

ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA SOBRE LA SALUD EN UNA MUESTRA DE GRABADORAS DE DATOS

Macarena García de Castro Ruiz de Velasco
Subdirección Técnica. I.N.S.H.T.

INTRODUCCIÓN

El impacto de las Nuevas Tecnologías ha supuesto un cambio en las Condiciones de trabajo de aquellas personas que utilizan Pantallas de Visualización de Datos (PVD), que ha afectado a la organización y contenido de la tarea.

Básicamente, dichos cambios han implicado:

- a) *Empobrecimiento en el contenido de trabajo. Son puestos que se caracterizan por la repetitividad y sencillez de las tareas que deben llevarse a cabo, así como por la falta de significado de éstas. Estos aspectos comportan una escasa implicación del sujeto con la labor que realiza y llevan a un sentimiento de insatisfacción con el mismo.*
- b) *Sobrecarga Cuantitativa de Trabajo. Las Nuevas Tecnologías han posibilitado el incremento de la información tratada en un período de tiempo menor, determinando un aumento en el volumen de trabajo que no se traduce en la creación de nuevos puestos; a ello se une el que los modelos de producción vayan dirigidos a aumentar la productividad, descuidando en ocasiones las capacidades físicas o psíquicas de las personas que deben desarrollar la labor. Por otra parte, los sistemas de remuneración que implican primas o incentivos a la productividad hacen que la persona desarrolle su actividad a un ritmo elevado. Todo ello determina que el trabajo se efectúe bajo una presión de tiempo elevada, mermando las posibilidades de organización, la autonomía e iniciativa personal e incrementando la fatiga.*
- c) *Dificultades en la Comunicación y Falta de Apoyo Social. Los cambios organizativos han alterado las relaciones sociales entre los trabajadores. La exigencia de una elevada atención sobre el documento y la pantalla, junto a la presión de tiempo y la falta de relación entre las tareas de cada uno puede dificultar de manera considerable las posibilidades de interacción del sujeto con sus compañeros, excepto durante las pausas. Al dificultarse las posibilidades de comunicación y relación interpersonal, la cohesión de grupo es menor y el apoyo social percibido es escaso.*
- d) *Falta de Control sobre el trabajo. En las tareas de introducción de datos, la excesiva racionalización y formalización del proceso, la supervisión estrecha, las demoras sufridas por causas ajenas al operario, son factores que contribuyen a que las personas experimenten sensación de falta de control sobre su trabajo.*

Estas características de la organización y contenido del trabajo han provocado un cambio en la calidad de vida laboral en este sector, pudiendo influir negativamente en la salud de las personas expuestas a ellas.

El objetivo que perseguimos, con la realización del presente estudio, es analizar en qué medida la satisfacción laboral influye en la salud de un grupo de personas que trabajan como grabadoras de datos.

Partimos de la definición de satisfacción laboral dada por Locke⁽¹⁾, como "un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto" y las estudiamos a través de la Escala de clima social en el trabajo (WES).

Asimismo tomamos como referencia el concepto de Salud dado por la OMS como un estado de bienestar o equilibrio físico, psíquico y social, considerando que la Salud se gana o se pierde en un proceso de interacción del sujeto con el medio en que se desenvuelve.

Como hipótesis de partida estableceremos que:

- *aquellos trabajadores que se muestran satisfechos con su trabajo gozarán de un estado de salud mejor.*
- *el tipo de actividad desempeñada influirá en la satisfacción de las personas respecto a cada uno de los factores laborales estudiados, esperando que el grado de satisfacción sea mayor en los jefes de unidad informática que en las grabadoras de datos.*
- *la antigüedad en el puesto influirá en el grado de implicación de los sujetos con su tarea, siendo mayor cuanto mayor sea la antigüedad.*

(1) J. M. Peiro, (1987), "Psicología del trabajo y de las organizaciones". U.N.E.D. Vol. 1 Pág. 68

MÉTODO

MUESTRA

Fueron incluidas en el estudio 178 personas que utilizaban PVD en el sector público de la provincia de Barcelona.

