

# ¿Qué son los riesgos psicosociales en el trabajo?

Reflexiones a partir de una investigación sobre el sufrimiento en el trabajo emocional y de cuidado

Julio César Neffa



**SANIDAD**  
— ATSA La Plata —

proyectos

¿Qué son los riesgos psicosociales en el trabajo?  
Reflexiones a partir de una investigación sobre el  
sufrimiento en el trabajo emocional y de cuidado

JULIO CÉSAR NEFFA



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA



Neffa, Julio César

¿Qué son los riesgos psicosociales en el trabajo? : reflexiones a partir de una investigación sobre el sufrimiento en el trabajo emocional y de cuidado / Julio César Neffa. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET; La Plata : Universidad Nacional de la Plata. Facultad de Ciencias Económicas ; Moreno : Universidad Nacional de Moreno ; La Plata : Asociación de Trabajadores de la Sanidad Argentina., 2019.

Libro digital, PDF - (Proyectos ; 3)

Archivo Digital: descarga

ISBN 978-987-46124-7-2

1. Higiene y Seguridad del Trabajo. 2. Prevención de Riesgos. 3. Factores psicosociales. I. Título.

CDD 362.85



Director: Guillermo Neiman

Equipo editorial: Irene Brousse, Anabella Bustos, Graciela Torrecillas



Colección Proyectos

Proyectos es una colección de CEIL/libros destinada a difundir en un formato abreviado los resultados de proyectos de investigación del Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (CEIL-CONICET). Los volúmenes que forman parte de esta Colección son evaluados por especialistas en las temáticas específicas abordadas en cada uno de los textos.



Proyecto de Desarrollo Tecnológico y Social (PDTs) CIN-CONICET n° 422 “Los riesgos psicosociales en el trabajo. Relevamiento de la percepción y vivencias por parte de los trabajadores asalariados con vistas a su prevención”. Universidades participantes del Proyecto: UNAJ, UNLP, UNR, UNC, UNDAV, UNMdP y UNNE

Corrección de estilo: Gabriela Neffa

Diseño editorial: Irene Brousse

© CEIL, 2019

Centro de Estudios e Investigaciones Laborales del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas

Saavedra 15 4° piso

C1083ACA Buenos Aires, Argentina

[www.ceil-conicet.gov.ar](http://www.ceil-conicet.gov.ar)



## TABLA DE CONTENIDOS

Agradecimientos	7
Presentación / María Laura Henry	9
Introducción: el estudio de los RPST, resultado de un largo proceso	15
Presentación general	15
Las grandes etapas de la transición	17
<b>PRIMERA PARTE</b>	<b>23</b>
1. El marco teórico	25
1.1. El trabajo	25
1.2. Los trabajadores son seres humanos complejos	27
1.3. El trabajo humano: un valor que permanece	29
1.4. La centralidad del trabajo	32
2. El proceso de trabajo, su contenido y organización	39
2.1. La división social y técnica del trabajo	39
2.2. La difusión de la Organización Científica del Trabajo (OCT)	42
2.3. La relación salarial	43
3. Crisis, nuevos paradigmas e intensificación del trabajo	45
3.1. El modo de producción	45
3.2. Las crisis	47
3.3. La configuración de un nuevo paradigma productivo	48
3.4. El nuevo modelo sociocultural	56
3.5. La intensificación del trabajo	56
<b>SEGUNDA PARTE</b>	<b>60</b>
4. Principales determinantes de las CYMAT y su transición	61
4.1. Procesos de trabajo y CyMAT	61
4.2. La transición desde las CyMAT hacia los RPST	67
5. El contenido y la organización del proceso de trabajo	70
5.1. El contenido del trabajo	70
5.2. La carga de trabajo	77

<b>TERCERA PARTE</b>	<b>84</b>
6. El proceso de trabajo, salud y enfermedad	<b>85</b>
6.1. La relación entre el trabajo y la salud	85
6.2. Los riesgos en el trabajo	86
6.3. ¿Qué es la salud?	91
6.4. El vínculo entre trabajo, salud y enfermedad	92
6.5. La desigualdad de los trabajadores frente a la muerte	94
6.6. Accidentes y enfermedades profesionales	95
 <b>CUARTA PARTE</b>	 <b>98</b>
7. Los modelos precursores	<b>99</b>
7.1. Selye y el descubrimiento del estrés laboral	100
7.2. El modelo de Karasek: desequilibrio entre demandas psicológicas vs. autonomía y control	107
7.3. El modelo de Siegrist: desequilibrio entre intensidad del esfuerzo y la recompensa y reconocimiento recibidos.	117
7.5. La justicia organizacional	129
 8. Controversias y definiciones sobre los riesgos psicosociales en el trabajo	 <b>137</b>
8.1. El despertar de la conciencia en la Unión Europea	137
8.2. Las controversias acerca de los RPST	139
8.3. RPST: un concepto nuevo pero con diversas definiciones.	142
 <b>QUINTA PARTE</b>	 <b>152</b>
9. Los precursores del modelo de factores de riesgos psicosociales en el trabajo	<b>153</b>
9.1. Alain Wisner y la Ergonomía de la actividad	153
9.2. Christophe Dejours y la Psicodinámica del trabajo	154
9.3. El modelo de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo	155
9.4. Crisis sistémica y emergencia de un nuevo paradigma productivo	157
9.5. Michel Gollac y el Informe del <i>Collège d'Expertise</i>	159
 10. Los principales factores de riesgos psicosociales en el trabajo	 <b>162</b>
10.1. La cantidad, duración e intensidad del trabajo	162
10.2. La autonomía en el trabajo	164
10.3. El trabajo y las exigencias emocionales	169
10.4. Las relaciones sociales y de trabajo	172
10.5. Conflictos éticos y de valores.	179

10.6. La seguridad y estabilidad de la situación de trabajo.	181
10.7. Visión de conjunto: factores subjetivos y objetivos de los RPST	182
<b>SEXTA PARTE</b>	<b>186</b>
11. Patologías y traumas provocados por los factores de RPST	<b>187</b>
11.1. Impactos directos más frecuentes sobre el cuerpo humano	188
11.2. Patologías psíquicas de origen laboral	189
11.3. Los RPST y el sufrimiento	192
12. La prevención es posible	<b>195</b>
12.1. La prevención en sus diversas etapas	195
12.2. Las políticas de prevención y sus objetivos	196
12.3. La experiencia mexicana	197
Reflexiones y perspectivas	<b>199</b>
Bibliografía	<b>203</b>



## AGRADECIMIENTOS

Los investigadores del PDTs 422 “Los riesgos psicosociales en el trabajo. Relevamiento de la percepción y vivencias por parte de los trabajadores asalariados con vistas a su prevención” CIN- 2015-2017, quieren agradecer públicamente a Juan Carlos Caligiuri, y a los compañeros de ATSA La Plata, Pedro Borgini Secretario General, Ricardo Padrón, Secretario Adjunto, y Alfredo Villacorta, Secretario Gremial; muy especialmente al Consejo Directivo de ATSA La Plata y a los miles de trabajadores afiliados al Sindicato, por el constante apoyo para el desarrollo de las investigaciones sobre Riesgos Psicosociales en el Trabajo y por hacer posible la edición digital de esta publicación.

Los autores agradecen también al Rector de la Universidad de Moreno (UNM), Mgter. Hugo Andrade y a la Secretaria de Investigaciones y Relaciones Internacionales, Mgter. Adriana Sánchez, por el constante y valioso apoyo que brindan a las investigaciones sobre los riesgos psicosociales en el trabajo.

Se trata de una temática que en los últimos años ha adquirido un desarrollo continuo en la UNM por medio de diferentes proyectos de investigación y estudios empíricos sobre condiciones laborales y riesgos psicosociales. Uno de ellos en el sector público del gobierno local de Moreno<sup>1</sup>, lo cual ha permitido vincular esta casa de estudios con necesidades específicas de su entorno inmediato. Los resultados de dicha investigación dieron lugar a un informe digital editado por la universidad<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Proyecto de Investigación Científica y Desarrollo Tecnológico PICYDT EyA 03 2013 “Los riesgos psicosociales en el trabajo: nuevas dimensiones de las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT), sus impactos sobre la salud de los trabajadores, el funcionamiento de las empresas y organizaciones. Los costos para los sistemas de salud y seguridad social”. Director: Julio César Neffa.

<sup>2</sup> Neffa, J.C. (dir) (2008). Un estudio sobre las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) y los factores de riesgo psicosociales en el trabajo (RPST) en el caso del municipio de Moreno de la provincia de Buenos Aires. Informe de Investigación, Moreno: UNM Editora.

También esta temática viene siendo indagada en la UNM por medio de un proyecto de investigación centrado en el sector de la Economía Social<sup>3</sup>, específicamente en cooperativas de trabajo, a los fines de captar las especificidades que adquieren los riesgos psicosociales en esos entornos.

Estos antecedentes en la UNM se articulan así con la presente publicación en dos sentidos: primero, porque hay un equipo (investigadores, docentes) que se desempeñan transversalmente en estos proyectos de RPST y, segundo, porque las investigaciones mencionadas de la UNM y la que se presenta en este libro tienen como objetivo general aportar datos empíricos que permitan comprender con la mayor amplitud cómo operan los RPST en diferentes sectores y actividades. Se trata así de un esfuerzo más general que, realizado por medio de diferentes proyectos y universidades, pretende aportar datos sobre un fenómeno que en nuestro país aún no ha sido relevado de manera amplia pero que constituye una problemática existente y remite a una demanda social vigente.

La Plata, agosto 2019

---

<sup>3</sup> Proyecto de Investigación PI-DEyA 02-2018 “Los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) en cooperativas de las localidades de Moreno y La Plata. Director: Julio César Neffa

# PRESENTACIÓN

MARÍA LAURA HENRY<sup>1</sup>

Esta publicación constituye un aporte sumamente relevante para el campo de los estudios de salud laboral dado que toma como objeto de reflexión a los denominados Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) con el fin de explicar en términos teóricos sus causas, sus condiciones de aparición y las vías para detectarlos y prevenirlos. De esta forma, el doctor Julio Neffa aborda una serie de fenómenos escasamente (re)conocidos en nuestro medio local, que aún tienen escasa visibilidad, especialmente por su naturaleza más intangible y que no están contemplados por la legislación laboral vigente.

En este sentido, la propuesta general consiste en reflexionar sobre estos riesgos específicos que, si bien conviven con aquellos más “clásicos”, han venido ganando un protagonismo inusitado como consecuencia de las reestructuraciones productivas y de las nuevas formas de gestión de la fuerza de trabajo. Frente a estos problemas emergentes y novedosos, se requiere un conjunto renovado de herramientas conceptuales, que permitan comprenderlos y generar conocimientos cada vez más precisos para así poder actuar de forma más adecuada en la prevención de estos riesgos.

En esta línea, la presente obra refleja la extensa trayectoria del autor y su vocación por seguir indagando la compleja relación entre trabajo y salud, tema en el cual ya posee una vastísima experiencia y del cual ha sido pionero en nuestro país. Al respecto, la propuesta puntual del libro es actualizar y profundizar el marco teórico que sirve para interpretar los RPST.

El amplio recorrido conceptual que se ofrece en esta publicación está basado, por un lado, en una atenta lectura y revisión de bibliografía internacional sobre salud en el trabajo. En este aspecto, el doctor Neffa sistematiza una gran cantidad de investigaciones y textos de diferentes corrientes y disciplinas, los cuales son articulados pacientemente a los fines de mostrar los diversos enfoques existentes sobre la temática de los RPST. Asimismo, pone en dialogo esta literatura con

---

<sup>1</sup> Doctora en Ciencias Sociales y Magister en Ciencias Sociales del Trabajo por la Universidad de Buenos Aires (UBA). Licenciada en Sociología por la Universidad Nacional de La Plata (UNLP). Profesora de Sociología en la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la UNLP. Becaria Postdoctoral del CONICET (Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas).

reportes de organismos internacionales, legislación, documentos sindicales, entre otras fuentes. Ciertamente, este trabajo de sistematización constituye un gran aporte para los lectores locales, poniendo a disposición las referencias de obras de diferentes partes del mundo y brindando un estado del arte muy actualizado sobre las discusiones que hoy se llevan adelante sobre el tema.

Por otro lado, la particularidad más original de este libro teórico reside en que está nutrido por una serie de investigaciones realizadas en nuestro país, que el doctor Neffa ha coordinado y que le han permitido enriquecer su perspectiva conceptual. De esta forma, las investigaciones empíricas realizadas en distintos sectores de actividad y en organizaciones públicas y privadas<sup>2</sup>, han servido como espacios privilegiados de observación y de obtención de datos que luego han sido abstraídos por el autor para construir conceptos y modelizaciones más precisas sobre los RPST.

El resultado general de este cruce de fuentes y de experiencias de investigación es una obra en la cual se ofrece un panorama exhaustivo sobre los avances que hasta el momento existen sobre el tema de los RPST, los cuales son presentados con un lenguaje accesible para distintos perfiles de lectores. En este sentido, se trata de una obra que apunta no solo a investigadores, sino que puede ser de interés para los distintos actores del mundo del trabajo interesados en la prevención de riesgos: funcionarios, profesionales de salud laboral en las empresas, representantes sindicales, entre otros.

El punto de partida del doctor Neffa es que las tres dimensiones que caracterizan a las personas –física, psíquica y mental- se movilizan en el acto de trabajar. Las tres están directamente relacionadas y deben funcionar de manera coherente y articulada para preservar la salud. Pero sucede que durante su actividad, los trabajadores deben soportar exigencias que pueden afectar alguna de estas dimensiones, repercutiendo con el tiempo sobre las otras.

Así, en muchos casos existen condiciones en los ámbitos laborales que generan fatiga, sufrimiento y de toda una serie de padecimientos físicos y mentales que aún permanecen poco explorados y que este libro pretende abordar integralmente. Estrés, *burn out*, fatiga crónica, cuadros de ansiedad, violencia laboral y una serie de somatizaciones (problemas del sueño, gastrointestinales,

---

<sup>2</sup> La mayor parte de esas investigaciones tuvieron no solo fines académicos sino que fueron diseñadas con fines prácticos, estando la mayoría de ellas articuladas con sindicatos y organizaciones de trabajadores. El conocimiento generado ha sido puesto a disposición de estos últimos para que puedan encarar acciones de prevención y de intervención sobre los lugares de trabajo y así preservar su salud.

musculoesqueléticos, etc.) constituyen la expresión de estas dinámicas, explica el autor, y se encuentran cada vez más extendidos en la población trabajadora.

Pero la solución no debe buscarse en la medicalización y la psicologización de la problemática. Frente a las difundidas prácticas de salud laboral que consideran estos problemas como padecimientos individuales, aislados y que se centran en “curar a los trabajadores”, el autor enfatiza que la clave está en lograr un cambio del contenido y de la organización del proceso de trabajo, reconociendo la dimensión colectiva de los riesgos psicosociales. Es en este nivel donde residen las causas profundas y donde debe intervenir para eliminarlos y prevenirlos.

A partir de estas premisas, el doctor Neffa edifica su texto, que está organizado en seis partes en las cuales busca reconstruir y articular los múltiples elementos que componen el estudio de los riesgos psicosociales.

En la *primera parte*, el autor presenta el basamento teórico más amplio donde se inserta el estudio de los riesgos psicosociales y su relación con procesos de índole estructural. Los RPST surgen y se desenvuelven en un contexto económico y productivo determinado, que debe ser tomado en cuenta para emprender su comprensión. Lo primero que señala es que el trabajo es un valor que permanece, que contribuye a dar un sentido a la existencia y que permite la satisfacción de necesidades que hacen posible la supervivencia de la especie humana. Pero el trabajo es un fenómeno histórico y se desarrolla bajo diferentes condiciones, siendo cambiante en su contenido, su organización y, por ende, la forma en que impacta sobre las personas.

Actualmente estamos bajo un régimen de acumulación caracterizado por fenómenos tales como la aplicación de nuevos métodos de disciplinamiento y control sobre la fuerza de trabajo, la introducción masiva de tecnología, la intensificación del trabajo para lograr el ahorro de tiempo, la reducción de costos, la presión para que se alcancen elevados estándares de calidad, la flexibilización de los procesos productivos en pos del incremento de la productividad, entre otros.

Estos cambios recientes en la organización de la producción han tenido importantes repercusiones para la salud de los trabajadores, fundamentalmente porque han traído consigo una mayor carga psíquica y mental. Es justamente en este escenario donde han proliferado los riesgos psicosociales en el trabajo, remarca el autor. Si esos riesgos superan las capacidades y la resistencia del trabajador se genera un sufrimiento que, dada la compleja unidad sustancial de los seres humanos, pueden somatizarse y dar lugar a enfermedades tales como los accidentes cerebrovasculares, las úlceras gastrointestinales, trastornos músculo-esqueléticos, problemas endocrinológicos y respiratorios, perturbaciones del sueño, entre otros.

En la *segunda parte* del libro, se aborda la transición conceptual que implicó pensar los riesgos en el trabajo desde el enfoque de las CyMAT (Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo) en tanto enfoque superador de los estudios sobre higiene y seguridad laboral que primaron durante gran parte del siglo XX. En este sentido, las CyMAT nacieron como un enfoque más global que buscó aprehender los múltiples factores que operan en la situación de trabajo y sus posibles derivaciones sobre la salud. Pero si bien este abordaje resultó innovador en su momento, el trabajo y las formas de producir siguieron mutando. De ahí que actualmente Neffa señala la necesidad de trascender también el concepto global de CyMAT y realizar una transición hacia un enfoque más específico que profundice los factores que afectan las dimensiones psíquica y mental de los trabajadores: los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST).

En la *tercera parte* del libro se aborda la relación entre trabajo y los procesos de salud-enfermedad. Si bien actualmente está ampliamente aceptada la relación entre ambos términos, sigue siendo objeto de debate las formas en que trabajo y salud se interconectan, los factores contextuales e intermediarios que hacen variar esta relación y las múltiples dimensiones que abarca. En este sentido, en esta sección se ponen a debate conceptos tales como enfermedad, desgaste, salud y sufrimiento psíquico y mental, en tanto maneras de nombrar la gran variedad de formas en que el trabajo impacta sobre las personas.

En la *cuarta parte* del libro, el autor profundiza en las formas de conceptualizar y analizar los RPST. En este punto, realiza un repaso por los principales modelos antecedentes que han sido acuñados para analizar estos riesgos y que constituyen los insumos de los cuales se nutre el enfoque teórico que más adelante propone el autor. De esta forma, encontramos en estas páginas una síntesis muy precisa sobre distintos abordajes: los aportes de Selye sobre el estrés laboral, el modelo “demanda- control- apoyo social” de Karasek, Johnson y Theorell, el modelo “esfuerzo-recompensa” de Siegrist, el modelo COPSOQ-ISTAS21 y el enfoque de la “Justicia organizacional”, entre otros. Todos estos enfoques son reseñados aménamente y con mucha precisión, brindando al lector un panorama general sobre aportes realizados en diferentes partes del mundo y desde distintas disciplinas.

En la *quinta parte*, el doctor Neffa comienza ya a esbozar de manera más nítida los puntos principales del marco teórico que propone para analizar los RPST. Al respecto, esta sección del libro se inicia indicando los aportes de la corriente de la Psicodinámica del trabajo de Christophe Dejours, los aportes de la Ergonomía de la actividad de Wisner y, fundamentalmente, el gran avance conceptual que significó la sistematización de los RPST realizada por Michel Gollac y un grupo de expertos que retomaron todos los modelos antecedentes para así ofrecer una visión de conjunto sobre estos riesgos.

A continuación, se explicita el enfoque que propone el doctor Neffa para abordar los riesgos psicosociales, retomando la propuesta integradora de Michel Gollac. Al respecto, plantea que los diversos factores RPST, a los fines de su estudio, pueden agruparse en seis ejes: la cantidad, duración e intensidad del trabajo; la autonomía en el trabajo; las exigencias emocionales; las relaciones sociales y de trabajo; los conflictos éticos y de valores; y la seguridad y estabilidad de la situación de trabajo.

El doctor Neffa explica detenidamente en qué consiste cada uno de estos ejes de RPST, ofreciendo muchos ejemplos que ilustran las problemáticas y que permiten vincularlos con las experiencias cotidianas de trabajo en los más diversos sectores de actividad y tanto en el ámbito público como privado. Es en esta parte del libro donde se hace evidente la recurrencia de estos problemas, sus múltiples manifestaciones y la amplia difusión que tienen, la cual no siempre es cuestionada por el amplio grado de acostumbramiento y naturalización que hemos desarrollado frente a los mismos. Es por ello que resulta revelador cómo el autor analiza una serie de fenómenos recurrentes en los lugares de trabajo a la luz del enfoque de los RPST, lo cual hace que comencemos a cuestionarlos y que asimismo, podamos vincularlos con dimensiones colectivas y organizaciones más amplias.

La *sexta y última parte* está dedicada a examinar las diferentes consecuencias que tienen los riesgos psicosociales para los trabajadores. Al respecto, y basándose en estudios de diferentes latitudes, el autor indica las patologías y traumas que potencialmente pueden aparecer a causa de estos riesgos, las manifestaciones en términos de comportamiento que pueden conllevar y las sinergias que pueden tener todos estos síntomas. Asimismo, para terminar esta sección se aborda la cuestión de las acciones disponibles para incidir sobre los RPST y el rol que le cabe a los distintos actores involucrados. En este plano, dos cuestiones resultan cardinales: por un lado, la necesidad de emprender medidas orientadas a la prevención (no solo a la reparación o a la compensación económica) que apunten a generar cambios al nivel del proceso de trabajo pues allí se ubican las causas de estos riesgos; por otro lado, insiste en la necesidad de que estas políticas se emprendan en instancias participativas (comités mixtos) donde empleadores, trabajadores y sus representantes puedan definir de manera conjunta la implementación y el seguimiento de las mismas.

El libro culmina con reflexiones que condensan los contenidos previamente expuestos y, sobre todo, con un llamamiento a nutrir este campo de estudio en nuestro país de dos formas: con investigaciones que aporten datos sobre los RPST y que sean realizadas de forma interdisciplinaria, para así obtener una comprensión cada vez más integral sobre estos fenómenos. En segundo lugar, el doctor Neffa señala la necesidad de que se emprendan acciones concretas por parte de los actores del mundo del trabajo que apunten a eliminar o reducir la

incidencia de estos riesgos. Como indica en sus páginas finales, por desconocimiento, resignación, o ignorancia se considera que los RPST constituyen un problema irreversible, una fatalidad, frente a lo cual lo único que cabe hacer es resignarse, adaptarse y resistir. Pero el conocimiento científico y la experiencia internacional brindan elementos para afirmar que la prevención es posible. Para ello se requiere una concientización de los diferentes actores involucrados y una serie de políticas basadas en consensos amplios que permitan modificar el contenido y la organización del proceso de trabajo.

Invitamos entonces al lector a zambullirse en las páginas que siguen, donde encontrará no solo una obra teórica de referencia para introducirse en el estudio de los RPST sino también un texto lleno de sugerencias y claves para generar cambios reales sobre las condiciones de trabajo. En este sentido, la importancia de este libro radica en que los riesgos profesionales y las enfermedades originadas en la esfera laboral continúan siendo un tema de gran preocupación social, donde aún resta mucho por conocer y por hacer. Por eso es muy bienvenida esta publicación que pone bajo examen estas problemáticas a partir de un enfoque novedoso para nuestro medio local y que busca visibilizar su progresiva incidencia en el marco de un régimen de acumulación que requiere de los trabajadores la creciente movilización de sus facetas mentales y psíquicas para la creación de valor.

Como complemento de esta obra, se sugiere también la lectura del segundo volumen de esta publicación, donde se analiza empíricamente la problemática de los RPST. Tomando como base el marco teórico aquí enunciado, en el volumen II podrán encontrarse los resultados de una investigación realizada en una Clínica de Salud Mental, en la cual se ha diagnosticado la incidencia que los RPST tienen en la población trabajadora de esa institución, así como las manifestaciones concretas que allí adquieren. En este sentido, ese estudio de caso constituye una aplicación prácticas de los conceptos y herramientas teóricas que se exponen en este libro.

La Plata, mayo de 2019

# INTRODUCCIÓN: EL ESTUDIO DE LOS RPST, RESULTADO DE UN LARGO PROCESO

## PRESENTACIÓN GENERAL

En muchos países capitalistas industrializados se ha constatado desde hace tiempo la evidencia de que gran cantidad de problemas de condiciones y medio ambiente de trabajo impactan, no solo sobre el cuerpo humano (dolor, lesiones, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales que pueden llevar a la muerte precoz), sino también sobre la salud psíquica y mental de los trabajadores, así como sobre el funcionamiento de empresas y organizaciones. Pero también se verificó más recientemente que hay factores de riesgo psicosociales en el trabajo que tienen repercusiones en dichos espacios sobre el ausentismo, la calidad de vida en el trabajo, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, los litigios prolongados y costosos para ambas partes, frenando así la productividad y la calidad y generando dificultades en el uso de las nuevas tecnologías. Por otra parte, a nivel de la macroeconomía, la falta de prevención genera elevados costos en los sistemas de salud y seguridad social, con impactos fiscales.

En el caso de la Argentina, todavía no se ha instaurado la percepción de la la utilidad social que tendría para fines de prevención, una encuesta nacional como un módulo de la EPH (realizada cada cuatro años, por ejemplo) , que permita constatar la percepción y las vivencias sobre los factores de riesgo psicosociales en el trabajo y así poder adoptar, en consulta con las organizaciones empresariales y sindicales, políticas adecuadas de prevención a nivel global y sectorial.

Hasta que los interlocutores sociales y el gobierno no capten la gravedad creciente del problema y adopten de común acuerdo una política adecuada de prevención, lo que queda al alcance de los investigadores -dada la escasez de recursos- es actualizar y profundizar nuestro marco teórico, innovar en cuanto a las metodologías de análisis, aumentar el conocimiento de la experiencia internacional y seguir haciendo estudios e investigaciones específicas en empresas y organizaciones públicas, combinando métodos cualitativos y cuantitativos.

Las organizaciones sindicales son ahora más conscientes y por ende demuestran mayor interés que en el pasado, y varias de las más concientizadas nos han dado un valioso apoyo.<sup>1</sup>

En el sector público existen reticencias, porque si bien se intuye la existencia de dichos problemas, es mayor aún el temor de que los resultados de investigaciones científicas aumenten el grado de conciencia de los trabajadores y que, en lugar de exigir medidas de prevención, se busquen reivindicaciones salariales y hagan juicios con implicaciones económicas que compliquen el elevado déficit fiscal. Es lo que la experiencia práctica nos ha demostrado.

Los empleadores, y en particular las centrales empresariales, no tienen todavía la impresión de que el control de las deficientes CyMAT y los riesgos psicosociales en el trabajo y las medidas de prevención que propone la OIT, lejos de provocar pérdidas económicas, podrían generar, a mediano y largo plazo, una reducción de los costos laborales (accidentes y enfermedades profesionales, ausentismo, rotación), menores conflictos y un mejor clima social por el aumento de la calidad de la vida en el trabajo y una mayor satisfacción. Los empleadores que están más abiertos a la temática son muy prudentes, aunque están inquietos, porque los estudios e investigaciones confirmarían lo que ya han percibido los responsables de la gestión de la fuerza de trabajo y de los servicios de seguridad y medicina del trabajo, así como los reclamos de algunos de los representantes de los trabajadores.

Actualmente, frente a las quejas y reclamos provocados por los riesgos psicosociales en el trabajo, los empleadores públicos y privados naturalizan el problema, se lo individualiza, atribuyendo los daños a la escasa capacidad de resistencia y adaptación de los trabajadores, -que se estigmatizan como flojos o débiles- y su reacción consiste simplemente en recomendar la consulta a un psicólogo o psiquiatra para ayudarlos a sobrellevar la situación.

Recientemente una periodista científica Nora Bär, en el periódico *La Nación* (17/1/2019) se hizo eco de las investigaciones acerca de enfermedades producidas por los trastornos mentales y neurológicos y sus implicancias sobre el consumo de sustancias y el suicidio. Los trastornos mentales son el subgrupo que más genera incapacidades de entre todas las enfermedades no transmisibles y supera ampliamente al de las enfermedades infectocontagiosas, materno-infantiles y al de los accidentes y lesiones no auto-inflingidas. A su vez, ningún

---

<sup>1</sup> Los casos ejemplares han sido SECASFPI, ATSA, FOESSITRA, SUTEBA, SADOP, UOM Seccionales la Plata y San Nicolás, ATE y UPCN, entre otras.

otro grupo de enfermedades tiene más impacto que los trastornos mentales, si se miden los días perdidos por discapacidad.

