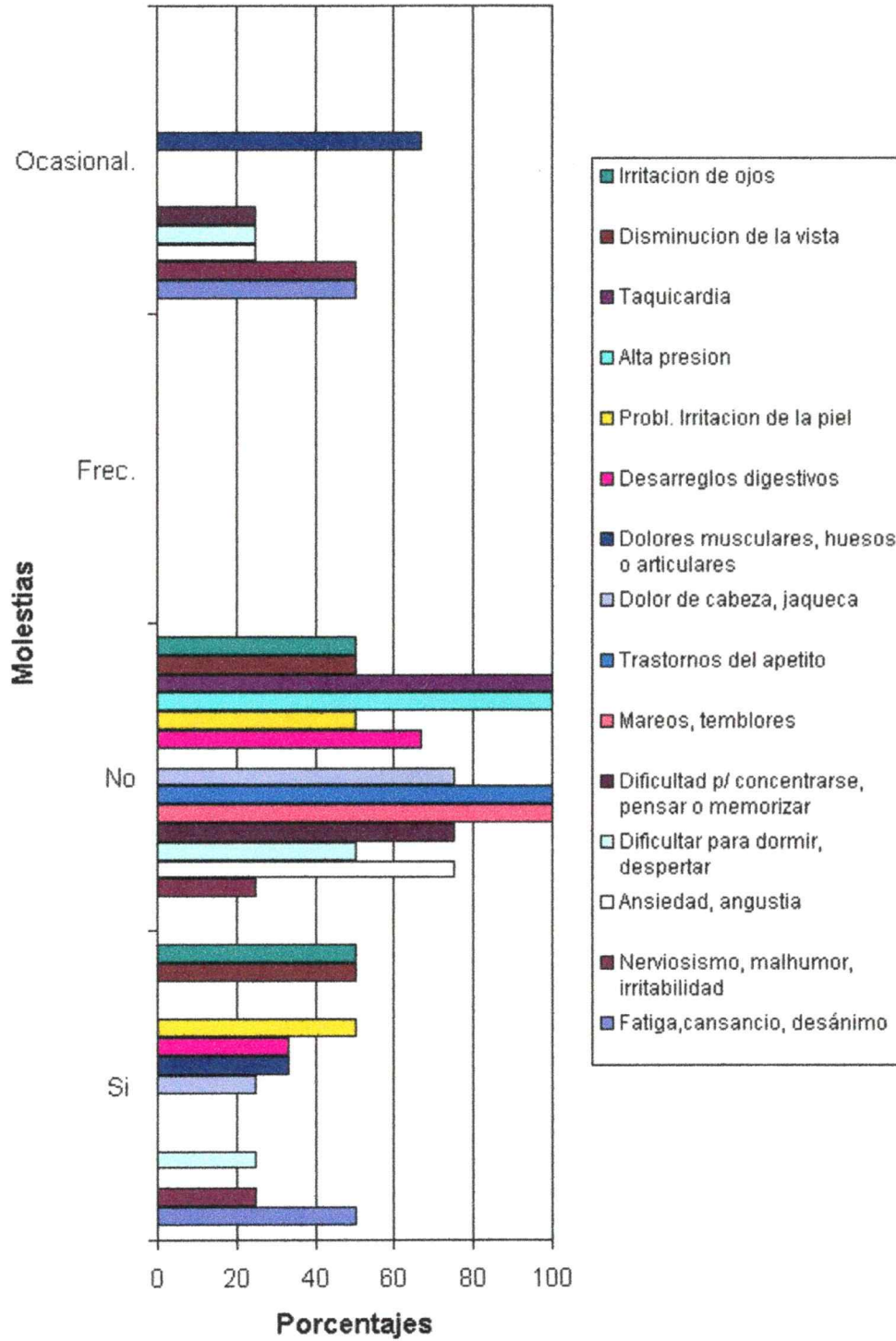


Gráfico 13

Consideraciones

Los resultados obtenidos en la investigación, demuestran que: la antigüedad laboral promedio es de 20 años, que el 97 % de los empleados considera que su trabajo juega un papel importante en su vida, que le dedica un promedio de 50 horas semanales y que el grado de responsabilidad y el ritmo son considerados excesivos para un puesto más o menos ambicionado o poco ambicionado, y que en la actualidad no hay posibilidad de ascensos, no hay estabilidad en relación a la permanencia en el puesto que desempeñan, que la rotación no se relaciona con los intereses o capacidades, sino con las necesidades que debe cubrir la entidad bancaria por el incremento de la demanda o ausentismo, que no hay posibilidad de realizar otra actividad remunerativa, que el mayor porcentaje de los mismos son el sostén económico de la familia y teniendo en cuenta el mapeo de molestias y la información obtenida acerca del incremento de las licencias psiquiátricas y por enfermedad, podemos inferir que todos los indicadores evaluados, no aisladamente sino en su conjunto, inciden altamente en la Salud Ocupacional de los empleados de las entidades bancarias.

Anexo 1: transcripción textual de algunos comentarios escritos realizados por los encuestados.

Aporte e incumbencias de la Terapia Ocupacional

En la actualidad hay una tendencia a relacionar a las enfermedades profesionales especialmente con los riesgos provenientes del ambiente físico, a ligarlas con un determinado factor de riesgo, y a identificarlas con las enfermedades indemnizables.

No sólo las enfermedades definidas y reconocidas por Ley son consecuencia de las alteraciones de la salud producidas por las exigencias propias de las condiciones de trabajo del puesto y de la empresa, los malestares, las dolencias suelen ser la expresión de la forma en que puede ser afectada la salud física y mental y el comportamiento social del trabajador.

La acción preventiva es una tarea eminentemente interdisciplinaria.