Del total de la muestra, el 93.5% eran mujeres y el 6.5% eran hombres, cuyas edades oscilaban entre los 22 y 56 años, siendo la media de edad 32.5 años. Se trata por tanto de una muestra mayoritariamente femenina y joven.

En cuanto al puesto ocupado, la mayoría (87.7%) eran grabadoras de datos, siendo el resto jefes de unidad informática o monitores (12.3%).

Un 50.0% presentaba una antigüedad comprendida entre 6 y 10 años y prácticamente un 40.0% entre 1 y 5 años.

INSTRUMENTOS

a) Test de Salud Total (TST)

Para valorar el estado de salud de los trabajadores se aplicó el Test de Salud Total (TST).

Dicho cuestionario consta de 22 items referidos a ciertos síntomas físicos. Entre las opciones de respuesta (sí o no, siempre, a veces, nunca), se considera una de ellas como indicadora de posible alteración patológica.

En la corrección del cuestionario, se valora el número total de respuestas sintomáticas, obteniendo la puntuación directa (PD) del sujeto en la prueba.

Estudios previos muestran que una puntuación directa mayor o igual que 8 es elevada o indicadora de que es probable que exista algún problema que debe ser analizado en mayor profundidad.

Una puntuación entre 5 y 7 es intermedia y si es menor o igual que 4 se considera normal.

El cuestionario va precedido de seis preguntas de identificación: edad, sexo, puesto de trabajo, antigüedad en el puesto y centro de trabajo.

Se eligió esta prueba por ajustarse a la definición de salud dada por la OMS y por haber sido utilizado anteriormente para identificar alteraciones psicofisiológicas y su relación con las condiciones de trabajo.

b) Para valorar la Satisfacción en el trabajo, se aplicó la escala de clima social en el trabajo (WES).

Dicha escala fue elegida ya que su fiabilidad y validez ha sido probada en una muestra amplia de población trabajadora y por adaptarse a la definición de satisfacción laboral de la que partimos en este estudio.

La escala consta de 90 items con alternativa de respuesta verdadero o falso. La corrección mediante plantilla aporta la puntuación directa obtenida por el sujeto en cada una de las subescalas que componen la escala de clima social en el trabajo.

Dichas subescalas son:

- *Implicación (IN)* o Grado en que los empleados se preocupan por su actividad o se entregan a ella.

- *Conexión (CO)* o Grado en que los empleados se ayudan entre sí y se muestran amables con sus compañeros.
- *Apoyo (A)* o Grado en que los jefes ayudan y animan al personal para crear un buen clima social.
- *Autonomía (AU)* o Grado en que se subraya una buena planificación, eficiencia y terminación de la tarea.
- *Presión (PR)* o Grado en que la urgencia o la presión en el trabajo domina el ambiente laboral.
- *Organización (OR)* o Grado en que se subrayan una buena planificación, eficiencia y terminación de la tarea.
- *Claridad (CL)* o Grado en que se conocen las expectativas de las tareas diarias y se explican las reglas y planes para el trabajo.
- *Control (CN)* o Grado en que los jefes utilizan las reglas y las presiones para tener controlados a sus empleados.
- *Innovación (IN)* o Grado en que se subrayan la variedad, el cambio y los nuevos enfoques.
- *Comodidad (CF)* o Grado en que el ambiente físico contribuye a crear un ambiente laboral agradable.

Se consideran satisfechos con los factores laborales, contemplados en cada subescala, aquellos sujetos que muestren valoraciones positivas o superiores a las obtenidas por la población en general y viceversa.

PROCEDIMIENTO

La labor de campo se desarrolló durante los meses de febrero a junio de 1991, en el departamento de Medicina Laboral del CNCT-Barcelona.

A dicho centro acuden, anualmente, trabajadores del sector público de la provincia de Barcelona, para someterse a un reconocimiento médico específico por trabajar con PVD durante un período superior a 4 horas por jornada de trabajo.

Al finalizar el reconocimiento médico, se explicaba a los sujetos el propósito del estudio, se pedía su colaboración para realizarlo y se les entregaban dos cuestionarios.