*Sin embargo, para nuestro equipo de investigación, la solución no debe buscarse en la medicalización y la psicologización de la problemática, considerándolos como casos individuales y tratando de “curar a los trabajadores”: la clave está en lograr un cambio del contenido y de la organización del proceso de trabajo, reconociendo la dimensión colectiva de los riesgos.*

La condición para tener éxito en las medidas de prevención consiste en que los trabajadores, primeras víctimas de ese deterioro, sean convocados y participen en las etapas de diagnóstico, evaluación, elaboración de medidas de prevención y puedan hacer un seguimiento periódico de los resultados. Es decir que los trabajadores sean actores en el proceso de cuidado de su propia salud.

Esta es la orientación que pretendemos dar a nuestras investigaciones. Al momento de redactar esta publicación, notamos un consenso acerca de que no existe ninguna reseña sistemática de trabajos ni una puesta en común de los resultados de investigaciones como para enumerar el conjunto definitivo y completo de los factores que actúan sobre la salud psíquica y mental. Sin embargo, dado el estado de la cuestión, constatamos que hay muchas orientaciones teóricas que merecen ser analizadas, para luego verificarlas empíricamente utilizando varias metodologías.

## LAS GRANDES ETAPAS DE LA TRANSICIÓN

Se enumeran a continuación de manera sintética las principales etapas históricas que permiten ver la evolución y el progreso conceptual que tuvo lugar desde hace aproximadamente dos siglos, partiendo de la experiencia de los países capitalistas industrializados. Esta trayectoria es de utilidad para ver cuáles son las tendencias, si bien debido a las crisis económicas hay avances y retrocesos.

Durante la “revolución industrial”, las condiciones y medio ambiente de trabajo provocaron elevados índices de frecuencia y gravedad de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, sin que los empresarios asumieran su responsabilidad por la falta de prevención, quedando las consecuencias a cargo del trabajador. Esta situación se observó hasta el momento en que se dictaron las primeras leyes de prevención de los riesgos profesionales, a fines del siglo XIX. La investigación desarrollada por un Inspector del Trabajo L. R. Villemé (1840) da cuenta especialmente de la situación de los niños y jóvenes trabajadores en la primera mitad del siglo XIX.

En ese tiempo, en algunos países se adoptaron normas sobre la compensación (monetaria, licencias pagas, rehabilitación) a las víctimas de los accidentes de

trabajo y enfermedades profesionales, para de esa manera hacer frente a las reivindicaciones obreras, pero sin poner todavía el acento en las causas ni adoptar medidas de prevención.

Posteriormente, cuando se desarrolla la producción industrial masiva y la tasa de frecuencia y gravedad de accidentes aumentó, el paternalismo empresarial enfrentó estos problemas recurriendo al “higienismo”, tratando de cambiar el modo de vida de los obreros para de esa manera prevenir los riesgos, controlando el alcoholismo y los desórdenes de conducta.

La creación de la OIT en 1919 puso el acento en el reconocimiento de la responsabilidad de las empresas sobre las condiciones de salud y seguridad y la necesidad de la prevención, adoptando Convenios y Recomendaciones sobre los riesgos del medio ambiente, la identificación de sectores, procesos productivos y productos o servicios generadores de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Estas normas sirvieron de base para la adopción de leyes que contribuyeron a frenar el incremento de los riesgos en los países capitalistas industrializados que la integran en ese entonces (Conte Grand A. y Rodríguez C. A., 1999).

En el inicio de los años 30, las investigaciones que dieron origen a la Psicología del Trabajo, (E. Mayo, 1933) mostraron la complejidad del trabajo humano. Los estudios de H. Selye (1956) sobre el estrés, que luego se aplicaron a quienes desarrollaban actividades laborales, fueron apropiados por la medicina y la psicología, centrando la atención sobre los impactos del trabajo y demás actividades humanas sobre la salud psíquica y física de las personas.

La acción de los partidos europeos social-demócratas y social-cristianos, y de las organizaciones sindicales internacionales de esa época<sup>2</sup> impulsaron en la OIT la creación de un Departamento de Condiciones de Trabajo, de donde surgió en 1976 el programa PIACT (Programa Internacional para el Mejoramiento de las Condiciones de Trabajo) para apoyar la acción de los tres sectores constituyentes (Gobiernos, empleadores y trabajadores) en los países en vías de desarrollo.

Los impactos de la crisis económica de mediados de los años 70 y de los procesos de reestructuración productiva (primeramente en el sector industrial, impulsando el sector primario), así como la emergencia del nuevo paradigma productivo en un contexto de privatizaciones, apertura comercial indiscriminada, mundialización, financiarización, reformas laborales flexibilizadoras y masiva incorporación de la robótica y de las nuevas tecnologías de la información y las

---

<sup>2</sup> FSM (Federación Sindical Mundial), CMT (Confederación Mundial del Trabajo), CIOLS (Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres).

comunicaciones, crearon las condiciones para que estudios científicos epidemiológicos y de sociología médica trataran de identificar las causas del estrés. Fue en la década de los años ochenta, cuando se cuestiona el concepto original de estrés y emerge el de RPST, las organizaciones internacionales OIT y OMS comienzan a ocuparse más intensamente del tema. La Unión Europea da luego directivas impulsando a los empleadores a tomar a su cargo las tareas de prevención, fortalecer los Comités Mixtos de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo (CMSSyCT) y reconocer el derecho de los trabajadores a retirarse del puesto de trabajo en caso de riesgo inminente para la salud. Los trabajos de Karasek, Johnson y Theorell, en un primer lugar, y los de Siegrist luego abrieron un campo para numerosas investigaciones epidemiológicas en los países nórdicos donde comenzaba a tomarse conciencia y había recursos disponibles, así como organismos de investigación involucrados, profesionales competentes, sindicatos comprometidos con la salud y la posibilidad de llevar a cabo estudios a largo plazo (que demandan varios años consecutivos y recursos considerables).

Posteriormente, desde las ciencias jurídicas comenzó a estudiarse el impacto de la justicia (o más bien injusticia) organizacional sobre la vivencia y percepción subjetiva de las personas integrantes de un colectivo de trabajo, con impactos sobre la salud en sus diversas dimensiones. Esta nueva perspectiva tuvo mucha repercusión en el sector terciario y de servicios.

Un cambio radical se produce con la crisis económica de los años 70, cuando desde la Historia económica y social, la Macroeconomía, la Sociología, la Ergonomía, y la Ciencia política se reactualiza el debate sobre el concepto de los economistas clásicos respecto del proceso de trabajo y su impacto en la acumulación del capital. Esto tuvo lugar en Estados Unidos (Braverman, Burawoy, Edwards), Gran Bretaña (el *Labor Process Group*), Alemania (Sohn Retel sobre la “Economía de Tiempo”), Italia (el “modelo obrero italiano”, revalorizando los estudios de Gramsci sobre el fordismo) y en Francia (con los estudios de Coriat, Freyssenet, Aglietta, Lipietz y Boyer que profundizaron los conceptos de taylorismo y fordismo). En México, Brasil y Argentina esos estudios estimularon la reflexión en universidades y centros de investigación.

Debido a este nuevo contexto macroeconómico de crisis y a esos estudios e investigaciones, se produjo un cambio significativo, pues se impulsó la realización de estudios sobre los riesgos psicosociales en el trabajo atribuyendo la causa principal al contenido y a la organización del proceso de trabajo. La temática sale entonces de la oscuridad debido a las consecuencias que se le atribuyen: millones de días de trabajo perdidos, atribución de numerosas pensiones e incapacidades, ausentismo prolongado, incapacidades laborales, jubilaciones anticipadas por dichas causas. La OMS proyecta que el estrés será el segundo problema mundial de salud relacionado con los trastornos musculoesqueléticos (TME) y la primera causa de incapacidad laboral.

En España, siguiendo las investigaciones de Kristensen (2005) y otros colegas en Copenhague se desarrolló un nuevo modelo explicativo denominado ISTAS, que toma en cuenta la organización del trabajo y es el resultado de las adaptaciones del modelo de Karasek según el Cuestionario sobre los factores psicosociales en el trabajo *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ II) elaborado por Kristensen y sus colaboradores, y desarrollado y difundido en España por las Comisiones Obreras (CC.OO). Varios países latinoamericanos lo han adoptado.

En la Unión Europea, el concepto RPST nació en el mundo empresarial pero fue retomado rápidamente por los miembros de los Comités Mixtos de Salud Seguridad y Condiciones de Trabajo. El Estado francés los incluyó en el *Document unique d'évaluation des risques* (DUER) induciendo a las empresas a adoptar políticas para controlar los RPST y permitir que el tema sea tratado en las instituciones participativas de prevención, para tomar en cuenta una creciente demanda social. Pero el término RPST es todavía controvertido en el medio académico.

El modelo de organización del trabajo del NIOSH *National Institute of Occupational Safety and Health* (Instituto nacional de salud y seguridad en el trabajo) de Estados Unidos propuso una forma diferente de análisis para comprender los factores organizacionales y psicosociales en el trabajo y sus relaciones con la salud que dio lugar a numerosas investigaciones.

Recientemente, en Estados Unidos y Canadá, se formuló un modelo conceptual que relaciona la génesis de los TME con los factores psicosociales en el trabajo, tomando en cuenta los modelos teóricos antes analizados, proponiendo un enfoque metodológico para establecer las relaciones entre los RPST y la emergencia de los trastornos músculo-esqueléticos.

Fue en Francia donde se desarrolló otro modelo explicativo, que es el que utilizamos en nuestras investigaciones. Su origen puede situarse en centros académicos como el *Conservatoire National des Arts et Metiers (CNAM)*, el *Institut National des Statistiques et Etudes Economiques (INSEE)*, la *Direction d'Animation et des Recherches Economiques et Sociales (DARES)* y el *Centre d'Etudes de l'Emploi (CEE)* donde se diseñó la Encuesta sobre Condiciones de Trabajo, que desde 1974 se administra cada cuatro años (Gollac y Volkoff, 2010). El fuerte incremento de patologías derivadas de las deficientes condiciones de trabajo, -en especial el estrés y las depresiones prolongadas-, motivó al Gobierno a solicitar a Michel Gollac la elaboración de un nuevo instrumento metodológico con ciertas características luego de que Nasse y Legeron presentaron el "*Rapport Nasse-Légeron*" (2008) sobre "*La mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail (RPS)*".

El gobierno encomendó a Michel Gollac construir un indicador global a partir de una encuesta sobre los riesgos psicosociales que evaluara simultáneamente las condiciones sociales de trabajo y el estado psicológico en general. Sin embargo, la respuesta fue que no era posible constituir un indicador global, con un único índice, que permita sintetizar el conjunto de los conocimientos actuales sobre los RPST. Pero en cambio se propuso la publicación de varios índices sintéticos con una unidad conceptual sobre diversos factores y un mínimo de coherencia estadística.

A partir de ese estudio, se diseñó una encuesta, específica y muy completa, aplicada por el INSEE y la DARES como un módulo específico de la que buscaba captar las condiciones de trabajo. La misma se administra cada cuatro años desde 2016, y ha sido adoptada con modificaciones por varios países de la Unión Europea. El Informe resultante creó las bases para construir el marco teórico de “Factores de Riesgos Psicosociales en el Trabajo” (RPST), que hemos adoptado en nuestras investigaciones y que será desarrollado más adelante.

La significación de la transición que estamos detectando desde la noción de estrés (desequilibrio entre, por una parte, la percepción de una persona frente a las restricciones que le impone el contexto de peligros o amenazas) y, por otra parte, la percepción que ellas tienen de los recursos que disponen para hacerle frente hacia las nociones de CyMAT y de RPST, significa que el enfoque ya no va estar tan centrado en los individuos, pues estas impactan sobre el colectivo de trabajo y sobre la organización por intermedio de los principales determinantes. Mientras que los riesgos físicos, químicos, biológicos, tecnológicos y de seguridad propios de las CYMAT afectan al cuerpo del trabajador de manera independiente de su percepción subjetiva, por su propia naturaleza los RPST están relacionados directamente con la percepción subjetiva que el trabajador tiene del impacto de su actividad laboral y tienen efecto porque afectan su estado psíquico y/o mental. Por ello para investigar los RPST se debe tratar de recoger lo más fielmente que sea posible la percepción y vivencias que los trabajadores tienen de su trabajo.

Como una tendencia reciente, progresivamente se tomó en consideración en todas esas experiencias la división sexual del trabajo, se centró la atención en las dimensiones sociales, el contenido y la organización del proceso de trabajo para encontrar las causas de los riesgos, evitando centrar la atención únicamente en el individuo cuya fragilidad lo hacían vulnerable a los riesgos y no tener que recurrir sistemáticamente a Psicólogos o Psiquiatras para hacer el tratamiento y la recuperación.



## PRIMERA PARTE



# 1. EL MARCO TEÓRICO

Nuestra reflexión no es neutra ni determinista. El punto de partida es una concepción filosófica del trabajador como ser humano, con sus tres dimensiones: físicas, psíquicas (afectivas y relacionales) y mentales y otra económica, en cuanto a su valor y necesidad.

## 1.1. EL TRABAJO

El trabajo está presente en la humanidad desde la creación y antes de que la evolución de las especies llegara al estadio actual. La historia del trabajo muestra que, según sean los modos de producción, ha cambiado profundamente el estatuto y su concepción. Durante la vigencia de los modos de producción esclavista y feudal el estatuto social del trabajo estaba totalmente subordinado al dueño o al señor feudal, salvo en las actividades artesanales e industriales.

Cuando el régimen medioeval de las corporaciones de oficio instauró una relación de trabajo donde la categoría de inserción en los talleres estaba determinada por las calificaciones profesionales y la experiencia laboral acumulada, el trabajo ya constituía una característica diferencial. Como bien explica Nieto Calleja (2017): “*trabajar* deriva del latín vulgar *Tripaliare* cuyo sentido original era el de torturar. Esta etimología de *trabajar* aparece documentada en una glosa latina «*trepaliove[putealest locus in quo reiverberantur*» conservada en el manuscrito de Metz [del siglo ix]. Durante el periodo medieval, el verbo *trabajar*, a pesar de cohabitar con las formas *labrar* y *operar*, amplió su campo semántico a: “sufrir, padecer; aplicarse con desvelo y cuidado a la ejecución de alguna cosa, poner conato y fuerza para vencer alguna cosa”. Es decir que según la etimología, trabajo deriva de *tripalium*, que era propiamente un instrumento de tortura para dar latigazos a los esclavos o siervos o para el herraje de los animales. Trabajar era sinónimo de sufrimiento o padecimiento.

De esta manera, durante muchos siglos, el trabajo tuvo una carga semántica negativa. Era sinónimo de ocupaciones penosas realizadas de manera obligada, o forzada, que hacían las personas que no eran propiamente libres.

Lo contrario al trabajo es el ocio. Pero esto último era el privilegio de los miembros de la nobleza, los señores feudales y, anteriormente, de los ciudadanos griegos en una sociedad cuya población mayoritaria eran siervos o esclavos. Quienes no eran ciudadanos en el imperio griego, ni familiares de los señores feudales, no podían vivir en situación de ocio, debían trabajar para ganar

la vida y de allí viene el nombre de negocio. El tiempo libre de trabajo fue visto por ellos como algo positivo, mientras que el trabajo era signo de dependencia o de necesidad vital, como algo negativo y de menor valor que el ocio.

Los cambios más importantes se produjeron cuando en el modo de producción capitalista surge el trabajo asalariado y la relación capital trabajo toma la forma de la relación salarial. Durante el siglo XVIII el trabajo es concebido como un valor por Adam Smith (2002) que lo consideraron la fuente creadora de la riqueza. Posteriormente se valorizó aún más por impulso de los anarquistas y socialistas utópicos, y finalmente fue Marx, quien lo inserta en su teoría como el principal factor de producción. En los escritos de Marx, en particular en *El Capital* (1979 - 1875), el acento sobre el trabajo se hace en términos objetivos, abstractos y generales, como fuente creadora del valor y como constitutivo de la esencia humana susceptible de ciertas categorizaciones: trabajo simple y trabajo complejo; trabajo abstracto y trabajo concreto; trabajo social (colectivo) y trabajo individual; proceso de trabajo y estructura (u organización) del trabajo; trabajo manual y trabajo intelectual; trabajo “libre” (en el sentido de que no está atado a la tierra, como el de los siervos) y trabajo asalariado; trabajo artesanal y trabajo manufacturero; trabajo manual y trabajo mecánico; trabajo industrial y trabajo no industrial. Esto le permitió explicar cómo funcionaba el modo de producción y cuál era su impacto en la vida fuera del lugar de trabajo.

Durante las últimas décadas del siglo XX se cuestionó la centralidad del trabajo y de que fuera la “esencia del hombre”, debido al impacto del cambio científico y tecnológico que sustituiría *trabajo por capital*, al cambio en las condiciones de empleo por el incremento del desempleo y del trabajo precario (Neffa, 2010 a, b). Por esas causas, el trabajo perdería sentido tal como se había constituido en la vida económica, social y política hasta la década de 1970. Habría concluido la sociedad salarial, la sociedad centrada en el trabajo. Justificaron también esa afirmación ciertas posturas políticas e ideológicas, de empresarios o funcionarios inquietos por el poder creciente que tenían los sindicatos dentro de las empresas y los partidos políticos que representaban los intereses de obreros (comunistas, social-demócratas, etc.), así como los movimientos sociales inspirados por el anarquismo o el trotskismo. Pero sus profecías y previsiones no se cumplieron, y el trabajo sigue siendo todavía un valor central en la vida económica, social y política, como luego veremos en el desarrollo del apartado 3.

El trabajo humano es un enigma, que se va develando a medida que se estudia sus relaciones con la salud, recurriendo a las percepciones y vivencias de los trabajadores y a los conocimientos elaborados por varias disciplinas: medicina del trabajo, economía, administración de las organizaciones, sociología, ergonomía, psicología y psicodinámica del trabajo.

Los factores de las CyMAT repercuten sobre seres vivientes y específicamente sobre personas dotadas de un saber productivo y de capacidades cognitivas y psíquicas; por tal motivo es posible que ellos perciban primero –y vivencien- el efecto que las condiciones y el medio ambiente de trabajo tienen sobre su vida y su salud, aunque no conozcan científicamente la naturaleza de los riesgos propios de los procesos productivos de bienes y servicios, ni sobre los mecanismos operativos. Así, la intervención de los actores del proceso de trabajo que son al mismo tiempo víctimas y "sensores" de los riesgos se convierte en un elemento decisivo tanto para su identificación, como para percibir sus consecuencias y proponer eficaces medidas de prevención según su experiencia y hacer el seguimiento. Esto explica los resultados estimulantes obtenidos cuando existen los comités mixtos de salud, seguridad y condiciones de trabajo (CMSSyCT) para identificar los riesgos y participar en su prevención; pero lamentablemente nuestra legislación nacional vigente sobre riesgos del trabajo aún no los incluye de manera generalizada.

El ser humano en situación de trabajo moviliza siempre, aunque en diversas proporciones, sus tres dimensiones constitutivas: el cuerpo que adopta posturas, hace gestos y esfuerzos gastando energía que le provocan fatiga, las dimensiones mentales, el esfuerzo cognitivo y el uso de la memoria para ejecutar la tarea que le es prescripta, y las dimensiones psíquicas (aspectos afectivos para controlar las emociones y trabajar de manera autónoma y aspectos relacionales vinculándose con sus compañeros, sus superiores, los clientes, pacientes, usuarios y personas exteriores a la organización).

Por consiguiente, es todo el ser humano quien trabaja y no solo el cuerpo, aunque la movilización de sus otras dimensiones no sean recompensadas ni reconocidas<sup>1</sup>

## 1.2. LOS TRABAJADORES SON SERES HUMANOS COMPLEJOS

El trabajo humano se diferencia de las actividades que desarrollan las especies vegetal y animal porque en el acto de trabajar intervienen las tres dimensiones que caracterizan a las personas humanas: físicas, psíquicas y mentales. Las tres

---

<sup>1</sup> Estas reflexiones se han enriquecido gracias a la participación en varios Proyectos de Investigación desarrollados en el CEIL del CONICET y en universidades (UBA, UNLP, UNM, UNNE, UNAJ) donde investigamos el tema, y que dieron lugar a publicaciones que figuran en la bibliografía y de la cual extrajimos la información para elaborar este capítulo. En particular una publicación reciente (Neffa, 2015).

están directamente relacionadas y deben funcionar de manera coherente y articulada para preservar la salud. Si durante la actividad una de ellas es vulnerada, con el tiempo el daño repercute también sobre las otras. Por ejemplo, cuando se generan sufrimientos psíquicos y mentales, que percibe el trabajador además de la fatiga y del dolor físico que pueden ser el resultado de lesiones, enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

Los trabajadores desde su nacimiento están situados en el tiempo, el espacio y en una sociedad determinada: por la actividad laboral quedan involuntariamente insertos en un contexto económico, social, cultural y político y en relaciones sociales de producción, de carácter estructural pero que evolucionan. Este contexto los condiciona pues ocupan una determinada posición dentro del modo de producción, de la estratificación social, de la división sexual del trabajo, siguiendo una trayectoria histórica atravesada de conflictos. Pero no son pasivos ni soportan esta situación de manera insensible.

Si bien el trabajo involucra al ser humano en sus tres dimensiones, el impacto es percibido en primer lugar por el cuerpo, porque toda actividad implica realizar movimientos, hacer fuerza, adoptar posturas, hacer gestos. Es a través del cuerpo que se perciben las sensaciones, se establece una relación con la naturaleza y una afinidad específica con los objetos (materia prima, insumos) y los medios de trabajo (herramientas, máquinas). Con los sentidos se percibe la calidad de los medios de trabajo y un funcionamiento correcto o degradado de las herramientas y maquinarias: los trabajadores palpan los medios de trabajo para sentir sus vibraciones, escuchan sus sonidos, las miran funcionar, las olfatean y hasta hablan con ellas personalizándolas, como hacen los agricultores con los animales que utilizan para su labor.

A modo de ejemplo, podemos mencionar al personal técnico de las áreas administrativas y de cuidado de las clínicas, que al trabajar adoptan una posición sedentaria, se comunican con médicos, enfermeros, pacientes, sus familiares, proveedores, usuarios de los sistemas de salud; y pasan así mucho tiempo atendiendo el teléfono, procesando datos e informaciones frente a una computadora donde el cuerpo está también involucrado: gracias a los sentidos pueden escuchar o leer las consignas a ejecutar y procesan las informaciones. El personal técnico está en permanente movimiento para hacer funcionar los medios de trabajo, mantener la infraestructura, ocuparse de la logística. También, los que en las clínicas se ocupan del cuidado y la curación de los pacientes deben responder a las demandas de la jerarquía, del personal médico, de sus colegas y sobre todo de los pacientes y de sus familiares, todo lo cual genera fatiga, presiones y tensiones. El trabajo también implica una movilización de los recursos psíquicos y mentales pues para lograr el objetivo de prestar el servicio de cuidado y curación se requiere disponer de conocimientos, haber acumulado experiencia, captar y procesar información, mostrar interés, estar

motivado e involucrado, tanto a nivel individual como en relación con el colectivo de trabajo. Pero esta complejidad del trabajo está siempre subestimada, y una parte de la actividad está invisibilizada. Por eso, generalmente su trabajo está subvaluado, no se recompensa ni se reconoce adecuadamente.

Con frecuencia se desconoce en los hechos que el trabajador es un sujeto y que en la actividad pone en juego su subjetividad, su forma de concebir el mundo, pues desde el lugar que ocupa en la relación salarial debe hacer frente a la organización y a la autoridad a la cual debe obedecer y rendir cuentas, se relaciona con los compañeros de trabajo para prestar el servicio a los pacientes y atender a los familiares. Con frecuencia las demandas que reciben superan sus capacidades de adaptación y resistencia generando tensiones.

### 1.3. EL TRABAJO HUMANO: UN VALOR QUE PERMANECE

El trabajo es una actividad humana voluntaria, que para ejecutarse requiere la aceptación, el consentimiento, la adhesión o el involucramiento del trabajador, aunque sea de manera forzada o bajo amenazas. La jerarquía de la empresa u organización es quien fija los objetivos a los asalariados. Se genera así una “subordinación consentida” a cambio de la recompensa monetaria.

El trabajo es una actividad orientada hacia una finalidad. Por estas causas, el trabajo es una actividad diferente de todas las otras. Es la condición necesaria para la producción de bienes materiales y la prestación de servicios, para generar información y conocimientos que tienen una utilidad social, porque al permitir la satisfacción de necesidades hace posible la supervivencia, la reproducción y desarrollo de la especie humana.

Es el factor creador del valor que tienen incorporado los productos generados. Sin el trabajo, la materia no sería transformada para convertirse en un producto; es lo que le da forma. Sin el trabajo, no hay prestación de los servicios que hacen posible la vida en sociedad: alimentación, salud, educación, transporte, seguridad, cuidados de las personas en situación de vulnerabilidad, etc. Sin el trabajo no se capta y procesa la información necesaria para tomar decisiones y no se generan conocimientos científicos y tecnológicos en las empresas, universidades y centros de investigación.

El trabajador es un verdadero creador, porque da existencia fuera de sí mismo a un bien, un servicio, conocimientos, informaciones. Es constructor de la historia, porque los resultados del trabajo trascienden al trabajador y perduran en el tiempo y el espacio, las obras sobreviven a quien las creó. Y el producto, los conocimientos, las informaciones generadas pueden desplazarse lejos del lugar y del ámbito social donde se gestaron.

Es siempre una actividad social, pues se hace con otros o para otros y se orienta a responder a demandas o a satisfacer necesidades de otros. El trabajo socializa a las personas y es fuente de inserción social, pues permite instaurar relaciones interpersonales y de ese modo construye un colectivo de trabajo, en el seno del cual el trabajador está impulsado a comunicar, interactuar, compartir informaciones y sentimientos. En la actividad laboral se deben mantener relaciones sociales “horizontales” con sus compañeros o sus pares, relaciones laborales “verticales” con el empleador o la jerarquía, que pueden ser cooperativas o conflictivas y en el caso estudiado también debe relacionarse con los pacientes, sus familiares, el público y los proveedores. Las relaciones sociales y de trabajo son factores susceptibles de generar riesgos psicosociales en el trabajo. El origen de los riesgos es multicausal, y afectan al colectivo de trabajo, pero los factores de riesgos psicosociales en el trabajo derivan básicamente del contenido y la organización del proceso de trabajo, de la carga física, psíquica y mental del trabajo y del rol en el puesto de trabajo. Esos factores de riesgo pueden interactuar entre ellos, pero cada uno de ellos tiene una especificidad que debe ser tomada en cuenta para fines de prevención. Para prevenir los riesgos psicosociales se debe hacer un enfoque colectivo, centrado sobre el proceso de trabajo.

En el actual modo de producción, el trabajo asalariado implica una relación de subordinación a otros, la heteronomía, y la aceptación de una jerarquía que es la que le prescribe la actividad. La remuneración que se otorga a cambio del trabajo es siempre equivalente a una parte del producto realizado o del valor del servicio prestado. El trabajo asalariado genera un excedente, que puede dar lugar a nuevas inversiones, aumentar la producción y generar empleos.

Al ejecutar el trabajo en esas condiciones siempre se experimenta sufrimiento porque implica una pérdida de autonomía, que otro indique lo que debe hacer y, como veremos más adelante, para lograr los objetivos que se les imponen, los trabajadores deben innovar para compensar las fallas del trabajo tal como fue prescripto. Es decir que deben soportar interrupciones o recibir contraórdenes, solicitar la provisión de materia prima e insumos faltantes, afrontar averías de los medios de trabajo, cortes de energía, soportar problemas de logística, etc. Para compensar esos límites, deben hacer un esfuerzo de creatividad, pedir y recibir apoyo social o técnico para resolver esos problemas y obtener resultados, aunque para ello deban correr el riesgo de desobedecer las consignas (por irrealistas) o violar las reglas. Por eso, además de ser potencialmente generador de fatiga, dolor, accidentes o enfermedades profesionales, el trabajo siempre produce sufrimiento; pero si se lo logra sublimar, puede generar al mismo tiempo placer. Esa relación entre sufrimiento y placer en el trabajo y sus proporciones es diferente para cada trabajador.

