



**RIDUNAJ**  
Repositorio Institucional  
Digital UNAJ



Tesinas de Grado

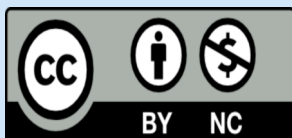
Melody Yanet Yabo

# Riesgos psicosociales en trabajadores que se desempeñan en atención al cliente en una entidad bancaria del Conurbano Bonaerense durante el período 2017-2019

2021

*Instituto de Ciencias Sociales y  
Administración*

*Carrera: Licenciatura en Relaciones del  
Trabajo*



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons.  
Atribución – No comercial 4.0  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

Documento descargado de RID - UNAJ Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Arturo Jauretche

Cita recomendada:

Yabo, M. Y.. (2021). *Riesgos psicosociales en trabajadores que se desempeñan en atención al cliente en una entidad bancaria del Conurbano Bonaerense durante el período 2017-2019* [Trabajo final de grado, Universidad Nacional Arturo Jauretche]. <https://rid.unaj.edu.ar/handle/123456789/2930>



**INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO INTEGRADOR  
FINAL**

**“RIESGOS PSICOSOCIALES EN TRABAJADORES QUE SE  
DESEMPEÑAN EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN UNA  
ENTIDAD BANCARIA DEL CONURBANO BONAERENSE  
DURANTE EL PERÍODO 2017-2019”**

PRESENTADA POR

**MELODY YANET YABO**

**DIRECTOR: LIC. ESTEBAN CÓRDOBA**

Trabajo final para obtener el título de Licenciada en Relaciones del Trabajo

Florencio Varela

Agosto de 2021

## **Agradecimientos**

Quiero comenzar agradeciendo a mi familia y amigos por acompañarme en mi proceso de aprendizaje, por el apoyo que me brindaron y entender la falta de tiempo para compartir momentos en los años que duró la carrera.

Agradecer también al grupo de profesores que me brindaron sus conocimientos, y en especial a mi tutor, Esteban Córdoba quien ayudó a que mi objetivo se haga realidad, además agradecer su apoyo no solo a nivel educativo ,sino también emocional, fuiste una gran contención en este proceso.

Por último agradezco a mi casa de estudios, Universidad Nacional Arturo Jauretche, que me permite concluir mi formación.

## Índice General

Agradecimientos	1
Índice general	2
Resumen	3
Summary	4
1.Introducción	5
1.1 Planteo del problema y justificación	7
2.Marco Teórico	8
2.1 Antecedentes	8
2.2 Factores psicosociales de riesgo	14
2.3. Modelos teóricos para analizar los riesgos psicosociales	19
2.4 Factores psicosociales de riesgos y sus ejes	21
2.5 Patologías resultantes de los riesgos psicosociales	23
2.6 La organización y su proceso de trabajo	26
2.7 Factores de riesgo psicosocial en el sector bancario	30
2.8 Sindicato y su rol en materia de prevención	32
2.9 Normas que rigen las condiciones y medio ambiente de trabajo	33
2.10 Sindicato y riesgos asociados a la actividad bancaria	34
3.Metodología	37
3.1 Objetivo General	37
3.2 Objetivos específicos	37
3.3 Tipo de estudio o diseño	37
3.4 Población	37
3.5 Muestra	37
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.7 Procedimiento	39
4. Presentacion y analisis de resultados	40
4.1 Caracterización de la muestra	40
4.2 Descripción de las variables	41
4.3 Datos entrevistas	50
5. Discusión y Conclusiones	57
6. Referencias Bibliográficas	62
7. Anexos	69
7.1 Instrumentos de recolección de datos	69
7.2 Consentimiento informado	77

Riesgos Psicosociales en Trabajadores que se Desempeñan en Atención al Cliente en una Entidad Bancaria del Conurbano Bonaerense Durante el Período 2017-2019

Melody Yanet Yabo

Instituto de Ciencias Sociales y Administración-Universidad Nacional Arturo Jauretche

**Resumen:**

Este trabajo tiene como objetivo indagar sobre la existencia de factores psicosociales de riesgo de un grupo de trabajadores que se desempeñan en una entidad financiera del conurbano sur.

Se tomó una muestra no probabilística por conveniencia de 16 trabajadores y trabajadoras de una sucursal bancaria del ámbito privado ubicada en la localidad de Florencio Varela, de los cuales el 31.25% es de género masculino y el 68.75% femenino con una edad promedio de 33 años (mediana = 33 años, DT= 3,875, Max. = 43, Mín.= 29).

Se administró el Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales (CEFAP) (Ferrari et al., 2016). Además, se relevaron variables sociolaborales. Asimismo se realizaron entrevistas en profundidad en donde se usaron las siguientes categorías de análisis: demanda psicológica y esfuerzo requerido, exigencias emocionales, autonomía, relaciones sociales, conflictos éticos e inseguridad en la situación de trabajo.

Se han encontrado niveles altos de alguno de los factores psicosociales relevados, los mismos se posicionan como riesgos psicosociales para el colectivo de trabajadores y trabajadoras estudiados.

**Palabras clave:** Condiciones y medio ambiente de trabajo - Factores psicosociales - riesgos psicosociales - atención al cliente- Salud

Psychosocial Risks in Workers Who Work in Customer Service in a Bank of  
the Conurbano Bonaerense During the Period 2017-2019

Melody Yanet Yabo

Instituto de Ciencias Sociales y Administración-Universidad Nacional Arturo  
Jauretche

**Abstract:**

This work aims to inquire about the existence of psychosocial risk factors of a group of workers who work in a financial institution in the southern conurbation. A non-probabilistic sample was taken for convenience of 16 workers from a private bank branch located in the town of Florencio Varela, of which 31.25% are male and 68.75% female with an average age of 33 years (median = 33 years, DT = 3,875, Max. = 43, Min.= 29).

The Psychosocial Factors Assessment Questionnaire (CEFAP) was administered (Ferrari et al., 2016). In addition, socio-occupational variables were surveyed. In-depth interviews were also conducted in which the following categories of analysis were used: psychological demand and effort required, emotional demands, autonomy, social relations, ethical conflicts and insecurity in the work situation. High levels of some of the psychosocial factors surveyed have been found, they are positioned as psychosocial risks for the group of workers studied.

**Keywords:** Working conditions and environment - Psychosocial factors - psychosocial risks - customer service - Health

## 1. Introducción

En este proyecto de investigación para alcanzar el título de Licenciada en Relaciones del Trabajo de la Universidad Nacional Arturo Jauretche, se pretende analizar los factores de riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores del sector de atención al cliente de una entidad bancaria del conurbano sur bonaerense en el período 2017-2019.

El trabajo es la actividad que puede ser fuente de desarrollo y bienestar económico, personal y social en cualquier comunidad. No obstante, los entornos laborales puede ser fuente de múltiples factores de riesgo para la salud biopsicosocial del individuo.

Desde los años ochenta se incrementó la preocupación a nivel internacional sobre los riesgos psicosociales de origen laboral que generan incapacidades, ausentismo, enfermedades crónicas, pensiones por invalidez y accidentes. Los riesgos psicosociales son características de las condiciones y de la organización del trabajo que son perjudiciales para la salud.

La relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (los biológicos, por ejemplo) y la salud. Los efectos adversos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, se expresan en el individuo como reacciones de estrés-distrés en el trabajo y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales, cognitivos, conductuales y fisiológicos.

En este sentido, trabajar en contacto con los clientes de la organización puede ser fuente de riesgos psicosociales como agresiones y conflictos interpersonales, sobrecarga de casos a atender, conflicto y ambigüedad de rol, percepción de inequidad en los intercambios sociales, falta de control sobre los resultados, etc.

Estas condiciones de trabajo favorecen el desarrollo de patologías como el estrés crónico, la depresión los trastornos de ansiedad, entre otros. No obstante, es necesario tener en cuenta las habilidades de cada individuo, puesto que de ellas dependen en gran medida las respuestas de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento ante este tipo de situaciones. Es decir que, un trabajador podrá reaccionar con éxito y mantenerse sano, mientras que otro fracasara y tendrá problemas de salud (OIT, 1984).

Por lo tanto, un profesional de las relaciones del trabajo debe ocuparse del estudio de dichos factores en pos de indagar los procesos comprometidos en la interrelación de estos con el bienestar psicológico en el trabajo, en virtud de la promoción de la salud de las personas en sus medios laborales. Como futuros profesionales somos responsables de que en las organizaciones, los trabajadores desarrollen su actividad en las mejores condiciones cumpliendo sus objetivos, pero también encontrando en su lugar de trabajo un sitio donde pueda hallar su identidad y mostrar su capacidad y lograr un verdadero reconocimiento.

De manera tal, que en un marco de una política global neoliberal, en la cual los mercados de trabajo están expuestos a constante flexibilización, parece importante estudiar los riesgos psicosociales con los que conviven los trabajadores en sus jornadas laborales.

En este caso particular, el estudio estará centrado en aquellos trabajadores que atienden las demandas de los clientes en las distintas áreas de la entidad financiera. Estos trabajadores a diario están expuestos a nuevas exigencias tanto internas como externas a las cuáles deben adaptarse para realizar sus actividades, lo que puede derivar en casos de sobrecarga, presión y estrés, etc., dados por su puesto de trabajo, afectando de esta manera no sólo su desempeño laboral sino su vida personal.

## 1.1. Planteo del problema y justificación

El mundo va cambiando, y el mercado de trabajo no es ajeno a estos cambios. Las nuevas tecnologías habilitaron un mayor alcance e impulsaron nuevas formas de hacer las cosas que influyeron sobre las tareas y la organización del trabajo. Estas transformaciones tienen repercusiones tanto positivas como negativas. Estos cambios han originado nuevos riesgos psicosociales que afectan a la salud y a la calidad de vida laboral, dado que incrementan los niveles de estrés de los trabajadores (Gil-Monte, 2012).

El sector servicios, que en las últimas épocas fue tomando mayor protagonismo, se caracteriza no sólo por la prestación dada por la compañía, sino por la calidad en atención de aquellos trabajadores que representan estas empresas. Estos empleados atienden a diario demandas internas, es decir, tienen que sujetarse a los lineamientos dados por la organización, y al mismo tiempo externas, dadas por las necesidades de los clientes. Este tipo de trabajo prefiere las destrezas de tipo mental sobre las físicas.

Los factores psicosociales de riesgo, tienen mayor prevalencia en el sector servicios, como el bancario, específicamente aquellos empleados que se desarrollan en sucursales, siendo los representantes de la entidad. Sus tareas se caracterizan por una elevada demanda de exigencias, contacto directo con clientes y una alta carga emocional. Además, que deben lograr cumplimientos de distintos indicadores y objetivos con la finalidad de cumplir con la productividad y estándares de calidad establecidos. Es por esto, que parece importante conocer cuáles son las condiciones que presentan estos ambientes de trabajo y cuáles son los efectos que representan para dichos trabajadores.

Al Identificar estos riesgos se busca desde el rol de relacionistas del trabajo, facilitar información que aporte para la creación de medidas de prevención que permitan mejorar las condiciones de trabajo de estos colaboradores.

Por lo expuesto anteriormente, el objetivo de esta investigación es analizar la presencia de riesgos psicosociales en trabajadores de atención al cliente perteneciente a una entidad bancaria ubicada en el Conurbano sur de Buenos Aires en el periodo 2017-2019.

## **2. Antecedentes y Marco Conceptual**

## **2.1 Antecedentes**

Es de gran importancia entender al trabajador como un ser social, el cual está atravesado por todo lo que sucede en su entorno. La Organización Internacional del Trabajo ([OIT], 2009) reconoce que el trabajo formal o informal, remunerado o no, es central en la vida de las personas, ya que mediante él, éstas definen su identidad y su función en la sociedad.

Sin embargo, a pesar de que el trabajo proporcione recursos para el bienestar, su impacto también puede ser negativo y repercutir en la salud y seguridad, afectando no sólo al trabajador y a su familia sino a la sociedad en su conjunto (OIT, 2009). Para que un trabajador se pueda desarrollar en sus funciones de la manera más eficiente es necesario que éste cuente con un buen estado de salud.

La Organización Mundial de la Salud ([OMS], 1945) en el preámbulo de su constitución define a ésta como un estado completo de bienestar físico, mental y social y no sólo la ausencia de enfermedades o afecciones. Teniendo en cuenta esta definición, Parra (2003) afirma que la salud es un estado posible de mejorar y considera al total de individuos relacionados entre sí con el ambiente donde viven y trabajan.

En esta misma línea de sentido, Eperman (1990 citado en Neffa, 2015) considera al buen estado de salud como un estado de armonía con el medio, es decir, que puedan desarrollar y mantener todas sus actividades básicas. Dado que las personas pasan la mayor parte del tiempo trabajando, la salud depende en gran medida de las condiciones de trabajo (Neffa, 2015).

El Comité Mixto Organización Mundial de Salud y Organización internacional del Trabajo 1950, plasmó como objetivo referido a la salud laboral:

Promover y mantener el más alto grado posible de bienestar físico psíquico y social de los trabajadores en todas las profesiones, prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y en suma adaptar el trabajo al hombre y el hombre al trabajo. (OMS y OIT, 1950, p. 3)

Como se menciona en el Preámbulo del Convenio 187 sobre el marco promocional para seguridad y salud en el trabajo, 2006 se recomienda que la

seguridad y salud en el trabajo formen parte del trabajo decente para todos de la OIT, y es menester que se le dé prioridad en los programas nacionales (Convenio 187, 2006).

Teniendo en cuenta la definición de salud y sabiendo que el acceso al trabajo en condiciones dignas es un derecho constitucional consagrado en el artículo 14 bis (Constitución de la Nación Argentina, 1994) y ratificado en nuestro país en tratados internacionales, las organizaciones tienen la obligación de velar por el bienestar de sus colaboradores, por ende, deben poner acento en las condiciones que rodean a los entornos laborales.

Según Neffa (2002):

Las CyMAT están constituidas por factores socio técnicos y organizacionales del proceso de producción implantado en el establecimiento y por los factores de riesgos que están dentro del medio de trabajo. Ambos grupos de factores constituyen las exigencias, requerimientos y limitaciones del puesto de trabajo, cuya articulación da lugar a la carga global del trabajo prescrito, la cual es asumida, asignada o impuesta a cada trabajador, provocando de manera inmediata o mediata, efectos directos o indirectos, positivos o negativos, sobre la vida y la salud física, psíquica y/o mental de los trabajadores.

Asimismo, Nieto (1999), destaca la importancia del cuidado de la salud en las organizaciones para que éstas tengan acceso a una buena calidad de vida en relación a su entorno, es decir, que puedan desarrollar una vida sana con sus vínculos y la comunidad. Éste es el eje más relevante de la salud ocupacional. En esta línea de sentido, para Moreno Jiménez (2011) la salud laboral es un derecho del trabajador, y es un problema de tipo social y empresarial.

Como señalan Bordalejo et al. (2017 citados en Napoli y Koffsmon, 2016), las características que adquiera el trabajo y cómo sea percibido y vivenciado por los trabajadores, podrá ser generador tanto de bienestar, cuando funciona como actividad subjetivante, sublimando el sufrimiento inherente a la labor, como fuente de enfermedad.

Por su parte, Filippi (2015), entiende que lo que le sucede a las personas en su puesto de trabajo tiene una entidad propia y bien discriminada. Las condiciones y el medio ambiente de trabajo tienen incidencia en el resto de la vida del trabajador y es un derecho fundamental para poder desarrollarse en sociedad, dado que, mediante

éste se accede a un ingreso económico que da una estabilidad necesaria para satisfacer las propias necesidades. Al mismo tiempo, permite servir a la sociedad y alcanzar la autorrealización (OIT, 1975).

Como se ha señalado desde la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2010), la salud en el lugar de trabajo debe ser promovida e impulsada por las empresas e instituciones de manera activa en pos de mejorar la salud mental, bienestar y calidad de vida laboral, teniendo en cuenta las necesidades de los trabajadores, fomentando la participación en la organización y un diseño sano de los lugares de trabajo.

Para Rodríguez (2005), no es el trabajo el que enferma, sino las condiciones en las que se puede ejecutar el trabajo por lo cual, los efectos negativos en la salud son evitables. En este sentido, Gil Monte (2012) afirma que el origen del problema en situaciones de riesgo psicosocial se encuentra en el entorno y está dado por el mal orden y diseño del trabajo. Los riesgos psicosociales, aparecen cuando se generan situaciones difíciles de tolerar por gran parte de los trabajadores.

Según datos arrojados por la VI encuesta de condiciones de trabajo en España, elaborada por el instituto de seguridad e higiene en el trabajo (2008) el 70% de los encuestados señaló estar expuesto a riesgos de accidentes de trabajo. En el análisis de causas de dichos accidentes se relevó que las principales causas de riesgos se daban por distracciones, descuidos, o falta de atención (45%), trabajar muy rápido (19.4%) y por el cansancio o fatiga (17.8%). El estudio llega a la conclusión de que los trabajadores que se perciben expuestos a factores de riesgo psicosocial presentan un mayor porcentaje en sintomatología psicosomática que los no expuestos. Un 22% considera que el trabajo afecta su salud. Entre las dolencias más frecuentes encontradas están: el dolor de espalda (57.65), dolor de cuello (28.1%), y el estrés (27.9%). En relación a otros síntomas, el cansancio, las alteraciones de sueño y cefaleas inciden en gran medida sobre la población trabajadora afectando entre un 10% y 12 %.