Con el fin de estimular la sinceridad al responder se insistió en el carácter anónimo de los cuestionarios, se pidió la máxima concentración al contestar y que no se comentara el contenido del cuestionario con otras personas mientras lo cumplimentaban.

ANÁLISIS DE DATOS

Se han considerado como datos generales:

- La *edad* agrupada en 4 categorías (menores de 25 años, de 25 a 30, de 30 a 35 y más de 35 años).
- El *sexo*.
- El *puesto de trabajo* agrupado en dos categorías (grabadoras de datos y monitores o jefes de unidad informática).

CONDICIONES DE TRABAJO Y SALUD

- La *antigüedad* en el puesto agrupada en cuatro categorías (menor de 1 año, de 1 a 5 años, de 5 a 10 años y más de 10 años).

Del TST se ha considerado la distribución muestral por síntomas y las puntuaciones directas obtenidas agrupadas en 3 categorías (baja, intermedia y elevada).

Del WES se han tenido en cuenta los 9 factores contemplados en las subescalas consideradas en dos categorías (baja o inferior al punto de corte y puntuación directa elevada o superior al punto de corte).

Para introducir los datos se utilizó el programa DBase III plus y el SPSS para el análisis estadístico.

RESULTADOS

A. Escala de clima social en el trabajo (WES)

En la *Tabla 1* se puede observar que los valores medios obtenidos por los sujetos de la muestra en cada subescala son inferiores a los obtenidos por la población laboral de referencia excepto en las subescalas Control, Presión y Organización.

Las escalas valoradas de forma más negativa han sido: la *Innovación* con un 44.9%, que puntúa "0"; la *Autonomía*, con un 28.3%, que puntúa "0"; y la *Implicación* con un 23.9%, que puntúa "0" (ver *Figura 1*).

Se aplicaron varias pruebas χ^2 para explorar si existían diferencias significativas entre tipo de puesto de trabajo desempeñado, antigüedad en el mismo, edad del sujeto y el grado de satisfacción mostrado en cada uno de los factores laborales estudiados por la escala. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre estas variables.

Tampoco se encontró relación estadísticamente significativa al aplicar la χ^2 entre las variables *Antigüedad* en el puesto y *Edad* frente a las subescalas de clima social.

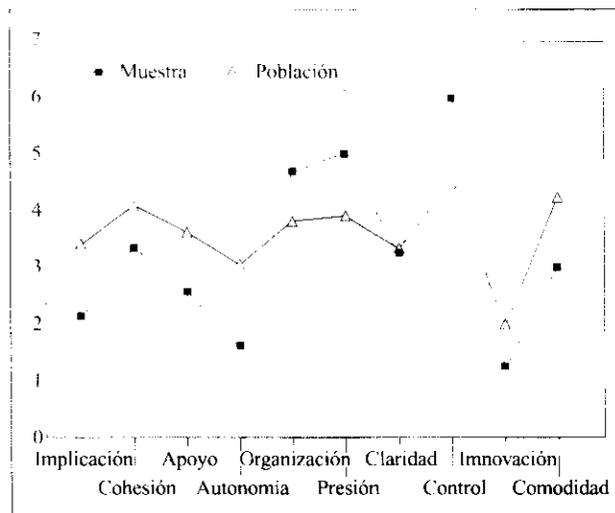


Figura 1.- Comparación valores de \bar{x} muestra y población.

En la *Tabla 2* se presentan los valores de significación obtenidos al aplicar la prueba de χ^2 entre cada una de las subescalas de clima social y las puntuaciones directas obtenidas en el TST.

En ella se observa que la presión y el control sobre el trabajo mantienen una relación estadísticamente significativa con respecto a la puntuación obtenida en el TST para un nivel de confianza del 95%.

A mayor presión y control experimentado por los sujetos en el trabajo, mayor es la puntuación directa obtenida en el TST.

También existe una relación estadísticamente significativa entre las puntuaciones obtenidas en el TST y la *Cohesión* de grupo, el *Apoyo* social percibido y la *Organización*. Dicha relación es inversa a la anterior, es decir, cuanto menor es el *Apoyo* social percibido, la *Cohesión* en el grupo y la *Organización*, más elevadas son las puntuaciones obtenidas en el TST.