Las funciones de promoción del mejoramiento de las condiciones de trabajo del puesto y de la empresa, tales como: la intervención y adaptación de los puestos, técnicas, procesos y ritmos del trabajo al hombre, tienen en cuenta tanto sus características como su estado de salud general. La integración de los diversos aspectos de la calidad de vida a las exigencias propias de las condiciones de trabajo, a fin de llevar a cabo la adaptación y la realización, promoción y/o intervención en investigaciones estadísticas y epidemiológicas, son funciones que comparten varias disciplinas y que conllevan a la necesidad de encarar el análisis y Prevención de los riesgos y el mejoramiento de las condiciones de trabajo desde una perspectiva interdisciplinaria incluyendo la participación de los trabajadores implicados.

Definición de Terapia Ocupacional e incumbencias

“...La Terapia Ocupacional es una disciplina cuyo objeto de estudio y medio de intervención, en cualquiera de los tres niveles de atención de

la salud, es la actividad humana. La especificidad de esta disciplina consiste fundamentalmente en estudiar e investigar los aspectos estructurales biológicos, psicológicos y socioculturales que se encuentran en relación de interdependencia recíproca y simultánea en el “Hacer Humano” y lo posibilitan. Su fin último consiste en instrumentar la actividad en un encuadre científico, de manera tal que resulte mediatizadora y facilitadora de los procesos y transacciones terapéuticas y/o preventivas, en pos de la salud, la calidad de vida u otros objetivos a los que se pretenda arribar.”

El arraigo de los conceptos de Salud ubicados en un contexto social y dinámico y merced a los cuales se fortalece la idea de un ser humano esencialmente activo, en constante intercambio con el mundo que lo rodea y con capacidad para luchar en la modificación de las condiciones que limitan la vida, es una de las razones que justifican la investigación y el análisis del trabajo, su organización, sus condiciones y los efectos de éstos sobre la Salud Ocupacional de los trabajadores.

La cantidad de variables y los complejos procesos que se ponen en juego en el “ Hacer Humano”, determinan la presencia de la Terapia Ocupacional en el equipo interdisciplinario, puesto que su objeto de estudio, instrumento diagnóstico y medio de abordaje en los diferentes niveles de intervención es la Actividad Humana.