Como vamos a desarrollar luego, la satisfacción en el trabajo va a depender de varios factores: la capacidad del trabajador para hacer frente a las demandas psicológicas y a la intensidad del trabajo, si tiene la posibilidad de trabajar de manera autónoma y contar con un margen de maniobra para adaptar el trabajo prescripto por sus superiores y poder concretar la actividad a desarrollar. Debe tener la posibilidad de disponer de un margen de maniobra y de control sobre su proceso de trabajo para adaptar el trabajo a sus propias capacidades y trabajar según su propio estilo para construir su identidad. Para alcanzar los objetivos que le fija la empresa u organización, el trabajador necesita recibir tanto el apoyo técnico y el juicio evaluatorio de la jerarquía de la organización, como el apoyo social de los compañeros de trabajo que también conocen las dificultades encontradas. Y cada vez más se relaciona con los consumidores, clientes o pacientes que le formulan demandas y evalúan su desempeño. Al trabajar se busca, a cambio del producto o del servicio, obtener una recompensa monetaria pero también un reconocimiento moral de parte de la organización, que retribuyan los resultados alcanzados, le compensen su esfuerzo e involucramiento y valoren la cantidad y calidad del producto o servicio realizado.

La fuerza de trabajo depende no sólo de su capacidad física, psíquica y mental sino también de su nivel de instrucción y de formación profesional, así como de las competencias acumuladas en su puesto de trabajo cuando pudo construir un conocimiento tácito a partir de la experiencia. Para lograr el objetivo que le propone o le exige la empresa u organización, el trabajador tiene que movilizar -de manera voluntaria o impuesta- su fuerza de trabajo (capacidades físicas, mentales y psíquicas), gastar energías para cargar y procesar información, vencer las dificultades o las resistencias que se le oponen, hacer esfuerzos y tomar cuidado para usar eficazmente los medios de trabajo (herramientas, equipos o computadoras) y soportar los riesgos del medio ambiente laboral. Pero en las tareas específicas de cuidado, deben asumir una carga psíquica y mental que son siempre fuente de fatiga y la mayoría de las veces provocan sufrimiento. Para preservar la salud, la carga global de trabajo resultante no debería desequilibrar sus capacidades de resistencia y de adaptación, ni impedirle trabajar con un cierto margen de autonomía.

El contenido y la organización del proceso de trabajo crean fuertes condicionamientos pues según sea su configuración, el trabajador puede dar un sentido a su vida laboral, si la considera una actividad creativa, generadora de valor, un medio para su desarrollo personal, una manera de servir a la sociedad y de construir su identidad profesional. A su vez, puede constituirse en una ocasión para comunicarse, establecer relaciones de solidaridad, de intercambio y de cooperación con otros y así pasar de manera consciente a formar parte de un colectivo, con la posibilidad de aprender de otros, de adquirir conocimientos y

experiencias que se puedan valorar y justificar así la recepción de una recompensa monetaria, pero también un reconocimiento moral y simbólico.

Los riesgos psíquicos mentales y somáticos pueden ser la ocasión para que el trabajador movilice su sensibilidad, su inteligencia y su creatividad para transformar el trabajo y su organización. Pero para que eso sea sustentable necesita la recompensa y el reconocimiento. El reconocimiento contribuye al desarrollo de la personalidad, la construcción de la identidad y la conquista de la salud. Esto último sucede cuando el trabajo es juzgado por su utilidad económica por parte de la jerarquía de la organización dando lugar a una retribución; y por su belleza, a nivel horizontal, por los compañeros de trabajo, los clientes y los usuarios, que valoran la conformidad con las reglas del trabajo u oficio y por el estilo adoptado.

Pero por su propia naturaleza, la fatiga fisiológica, el involucramiento, el esfuerzo, la creatividad y la atención que requiere el trabajo, no siempre favorecen el sentimiento de pertenencia y de identidad, ni el desarrollo de la personalidad. Para sobreponerse a estas limitaciones, los trabajadores procuran encontrar un sentido a lo que hacen.

La actividad laboral pone a prueba las personas, es un desafío cotidiano, las pone frente a sí mismas, permite que ellas demuestren por su actividad y sus resultados lo que son capaces de hacer, haciéndoles descubrir sus potencialidades y límites y tomar conciencia de la utilidad de su actividad.

El trabajo es una actividad coordinada de los trabajadores para hacer posible lo que no se podría obtener por la estricta ejecución de la tarea prescrita para lograr un producto, información o conocimiento que tenga un carácter utilitario. Trabajar consiste en encontrar o inventar soluciones eficaces para resolver los problemas que plantean al trabajo prescripto los incidentes y perturbaciones no previstas.

#### 1.4. LA CENTRALIDAD DEL TRABAJO

El trabajo contribuye a dar un sentido a la existencia, y por eso el trabajador sufre en situación de desempleo o de precariedad y también si el contenido y la organización del trabajo no le permiten encontrar ese sentido. Si bien, como ocurre frecuentemente, el trabajo ejecutado puede hacer sufrir y sin embargo es aceptado, es porque de su ejercicio dependen muchas potencialidades: la recompensa monetaria que percibe en contrapartida hace posible una autonomía financiera y no tener que depender de los familiares o de la ayuda social; la utilización y el perfeccionamiento de los conocimientos y experiencias le permiten seguir aprendiendo; puede establecer relaciones con otros, que pueden

ser cooperativas o conflictivas, para formar parte de un colectivo de trabajo; finalmente, el logro de los objetivos le sirve para construir su identidad.

Dada su centralidad, el contenido y la organización del trabajo son, o pueden ser, tanto un operador de salud, constructor del equilibrio o, por el contrario, constituir una restricción al desarrollo personal con efectos patológicos y desestabilizadores para la salud (Dejours,1998a).

El trabajo prescripto es una consigna u orden emitida por una autoridad situada en una posición jerárquica, aunque hay trabajadores que reciben órdenes provenientes de diversos jefes o supervisores. Es algo explícito, que se simboliza, dice, escribe o dibuja. Es un objetivo fijado al asalariado por otros en condiciones determinadas, señalando los resultados esperados, los ritmos o métodos a seguir y las máquinas y herramientas a utilizar. La organización del trabajo prescripto está reglamentada por la empresa, se basa en criterios técnicos o económicos, determinados según como los encargados de organización y métodos se representan el trabajo. Esa es la base para fijar los objetivos y la orientación del proceso de trabajo. En síntesis, la tarea prescripta es una descripción incompleta, simplificada e imperfecta de la realidad. Esto se prueba claramente cuando tiene lugar “el trabajo a reglamento”, estipulado en los convenios colectivos o estatutos profesionales, pues si el mismo se aplicara de manera sistemática, el sistema productivo no podría funcionar de manera eficaz.

Los ergónomos han descubierto que el trabajo, es una actividad que no se puede llevar a cabo de manera automática y estricta tal como había sido prescripto por los responsables de la organización. Por eso el trabajo es creativo e implica asumir riesgos, dado que siempre la actividad que efectivamente se puede desarrollar es diferente del trabajo tal como fue prescripto. Y, por ende, es difícil -o incluso imposible- estandarizar previamente todos los procedimientos operativos. Todo esto genera o incrementa las tensiones y el sufrimiento del trabajador pues cuando sufre eso queda expuesto a las condiciones y medio ambiente de trabajo y a los factores de riesgos psicosociales que predominan en su lugar de trabajo.

En el modo de producción vigente, el trabajador no interviene directamente en la concepción ni en la programación del trabajo. El mismo está regulado por instrucciones y restricciones dadas por la autoridad jerárquica, que excluye las iniciativas y la adopción de decisiones por parte del trabajador en el transcurso del trabajo, como si no hubiera incidentes. Constituye un trabajo material que se realiza cumpliendo consignas, que excluye el trabajo simbólico de procesar información y que se concreta mediante gestos observables.

La organización real del trabajo, la actividad, es puesta realmente en práctica por los trabajadores, por su propia iniciativa individual o colectiva, porque en caso contrario no se alcanzarían los objetivos de la producción debido a los errores e

insuficiencias del trabajo prescrito. La organización real del trabajo que se ejecuta es un producto de la relación social, una negociación y un compromiso inestable y cambiante, objeto de renegociación, porque no hay una sino varias formas posibles de ejecutarlo.

No siempre el trabajo es de carácter manual ni consiste sólo en transformar la materia. Como veremos en el desarrollo de nuestra investigación, el trabajo de servicio y de cuidado en las clínicas también está sometido a intercambios y conflictos, dadas las contradicciones existentes entre las diferentes racionalidades que adoptan las autoridades, los compañeros de trabajo, los pacientes y sus familiares, los proveedores y demás usuarios. Y también, porque en contrapartida de su aporte, el trabajador necesita y aspira a ser recompensado por su esfuerzo, ver reconocida su capacidad para pensar y actuar para resolver los problemas emergentes y también poder debatir con sus superiores sobre los objetivos y la lógica del funcionamiento de la organización para mejorar su funcionamiento, a partir de su experiencia.

La brecha entre trabajo prescrito y real es irreductible, por la variabilidad técnica o humana inherente al acto de trabajar. Por eso para lograr el objetivo propuesto las consignas deben ser reinterpretadas, modificadas y reconstruidas.

Dada esa diferencia, Dejours (1992, 2012) postula que el trabajo demanda en permanencia creación, iniciativa, anticipación, adaptación, innovación, necesitando el desarrollo de una forma específica de inteligencia que no siempre es tenida en cuenta. Es la inteligencia astuta, la *metis*. Por eso las consignas productivas prescritas deben cuestionarse, dejarse de lado o adaptarse en función de las necesidades del trabajo y para alcanzar los objetivos por medio de procedimientos más eficaces que si se tratara de ejecutar el trabajo prescrito. Al hacerlo, el trabajador busca que su actividad tenga sentido y sea reconocida por el colectivo de trabajo, pues al hacerlo está asumiendo riesgos. Para lograr los objetivos, a menudo se ven llevados a mentir o hacer trampas de manera inevitable, con lo cual desobedecen y quedan fuera de la legalidad. Los supervisores se dan cuenta de esta desobediencia, pero lo comprenden y dejan hacer tácitamente. Cuando esa trampa tiene éxito, debido a la inteligencia astuta y al saber obrero, es fuente de placer

Pero la realidad siempre se resiste al trabajador que la quiere modificar, y eso es lo que provoca sufrimiento. Para sobreponerse y superar esta realidad, es preciso recurrir a la creatividad y lograr un cambio en los procesos, una “inteligencia astuta” para darse “mañas”. En la actividad, el trabajador debe hacer frente a lo que no estaba en la prescripción por diferentes motivos: porque está mal diseñada, los medios de trabajo no funcionan bien, la materia prima y los insumos vienen con defectos, o bien el trabajo se realiza en un lugar en el cual hay jefes, trabajadores o clientes que interrumpen de manera imprevista. En su

actividad, los trabajadores hacen siempre más y mejor que los objetivos que le prescriben. La actividad es lo que realmente se hace redefiniendo los objetivos iniciales; para hacerlo el trabajador moviliza una forma de inteligencia que convoca al cuerpo y no solo el funcionamiento cognitivo. Para hacer frente a esto, se recurre a la ingeniosidad, la cooperación y su movilización subjetiva (Dejours y Gernet, 2014).

La cooperación entre los trabajadores no puede ser totalmente estandarizada pues requiere la coordinación y esta no puede ser impuesta. Depende de la voluntad de los trabajadores, es el resultado de la existencia de la confianza. Esto no excluye la discusión sobre los medios para lograr la eficacia productiva, ni la discusión sobre problemas éticos y de valores.

Los ergónomos han demostrado que en el desarrollo de la actividad no solo se ejecutan rutinas impuestas, es un trabajo también mental, colectivo e individual, resultado de un proceso de aprendizaje donde se ponen en práctica sus calificaciones y competencias y se procesa información preparatoria para la acción. A veces, para lograrlo, el trabajador se ve en la necesidad de violar consignas, incluso mentir o hacer trampas y utilizar su astucia para escapar a la lógica formal de la organización del trabajo y pasa a ser una acción clandestina. Pero esas desobediencias se vuelven visibles y son susceptibles de sanciones. Una de las conclusiones más valiosas de los ergónomos del CNAM (*Conservatoire National d'Arts et Métiers* de París), es haber descubierto que para poder cumplir con los objetivos que les asignan, los trabajadores deben hacer uso de su creatividad y hacen siempre muchas más cosas que las que les prescribieron. Pero no siempre son totalmente recompensados ni reconocidos por ello.

El ser humano en situación de trabajo debe hacer frente a restricciones, exigencias y demandas que resultan de su encuentro con la realidad del trabajo y con las relaciones sociales en las cuales está inserto. Los trabajadores invierten en el trabajo porque esperan una recompensa monetaria y un reconocimiento moral y cuando esto último falla, el trabajo queda vacío de sentido, es un gesto mecánico que vulnera la identidad, cuestiona su inserción en la sociedad y provoca sufrimiento.

Recibe un reconocimiento cuando el trabajo es juzgado por su utilidad económica por parte de la jerarquía de la organización, compañeros de trabajo, usuarios y clientes. Puede ser un “juicio de utilidad” que se refiere a la naturaleza técnica económica o social de las contribuciones del sujeto al proceso de trabajo. O también puede ser un “juicio de belleza” que solo lo pueden hacer quienes conocen el oficio, ellos son los que juzgan si se respetan las reglas, se hacen innovaciones en la forma de trabajar o en el producto que lleva la “marca personal” del trabajador donde se reconoce la originalidad de la contribución, su identidad, gracias a la cual este trabajador es reconocido y no se lo puede

confundir con otro. El reconocimiento contribuye al desarrollo de la personalidad, la construcción de la identidad y promueve la salud. Son la recompensa y el reconocimiento moral o simbólico por el trabajo realizado los que hacen posible asumir el sufrimiento (Dejours, 1988). Para encontrarle un sentido al trabajo se requiere una movilización subjetiva para hacer algo útil, esforzarse, correr riesgos, utilizar su inteligencia para enfrentar el sufrimiento que implica confrontarse con la organización del trabajo impuesta y con las relaciones sociales y de trabajo.

El trabajo es al mismo tiempo una fuente de restricciones y límites, y una posibilidad de realización personal. Puede en ciertas condiciones producir accidentes, enfermedades profesionales que afectan al cuerpo, enfermedades psíquicas y mentales, y hasta puede predisponer para el suicidio. Contrariamente a lo que se dice, el trabajo no es solamente el lugar donde emerge la alienación. Personalmente, si se dan ciertas condiciones el trabajo puede ser saludable, fuente de realización, de construcción de la identidad y desarrollo de sí (Duarte, 2013). Si se le encuentra un sentido es posible sublimar el sufrimiento. El trabajo es una actividad donde, según las condiciones en las cuales es ejecutado, se juega la construcción de sí mismo. La motivación para trabajar puede ser autodeterminada y estimulada por factores internos como la búsqueda de satisfacción o del placer que se logra al ejecutar la tarea, ser creativos y también por una motivación externa, pues se trabaja para recibir a cambio una recompensa monetaria y un reconocimiento moral o simbólico. De la misma manera, desde el punto de vista colectivo puede dar lugar a una “subordinación consentida”, con una pérdida de autonomía que le provoca daño, o puede crear las condiciones para dar y/o recibir apoyo social y apoyo técnico, crear lazos de solidaridad para hacer frente a las dificultades y para participar en la adopción de decisiones, abriendo paso a la democracia económica.

La centralidad del trabajo se observa en la construcción de la identidad, en el desarrollo de la personalidad y en la salud psíquica y mental al articular las esferas privadas y públicas, las relaciones sociales y de trabajo y la vida doméstica. La centralidad del trabajo se constata también cuando falta: en la situación de desempleo o de precariedad. Entonces, el trabajo puede ser saludable o sufrir una restricción patógena, pero nunca puede ser neutro (Dejours, 1992). Los conflictos que surgen en el trabajo no son siempre nocivos, pues pueden identificar los problemas que existen en la realidad y cuando pueden ser procesados y resueltos permiten reconfigurar las identidades profesionales.

En ciertas condiciones adversas, el contenido y la organización del proceso trabajo pueden desestabilizar las dimensiones psíquicas y mentales del trabajador. Pero si la organización del trabajo deja un margen de autonomía y de

control y permite utilizar las calificaciones y competencias, existe la posibilidad de transformar el sufrimiento psíquico soportado en placer (Dejours, 1988).

El trabajo es constructor de solidaridad. Se ha constituido un colectivo de trabajo cuando varios trabajadores participan de manera durable para realizar una obra común o alcanzar un objetivo respetando ciertas reglas de funcionamiento. Damian Cru (1987) ha formalizado las “reglas del oficio” de ciertas profesiones, analizando grupos de trabajadores homogéneos, como es el caso de los que tallan piedras para la construcción<sup>2</sup> y las define así: “Las reglas del oficio deben ser explícitas en sus formulaciones e implícitas en sus fundamentos. Son esencialmente reglas éticas. No son propiamente un reglamento y no hay sanciones previstas para quien no las respete. Se internalizan durante el proceso de aprendizaje y se ponen a prueba del colectivo y de la situación de trabajo. Respetar las reglas del oficio, implica conducirse como lo espera el resto del colectivo. Son referencias que están vigentes en un grupo social determinado para regular la interacción de sus miembros en una situación dada y son reconocidas como legítimas. Es una obligación que el sujeto se asigna a sí mismo y que si se respetan permiten la elaboración de relaciones de confianza entre los trabajadores”.

Otro progreso logrado es el de haber puesto de relieve la existencia de una división sexual del trabajo, con el aporte de Hirata y Kergoat (1997) y (Molinier, 2013). La “virilidad” no es la masculinidad (identidad sexual); designa el conjunto de conductas, de estereotipos y de valores sociales a partir de los cuales un individuo es reconocido como perteneciente al grupo de los “machos”. Cuando las mujeres tienen éxito en las profesiones ejercidas habitualmente por los varones, ellas pueden verse obligadas a “virilizarse” y subvalorar su propio sexo. La “mulieridad” es un neologismo que designa la adhesión a los estereotipos de la naturaleza femenina y al estatuto de sumisión asignado tradicionalmente a las mujeres, que deben dejar sus problemas personales y emociones en el “vestuario” para poder tener éxito en el trabajo, deben ser pacientes y estar disponibles para escuchar a otros y tener empatía con sus sufrimientos, sus miedos y sus dudas. Una gran parte de la creatividad femenina en el trabajo se concibe como la discreción. “Trabajar bien” significaría entonces para ellas ser serviciales con otros, anticiparse a sus demandas, no quejarse, disimular los esfuerzos hechos y el trabajo cumplido para lograr un resultado en

---

<sup>2</sup> Afirma Cru: “No te precipites en tu trabajo (hay que medir la fatiga y evitar el desgaste), toma tu tiempo y toma distancias para observar el fruto de tu trabajo, “no te duermas” pues una lentitud excesiva da lugar a observaciones, chistes y críticas de los compañeros, las herramientas son personales y cada uno debe trabajar con sus propios instrumentos”.

el momento oportuno, como en el caso de las enfermeras que ponen al alcance de la mano del enfermo el vaso de agua o el timbre. Pero ese “saber hacer discreto” no llama la atención de quienes se benefician con ello; se pone en práctica sin esperar la gratitud y es como si prestar ese servicio no les costara, pues cuando les dicen “gracias” ellas responden “de nada” (Molinier, 2013).

## 2. EL PROCESO DE TRABAJO, SU CONTENIDO Y ORGANIZACIÓN

El trabajo, como factor de producción creador del valor, jugó un papel decisivo en la historia del actual modo de producción, pues fue adoptando una nueva configuración a medida que se desarrollaban las fuerzas productivas y se introducían nuevas formas de organización de las empresas y de la producción. En la actualidad su intensificación no sólo impacta sobre el cuerpo, pues contribuye a poner en evidencia los riesgos psicosociales en el trabajo.

### 2.1. LA DIVISIÓN SOCIAL Y TÉCNICA DEL TRABAJO

El proceso de trabajo consiste en la articulación entre el uso de la fuerza de trabajo con las tres dimensiones que hemos descrito, que se aplica con una finalidad sobre los objetos de trabajo (materia prima, productos semielaborados, información, conocimientos) con el apoyo de medios de trabajo (herramientas, máquinas, tecnologías informatizadas) y energía, para producir bienes, servicios, procesar informaciones o generar conocimientos que tienen una utilidad social porque permiten satisfacer necesidades (Laurell, 1993).

El uso de la fuerza de trabajo, física psíquica y mental está determinado principalmente por el contenido y la organización del proceso de trabajo.

El proceso de trabajo opera según la lógica del modo de producción y de acumulación del capital, que consiste en aumentar o evitar la caída de las tasas de ganancia. Para ejecutar el trabajo el trabajador debe soportar los riesgos del medio ambiente en determinadas condiciones de trabajo. Esa carga de trabajo se soporta y el consumo de la fuerza de trabajo provoca fatiga y un desgaste de la fuerza de trabajo (pues se pierden o vulneran las capacidades biopsíquicas, potenciales o efectivas).

El trabajador no queda pasivo, la carga pone en movimiento la capacidad de plasticidad del cuerpo y de la psique (su capacidad de resistencia y de adaptación) para resistir a la destrucción biopsíquica, repentina o lenta, y a los obstáculos para el desarrollo de esas potencialidades.

El desgaste de la fuerza de trabajo provoca transformaciones negativas en el trabajador. Si no es posible la recuperación (adecuado reposo, alimentación, sueño, actividad física, la vida familiar, relaciones sociales, etc.) quedan predispuestos para no poder soportar el dolor, sufrir lesiones, accidentes de

trabajo, enfermedades profesionales que puede incluso provocar la muerte. Pero ese proceso de desgaste no es irreversible pues existe la posibilidad de recuperar capacidades perdidas y desarrollar potencialidades modificando las condiciones que lo determinan. Es decir, cambiando el proceso de trabajo.

Cuando se trabaja, se opera sobre varios objetos que pueden ser materiales o inmateriales, están en su estado original o en diferentes etapas de su transformación. Sus características pueden ser saludables o causar trastornos a corto/mediano plazo sobre el cuerpo humano, pues hay materias primas o insumos que son dañinos para la salud, aunque existen otros que lo podrían sustituir, pero la elección de las materias primas lo hacen los empresarios en función de variables económicas. Los medios de trabajo cambian fuertemente a lo largo de la historia para innovar, aumentar la productividad y mejorar la calidad. Sin embargo, esos cambios conllevan modificaciones en el contenido y en la organización del proceso de trabajo, estableciendo una nueva relación entre trabajador y las máquinas o herramientas: puede aumentar su grado de autonomía y de control o, más frecuentemente, disminuirla, porque puede quedar subordinado al flujo mecánico de la producción que le fija la cadencia y el ritmo en el marco de la división social y técnica del trabajo.

La organización del proceso de trabajo asalariado cambió sustancialmente a lo largo del tiempo, partiendo de un trabajo artesanal para transformar la materia con herramientas simples, construidas por los propios trabajadores, donde el trabajo estaba integrado sin parcelarlo en tareas asignadas individualmente a cada trabajador. En los talleres artesanales del Medioevo (en Europa Occidental), la actividad se llevaba a cabo sin una clara división técnica del trabajo por parte de quienes las ejecutaban según su formación y competencias y lo más importante es que tampoco había una división estricta dentro del colectivo de trabajo entre los que concebían y quienes lo ejecutaban (Neffa, 1998).

Luego, una gran transformación surge con la revolución industrial. En primer lugar, fue la división técnica del trabajo, es decir la división del trabajo en tareas específicas asignadas a diversos trabajadores, descripta magistralmente por Adam Smith a fines del siglo XVIII. Esto permitió simplificar el trabajo, no depender tanto de la fuerza de trabajo calificada, reducir su costo y facilitar sus rápidos reemplazos, aumentar la productividad a causa de la especialización, reducir el tiempo de trabajo al disminuir los “tiempos muertos” y permitir a los superiores o empleadores supervisar y controlar más directamente la ejecución de cada tarea una vez que fue simplificada. Todo eso hizo posible un aumento considerable de las tasas de ganancia de los empleadores en el sector privado que introdujeron esta innovación en la organización del trabajo. Cabe señalar que este aumento de la rentabilidad y la reducción de los costos fueron logrados sin necesidad de tener que hacer mayores inversiones.

Desde mediados del siglo XIX, para aumentar la productividad sin necesidad de hacer mayores inversiones, se fue configurando la “organización científica del trabajo” (OCT) propuesta inicialmente por F. W. Taylor (1972,1902) que se basó en:

- a) La aplicación sistemática de la división técnica del trabajo en tareas, para simplificarlas, reducir el costo salarial, hacer más fácil el reemplazo y especializar a los trabajadores.
- b) La división social del trabajo, que fue instaurada con el propósito de que los trabajadores calificados (dueños de un “saber hacer”) dejen de ocuparse de la actividad de concebir u organizar su proceso de trabajo, porque eso les daba poder y les haría “perder tiempo”: ellos debían limitarse a ejecutar los trabajos que otros diseñaban. La misma fue pensada originalmente como una forma de impedir que “finjan trabajar a pesar de estar ociosos”, como pensaba Taylor. A esto se llama también división vertical entre concepción y ejecución, asignando “científicamente” a cada trabajador tareas bien delimitadas y estandarizadas, procurando que el trabajador adecuado esté ocupando el puesto correcto (*“the right men in the right place”*).
- c) El estudio de tiempos y movimientos, que permite prescribir el (mínimo) tiempo estándar para ejecutar cada tarea, el análisis y evaluación de la misma para reducir los movimientos considerados inútiles o improductivos y el cronometraje de las operaciones, hasta identificar la que se ejecutaba más rápido. Una vez codificada, ésta pasa a ser una norma, la única que debe ser autorizada (*one best way*).
- d) La estandarización de los medios de trabajo, las materias primas y también las competencias de los trabajadores para permitir una “economía de tiempo”, estimulando la intensificación del trabajo mediante la instauración de la remuneración según el rendimiento o el pago de primas por dicho concepto, y poder descartar a los trabajadores menos eficientes.
- e) La creación de instancias de disciplinamiento, supervisión y estrecho control para facilitar el aprendizaje, controlar el ausentismo, intensificar el trabajo, estimular a los trabajadores, controlar de manera directa la ejecución de las tareas y evaluar su productividad para fijar en función de ella la remuneración de una manera personalizada.

Varias décadas más tarde, desde comienzos del siglo XX, la producción masiva promovida por Henry Ford (Neffa, 1990) utilizó al extremo la división técnica y social del trabajo e hizo posible el progreso de la mecanización, con el perfeccionamiento de las máquinas que producían piezas estandarizadas y productos terminados. La implantación de la banda transportadora permitió, mediante la cadena de montaje, la reducción de los tiempos operatorios, el

aumento de la productividad y una mayor reducción de los costos unitarios (y consiguientemente de los precios), ganando así partes del mercado gracias a las economías de escala. Este proceso de trabajo estuvo acompañado por una nueva relación salarial buscando “fidelizar” la fuerza de trabajo y prácticas paternalistas para que la vida fuera de la fábrica no generara problemas durante la jornada laboral ni interrumpiera el funcionamiento de las cadenas de montaje: pautas culturales introducidas en los sistemas de alfabetización, el control del ausentismo y de la rotación motivando monetariamente al instaurar el aguinaldo y salarios elevados si se cumplían ciertas condiciones, el combate al alcoholismo mediante el apoyo a las asociaciones de alcohólicos anónimos dentro del personal.

## 2.2. LA DIFUSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN CIENTÍFICA DEL TRABAJO (OCT)

La aplicación de estos procesos de trabajo en el sector público tuvo lugar mucho más tarde, estableciendo categorías, especialidades, jerarquías, que fragmentaron el colectivo de trabajo y frenó el incremento del empleo a pesar del incremento de la producción. El aporte de Henri Fayol permitió ampliar el espacio de aplicación de la organización científica del trabajo pues consistió en diagramar complejos sistemas de supervisión, manuales de organización y métodos, gráficos, flujogramas y organigramas aplicados a las tareas administrativas y de servicio (como las que se han aplicado generalmente para organizar las fuerzas de seguridad) que fortalecieron la división del trabajo, la unidad de mando, la centralización de las decisiones y la verticalidad de la autoridad.

La así llamada organización científica del trabajo (OCT), basada en la división social y técnica del trabajo, se fue incorporando progresiva y masivamente a las actividades administrativas del sector público, donde en lugar de buscar un excedente económico y una tasa de ganancias, el objetivo es la prestación de un servicio, la simplificación de las tareas, de manera eficaz, de calidad, con bajos costos salariales y usando la menor cantidad de fuerza de trabajo para no generar un déficit del sector público. En contrapartida esto acarreó un elevado costo en términos de fatiga, sufrimiento y deterioro de la salud en las actividades de servicio, incrementando las enfermedades psíquicas y mentales.