Esta relación es válida para un nivel de confianza del 90%.

TABLA 1
Comparación valores \bar{x} , S_x en Muestra y Población

| SUBESCALA | MUESTRA | | POBLACIÓN | |
|--------------|---------|------|-----------|------|
| | X | Sx | X | Sx |
| Implicación | 2.12 | 1.99 | 3.42 | 2.50 |
| Cohesión | 3.37 | 2.10 | 4.12 | 2.28 |
| Apoyo | 2.59 | 1.90 | 3.64 | 2.49 |
| Autonomía | 1.59 | 1.73 | 3.06 | 2.34 |
| Organización | 4.70 | 2.05 | 3.84 | 2.07 |
| Presión | 5.04 | 2.05 | 3.93 | 1.92 |
| Claridad | 3.21 | 1.64 | 3.34 | 1.81 |
| Control | 6.07 | 2.04 | 4.54 | 2.23 |
| Innovación | 1.21 | 1.51 | 1.97 | 2.11 |
| Comodidad | 3.05 | 2.37 | 4.28 | 2.26 |

TABLA 2
Significación obtenida en la relación entre la Puntuación directa del TST y Subescalas del WES (en negrita los valores estadísticamente significativos)

| SUBESCALA | SIGNIFICACIÓN |
|--------------|---------------|
| Implicación | 0.9785 |
| Cohesión | 0.0635 |
| Apoyo | 0.0778 |
| Autonomía | 0.5192 |
| Organización | 0.0877 |
| Presión | 0.0206 |
| Claridad | 0.4957 |
| Control | 0.0328 |
| Innovación | 0.7379 |
| Comodidad | 0.2891 |

TST-TEST DE SALUD TOTAL

En la *Tabla 3* se presenta la distribución de la muestra en cuanto a los síntomas contemplados en el TST.

Los síntomas más frecuentes son: tendencia a preocuparse (79.7%), fatiga (50.7%), sensación de inquietud (43.5%), alteraciones de memoria (32.6%), trastornos emocionales (31.9%), tensiones (21.0%) impresión "nada vale la pena" (21.0%) y dolores de cabeza (20.3%). Los menos frecuentes, con una incidencia prácticamente nula, son los trastornos digestivos tales como alteraciones del apetito (2.2%) o acidez de estómago (0.0%) (*Figura 2*).

En la *Tabla 4*, se presenta la distribución de la muestra en cuanto a P.D. obtenidas en el TST.

El 24% de la muestra presenta puntuaciones elevadas o significativas de posible alteración psicofisiológica, cuya distribución aparece reflejada en la *Figura 3*.

Aplicando la prueba χ^2 para estudiar la relación entre puesto de trabajo ocupado, antigüedad en el mismo y la tendencia a presentar una mayor sintomatología difusa, no se ha encontrado relación significativa, mientras que sí existe en cuanto a la edad.

TABLA 3

Distribución muestral por síntomas.
(En negrita los valores más significativos).

| SÍNTOMAS | 1* | 2* | 3* | NS/ |
|-------------------------------|-------|-------|--------------|------|
| Apetito | 81.2% | 16.7% | 2.2% | — |
| Acidez de estómago | 84.1% | 15.2% | 0.0% | 0.7% |
| Dolores de cabeza | 14.5% | 65.2% | 20.3% | — |
| Insomnio | 45.7% | 43.5% | 10.9% | — |
| Alt. memoria | 67.4% | — | 32.6% | — |
| Optimismo | 51.4% | 37.7% | 10.9% | — |
| Tensiones | 8.7% | 70.3% | 21.0% | — |
| Tendencia a preocuparse | 19.6% | 0.7% | 79.7% | — |
| Inquietud | 55.8% | 0.7% | 43.5% | — |
| Fatiga | 49.2% | — | 50.7% | — |
| Estado emocional | 68.1% | — | 31.9% | — |
| Palpitaciones | 52.9% | 42.0% | 5.1% | — |
| Desvanecimientos | 0.7% | 88.4% | 10.9% | — |
| Sudores fríos | 80.4% | 18.8% | 0.7% | — |
| Temblos de manos | 84.8% | 13.8% | 1.4% | — |
| Preocupaciones | 77.5% | — | 22.5% | — |
| Sensación de aislamiento | 79.7% | — | 19.6% | — |
| Impresión "todo va mal" | 80.4% | — | 18.1% | 1.4% |
| Impresión "nada vale la pena" | 79.0% | — | 21.0% | — |