Estudios realizados en la Unión Europea (2012) concluyeron que el estrés laboral es un problema importante que supone un alto costo social y económico. Éste ocupa el cuarto lugar en la frecuencia de problemas de salud informados en la Unión Europea.

En Estados Unidos, según el informe del instituto Nacional de la seguridad y salud laboral (1999), en la misma línea que la Unión Europea, el estrés también se

registra como un gran problema. En este estudio, entre un 28% y 40% de trabajadores expresaron que su trabajo resultaba estresante. En un estudio posterior en el 2001, arroja que aquellos trabajadores que se ven afectados por el estrés, ansiedad, perdieron en promedio 25 días en relación aquellos que no tienen este tipo de alteraciones.

Otro informe de la Agencia Europea para la seguridad y la salud del trabajo (2007) sobre riesgos psicosociales reveló que los cambios administrativos o técnicos, junto con los socioeconómicos, demográficos y políticos junto al fenómeno de la globalización han originado riesgos psicosociales de carácter emergente que están teniendo consecuencias en la salud de los trabajadores. Estos riesgos fueron agrupados en 5 áreas: nuevas formas de contratación, envejecimiento de la población activa, intensificación del trabajo, fuertes exigencias emocionales y desequilibrio entre la vida laboral y personal.

En Argentina, la superintendencia de riesgos del trabajo ([SRT], 2009 citada en Neffa, 2015) presenta los datos que se desprenden de la Primera Encuesta Nacional a Trabajadores sobre Empleo, Trabajo, Condiciones y Medio Ambiente Laboral, realizada en forma conjunta entre el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y la SRT, con el asesoramiento técnico de la OISS y especialistas del Centro de Investigaciones en Salud Laboral de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona (CISAL). En ésta con respecto a los factores psicosociales, el 26% de los trabajadores respondió que durante el último año pasó por situaciones de presión/agresión de jefes, clientes, público, etc.; o de sus compañeros; y en menor medida que sufrió amenazas de despido o vivió situaciones de acoso sexual o moral. El 19% de los trabajadores declara haber padecido algún accidente de trabajo en la empresa y con la encuesta se llegó a la conclusión de que es mayor la cantidad de trabajadores accidentados cuanto mayor es la carga mental de las tareas que realizan (atención muy alta, realizan varias tareas simultáneas, tareas complejas, repetitivas, etc.). Además, el 80% de los accidentes son atribuidos por los trabajadores a causas derivadas de insuficiencias edilicias, maquinaria o herramientas defectuosas, etc. Un 10% de los trabajadores accidentados lo atribuye a distracciones o descuidos propios.

De esto se puede interpretar que los riesgos psicosociales en el trabajo representan un problema sustancial de salud en el ámbito laboral. Por otro lado, para el crecimiento económico del país necesitamos de su sistema financiero. La globalización, modernización y desregulación de los mercados dieron lugar a una gran

modificación del sector de servicios financieros, en especial en el sector bancario. Un informe de la OIT muestra que esta modernización ha llevado al desarrollo de una serie de preocupaciones para los trabajadores de los servicios financieros, tales como el aumento de la presión de tiempo, las excesivas demandas de trabajo, los conflictos de roles, las insuficiencias ergonómicas, las relaciones problemáticas con los clientes y el aumento de los casos denunciados de estrés y violencia (Rodríguez Rojas, 2019).

El sector bancario ha realizado varios cambios organizacionales, tecnológicos, entre otros para sobrevivir al entorno económico. Esto requiere una gran exigencia para el factor humano, se instaló un espíritu competitivo generando un impacto importante en las condiciones laborales, en muchos casos afectando la salud. Esto por ejemplo se pudo ver en el caso brasileño que hubo un aumento significativo de trastornos psiquiátricos leves a partir de las reestructuraciones en el sector bancario. En el 2003, casi un 21% de bajas por enfermedad y el 49% de las jubilaciones por invalidez se dieron en un banco brasileño por problemas de salud mental (Silva Barreto, 2010)

Así también la industria bancaria en Nepal ha sufrido cambios masivos en los últimos años experimentando una alta competencia entre las empresas bancarias públicas y privadas. Los bancos de aquel país cayeron en cuenta que el capital y la tecnología pueden ser replicables, pero no el factor humano, considerándolo un recurso valioso para lograr una ventaja competitiva (Devi y Shakya, 2016)

Roy y Arora (2012 citados en Rodríguez Rojas, 2019), demostraron que los trabajos bancarios son sumamente estresantes, las fuentes son la sobrecarga laboral, malas condiciones de trabajo, desbalance entre esfuerzo y retribución, la autoridad, la ambigüedad de rol, estancamiento, y un desequilibrio entre trabajo y la vida privada.

La Federación Servicios CCOO en España (2013), realizó un informe de riesgos psicosociales en banco Santander, en el cual los factores de riesgo que se presentan son: agotamiento emocional, jornada laboral, motivación y satisfacción y llega a la conclusión de que aquí se presentan riesgos psicosociales intolerables.

Por su parte, Barahona (2008), realizó un estudio en una entidad financiera fusionada sobre la percepción de los factores de riesgo psicosocial y éste arrojó un riesgo psicosocial nivel medio en el cual los factores de riesgo que prevalecen son: la participación activa, el estrés o la falta de cooperación, y la confianza que reciben de la corporación.

Un estudio realizado por la asociación bancaria a nivel nacional sobre salud y condiciones de trabajo (2014) arrojó información sobre los riesgos psicosociales de la banca argentina: la mitad se siente afectado emocionalmente por su trabajo, al 60% le cuesta olvidar los problemas del trabajo, casi 1 de cada 4 empleados, manifiesta que su trabajo requiere que ofrezca productos que pueden perjudicar a sus clientes, y un 17,2% manifiesta que los obligan a brindar información incompleta o distorsionada, casi el 67.7% recibe exigencias contradictorias de sus jefes y un 70% manifiesta que no tienen de sus superiores el reconocimiento que creen que merecen.

En Neffa (2015), se hace referencia a la falta de adopción de políticas para la prevención de los riesgos psicosociales en Argentina. Esto se lo atribuye a: Falta de información o desconocimiento de la nocividad de los factores de riesgo psicosocial, tanto para las empresas como para el sistema de seguridad social; falta de estadísticas nacionales y oficiales que den cuenta de las consecuencias de dichos riesgos; el predominio del pensamiento de que el estrés y los factores de riesgo psicosociales afectan sólo a un grupo predispuesto y debe ser tratado por psicólogos; la concepción de que el estrés es un problema personal, y la dificultad para evaluar los costos que provocan los riesgos y estimarlos por la falta de instrumentos objetivos dado su carácter subjetivo.

Los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias, supone un alto costo económico y social, al punto de que este problema se puede considerar una cuestión de salud pública. Gil Monte, (2012)

## *2.2 Factores psicosociales de riesgo.*

Para Salanova, Gracia y Peiró (1996), hablar de lo psicosocial es referirse a “las estimaciones que los trabajadores hacen del trabajo”, y si ponemos el énfasis en lo psicosocial, se construye una relación de tipo directa con el significado del trabajo como realidad y construcción social que impacta tanto en la conducta individual y colectiva, en una perspectiva subjetiva.

Usualmente, el término riesgo psicosocial y factores psicosociales se usan de manera intercambiable. Por esto, es importante resaltar que ambos términos no significan lo mismo.

En el informe del comité mixto OMS/OIT sobre medicina del trabajo se define a los factores psicosociales:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (OMS y OIT, 1984, p.12)

Cuenca (1996 citado en Sánchez, 2008), gráfica esta definición y muestra cómo se relacionan dichas variables.

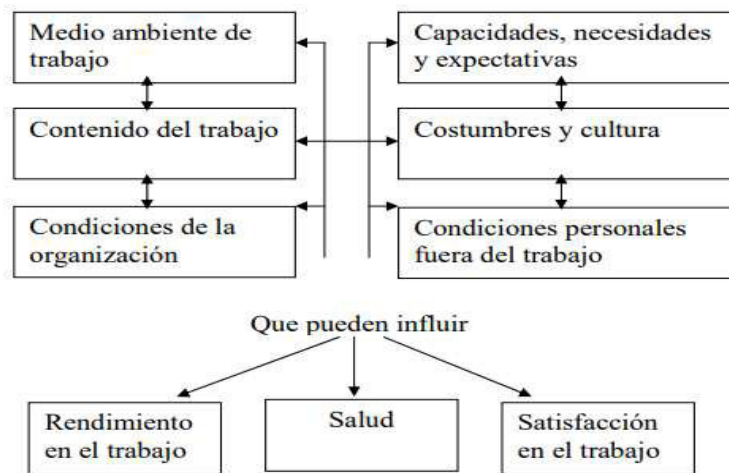


Gráfico 1. Factores Psicosociales en el trabajo (Cuenca, 1996).

En el año 1997, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo los define como: Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo (INSHT, 1997).

Davis y Newstrom (1995) y Robbins (2004) coinciden en que los factores psicosociales deben contemplarse como problemáticas que se generan al interior de las organizaciones ya que inciden sobre la motivación y su relación con la satisfacción, la participación que influye en la comunicación, el estrés que se genera por las condiciones no funcionales del puesto de trabajo o del medio ambiente físico mismo; sin desconocer el interés del trabajador por su labor, su rendimiento laboral, las tareas

que tiene que realizar , su capacidad física, mental y psicológica para cumplir con sus responsabilidades y el bienestar psicológico que se produce con el cumplimiento.

En la misma línea, Gil monte (2012) afirma que los factores psicosociales están presentes en el ámbito laboral y están relacionados con la organización del trabajo, puesto, tarea y entorno que afectan al desarrollo del trabajo y la salud de los trabajadores. Los factores psicosociales pueden ser fuente de desarrollo o deterioro de la actividad, y de la calidad de vida de los trabajadores. En la primera situación permite un desarrollo personal y en el segundo caso incide sobre la salud y bienestar de los mismos. Para Soler Sánchez (2008), los factores psicosociales establecen una serie de estresores laborales que influyen en la salud de los individuos.

Roozeboom et al. (2008), identificaron los factores psicosociales en el trabajo en función de 2 grandes grupos:

1. Factores organizacionales:

Dentro de este grupo encontramos tres subgrupos: el primero, la política y filosofía en la organización (Dada por la relación trabajo-familia, gestión de recursos humanos, política de seguridad y salud, responsabilidad social y estrategia empresarial); el segundo, la cultura de la organización ( incluye la política de relaciones laborales, información de la organización, justicia en la organización, y liderazgo); y el tercero, dado por las relaciones en la organización (clima laboral, representación de los sindicatos y convenios colectivos).

2. Factores laborales:

Dentro de este grupo encontramos también tres subgrupos. El primero, dado por las condiciones laborales (tipo de contrato, remuneración salarial, diseño de carreras), en segundo lugar, las características del puesto (rotaciones, trabajo en grupos) y por último, calidad en el trabajo (uso de competencias personales, demandas de trabajo, autonomía y capacidad de control, seguridad física en el trabajo, apoyo social, horas de trabajo, teletrabajo).

Los investigadores del instituto sindical del trabajo, ambiente y salud de España (ISTAS), denominaron factores de riesgos psicosociales a los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en su ambiente de trabajo y que tiene una reacción del

trabajador de tipo fisiológica, emocional, cognitivas y/o conductual que son conocidos como estrés y pueden ser precursoras de enfermedades de distintos niveles, intensidades y duración (Ansoleaga et al., 2013). El observatorio permanente de riesgos psicosociales 2006, afirma que los factores de riesgo psicosocial son multicausales, lo que dificulta su identificación.

Cuenca (1996 citado en Soler, 2008), clasifica a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y los divide en tres categorías:

1. Organización del tiempo de trabajo: aquí hace referencia al aspecto temporal, teniendo en cuenta horarios de trabajo, turnos y nocturnidad.
2. Tareas: son los diversos aspectos exigibles en el desempeño de la actividad laboral de una persona. Se incluyen elementos tales como el ritmo de trabajo, el conflicto y la ambigüedad de rol, la monotonía y repetitividad de la tarea, la autonomía, la carga mental, la cualificación y el estatus profesional.
3. Estructura de la organización del trabajo: Tiene en cuenta el diseño de una organización formal, las prácticas, normas, cultura y dentro de los factores que pueden provocar efectos se encuentran el estilo de dirección, la comunicación, participación, estabilidad en el empleo, entre otras.

La OMS (2008), afirma que los trabajadores de países en vías de desarrollo son los más afectados por los factores de riesgo psicosociales, dado que estos trabajadores deben enfrentar con el aumento en la fragmentación del mercado de trabajo, con contratos más flexibilizados, conviviendo con la inseguridad o inestabilidad laboral, largas jornadas de trabajo, pautas de alto rendimiento, un control bajo sobre el proceso del trabajo, acompañado por bajos salarios, poco apoyo de supervisores y posibilidades escasas de desarrollo.

Gollac (2011 citado en Henry, 2016) define a los Riesgos Psicosociales como:

Los riesgos para la salud física, psíquica, mental y social de los trabajadores, que son generados por las condiciones y medio ambiente de trabajo, susceptibles de interactuar con el funcionamiento psíquico y mental, con impactos sobre la organización o empresa donde éstos se desempeñan. (p.6)

En el boletín internacional de investigación sindical, Forastieri (2016) afirma, que las medidas que se lleven a cabo para afrontar a los riesgos psicosociales son fundamentales para cuidar la salud y bienestar de las personas en su lugar de trabajo lo que repercute también en un aumento de productividad de las organizaciones.

De manera que, como consecuencia de los cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización, la exposición a los riesgos psicosociales es más frecuente e intensa, por lo tanto es de gran importancia que éstos se puedan identificar evaluar y controlar para evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (Moreno y Báez 2010).

La OIT afirma que los riesgos psicosociales, afectan a todos los países, profesiones y trabajadores. Además sostiene que dichos factores pueden tener efectos considerables en el ausentismo, rendimiento y en la salud de los trabajadores (OIT, 2010).

En este sentido, Quick y Tetrick (2002), mencionan que numerosos estudios concluyeron en que los riesgos psicosociales son agentes capaces de deteriorar la salud de las personas tanto durante el desempeño de la labor, como fuera de él. Es decir, que no sólo repercute sobre su actividad laboral sino sobre otras áreas vitales de la vida.

Gil monte (2012), sostiene que los riesgos psicosociales con origen en el trabajo pueden relacionarse con el deterioro o deficiencia en: las características de la tarea (cantidad de trabajo, monotonía, ritmo, prestigio de la tarea), las características de la organización (estructura jerárquica, canales de información y comunicación, desarrollo de carrera, tipo de liderazgo), características del empleo (estabilidad, salario, diseño del lugar de trabajo) y el tiempo de trabajo (pausas, jornada).

La Confederación Europea de Sindicatos (2013) menciona que hay tres principios fundamentales para la prevención de los riesgos en el puesto de trabajo. Estos son: evitar, prevenir y proteger. Por evitar, se refiere a realizar un diagnóstico y en función de esto evaluar los riesgos; con prevenir, refiere a que el trabajo se debe adecuar a la persona y no en viceversa, los riesgos identificados se deben eliminar desde su origen y hay que tener en cuenta las evoluciones técnicas y tecnológicas para que sirvan de aliados; y con proteger se hace referencia a que hay que tomar

medidas de protección tanto colectivas como individuales; que cada trabajador reciba las indicaciones de cómo realizar debidamente la tarea y asegurarse de que éstos reciban la formación necesaria para sobre la salud en su lugar de trabajo. (Confederación Europea de Sindicatos 2013).

Dicha confederación se señala que en lo que respecta a la prevención hay tres tipos:

1. Prevención Primaria: aquí la idea es eliminar el riesgo desde su origen, y debería ser la que prevalezca por sobre las otras. Ésta apunta a que tanto las medidas tomadas sobre gestión de personal, gestión del cambio, la dirección y la organización del trabajo y sus procesos estén alineados de modo tal se adecuen al trabajador.
2. Prevención secundaria: hace referencia a lo que tiene que hacer el trabajador ante un factor de riesgo cuando éste no se puede evitar. En este caso, por ejemplo se realizan actividades de formación adaptadas a los riesgos que se han identificado.
3. Prevención terciaria: ésta apunta a corregir más el riesgo/daño ocasionado más que a prevenir. Es decir, se basa más en el tratamiento pos exposición al riesgo que en atacar el riesgo en sí (Confederación Europea de Sindicatos 2013).

### *2.3. Modelos teóricos para analizar los riesgos psicosociales.*

El modelo demanda-control propuesto por Karasek (1979) identifica a la demanda y control como aspectos fundamentales en el trabajo como desencadenantes de estrés, cuando se da la combinación de altas demandas y el poco control en la toma de decisiones.