Hasta fines de la Primera Guerra Mundial en el sector privado, la prolongada extensión de la jornada de trabajo ejecutada sin interrupción hebdomadaria ni licencias pagas por vacaciones, hizo que los trabajadores acumularan fatiga física sin tener muchos recursos ni tiempo para su recuperación. La parcialización de las tareas, la intensificación del trabajo sometido al disciplinamiento y el control, así como el aumento de la productividad generados por los procesos de trabajo

antes mencionados, se lograron como contrapartida de un elevado costo en términos de fatiga, sufrimiento y deterioro de la salud de los trabajadores del sector industrial que dio lugar al incremento de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Las mayores exigencias e intensidad del trabajo comenzaron a impactar también sobre las dimensiones psíquicas y mentales, sin que sus consecuencias para la salud figuraran en el listado oficial de "enfermedades profesionales" y, por lo tanto, sin dar lugar a la compensación de los gastos de tratamiento ni a la indemnización. Esto ocasionó además la limitación o pérdida de autonomía, dificultó que los trabajadores pudieran controlar su propio trabajo, sin que las escasas recompensas materiales, morales y simbólicas recibidas compensaran totalmente ese desgaste.

En el modo de producción actual, la aplicación de manera global o parcial de estos procesos de trabajo permite aumentar las tasas de ganancias de los empresarios privados que los utilizan. En el sector público, su contribución para la "racionalización" y la intensificación del trabajo procuran reducir la necesidad de incrementar la mano de obra empleada para hacer frente, en el tiempo requerido y con calidad, a una creciente demanda social.

La condición necesaria para que funcionaran esos procesos fueron instaurar legalmente una jerarquía que disciplina, supervisa, coordina y evalúa el trabajo y a quien hay que rendir cuentas.

En recompensa por su esfuerzo o en compensación por los impactos negativos que tiene el trabajo sobre su salud, el trabajador asalariado recibe una remuneración; una parte directa de ella va a su bolsillo, y la otra, indirecta, es para contribuir a cubrir la protección social (jubilaciones, salud, obras sociales, seguro de vida, etc.). El Estado cubre parcialmente, gracias a los impuestos, su acceso a los bienes públicos (educación, salud, seguridad, justicia) pero que no siempre son totalmente gratuitos, porque una parte sustancial de ellos se va privatizando y quedan sometidos a las leyes del mercado. Para acceder a los mismos, se deben destinar recursos del presupuesto familiar.

### 2.3. LA RELACIÓN SALARIAL

El proceso productivo de bienes y servicios requiere la articulación de capital y trabajo. La "relación salarial" es la forma institucional que especifica las modalidades adoptadas históricamente por la relación existente entre los trabajadores asalariados, por un lado, y los responsables de la gestión empresarial, o el Estado como empleador, por otro. En resumen, es el conjunto de condiciones jurídicas y normas institucionales que rigen el uso de la fuerza de trabajo asalariado (empleo) y el modo de existencia de los trabajadores (en base

al salario directo y la protección social o salario indirecto) que determina sus normas de consumo y de vida (Boyer, 2007).

Los asalariados son contratados a cambio de un salario, es decir una remuneración para asegurar su reproducción social. A cambio del salario, y en contrapartida, los asalariados aceptan consciente o inconscientemente la subordinación, la heteronomía (que otro los mande) y se someten a la autoridad del empleador para hacer las tareas que éste (o sus representantes) concibe, prescribe y les asigna ejecutar.

El trabajo está siempre sometido a tensiones y conflictos, sociales y laborales, dadas las contradicciones existentes entre, por una parte, las diferentes lógicas impulsadas por los empleadores públicos o privados y, por otra parte, los asalariados, consumidores y usuarios o beneficiarios. Surge siempre y naturalmente el conflicto laboral porque ambos sectores tienen intereses contradictorios sobre varios asuntos: respecto del tiempo de trabajo, del monto de la remuneración, del volumen del producto, de la intensidad y calidad del trabajo. Los primeros quieren que el trabajo no perjudique su salud, reducir la fatiga y minimizar su esfuerzo por un salario aceptado y obtener un mayor ingreso en un menor tiempo; los empresarios privados intentan maximizar el tiempo de trabajo y el esfuerzo de los asalariados -sin prestar mucha atención a su impacto sobre la salud- y lograr el mayor excedente posible entre el valor de lo producido y el costo de reproducción de la fuerza de trabajo. Para regular, desplazar en el tiempo o superar este conflicto en los niveles social y de la empresa, se han institucionalizado y adoptado normas del derecho individual y colectivo del trabajo, y para preservar la salud física de los trabajadores se han adoptado normas sobre riesgos del trabajo y progresivamente se han creado instituciones privadas de seguros como sería en caso de las ART (Aseguradoras de Riesgos del Trabajo), supervisadas por la SRT (Superintendencia de Riesgos del Trabajo) en Argentina. Pero hay un evidente retraso en cuanto al reconocimiento de los problemas de salud psíquica y mental.

### 3. CRISIS, NUEVOS PARADIGMAS E INTENSIFICACIÓN DEL TRABAJO

Dentro del mismo modo de producción, cuando ocurren las crisis se producen cambios en el paradigma productivo.

#### 3.1. EL MODO DE PRODUCCIÓN

El trabajo siempre se ejecuta en un marco histórico, político y económico determinado, dentro de un modo de desarrollo específico propio a cada país de acuerdo a su trayectoria, pero que es dinámico y evoluciona constantemente.

Desde hace aproximadamente cinco siglos, en los albores de la revolución industrial, surge y se desarrolla en los países más avanzados de la época un nuevo modo de producción denominado capitalista (MPC) que es el que predomina en nuestros días en la mayoría de los países, aunque sufriendo grandes transformaciones. Se trata de un sistema dinámico, que tiene inherente su propia lógica de producción y de acumulación (tratar de incrementar y/o evitar que caiga la tasa de ganancias). Esta lógica se impone a los agentes económicos del sector privado y además condiciona de manera decisiva la actividad del sector público. El MPC se desarrolla atravesando periódicamente grandes crisis. Hasta ahora ha salido de ellas airoso o con dificultades pero llevando a cabo ajustes estructurales, de las cuales resurge transformado, cambiando el paradigma productivo.

Las bases sobre las que se sustenta son esencialmente las siguientes:

- a) la propiedad privada de los medios de producción y de cambio y la plena libertad del propietario para su uso;
- b) contratar formal o informalmente el trabajo asalariado en relación de dependencia a cambio de una remuneración;
- c) promover el funcionamiento del mercado como mecanismo idóneo para optimizar las decisiones empresariales para regular la oferta y la demanda;
- d) adoptar reglas y normas legales para defender la propiedad privada y asegurar la apropiación del excedente por parte de los propietarios de los medios de producción y de cambio (la “seguridad jurídica”). El excedente que se acumula, se invierte o se atesora tiende a dar lugar a una desigual apropiación de la riqueza producida.

Por su propia dinámica, el MPC conduce periódicamente a situaciones de crisis cuando, debido a la caída de la productividad, dejan de crecer o caen las tasas de ganancia. Su posterior recomposición implica siempre una restructuración del sistema productivo nacional y ajustes para reducir gastos, cuyos costos lo pagan primero y desde el inicio los países menos desarrollados dependientes, dentro de cada país las pequeñas empresas tradicionales y, en todos los casos, los asalariados y los que ganan su vida trabajando.

Por su propia naturaleza y dinámica de funcionamiento, en este modo de producción predomina la incertidumbre. Ésta debe ser resuelta por el empresario recurriendo básicamente al mercado como un mecanismo de ajuste donde la teoría económica ortodoxa supone que los agentes son numerosos, tanto desde el lado de la oferta como de la demanda, tienen libertad de acción, información completa y estos se desempeñan racionalmente y con libertad para lograr el óptimo equilibrio entre oferta y demanda (Coutrot, 2013). Para producir y generar excedentes, las empresas necesitan contratar fuerza de trabajo, pagando el costo de su reproducción (salario), pero tratando de que su monto o porcentaje quede por debajo de la productividad y del valor generado.

Una primera incertidumbre a resolver es saber si va a encontrar en el mercado una demanda suficiente, si podrá vender los productos o servicios que va a producir y al precio que él propone, el cual depende del poder de compra existente, de la competencia y de la configuración del mercado. La segunda incertidumbre es la de lograr una cierta coherencia entre su inversión de capital para comprar los medios de producción, materias primas e insumos, teniendo en cuenta el cambio tecnológico que evoluciona rápidamente (es la variable determinante para incrementar la productividad) y, por otra parte, para contratar la cantidad de fuerza de trabajo necesaria con un nivel adecuado de calificaciones. La incorporación de innovaciones científicas y tecnológicas y las nuevas modalidades de organizar las empresas, la producción y el trabajo buscan reducir esa incertidumbre en momentos de crisis. Una tercera incertidumbre es la que va a surgir de la relación salarial. Para lograr sus objetivos el empresario tomará en cuenta las expectativas de los trabajadores, las estrategias de los sindicatos y sus exigencias dada la cantidad e intensidad del trabajo que les desea imponer y las recompensas con las cuales va a compensar el esfuerzo realizado.

El pago del salario y la concesión o el reconocimiento de derechos al trabajador se hacen a cambio de la aceptación por parte de éste, de una “servidumbre voluntaria” dado que no siempre tiene a su alcance otras alternativas. Además de la disputa por el monto del salario y el reconocimiento de sus derechos, se generan resistencias y conflictos debido a los deterioros en la salud física, psíquica y mental provocados por las condiciones y medio ambiente de trabajo y la intensidad del trabajo. Para resolver esos conflictos se necesita negociar y

lograr un compromiso (más propiamente un “armisticio” o una tregua en las luchas sociales) a partir de mutuas concesiones (Coutrot, 2013).

En todos los modos de producción que se han verificado históricamente, el proceso de trabajo tiene un papel determinante porque según sean sus resultados se genera un excedente por encima del costo de materias primas e insumos, del salario destinado a la reproducción de la fuerza de trabajo, el pago de intereses por el crédito y la amortización de los medios de trabajo. El excedente es apropiado por los propietarios de los medios de producción y está legitimado por el contrato de trabajo. Históricamente, el excedente se ha ido obteniendo de manera irregular atravesando períodos de crecimiento, estancamiento y crisis, generando procesos de reestructuración del sistema productivo nacional e internacional que se desencadenan para evitar, frenar o controlar la caída de las tasas de ganancia.

En el capitalismo, es muy difícil y complejo poder articular de manera coherente y sustentable esos procesos para hacer frente a las incertidumbres, como se constató en las últimas grandes crisis: la crisis internacional de los años 1929-30, la crisis de la economía real a comienzo de los años 1970 (Askenazy, 2006; Boltanski y Chiapello, 1999), y las más recientes de carácter financiero como fue la de 2008 cuyas secuelas aún perduran (Boyer, 1998).

Recurriendo a la Teoría de la Regulación y con una perspectiva de largo plazo, se puede intentar comprender y explicar los cambios en la organización de las empresas así como del trabajo y de la relación salarial resultantes de las crisis. Estas se generan primero en los países capitalistas industrializados y desde allí repercuten luego de un tiempo y de manera diferenciada, sobre los países en desarrollo.

La hipótesis que postulamos es que esos cambios que se reflejan en el contenido y la organización del proceso de trabajo con impactos sobre las condiciones y medio ambiente de trabajo y las dimensiones psíquicas y mentales que afectan su salud y vulneran la subjetividad del trabajador.

## 3.2. LAS CRISIS

Después de la segunda postguerra, en los países capitalistas industrializados (PCI) predominó un modo de desarrollo caracterizado como “keynesiano fordista”, donde el Estado jugó un papel importante para regular y planificar la económica, con auge de empresas públicas, grandes obras de infraestructura para la reconstrucción de las deterioradas por la guerra, y durante muchos años se logró un fuerte crecimiento del PIB gracias al crecimiento de la inversión y del consumo. La relación salarial se caracterizaba por el pleno empleo y la

estabilidad, el respeto a la formación profesional que servía de base al incremento de la productividad y la competitividad de las firmas permitiendo a los sindicatos recurrir a los mecanismos del mercado de trabajo para lograr aumentos salariales, el acceso con bajos costos a los servicios públicos, una generosa protección social y salarios elevados que se indexaban en función de la inflación pasada y de los incrementos esperados de la productividad. Esto estimulaba el consumo de los asalariados y por esa vía el crecimiento elevado y sostenido del PIB. (Boyer, 2018).

Pero por razones tecnológicas, económicas, sociales y políticas (Neffa, 1998) cayó la tasa de crecimiento de la productividad –primero en los Estados Unidos– y por ende de la tasa de ganancia, quebrando varias décadas de expansión, provocando el estancamiento, la inflación y el desempleo.

La crisis se intentó contrarrestar con medidas de ajuste (enunciadas como el Consenso de Washington) y la reestructuración productiva con un proceso acelerado de desindustrialización, apoyo a los sectores primarios exportadores, el desarrollo financiero y su predominio sobre el sistema productivo, la privatización de las empresas estatales y de amplios sectores de la seguridad social, consideradas ineficientes, deficitarias, poco competitivas, “refugios de subocupados” y demandantes de subsidios, la apertura de los mercados que permitió el crecimiento del poder de las finanzas, donde las tasas de ganancia son más elevadas que en los sectores de la economía real, y los capitales se pueden mover más rápido y libremente en el planeta dando origen a la internacionalización, la desregulación de la economía, la vuelta a la soberanía del mercado respecto del Estado y políticas laborales flexibilizadoras.

Estos cambios fueron acompañados con severas políticas de ajuste fiscal, para luchar contra la inflación, con la apertura y extravención de las economías estimulando el comercio mundial y se puso el acento en las exportaciones para compensar las caídas del mercado interno. Para competir las empresas buscaron reducir los costos variables y para ello presionaron hacia abajo los salarios reales y los costos laborales.

### 3.3. LA CONFIGURACIÓN DE UN NUEVO PARADIGMA PRODUCTIVO

Si bien existían varios modelos alternativos, el que finalmente se va imponiendo para hacer frente a las crisis recurrió a la introducción de innovaciones científicas y tecnológicas en cuanto a procesos y productos y en la modificación de la organización del proceso de trabajo, de las empresas y de la producción para reducir los costos (subcontratación, tercerización, deslocalización). El resultado fue una transformación de los procesos productivos, reformas laborales flexibilizadoras, haciendo el trabajo cada vez más heterogéneo, pero ahora en un

contexto de estancamiento económico, endeudamiento externo, desempleo elevado y creciente, inflación y freno o caída de los salarios reales. Por otra parte, desde la crisis de los años 1970 se consolidaron la concentración económica, de los ingresos y de la riqueza y el crecimiento de la desigualdad, complicando la situación de los asalariados, dando lugar a grandes porcentajes de la población en situación de pobreza y de indigencia, que conducen a la exclusión social (Piketty, 2013).

Se desregularon los mercados para promover la competencia, se buscó la reducción del gasto público considerado la principal causa del déficit fiscal y de la inflación, evitando aumentar los impuestos. Como resultado, en los PCI se llevaron a cabo profundos procesos de reestructuración productiva y deslocalización total o parcial de empresas hacia otras regiones y países desde donde se podría exportar con ventajas y reintegros, buscando menores restricciones legales, créditos más accesibles, ventajas fiscales, reducidos costos laborales y sin la presencia de fuertes organizaciones sindicales.

El nuevo paradigma productivo emergente desde mediados de los años 70 se ha instaurado sin que los trabajadores participen ahora en su configuración, a pesar de que son la variable de ajuste en la nueva lógica del modo de producción dominante, que se orienta primeramente hacia evitar las caídas de las tasas de ganancias en lugar de incrementar el empleo. Ese cambio en las relaciones de poder se expresa en varios niveles y las grandes empresas por medio de sus grupos de presión han logrado la desreglamentación de los mercados para instaurar un proyecto neoliberal.

#### a) Cambios en las relaciones Estado-mercado.

Estos cambios se vieron facilitados por una reducción del rol del Estado en la planificación y gestión macroeconómica y la revalorización del papel del mercado, atribuyendo a éste una capacidad para optimizar las decisiones y conducir al equilibrio donde oferentes y demandantes hacen las transacciones en igualdad de oportunidades. La dominación del sector privado sobre el sector público se hizo más marcada, buscando la subordinación y hacerlo funcionar en su provecho. Cada vez más, empresarios exitosos asumen responsabilidades en el Estado y desde allí lo hacen funcionar con una lógica empresarial. La reducción del gasto público, debilita las políticas sociales a fin de liberar recursos para la inversión privada. La búsqueda de la intensificación del trabajo, así como de los medios utilizados para lograrlo migró desde la actividad privada hacia el sector público.

## b) Cambios en la organización de las empresas

Las empresas tienen cada vez más libertad para:

- la subcontratación, la tercerización y la deslocalización de sus centros de ganancias,
- la individualización de las remuneraciones según el desempeño y promover la adhesión del trabajador a la cultura de la firma<sup>1</sup>,
- la creación de nuevos contratos de trabajo, pero sin el anterior carácter protector; en lugar de converger hacia un contrato de trabajo único, las empresas recurren al derecho comercial para gestionar de manera diferencial el trabajo, como si fuera una mercancía,
- por iniciativa de las empresas y para evitar sanciones del Ministerio de Trabajo se van instaurando ahora contratos de trabajo formales, pero firmados por tiempo determinado e incluso por poco tiempo -incluso unas pocas horas- y se consolida la remuneración según el rendimiento, el uso de plataformas informáticas.

La nueva lógica del modo de producción atribuye un papel decisivo a la demanda, representada por los clientes, usuarios, proveedores y a quienes se debe satisfacer y fidelizar tomando en cuenta sus exigencias, críticas y propuestas.

Este cambio macroeconómico en el modo de desarrollo y la competitividad exacerbada provocó lógicamente cambios en las estructuras y los comportamientos de las empresas. Se produjo una reducción de su tamaño por el auge de la subcontratación, la tercerización y la deslocalización y dentro de las

---

<sup>1</sup> La cultura organizacional surge de una cierta cantidad de normas éticas y de valores, un estilo de vida interno, y pautas de comportamiento impuestas por los fundadores de la organización. También puede ocurrir que un grupo de integrantes las descubrió en la tradición de la empresa o bien que los fundadores inventaron y propusieron para asegurar la gobernanza y la sustentabilidad de la empresa adoptando hábitos, construyendo rutinas y un estilo acerca de la actividad productiva de bienes o servicios, las maneras de percibir y vivenciar los problemas que constituyen el objeto de la organización, así como de procesar información, adoptar decisiones e implementarlas y procurar una calidad de vida de trabajo aceptable. Esa cultura es colectiva, no está codificada, es tácita, pero se puede percibir por terceros, se pone a prueba, se actualiza y se reformula en las comunicaciones y actividades de cooperación y de trabajo internas, cuando se evalúa el funcionamiento y resultados, se decide sobre el uso de los recursos y cuando hay que relacionarse eficazmente con el exterior de la organización para ofrecer y demandar productos e informaciones.

empresas progresan las tendencias hacia la descentralización del poder para gestionar el uso de la fuerza de trabajo, se individualizan los salarios y se introducen los sistemas de gestión por las competencias.

Las empresas adoptaron políticas más definidas y exigentes para evitar la caída de sus tasas de ganancia e incrementarlas, pero sobretudo utilizando nuevos métodos de disciplinamiento y control, buscando fundamentalmente la intensificación del trabajo, asalariado o cuenta propia. De esta manera, se buscaba lograr el ahorro de tiempo, la reducción de costos, cumplir elevados estándares de calidad, y un incremento de la productividad, revalorizando el papel del mercado como la institución más adecuada para adoptar decisiones “racionales” y optimizar los resultados, siempre que pueda funcionar sin limitaciones provenientes del Estado y de las asociaciones profesionales de empleadores y de trabajadores.

El cambio es profundo y adopta nuevas dimensiones:

1. de organización de las empresas para transferir y exteriorizar el riesgo (que se manifiesta en la reducción del tamaño en términos de personal ocupado por las razones antes mencionadas),
2. de la producción (orientándose hacia nuevos productos heterogéneos en función de la demanda, con una amplia gama de variedades, introduciendo la flexibilización productiva),
3. del trabajo (buscando la polivalencia, la movilidad entre puestos y sectores, aumentando el disciplinamiento y el control de los resultados),
4. de gestión de la fuerza de trabajo (pasando desde el contrato por tiempo indeterminado con garantías de estabilidad, a los contratos precarios)

### c) Cambios en el mercado de trabajo y la relación salarial

Para reclutar mano de obra se aumentaron las exigencias en cuanto a nivel educativo, calificaciones y competencias, pero, cuando se mantiene la aplicación de la organización científica del trabajo, disminuye el margen de autonomía y de control del trabajador sobre su tarea. Progresivamente se van instaurando sistemas sofisticados e informatizados de vigilancia y control y al mismo tiempo se requiere un mayor involucramiento y compromiso del trabajador con los objetivos fijados por la empresa u organización. En consecuencia, la carga global de trabajo es cada vez más intensa, ahora sobre todo en cuanto a sus dimensiones psíquicas y mentales, lo cual tiene a corto o mediano plazo un impacto directo sobre la salud tanto biológica, como psíquica y mental.

La flexibilidad se instaure sobre el mercado de trabajo, empujada por la rotación y la movilidad externa, los salarios diferenciados del mercado y la introducción de las TIC's.

En algunos países cambió el sistema de remuneración salarial y se instaure tímidamente la participación en los beneficios y el accionariado obrero. En esos casos los trabajadores comparten los riesgos empresariales, moderando por esa causa su enfrentamiento frente al capital, pues una parte de su remuneración se gestiona sobre los mercados financieros.

Ya no se otorgan salarios homogéneos entre los diversos sectores y ramas de actividad, -salvo el salario mínimo legal- pues la fijación última del salario se hace a nivel de las empresas.

En lugar de contratos por tiempo indeterminado, con garantías de estabilidad, la tendencia es hacia la precarización: contratos por tiempo determinado y a plazo fijo, en horarios antisociales, pasantías, becas para jóvenes profesionales, contratos por medio de agencias de servicios eventuales,

Los contratos comerciales como monotributistas y trabajadores autónomos, van sustituyendo a los contratos de trabajo según el derecho laboral y con garantías de estabilidad, de ese modo los empresarios evitan el pago de los aportes a la seguridad social y de indemnizaciones en caso de despido.

En el contexto de la mundialización y la competencia de los nuevos países industriales, muchas empresas prefieren ahora comprar los productos que antes producían, y para la contratación de personal tratan de reemplazar el Derecho del Trabajo por el Derecho Civil o Comercial. Y en la misma dirección transfieren los riesgos empresariales y proponen a los trabajadores que se conviertan en cooperativas de trabajo o que se instalen como cuentapropistas y desde esa nueva posición les vendan sus bienes y servicios -que antes proveían como asalariados-, pero ahora más baratos porque no hacen las contribuciones patronales al sistema de seguridad social. Esto les significa un "ahorro" de aproximadamente un tercio sobre el monto de los salarios.

Los cambios operados en la economía mundial contribuyen a agravar la situación de los asalariados. Por una parte, la deslocalización reduce en los PCI el número de asalariados ocupados y por otra parte el incremento de las migraciones (como resultado de conflictos bélicos en países asiáticos y africanos, el fracaso de las economías ex comunistas y de los gobiernos dictatoriales en América Latina) han aumentado la oferta de fuerza de trabajo presionando hacia abajo los salarios. Estos son ahora concebidos simplemente como un "costo (elevado) variable" y no como un determinante del consumo, es decir de la demanda, quitándoles importancia macroeconómica.

El trabajo se intensifica y aumentan los sistemas de evaluación y control, sobre las presencias y el desempeño. Al mismo tiempo que se procura crear una cultura de la empresa para lograr la fidelización de los asalariados, las empresas no dudan mucho cuando aparecen problemas de la coyuntura para enfrentarlos despidiendo o suspendiendo rápidamente personal, justificándolo en la necesidad de asegurar la perdurabilidad de la empresa y preservar el resto del empleo.

Mientras tanto en China y los países del sudeste asiático aumentan exponencialmente la cantidad de trabajadores asalariados en condición precaria y se difunden allí los procesos de trabajo tayloristas y fordistas -ahora asistidos por las TIC´s- logrando una elevada productividad, buena calidad y bajos costos, emergiendo como exportadores industriales competitivos y progresivamente van dejando de ser considerados como “países periféricos”. Pero en contrapartida, por el juego de la apertura y la mundialización, eso consolida en los PCI el desempleo y la precarización, sin que a pesar del aumento del consumo en China y Asia del Sudeste, y el crecimiento allí del número de millonarios, se instaure un verdadero fordismo.

Se re-formula la profecía del “fin de la sociedad salarial” y de la solidaridad en aras del *emprendedorismo* y se promueve el individualismo competitivo, ya sea el trabajo autónomo y por cuenta propia o la competencia entre iguales dentro del colectivo de trabajo, revalorizando la capacidad emprendedora y la meritocracia.

Otro cambio importante es una transición desde la calificación y la formación profesional hacia las competencias demandadas. El deterioro de las relaciones de trabajo produce cambios en el sistema de clasificaciones profesionales, que habían sido el resultado de la negociación colectiva y de la acción estatal (Ministerios de Trabajo y de Educación). Progresivamente esa clasificación va quedando solamente en manos de las empresas, se valoriza el “saber”, el “saber hacer” y se pone el acento en el “saber ser” pues se necesitan trabajadores flexibles, dóciles ante la autoridad, capaces de trabajar en equipo, siempre disponibles para cuando las empresas los necesiten, polivalentes, que acepten la introducción de las nuevas tecnologías y nuevas formas de organizar el trabajo así como el esfuerzo de formarse para utilizarlas, y que puedan integrarse a la cultura de la empresa y compartir sus valores.

Aparece al mismo tiempo el concepto de empleabilidad, que en síntesis sería la capacidad de evolucionar de manera autónoma dentro del mercado de trabajo, desarrollando el potencial productivo que cada uno ha construido. La empleabilidad depende de los conocimientos, las calificaciones, y los comportamientos que el trabajador construye y ofrece a la empresa.

*La tendencia sistemática que predomina desde entonces en la gestión empresarial es la de tratar de reducir la cantidad de trabajadores asalariados que están directamente a cargo de la empresa.*

El desempleo, las amenazas de reestructuración, la subcontratación y la tercerización de las actividades que no constituyen “el corazón” de las empresas, allí donde se genera más valor agregado, contribuyeron para quitar importancia a la negociación colectiva y al poder de influencia de los sindicatos. Estos quedan progresivamente reducidos a funciones reivindicativas y pasivas de resistencia ante las nuevas estrategias de la gestión de la fuerza de trabajo, tarea a la cual ahora se abocan los “gerentes de recursos humanos”.

Las grandes empresas, cuando obtienen un incremento de los excedentes, en lugar de aplicar plenamente el Derecho del Trabajo dentro del establecimiento y de incrementar los salarios reales y los beneficios sociales, destinan parte de sus ganancias para implementar acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) consistentes en el cuidado del medio ambiente, apoyo para la reparación y cuidado de escuelas, hospitales y de paradas de los medios de transporte, así como actividades culturales y deportivas, con el objeto de mejorar su imagen y de mostrarse más atractivas para los consumidores.

Cuando se impulsa desde el sector público a jóvenes y desocupados a devenir emprendedor monotributista o cuentapropista, ese trabajador queda absolutamente responsable de su éxito o su fracaso. Y se sustituye la visión de la subordinación y dependencia vertical respecto del empresario por una visión de una competencia entre individuos aislados donde cada uno es empresario de sí mismo, quedando en dificultad respecto de los organismos de seguridad social. Algunos pocos tienen éxito y terminan creando su pequeña empresa (y por esa causa los medios de comunicación los presentan como modelos ejemplares), pero la mayoría fracasa y terminan desocupados o buscan sobrevivir buscando empleos precarios o mal pagos.

El reconocimiento de las desigualdades intrínsecas de poder y de recursos entre los empresarios y asalariados –situación real que justificaba el papel del Derecho del Trabajo para compensar ese desequilibrio-, es sustituido, -invocando la igualdad de derechos entre los seres humanos-, por la afirmación de que existe una igualdad formal entre los contratantes, como rige en los contratos comerciales.