1* - Puntuación asintomática. 2* - Puntuación intermedia. 3* - Puntuación sintomática.

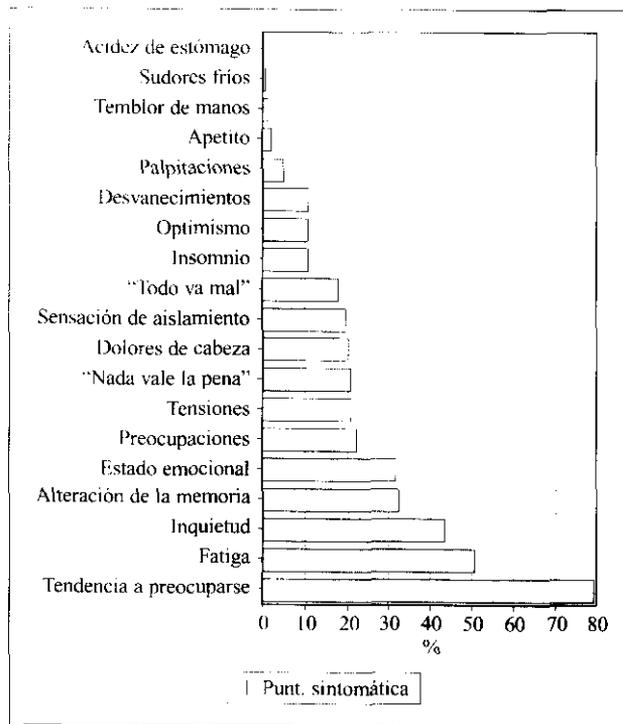


Figura 2.- Distribución muestral de la puntuación sintomática.

TABLA 4

Distribución muestral según puntuaciones directas.

| PUNTUACIÓN DIRECTA | % |
|--------------------|-------|
| Menor o igual a 4 | 58.0% |
| Entre 5 y 7 | 18.1% |
| Mayor o igual a 8 | 24.9% |

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto que los grabadores de datos, que componen la muestra, están menos implicados con su trabajo que la población laboral de referencia; la *cohesión* en el grupo y el *apoyo* social percibido es menor; mientras que la percepción subjetiva de *presión* y *control* sobre el trabajo es más elevada; no encontrándose diferencias en lo que a *claridad*, *organización* y *comodidad* se refiere.

Al estudiar la relación existente entre el tipo de puesto desempeñado, la *antigüedad* en el mismo y la *edad* de los sujetos, respecto a la satisfacción laboral mostrada, no se han encontrado diferencias estadísticamente significativas.

Dichos resultados pueden ser debidos a las diferencias de tamaño existentes entre los grupos de comparación; por lo que consideramos que sería conveniente en posteriores investigaciones ampliar el tamaño de la muestra y profundizar en el estudio de la relación de estas variables.