Es incumbencia del Terapeuta Ocupacional, de acuerdo con el marco legal y ético que sostiene a la profesión (Resolución N° 147 UNMDP):

- 1- Elaborar, aplicar y evaluar métodos y técnicas de análisis de las actividades que realiza el hombre para determinar los requerimientos psicofísicos que implica el desarrollo de las mismas.
- 2- Diseñar, implementar y evaluar métodos y técnicas de evaluación de la capacidad funcional psicofísica del sujeto.
- 3- Diseñar, implementar y evaluar métodos y técnicas de mantenimiento y desarrollo de las funciones psicofísicas.
- 4- Elaborar, aplicar y evaluar métodos y técnicas de análisis ocupacional para determinar las capacidades funcionales psicofísicas que implican el desempeño de las distintas actividades laborales.
- 5- Participar en el planeamiento, ejecución y evaluación de planes, programas y proyectos de rehabilitación profesional – laboral
- 6- Participar en el planeamiento, ejecución y evaluación de planes, programas y proyectos dedicados al diagnóstico, prevención y tratamiento de las enfermedades de la población.
- 7- Asesorar en lo relativo a la actividad del hombre como instrumento para evaluar la capacidad funcional psico-física del sujeto, estimular su desarrollo y efectuar el tratamiento de las disfunciones, y a la actividad laboral como medio de integración personal y social.
- 8- Realizar estudios e investigaciones referidos a la actividad del hombre como instrumento para evaluar la capacidad funcional psico-física del sujeto, estimular su desarrollo y efectuar el tratamiento de las disfunciones y a la actividad laboral como medio de integración personal y social.

9- Realizar arbitrajes y peritajes referidos a la evaluación de la capacidad funcional psicofísica del sujeto.

Bibliografía

- Azcarate Frias, R.; "Stress"; Diccionario Crítico de Ciencias Sociales; Universidad de Alcalá de Henares. www.ucm.es/info/aurotheo/terminog.
- Benavides, Ruiz Frutos, García García; "Salud Laboral"; Ed. Masson S.A.; Barcelona; España; Año 1997.
- Casas Hillari, M.; "El estrés"; Ed. Océano; Barcelona-España; Año 2000.
- Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales: Comisión Europea; "Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo"; Año 2000.
- Grensing, L.; "Motivación"; Avelar Editores S.A; México; Nov. 1996; 5ª edición.
- Lazarus, M.; "Psicobiología del estrés"; Barcelona; 1985.
- Lopez Rosetti, D.; "Epidemia del siglo XXI: Estrés"; Grupo Editorial Lumen; Buenos Aires; Año 2000.
- Neffa, J.; "Procesos de Trabajo: Nuevas tecnologías informatizadas y condiciones y medio ambiente de trabajo en Argentina"; Ed. Humanitas; Buenos Aires; 1988.
- Organización Internacional del Trabajo; "El trabajo en el mundo"; Ginebra; 1993.
- Organización Internacional del Trabajo; Art. "Cómo convivir con el estrés"; Ginebra; Volumen 27; número 1; febrero 1991.
- Organización Internacional del Trabajo; Art: "Trabajo"; Revista de la OIT; Número 18; 1996.
- Organización Internacional del Trabajo; Art.: "S.O.S. estrés en el trabajo"; Revista de la OIT; Número 37; 2000.

- Rodríguez Mansilla, D.; *"Diagnostico Organizacional"*; Facultad de Ciencias Sociales; Instituto de Sociología; Ed. Universidad Católica de Chile; 1996.
- Rowshan, A.; *"El Estrés"*; Ed. Paidos; Buenos Aires; Argentina; 2000.
- *Revista Salud Ocupacional*; Art. *"Stress en choferes de colectivos"*, Año XIV; Número 62; enero-marzo 1996.
- Slipak, O.; *"Estrés Laboral"*; ALCMEON 19; Número 4; Buenos Aires; 1996.
- Vennera, Carlos A.; *"El Taller participativo de radio dirigido a la acción"*; Tesis de Grado de la carrera de Lic. en Terapia Ocupacional de la Universidad Nacional de Mar del Plata; 2000.