## Modelo Demanda Control



Bethelmy y Guarino (2008), exponen los escenarios del modelo demanda control graficados:

- Tensión laboral: demandas laborales altas y control decisivo, bajo.
- Situación activa: Demanda laboral y control alto.
- Baja tensión: demanda psicológica baja y alto control de decisión.
- Situación pasiva: Bajo demanda psicológica y bajo control

A este modelo, Johnson y Hall, (1988); Karasek y Theorell, (1990), agregaron la dimensión apoyo social, con la cual se hace alusión a la ayuda en el trabajo sea de manera externa como interna por pares o supervisores. En Montero et al. (2013), demanda-control-apoyo se afirma que el apoyo va a mitigar el impacto negativo que pueda generar una alta tensión mental.

En 1990 Siegrist, sumó al modelo de Karasek la dimensión de recompensas por su trabajo. Este modelo fue denominado esfuerzo-recompensa. Éste da información sobre los niveles de estrés que enfrentan los trabajadores y sobre el esfuerzo realizado, la recompensa obtenida y el grado de implicación con su empresa (Lopez y Vázquez, 2008).

En Lucero et al. (2004), el modelo anticipa que elevados esfuerzos sumado a bajas recompensas pueden provocar un aumento de tensión y señala que este esfuerzo puede ser tanto extrínseco, haciendo referencia a las demandas propias del trabajo, como intrínseco, poniendo acento en la motivación frente a las demandas laborales.

En el 2000, Dinamarca desarrolló un cuestionario para evaluar los riesgos psicosociales, que fue adaptado al español por el Instituto Sindical del Trabajo, ambiente y Salud (ISTAS). ISTAS21 (CoPsoQ), está diseñado para identificar y medir

la exposición a los factores de riesgo para la salud de origen psicosocial en el trabajo. (ISTAS ,2003). Las dimensiones sobre las cuales este cuestionario arroja información son las exigencias psicológicas, doble presencia, apoyo social y calidad de liderazgo, trabajo activo y desarrollo de habilidades y compensaciones.

#### *2.4. Factores psicosociales de riesgo y sus ejes*

Según Gollac y Bodier (2011), y Neffa y Henry (2018), los factores psicosociales de riesgo se pueden agrupar en seis ejes los cuales son fundamentales a la hora de armar algún plan para prevención. Los ejes Propuestos son:

1. La demanda psicológica y el esfuerzo para ejecutar la actividad: ésta tiene relación con la intensidad, ritmo, cantidad y exigencias cognitivas necesarias para realizar la tarea. Todo trabajo que tiene esfuerzos cognitivos puede generar fatiga, que si no se tiene un descanso apropiado puede generar problemas en la salud del trabajador.
2. Exigencias emocionales: controlar las emociones propias y de otros. Éstas, muchas veces, son inherentes al puesto de trabajo, e implican tener que autocontrolar las emociones al tolerar de manera pasiva situaciones incómodas, de violencia o insulto. Los trabajadores tienden a esconder sus emociones para poder terminar con su tarea de manera eficaz. Cuando se desarrolla, la tarea de manera auténtica sin necesidad de enfrentarse a este tipo de situaciones, es una fuente de satisfacción.
3. Autonomía: refiere a la posibilidad del trabajador de poder tomar determinadas decisiones y tener control en relación a su labor. Los trabajos repetitivos y rutinarios dan una baja autonomía limitando el poder de decisión. Los trabajos realizados con mayor autonomía propician la creatividad y aumenta el autoestima, mientras que quienes tienen baja autonomía pueden sentirse humillados y pueden tener un deterioro en su personalidad.
4. Las relaciones sociales en el trabajo horizontal y las relaciones de trabajo verticales: hace referencia al Clima laboral y calidad de las relaciones interpersonales y los intercambios con las distintas áreas de la organización. Cómo se dan las relaciones sociales, determina la integración de las personas al equipo de trabajo. Y dependiendo de esto, puede ser un factor positivo o negativo de los riesgos psicosociales. Los ambientes donde se incentiva la

comunicación, diálogo y buena predisposición de escucha de los supervisores son ambientes menos propicios a riesgos.

5. Conflictos éticos o de valores: se dan cuando los trabajadores no coinciden con las creencias, normas y convicciones de la organización. El trabajador por sus tareas se encuentra en situación de realizar tareas con las cuales no concuerda. Esto trae consigo sentimientos de angustia, dolor, con impactos a padecer de enfermedades tales como por ejemplo problemas gástricos dadas los estresores que enfrenta.
6. La inseguridad en la situación de trabajo y la estabilidad en el empleo: Esto se dá ante situaciones en las que se tiene incertidumbre con relación al futuro del trabajo. Tanto en relación a la continuidad laboral, ingresos percibidos, cambios tecnológicos para los que aun los trabajadores no fueron capacitados, contratos precarios entre otras. Esto genera en los trabajadores, situaciones de temor, ansiedad, angustia, entre otras.

En la misma línea, ISTAS (2003), señala cuatro grupos de riesgo que se pueden identificar en el puesto de trabajo, además suma otro factor que puede afectar a la salud relacionado con la mujer. Éstas son: exceso de exigencias psicológicas, falta de control sobre los contenidos, las condiciones de trabajo ,las posibilidades de desarrollo, falta de apoyo social, calidad de liderazgo, de previsibilidad o de claridad del rol, escasas compensaciones y la doble presencia que se dá mayormente en casos de mujeres.

Si no se genera un control sobre este conjunto de factores de riesgo, predominan las dimensiones negativas que provocan sufrimiento y tienen impactos negativos sobre la salud. (Neffa y Henry, 2018).

Según Neffa (2015), el trabajo en sí mismo no es patógeno. Los determinantes socioeconómicos, la organización y el contenido del proceso de trabajo, las condiciones de empleo y las relaciones sociales en el trabajo, actuando por intermedio de los factores de riesgo psicosociales, son los que interactúan con los mecanismos psíquicos y mentales y están en el origen de las perturbaciones de la salud y de problemas de inserción social.

## *2.5. Patologías resultantes de los Riesgos Psicosociales*

En Argentina, las estadísticas sobre enfermedades provocadas por factores de riesgo psicosocial son escasas; sin embargo, se realizaron en otros países, diversas encuestas y entrevistas que dan cuenta que en todos los lugares de trabajo existen síntomas de los factores de riesgo que provocan sufrimiento, y que, a menudo se lo toma como una parte constitutiva del trabajo. Si un trabajador se encuentra permanentemente sometido a los factores de riesgo, éste puede somatizar y presentar patologías que impacten sobre su cuerpo. Estudios epidemiológicos, encuentran una fuerte asociación entre los riesgos psicosociales y determinadas enfermedades (Neffa, 2015)

Para Moncada (2002), el impacto a corto plazo de la organización del trabajo, se manifiesta a través del estrés e incluyen aspectos de la salud a nivel físico, mental y social. Se trata de mecanismos emocionales (apatía, ansiedad, depresión, etc.), cognitivos (falta de concentración, memoria, dificultad en la toma de decisiones), comportamentales (aislarse, abuso de drogas, alcohol, tabaco, insomnio, etc.) y fisiológicos (dolores de cabeza, pecho, problemas estomacales, tensión muscular, etc.). Y a largo plazo, pueden derivar en enfermedades más severas que afecten al sistema cardiovascular, respiratorio, inmunitario, gastrointestinal, dermatológico, endocrinológico, musculoesquelético y salud mental.

Para Lecca et al. (2006), los riesgos psicosociales relacionados con la actividad laboral son el estrés laboral, el síndrome de estar quemado en el trabajo o Burnout y la violencia laboral. En la misma línea Neffa (2015), señala los riesgos relacionados con la actividad laboral al hostigamiento, mobbing o acoso moral, el síndrome de estar quemado en el trabajo, la violencia tanto física como verbal, el acoso sexual en el trabajo (workaholism), que se da en gran medida y se estimula por los modos de gestión y sistemas de remuneración por rendimiento, y el consumo adictivo de drogas y alcohol.

## 1- Estrés laboral

La OMS (2004), define al estrés laboral como: “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para enfrentar la situación” (p. 3).

También afirma que “se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan (OMS, 2010, p. 11).

Para la OIT (2016):

El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias, no se corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (p.20).

Según Sicardi y Novo (2010) y Napoli y Cebey (2011 citadas en Cebey et al., 2013), la sensación de estrés no es percibida por todos los trabajadores de igual forma, sino que, para que tenga lugar, entran en juego las variables personales y las variables propias del ambiente laboral. Es decir, no sólo debe haber un factor estresor sino también una persona susceptible a éste (Sicardi y Novo ,2010).

Peiró (1999), realizó una categoría de estresores potenciales en el trabajo. Entre ellas nombra a las condiciones del medio ambiente de trabajo, en la cual incluye ruido, temperatura, contaminación etc.; Demandas de la tarea, tales como sobrecarga, riesgos; desempeño de roles y desarrollo de carrera, como casos de falta de oportunidades etc.

Sicardi y Novo (2010), afirma que cuánto más tiempo la persona esté expuesta al factor estresante, las consecuencias negativas van a resultar más prolongadas. Estas consecuencias pueden presentarse a nivel médico (Presión arterial, colesterol, contracturas, fatiga, úlceras, etc.), a nivel psicológico (tensión. depresión crisis nerviosas, insatisfacción laboral, irritabilidad, etc.), y a nivel conductual (menor rendimiento, desmotivación, ausentismo, accidentes laborales, etc.)

2- Síndrome del quemado o Burnout:

En Sicardi y Novo (2010), se sostiene que este concepto surge en la década del 70, para explicar el deterioro de la atención profesional y el cuidado de los usuarios

de determinadas organizaciones de servicio. Maslach y Jackson (1986) en Moreno y Báez 2010, define al síndrome de Burnout como agotamiento emocional (donde los recursos afectivos del trabajador son superados por el estrés que le genera el contacto con aquellos que reciben sus servicios), despersonalización (en donde los recursos afectivos del trabajador son superados por el estrés que le genera el contacto con aquellos que reciben sus servicios) y una disminución en la realización personal (en donde se generan sentimientos negativos para aquellos con los que trabaja, en los que las actitudes demuestran estos sentimientos) en aquellas personas que trabajan en trato con la gente.

Por su parte, Neffa (2015), se plantea que, el síndrome de quemarse en el trabajo es producto de una interacción negativa entre el clima social, el colectivo de trabajo y los clientes. Esto resulta de la desilusión, después de haber estado en un alto nivel de motivación.

Asimismo, Gil-Monte (2009), cuando se trabaja con frecuencia expuestos a riesgos psicosociales se favorece el desarrollo de este síndrome y el de patologías como la depresión.

### 3- Violencia laboral:

La OMS, en observatorio permanente de riesgos psicosociales 2006, describe la violencia laboral como el uso deliberado de la fuerza o poder para ejercer en grupo o de manera individual frente a otro y que pueda causar lesiones tanto físicas como psíquicas.

En Cebey y Ferrari (2011), se sostiene que la violencia laboral abarca tanto a la violencia física como psicológica. En la primera, se basa en la fuerza física de un individuo/grupo hacia otro, y en la segunda, hay un abuso emocional realizado de manera voluntaria de un individuo/grupo hacia otro. Los daños que genera, abarcan tanto el desarrollo físico, moral, mental y social.

En Cebey y Trotta (2010), se señala como un tipo de violencia el mobbing. Asimismo, la OIT (2003), lo define como: las acciones frecuentes, repetitivas, hostiles y de carácter ofensivo hacia una persona que busca como fin excluir al trabajador. Para éstas, el mobbing puede ser: Vertical descendente (de jefes a subordinados), vertical ascendente (de subordinados a jefes) y horizontal (entre pares).

En Artigas (2007), detalla las consecuencias del mobbing. A nivel psicológico: menciona ansiedad, frustración, baja autoestima, cuadros depresivos, entre otros; a

nivel físico, dolores y diversos trastornos; a nivel social, genera desconfianza, aislamiento, agresividad, hostilidad, entre otras, y a nivel organizacional, imposibilidad de trabajo en grupo, de buena comunicación, aumento de accidentes laborales, entre otros.

Otro tipo de violencia señalado por el observatorio permanente de riesgos psicosociales 2006, es la violencia en el acoso discriminatorio sexual que tiene como fin vulnerar la dignidad de las personas.

## *2.6. La organización y su proceso de trabajo.*

### Características de la banca

El observatorio de riesgos psicosociales UGT (2011) manifiesta que la manera de hacer banca en la actualidad está centrada en la gestión comercial en detrimento de la administrativa, esto se da por la competitividad bancaria. Un mercado de trabajo competitivo requiere de un empleado polivalente y especializado. Entre las competencias de éstos se mencionan, comerciales, vendedores, contabilizar y formalizar operaciones de venta. Estos cambios orientados a una estructura más ágil, requiere de un modelo organizativo que mantenga el control sobre la producción y los trabajadores, y va a estar dado por los sistemas informáticos y por los mismos trabajadores.

### Factores macro y micro sociales

La organización que se decidió abordar es una entidad bancaria privada nacional, el análisis se llevará a cabo en una sucursal que se encuentra en el partido de Florencio Varela. Esta organización se halla inmersa dentro del territorio local de la Universidad Nacional Arturo Jauretche, por lo que conecta con una realidad inmediata que se vive y las condiciones en las que trabajan los empleados de este rubro.

Según Corne (2004), los procesos de trabajo se despliegan en dos planos:

Desde un plano macro social, los factores tanto estructurales, institucionales como las condiciones generales de vida van a limitar a las condiciones y medio ambiente de trabajo (Neffa 1989).

Esto se debe a las características laborales propias del contexto, en la cual va a influir los niveles de desocupación, movilidad del mercado laboral, tasa de desigualdad social, de desempleo, población económicamente activa, costos laborales, orientaciones ideológicas del gobierno, entre otros (Corne, 2004).

Desde un plano micro social, es un banco privado de capitales nacionales que cuenta con presencia directa en principales regiones y ciudades argentinas en particular en el área metropolitana del Gran Buenos Aires y en la región de Cuyo. Esta cuenta con 182 sucursales, 522 cajeros automáticos, y 209 terminales de servicio.

El banco emplea alrededor de 3000 trabajadores en toda la red, los servicios y productos que ofrece se conciben dentro de un conjunto de atributos tangibles e intangibles. La entidad tiene tres carteras de clientes (banca empresas y pymes, banca tradicional y banca previsional) y diferencia la atención de éstas en distintas sucursales. La sucursal que se propone analizar, está orientada a la banca previsional aunque no de manera excluyente. Trabajan aquí 16 personas que se desempeñan en distintos puestos. Tiene una comisión gremial interna que cuenta con delegados que realizan visitas constantes a las diversas sucursales del país, actualizando novedades y relevando inquietudes.

La situación económica financiera en alza logró que el rubro bancario incrementara exponencialmente sus ganancias, lo que le permitió a esta entidad estudiada en particular, ingresar por primera vez a invertir en la bolsa. Todas las actividades realizadas por dicha entidad están reguladas por el banco central de la Nación Argentina.

Proceso del trabajo:

Para Neffa (2015), las CyMAT, los riesgos psicosociales y el impacto en la salud del trabajador tienen origen en la organización y contenido del proceso del trabajo.

Con respecto a la organización del trabajo y su división social, es una organización con una estructura rígida, en donde cada sucursal tiene un gerente que se encarga de los temas referidos a gestión del personal y sucursal. La relación de éste con los colaboradores, es directa.

A nivel técnico, la sucursal está conformada por 6 sectores que encuadran distintos puestos de trabajo con tareas asignadas a cada puesto: cajeros, asistentes comerciales, greeter u orientación al cliente, ejecutivos de cuentas o línea comercial,

tesorero y gerente o responsable operativo. La naturaleza de la tarea prescripta, depende de cada puesto, a continuación, se las detalla:

1. Cajeros: Entre sus tareas se encuentran el pago y cobro, manejo de dinero, recuento de cantidades, trato con cliente, manejo de moneda extranjera.
2. Asistente comercial: Entre sus tareas principales se encuentran la enseñanza y orientación al cliente de cómo se utilizan las tecnologías que posee la entidad dentro de la sucursal.
3. Greeter / Orientación al cliente: Es la primera cara con la que se encuentran los clientes. Es un puesto generalista, entre sus principales funciones se encuentra la derivación de los mismos a las áreas correspondientes sean electrónicas o presenciales, además, éste es quien verifica que todas las herramientas utilizadas por los clientes se encuentren operativas y quien se encarga de su solución en caso de desperfecto.
4. Ejecutivo de cuentas / línea comercial: Entre las principales tareas se encuentran la atención de trámites, consultas y asesoramiento a clientes. Este puesto tiene como tarea central la fidelización del usuario y la venta de los diversos productos que comercializa la entidad de manera presencial y telefónica, además negociación de prórrogas y refinanciaciones, control de operaciones, asesoramiento financiero, entre otras.
5. Tesorero: éste se encarga de asegurar la custodia y manejo de los fondos de la sucursal, de garantizar la seguridad del tesoro, es quien controla la ejecución de todas las operaciones de caja asegurándose de la calidad e integridad del proceso cumpliendo con toda la normativa vigente y debe controlar y brindar apoyo a los cajeros de la sucursal para que puedan actuar con solvencia y seguridad que la función requiere.
6. Gerente: Es el principal funcionario administrativo y legal de la sucursal, éste se encarga de administrar, fiscalizar y dirigir las actividades de la sucursal de manera directa e indirecta. Debe velar por el equipo de trabajo y se debe enfocar en que se cumplan sus deberes y alcancen objetivos predeterminados. Debe crear, implementar y evaluar un plan de negocios, asesorar y resolver inquietudes del equipo, establecer relaciones con la comunidad e industrias entre otras.