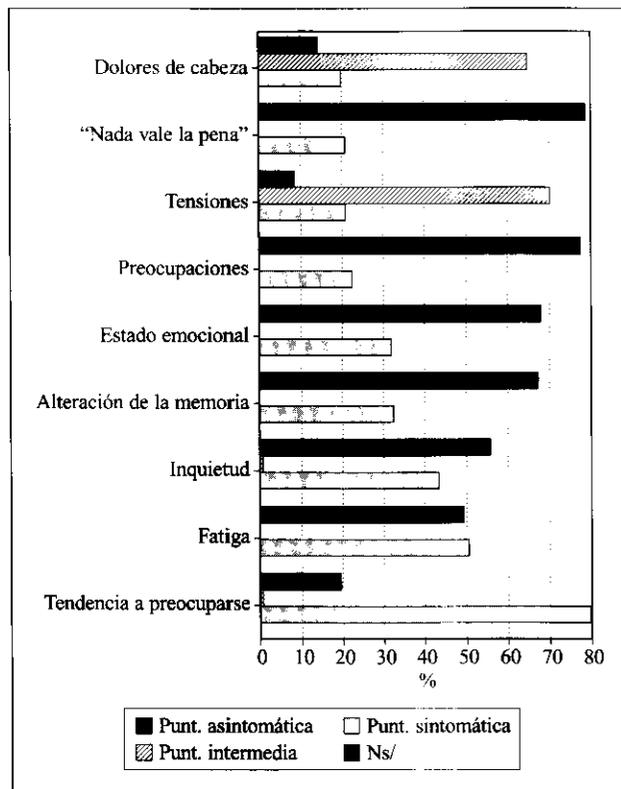


Figura 3.- Distribución muestral de los síntomas más frecuentes.

La presión y control sobre el trabajo aparecen como posibles productoras de alteraciones psicofisiológicas. Ello puede ser debido a que dichos factores son potenciales fuentes de estrés.

La falta de apoyo social en el puesto de trabajo, la escasa cohesión del grupo y una deficiente organización de la tarea, pueden actuar como productoras de alteraciones psicofisiológicas.

Se ha visto, en numerosas investigaciones, el efecto atenuador de estos factores ante el estrés. Las relaciones de apoyo pueden modificar o atenuar efectos potencialmente negativos de estrés, bien reduciendo el propio estrés o bien facilitando las fuerzas necesarias al trabajador para superarlo⁽²⁾.

Una organización adecuada de la tarea implica una correcta planificación de ésta con lo que se consigue evitar acumulaciones de trabajo. Conocer mejor los objetivos a alcanzar, las tare-

as pendientes de realizar, etc., atenuando así los efectos del estrés en el trabajador.

En cuanto al estado de salud que presenta la muestra, cabe resaltar el hecho de que un 24% de ésta presenta puntuaciones elevadas o indicadoras de posibles alteraciones psicofisiológicas.

Dado que se trata de una muestra mayoritariamente joven, estos resultados podrían ser indicativos de que las condiciones de trabajo están afectando la salud de estas personas.

Apoyándonos en estudios teóricos en que se analizan las condiciones de trabajo en este sector, y basándonos en los resultados obtenidos en la presente investigación, expondremos posibles propuestas de intervención que podrían mejorar las condiciones laborales en este grupo y por tanto su estado de salud:

- Establecer cotas de producción realistas, que tengan en cuenta los posibles incidentes que pueden surgir en el desarrollo de la tarea (averías de la máquina, retrasos en las entregas por parte de los clientes, interrupciones ajenas a la voluntad de la trabajadora, etc.).
- Planificar y programar adecuadamente el trabajo.
- Enriquecer el contenido de la tarea y dotarla de un mayor significado en la medida en que sea posible.
- Facilitar la comunicación entre los trabajadores con el fin de incrementar la cohesión de grupo y el apoyo social percibido.
- Establecer un sistema de pausas, dirigido a prevenir la fatiga, dejando a las trabajadoras la posibilidad de distribuir las en función de sus necesidades.

BIBLIOGRAFÍA

1. PEIRO, J. M. *Psicología del trabajo y de las organizaciones*. U.N.E.D. Vol. 1 (1987).
2. DY, FE JOSEFINA. *Unidades de representación visual: contenido de trabajo y estrés*. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (1985).
3. KNAVE, B. *Work with visual display units what we know and want to know*. Newsletter nº 4, 1983.
4. CÓRDOBA GARCÍA, ALFREDO; VILLAR FERNÁNDEZ, M^a FÉLIX. *Diseño del puesto de trabajo de operador de P. V. D. Documentos técnicos 49:89*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

(2) Dy, Fe Josefina 1985. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, *Unidades de representación visual: contenido de trabajo y estrés*