FE DE ERRATAS

Por error de tipeo se omitió información en la Introducción y Estado actual . Se anexa la misma en el presente trabajo.

Páginas 3, 4, 6 a 11.

Anexo I

Modelo de encuesta utilizada

1. Datos personales:

1.1. Edad

20-29 años

30-39 años

40-49 años

más de 50 años

1.2. Grado de instrucción

1.3. Estado civil

2. Situación socioeconómica

2.1. Datos familiares

2.2. ¿Su cónyuge trabaja? Si No

2.3. Ocupación.....

2.4. Total de hijos que viven con usted.....

2.5. Total de hijos dependientes.....(son mantenidos por usted)

2.6. Total de hijos independientes.....(se mantienen por sí mismos)

2.7. ¿Ocupación de hijos independientes?.....

2.8. Datos de la vivienda

2.8.1. La vivienda es Propia Alquilada

2.8.2. Otros Cuál?.....

2.9. Movilidad

2.9.1. ¿Qué medio de transporte utiliza para ir a su trabajo?

Caminando Moto-bicicleta

Auto Colectivo

Otros.....

3. Situación Laboral

3.1. ¿Cuánto hace que es trabajador bancario?.....

3.2. ¿Por qué es trabajador bancario?

- Por tradición familiar Por mayor remuneración
Por propia decisión Por otras razones
¿Cuáles?.....

3.3. Tiempo dedicado a la actividad bancaria

Cantidad de horas semanales.....

3.4. ¿Realiza otra actividad? Si No

¿Cuál?.....

3.5. Tiempo dedicado (hs.).....

3.6. ¿Cuál es para Ud. su actividad principal?.....

.....
¿Por qué?.....

4. Puesto de trabajo

4.1. ¿Cuál es su puesto de trabajo actual?.....

4.2. Antigüedad.....

4.3. ¿Cuáles son sus funciones específicas?.....

.....
4.4. ¿A qué departamento o división corresponde su puesto de trabajo?

.....
4.5. ¿Quién es su jefe directo?.....

4.6. ¿Cuál es su grupo de trabajo?.....

4.7. ¿Siempre ocupó el mismo puesto?

Si No ¿Cuál?.....

4.8. ¿Ud. esta capacitado para desempeñar correctamente otro puesto?

Si No ¿Cuál?.....

5. Capacitación

5.1. ¿Asistió a cursos de capacitación? Si No

¿Cuáles?.....

5.2. ¿Cómo fue su experiencia?

Buena Regular Mala

5.3. ¿Cuáles son los requerimientos más importantes para ejecutar la actividad que desempeña? (En orden jerárquico)

Experiencia Habilidad

Capacitación Atención

Continúa en pág. siguiente

6. Carga mental

Para ejecutar normalmente su trabajo, durante su jornada usted debe...

	Permanentemente	Ocasionalmente	Nunca
Estar concentrado por períodos prolongados.			
Soportar tensión por miedo a errores.			
Vigilar aparición de fallas, inconvenientes, etc.			
Tomar decisiones.			
Esperar el trabajo de otra gente u otros departamentos.			
Trabajar constantemente durante el período laboral.			
Mantener el ritmo de trabajo.			

7. Carga psicosocial

7.1. Considera usted que el ritmo de trabajo que le es normalmente exigido es...

Lento Excesivo

Adecuado NS-NC

7.2. El puesto de trabajo que usted ocupa es considerado como un puesto...

Muy ambicionado, deseado Mas o menos ambicionado

Poco ambicionado NS-NC

8. Controles de Salud

8.1. Conocimientos de riesgo laboral

8.1.1. Tiene algún tipo de información sobre prevención de accidentes de su trabajo?

Si No

8.1.2. ¿Le dieron algún curso sobre prevención de los peligros o riesgos relacionados con su trabajo?