Con respecto a la duración y la configuración del tiempo de trabajo el convenio colectivo bancario n°18/75 dice que la jornada laboral es de máximo 7 hs 30 minutos

con un máximo de 5 horas de atención al público, en el cual las tareas se desempeñan de lunes a viernes, con dos días de descanso fijos que incluyen también los días feriados. En la sucursal analizada, el horario de ingreso es de 8.45 hs siendo su horario de salida 16.15 hs, respetando los tiempos de atención al público que se desarrollan dentro de las 09hs a 14hs. Además, se tienen 25 minutos adicionales que se pueden ir tomando de manera parcial a lo largo de la jornada. Con respecto a la intensidad con la que desarrollan su labor profesional, está definida por el flujo de gente que ingrese a la entidad. Éstos al llegar a la sucursal, sacan un número que a los colaboradores les aparece automáticamente en el sistema para ser llamado, marcando el tiempo de espera que hay y el tiempo que al ejecutivo le lleva la atención a cada cliente. Al mismo tiempo, este sistema se utiliza como un mecanismo de control, el cual lo utiliza el gerente de la sucursal y tiene acceso a observar la cantidad de personas atendidas por cada ejecutivo, el tiempo que está logueado, el de atención propiamente dicha y los tiempos de logueo sin atención.

En relación a la autonomía, los trabajadores cuentan con cierta libertad para organizarse y llevar adelante la tarea siempre respetando las normativas vigentes. Sin embargo, hay tiempos estipulados para llevar adelante cada operatoria dentro de un escenario de trabajo normal.

Teniendo en cuenta la gestión de la fuerza de trabajo, se puede decir que la organización cuenta con estabilidad laboral. En casos que haya intención de despidos se debe abrir previamente un sumario.

Teniendo en cuenta las capacitaciones se realizan cursos tanto de manera virtual como presencial en los cuales se dictan novedades y distintas técnicas acordes con el puesto.

En cuanto al plan de carrera los colaboradores tienen posibilidad de movimiento en los puestos, en cambio de puestos de igual jerarquía como a puestos de mayor jerarquía.

## *2.7. Factores de riesgo psicosocial en el sector bancario*

En Ceballos (2014), se cataloga al sector bancario como un sector de mediano riesgo en relación a la salud ocupacional y seguridad laboral, pero reconoce la existencia de agentes estresores y los riesgos del contexto laboral, destacando que

de acuerdo con la naturaleza misma del sector los riesgos de mayor influencia son los que se dan a partir de factores de riesgo psicosocial.

El rubro bancario, al tratarse del sector servicios, los factores de riesgo psicosocial prevalecen con alta probabilidad de ocurrencia y gravedad considerable dada la relación entre la misma y el daño ocasionado al trabajador, teniendo consecuencias importantes en la salud del trabajador. (Gómez et al., 1996)

Velázquez (2011), Menciona lo dificultoso de encontrar estadísticas certeras y reales frente a patologías relacionadas con los factores de riesgo en el contexto laboral, dado que muchos trabajadores que presentan sintomatología relacionada con riesgos psicosociales, son catalogados como una enfermedad general o común, lo cual dificulta realizar índices y parámetros que guíen el accionar de las instituciones bancarias para la prevención y tratamiento de dichos factores de riesgo.

Piñuel (2008), a partir de la revisión de antecedentes, documenta el nivel de estrés en un ranking, al rubro bancario por sectores de industria en un segundo lugar con un índice del 38.10%. Además, en Rodríguez y Venegas (1997) relevan en su investigación que el sector bancario, el porcentaje de ausentismo llega al 23.52 % como consecuencia de distintos problemas de salud.

En Peña y Valerio (2007), resalta la influencia de los factores psicosociales de riesgo en trabajadores que se desarrollan en rubro bancario como prestadores de servicios, y hace foco en el estrés y sus consecuencias, ya que existe una alta demanda de calidad en el rol, sumado a los controles de seguridad por manejo de recursos financieros, añadiendo a los agentes estresores el cliente externo y las implementaciones legales y jurídicas para el personal del sector, dado que un error no sólo puede terminar con la finalización del contrato sino que también puede generar investigaciones civiles y policiales que pueden traer aparejadas consecuencias tanto laborales como individuales.

En el estudio plasmado por Peña y Valerio (2007), se presentan los estresores de trabajadores bancarios en cuatro estadios:

Individual: Altos estándares lleva a los empleados a ser resolutivos como un reto personal, estos altos estándares de atención constituyen un peligro potencial, como el contacto directo con las necesidades económicas. En consecuencia, se sienten culpables de las fallas, lo cual es expresado por un bajo sentimiento de realización personal y agotamiento emocional. En este nivel, los estresores que

inciden en general son: la falta de autonomía, sobrecarga laboral por poco personal, trato con personas problemáticas, rápidos cambios tecnológicos.

Plano relaciones interpersonales: Ante relaciones tensas con pares, supervisores y usuarios que se prolongan con el tiempo hay conflictos de estrés laboral. En estos puestos es característico que la falta de apoyo sea de compañeros o superiores lo cual aumenta los sentimientos de quemarse en el trabajo.

Organizacional: Las entidades bancarias tienen un esquema divisional y dependen de la sede central, quienes estipulan los procedimientos; rara vez tienen experiencia en la atención, por lo que las aproximaciones son de tipo conceptual y se basan en parámetros e indicadores. Éstos están en constante ambigüedad, conflicto y sobrecarga de rol porque cumplen de manera simultánea con demandas contradictorias.

Entorno social: Aquí aparecen los cambios tecnológicos, lo cual demanda continuas capacitaciones profesionales que combinan con la carga horaria, la vida familiar/social, leyes cada vez más estrictas a nivel operacional.

De este modo, los trabajadores bancarios, por la dimensión de sus responsabilidades, donde la tolerancia a las equivocaciones son bajas se ven expuestos a numerosos factores de riesgo, dado que, el trabajador desarrolla gran prevención frente al cliente externo a quien debe brindar un servicio de calidad y a su vez, de quién debe tener resguardo para no incurrir en faltas relacionadas, con fraudes, lavado de dinero, o asaltos a mano armada que influyen de manera potencial en la salud física y psicológica del trabajador (Gil monte, 2003).

## *2.8. Sindicato y su rol en materia de prevención*

En el trabajo llevado a cabo por el Instituto Sindical Europeo de Investigación, Formación, Salud y Seguridad, (XXX) resalta que es de vital importancia que desde los sindicatos se ponga foco en la seguridad y protección de la salud de los trabajadores, más teniendo en cuenta la desregulación del mercado y las crisis económicas que generan el empeoramiento de las condiciones de trabajo. Es un gran desafío para los sindicatos, por lo tanto, éstos deben tener conocimientos técnicos, recursos, tiempo y una sólida formación sindical que habilite el apoyo popular de los trabajadores, y a su vez le dé la capacidad de interlocutor con la empresa y un

respaldo de la administración para poder exigir el cumplimiento de la legislación vigente.

Este informe también señala la relevancia del accionar sindical, las macro condiciones sociales y de políticas aplicadas por el estado. Es decir, dependiendo del tipo de gobierno de turno, es el tipo de relaciones laborales y la salud y seguridad de los trabajadores. Cuánto más distributivo sea el gobierno, los sindicatos se fortalecen en materia de negociación.

## *2.9 Normas que rigen las condiciones y medio ambiente de trabajo.*

El Sindicato que nuclea a este grupo de trabajadores es La Bancaria en el cual su secretario general es Sergio Palazzo. Es un sindicato de primer grado que está afiliado a la Confederación General del Trabajo (CGT) y a la Unión Mundial (UNI) representativa del sector servicios. Fue fundado el 6 de noviembre de 1924. El convenio colectivo bancario número 18/75 se celebró el 25 de junio de 1975, y su ámbito de aplicación es todo el territorio argentino, encuadra a todos los trabajadores de bancos nacionales, provinciales, municipales, mixtos y privados de todo el país.

El empleador debe salvaguardar la seguridad y está obligado a respetar la normativa vigente en materia de salud y seguridad en el trabajo. Tanto el empleador como los representantes de los trabajadores deben prevenir los riesgos laborales, tomando las medidas que fueren necesarias. Se debe cubrir la integridad de los trabajadores teniendo en cuenta el cuidado de las condiciones tanto ambientales, de higiene y aportando las herramientas necesarias para el proceso del trabajo. Las leyes vigentes a las que adhieren son las de riesgos de trabajo n° 26773, la de seguridad e higiene n° 19587 y su decreto reglamentario n° 351/79.

Con respecto a las licencias, el convenio de trabajo bancario mejora los tiempos de licencias dispuestos en la ley de contrato de trabajo n° 20744 en pos del mejoramiento de las condiciones de trabajo. A continuación el detalle de las mismas:

<b>Tipo de licencia</b>	<b>Días que corresponde</b>
Vacaciones	Entre 6 y 5 años 17 días; entre 5 a 10 años 24 días; entre 10 y 20 años, 30 días y más de 20 años 35 días.
Examen	21

Adopción	45
Maternidad	90
Excedencia	180
Enfermedad familiar directo	5
Donación de sangre	4
Día femenino	12
Mudanza	2
Día cumpleaños	1
Casamiento hijo	1
Convenio gremial	500
Matrimonio	10
Fallecimiento cónyuge o familiar 1°	5
Fallecimiento familiar 2°	2
Día del bancario	1
Enfermedad	menor a 5 años 6 meses, mayor a 5 años 1 año

Entre las últimas conquistas del gremio en el 2019, se destacan el aumento de las licencias por

Licencia por paternidad	30 días
Licencia especial nacimiento prematuro o hijo con capacidades diferentes	30 días gestante, 15 días no gestante

## 2.10. Sindicato y riesgos asociados a la actividad bancaria

En un relevamiento realizado por los comités mixtos de salud de la seccional de la bancaria en Rosario se resaltó la necesidad de la mejora de las condiciones y medio ambiente de trabajo. Se verificó que se encuentran problemas en las distintas sucursales, tanto de ergonomía como de organización del trabajo, se reflejó en el relevamiento la sobrecarga laboral, metas prácticamente inalcanzables, y una presión continua.<sup>1</sup>

En el informe realizado por la asociación bancaria a nivel nacional publicado en abril del 2014 sobre salud y condiciones de trabajo con datos tomados entre 2012 y

<sup>1</sup> <http://www.tel.org.ar/spip/talleres/banccomi.pdf>

2013 se dieron a conocer los resultados de los principales problemas de salud que afrontan los trabajadores de este rubro. Entre ellos se preguntó sobre los estadios: dolor y malestar, tiempos y carga del trabajo, riesgos psicosociales, medicación e información sobre ART. Entre los resultados:

1. Dolor y malestar: el 92% manifestaron tener dolores, malestares o problemas de salud a causa del trabajo. Un 65% manifestó sufrir dolor de cabeza, un 60% dolores en la vista, un 67.8 % contracturas, 64% dolores de cuello, nuca y espalda, un 94.3 % manifestó sentirse agotado luego de la jornada laboral, un 60%manifiesta trabajar nervioso y tenso por motivos laborales.
2. Tiempos y carga del trabajo: El 22% a nivel nacional trabaja las 7.30hs de convenio, el 44% manifiesta que no le dan los tiempos para llevar al día su trabajo, el 59% manifiesta que le exigen hacer tareas q no les corresponde, el 94% manifiesta que su trabajo necesita de gran concentración, el 60% dice que no alcanzan los tiempos de pausas establecidas, y que no pueden tomar descansos cuando lo necesitan, el 82% resalta que no es suficiente la cantidad de personal, y el 66% dice que no tiene los recursos necesarios para realizar su labor.
3. Riesgos psicosociales: la mitad se siente afectado emocionalmente por su trabajo, al 60% le cuesta olvidar los problemas del trabajo, casi 1 de cada 4 empleados manifiesta que su trabajo requiere que ofrezca productos que pueden perjudicar a sus clientes, y un 17,2% manifiesta que los obligan a brindar información incompleta o distorsionada; casi el 67.7% recibe exigencias contradictorias de sus jefes y un 70% manifiesta que no tienen de sus superiores el reconocimiento que creen que merecen.
4. Medicación: un 82% declaró haber consumido alguna medicación en el último mes, el 64% consume calmantes para el dolor y el 48.5 relajantes musculares.
5. ART: el 27% no sabe cuál es su ART, el 40% no tiene la tarjeta, el 75% no recibe capacitación alguna por la art y el 60% no sabe qué hacer en caso de accidente o problemas de salud.

Entre los resultados generales de este informe realizado por la asociación bancaria se desprende que los trabajadores bancarios se encuentran bajo una fuerte presión por parte de su empleador y esto repercute en su salud física y anímica. La forma en que las entidades organizan su trabajo parece ser una de las principales

fuentes de sufrimiento y de deterioro en la calidad de vida laboral y general de los trabajadores. El cumplimiento de las metas impuestas y de la venta de productos es una de las principales presiones que afrontan los trabajadores. Además, teniendo en cuenta que los distintos dolores y malestares físicos están asociados a las posturas inadecuadas y a los movimientos repetitivos por un lado y a la presión (estrés) por el otro. Este malestar se corresponde con el alto porcentaje de trabajadores que declararon tomar medicaciones por dolencias relacionadas con el trabajo. También se resalta que una cuarta parte de los trabajadores se encuentra bajo atención médica y que realizan algún tipo de tratamiento psicológico. Se detectó al alto porcentaje de empleados que se automedican como mecanismo de defensa que toman los empleados para sobrellevar los distintos malestares del trabajo.

En este informe se resalta que en cuanto a los problemas de salud, como a los riesgos psicosociales, los trabajadores más afectados son aquellos puestos orientados a la venta y a la gestión de nuevos productos. Se resalta en el informe que los oficiales de cuentas son aquellos que más sufren, dolores de cabeza y contracturas. En cuanto a la organización de trabajo, se denota que en los oficiales de cuenta el 68% de los encuestados trabaja tenso o nervioso.

La sucursal que se propone analizar, cuenta con dos delegados dentro de la zona donde está ubicada la entidad. Los mismos realizan visitas de manera mensual, las cuales son tanto para informar sobre las situaciones actuales en las que están trabajando y para charlar con los distintos colaboradores de la sucursal por problemáticas puntuales.

### 3. Metodología

#### 3.1. *Objetivo General:*

Analizar la existencia de riesgos psicosociales para los trabajadores que se desarrollan dentro de una sucursal financiera del sur del conurbano bonaerense y las consecuencias que derivan en los mismos en el período 2017-2019

#### 3.2. *Objetivos específicos*

- Identificar los factores de riesgo a los que están expuestos dichos trabajadores.
- Identificar los factores protectores ante los riesgos psicosociales que poseen los trabajadores de dicha entidad.
- Describir y analizar las posibles causas por las que factores psicosociales devienen en riesgos para los trabajadores del sector.
- Identificar las consecuencias en los trabajadores a los riesgos psicosociales teniendo en cuenta el nivel de exposición a estos.

#### 3.3. *Tipo de estudio o diseño:*

Se realizó un estudio empírico, descriptivo, no experimental con un abordaje mixto: cualitativo y cuantitativo.

#### 3.4 *Población:*

El colectivo de trabajadores y trabajadoras de una sucursal bancaria del ámbito privado ubicada en la localidad de Florencio Varela, que pertenece al segundo cordón del conurbano bonaerense, en Buenos Aires. Esto se enfoca en los puestos que tienen relación directa con los clientes.

#### 3.5. *Muestra*

De dicho colectivo señalado en el ítem anterior, se tomó una muestra no probabilística por conveniencia de 16 personas de los cuales el 31.25% es de género masculino y el 68.75% femenino con una edad promedio de 33 años (mediana = 33 años, Max = 43 Mínima = 29)

#### 3.6. *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

La técnica utilizada para la obtención de datos cuantitativos fue el Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales (CEFAP) (Ferrari et al., 2016).

El Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales (CEFAP), está compuesto por once dimensiones con una serie de ítems, con formato tipo Likert, organizados de acuerdo con un modelo teórico que cubrirán el espectro de factores psicosociales que contextualizan el trabajo. Los factores son el resultado de la revisión, adaptación, ampliación y revalidación del ISTA21 (Moncada et al., 2005; 2008). Adicionalmente, el cuestionario cuenta con un apartado donde se relevan variables sociolaborales.