Después de la Segunda Postguerra Mundial, la relación salarial vigente promovía una distribución más equitativa del ingreso porque se mantenía la jerarquía salarial pactada en los convenios colectivos de trabajo, los impuestos a los réditos eran progresivos, y se había construido un sistema generoso de protección social. La predominancia de la teoría neoclásica ortodoxa del mercado de trabajo impuso la idea de que lo que cada uno debe ganar con su trabajo se corresponde

directamente con su contribución a la creación de riqueza y en consecuencia la individualización de los salarios promovería la eficiencia económica y recompensaría las competencias y talentos. La penetración de esta ideología gracias a los grandes medios de comunicación masiva, condiciona la aceptabilidad por parte del público de las grandes desigualdades de patrimonios, justificando la generación de una clase de rentistas que invierten en los fondos de inversión (Piketty, 2013).

Poco a poco, el paso de las políticas pasivas de empleo a las políticas activas cuestiona el enfoque keynesiano y regulacionista de que los desocupados estaban involuntariamente en esa situación por la insuficiencia de políticas monetarias y fiscales erróneas: el desempleo masivo era una falla de la economía y de la sociedad, y no la responsabilidad del desempleado. Pero desde la teoría neoclásica, cuya orientación es ahora predominante, se afirma que los desocupados están en esa situación porque han preferido permanecer ociosos antes que aceptar bajos salarios y no salen a buscar empleo "porque cobran los planes sociales o un buen seguro por desempleo". Entonces, siguiendo esta lógica perversa, para hacer caer el desempleo bastaría con suprimir esos planes y no pagar el seguro obligando a buscar trabajo para subsistir. Pero en la realidad los desempleados sufren, tienen el sentimiento de que son excluidos socialmente, se culpabilizan, sufren depresiones y para salir del mal paso buscan un empleo, aunque esté por debajo de sus calificaciones, esté mal pago o sea precario.

Entonces, en el límite, el mercado de trabajo actual podría interpretarse con el enfoque de Hobbes (*homo hominis lupus*) donde los individuos para sobrevivir están en una competencia feroz con los demás, porque sería imposible que surgiera un orden social sin violencia.

#### d) El advenimiento del trabajo con plataformas informáticas

La *uberización* es presentada como una salida de la crisis de la relación salarial. El uso de las TIC's cambia las relaciones entre trabajadores y empresarios pues se busca reducir la intermediación (y sobre todo sus costos) gracias a una nueva división del trabajo. Se busca poner en contacto directamente oferentes y demandantes para llevar a cabo trabajos o servicios bien específicos por parte de trabajadores que deben aceptar ser flexibles en cuanto a los días y la duración de la jornada de trabajo, el lugar de parada, la remuneración en función del rendimiento. Pero no es un trabajo verdaderamente autónomo, pues hay una "subordinación consentida".

En lugar de un contrato de trabajo se establece una relación comercial: solo se paga el trabajo efectivamente hecho, los trabajadores deben estar disponibles,

asumir los costos de la seguridad social, y pagarlos a partir de lo que cobran por sus servicios porque ya no están a cargo del empleador. Lo que se busca así es que haya una estricta proporcionalidad entre la remuneración y un trabajo claramente individualizable. Con frecuencia, son empresas financieras internacionales las que funcionan según el sistema popularizado por *Uber*. Los programas y aplicativos reemplazan gran parte de las decisiones de los empleadores, el papel de estos se reduce dado que oferentes y demandantes se relacionan directamente y para los trabajadores- que hacen sus tareas individualmente y en tránsito- es difícil constituir o adherir a un sindicato.

### 3.4. EL NUEVO MODELO SOCIOCULTURAL

En el paradigma anterior el ejercicio del trabajo fundamentaba el valor social del trabajador y generaba la autoestima. El desempleo juega ahora el papel del disciplinador social y condiciona a los desempleados para hacer concesiones sin recibir contrapartidas equivalentes. El malestar, la ansiedad, la frecuencia de las enfermedades psíquicas y mentales y las que se somatizan provocan sufrimiento y agotamiento emocional predisponiendo para el *burn out*.

Cuando se reformuló la profecía del “fin de la sociedad salarial” y de la solidaridad en aras del emprendedorismo, se promovió el individualismo competitivo, ya sea el trabajo autónomo y por cuenta propia o la competencia entre iguales dentro del colectivo de trabajo, revalorizando la capacidad emprendedora y la meritocracia. La desigualdad de los resultados alcanzados por cada uno no tiene en cuenta los recursos desiguales que desde el inicio de la vida cada uno ha recibido o acumulado, pero la desigualdad es justificada por la diferencia del esfuerzo, de las calificaciones y competencias, de su involucramiento en la marcha de la empresa u organización, resultados atribuidos siempre y en última instancia al comportamiento individual.

El nuevo modelo socio-cultural que privilegia el individuo, la competitividad, el éxito personal de los emprendedores y el consumo suntuario, debilitó las relaciones sociales en paralelo con el aumento de los problemas de empleo, la consolidación de la precariedad, la caída de los salarios reales, ajustes fiscales con aumento de tarifas de servicios y en las políticas de seguridad social, el aumento de la pobreza, la indigencia y la exclusión social. Por esas causas, los problemas psíquicos y mentales que dan lugar a dolencias y patologías se han incrementado para todas las categorías socio-profesionales.

### 3.5. LA INTENSIFICACIÓN DEL TRABAJO

El crecimiento de las exigencias físicas, psíquicas y mentales aparece relacionado directamente con la evolución del contenido y la organización del proceso de trabajo.

Los riesgos del trabajo se han diversificado y se han incrementado, como consecuencia del nuevo paradigma productivo que emerge en los países capitalistas industrializados luego de la crisis del sistema producto a mediados de los años 1970.

El trabajo se ha intensificado debido a la mundialización y a las nuevas reglas para la competencia a nivel sectorial e internacional que obliga a las empresas a controlar sus costos de producción y disminuir los costos variables. La introducción de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones han exigido la formación y la reconversión de la fuerza de trabajo para lograr nuevas competencias, pero al mismo tiempo redujo la capacidad para crear nuevos empleos. Las nuevas formas de organización ya mencionadas de las empresas, de la producción, del trabajo han implantado nuevas formas de gestión de la fuerza de trabajo forzando el tránsito desde el contrato por tiempo indeterminado con garantías de estabilidad, a los contratos precarios. La incertidumbre por falta de estabilidad genera miedo y sufrimiento.

El propósito buscado es imponer la movilidad de la mano de obra, para facilitar los reemplazos y hacer frente al ausentismo con menores costos. Estos cambios se dieron en paralelo con una nueva orientación: se instauraron nuevos criterios de gestión para flexibilizar la producción, tratando de adecuarla rápidamente a los cambios en la demanda, incorporando innovaciones de procesos y de productos, ampliando la gama de variedades de los productos y dando una mayor preponderancia a las exigencias de clientes y usuarios.

Los riesgos del trabajo se han diversificado y se han incrementado como consecuencia del nuevo paradigma productivo. El trabajo se ha intensificado debido a la mundialización y a las nuevas reglas para la competencia a nivel sectorial e internacional que obliga a las empresas a controlar sus costos de producción y en particular los costos variables. La introducción de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones han exigido la formación y la reconversión de la fuerza de trabajo para lograr nuevas competencias pero al mismo tiempo redujo la capacidad para crear nuevos empleos y desplazó trabajadores de mayor edad, promoviendo de manera forzada la polivalencia, aduciendo que el trabajo sería menos rutinario y aburrido pero exigiendo la aceptación de la flexibilidad laboral, todo lo cual requiere una mayor actividad mental.

Esa intensificación se logró incrementando el ritmo de trabajo, haciendo más severo y personalizado el control de la actividad, instaurando normas técnicas más exigentes, incorporando medios de producción más eficaces, introduciendo

nuevas tecnologías informatizadas y con una nueva orientación: dando una mayor preponderancia a los clientes o usuarios que tienen ahora relación más cercana con los trabajadores y son cada vez más exigentes. Pero a veces esas orientaciones no tienen mucho éxito dado que generan tensiones que dan lugar a conflictos, porque se fijan objetivos de producción muy exigentes e irreales, no se actualizan y completan previamente las calificaciones y competencias de los trabajadores que tienen que trabajar con las nuevas tecnologías. Ellos tienen la percepción subjetiva de una “calidad impedida” porque no disponen de todos los medios y recursos para lograr los objetivos buscados en cuanto a la cantidad y calidad, y están obligados a apurarse, como también ocurre frecuentemente en el sector público en ciertos periodos del año. La intensificación del trabajo en el sector público es exigida también desde la demanda de clientes y usuarios y no solo desde el interior de la organización. En efecto, las “nuevas teorías de la administración pública” -surgidas desde la crisis de los años 70- tratan de reducir el nivel de empleo, bajar el gasto público, aumentar la productividad recurriendo al uso de las TIC’s, lograr la satisfacción de clientes y usuarios, frenar el crecimiento de los salarios reales e introducir formas precarias de empleo (contrataciones, planta transitoria, pasantías, etc.) para reducir los costos en caso de despidos. Se asigna a los usuarios y ciudadanos la calidad de “clientes” que, como pagan impuestos, asumen que tienen el derecho a exigir a los empleados públicos que los atiendan rápido, gentilmente y presten un servicio de calidad.

El crecimiento de las exigencias físicas, psíquicas y mentales y la intensificación del trabajo aparecen relacionados directamente con la evolución del contenido y organización del proceso de trabajo. Esto se da junto con la emergencia de un nuevo modelo socio cultural que privilegia al individuo, la competitividad entre iguales, el éxito personal de los emprendedores y el acceso al consumo suntuario y ostentatorio, debilitando las relaciones sociales.

Pero esas orientaciones no tienen mucho éxito dado que generan tensiones que dan lugar a conflictos, porque se fijan objetivos de producción exigentes e irreales, no se actualizan ni completan previamente las calificaciones y competencias de los trabajadores que tienen que operar con las nuevas tecnologías. A menudo tienen una percepción subjetiva de una “calidad impedida”, porque no siempre disponen de todos los medios y recursos para lograr los objetivos buscados en cuanto a la cantidad y calidad y están obligados a apurarse como también ocurre frecuentemente en el sector público y en el área de salud en ciertos periodos del año.

Los problemas psíquicos y mentales que dan lugar a sufrimiento, dolencias y patologías se han incrementado para todas las categorías socio profesionales.

Por eso se forman ciertos hábitos por parte de las nuevas generaciones de trabajadores, que deben hacer frente a la incertidumbre y asumir riesgos que las

empresas no toman a cargo. Las empresas buscan las calificaciones, las competencias y la confianza de los trabajadores, pero al mismo tiempo utilizan las TIC's para controlar de manera cada vez más estrecha su actividad. Buscan el involucramiento de los trabajadores, pero una vez que lograron sus objetivos y sobreviene una crisis financiera no dudan ni tienen escrúpulos para despedir masivamente, ahora con menores costos (Boyer,2018).

El nuevo modo de desarrollo que hemos descrito también genera desigualdad, está construido sobre la inseguridad y a veces el cinismo de dirigentes empresarios (CEO) que se otorgan a sí mismos generosas remuneraciones y *bonus* que ponen en cuestión la sustentabilidad de las empresas y cuando fracasan en la gestión las precipitan a crisis con impactos sobre el empleo.

Este régimen tan contradictorio se mantiene por la complementariedad que ha surgido entre la presión o amenazas del desempleo, la incertidumbre respecto del futuro, el sufrimiento provocado por los riesgos psicosociales en el trabajo de quienes tienen un empleo con miedo de perderlo por un despido súbito, sin causa, y que puede ser de larga duración.

Eso despierta protestas sociales por la pérdida de derechos adquiridos, el freno al incremento de los salarios reales y de la parte de estos en el ingreso nacional, el deterioro del sistema de seguridad social y de salud, el aumento de la pobreza, la indigencia y la precariedad, por la concentración de la riqueza y la desigualdad, al mismo tiempo que ante el aumento de hechos de violencia, asaltos, secuestros, robos y hurtos se fortalecen las políticas de seguridad y se cometen excesos.

Dentro de los que han sido excluidos del mercado de trabajo en los PCI ha surgido una violenta actitud radicalizada, antiglobalización y xenófoba, acusando a los inmigrantes de "robar el empleo de los nacionales". Y como bien afirma Robert Boyer (2018) el futuro no se presenta venturoso, pues frente a todos estos cambios que hemos enumerado, los partidos políticos "progresistas" no ganaron terreno, han perdido la iniciativa y se debilitaron, porque desde hace varias décadas la mayor parte de ellos se han convertido a una versión edulcorada de la social democracia, o incluso de un social liberalismo.

## SEGUNDA PARTE

## 4. PRINCIPALES DETERMINANTES DE LAS CYMAT Y SU TRANSICIÓN

### 4.1. PROCESOS DE TRABAJO Y CYMAT

Nuestros estudios e investigaciones nos permiten afirmar que la causa principal (aunque no la única) que determina las CyMAT es el proceso de trabajo, por medio de la organización y el contenido del trabajo.

El proceso de trabajo debe responder a dos racionalidades: una racionalidad objetiva, material e instrumental que es la producción de bienes o la prestación de servicios según la lógica del modo de producción dominante, y otra racionalidad subjetiva en relación con la protección de la salud y el desarrollo personal. Estas dos racionalidades son en principio contradictorias y si se le da prioridad a la primera, eso va en perjuicio de la otra (Gollac y Volkoff, 2010).

El proceso de trabajo genera determinantes del medio ambiente físico, emocionales y cognitivos, que constituyen demandas para ejecutar el trabajo prescrito y los trabajadores deben movilizar su fuerza de trabajo, su creatividad e involucrarse para hacer frente a los incidentes y a las deficiencias de la concepción para llevar a cabo la actividad, asumiendo riesgos y sufrimiento porque están dejando de lado o violando incluso las normas prescriptas.

En el mismo sentido, predomina una creciente heterogeneidad entre los trabajos, algunos son más penosos que otros y se caracterizan porque están expuestos a uno o a varios factores de riesgo del medio ambiente de trabajo, susceptibles de dejar trazas durables, identificables e irreversibles sobre la salud.

Las fuertes restricciones físicas que impone el puesto de trabajo como los esfuerzos físicos prolongados, carga y descarga de objetos pesados, trabajar en permanencia en posturas penosas y soportar vibraciones, (situaciones que predominan en la industria, la construcción, la minería, el transporte y las actividades agropecuarias, representan un contexto agresivo que se acumula con:

- a. Los riesgos del medio ambiente (exposición prolongada a la acción de peligrosos agentes químicos y biológicos, actividades en ambientes sometidos a presiones y temperaturas extremas, humedad, iluminación inadecuada, ruidos fuertes, o provocados por catástrofes naturales y desequilibrios ecológicos, etc.).
- b. Situaciones relacionadas con la intensidad y el ritmo de trabajo (trabajos simples, de ciclos cortos y repetitivos, con cadencias elevadas y remuneración según el rendimiento) o con la duración y configuración

del tiempo de trabajo (jornadas cuya duración supera el límite socialmente aceptable, situación de disponibilidad para interrumpir el tiempo de reposo en función de las necesidades empresarias, horas extraordinarias, trabajo nocturno, trabajos por turnos rotativos). Con el correr del tiempo, estos factores provocan dolores articulares, dorso lumbar y trastornos músculo-esqueléticos.

- c. La utilización de la fuerza de trabajo se hace en determinadas CyMAT y la carga de trabajo provocada por éstas genera fatiga y riesgos físicos, psíquicos y mentales que adquieren diferente relevancia según su intensidad y la duración del tiempo de exposición, de acuerdo con el sector y la actividad donde se producen.

Como la salud no es una mercancía, no pueden admitirse como legítimas las compensaciones monetarias (primas por riesgo) a cambio de la aceptación pasiva de la exposición a los riesgos.

Ante las crecientes quejas y reivindicaciones de los asalariados y la creciente atención al tema por parte de los servicios de inspección del trabajo, las empresas se encuentran en dificultades y no tienen recursos ni apoyo técnico para luchar contra los efectos de las CyMAT y los RPST. Los responsables de la gestión de la fuerza de trabajo perciben las dimensiones individuales de dichos riesgos, pero sus acciones de prevención quedan centradas sobre los asalariados, para controlar su estrés, negando o dejando en segundo lugar la fuente de los riesgos generados por la organización y el contenido del trabajo que predomina en la empresa.

A pesar del progreso técnico, la cantidad y proporción de trabajadores que todavía hacen trabajos intensos, penosos y pesados es elevada. Según Molinié y Volkoff (1982) y a partir de encuestas hechas en Francia, aproximadamente el 50% de las mujeres y el 60% de los varones consultados, ocupados en diversos sectores de actividad, manifestaron que trabajan en posturas exigentes y esa proporción es del 70% en la actividad de construcción. Y a medida que aumenta la edad, las restricciones posturales son cada vez más penosas (Volkoff y otros 2010). Con el correr del tiempo, estos factores están vinculados con el origen de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, provocan dolores articulares, dorso lumbar y trastornos músculo esqueléticos (TME), enfermedades cardiovasculares, e incluso depresiones que pueden llegar a predisponer al suicidio. Hasta cierto punto, la vivencia y percepción de los riesgos depende no sólo de su magnitud ni del tiempo de exposición, sino también de las capacidades individuales de resistencia y adaptación de los trabajadores. Pero si tienen escasa conciencia social, o han sufrido las consecuencias de haber trabajado siempre con poca autonomía, ellos pueden pensar que eso es *su problema individual*, que les sucede porque son débiles o

perezosos y llegar a naturalizarlos y a aceptarlos como si fueran algo necesariamente inherente a su trabajo y así subestimar el impacto sobre su salud.

Las CyMAT se modifican permanentemente como consecuencia del cambio científico y tecnológico, pues las innovaciones de productos y procesos generan nuevos riesgos. Como estos impactan sobre el colectivo de trabajo, para prevenirlos no es suficiente recurrir a los equipos de protección individual (EPI). La prevención no puede ser meramente individual y en lugar de aislar a cada trabajador respecto del riesgo, se debería eliminar, reducir o controlar el riesgo en su propia fuente y adoptar medidas de prevención para todo el colectivo de trabajo. No existe una predisposición natural al accidente de trabajo o enfermedad profesional: son el resultado de las deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo, que pueden modificarse, no son “ineliminables”. Los distintos riesgos a los que está expuesto actúan sinérgicamente sobre el trabajador, es decir que pueden neutralizarse entre sí, pero, por lo general, lo que ocurre es que se potencian mutuamente aumentando el daño. Dada su complejidad, el estudio, el análisis y la prevención de las CyMAT, requiere un trabajo en equipos de composición inter y pluridisciplinaria.

Por esas causas, es alto y creciente el número y la proporción de asalariados de diferentes sectores y ramas de actividad que declaran sufrir los síntomas de perturbaciones relacionadas con las CyMAT (Clerc, J, 1986).

\* \* \*

Desde la crisis y emergencia del nuevo modo de desarrollo en los PCI, el mundo del trabajo sufrió grandes transformaciones, se introdujeron nuevas formas de organizar las empresas, la producción y el trabajo, se introdujeron las TIC's, la mundialización y la financiarización dieron lugar a una competitividad exacerbada, que presiona hacia abajo los precios y los salarios, el control de la calidad es más exigente, promovieron las reformas laborales flexibilizadoras, para evitar que caigan las tasas de ganancia el trabajo se ha intensificado e individualizado, el sindicalismo se ha debilitado, los clientes y usuarios son cada vez más exigentes y deben ser fidelizados para lo cual se deben controlar las emociones cuando se establece la relación comercial con ellos. Si bien los riesgos del medio ambiente de trabajo en la industria, la minería, la energía, la construcción y la agricultura se han controlado aunque no desaparecieron, los factores de riesgo psicosociales en el trabajo se han incrementado y difundido en todas las actividades.

Sin embargo, se produjo un cambio cualitativo desde la crisis de los años 70, y como ya describimos en apartados anteriores, el impacto del trabajo sobre la salud se manifiesta no sólo en el dolor y las lesiones mencionadas que experimenta el cuerpo que pueden provocar incapacidades (o incluso la muerte), sino también el sufrimiento experimentado en las dimensiones psíquicas

(aspectos afectivos y relacionales) y mentales (cognición y memoria). Las encuestas hechas en países que asignan importancia a los riesgos psicosociales en el trabajo ponen de manifiesto el crecimiento de la cantidad de asalariados que declaran sufrir y estiman que su salud se ha deteriorado como consecuencia del estrés en el trabajo. También es considerable el número de los que han sido objeto de violencia verbal o física (cometidas por personas de la empresa o externas), de hostigamiento, acoso o abuso moral, acoso o violencia sexual, de *mobbing*, que sufren el agotamiento emocional (que da lugar al *burn out*) quedando predispuestas para las depresiones prolongadas.

De esta manera, se está produciendo una transición en cuanto a las relaciones entre trabajo, salud y enfermedad. Sin dejar de constatar que continúa el impacto de las malas condiciones de trabajo sobre el cuerpo, la atención se va concentrando en las dimensiones psíquicas y mentales, debido al cambio en el contenido y la organización de los procesos de trabajo, que cada vez más requieren el involucramiento de toda la persona en el trabajo. Por eso es que el estudio de los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) es de tanta actualidad y justifica nuestras investigaciones.

Las perturbaciones psicosociales relacionadas con el trabajo afectan al trabajador de una manera menos directa y menos visible que las patologías físicas, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales hasta ahora reconocidas.

Hay evidencias de que, si no hay eficaces medidas de prevención, los factores de riesgo psicosociales en el trabajo tienen repercusiones sobre la productividad, la calidad, el ausentismo, problemas de salud, deficiente calidad de vida en el trabajo y litigios prolongados y costosos para ambas partes.

Finalmente, como es evidente, la macroeconomía en su conjunto sufre por el deterioro de las CyMAT y problemas generados por los RPST: pérdida de competitividad sistémica, debido a la baja de la productividad, el incremento de los costos laborales para reparar la salud dañada, el deterioro de la calidad, las resistencias de los trabajadores a la introducción de los cambios tecnológicos y organizacionales, y conflictos laborales que crean tensiones en el clima social. Ese deterioro impacta también sobre los sistemas de salud y seguridad social pues aumenta la necesidad de personal para el cuidado y la reparación de la salud, incrementando el presupuesto público o dejando vastos sectores de la PEA desprotegidos.

Dadas las exigencias y las restricciones generadas por el proceso y la organización del trabajo, los trabajadores deben defenderse, adaptarse y resistir para permanecer en los límites de la normalidad. El trabajo es vivenciado como el resultado de un gran esfuerzo y de una verdadera conquista que, al mismo tiempo, provoca placer o sufrimiento o ambas cosas a la vez (Dejours 1992, 1998, 2000, 2009).

Por su propia naturaleza, la fatiga fisiológica, el involucramiento, el esfuerzo, la creatividad y la atención que requiere el trabajo, no siempre favorecen el sentimiento de pertenencia y de identidad, ni el desarrollo de la personalidad. Como ya mencionamos en apartados anteriores, para sobreponerse a estas limitaciones, los trabajadores intentan sublimar este riesgo y procuran encontrar un sentido a lo que hacen, tratando de lograr el reconocimiento social de su actividad.

A diferencia de los riesgos provocados por el medio ambiente de trabajo cuyo impacto –en primer lugar sobre el cuerpo- tarda un cierto tiempo para dar lugar a enfermedades profesionales, los factores de RPST pueden tener un ciclo de gestación mucho más corto. Otra diferencia consiste en que, afortunadamente, y en un tiempo corto también, las medidas de prevención y de reparación pueden dar resultados positivos.

Esto significa que el trabajo requiere también una movilización subjetiva, es decir mental y psíquica del trabajador, necesaria para compensar las fallas de la concepción y del trabajo prescrito por otros, y hacer frente a los problemas aleatorios e incidentes encontrados en la realidad del proceso laboral. Dada su centralidad, el trabajo es o puede ser tanto un operador de salud, constructor del equilibrio o, por el contrario, constituir una restricción al desarrollo personal con efectos patológicos y desestabilizadores para la salud (Dejours, 1998).

Desde que se consolidó la revolución industrial y hasta la finalización de Segunda Guerra Mundial la lógica del modo de producción capitalista provocó una brutal explotación de los trabajadores, bajos salarios y deterioro de su salud. Estas circunstancias encontraban su origen en las largas jornadas de trabajo a las cuales estaban sometidos, con tiempos insuficientes para su recuperación, trabajando durante los siete días de la semana y sin licencias pagas por vacaciones.

En ese contexto, un médico italiano encendió una señal de alarma y propuso una nueva orientación para la medicina del trabajo. En pleno siglo XVIII, publicó su libro *Morbis Artificum*, traducido al castellano en 2004, en el cual describía los riesgos laborales y las enfermedades profesionales de un centenar de oficios, proponiendo medidas curativas y de prevención. Para muchos es el padre de la medicina del trabajo moderna y se hizo famoso porque comenzaba a escribir la historia clínica de cada paciente formulando dos preguntas: “de qué trabaja usted y dónde vive”. Este médico consideraba que las condiciones de vida y sobre todo el trabajo, eran determinantes de los problemas de salud por la cual lo consultaban sus pacientes. Actualmente, todavía no es percibida adecuadamente por los profesionales de la medicina la existencia de una relación directa y causal entre el trabajo y la salud de los pacientes y la redacción de su historia clínica no comienza con la respuesta a esas dos cuestiones.

Inspirándose en B. Ramazzini (2004), varios organismos internacionales como la OMS, la OIT, la OPS, y numerosas asociaciones nacionales profesionales de médicos, ergonomistas, juristas, sociólogos, psicólogos y economistas del trabajo, adhieren a la teoría de que existen no sólo condicionantes, sino también determinantes económicos y sociales de la salud: el contexto económico, tecnológico, social y político de un país en un momento histórico dado; el funcionamiento del mercado de trabajo; el “estatus” del empleo y las características del puesto de trabajo que el trabajador ocupa en un determinado establecimiento de un sector o rama de actividad. Todas estas variables posicionan a los trabajadores asalariados en un determinado lugar de la estratificación social y lo insertan, junto con su familia, en la vida social, estableciendo relaciones con las demás personas que viven a proximidad y pueden ser de solidaridad o conflictivas (Ansoleaga, 2013).

A modo de definición, podemos enunciar que *“las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) están constituidas por los factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción implantado en el establecimiento (o condiciones de trabajo) y por los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. Ambos grupos de factores constituyen las exigencias, requerimientos y limitaciones del puesto de trabajo, cuya articulación sinérgica o combinada 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 e indirectos, positivos o negativos, sobre la vida y la salud física, síquica y/o mental de los trabajadores. Dichos efectos están en función de la actividad o trabajo efectivamente realizado, de las características personales, de las respectivas capacidades de adaptación y resistencia de los trabajadores ante los dos grupos de factores antes mencionados. Esos factores están determinados en última instancia por el proceso de trabajo vigente el cual a su vez es el resultante de las relaciones sociales y de la inter-relación entre las variables que actúan a nivel del contexto socio-económico y las características propias de los establecimientos. Es este proceso de trabajo el que define la naturaleza específica de la tarea a realizar por el colectivo de trabajo y por cada uno de los que ocupan dichos puestos”* (Neffa, 1989).

Los riesgos ocupacionales del medio ambiente de trabajo (comprendidos en las nociones tradicionales de higiene y seguridad) y los de las condiciones de trabajo, pueden ser identificados, medidos y evaluados objetivamente mediante censos o encuestas y estudios epidemiológicos, pero se impone la necesidad de adoptar una concepción sistémica pues los riesgos interactúan entre sí de manera sinérgica y combinada, pudiendo anularse mutuamente, aunque lo que ocurre más frecuentemente es que se adicionen o se potencien. La carga global de trabajo efectivamente soportada por los trabajadores es siempre mayor que la suma de los riesgos soportados individualmente por cada uno de ellos.

Los factores de las CyMAT repercuten sobre seres vivientes y específicamente sobre personas dotadas de un saber productivo y de capacidades cognitivas y psíquicas; por tal motivo es posible que ellos perciban primero –y vivencien- el efecto que las condiciones y el medio ambiente de trabajo tienen sobre su vida y su salud, aunque no conozcan científicamente la naturaleza de los riesgos propios de los procesos productivos de bienes y servicios, ni sobre los mecanismos operativos. Así, la intervención de los actores del proceso de trabajo que son al mismo tiempo víctimas y "sensores" de los riesgos se convierte en un elemento decisivo tanto para su identificación, como para percibir sus consecuencias y proponer eficaces medidas de prevención según su experiencia y hacer el seguimiento. Esto explica los resultados estimulantes obtenidos cuando existen los comités mixtos de salud, seguridad y condiciones de trabajo (CMSSyCT) para identificar los riesgos y participar en su prevención; pero lamentablemente nuestra legislación nacional vigente sobre riesgos del trabajo aún no los incluye de manera generalizada.