Si No NS/NC

8.1.3. La empresa o autoridad competente realiza exámenes médicos periódicamente a sus trabajadores?

Si No NS/NC

8.2. Mapeo de molestias

Molestias	Si	No	Frecuentemente	Ocasional
Fatiga, Cansancio, desánimo.				
Nerviosismo, malhumor, irritabilidad.				
Ansiedad, angustia.				
Dificultad para dormirse o despertarse				
Dificultad para concentrarse, pensar o memorizar.				
Mareos, temblores.				
Trastornos de apetito.				
Dolor de cabeza, jaqueca.				
Dolor musculares en huesos o articulaciones.				
Desarreglos digestivos (digestión lenta o rápida, constipación, diarrea, etc.).				
Problemas de irritación de piel.				
Alta presión.				
Taquicardia.				
Disminución de la vista.				
Irritación de los ojos.				

8.3. ¿Cuántas horas promedio duerme los días que tiene que trabajar?

Menos de 6 Hs. De 6 a 8 Hs. Más de 8 Hs.

9. Grado de Satisfacción

9.1. Usted está con el trabajo que realiza:

Muy satisfecho Satisfecho

Poco satisfecho Nada satisfecho

9.2. En sus momentos libres durante la semana, ¿Qué actividades realiza?

.....

9.3. ¿Qué hace usted durante los fines de semana?

.....

9.4. ¿Juega el trabajo un papel importante en su vida?

Si No

Para confeccionar la encuesta se tomó como modelo la elaborada por el Grupo Economía Pesquera, sobre las C. y M.A.T. de los estibadores del Puerto de Mar del Plata, año 2000, Facultad Ciencias Económicas e INIDEP.

Anexoll

Apreciaciones significativas de los trabajadores

“...Merced a la situación socioeconómica de nuestro país, nos vemos inmersos en una gran presión, lo que lleva a un estado de nerviosismo y enfrentamiento con la clientela, que hace muy difícil el trabajo de rutina.

Esto no ha sido una constante, se observa en esta última etapa, lo que ha producido numerosas enfermedades en los empleados bancarios en especial de nervios e hipertensión...”

Sin más comentarios que realizar.

“...Considero que uno de los motivos de mayor presión que recibo en mi puesto de trabajo es la falta de:

- a) Entrenamiento suficiente o instrucciones específicas de mis superiores.-
- b) Temor al castigo material ante eventuales errores.-
- c) Falta de motivación o incentivo.-...”

“...Hoy por hoy, nuestro trabajo se ha convertido en un trabajo de riesgo (psíquico y físico), cuando hasta hace unos años era un trabajo envidiado y apetecido por los demás, por las horas de trabajo y la remuneración salarial. Ahora ya no es así, a pesar de lo cual, y en las actuales condiciones socioeconómicas no se puede despreciar.

En cuanto a las condiciones laborales, tanto en lo relacionado a nuestros derechos, como a la seguridad laboral, y en especial controles de salud

periódicos, estamos en “muy malas” condiciones, ya que las empresas no respetan nuestros derechos (aprovechando la falta de unidad de los trabajadores) y hace años dejaron de realizarse controles de salud (psicofísicos)...”

“...Creo que la inseguridad laboral y personal que estamos viviendo y que empeora cada día, hace que la sensación de angustia y desazón sea muy importante. Esta carga emocional generada por el famoso corralito, sabiendo que es una medida totalmente anticonstitucional, que es un robo provocado especialmente por el Gobierno, han hecho que el personal bancario sea el más afectado. Ya que nos encontramos indefensos, ya que somos los que de alguna forma tenemos que tratar de defender nuestra fuente de trabajo y estamos metidos entre nuestra patronal y ahorristas. Esta situación tan comprometida está dejando un saldo deudor en relación al personal, ya que muchos compañeros están con problemas de salud, de diversos tipos, todos generados por el desgaste del sistema nervioso.

Es evidente que nadie se hará cargo de esto, por ello el malestar y la incertidumbre con que estamos trabajando actualmente...”.