Como primer factor está el apoyo social y estima, que incluye: las acciones de reconocimiento y feedback de supervisores, la disposición de información y la calidad y pertinencia de la misma para realizar la tarea, la inclusión y reciprocidad en el grupo de trabajo, la buena planificación del trabajo, el soporte en las dificultades, la antelación necesaria en la información de transformaciones que afectan al trabajador, el trato justo, la relación esfuerzo-recompensa y la relación trayectoria-reconocimiento. El segundo factor, sintomatología, incluye trastornos de la atención, trastornos del sueño, trastornos del carácter, trastornos psicosomáticos, trastornos músculo-esqueléticos, expresiones de ansiedad y falta de interés. El tercer factor, exigencias psicológicas del puesto, refiere a la cantidad y calidad de tareas requeridas en el puesto, volumen y ritmo de trabajo, emociones vinculadas al trabajo. El cuarto factor, trabajo activo, refiere a la claridad del rol, calificación para el rol, control sobre la tarea, interés y sentido de la tarea. El quinto factor, motivación laboral, implica el incremento o descenso de la motivación, las expectativas, la satisfacción y las ganas de trabajar, sostenidas en el tiempo. El sexto factor, condiciones laborales, implica el ambiente y herramientas de trabajo que permiten hacerlo seguro y dan opción a tomar decisiones en esa materia. El séptimo factor, inseguridad, refiere a la estabilidad, previsibilidad, planificación y control de los cambios que afectan al salario y la continuidad en el puesto. El octavo factor, autonomía, se refiere a la toma de decisiones relativas al modo y ritmo de trabajo y a las exigencias de autorización. El noveno factor, doble presencia, implica la compatibilización del trabajo con la familia. El décimo factor, seguridad laboral, se refiere a la relación entre las normas de seguridad y a las exigencias del trabajo, percepción de la prioridad, resultados, seguridad. Y por último, el undécimo factor, relación salud-trabajo, implica la percepción del riesgo de accidente y enfermedad, a partir de la tarea en el puesto, representación del riesgo de desgaste, enfermedad o accidente (Ferrari et al., 2016; p.73).

Asimismo, se realizaron entrevistas en profundidad a las 16 personas que trabajan en la sucursal analizada. Las categorías de análisis que se tendrán en cuenta serán, demanda psicológica y esfuerzo requerido, exigencias emocionales, autonomía, relaciones sociales, conflictos éticos e inseguridad en la situación de trabajo.

### *3.7. Procedimiento*

La recolección de datos se realizó en una sucursal bancaria de capitales privados en el gran Buenos Aires, Florencio Varela. Las encuestas y entrevistas fueron realizadas dentro del establecimiento, las encuestas las completaron los participantes y las entrevistas fueron realizadas a los puestos de cajeros, greeter, ejecutivos de cuentas, asistentes comerciales y a los dos delegados de la zona.

## 4. Presentación y análisis de resultados

### 4.1. Caracterización de la muestra

Gráfico 1. Género

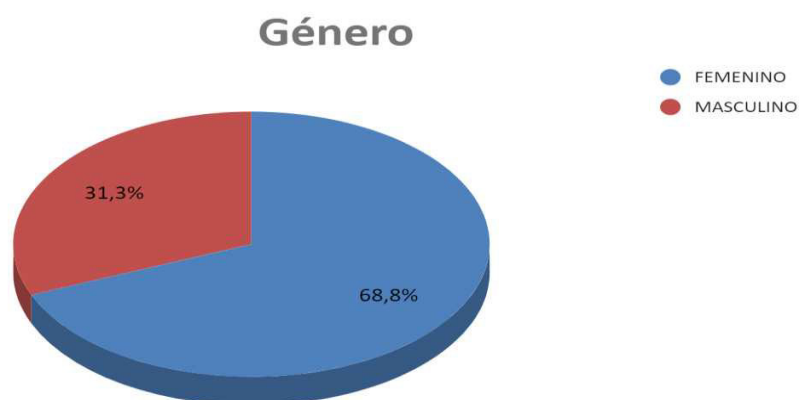
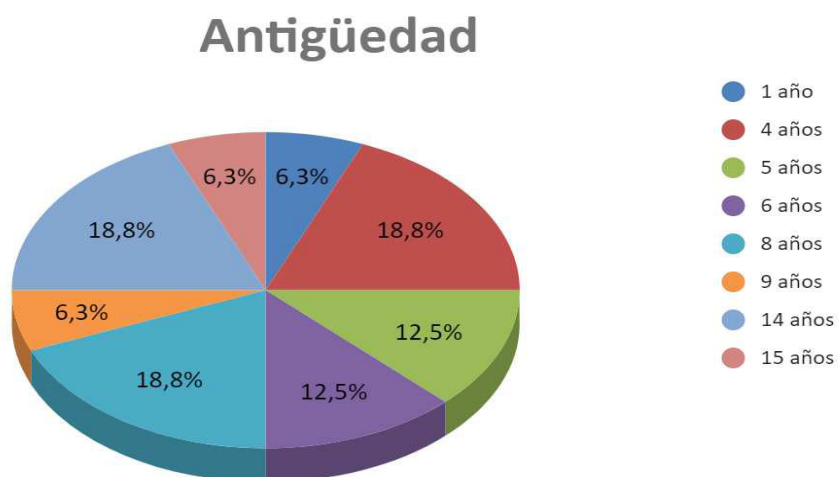


Gráfico 2. Antigüedad



## 4.2 .Descripción de las variables

Tabla 1. Resúmenes estadísticos de dimensiones

Variable	N	M	Md	DT	Min.	Max.
Exigencias psicológicas	15,06	15,50	13,00a	3,47	8,00	20,00
Trabajo activo	19,44	19,50	23,00	2,92	14,00	23,00
Inseguridad	9,06	10,00	12,00	3,19	4,00	13,00
Apoyo social y Calidad de liderazgo	25,56	24,50	23,00	5,92	13,00	35,00
Doble presencia	7,60	7,50	4,00	3,02	4,00	14,00
Autonomía	6,68	6,50	5,00	1,95	3,00	10,00
Seguridad Laboral	9,62	10,00	10,00	2,98	4,00	15,00
Condiciones de trabajo	9,12	9,50	7,00	2,82	4,00	14,00
Sintomatología	17,50	15,50	10,00	7,01	8,00	29,00
Relación Salud-Trabajo	7,87	8,50	10,00	3,20	3,00	13,00
Motivación laboral	9,12	10,00	11,00	2,41	5,00	12,00

A continuación la descripción de dichos factores según sus niveles:

### *Factores de Riesgo Psicosocial:*

#### Apoyo social y del liderazgo:

El 37,5% tiene un nivel medio bajo, en este factor, mientras que el 25% tiene un nivel bajo en el mismo. Sumando así un 62,5 % de la muestra que presenta niveles altos de riesgo a dicho factor.

#### Sintomatología:

Un 25 % tiene un nivel medio alto, mientras que un 37,5 % un nivel alto en el mismo. Sumando un total de 62.5 % de la muestra que presenta niveles altos de riesgo en dicho factor.

#### Exigencias psicológicas:

El 43.8% tiene un nivel alto en este factor, mientras que un 18.8% un nivel medio alto en el mismo. Sumando un total de 62,6% de la muestra que presenta niveles altos de riesgo a dicho factor.

Trabajo activo:

Un 37,5 % tiene un nivel bajo en este factor, mientras que un 18,8% tiene un nivel medio bajo, en el mismo. Sumando así un 56.3% de la muestra que presenta niveles altos de riesgo a dicho factor.

Motivación laboral:

El 25 % tiene un nivel bajo en este factor, mientras que un 6,3 tiene un nivel medio bajo en el mismo. Sumando un 31,3% de la muestra que presenta niveles altos de riesgo en relación a dicho factor.

Malas condiciones laborales:

El 25% tiene un nivel medio alto en este factor, mientras que el 12,5% tiene un nivel alto en el mismo. Sumando así 37,5% de la muestra que presenta niveles altos de riesgo en dicho factor.

Inseguridad :

El 43,8% tiene un nivel medio alto en este sector, mientras que el 12,5% un nivel alto en el mismo. Sumando un total de 56,3% de la muestra que presenta niveles altos de riesgo a dicho factor.

Seguridad laboral:

El 18,8 tiene un nivel medio bajo en este factor, mientras que no se presentan niveles bajos en el mismo. Sumando así un 18,8 % en la muestra que presenta niveles altos de riesgo a dicho factor.

Autonomía:

El 43,8 tiene un nivel medio bajo en este factor, mientras que el 50% tiene un nivel bajo en el mismo. Sumando un total del 93,8% de la muestra que presenta niveles altos de riesgo a dicho sector.

Doble presencia:

El 30% tiene un nivel medio alto en este factor, mientras que el 20% tiene un nivel alto en el mismo. Sumando un total de 50% de la muestra que presenta niveles altos de riesgo a dicho factor.

Relación salud trabajo

El 18,8% tiene un nivel medio bajo en este factor, mientras que el 31,3% tiene un nivel bajo en el mismo. Sumando un total de 50,1% de la muestra que presenta niveles altos de riesgo en dicho sector.