De la articulación, a veces conflictiva, entre este conjunto de variables van a depender esencialmente las condiciones generales de vida, que tienen impacto sobre la salud. Dialécticamente, el ejercicio de la actividad laboral como una necesidad y un derecho juegan un papel determinante sobre las condiciones y el medio ambiente de trabajo y por esa vía, sobre la salud.

## 4.2. LA TRANSICIÓN DESDE LAS CYMAT HACIA LOS RPST

Desde este concepto global de CyMAT, proponemos una transición hacia un concepto más específico que profundice los factores que generan nuevos riesgos para las dimensiones psíquica y mental de los trabajadores: los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST).

El riesgo laboral es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado de la exposición a los riesgos en el trabajo con los perjuicios que puedan ocasionarle. Según Last *“los factores generales de riesgo son los medios de trabajo, los insumos y materias primas, las CYMAT y las características del puesto de trabajo que a partir de estudios epidemiológicos y de la experiencia acumulada por la OIT y la OMS se ha constatado que tienen un impacto negativo sobre la salud, provocar accidentes y enfermedades profesionales”* (Last y Abramson, 1995).

Los factores de riesgo presentes en la actividad laboral incluyen entonces a los establecimientos, los objetos, insumos, medios de trabajo y fuentes de energía, así como el contenido y la organización del trabajo, que pueden provocar a corto, mediano o largo plazo accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que dañen la salud física y biológica de los trabajadores. Progresivamente, a

medida que fueron cambiando los procesos de trabajo y las investigaciones no se limitaron al impacto del trabajo sobre el cuerpo humano, se han incluido los factores de riesgo psicosociales en el trabajo (RPST) que tienen dimensiones específicas e impactan primero directamente sobre las dimensiones psíquica y mental del trabajador.

Según la Unión Europea (2005), *“los riesgos (del trabajo) pueden ser de diversa naturaleza: agentes externos al organismo que impactan sobre las dimensiones biológicas del trabajador que moviliza sus capacidades de adaptación y de resistencia para defenderse individual o colectivamente, o pueden ser factores de riesgo psicosociales (RPST) que repercuten sobre los mecanismos psíquicos y mentales provocando tensiones o estrés que luego pueden somatizarse. Pero los impactos de esta segunda modalidad no son tan fáciles de percibir como los primeros: sus efectos son a veces intangibles o inespecíficos pero si bien son de difícil medición pueden ser percibidos por el sujeto y se manifiestan provocando una carga psíquica (factores afectivos y relacionales) o una carga mental afectando los procesos cognitivos los cuales pueden modificar la conducta humana (adicciones al alcohol, el tabaco, las drogas, o la automedicación) y con el tiempo ser precursores de enfermedades o directamente somatizarse”*.

Los riesgos psicosociales están a menudo imbricados unos con otros porque tienen un origen común, pueden interactúan entre ellos compensarse o moderarse y también potenciarse mutuamente, pero dada su especificidad requieren medidas de prevención adecuadas. Su capacidad de provocar daños y sufrimiento se debe a que suelen durar mucho tiempo. Pueden ser soportados pasivamente cuando el trabajador los ha naturalizado y los considera como parte necesaria del contenido de su trabajo, pero se viven como una restricción si no estaban previstos y surgen por incidentes por falta de previsión. Como se menciona en este estudio los RPST son numerosos y a veces los trabajadores deben soportar varios de ellos en simultáneo.

A veces, varios RPST son contradictorios entre sí, por ejemplo, una fuerte exigencia psicológica en el trabajo a ejecutar cuando se dispone de una débil autonomía y no hay apoyo técnico ni social, o cuando el trabajo es muy intenso y la recompensa está por debajo del esfuerzo realizado y no se recibe un reconocimiento moral o simbólico por parte de los compañeros de trabajo y de las autoridades.

Cuando se llevan a cabo estudios estadísticos mediante encuestas sobre la percepción y vivencias de los trabajadores en cuanto a los efectos que provocan las condiciones y medio ambiente de trabajo sobre su salud, la experiencia histórica ha probado que quienes son encuestados no exageran ni sobre evalúan los aspectos negativos, por ignorancia, porque se han habituado, y los han naturalizado, y no siempre son conscientes de todos los riesgos que corren

cotidianamente por el simple hecho de trabajar ni de las repercusiones que pueden ocasionar.

Por razones de tipo cultural -y porque falta información que debería ser provista por los empleadores- los trabajadores difícilmente imaginan que su trabajo pueda hacerse de manera segura, limpia, salubre y agradable; en su imaginario no asocian las deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo ni los factores de riesgo psicosociales en el trabajo con el riesgo para su salud y como ya han hecho un formidable esfuerzo para resistir y adaptarse a los mismos, los asumen y aceptan como algo natural, que sería imposible de cambiar.

## 5. EL CONTENIDO Y LA ORGANIZACIÓN DEL PROCESO DE TRABAJO

En esta sección se propone una matriz de análisis sobre la carga de trabajo resultado del contenido y la organización del proceso de trabajo. El proceso de desgaste de la fuerza de trabajo está en buena medida determinado por el contenido del trabajo y la carga de trabajo.

### 5.1. EL CONTENIDO DEL TRABAJO

Son numerosas las variables que definen el contenido del trabajo, en función de la actividad. Las que han sido identificadas a partir de la literatura especializada son:

- El puesto ocupado por el trabajador, la naturaleza de la tarea a ejecutar, el grado de división social y técnica del trabajo, los requerimientos en materia de formación y calificaciones y la posibilidad de aplicar sus conocimientos, formación profesional, competencias y de seguir aprendiendo.
- Los riesgos del medio ambiente de trabajo y las condiciones de trabajo inherentes a la actividad desarrollada. En caso de ser positivas crean las condiciones para transitar desde una representación del trabajo vivida como castigo o sufrimiento hacia otra que lo considera un valor, constatando su papel en la generación de riqueza, así como para el desarrollo de la personalidad y la construcción de la identidad.
- El rol asignado en el proceso productivo, el grado de responsabilidad que le corresponde en la ejecución de las tareas, la obtención de resultados cuantitativos y cualitativos.
- El grado de autonomía del que dispone el trabajador para poder actuar sobre los elementos del proceso de trabajo para llevar a cabo la actividad y articularlos de manera variada tomando iniciativas para que se adapten a cada situación y poder controlarlos: elección de los medios de trabajo, evaluación de la cantidad y calidad de las materias primas, influenciar sobre el uso y regulación de los recursos e infraestructura, trabajar según su propio estilo y poder decidir sobre el ritmo de trabajo, los procedimientos y la secuencia de las operaciones.
- Las relaciones de comunicación y cooperación con los compañeros de trabajo, la jerarquía, los clientes o usuarios, así como con terceros que pueden intervenir en el trabajo,

- El grado de participación informativa y decisional sobre la marcha de la producción y sus previsiones de desarrollo, la posibilidad de efectuar propuestas desde su puesto de trabajo y de participar en la concepción y adopción de decisiones para ejecutar las tareas, ingeniándose y utilizando la astucia para reducir la brecha entre el trabajo prescripto la actividad, y evaluar el resultado de su trabajo.
- Las relaciones sociales y de trabajo con la jerarquía, los colegas, los representantes sindicales, clientes, usuarios, beneficiarios que intervienen comunicándose, cooperando evaluando el trabajo realizado en cuanto al cumplimiento de los objetivos, cuantitativos, su calidad, la utilidad social y el respeto de las reglas del oficio.
- La recompensa recibida en contrapartida del trabajo realizado según la evaluación del desempeño y el reconocimiento moral y simbólico esperado por parte de los compañeros, la jerarquía, clientes y usuarios.

#### a) La cantidad o volumen de trabajo

Normalmente, por la propia lógica del capitalismo, las empresas buscan aumentar la producción de bienes y servicios que constituyen el núcleo de su actividad económica y de donde surge el excedente, tratando de maximizar y que no bajen sus tasas de ganancia. Esto explica por qué la cantidad de trabajo impuesta a los asalariados (varones, mujeres y de diversas edades) es considerada a menudo por estos como excesiva. Pero esa percepción es heterogénea por razones objetivas y subjetivas. A veces el personal directivo y de supervisión asumen personalmente más esa exigencia que los asalariados, que pueden limitarse a ejecutar la actividad. Los que trabajan en las ramas de actividad agropecuaria, pesca, industrial, construcción, petróleo, minera y transporte perciben las exigencias de aumentar la cantidad con más intensidad que los empleados públicos y del sector financiero.

#### b) La intensidad del trabajo realizado por el trabajador

Esta puede variar entre ciertos límites, está determinada por el contenido y la organización del proceso de trabajo, que recrudece en un contexto recesivo, de fuerte reestructuración económica y de emergencia de un nuevo paradigma productivo mundializado y dominado por la financiarización. En ese contexto, los responsables de las empresas promueven sistemas explícitos u ocultos de disciplinamiento, vigilancia y control que pueden ser eficaces en el corto plazo para intensificar el trabajo, así como la implementación de sistemas de premios

monetarios, o de amenazas y sanciones. Pero la constante intensificación del trabajo para aumentar la producción o cumplir con los plazos de entrega (se exige trabajar más rápido y bien) puede llegar a impedir que el trabajo se haga respetando las reglas del oficio y no se logren los estándares debidos de calidad, agravado cuando hay insuficiencia en cuanto a la cantidad y la calidad de los insumos y las máquinas y herramientas funcionan de manera degradada.

### c) La empresa puede buscar aumentar la producción y la intensificación por varios medios

- horas extraordinarias que no siempre son reconocidas o pagadas como tales,
- la mayor presión y el control ejercido sobre trabajadores hace posible aumentar la producción sin tomar más personal,
- se demanda que el trabajo se haga rápido y bien, corriendo el riesgo de no poder cumplir las consignas de prevención, ni las normas de calidad,
- cuando al mismo tiempo se han intensificado el trabajo y reducido los efectivos, los controles sobre el ritmo y la productividad generan tensiones dentro del colectivo de trabajo.
- la implementación de sistemas de incentivos según el rendimiento genera una competencia entre los trabajadores rompiendo la solidaridad y reduce las posibilidades para que quienes trabajan más lento o no tienen la formación necesaria reciban un apoyo social. A veces, la intensidad del trabajo es tal que, para impedir que se pierda tiempo, ese sistema de remuneración incita a trabajar rápido superando el ritmo normal, a alimentarse de manera inadecuada y en el mismo puesto de trabajo, sin hacer pausas durante la jornada,
- cuando el trabajo es más intenso y la carga de trabajo supera los límites aceptables, se hace más molesto y penoso el uso de los equipos de protección personal (sobre todo si son molestos porque no están diseñados ergonómicamente) porque aumentan la fatiga. Los trabajadores que optan por no usarlos o usar solo algunos y a veces, aumentan los riesgos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- la intensificación del trabajo, reduce las posibilidades de autonomía y de control, de comunicarse y de cooperar con los colegas. Esto ocurre no solo en la actividad industrial: sucede en las tareas de limpieza, en clínicas, restaurantes y hoteles, pues se han impuesto horarios muy exigentes para satisfacer a los clientes y usuarios y que una demora no perjudique el trabajo de los demás empleados. Con frecuencia la intensificación del trabajo se asigna más a los trabajadores que tienen

empleos precarios, que a menudo deben hacer frente a otras tareas además del trabajo prescripto;

- aumentar la cantidad de la información a captar y procesar;
- exigir el ejercicio de la memoria para ordenar las tareas de manera sucesiva cuando los objetivos del trabajo prescripto son contradictorios, ambiguos o no son realistas (pues superan las capacidades del trabajador);
- la frecuente incorporación de nuevas tecnologías y programas aplicativos que modifican las formas de producir pero que comienzan a utilizarse sin la previa información y adecuada formación;
- debido a la deficiente organización del trabajo ocurren incidentes imprevistos e interrupciones involuntarias frecuentes y no programadas de las tareas;
- cuando un trabajo es cada vez más complejo y variado, se promueve de hecho la polivalencia y la movilidad interna “para que nadie esté sin hacer nada”, o la ampliación de tareas para hacer frente a la rotación y/o al ausentismo y la reducción de los “tiempos muertos” del trabajador, todo lo cual aumenta la carga física, psíquica y mental del trabajo, y en ciertos casos esta movilidad entre puestos que tienen diferentes requerimientos en materia de calificaciones y competencias, pueden conducir a una pérdida o deterioro del oficio inicial.

En otros casos, quienes tienen horarios atípicos o trabajan de noche o por turnos rotativos acumulan una fatiga adicional porque se ven obligados a pasar más tiempo esperando los medios de transporte, complicando la vida familiar. Esta situación es aún más penosa en el caso de las mujeres debido a la “doble presencia”.

El ritmo de trabajo regula el tiempo requerido para la actividad y su cumplimiento es objeto del control por parte de la jerarquía y de los supervisores: puede estar determinado por la cantidad de trabajo que se debe realizar en un tiempo dado y según normas estrictas de producción; se exige rapidez para concluir las tareas y entregar a tiempo el producto; hay que seguir a su ritmo la velocidad automática de una máquina o una cadena de montaje; se decide la obligación de recuperar los retrasos en la producción o hacer tareas adicionales antes de salir de la empresa.

A veces las gerencias y mandos medios de las empresas proponen “concursos internos” individuales o grupales, en cuanto a la cantidad y la calidad del trabajo, intensificándolo.

Cuando se aplican las técnicas y métodos de la organización científica del trabajo (OCT), la norma en cuanto a la velocidad surge de los estudios de tiempos y movimientos y se internaliza por parte de los trabajadores imponiéndoles la

remuneración según el rendimiento. En los trabajos “en cadena”, el ritmo está definido por la necesidad del trabajador de seguir una cadencia que le es impuesta por quien regula la banda transportadora. Este tipo de trabajo es problemático porque puede llegar a eliminar totalmente la posibilidad de autorregulación del trabajador, y se hace trabajar a varios operarios al mismo ritmo sin aceptar que existen diferencias inter-individuales y que las capacidades de adaptación a este sistema de trabajo son dispares.

Para los trabajos considerados como no repetitivos, el ritmo resulta de la exigencia de lograr un volumen de rendimiento en un período dado.

#### d) La intensificación del trabajo puede ser percibida subjetivamente:

- exigencias de aplicar en el puesto de trabajo un nivel elevado de formación y de competencias, cuando el trabajador no posee esos conocimientos ni tuvo la preparación adecuada,
- la humillación que se genera cuando el trabajador está sobre-calificado para ejecutar de la actividad prescripta,
- el disgusto experimentado cuando se transfieren y adicionan responsabilidades de gestión desde la dirección empresaria hacia los trabajadores que hacían trabajos operativos, pero que conservan al mismo tiempo sus tareas habituales,
- cuando se prescribe un trabajo fijando objetivos irreales o imprecisos que desaniman.

Con frecuencia, en el horizonte profesional y cultural que predomina entre los trabajadores no se buscan alternativas para cambiar la organización y el contenido de su trabajo dañinas para la salud, pues se han habituado, los consideran como algo natural, rígido e inevitable dadas sus implicaciones tecnológicas y económicas. Por su parte, cuando la dirección de la empresa llega a percibir y tomar conciencia de este sufrimiento, a menudo consideran que es imposible introducir modificaciones en lo inmediato, invocando las presiones del mercado, los costos inherentes y la competencia internacional en un contexto de mundialización. Con frecuencia el personal de los establecimientos de salud trabaja intensamente y a presión y sufre por no poder hacer un trabajo de calidad y dedicarles más tiempo a los pacientes porque la empresa u establecimiento de salud aumentó el número de clientes, de consultas o internaciones redujeron el tiempo para cada consulta, o ha reducido el número de médicos, enfermeras y auxiliares.

### e) La duración y configuración del tiempo de trabajo

El tiempo de trabajo, por su duración y organización influye sobre la salud y el bienestar. Puede analizarse ya sea por el número de horas y días trabajados, como por su configuración (trabajo nocturno, trabajo por turnos y horarios atípicos que perturban la vida familiar), así como por la condición de tener que estar normalmente disponible para trabajar fuera de los horarios normales de labor y llevar trabajo para hacer en el domicilio. El trabajo nocturno y el trabajo por turnos rotativos afecta a un número creciente de trabajadores, debido a que las empresas recurren a ello para reducir costos en capital (utilizando sin interrupción el mismo establecimiento, las mismas máquinas y herramientas por parte de una mayor cantidad de trabajadores que se desempeñan en diferentes turnos) y acelerar la amortización de sus bienes de producción (Queinec, Teiger, De Tersacc, 2001).

Con frecuencia, la cantidad efectiva del tiempo de trabajo supera el número de horas prescritas establecidas por la ley y los convenios colectivos o el estatuto profesional. Esto se debe a excesivas demandas de trabajo, a la reducción del número de empleados en relación con las actividades, a la necesidad de hacer frente a incidentes imprevistos en el proceso productivo o a exigencias coyunturales derivadas de las demandas estacionales de clientes y usuarios. Pero en cualquiera de esos casos, se genera una mayor fatiga que no siempre va acompañada de compensaciones monetarias o días de franco para recuperarse.

Cuando los trabajadores están sometidos al trabajo nocturno o por turnos, a horarios atípicos o antisociales que perturban la vida familiar, se observa una progresiva degradación de los problemas de salud a partir de los 40-45 años, especialmente entre las mujeres porque la alteración del ritmo circadiano está asociado al estrés y a las perturbaciones depresivas y de ansiedad. Las manifestaciones más frecuentes de ese deterioro son: fatiga crónica y perturbaciones del sueño, pérdida de atención, trastornos músculo-esqueléticos, sobrepeso, aumento de los problemas digestivos y cardiovasculares y perturbaciones psicosociales. Los cambios de humor, estrés, ansiedad, angustia, etc. incitan a efectuar consultas con psicólogos o psiquiatras y a aumentar el consumo de medicamentos psicotrópicos (Belkic y otros, 2004; Elovaimo, Kivimaki y otros, 2006; Bonde, 2008).

Otras exigencias en cuanto al trabajo y al tiempo necesario para ejecutarlo provienen de asumir nuevas tareas como resultado de los cambios tecnológicos y organizacionales sin haber sido informados previamente y no haber tenido el tiempo para formarse de manera adecuada. Esto conduce a errores, a accidentes de trabajo o simplemente a tener que dedicar más atención, tiempo y energía de lo que estaba prescrito. Una situación especial es la que deben enfrentar los trabajadores precarios quienes, sin tener siempre la formación requerida, deben

tratar de adaptarse rápidamente a un nuevo puesto de trabajo y manejar herramientas o técnicas que todavía no controlan y sin haber podido intercambiar las experiencias con los trabajadores a los que reemplazan y que habían acumulado experiencia.

#### f) Posibilidad de conciliar la temporalidad de la vida laboral con la vida familiar

El nuevo paradigma productivo que se va implantando progresivamente, aunque de manera heterogénea en las empresas y organizaciones, trata de hacer más porosa y flexible la relación anterior de separación entre el tiempo de trabajo y el destinado a la vida familiar. Con frecuencia, y de manera sutil, el tiempo de trabajo se prolonga y algunas tareas se llevan a cabo fuera del lugar de trabajo, desbordando sobre la vida familiar. Pero además, las empresas recurren al uso de las nuevas tecnologías (teléfonos portátiles, tabletas, computadoras portátiles) mediante las cuales mantienen un continuo y estrecho contacto con sus empleados para asignarles tareas adicionales o programar tareas a ejecutar en tiempos de reposo. Esta situación de falta de armonización dentro de la jornada intensifica el trabajo y puede generar tensiones personales y conflictos dentro de la esfera familiar.

No siempre están de acuerdo y son coherentes las temporalidades del trabajo y de la vida fuera del trabajo y con los ritmos fisis-psicológicos. Y debido al cambio de paradigma y el papel asignado a la demanda, cada vez más hay trabajos en horarios a-sociales que por su frecuencia se consideran “normales”.

La configuración del tiempo de trabajo no siempre permite conciliarlo con lo que se tiene que hacer, o se quiere hacer por fuera del lugar de trabajo para cumplir con responsabilidades familiares y sociales. Esta es una tensión que sufren más las mujeres, debido a la división sexual del trabajo y a pesar de que su jornada laboral en el lugar de trabajo es con frecuencia más corta. Eso afecta menos a los mandos medios y directivos porque ellos tienen más posibilidades para adaptar sus horarios, aunque esta potencial libertad debe ser estudiada en relación con el contexto de presión según las estaciones del año o en situación de crisis. Para reducir el impacto de las ausencias injustificadas y “llegadas tarde”, a menudo las empresas ponen incentivos monetarios o primas por presentismo. No obstante, las transformaciones que se están produciendo en torno a la cultura de género han dado por resultado que lentamente las tensiones de la vida doméstica, -el trabajo de “reproducción”- pasen a ser también parte de la responsabilidad del género masculino dando lugar a una proporción más equilibrada que incluye también el caso de las parejas de un mismo género (Ferrari, 2007).

Resulta cada vez más difícil conciliar el trabajo con la vida familiar (sobre todo cuando se trata de empleos precarios) y es difícil acomodar los horarios de trabajo a fin de que los varones puedan compartir tareas domésticas (llevar o buscar los hijos pequeños a las instituciones escolares o actividades deportivas, a consultas médicas, atender familiares enfermos, etc.).

La posibilidad de conciliar la vida laboral con la vida familiar y las actividades a desarrollar fuera del lugar y del tiempo de trabajo tiene suma importancia, pues con frecuencia las demandas y exigencias por parte de la empresa u organización son rígidas y restrictivas en función de sus programas de producción, repercutiendo sobre lo que sucede fuera del lugar y del tiempo de trabajo. Pero esto pone en cuestión el equilibrio de la vida familiar y las relaciones con la pareja e hijos, e impiden o limitan la participación del trabajador en actividades deportivas, culturales, religiosas, sociales y en su calidad de ciudadano en actividades sindicales y políticas.

## 5.2. LA CARGA DE TRABAJO

La cantidad e intensidad del trabajo derivadas del contenido y la organización del mismo pueden provocar un desgaste de la fuerza de trabajo, en función de las características de la carga de trabajo.

### a) La carga física

La carga física de trabajo se incrementa cuando el trabajador está sometido a deficientes condiciones de trabajo, tiene que adaptarse a los riesgos del medio ambiente, al mal diseño o disfuncionamiento de los medios de producción, porque falta mantenimiento preventivo y no se aplican los conocimientos ergonómicos.

Esta carga depende de las actividades asignadas al trabajador implicando tareas que obligan a adoptar gestos y posturas penosas, hacer esfuerzos musculares, que si sobrepasan ciertos límites propios y diferenciales de cada trabajador, producen fatiga física, dolores y sufrimiento. Cuando la fatiga no se recupera y se acumula, deviene patológica y predispone para contraer enfermedades, por ejemplo, los trastornos músculo-esqueléticos (TME) (Dejours y Gernet, 2014). En otros casos, para la realización del trabajo en ciertas ramas de actividad se requiere fuerte intensidad en el uso de los sentidos (visión, audición, tacto, gusto u olfato), un esfuerzo que es vivido como una necesidad inherente para ejecutar el trabajo, pero que al mismo tiempo es generadora de fatiga sensorial.

*La carga global de trabajo* es el conjunto de requerimientos físicos, psíquicos y mentales a los que se expone o a los que se somete al trabajador durante su jornada laboral y que, en el caso de superar sus capacidades de adaptación y de resistencia, constituyen un factor de riesgo presente en mayor o menor medida en todas las actividades laborales. Se refiere a la duración y configuración del tiempo de trabajo y demás condiciones y medio ambiente de trabajo, que se encuentran presentes en el espacio donde se ejecuta la actividad y que están directamente relacionadas con los riesgos del medio ambiente (agentes físicos, químicos, biológicos, factores tecnológicos y de seguridad). Esto puede afectar por medio de mecanismos psicológicos y fisiológicos tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor (INSHT, 2001a), pues puede haber desequilibrios entre las demandas y exigencias del trabajo con respecto al nivel de calificaciones y competencias, a las capacidades psíquicas (afectivas y relacionales) y mentales que posee cada trabajador (Karasek, (1979, 1989), (Siegrist, et al., (2004), (Siegrist, (2006). Es necesario distinguir, para fines analíticos, entre los problemas psíquicos y los problemas mentales que, debido a la carga de trabajo que generan, constituyen la sustancia de los riesgos psicosociales en el trabajo. Pero si bien se pueden distinguir analíticamente, en la realidad se dan de manera asociada en diversas proporciones.

*La sobrecarga cuantitativa* se produce cuando existen presiones temporales por la cadencia de las máquinas o se deben realizar muchas operaciones en poco tiempo debido a la organización y al volumen de un trabajo mayor que el prescrito, o cuando por la naturaleza del trabajo se requiere mucho cuidado y una atención sostenida, estimulada frecuentemente por sistemas de remuneración según el rendimiento o por amenazas de sanciones. *La sobrecarga cualitativa* puede manifestarse inclusive cuando el ritmo de trabajo es lento, pero se requiere procesar mucha información y utilizar la memoria, hay mayores demandas psíquicas o mentales en relación con los conocimientos y habilidades que posee el trabajador. Esa sobrecarga tiene una incidencia directa sobre la salud porque incrementa la fatiga y la ansiedad, disminuye la satisfacción laboral, baja la autoestima, todo lo cual eleva los niveles altos de colesterol. Si esa actividad es habitual, la frecuencia cardíaca elevada que esto provoca puede predisponer al infarto o la hemorragia cerebral. Muchas veces, para paliar la sobrecarga de trabajo dentro de un tiempo limitado, se alarga la jornada laboral, pero esto aumenta más la fatiga del trabajador, perjudica sus relaciones sociales y genera conflictos en la vida familiar. Si el circuito vicioso de la sobrecarga y la exigencia psíquica y mental desborda las capacidades del trabajador aparecen un conjunto de defensas adaptativas que intentan reducir las distintas fuentes de ansiedad y su expresión, pero puede generar lo que se ha llamado *síndrome de estrés post-traumático* (Sivak, 2002).

*La infracarga o subcarga cuantitativa:* esta se genera cuando el volumen de trabajo está por debajo del que es considerado necesario para mantener un nivel normal de activación en el trabajador y da lugar al aburrimiento o la falta de interés. Esto se produce cuando el trabajo es muy simple y no requiere mayores conocimientos y destrezas, o cuando la realización de la tarea implica poco o ningún compromiso mental. Esta infracarga laboral, tanto cuantitativa como cualitativa, es también dañina y puede ocasionar malestar emocional o estrés, incrementar la accidentalidad porque genera un déficit de atención y de concentración debido a la falta de estímulos. En estos casos los trabajadores sufren porque se sienten subestimados y esto afecta su autoestima laboral y profesional.

### b) La presión sobre el tiempo de trabajo.

Cuando existe una presión temporal, el objetivo es hacer un mismo trabajo pero en menos tiempo, con lo cual puede generarse un conflicto entre trabajar rápido y hacer bien las cosas y con calidad.

Es cada vez más frecuente imponer la condición de disponibilidad: tener que concurrir a la empresa o trabajar en el domicilio cuando ésta lo demande o seguir trabajando para ella fuera de los horarios de trabajo, durante los fines de semana y períodos de vacaciones, siendo informados con muy poco tiempo de anticipación sobre la necesidad de hacer reemplazos y asumir tareas urgentes. Se ha generalizado la flexibilización del tiempo de trabajo en función de las necesidades de la empresa u organización y los trabajadores deben adaptarse. Para ciertos trabajos relacionados con actividades deportivas, culturales y artísticas intensas pero de corta duración en la temporada más propicia (recitales, exposiciones), se exige un esfuerzo intenso y prolongado que está concentrado durante varias semanas.

### c) La carga mental

*Se la define como* “el conjunto de requerimientos o exigencias mentales, cognitivos o intelectuales y el uso de la memoria a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral y que son necesarios para desarrollar el trabajo” (INISHT, 2005a).

Las dimensiones cognitivas de la actividad generan mayor o menor carga mental y tensiones al desarrollar principalmente las funciones de captar información con ayuda de los sentidos, razonar para analizarla, almacenar y procesar esa información con ayuda de la memoria de corto o largo plazo, identificar

alternativas y adoptar decisiones, concentrarse y hacer atención durante el ejercicio de la actividad, resolver problemas cuando hay incidentes no previstos o se debe llevar a cabo la actividad superando las restricciones del trabajo prescripto, cosas que se pueden hacer con éxito si se dispone de autonomía y de un cierto margen de maniobra. Cuando esas exigencias no se adaptan porque superan la capacidad de respuesta del trabajador y se requiere un uso excesivo de tiempo y/o una mayor intensidad de las funciones cognitivas, se incrementa la fatiga mental.