## NIVEL DE EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS

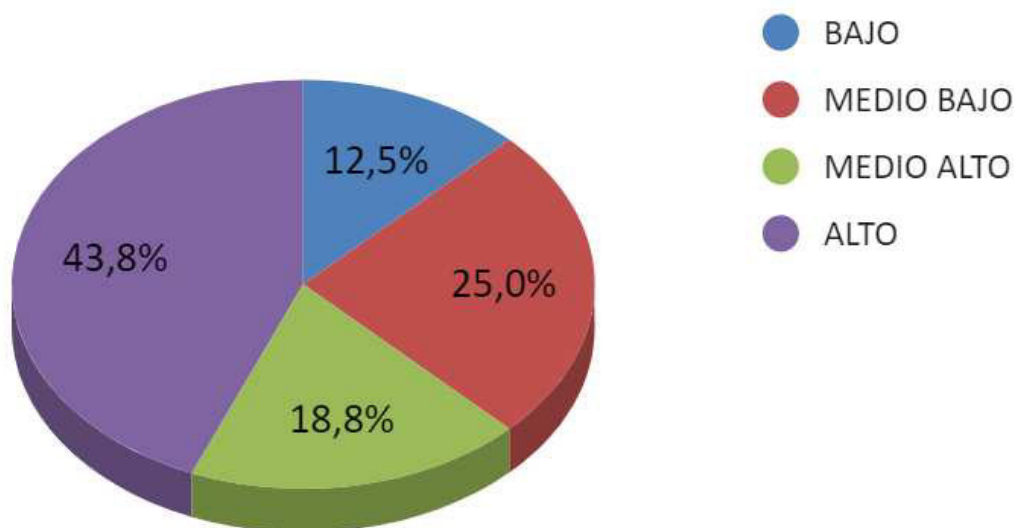


Gráfico 4. Trabajo activo

## NIVEL DE TRABAJO ACTIVO

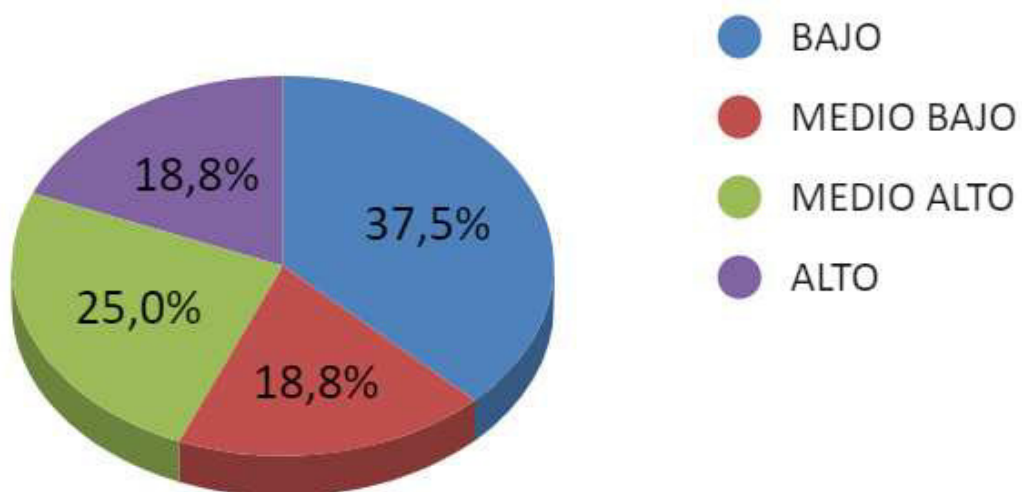


Gráfico 5. Inseguridad

## NIVEL DE INSEGURIDAD LABORAL

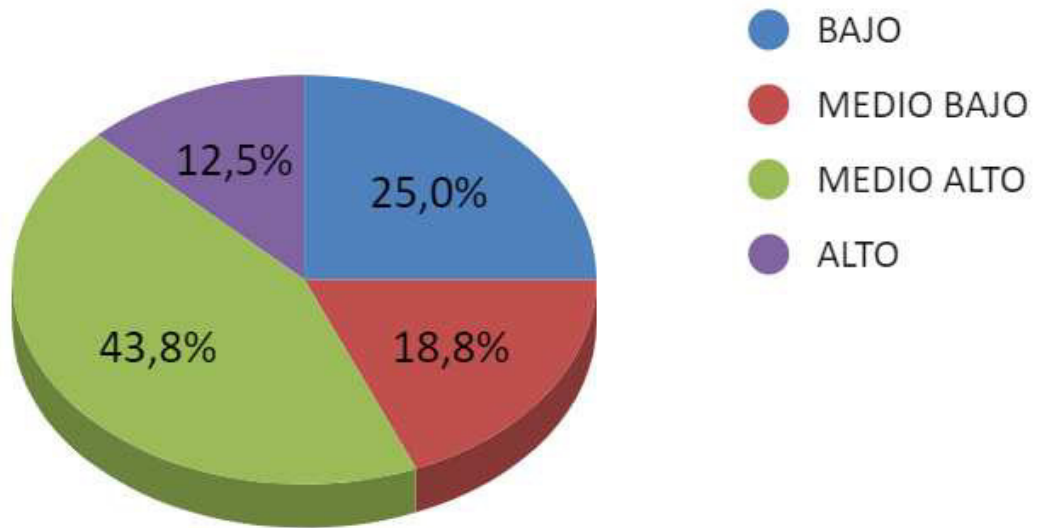


Gráfico 6. Apoyo social y del liderazgo

## NIVEL DE APOYO SOCIAL Y DEL LIDERAZGO

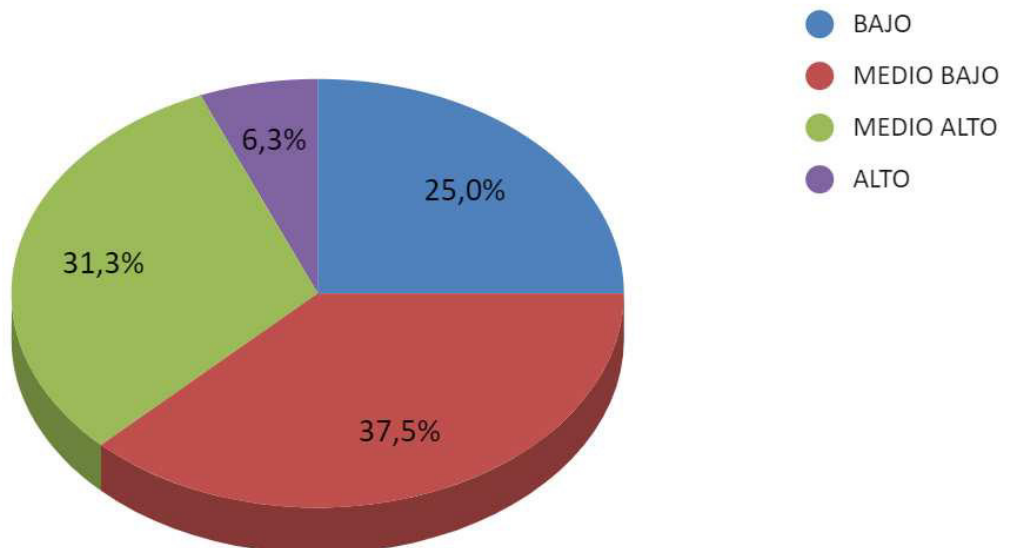


Gráfico 7. Doble presencia

## NIVEL DE DOBLE PRESENCIA

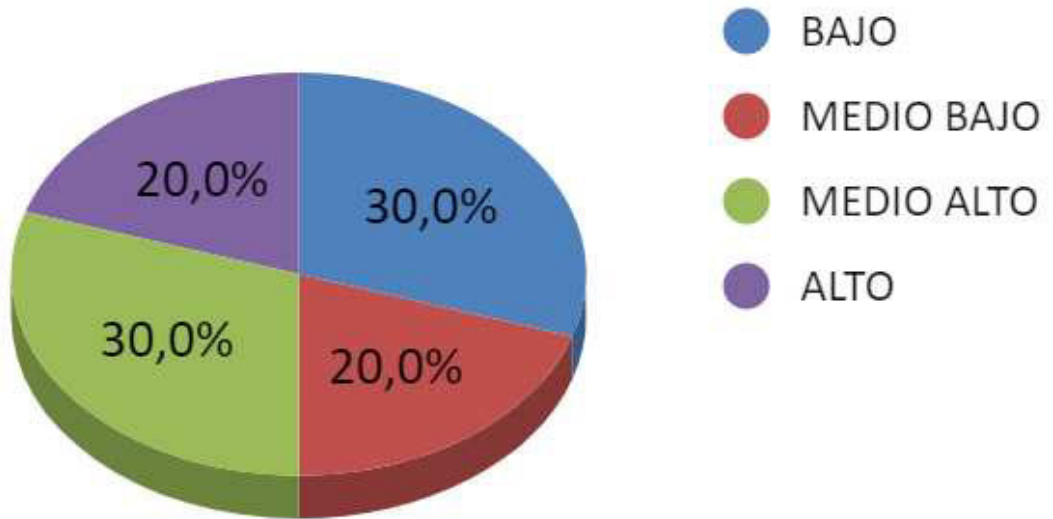


Gráfico 8. Autonomía

## NIVEL DE AUTONOMÍA

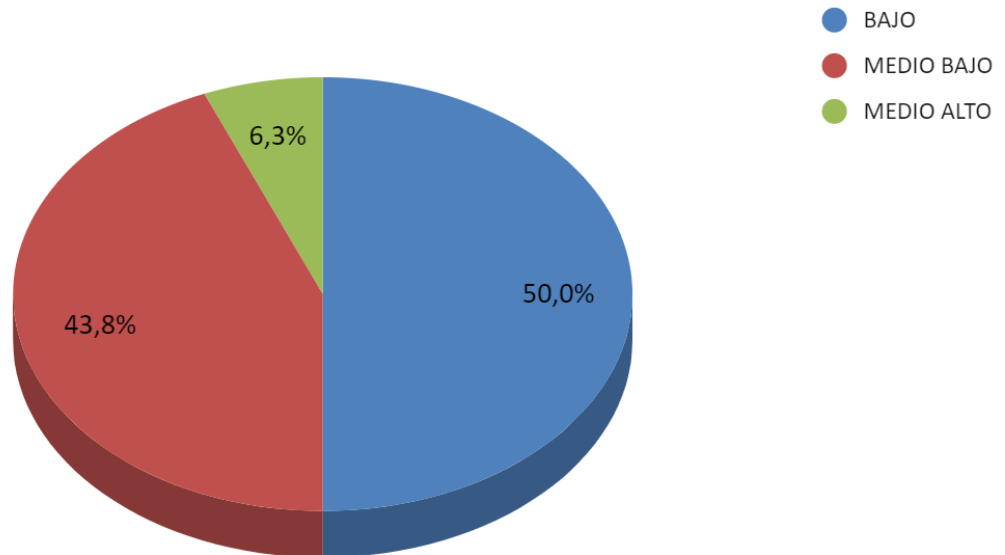


Gráfico 9. Seguridad Laboral

## NIVEL DE SEGURIDAD LABORAL

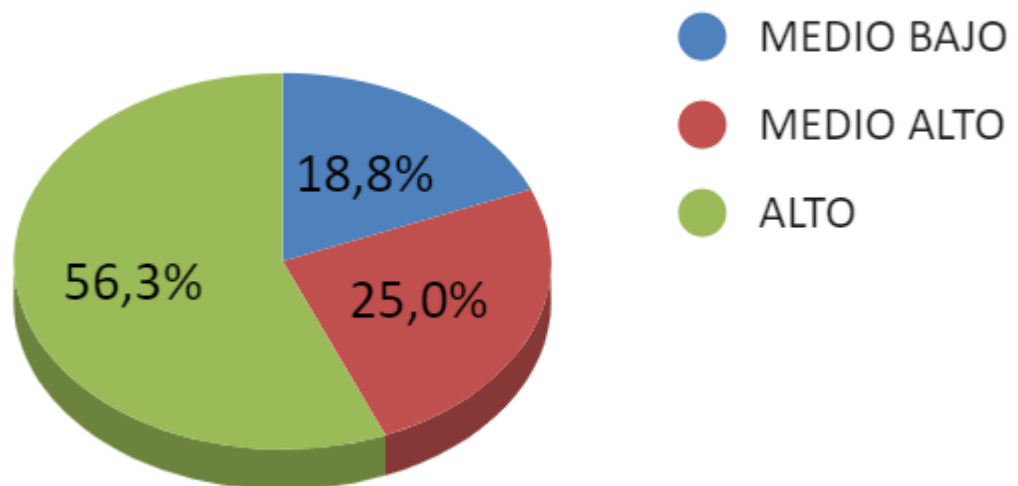


Gráfico 10. Malas condiciones laborales

## NIVEL DE MALAS CONDICIONES LABORALES

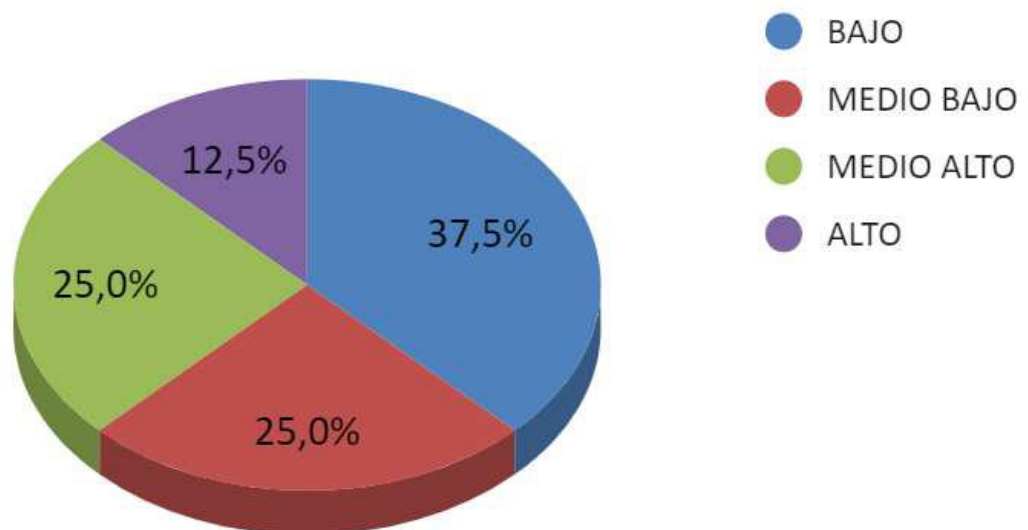


Gráfico 11. Sintomatología

## NIVEL DE SINTOMATOLOGÍA

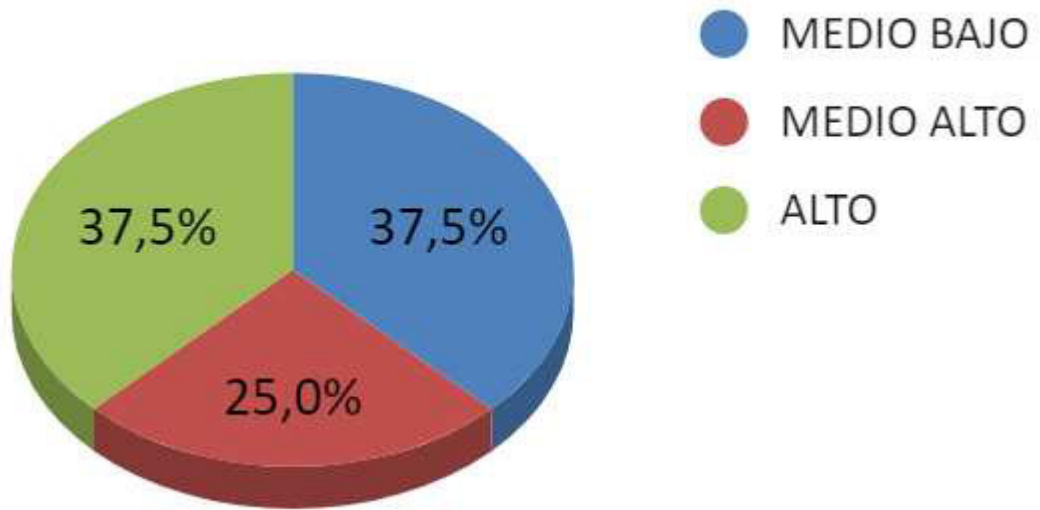


Gráfico 12. Relación Salud-Trabajo

## NIVEL DE RALACIÓN SALUD-TRABAJO

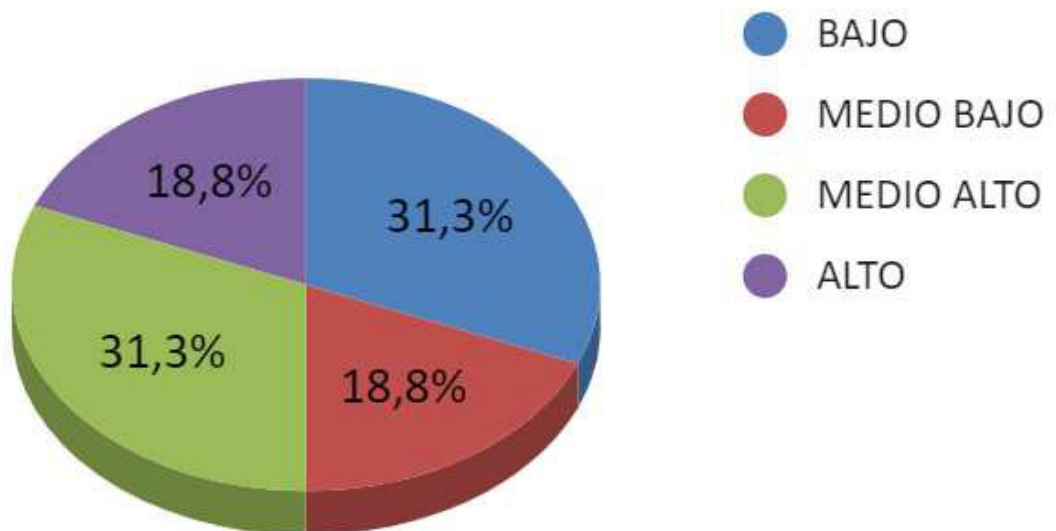
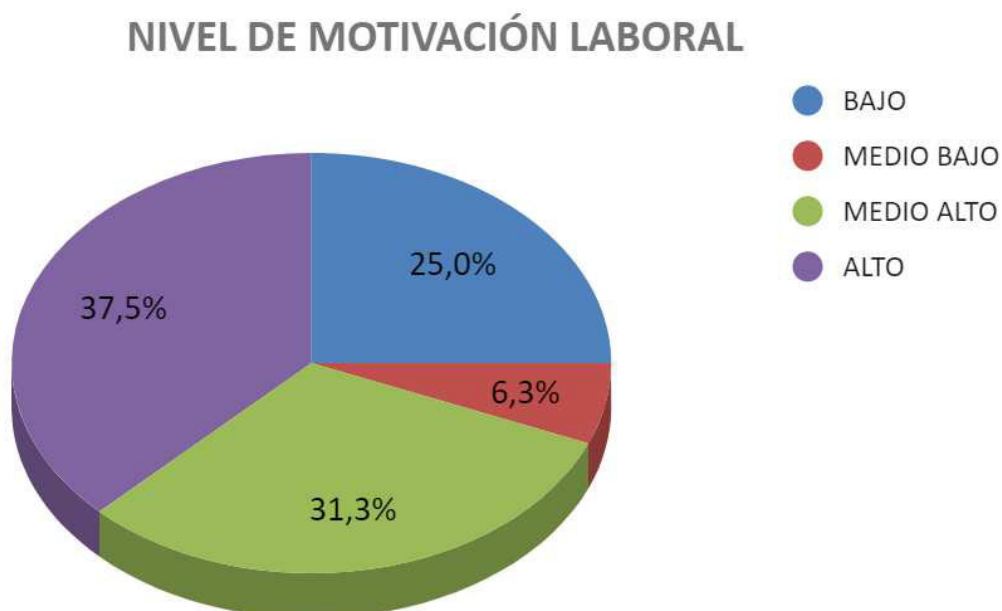


Gráfico 13. Motivación Laboral



#### 4.2. Resultados hallados mediante las entrevistas

A continuación se presentan los datos más importantes obtenidos de la realización de las entrevistas, realizando un análisis de las distintas perspectivas aportadas por cada trabajador a través de las siguientes categorías: Demanda psicológica y esfuerzo requerido, Exigencias emocionales, Autonomía, Relaciones sociales, sufrimientos éticos, inseguridad de la situación laboral.

##### 1. Demanda psicológica y esfuerzo requerido:

En este ítem, podemos notar que los trabajadores que se desarrollan dentro de la sucursal de estudio permanecen 7.30 en su puesto de trabajo, de las cuales 5 horas deben ser de atención al público. En las entrevistas realizadas, estos colaboradores contaron que muchas veces terminan el horario de atención pero queda gran caudal de gente por atender en todas las áreas lo cual genera que ese tiempo de atención estipulado no sea cumplido. A su vez el ritmo de trabajo debe ser acelerado, en este caso los cajeros resaltan que la atención rápida está demandada tanto por el tesorero y el gerente como por los clientes, a diferencia de los otros puestos de trabajo (greeter,

asistente comercial, ejecutivo de cuentas) estos sienten la presión por parte de los clientes que aguardan ser atendidos, los cuales ante casos de pausas para ir al baño, tomarse su horario de almuerzo o distracción para hablar con algún compañero estos comienzan a realizar reclamos de manera directa tanto con los puestos afectados como con el gerente.

Al mismo tiempo, estos trabajadores tienen una gran exigencia cognitiva para desarrollar sus tareas dado que en cada contacto con los clientes estos deben no solo pagar o resolver los trámites o consultas sino que deben encontrar oportunidades de ventas para alcanzar los objetivos establecidos. Este grupo de trabajadores una vez finalizado el horario de atención y cuando ya no queda gente para atender, tienen distintas tareas asignadas, los cajeros deben realizar tarea operativa relacionada a la carga de cajeros automáticos y al mismo tiempo realizar una cita por teléfono con algún cliente que tenga oferta comercial, en el caso de los otros trabajadores estos deben realizar llamadas telefónicas para concretar citas en la sucursal con fines de venta, es deseable que por día se puedan programar 5 citas. Estas están agendadas en un sistema en donde tanto el gerente como otras áreas superiores tienen acceso a ver las actividades agendas.

El 81.25 % de la muestra coinciden en que una vez finalizada la jornada laboral es habitual salir del lugar de trabajo acelerados, con dolor de nuca, cabeza, y con deseos de no ver gente. En una de las entrevistas se mencionó la necesidad de soledad y silencio por al menos una hora. Además, un 68.75% indican que de los cinco días de la semana al menos tres son muy estresantes.

Como dice Neffa (2017):

El estrés laboral es uno de los síntomas más directos de un trabajo en tensión provocado por la magnitud de las demandas y la intensidad del trabajo. Se refiere a la capacidad que tienen los trabajadores para adaptarse y/o resistir a las tensiones, riesgos laborales y amenazas físicas, psíquicas y mentales, provenientes del proceso de trabajo. En caso de ser superado por ellos, esos desequilibrios pueden predisponerlos para contraer enfermedades o somatizarlas. Por el contrario, si logran resistir y adaptarse, el efecto es positivo, porque hay un aprendizaje, se responde a un desafío y genera el orgullo de llevar a cabo la actividad. (p.91)

## 2. Exigencias emocionales:

Estos colaboradores son la cara visible del banco, por tanto deben de tener un trato afable con los clientes, pese a situaciones violentas, hostiles, o de amenazas. Por tanto es muy común que estos deban esconder sus emociones y fingir una sonrisa forzada para denotar gentileza y fidelizar al cliente. .Al mismo tiempo mediante la encuesta se denota que más allá de la estructura rígida de la organización las emociones son expresadas tanto con el gerente como con los compañeros.

Una de las ejecutivas mencionó que era muy común atender clientes nerviosos, que a menudo les gritan, insultan, o viven situaciones violentas como por ejemplo que les golpeen el escritorio. Ésta dice: “ ya no me pone nerviosa que me griten, antes temblaba y/o lloraba por la impotencia de no poder contestar, ahora me levanto del escritorio al terminar la atención y me voy a la cocina, me quedo un rato ahí tomando agua, me relajo y vuelvo a retomar mis tareas”.

## 3. Autonomía

Los colaboradores tienen autonomía respecto a los modos de realización de tareas, pese a existir un modelo determinado. No obstante, algunas operatorias requieren de la autorización del responsable de sucursal, además siempre se deben tener en cuenta las disposiciones del banco central que limitan la operatoria diaria y se debe prestar atención a los objetivos fijados.

Los trabajadores resaltan que tienen mayor autonomía para alcanzar sus objetivos trimestrales cuando vienen con un buen cumplimiento, en los casos que por enfermedad/vacaciones/o el simple hecho de no poder alcanzar los estándares solicitados la autonomía de trabajo se ve limitada, dado que el responsable comienza a realizar un seguimiento exhaustivo de qué actividades diarias se están realizando para alcanzarlos, solicitan informes con proyecciones y avances, por lo que se tiene menor margen de acción y decisión.

Aunque el sector no tenga una gran división técnica y social, como dice Neffa (2017), cuando las facultades de acción se encuentran limitadas pueden incidir en quitar el estímulo de involucrarse en el trabajo. Además pueden sentir humillación y sufrir un deterioro de su personalidad.

#### 4. Relaciones sociales

En el caso de estudio, según lo expresado por los trabajadores, las relaciones con los pares y superiores son cordiales y de mutua cooperación. Como dice Neffa la cooperación entre los trabajadores ayuda a hacer frente a la adversidad, da apoyo emocional, fortalece el colectivo de trabajo y es útil para evitar el aislamiento (2009. p 30). De igual manera, con respecto a la circulación de información, los entrevistados coinciden que muchas veces las novedades llegan tarde, por lo que genera conflictos por la falta de información. También recalcan que hay varios canales informales de comunicación, y que en general las comunicaciones importantes son dadas por dichos canales, como por ejemplo grupos de WhatsApp, dejando fuera a quienes no quieren participar.

Con respecto a la integración se trabaja tanto de manera grupal como individual dado que cada sucursal tiene los objetivos que se dividen de esta forma. La cooperación del equipo de trabajo fomenta tanto el buen clima laboral como el alcance de los mismos, pero se expresó que en los casos que alguno del grupo no aporta para el objetivo grupal o se toma varias licencias en el mes sean de vacaciones, enfermedad u otras, es motivo de reuniones, discusiones entre pares y/o responsable percibiendo un mal clima laboral.

Los entrevistados coinciden en que el responsable de la sucursal los hace definir y acordar entre compañeros cuando se necesitan tomar alguna licencia ordinaria o especial. En muchos casos se llegan a acuerdos pero en otros no. Los trabajadores resaltan que la problemática con este tema puntual es que la persona que falte no tiene reemplazo, por lo cual termina sobrecargando a los otros compañeros. Esto muchas veces es utilizado por el responsable como herramienta de negociación para que los empleados no se tomen días.

Todos los empleados de dicha sucursal, reconocen que muchas veces estando enfermos han ido a trabajar igual, aun sintiendo que no están en condiciones, por sus compañeros, en palabras de una de las entrevistadas, "para no dejarlos solos y sobrecargar más de trabajo". Lo mismo se ve con las licencias como por ejemplo vacaciones, éstos tienen cantidad de días acumulados que no se los toman porque no hay reemplazo y el caudal de gente no lo permite.

## 5. Sufrimientos éticos

En este caso 15 de 16 personas dicen sufrir conflictos éticos. Los conflictos éticos surgen, como dice Neffa (2017), cuando se ve impedida la posibilidad de trabajar con calidad. En las entrevistas que se realizaron, es un común denominador que los empleados hayan realizado operaciones, las cuales van en contra de su ética, por obligación.

Estos trabajadores se desarrollan en puestos comerciales, deben vender productos de manera compulsiva, los trabajadores coinciden al expresar que muchos de los productos que comercializan no sirven y el cliente sugiere venderlos con otros productos de manera obligatoria a modo de combo, sin importar si el cliente está conforme. Uno de los entrevistados nos dice “son recompensados y reconocidos aquellos que venden de manera engañosa, si vendes bien no cumplís los objetivos, no sos reconocido, te impulsan y estimulan a vender omitiendo información necesaria”.

Como dice Neffa (2017): “cuando los trabajadores, por la naturaleza del trabajo deben traicionar o dejar de lado sus principios éticos y sus valores, se genera un malestar, se pierde la autoestima, se crea un sentimiento de culpa y se producen descompensaciones psíquicas” (p 94).

## 6. Inseguridad de la situación laboral

Los colaboradores con respecto a la estabilidad nos indican que no tienen miedo de perder su trabajo. Esta entidad bancaria que estudiamos en particular, nos cuenta un delegado de la comisión gremial interna, no despide sin causa. Para poder desvincular a un empleado se debe abrir un sumario y debe ser plausible de falta grave. Esto se denota que todos los empleados de dicha sucursal tienen varios años de antigüedad.

Lo que sí se presentaba en reiteradas oportunidades en las entrevistas era la inestabilidad con respecto a los saldos a cobrar por mes. Como se mencionó anteriormente, todos estos trabajadores tienen sueldo fijo y otro variable, que dependen de si se alcanzó los objetivos de ventas grupales e individuales. Las

personas que se desarrollan como ejecutivos de cuenta, detallan que las comisiones son significativas y la inestabilidad de no cobrarlas les quita predictibilidad. En el caso de los otros puestos de trabajo, nos indican que las mismas tienen menor peso en el resultado final de su sueldo, por lo tanto no genera gran diferencia económica alcanzar o no los objetivos establecidos. Los objetivos son trimestrales, y van cambiando cada trimestre, resaltan que sienten que cada día éstos son menos alcanzables, que trimestre a trimestre los aumentan aunque sean muchos los que no estén alcanzando los objetivos. El total de la sucursal coincide el sentir de que cada vez es más difícil alcanzar los objetivos y que eso deriva en que sus ingresos sufran una disminución.

Para recabar más información se realizó una entrevista con un delegado de base de dicha sucursal, y un representante de recursos humanos.

Con respecto a lo hablado con el delegado de base, se le hicieron preguntas direccionadas para verificar cuáles son los factores de riesgos psicosociales que identifican y qué acciones toman como representantes de los trabajadores en relación a dichos factores de riesgo. En relación a esto, se expresó que dentro de las principales luchas de la comisión gremial interna, se encuentra la sobrecarga laboral de los empleados en las distintas sucursales.

Expresan como logro que pudieron conseguir, que se cubran las licencias por vacaciones con personal temporal que trabajen rotando por las distintas sucursales pero al mismo tiempo, se menciona que no solucionó el problema de base, dado que se cubrían las licencias por vacaciones pero otro tipo de licencias quedaban vacantes generando de esta manera que siga habiendo menos personas en las sucursales de las que correspondería para trabajar sin necesidad, de acelerar ritmo de trabajo, resignar tiempos de descanso con una mayor carga mental para los trabajadores.

Tanto los delegados gremiales como en las charlas con los trabajadores coinciden en que muchos colaboradores deben medicarse a causa de su puesto de trabajo. Los delegados así resaltan que la falta de personal y la intensidad de trabajo son dos puntos claves para que esto suceda.

En una de las entrevistas con los ejecutivos de cuenta del caso de estudio se mencionó que “ los días que hay mucha gente y faltan personas se toman un cuartito de clonazepam para que el día sea más tranquilo”, a partir de este dicho, se les consultó a los delegados de la zona, si estaban al tanto que esto sucedía y éstos no sólo lo confirmaron, sino que además sucede en toda la red que representan. Ante este tipo de situaciones, las medidas tomadas por los delegados es cerrar las

sucursales que tienen menor dotación a la necesaria para llevar adelante las tareas. Para esto, comentan que los empleados de las sucursales afectadas deben reportar la falta de personal a un delegado, el cual se comunica con un gerente zonal para solicitar envío de personal a riesgo de que permanezca cerrada la entidad. Pero se comenta que esto no soluciona el problema de fondo, dado que muchos empleados no reportan esta falta, por lo que ante la falta de la información esta medida no tiene el resultado esperado.

Con respecto al representante de Recursos Humanos, menciona que a raíz de altas de licencias de tipo psiquiátricas, se tomó como medidas de prevención de riesgos psicosociales, realizar encuestas de clima laboral anuales para poder mejorar sobre los desvíos que arroje la misma. Además, menciona que se habilitó un psicólogo en empresa a disposición de los empleados, para aquellos que lo soliciten o el gerente de sucursal crea conveniente derivar.

## 5. Discusión y Conclusiones

La presente investigación se propuso como objetivo general analizar la existencia de riesgos psicosociales para los trabajadores que se desarrollan dentro de una sucursal financiera del conurbano bonaerense y las consecuencias que derivan de los mismos en el período 2017-2019. Para esto, se analizaron los datos arrojados tanto por las encuestas como por las entrevistas.

Entre los factores de riesgo que presentan mayor dificultad para este grupo de trabajadores se encuentran en primer lugar: la baja autonomía, un alto nivel de exigencias psicológicas, un bajo nivel de apoyo social y estima, un alto nivel de sintomatología. En segundo lugar, en un nivel medio, el bajo nivel de trabajo activo, alto nivel de inseguridad laboral, un bajo nivel de percepción en relación salud-trabajo y un alto nivel de doble presencia; y por último, pero en menor medida, las malas condiciones laborales, la baja motivación y el nivel de seguridad.

La falta de autonomía hace referencia a la toma de decisiones en relación al modo y ritmo de trabajo. Teniendo en cuenta los porcentajes arrojados por las encuestas la exposición a este riesgo es del 93,8%. Al mismo tiempo, en las entrevistas realizadas, se resaltó que tienen mayor autonomía cuando alcanzan los objetivos asignados por el gerente, pero cuando esto no es así, estos mencionan que reciben un seguimiento exhaustivo de todas las actividades que se realizan por día, por lo que tienen un menor margen de acción y decisión en cómo realizar sus tareas.

En segundo lugar, las exigencias psicológicas, apoyo social y estima, y sintomatología, continúan en la lista de lo que representan mayores riesgos para estos trabajadores. Las exigencias psicológicas, se refieren a la cantidad y calidad de las tareas que requiere el puesto, volumen y ritmo de trabajo, y emociones vinculadas al trabajo. El 62,6% de la muestra tiene un nivel medio alto y alto de exposición a exigencias psicológicas.

Las tareas que realizan los colaboradores demandan un esfuerzo psíquico, mental y emocional, éstos son empleados polivalentes y esta característica, sumada a la cantidad de tareas que desarrollan, la aceleración del ritmo para cumplir con todas las tareas asignadas, y la exposición a clientes conflictivos, más los conflictos internos generan, que como dicen en las entrevistas, muchas veces salgan de su lugar de trabajo con sensación de saturación, y queriendo aislarse de la gente. El apoyo social y estima, incluye el reconocimiento, feedback, acceso, calidad y pertinencia de la

información, inclusión y reciprocidad del grupo de trabajo, antelación de información necesaria que afecte al trabajador, trato justo, la relación esfuerzo-recompensa y relación trayectoria-reconocimiento. El 62,5% de la muestra tiene un nivel bajo y medio bajo de apoyo social y estima. Estos porcentajes son acompañados con las entrevistas en las cuales se expresó que el manejo y bajada de la información es deficiente.

Al mismo tiempo la comunicación del grupo, ante situaciones difíciles es ríspida. La relación esfuerzo-recompensa parece no ser un punto fuerte, dado que como mencionan los empleados, ante la necesidad de tomarse vacaciones o licencias por enfermedad se los pone en situación de evaluar cómo les va a impactar a sus compañeros la ausencia en su lugar de trabajo. La sintomatología, incluye trastornos de atención, sueño, carácter, psicósomáticos, musculoesqueléticos, expresiones de ansiedad y falta de interés. El 62,5 % de la muestra, presenta un nivel alto y medio alto contra un 37.5% medio-bajo en sintomatología.

En tercer lugar, el nivel de trabajo activo, el nivel de inseguridad laboral, nivel salud-trabajo y doble presencia, representan en la lista factores de riesgo a los que están expuestos los trabajadores bancarios de la sucursal de estudio. El trabajo activo hace referencia a la claridad, calificación de rol, control sobre la tarea, interés y sentido de la tarea. Aquí, el 56,3% de la muestra está expuesto a este factor de riesgo. Un 37,5% tiene un nivel bajo, mientras que el 18,8% un nivel medio bajo. En mi consideración, un número alarmante, teniendo en cuenta que en relación a la antigüedad laboral de los colaboradores un 62,4% tiene más de 5 años trabajando en la organización y aun así no tienen claridad de las tareas que deben desempeñar, no se sienten del todo capacitados para llevar adelante sus actividades o tienen falta de interés por ellas.

El nivel de inseguridad laboral, refiere a la estabilidad, previsibilidad, planificación y control de los cambios que afectan al salario y la continuidad en el puesto. Coincidiendo con el factor de riesgo trabajo-activo, el nivel de inseguridad laboral es alto y representa un 56.3% de personal expuesto a éste. Con respecto a este factor de riesgo, la inestabilidad no está dada por la posibilidad de pérdida del puesto de trabajo, dado que dicha organización sólo puede despedir por causa justa, previo sumario, sino que está dada por la inestabilidad y falta de previsibilidad con respecto al salario. En este ítem, se resaltó en las entrevistas que tienen un sueldo fijo más comisiones, y dependiendo del puesto es cómo estas impactan en los distintos puestos de trabajo. Aquí se hizo referencia a que los objetivos puestos para alcanzar

esas comisiones son cada vez más altos, lo que genera que no puedan planificar futuros gastos y se tiene la sensación generalizada de que estos objetivos están puestos para no ser alcanzados, o lograrlos en manera justa. El nivel salud-trabajo y doble presencia representan un riesgo para la mitad de las personas que se desempeñan en esta entidad bancaria. El trabajo-salud, implica la percepción del riesgo de accidente y enfermedad a partir de la tarea en el puesto, representación del riesgo de desgaste, enfermedad o accidente. Aquí el 50,1% de la población encuestada se siente en riesgo.

Las entrevistas realizadas arrojaron que el 81,25 % indicaron que es habitual salir de su lugar de trabajos acelerados, sin ganas de ver gente, dolores de cabeza y nuca. Además un 68,5% de los trabajadores indican que al menos 3 días de los 5 laborales son muy estresantes. La doble presencia implica la compatibilización del trabajo con la familia. En éste, el 50% de nuestra muestra es la misma persona sobre la que recaen las demandas del trabajo asalariado y las demandas de espacio de trabajo doméstico-familiar.

Como se mencionó anteriormente, los factores de riesgo, niveles de malas condiciones laborales, son bajos. Esto implica ambiente y herramientas de trabajo que permitan hacerlo seguro. El 62,5% de la muestra no se encuentra expuesto a este factor. No obstante, un 37,5 % de la muestra se encuentra afectada por la misma. Con respecto al nivel de motivación, que incluye el incremento o disminución de la motivación, expectativas, satisfacción y ganas de trabajar en el tiempo, no representa un riesgo alto dado que el 68,7% de la muestra se encuentra con niveles altos de motivación contra un 31,3% con niveles bajos de la misma. Con respecto al nivel de seguridad laboral, se refiere a la relación entre las normas de seguridad y las exigencias del trabajo, percepción de la prioridad resultados, seguridad. En la muestra el 81,3% no se encuentran afectados a este riesgo.

Teniendo en cuenta el último informe realizado por la asociación bancaria sobre salud y condiciones de trabajo, publicado en el 2014, y a la luz de los resultados que arrojaron las encuestas, entrevistas y observación del proceso y organización del trabajo, realizadas en este trabajo podemos ver continuidad en las problemáticas planteadas en los distintos estadios. Entre los resultados generales arrojados por el informe de referencia y los resultados de este trabajo se pueden notar coincidencias. Entre ellas, la alta presión ejercida por el empleador que repercute en la salud física y anímica del empleado. La forma en que se organiza el trabajo parece ser el eje central

para el deterioro de la calidad de vida laboral y personal de estos trabajadores. Entre las principales presiones que recibe este colectivo de trabajo se encuentra la presión por alcance de metas, punto que se viene mencionando de manera recurrente en las distintas entrevistas, el bajo control sobre el modo y ritmo de trabajo.

Estas situaciones de trabajo, son las generadoras de malestares corporales y psicológicos, tales como dolores de cabeza, contracturas, estrés y se denota en la gran cantidad de trabajadores que manifestaron automedicarse como mecanismo de defensa, por ejemplo con miorrelajantes por la falta de personal o gran demanda de tareas a realizar. Como resalta el informe de La Bancaria, tanto los problemas de salud como los riesgos psicosociales, afectan en mayor proporción a aquellos puestos orientados a ventas.

En nuestro caso de estudio, todos los puestos de trabajo, excepto el del gerente y tesorero, son puestos orientados a la venta, estos trabajadores cuenta en los diversos puestos con un amplio abanico de productos que deben vender, y como mencionan los entrevistados, muchas veces deben vender productos que les genera conflictos éticos, dado que para comercializarlos deben ocultar información, son productos de dudosa calidad-beneficio o no tienen la información suficiente para poder brindar un buen servicio.

Si un trabajador se encuentra permanentemente sometido a los factores de riesgo, éste puede somatizar y presentar patologías que impacten sobre su cuerpo. Estudios epidemiológicos, encuentran una fuerte asociación entre los riesgos psicosociales y determinadas enfermedades (Neffa, 2015)

Luego del análisis realizado y teniendo en cuenta la cantidad de factores de riesgo y los niveles a los que están expuestos estos trabajadores, se puede asumir que las consecuencias en las que pueden devenir estos riesgos, son en gran medida casos de estrés laboral.

Para Moncada (2002), el impacto a corto plazo de la organización del trabajo, se manifiesta a través del estrés e incluyen aspectos en la salud a nivel físico, mental y social. Se trata de mecanismos emocionales (apatía, ansiedad, depresión, etc.), cognitivos (falta de concentración, memoria, dificultad en la toma de decisiones), comportamentales (aislarse, abuso de drogas, alcohol, tabaco, insomnio, etc.) y fisiológicos (dolores de cabeza, pecho, problemas estomacales, tensión muscular, etc.). Y a largo plazo, se puede derivar en enfermedades más severas que pueden

afectar al sistema cardiovascular, respiratorio, inmunitario, gastrointestinal, dermatológico, endocrinológico, musculoesquelético y salud mental. Como menciona Sicardi y Novo (2010), cuanto más tiempo la persona esté expuesta al factor estresante, las consecuencias negativas van a resultar más prolongadas.