Estas exigencias pueden ser beneficiosas para la salud si representan una oportunidad para adquirir nuevos conocimientos o en caso contrario simplemente añaden más exigencias a las ya existentes. Pero puede convertirse en amenazas y fuente de estrés cuando el trabajador percibe que, al operar con nuevas tecnologías, aumentan sus responsabilidades sin mejoras en la recompensa y el reconocimiento por parte de la organización, ni lograr una mejora en la calidad de sus condiciones de trabajo.

Para que el trabajo sea satisfactorio, el nivel de responsabilidad del trabajador debe ser adecuado a su capacidad y a los recursos disponibles. Pero si el puesto de trabajo o el nivel jerárquico que ocupa el trabajador está por debajo de sus calificaciones y de su capacidad, esto provoca insatisfacción y lo desmotiva. Si por el contrario el puesto de trabajo está por encima de sus capacidades, lo que se genera entonces es sufrimiento y tensiones.

El impacto sobre la salud de las exigencias cognitivas depende de la organización del trabajo: pueden representar un desafío estimulante para el trabajador -si puede controlar el ejercicio de su tarea y trabajar con un cierto margen de autonomía- o en caso contrario generar sufrimiento y desaliento. Eso depende de los recursos y medios de producción que ofrece la empresa u organización, de la formación que recibió el trabajador para promover el desarrollo de sus habilidades y destrezas, de la adquisición de un “saber-hacer” y de competencias tácitas adquiridas para usar de manera adecuada las nuevas tecnologías. Tienen que ver con el diseño y el contenido de las tareas, su nivel de complejidad y variabilidad y el tiempo establecido para realizarlas. Para que las exigencias cognitivas sean percibidas como positivas, el trabajador debe tener la formación necesaria para manejar la información que se requiere en el puesto de trabajo. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, puede implicar la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades y favorecer la salud psíquica y mental en tanto que promuevan el aprendizaje y el trabajo activo. Por el contrario, cuando hay pocas posibilidades para el desarrollo de habilidades, el trabajo puede influenciar negativamente sobre la salud. La falta de información y de formación obliga al trabajador a hacer un mayor esfuerzo para adaptarse y evitar su fracaso o recibir sanciones y críticas.

*Pueden también presentarse casos de sobrecarga y de subcarga mental.* La carga mental o exigencias psicológicas pueden ser cuantitativas o cualitativas. Cuando se dispone de poco tiempo, y a su vez las altas exigencias exigen un ritmo más rápido, se acumula el trabajo y no se puede cumplir con el trabajo prescripto, esto puede constituir un riesgo para la salud sobre todo si no existen posibilidades para desarrollar las propias habilidades y destrezas y si no se cuenta con el apoyo social y técnico. Pero por el contrario, cuando las exigencias cognitivas son reducidas porque se han subestimado las calificaciones y las del trabajador, el riesgo para la salud proviene de tener que hacer un trabajo pasivo, que es poco estimulante. Como veremos, la menor autonomía y margen de maniobra que tiene el sujeto para tomar decisiones y trabajar según su propio estilo, es una capacidad que está impedida o dificultada si el trabajo ha sido dividido social y técnicamente de manera rígida.

#### d) La carga psíquica

La carga psíquica de trabajo es el conjunto de los requerimientos emocionales, afectivos, relacionales, éticos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral y que son necesarios para desarrollar el trabajo. La primera consecuencia de una carga psíquica de trabajo inadecuada o excesiva es un sufrimiento que puede somatizarse y predisponer para ser víctima de diversas enfermedades. El trabajador puede estar obligado a controlar sus emociones y las de quienes trabajan con él, cuando debe estar en contacto con personas en situación de angustia, sufrimiento, dolor, coléricas, que lo agreden o amenazan y a quienes tiene que calmar o contener. También puede tener que esconder sus emociones, fingir que está en buen estado de salud y con buen humor, tener miedo a ser objeto de violencia y a estar en tensión cara a cara o de manera no presencial, debido a relaciones conflictivas con sus superiores, compañeros de trabajo, clientes o usuarios. Puede verse obligado a promover ventas compulsivas, a mentir o a esconder información a los clientes y usuarios cuando la empresa no está en condiciones de responder a esas demandas.

El trabajador sufre cuando no puede actuar con un cierto margen de autonomía para tomar decisiones a nivel de su puesto de trabajo, en cuanto a los procedimientos, el uso del tiempo de trabajo, si no es informado o consultado por sus superiores, si tiene que hacer un trabajo monótono o rutinario donde no puede aprender cosas nuevas, si se ve impedido para trabajar con calidad y según las reglas de la profesión.

El trabajador también sufre si no hay relaciones amigables dentro de la organización y por el contrario mantiene frecuentemente relaciones conflictivas con sus compañeros de trabajo, los superiores, los clientes y usuarios, cuando no

recibe el apoyo técnico de sus superiores en momentos que lo necesita para hacer bien el trabajo o recibe de ellos órdenes contradictorias o erróneas que le generan incertidumbre. Sucede lo mismo si no recibe el apoyo social de los compañeros en momentos difíciles o cuando el trabajo es muy exigente. Sufre cuando es víctima de la violencia física o verbal, hostigamiento, maltrato, desprecio, insultos o acoso sexual y para hacer frente debe sobre-exigirse haciendo un trabajo que lo predispone para diversos tipos de adicciones. En sus relaciones con la empresa u organización puede sentir que su trabajo es inútil y no es apreciado por los demás, y no recibe la recompensa monetaria adecuada a su esfuerzo y resultados, ni un reconocimiento moral y simbólico que contribuya a construir su identidad. Los sindicatos tienen dificultades para enfrentar este desafío pues se los marginaliza al considerar esos problemas como hechos individuales y de carácter psicológico y la tendencia es hacia la judicialización disminuyendo el papel del sindicato. Lo más importante son las denuncias de las víctimas y de los testigos.

Finalmente, los trabajadores asalariados pueden estar expuestos a conflictos éticos y de valores cuando está obligado a hacer cosas con las cuales no está de acuerdo o con las que está totalmente en desacuerdo. La falta de medios de producción en buen funcionamiento, la mala calidad de los insumos, o la falta de formación profesional pueden impedirle hacer un trabajo de calidad que genera malestar e insatisfacción

Como consecuencia de la crisis puede correr riesgo la estabilidad y la seguridad en el empleo, estar amenazado en su continuidad, ser objeto de suspensiones, o tener que ocupar un empleo de duración temporaria o eventual, u ocupar un trabajo precario o no registrado ante el Ministerio de Trabajo y el sistema de Seguridad Social. Debido a las malas condiciones y medio ambiente de trabajo o la mala calidad del clima laboral, los trabajadores pueden desear cambiar de puesto de trabajo, o de empleo si el mercado de trabajo lo permite, para no llegar a la edad jubilatoria en esa empresa u organización.

\* \* \*

Pero todos los trabajadores no son iguales entre sí y los mismos riesgos pueden tener consecuencias diferentes sobre cada uno de ellos dentro del colectivo de trabajo. Las variables a nivel individual que moderan o incrementan el impacto de los factores de RPST son principalmente: el sexo, el género, la edad, el nivel educativo y de formación profesional, el estatuto o categoría socio-profesional y la trayectoria laboral que le ha permitido acumular experiencia. A nivel de las empresas u organizaciones, influyen la situación macroeconómica y el funcionamiento del mercado de trabajo, la configuración de las relaciones de trabajo, las condiciones y medio ambiente de trabajo, el salario y la distribución

del ingreso, el grado de cobertura y calidad de los servicios del sistema de seguridad social.

## TERCERA PARTE

## 6. EL PROCESO DE TRABAJO, SALUD Y ENFERMEDAD

En esta sección la reflexión pone de relieve la relación entre el proceso de trabajo, la salud y la enfermedad, mostrando la gran heterogeneidad en cuanto a sus consecuencias sobre la vida humana.

### 6.1. LA RELACIÓN ENTRE EL TRABAJO Y LA SALUD

La hipótesis que está implícita en nuestras investigaciones es que las repercusiones de las CyMAT, de los RPST y su impacto sobre la salud del trabajador, tienen precisamente su principal origen causal en la organización y contenido del proceso de trabajo desarrollado durante la vida activa. Por estas razones, la formación e información de los empleadores y trabajadores y en especial de los delegados y representantes en los CMSSyCT es una prioridad absoluta.

Hasta hace unas décadas, la investigación sobre los riesgos psicosociales en el trabajo tenía como objetivo solamente explorar que factores de riesgos, no solo físicos, químicos o biológicos, sino también psíquicos y mentales, que están presente en el medio ambiente de trabajo y en las empresas u organizaciones, que provocan daños específicos en la salud (enfermedades) y a través de qué mecanismos. Se buscaba una relación directa y abstracta –pero sin buscar los determinantes ni situar el fenómeno en el contexto histórico-, entre los factores de riesgo (la causa) y la enfermedad, para tratar de controlar, reducir o eliminar los factores de riesgo. Es decir, constatar que el trabajo daña la salud y genera una enfermedad específica. Pero desde la medicina social, la pregunta que los especialistas se hacen actualmente es el de conocer también como el trabajo deteriora la salud, como desgasta a los trabajadores, en qué condiciones históricas eso ocurre, para poder revertir el deterioro. Entonces el trabajo no queda reducido a un elemento del medio ambiente sino como una relación y un proceso social que se expresa en complejas transformaciones de la salud. No basta entonces corregir los problemas puntuales que impactan sobre la salud, sino como garantizar condiciones favorables para el desarrollo de las potencialidad y capacidades biológicas, psíquicas y mentales de los colectivos de trabajo. El estudio de estos problemas se ubica en un terreno conflictivo dado que se han establecido ciertas reglas de juego científicas, ideológicas y políticas (Laurell, 1993).

El trabajador soporta riesgos del medio ambiente de trabajo, hace frente a exigencias físicas (realizar esfuerzos, hacer gestos y adoptar posturas), psíquicas y mentales que son naturalmente fuentes de fatiga. La fatiga física se recupera con la alimentación, la vida familiar, la actividad física o deportiva, el reposo, el sueño. Pero si la cantidad de trabajo se prolonga en el tiempo, su ritmo se intensifica y el período de recuperación es corto o de poca calidad, la recuperación es parcial o insuficiente y predispone para contraer una enfermedad. Si durante el tiempo de reposo la fatiga no se recupera y si la carga de trabajo superó sus capacidades de resistencia y adaptación, el trabajo puede dar lugar a sufrimientos, dolor físico, provocar accidentes de trabajo y predisponer para contraer enfermedades. La esperanza de vida y el estado de salud dependen de muchos factores pero, principalmente de las condiciones, de la duración e intensidad con que se use la fuerza de trabajo.

La problemática de los RPST es un tema que también se inserta dentro de la medicina social porque, según Laurell (op. cit.), ésta reconoce la estrecha relación entre las modalidades con que se ejecuta el proceso de trabajo y por otra parte la salud de quien trabaja, las posibilidades de prevención o de reparar los daños ocasionados, no solo sobre el trabajador individual sino sobre el colectivo de trabajo, ya que el trabajo tiene una dimensión social. Los riesgos pueden ser de diversa naturaleza: agentes externos al organismo que impactan sobre la dimensión biológica del trabajador al movilizar sus capacidades de adaptación y de resistencia para defenderse individual o colectivamente; o factores de RPST que repercuten sobre los mecanismos psíquicos y mentales provocando tensiones o estrés que luego pueden somatizarse. Ambos riesgos pueden afectar al mismo tiempo a un trabajador.

## 6.2. LOS RIESGOS EN EL TRABAJO

El proceso de trabajo es uno de los principales determinantes del proceso de salud-enfermedad, por el cual los trabajadores entran en contacto con la naturaleza, para transformarla y ponerla a su servicio para satisfacer sus necesidades y al hacerlo el trabajador se transforma a sí mismo. La enfermedad resultante del desgaste no recuperado, tiene una dimensión histórica y social, que provoca fatiga, un desgaste físico, psíquico y mental y requiere un proceso de recuperación.

En la disciplina de seguridad y salud en el trabajo (SST), un factor de riesgo (peligro) es la propiedad intrínseca o la capacidad potencial de un agente, proceso o situación (incluido el medio ambiente de trabajo, la organización del trabajo y las prácticas laborales con consecuencias negativas para la organización) de causar daño o efectos adversos para la salud en el trabajo (OIT, OMS, 1984).

Los riesgos para la salud provenientes del medio ambiente donde se lleva a cabo la actividad pueden ser físicos, químicos, biológicos, factores tecnológicos y de seguridad, o ser provocados por catástrofes naturales y desequilibrios ecológicos. Las condiciones de trabajo (resultantes de factores socio-técnicos y organizacionales) pueden compensar o intensificar dichos riesgos y dependen de varios factores: la duración y configuración del tiempo de trabajo, la organización y el contenido del mismo, el sistema de remuneración, el uso de la ergonomía para adaptar el trabajo al trabajador y hacerlo más seguro y confortable, el efecto del cambio científico y tecnológico y el aprendizaje en el uso de nuevas tecnologías. También influyen como factores moderadores o agravantes, la existencia o no de dispositivos de prevención de los riesgos ocupacionales, el acceso al servicio público de salud, a las obras sociales y de bienestar ofrecidas por la empresa a sus trabajadores, el carácter o estatuto jurídico de la relación salarial (es decir su carácter estable o precario) y las posibilidades de que los trabajadores participen efectivamente en la identificación de los riesgos, propongan medidas de prevención apropiadas e intervengan en su ejecución y evaluación de manera individual o colectiva, en el caso de que existan los comités mixtos de salud, seguridad y condiciones de trabajo (Neffa, 1989).

Con frecuencia, los trabajadores –y especialmente los que se desempeñan en los sectores directamente productivos– están sometidos a fuertes restricciones físicas que impone el puesto de trabajo, como por ejemplo los esfuerzos prolongados para la carga y descarga de objetos pesados, arrastrarlos, trabajar en permanencia de pie o sentados en posturas penosas y tener que soportar vibraciones. Estas son situaciones que predominan en la industria, la construcción, la minería, el transporte y las actividades agropecuarias. A menudo, tienen la obligación de trabajar intensamente siguiendo elevados ritmos de trabajo y ejecutar tareas simples, de ciclos cortos y repetitivos desprovistas de interés, que provocan aburrimiento y son remunerados según el rendimiento. El tiempo de trabajo puede implicar largas jornadas, horas extraordinarias, trabajo nocturno y trabajos por turnos rotativos que, aunque sean compensados monetariamente, son nocivos para la salud. Con frecuencia hay desequilibrios, porque no están adecuados el establecimiento o lugar de trabajo, las materias primas, insumos y medios de trabajo utilizados, con respecto a las características antropométricas, la formación profesional, las capacidades de adaptación y resistencia de los trabajadores. Este conjunto de factores se exacerba si hay ausencia de dispositivos ergonómicos en los medios de trabajo, que hacen el trabajo inconfortable, generando dolor físico y sufrimiento.

Debido al cambio de los sistemas productivos, al desarrollo científico y tecnológico y a la expansión de las actividades terciarias o de servicio, la carga física de trabajo se va moderando y se va desplazando. Aumenta la proporción de la Población Económicamente Activa (PEA) que trabaja en lo que se llama el

sector terciario o de servicios (educación, salud, comercios, recreación) y en la administración pública, donde en su mayoría el contenido del trabajo no es predominantemente manual. Este es precisamente el caso de los trabajadores de los establecimientos de salud como es el caso estudiado. En esas actividades es donde más está en evidencia la carga psíquica y la carga mental generadas por el proceso de trabajo, que dan lugar a los RPST, sin que la carga física haya desaparecido. Pero, como ya se mencionó anteriormente, los RPST finalmente también van a repercutir sobre el cuerpo, a partir de un proceso de somatización.

Durante el régimen de la Convertibilidad se adoptó la Ley de Riesgos del Trabajo cuyos objetivos más importantes son los siguientes:

- a. reducir la siniestralidad laboral a través de la prevención de los riesgos derivados del trabajo;
- b. reparar los daños derivados de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, incluyendo la rehabilitación del trabajador damnificado;
- c. promover la recalificación y la recolocación de los trabajadores damnificados;
- d. promover la negociación colectiva laboral para la mejora de las medidas de prevención y de las prestaciones reparadoras.

Para ello se crea un seguro social obligatorio gestionado por agentes privados (ART). A su vez, la Ley crea la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT), entidad autárquica en jurisdicción del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Nación. Sus principales funciones son:

- a. controlar el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en el trabajo;
- b. supervisar y fiscalizar el funcionamiento de las ART y empresas autoaseguradas;
- c. imponer sanciones;
- d. requerir la información necesaria para cumplimiento de sus competencias, y
- e. mantener el Registro Nacional de Incapacidades Laborales.

En base a la información contenida en los mencionados registros, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo elabora desde el año 1996 estadísticas oficiales sobre la evolución de la accidentabilidad en la República Argentina.

Con el aporte de la OIT se han establecido indicadores de frecuencia y gravedad de los AT que permiten la comparación internacional<sup>1</sup>.

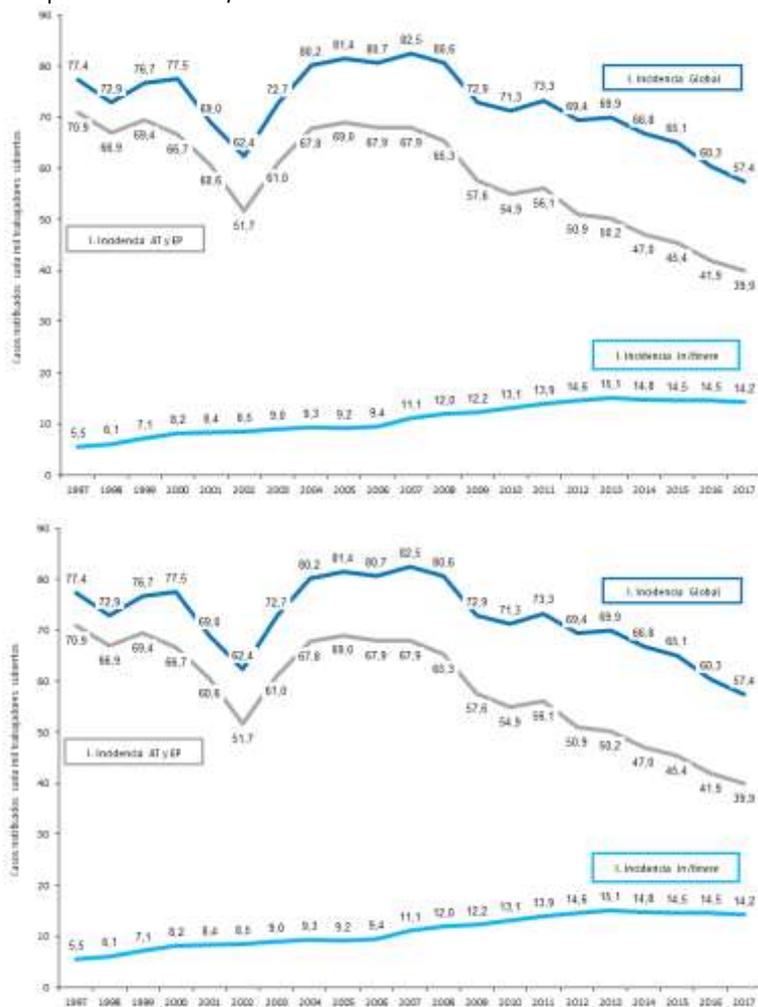
La cobertura de trabajadores dentro del sistema de riesgos del trabajo pasó de 3,5 a 9,5 millones de trabajadores desde julio de 1996 a diciembre de 2014, reflejando un crecimiento de poco más del 170% y la cantidad de accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales con al menos un día de baja pasó de 309.268 casos en el año 1997 a 418.259 casos en el 2014), es decir, un crecimiento de 35% de casos notificados. El índice de incidencia mide la cantidad de accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales con baja que se notificaron, cada mil trabajadores expuestos, de los que están registrados. Este índice pasó de 70,9 a 46,5 accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales con baja cada 1.000 trabajadores expuestos, evidenciando una caída del 34,4%. En contraposición, el indicador que refleja un crecimiento casi ininterrumpido desde el inicio del sistema es el índice de incidencia de accidentes *in itinere* que ha crecido un 165% desde el año 1997, pasando de 5,5 a 14,6 accidentes cada mil trabajadores expuestos. Durante el año 2014 se produjeron 777 fallecimientos por accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales ocurridos en el lugar de trabajo y el número y la incidencia tendieron a disminuir levemente, pero aumenta el de accidentes *in itinere*. Cabe señalar que estos índices no se refieren a la totalidad de la PEA, pues desde hace una década aproximadamente, un tercio de los asalariados no están registrados en el sistema de seguridad social y por lo tanto sus decesos por causa de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales no están registrados.

El gráfico 1, basado en las estadísticas de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo muestra que a pesar de que la cantidad de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales ha crecido menos que la cantidad de aportantes al sistema, pero a duración media de las bajas (indicador de la gravedad) se ha incrementado

---

<sup>1</sup> El índice de frecuencia (IF) es el número de accidentes por cada 1000 trabajadores La tasa de frecuencia (TF) de accidentes de trabajo es el número de accidentes por un millón de horas trabajadas. La tasa de gravedad (TG) de incapacidades temporales es el número de días sin trabajo debido a una incapacidad temporaria por 1000 horas de trabajo sin contar las muertes provocadas por dichos accidentes. El índice de gravedad (IG) de incapacidades permanentes (99%) es el total de las tasas de incapacidades permanentes por millón de horas de trabajo, donde se incluyen los decesos por dichas causas.

Gráfico 1. Índices de incidencia Global\*, AT/EP\*\* e in itinere según año (cada mil trabajadores cubiertos). Período 1997-2017



\* Incluye accidentes in itinere, accidentes en lugar de trabajo, enfermedades profesionales con y sin secuelas incapacitantes, con al menos un día de baja laboral.

\*\* No incluye accidentes in itinere. Incluye accidentes en lugar de trabajo, enfermedades profesionales con y sin secuelas incapacitantes, con al menos un día de baja laboral.

Fuente: Departamento de Estudios Estadísticos, Gerencia Técnica, Superintendencia de Riesgos del Trabajo.

### 6.3. ¿QUÉ ES LA SALUD?

El concepto de salud fue evolucionando rápidamente a partir de una concepción simple que la pensaba como un vacío: la salud sería la ausencia de enfermedad. En ese contexto, según la Constitución fundacional de la OMS, la salud en el trabajo consistiría en «lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todos los trabajos». Pero si se adopta una definición tan exigente de salud, como “el más alto grado posible de bienestar, físico mental y social”, la mayoría de nosotros estaríamos enfermos...

La OMS definió recientemente la salud mental de una manera muy amplia: “un estado de bienestar que permite a cada uno realizar su potencial, hacer frente a las dificultades normales de la vida, trabajar con éxito y de manera productiva y estar en medida de aportar una contribución a la comunidad” (Dejours y Gernet, 2014).

Para la OIT la salud mental es un estado de salud y bienestar (tanto individual como colectivo) en el que los trabajadores desarrollan sus propias capacidades, trabajan de forma productiva y contribuyen a su comunidad. Uno de los principales objetivos de la OIT en esta materia es asegurar el derecho fundamental a disfrutar de las mejores condiciones posibles de salud en el trabajo, en un medio ambiente de trabajo saludable que permita a todos los hombres y mujeres llevar una vida social y económicamente productiva (OIT, OMS, 1984).

Según concepciones modernas más relevantes, la salud psíquica y mental no es un estado, ni el resultado de las tensiones entre estímulos y respuestas; ella depende de un equilibrio dinámico e inestable entre la necesidad de desarrollo del trabajador, sus capacidades de resistencia y de adaptación para hacer frente a las exigencias físicas, psíquicas y mentales del trabajo que le imponen restricciones o presiones a su actividad para alcanzar una cierta productividad y calidad. En otros términos, “La salud no es algo que se posee como un bien, sino una forma de funcionar en armonía con su medio (trabajo, ocio, vida social, modos de vida en general). No solamente significa verse libre de dolores o de enfermedades, sino también tener la libertad para desarrollar y mantener sus capacidades funcionales. [...] Como el medio ambiente de trabajo constituye una parte importante del medio total en que vive el hombre, la salud depende de las condiciones de trabajo” (Epelman, citado en Neffa, 1990).

La salud perfecta no existe, porque todos tenemos en distinto grado algún síntoma de enfermedad y el equilibrio que logramos es precario. Es más adecuado entonces hablar de la “normalidad” sufriente, un estado real donde

controlamos o estabilizamos la enfermedad y se compensan los sufrimientos y los dolores, cosa que nunca se logra totalmente (Dejours, 1988).

Es evidente que las condiciones en las cuales se ejecuta el trabajo no siempre son generadores de salud para el trabajador. La contrapartida natural de trabajar en deficientes CyMAT es la fatiga; pero si ésta supera las capacidades de resistencia y adaptación del trabajador, la misma no se recupera plenamente con el sueño, la alimentación, la vida familiar, social y recreativa. La fatiga se acumula y puede convertirse en algo crónico y patológico, que genera sufrimiento y predispone para contraer enfermedades profesionales y accidentarse.

Los trabajadores no quedan pasivos ante los riesgos. El sufrimiento generado por las deficientes o negativas CyMAT y los RPST puede ser soportado y sublimado para encontrar un sentido al trabajo cuando, gracias a las calificaciones, las competencias, el saber-hacer acumulado y a la habilidad del trabajador hay una recompensa monetaria adecuada y un reconocimiento moral y simbólico por parte de otros (Compañeros o miembros de la jerarquía) acerca de la utilidad social de los servicios que prestan a la sociedad. Esto les permite construir o consolidar la identidad y tener el orgullo de un trabajo bien hecho.

En el modo de producción vigente, las decisiones sobre la organización y el contenido del proceso de trabajo y la gestión de la fuerza de trabajo no son parte en la negociación colectiva, sino que son definidas casi únicamente por iniciativa del empresario. Y por eso quedan invisibles las implicaciones de esos procesos sobre la vida y salud de los trabajadores, tanto dentro como fuera del trabajo.

Crece así numerosas formas diversificadas de dolor y de sufrimiento, cuando no se ha adoptado una política adecuada de prevención, modernizando y actualizando la legislación. No figuran de manera adecuada estos temas en los Convenios Colectivos de Trabajo. Y cuando se tratan, la atención está centrada en las consecuencias para la salud, tratando de indemnizar los daños y no buscando las causas que harían posible adoptar medidas de prevención para evitar que se repitan.

Se han naturalizado, individualizado e invisibilizado los riesgos psicosociales en el trabajo.

#### 6.4. EL VÍNCULO ENTRE TRABAJO, SALUD Y ENFERMEDAD

Varios investigadores (Gollac, 2011) hicieron un primer inventario de dichas causas:

- El débil grado de conciencia, de formación e información de los trabajadores;

- La escasez de investigaciones científicas sobre esta relación y que sus resultados no sean de dominio público;
- La acción de los *lobbies* para intentar frenar investigaciones que pueden crear restricciones al uso de ciertos medios de producción y a la manipulación de productos tóxicos;
- Todavía existen prejuicios sociales por parte de médicos e ingenieros laborales tradicionales para quienes los riesgos son ineliminables y los trabajadores fingirían estar enfermos para no ir a trabajar;
- Los efectos sobre la salud derivados de la exposición a varios riesgos se descubren mucho tiempo después, cuando se incrementaron o cuando se llevan a cabo estudios epidemiológicos como ocurrió con el cáncer profesional;
- En las investigaciones cuantitativas juega el “efecto selección”: los trabajadores encuestados son los que ocupan un puesto mientras pueden resistir, pero los que no pudieron hacer frente a los riesgos ya no están en sus puestos y no serán entrevistados o encuestados sin poder contabilizados;
- A veces los trabajadores contribuyen involuntariamente para subestimar las relaciones entre el trabajo y la salud. Por ejemplo, el trabajo nocturno y por turnos rotativos dañinos para la salud se paga con una prima, que se acepta para completar ingresos;
- En Argentina los trabajadores tienen pocas veces la ocasión colectiva de hablar libremente y en detalle dentro de sus ámbitos de trabajo sobre los síntomas y las perturbaciones que sienten y son atribuidas al trabajo;
- La legislación vigente es incompleta y está atrasada, desconoce los riesgos psíquicos y mentales, pone el acento en los riesgos del trabajo sobre el cuerpo antes que en la salud de quienes los deben soportar y no reconoce el derecho de los trabajadores de participar en la prevención.