Desde la perspectiva de un relacionista del trabajo, los resultados de esta investigación podrían ser considerados como una base para eliminar o bajar el nivel de riesgos encontrados en esta entidad o llevar a cabo algún programa que ponga acento en las necesidades de estos trabajadores que realizan sus tareas diarias en esta sucursal bancaria, y también para fomentar y establecer medidas preventivas de riesgo para dichos trabajadores.

En cuanto a las limitaciones del estudio, está la poca experiencia del tesista que pudo impactar en algún momento en el proceso de investigación.

Por otra parte, se debe considerar que los datos de este estudio se han obtenido por medio de cuestionarios autoadministrados y, por ende, pueden contener informaciones que necesitan ser completadas.

En cuanto al futuro, queda abierta una profundización de la presente investigación para corroborar los resultados, como así, se deja a consideración de futuros investigadores volver a indagar sobre el fenómeno estudiado en la población relevada.

## Referencias bibliográficas

- Ansoleaga, E, Montañó, R, y Vézina, M. (2013). Validation of two complementary instruments for measuring work stress in Chilean works. *Scandinavian Journal of Organizational psychology*.
- Artigas, M. (2007). Violencia en el trabajo. *FACES*, 13 (28). Facultad de Ciencias Económica y Sociales - UNMDP Disponible en [http://nulan.mdp.edu.ar/177/1/FACES\\_n28\\_71-85.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/177/1/FACES_n28_71-85.pdf)
- Barahona, A. (2008). Percepción de los factores de riesgo psicosocial en una entidad financiera fusionada. *Pensamiento Psicológico*. 4 (11), 183-198.
- Bethelmy Rincon, L. y Guarino, L. (2008). Estrés laboral, afrontamiento, sensibilidad. Estrés laboral, afrontamiento, sensibilidad en médicos venezolanos. *Revista Colombiana de Psicología*, 17, 43-58
- Bordalejo, M.P., Cebey, M.C., Trotta, M. F. y Napoli, M.L. (2017). *Condiciones laborales percibidas como precursoras de malestar y violencia laboral: análisis de caso*. IX Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXIV Jornadas de Investigación XIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Cebey, M.C. y Trotta, M.F (2010). Violencia laboral: un acercamiento conceptual. En Filippi, G. y Zubieta, E. (Coord.). *Psicología y trabajo, una relación posible* (pp.259-277). Buenos Aires: Eudeba.
- Cebey, M.C y Ferrari, L. E. (2011). El tratamiento de la violencia laboral en las organizaciones públicas: análisis de la incorporación de la temática en convenios colectivos de trabajo. *Anuario de Investigaciones*, XVIII, 107-115. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3691/369139947021>

- CCOO Federación Servicios. (2013). Informe de Evaluación de Riesgos Psicosociales de Banco Santander.
- Cebey, M., Córdoba, E., Ferrari, L. y Trotta, M. (2013). *El mundo del trabajo en discusión, avances y temas pendientes*. Congreso nacional de estudios del trabajo. ASET BS AS
- Cevallos, A. (2014). *El nivel de estrés socio-laboral en una entidad financiera*. (Trabajo de grado). Universidad de las Américas. Chile
- Cuenca, R. (1996). *Introducción a los riesgos laborales de naturaleza psicosocial*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
- Confederación Europea de Sindicatos (2013). *Salud, seguridad y prevención de riesgos: hacia una mejor información, consulta y participación en la empresa*. Redactado por Consulting Europa Boulevard du Roi Albert II 5, B 1210 Bruselas ETUI Bélgica.
- Organización Internacional del Trabajo (2006). Convenio 187. Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, Ginebra 31 de Mayo 2006.
- Corne, R. (2004). *Adentro y afuera. Micro y macro de la sociología laboral*. VI Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires
- Devi, V.R. y Shakya, A. (2016). Work stress in banking sector: An Empirical Study in Nepal. *Manag Insight - J Incisive Anal*, 12(02). Disponible en: <http://myresearchjournals.com/index.php/MIJIA/article/view/6971>
- Ferrari, L., Filippi, G., Córdoba, E., Cebey, M. C., Napoli, M. L., Trotta, M. F., et al (2016) Cuestionario de evaluación de factores psicosociales (CEFAP): estructura y propiedades psicométricas. *Anuario de investigaciones*, 23, 67-75.

- Forastieri, V. (2016). *Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral*. Boletín internacional de investigación sindi73cal Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo volumen 8 n° 1-2 OIT - Ginebra
- Gil-Monte, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19 (2). 81-197
- Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83, 169-173.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos Psicosociales en El Trabajo y Salud Ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* 29(2), 237-341.[fecha de Consulta 28 de Enero de 2020]. ISSN: 1726-4642. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=363/36323272012>
- Gollac. M y Godier. M. (2011). *Seminario internacional “los riesgos psicosocial en el trabajo” Medir los factores psicosociales de riesgo en el trabajo para manejarlos*. BA AS Argentina.
- Gómez, M., González, E., López, G., y Rodríguez, A. (1996). *Evaluación de riesgos laborales*. Madrid: INSHT.
- Henry, M. (2016). *La encuesta como herramienta de recolección de datos sobre riesgos psicosociales. Características y balance metodológico del relevamiento realizado a trabajadores de ANSES*. IX Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata. Ensenada.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2003). *Método ISTAS 21 (CoPsoQ)*. *Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales*. Barcelona: ISTAS.

- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente, y Salud. (2003). *Método ISTAS21 ( CoPsoQ) Instrumento para la Prevención de Riesgos Psicosociales Versión corta para pequeñas empresas y autoevaluación*. Barcelona: ISTAS.
- López González, A., y Ayensa Vázquez, J. (2008). Un método para anticiparse al estrés laboral: el modelo de Siegrist (I). *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 46, 52.
- Luceño Moreno, L., Martín, J., Rubio Valdehita, S., y Díaz Ramiro, E. (2004). *Factores Psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad*. Facultad de Psicología Universidad Complutense de Madrid.
- Montero Simo, M. Rivera Torres, P. y Arraque Padilla, R. (2013) El Modelo de demandas-control-apoyo y su relación con el riesgo percibido de enfermedad-accidente. Una aplicación a la Comunidad Autónoma andaluza. *Revista Internacional de Sociología (RIS)*, 71 (3), 643-668.
- Moreno, B. y Baéz, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. INSHT. Madrid España.
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57 (1), 4-19.
- Neffa, J. (2002). *¿Qué son las Condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta desde una perspectiva*. Buenos Aires: Humanitas.
- Neffa (2015a). *Los riesgos psicosociales en el trabajo contribución a su estudio*. 1a ed . - Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET.

- Neffa, J. (2015b). Introducción al concepto de condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT); Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas; *Voces del Fénix*; 6; (7) 6-16.
- Neffa, J. y Henry L. (2018). *¿quién cuida a los que cuidan? Los riesgos psicosociales en el trabajo en los establecimientos privados de salud*. 1a ed . - Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET.
- Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales. UGT (Ed.) (2006). *Guía sobre factores y riesgos psicosociales*. Madrid: Impresión Digital Da Vinci.
- Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales - UGT (2006). *Guía sobre el estrés ocupacional*. [www.ugt.es](http://www.ugt.es)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1975). *Making Work More Human*. Report of the Director General to the International Labour Conference. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2009). *La seguridad y salud en el trabajo: un derecho humano fundamental*. Ginebra: OIT. Disponible en [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/dgreports/gender/documents/publication/wcms\\_106520.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/dgreports/gender/documents/publication/wcms_106520.pdf)

- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2010). *Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación*. Ginebra: OIT. Disponible en [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_124341.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_124341.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Italia <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (1948). *Constitución de la Organización Mundial de la Salud*.
- Organización Mundial de la Salud (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores. Francia: Biblioteca de la OMS.
- Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Santiago. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra.
- Peña, L., y Valerio, R. (2007). Prevalencia del síndrome de “quemarse por el trabajo” burnout, en empleados de sucursales de un banco dominicano. *Ciencias y Sociedad*, 32 (4). 645-667.
- Piñuel, I. (2008). *La dimensión interior*. 1 Ed. Madrid. España. Pirámide.
- Peiró, J. M. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide
- Raffo Lecca, E., Ráez Guevara, L., y Cachay Boza, O. (2013). Riesgos psicosociales. *Industrial Data*, 16(1),70-79.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Prentice Hall. México. D.F.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1995). *El comportamiento humano en el trabajo*. Mc Graw Hill. Ed. 10. México. D.F
- Rodríguez, R. y Venegas, J. (1997). *Identificación y análisis de las enfermedades más comunes que se presentan en los empleados de atención al público (cajeros)*

*en algunas sucursales bancarias de Monterrey, N. L., y su relación con factores de riesgo de trabajo que ahí existen. Monterrey*

Salanova, M., Gracia F., Peiró., J. (1996). *Significado del trabajo y valores sociales en Tratado de psicología del trabajo. Aspectos psicosociales del trabajo.* Madrid.

Síntesis S.A

Sánchez, M. I. S. (2008). *La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS* (Doctoral dissertation, Universidad de Murcia).

Sicardi, E. y Novo, N. (2010) "Estrés y burn out". En Filippi, G. y Zubieta, E.(Coord.) *Psicología y trabajo, una relación posible* (pp. 171-203). Buenos Aires: Eudeba.

Silva, L.S., y Barreto, S.M. (2010). Adverse psychosocial working conditions and minor psychiatric disorders among bank workers. *BMC Public* 10(1), 21-25.

Velázquez, M. (2011). *Impacto laboral del estrés.* 1 Ed. Madrid. España. Lettera Publicaciones.

## 7. Anexos

### 7.1 Instrumento de recolección de datos

Este cuestionario tiene por finalidad conocer como las personas viven en las organizaciones en que trabajan, cuáles son sus prácticas y cuál es su concepción acerca del trabajo. En consecuencia la actual investigación puede ayudar a conocer las opiniones que tienen los trabajadores del funcionamiento de las organizaciones.

Tu participación en la encuesta es voluntaria, así como la decisión de no continuar con el cuestionario en cualquier momento.

La encuesta es anónima y los datos que surjan son confidenciales.

Es muy valioso que respondas por completo el cuestionario y si tenés dudas por favor pregunta al responsable de la encuesta.

No existen respuestas malas o buenas, correctas o incorrectas ya que lo que vale es tu opinión sobre estos temas.

Te agradezco mucho tu disponibilidad para responder al cuestionario.

**A-**

#### Apartado 1

ELIJA UNA **SOLA RESPUESTA** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1) ¿Debe trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3) ¿Tiene tiempo de llevar al día el trabajo?	0	1	2	3	4
4) ¿Le cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5) ¿Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6) ¿Su trabajo requiere que esconda sus emociones?	4	3	2	1	0

**Apartado 2**ELIJA UNA **SOLA RESPUESTA** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
7) ¿Se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas?	4	3	2	1	0
8) ¿Tiene influencia sobre el orden en el que realiza las tareas?	4	3	2	1	0
9) ¿Puede decidir cuándo hace un descanso?	4	3	2	1	0
10) Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
11) ¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?	4	3	2	1	0
12) ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	4	3	2	1	0
13) ¿Se siente comprometido con su profesión?	4	3	2	1	0
14) ¿Tienen sentido sus tareas?	4	3	2	1	0
15) ¿Habla con entusiasmo de su Organización a otras personas?	4	3	2	1	0

**Apartado 3**ELIJA UNA **SOLA RESPUESTA** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS En estos momentos, ¿está preocupado/a...	RESPUESTAS				
	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
16) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara sin empleo?	4	3	2	1	0

17) por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18) por si le varían el salario (que no lo actualicen, que lo bajen, que introduzcan el salario variable, que paguen en especie, etc.)?	4	3	2	1	0
19) por si le cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra su voluntad?	4	3	2	1	0

#### Apartado 4

ELIJA UNA **SOLA RESPUESTA** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
20) ¿Sabe exactamente qué margen de autonomía tiene en su trabajo?	4	3	2	1	0
21) ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	4	3	2	1	0
22) ¿En su dependencia se le informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar su futuro?	4	3	2	1	0
23) ¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?	4	3	2	1	0
24) ¿Recibe ayuda y apoyo de sus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
25) ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato/a superior?	4	3	2	1	0
26) En el trabajo, ¿siente que forma parte de un grupo?	4	3	2	1	0
27) ¿Sus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
28) ¿Sus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los					

empleados y empleadas?	4	3	2	1	0
------------------------	---	---	---	---	---

**Apartado 5**

ESTE APARTADO ESTÁ DISEÑADO PARA PERSONAS TRABAJADORAS QUE CONVIVAN CON ALGUIEN (PAREJA, HIJOS, PADRES...)

**SI VIVE SOLO O SOLA, NO LO CONTESTE, PASAR DIRECTAMENTE AL APARTADO 6**

PREGUNTA	RESPUESTAS
29) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico hace Usted?	
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	4
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
Sólo hago tareas muy puntuales	1
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

ELIJA UNA **SOLA RESPUESTA** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
30) Si falta algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realiza se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
31) Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
32) ¿Hay momentos en los que necesitaría estar en el Trabajo y en casa a la vez?	4	3	2	1	0

**Apartado 6**

ELIJA UNA **SOLA OPCIÓN** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES FRASES:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
33) Mis superiores me dan					

el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
34) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
35) En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
36) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0

#### Apartado 7

Marque en cuanto desacuerda o acuerda con cada una de las frases siguientes:

PREGUNTAS	RESPUESTAS					
	Desacuerdo			Acuerdo		
37) Me considero capacitado sobre los modos más eficaces de realizar las tareas operativas:	5	4	3	2	1	0
38) Este trabajo desgasta la salud como cualquier otro.	5	4	3	2	1	0
39) Cambiaría mi puesto de trabajo por otro menos exigente.	0	1	2	3	4	5
40) Sólo se lastiman quienes son imprudentes.	5	4	3	2	1	0
41) Algunas medidas de seguridad no se pueden adoptar porque entorpecen mi trabajo.	0	1	2	3	4	5
42) Este trabajo es tan riesgoso como cualquier otro.	5	4	3	2	1	0
43) Si se toman todas las medidas de seguridad sería imposible trabajar.	0	1	2	3	4	5

**Apartado 8**

ELIJA UNA **SOLA OPCIÓN** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES FRASES:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
44) El espacio en que desarrolla sus tareas es cómodo y seguro?	0	1	2	3	4
45) El ritmo de trabajo le permite tomar las medidas de seguridad?	0	1	2	3	4
46) Los materiales con lo que trabaja (máquinas, instrumental, herramientas, etc.) están en buenas condiciones?	0	1	2	3	4
47) Le proveen de elementos de protección adecuados?	0	1	2	3	4

**Apartado 9**

Durante las últimas cuatro semanas, ¿con qué frecuencia ha tenido los siguientes problemas?

ELIGE UNA **SOLA OPCIÓN** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES FRASES:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
48) Insomnio	4	3	2	1	0
49) Irritabilidad	4	3	2	1	0
50) Desmoralización	4	3	2	1	0
51) Opresión en el pecho y/o falta de aire	4	3	2	1	0
52) Contracturas musculares	4	3	2	1	0
53) Dolor de cabeza	4	3	2	1	0
54) Desconcentración	4	3	2	1	0
55) Indecisión	4	3	2	1	0
56) Dificultades de memoria y/o pensamientos confusos	4	3	2	1	0

**Apartado 10**

Por último queremos preguntarle si en los últimos años:

PREGUNTAS	RESPUESTAS		
	ha subido	se ha mantenido	ha bajado
57) Su motivación para el trabajo	1	2	3
58) Su satisfacción con su situación Laboral	1	2	3
59) Sus ganas de trabajar	1	2	3
60) Su autoestima personal y laboral	1	2	3

*7.2. Consentimiento Informado*

UN ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL ARTURO JAURETCHE ESTÁ REALIZANDO UNA INVESTIGACIÓN CON EL OBJETO DE CONOCER ALGUNOS ASPECTOS RELACIONADOS CON LOS ENTORNOS LABORALES.

SU COLABORACIÓN ES MUY VALIOSA PARA EL TRABAJO, LA INCLUSIÓN DE ESTOS DATOS EN LA INVESTIGACIÓN ES **VOLUNTARIA**. EN CUALQUIER MOMENTO PUEDE DESISTIR DE PARTICIPAR Y RETIRARSE DE LA INVESTIGACIÓN. LO QUE INTERESA ES OBTENER DATOS SOBRE GRUPOS DE PERSONAS, POR LO QUE LA INFORMACIÓN ES **CONFIDENCIAL**.

A CONTINUACIÓN, MARQUE CON UNA CRUZ LA OPCIÓN QUE CORRESPONDA Y FIRME. SI ESTÁ DE ACUERDO CON QUE LOS DATOS PUEDAN SER UTILIZADOS PARA LA INVESTIGACIÓN, SEÑALE LA OPCIÓN “ACEPTO”, EN CASO CONTRARIO MARQUE “NO ACEPTO”.

ACEPTO

NO ACEPTO

FIRMA: \_\_\_\_\_

**SE AGRADECE SU PARTICIPACIÓN**