En la medicina tradicional, predomina todavía un modelo causalista, inspirado en la toxicología industrial, que sólo asigna al medio ambiente de trabajo la responsabilidad de los desórdenes causados a los trabajadores en la integridad fisiológica del organismo. Es un modelo que concibe el impacto del trabajo solo sobre sujetos individuales, separados unos de otros, a pesar de que la relación entre salud mental y trabajo atraviesan al colectivo de trabajo. Pero para estudiar la salud mental, ese modelo es insuficiente porque el trabajo no es patógeno y por el contrario puede servir para estructurar la salud.

Otros enfoques menos mecanicistas asignan al medio ambiente la función de ser un factor que desencadena o revela los síntomas de las enfermedades cuyo origen no es imputado al trabajo, sino que la posibilidad se relaciona con una debilidad o fragilidad inherente al sujeto, o una situación que pre-existiría a la

emergencia de la enfermedad. Los psiquiatras tradicionalmente han dado prioridad a la esfera privada individual en detrimento de considerar a los sujetos en sus relaciones sociales.

Por otra parte, la concepción materialista tradicional considera que la subjetividad de cada trabajador es sólo el reflejo de las relaciones de producción: los seres humanos estarían sobre-determinados fatalmente por el desarrollo de las fuerzas productivas con poco espacio y medios para lograr su autonomía quedando alienados. Este enfoque determinista limita el análisis de un problema de por sí muy complejo y dinámico (Dejours, 1993).

## 6.5. LA DESIGUALDAD DE LOS TRABAJADORES FRENTE A LA MUERTE

Los pocos estudios disponibles a los cuales tuvimos acceso fueron elaborados por estadísticos y epidemiólogos franceses y todos ellos muestran una gran heterogeneidad y también, en las comparaciones, que los empleados y los obreros son los más perjudicados.

### a) Mortalidad diferenciada por profesiones y sectores de la economía

Un estudio realizado por el INSEE<sup>2</sup> (2016) analizó los datos de fallecimientos en el período 1955/79 de trabajadores varones de entre 35 y 60 años que son muy heterogéneos según las categorías socio-profesionales y las profesiones. Las categorías socio-profesionales que estima el INSEE son: Cuadros, Profesiones intermediarias, Agricultores, Artesanos, Comerciantes y Jefes de empresas, Empleados, Obreros, Inactivos no jubilados. Las tasas estandarizadas de mortalidad de ese estudio son calculadas como la relación existente en ese periodo del número de decesos de trabajadores de cada profesión sobre la totalidad de la población (Volkoff, 1993).

Las grandes diferencias que aparecen según profesiones (casi 10 años entre las profesiones de quienes viven menos y el promedio) se pueden explicar mayormente por el desgaste provocado por la carga global de trabajo y su intensidad, la extensa duración de la jornada y si se trata de trabajo diurno, nocturno o por turnos rotativos, los riesgos del medio ambiente físico, químico, biológicos, los factores tecnológicos y de seguridad a los cuales estaban

---

<sup>2</sup> Fuente: INSEE, Etudes longitudinales sur la mortalité, 1955/1979.

expuestos, y los accidentes y enfermedades profesionales que padecieron (INSEE, 1955/1979)

### b) Mortalidad por profesión y sectores de actividad económica

El estudio estadístico y epidemiológico desarrollado recientemente por Geoffroy-Perez y otros (2006) entre 1968 y 1999 sobre la mortalidad en Francia, puso de relieve que en comparación con las demás categorías socio-profesionales hay una sobremortalidad relativa de los obreros industriales mientras que es menor en el sector agrícola y en los sectores de comercio y servicios. Para calcular, tomaron datos de los censos de población desde 1890 y consideraron a los que se declararon activos en el momento del censo y que tenían antecedentes profesionales completos. Es muy elevado el porcentaje de muertos a causa del cáncer, y las muertes prematuras por esa causa son mayores entre los obreros.

### c) Esperanza de vida por profesiones

Por otra parte, el estudio epidemiológico realizado por Blanpain (2011) tomó en consideración todas las categorías socioprofesionales en el período 1976-2008 y constató que todas las categorías aumentaron su esperanza de vida durante ese lapso. Se tomaron en consideración quienes tenían 35 años en 1976. Los datos muestran que los Cuadros (Ejecutivos) son los que en conjunto tienen una mayor esperanza de vida: 47,2 años los varones y 51,7 las mujeres. En comparación, los empleados tienen una menor esperanza de vida y los obreros una mucho menor. La diferencia entre la esperanza de vida de los Cuadros y los obreros es de 6,3 años los varones y 3 años las mujeres. Pero además, los obreros y empleados pasan más años de su vida con incapacidades laborales, hacen menos consultas médicas y son obesos en mayor proporción. La otra regularidad que se constató es que también existe una correlación positiva entre los años de escolaridad, la obtención de diplomas de nivel terciario y universitario y la esperanza de vida. Obviamente, los obreros y empleados tienen menos acceso a los estudios superiores.

## 6.6. ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

El incremento de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales están directamente relacionados con el contenido y la organización del proceso de trabajo, el cual, en el modo de desarrollo predominante, se ha intensificado con el propósito de aumentar la productividad, reducir los costos directos e

indirectos del trabajo, flexibilizar el uso de la fuerza de trabajo y obtener la máxima rentabilidad posible en un contexto de exacerbada competencia interna y externa.

Si bien las relaciones de causalidad entre las deficientes condiciones de trabajo y la aparición de ciertas enfermedades orgánicas son a veces difíciles de corroborar, se sabe desde hace mucho tiempo que provocan patologías digestivas y cardiovasculares, así como dolores de cabeza, dorsalgias y dolores difusos, fatiga crónica, perturbaciones del sueño y de la alimentación, que están ampliamente determinadas por el contexto psicosocial donde trabajan, y en particular por la importancia cuantitativa y cualitativa de las restricciones y presiones que se ejercen sobre ellos.

Pero el aumento de la morbilidad psicopatológica impacta más duramente a los jóvenes desocupados y a los desocupados de larga duración que a otros. También hay patologías que han surgido también entre los que tienen empleos estables: las patologías de la sobrecarga de trabajo, el *burn out*, las provocadas por los TME (trastornos musculoesqueléticos) relacionados con las tareas repetitivas sometidas a restricciones de tiempo.

Los TME son el resultado de varios factores de riesgo cuya articulación es diferente en cada empresa u organización: 1) biomecánicos (gestos repetitivos, esfuerzos excesivos, posturas articulares extremas, que se pueden agravar si hay exposición al frío y a las vibraciones), 2) organizacionales (vinculados a la organización del trabajo, claridad de rol, relaciones interpersonales inadecuadas), 3) psicosociales (¿cómo es percibido el trabajo por los trabajadores, trabajos repetitivos y monótonos?, tensiones debido a la presión del tiempo, falta de reconocimiento, relaciones sociales degradadas, inseguridad en el empleo). Los TME son el resultado de un desequilibrio entre las capacidades funcionales de las personas y las demandas que aparecen en un contexto de trabajo donde no hay capacidades suficientes de recuperación de la fatiga. Estos riesgos se manifiestan en dolores y molestias cuando se hacen movimientos y pueden generar incapacidades en la vida laboral y privada. El síndrome del canal carpiano, y las tendinitis son formas frecuentes.

Existe entonces una relación estrecha -pero no unidireccional- entre el proceso de trabajo, la salud y la vida. La vida y la salud de los trabajadores están fuertemente condicionados e incluso determinados por las CyMAT y a su vez esto tiene implicaciones directas sobre el funcionamiento de las empresas y para los presupuestos de los sistemas públicos de salud y de seguridad social. A su vez, el estado de salud de los trabajadores y sus capacidades de adaptación y de resistencia pueden influir para hacer más o menos grave el impacto negativo de las CYMAT.

Según la teoría del “factor humano” con frecuencia se imputa al trabajador la mayor responsabilidad de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Esto es erróneo, porque es una víctima del mal llamado “infortunio”. Es cierto que en el desencadenamiento de un accidente laboral casi siempre se puede encontrar un factor de descuido, negligencia, desconocimiento, imprudencia, Pero lo que importa es analizar los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo, la organización y el contenido del proceso de trabajo que posibilitaron que ese factor desencadenara dicho episodio. Afirma Volkoff (1993) que: *si se adoptan medidas de prevención y se instalan sistemas adecuados de seguridad, los accidentes serían imposibles aún para los distraídos.*

Puede suceder que las autoridades de la organización decidan adoptar medidas de prevención y que cambien el contenido y la organización del proceso de trabajo para controlar y que no se generen más riesgos (Neffa, 2015, 2018). O bien que, junto con esta última iniciativa, se potencie la acción de los trabajadores mediante la información y la formación y se les reconozca el derecho a retirarse de su puesto de trabajo ante un riesgo grave e inminente para su salud. También puede ser que los trabajadores conquisten el derecho a participar en la gestión y organización general de la producción o del servicio donde trabajan, para que afronten colectivamente la situación, identifiquen las causas de los riesgos haciendo propuestas para controlarlos e intervengan en la implementación de las medidas de prevención dada su experiencia. Esto último se logra con la institución de los Comités mixtos de salud, seguridad y condiciones de trabajo (CMSSyCT), pero que la legislación nacional todavía no ha instaurado (aunque sí lo han hecho hasta ahora algunas provincias, como Buenos Aires y Santa Fe).

## CUARTA PARTE

## 7. LOS MODELOS PRECURSORES

Para estudiar en profundidad este problema tan complejo se han ideado diferentes modelos.

De manera simplificada, podemos decir que un modelo científico intenta explicar cómo diversas variables consideradas independientes dan cuenta de otra, u otras, denominadas dependientes, cuya evolución está condicionada y moderada a su vez por otras, intervinientes. Se trata de encontrar una cierta racionalidad y relaciones de causalidad o de asociación entre esas variables.

Pero es una tarea difícil la de elaborar modelos en el caso de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo (RPST), dada su complejidad y multicausalidad. Se espera que resulte útil para identificar los diversos factores de riesgo (porque no hay uno solo) y sus posibles causas, recordando que los impactos sobre la salud física, psíquica y mental están mediados por la estructura de la personalidad de los trabajadores que los soportan (su nivel de educación y formación profesional, el sexo, el género, la edad y la posición dentro de la estratificación social), así como la configuración del colectivo de trabajo donde está inserto y por factores estructurales (Moncada y otros, 2005).

Pero los modelos usados tradicionalmente para estudiar los RPST están limitados y no son completos ni equilibrados porque sólo se toman en cuenta las reacciones experimentadas por los sujetos que sufren el impacto de los RPST (sus vivencias y percepciones subjetivas) y no se analiza al empleador o a la organización que son quienes deciden sobre el proceso de trabajo a implementar. Por otra parte, simplificando una realidad de por sí compleja, los modelos dejan generalmente de lado, subestiman o borran, las relaciones de trabajo y de poder que son determinantes en cuanto al origen de las causas.

Una de las formas tradicionales de hacer frente a los problemas causado por los RPST consiste en atacar las consecuencias y tratar de aislar al trabajador del riesgo, o pagar “primas por riesgos” para compensar por anticipado el daño que va a sufrir su salud evitando tener que pagar luego mayores indemnizaciones. Otra forma muy frecuente consiste en actuar sobre el psiquismo del trabajador para curar el daño ocasionado recurriendo al apoyo psicológico, o métodos de autoayuda para tratar de reducir el estrés, aconsejando “llevar una vida higiénica, con una dieta adecuada, reducir el consumo de tabaco y de alcohol, combatir el sobrepeso, hacer gimnasia, practicar deportes y yoga...”. Este enfoque particular parece ser cuestionable porque considera a los trabajadores como individuos pasivos, que se limitan a resistir y adaptarse ex post al impacto de los factores de riesgo, que solo “reacciona” ante el impacto del riesgo pero que no podría

prevenirlo y controlarlo, dejando de lado la posibilidad de atacar las causas y la necesidad de modificar los determinantes socioeconómicos que son de carácter estructural: la organización y el contenido del proceso de trabajo.

\* \* \*

Existen diversos modelos explicativos de las causas del estrés laboral, los más conocidos son los de Karasek, completado por Johnson y Theorell (desbalance entre las exigencias psicológicas del trabajo y el agrado de autonomía y de control que dispone el trabajador para ejecutar la tarea) y el Siegrist (desbalance entre la intensidad del trabajo impuesto y por otra parte la recompensa (monetaria) recibida en contrapartida y el reconocimiento moral y simbólico manifestado por parte del empleador, los compañeros de trabajo, clientes y usuarios

## 7.1. SELYE Y EL DESCUBRIMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL

Sin dudas, un descubrimiento que abrió una nueva senda para las investigaciones sobre los riesgos psíquicos y mentales fue el que hizo Selye (Selye, 1956), hace casi un siglo al proponer el concepto *de stress*, que podríamos asimilar a tensión: un estado psicológico que experimenta el trabajador al enfrentarse con riesgos o amenazas que son percibidas y que resultan de la interacción entre la persona, la empresa u organización y el contexto en el cual desarrolla su trabajo. El estrés involucra componentes emocionales, relacionales, cognitivos y comportamentales para tratar de superar, controlar, resistir y/o adaptarse a dichos riesgos.

Para Selye el término estrés proviene de la física y hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro, siendo aquel de los dos que más presión recibe el que puede deformarse o deteriorarse. Fue luego adoptado por la psicología, como “síndrome general de adaptación” (GAS). Los estudios de Selye con posterioridad llevaron a plantear de manera más amplia que el estrés “es la respuesta inespecífica del ser humano a cualquier demanda a la que sea sometido”.

M. Gollac (2013) da una descripción analítica de las tres fases frente a una situación estresante que se ha vivido o que está presente:

1. La alarma: cuando frente a una situación estresante el organismo y el psiquismo se preparan para hacerle frente o para huir; en ese caso el organismo genera hormonas (catecolaminas) que aumentan la frecuencia cardíaca, la presión arterial y la temperatura corporal para llevar oxígeno a los músculos y al corazón y de esta manera preparar el organismo a fin de poder reaccionar acrecentando las actividades cerebrales y musculares. En primer lugar, esta situación hace que el

cerebro se ponga en guardia. La reacción del cerebro es preparar el cuerpo para la acción defensiva. El sistema nervioso se centra en el estímulo potencialmente lesivo y las hormonas liberadas activan los sentidos, aceleran el pulso y la respiración, que se torna superficial, y se tensan los músculos. Esta respuesta (a veces denominada respuesta de lucha o huida) es importante, porque ayuda a defenderse contra situaciones amenazantes. La respuesta se programa biológicamente. Todas las personas reaccionan más o menos de la misma forma, ya sea que la situación se produzca en la casa o en el trabajo.

2. La resistencia del sujeto si la situación persiste: para lo cual el organismo segrega otras hormonas, las glucocorticoides, que aumentan la tasa de azúcar en la sangre regulada por el sistema nervioso central para dar mayor energía a los músculos, al corazón y al cerebro, pues la necesitará para resistir al estrés;
3. El agotamiento: cuando la situación se prolonga o se intensifica, la amenaza o el riesgo permanece y las capacidades de resistencia del organismo se agotaron; el estrés deviene crónico predisponiendo para contraer enfermedades.

El concepto de estrés, Selye(1936, 1956), presenta cierto grado de ambigüedad: originalmente era concebido como la causa de riesgos psicosociales, pero recientemente se lo considera una consecuencia de deficientes CyMAT (Neffa, 2015).

El estrés laboral se define como un estado psicológico que es parte de un proceso más amplio de interacción entre la persona y el entorno de trabajo, e involucra componentes emocionales, relacionales, cognitivos y comportamentales basándose en la consideración de los riesgos tanto físicos como psicosociales que explican su origen.

Cuando esa carga proviene del exterior, se lo denomina presión y a la consecuencia sobre las personas se lo califica como tensión. El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, pero cuando la respuesta se da en exceso, se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo humano y provoca la aparición de problemas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del ser humano, como por ejemplo pérdida de memoria, alteraciones del humor, dificultades para concentrarse, entre otras.

Con frecuencia se distingue el “*eustrés*” –o estrés positivo– cuando la respuesta del sujeto al estrés favorece la resistencia o la adaptación al factor estresante. Por el contrario, si la respuesta del sujeto al estrés no favorece o dificulta su adaptación al factor estresante, se estaría frente al *distrés* que puede contribuir, directa o indirectamente a la aparición de trastornos generales o específicos del cuerpo y de las dimensiones psíquicas y mentales.

Los episodios cortos o infrecuentes de estrés representan poco riesgo. Pero cuando las situaciones estresantes se suceden continuamente, el cuerpo permanece en un estado constante de alerta, lo cual aumenta la tasa de desgaste fisiológico que conlleva a la fatiga o el daño físico y en ese caso la capacidad del cuerpo para recuperarse y defenderse puede verse seriamente comprometida. Como resultado, aumenta la predisposición a contraer una lesión o enfermedad (Gollac, 2011).

El estrés agudo está constituido por las reacciones del organismo cuando se encuentra frente a una amenaza o un problema puntual, pero los síntomas desaparecen cuando esa situación termina. El estrés crónico se genera cuando se instala de manera perdurable y se tiene la impresión de que las demandas y su intensidad exceden las capacidades y recursos de las personas, con efectos negativos sobre la salud.

Las diferencias individuales tienen un papel importante para moderar la experiencia del estrés laboral y éstas pueden variar con el tiempo en función de la edad, el género, la clase social, las necesidades y expectativas y los estados de salud y fatiga. Cada persona evalúa primero cognitivamente la amenaza del factor estresor ¿en qué consiste la amenaza? Y también evalúa sus posibilidades de hacer frente, resistir y superarla.

Los llamados estresores o factores estresantes son las situaciones desencadenantes del estrés y pueden ser cualquier estímulo, externo o interno que de manera directa o indirecta propicie la desestabilización del equilibrio dinámico del organismo (homeostasis). Frente al factor estresor las personas adoptan una estrategia de resistencia y adaptación, que tiene sus límites y es diferente según las personas, de lo cual se deduce que los efectos de una misma situación estresante pueden ser diferentes según las personas.

El estrés laboral ha sido definido como “el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo. Es una respuesta general adaptativa del organismo ante diferentes demandas del medio cuando estas son percibidas como excesivas o amenazantes para el bienestar, salud e integridad del individuo. Se lo puede considerar un estímulo externo, una respuesta fisiológica o psicológica no específica de las personas a un estímulo de un estresor, un proceso de percepción sensorial o mental que deja secuelas y como una transacción de la persona ante una situación estresante” (Peiró, 2005).

El estrés laboral está condicionado por *el locus de control* del trabajador, es decir la capacidad que tiene un sujeto para controlar el medio que le rodea. El locus de control (LC) es la emoción de una persona sobre lo que determina (o controla) el rumbo de su vida. Cuando el individuo cree que es capaz de llevar a cabo una conducta que le conducirá a conseguir su objetivo, se dice que su locus

de control es interno. Por el contrario, cuando la causa de su conducta la sitúa en factores del exterior como el azar, la suerte, la fatalidad o el destino, su locus de control tiende a ser externo. Los trabajadores con locus de control externo serían más propensos al estrés laboral.

Existen diversos modelos explicativos de las causas del estrés laboral, los más conocidos son los de Karasek, Johnson y Theorell (desbalance entre las exigencias psicológicas del trabajo y el agrado de autonomía y de control que dispone el trabajador para ejecutar la tarea) y el de Siegrist (desbalance entre la intensidad del trabajo impuesto y por otra parte la recompensa (monetaria) recibida en contrapartida y el reconocimiento moral y simbólico manifestado por parte del empleador, los compañeros de trabajo, clientes y usuarios.

### a) Principales causas de estrés

Las causas del estrés laboral pueden deberse a múltiples factores. Entre ellas el contenido y la organización del proceso de trabajo, fuerte división social y técnica, trabajo con poca autonomía, fuertes exigencias cualitativas (en materia de calidad, atención, precisión), dificultades inherentes a la tarea (monotonía, tareas repetitivas), una mala comunicación. Otras causas están relacionadas con la organización del trabajo, falta de precisión en cuanto a las tareas encomendadas, consignas contradictorias, la introducción sorpresiva de nuevas formas de organizar el trabajo sin la previa capacitación, horarios de trabajo inadaptados a los ritmos biológicos y a la vida familiar y social. Por otra parte, las amenazas de suspensiones y despidos, el empleo precario, no registrado, inseguro e inestable.

Toda persona requiere niveles moderados de estrés para responder satisfactoriamente no solo ante sus propias necesidades o expectativas, sino a las exigencias del entorno. El estrés es una fuerza que condiciona el comportamiento de cada persona, una suerte de motor adaptativo para actuar y responder a las exigencias del entorno cuando estas se perciben con continuidad en el tiempo; pero cuando su intensidad y su duración exceden el umbral de resistencia de la persona, comienzan a ser dañinas para la salud y calidad de vida del sujeto. A su vez, niveles bajos de estrés se relacionan con desmotivación, desapego, conformismo y desinterés pudiendo dar origen a problemas de salud.

### b) Consecuencias del estrés sobre la salud psíquica y mental de los trabajadores:

Según Levi (1991), bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración el estrés puede ser precursor de diversas enfermedades. La

combinación de altas exigencias con un bajo nivel de control sobre el trabajo o con pocas compensaciones, dobla el riesgo de muerte por enfermedad cardiovascular y muestran la asociación con diversas alteraciones de base inmunitaria, gastrointestinales, dermatológicas y endocrinológicas. Según el “*Mental Health in the Work Place: Introduction*” de la OIT, el estrés era la segunda causa de ausentismo en la Unión Europea (1998) después de los TME. Según la Fundación Europea para las Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) un 28% de los trabajadores europeos padece algún tipo de estrés laboral y explica el 55% del ausentismo laboral (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2007). Debido a la “doble presencia”, las mujeres son más propensas a sufrir estrés laboral que los varones. Según el INSHT (2001b), el estrés laboral negativo o destrés también inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal, puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos y trastornos de la personalidad. Todas estas consecuencias también deterioran la calidad de vida laboral y pueden generar conflictos en las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales.

### c) Consecuencias para las empresas y organizaciones

Algunos indicadores del estrés laboral negativo en las empresas y organizaciones son la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), los problemas y conflictos interpersonales y la falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, las amenazas de rotación para renunciar y buscar otro empleo, la necesidad de instaurar una mayor supervisión del personal, acumulación de quejas de los clientes por el mal trato recibido, el aumento del ausentismo y sistemáticas llegadas tarde, así como de concurrir al servicio médico de manera frecuente y presentar quejas (INSHT, 2001b).

### d) Alternativas para la prevención

Algunas recomendaciones podrían ser calificadas como “*higienistas*”, sin hacer atención a las principales causas del estrés. Por ejemplo según J. Peiró (2005), habitualmente, para combatir el estrés dentro de las empresas u organizaciones, los psicólogos del trabajo y de las organizaciones suelen recomendar “los ejercicios respiratorios de relajación como un calmante cuando abruma las situaciones de estrés, realizar ejercicios físicos, mantener una dieta saludable, tener al menos dos ataques diarios de risas (permite la liberación de endorfinas), mantener un clima agradable durante el almuerzo evitando preocupaciones,

tomarse un tiempo para la relajación mediante los juegos de mesa (se comprobó que estos tipos de juegos tranquilizan la mente)”.

Las características de personalidad, la edad, el sexo, la trayectoria profesional, la vida familiar, el contexto económico, social y cultural donde se desenvuelve la vida del individuo, actúan como moderadores, pero son diferentes según las personas.

Pero como veremos más adelante, desde el enfoque de la psicodinámica del trabajo (Dejours y Garnet, 2012; Gollac 2013) identificando las principales causas del estrés, las intervenciones para prevenirlo eficazmente deben dirigirse con prioridad a mejorar la organización de las empresas, de la producción y del trabajo, así como las condiciones y el medio ambiente de trabajo, haciendo menos autoritario, paternalista y despótico el sistema de autoridad y de comunicaciones, aumentando la participación de los trabajadores en la adopción de decisiones reconociendo un margen de autonomía y control de respecto de su trabajo para lo cual hay que desarrollar su formación y brindarle información. Resulta esencial implementar nuevas formas de organizar el trabajo, reemplazando la extrema división social y técnica del trabajo por la rotación de puestos, la ampliación de tareas, el enriquecimiento de su contenido y promover el trabajo en grupos para estimular la cooperación mutua y la transmisión de conocimientos y experiencias, brindando apoyo técnico y social a quienes lo necesitan.

Como reflexión final, reiteramos que las principales causas del estrés laboral negativo hay que buscarlas en el contenido y la organización del proceso de trabajo, y en los modos de gestión de la fuerza de trabajo predominante en las empresas y organizaciones.

El modelo de estrés del tipo estímulo-respuesta formulado por Selye fue muy importante, promovió los trabajos de Karasek y de Siegrist, pero las investigaciones posteriores han señalado varias de sus limitaciones, ya que asume implícitamente varios supuestos cuestionables, entre los cuales podemos destacar: a) que para una misma persona hay una misma reacción cualquiera sea el tipo de amenaza, b) que todos los individuos son pasivos frente a ellas, c) que todos los individuos tendrían la misma reacción ante la misma amenaza, y d) que la situación no cambia a lo largo del tiempo. Pero esa capacidad de resistencia y adaptación es diferente según los individuos y en cada uno de ellos cambia con el correr del tiempo (Comisión Europea, 2000).

El estrés puede constituir un factor positivo si contribuye a estimular la actividad del trabajador, a motivarlo y ayudarlo a superar las dificultades y resistencias que genera la actividad brindándole una satisfacción. Pero por lo general resulta un factor negativo cuando las capacidades de resistencia y de adaptación del

trabajador a los factores de riesgo no son suficientes como para hacer frente a intensas demandas y exigencias de la carga (física, psíquica y mental) de trabajo.

Las principales causas de ese estrés laboral negativo habría que buscarlas actualmente en la organización y el contenido del proceso de trabajo específico y en los modos de gestión de la fuerza de trabajo en las empresas u organizaciones. “Bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración esta modalidad de estrés puede ser precursora de diversas enfermedades” (Neffa 2015).

La *resiliencia* o fortaleza es la capacidad que los seres humanos desarrollan durante la vida para hacer frente a las adversidades, superarlas, sobreponerse, adaptarse y aprovecharlas por su resistencia frente a las presiones, generando proyectos de recuperación para modificar la situación. Se define frecuentemente la resiliencia como la capacidad humana para enfrentar, sobreponerse y ser fortalecido o transformado por experiencias de adversidad.

Posteriormente, se difunde un concepto próximo, el de *copíng*, inspirado en el modelo transaccional de R. Lazarus y S. Folkman (1986) que lo definen como «el conjunto de esfuerzos cognitivos y comportamentales destinados a controlar, reducir o tolerar las exigencias internas o externas que amenazan o superan los recursos de un individuo». El *copíng* o estrategia de afrontamiento es un recurso que puede movilizar el individuo para hacer frente a una dificultad o traumatismo, cuando conscientemente, de manera voluntaria y deliberada, los trabajadores reaccionan y hacen esfuerzos frente a los riesgos y tratan de reducir las consecuencias de una situación de tensión. Lazarus y Folkman (1986), lo definen como “actitudes y comportamientos de las personas frente a los riesgos para reducir o controlar los desórdenes provocados por el estrés”.

El *copíng* puede también ser colectivo, como un elemento de la construcción social de actitudes para hacer frente al sufrimiento y al estrés. Por medio de la ayuda mutua, se tratan de solucionar las dificultades, compartir los secretos del oficio, repartir el trabajo, tratando grupalmente de actuar sobre los estresores para reducirlos o suprimirlos. El deseo común de hacer un trabajo de calidad, permite solidarizar a los trabajadores de una misma empresa u organización, incluso para criticar a la dirección acusándola de descuidar la calidad y las condiciones de trabajo con vistas a lograr un mayor rendimiento y la rentabilidad (Loriol, 2011).

Existen dos tipos de estrategias de afrontamiento. Una centrada en el problema, confrontando, buscando apoyo técnico o social y tratando de encontrar soluciones. Otra estrategia es la de tratar de regular las consecuencias emocionales que provocaron una situación estresante. Pero cuando ambas estrategias son insuficientes para resolver el problema, se busca evitar los daños, se adoptan otros comportamientos y se recurre al autocontrol, al

distanciamiento, haciendo la reevaluación positiva del hecho (para buscar el “lado bueno”), la autoinculpación y finalmente el escape, la retirada o la evitación.

Algunos de los síntomas más frecuentes de la insuficiencia o el fracaso de la estrategia de afrontamiento son las úlceras, los TME, la depresión o despersonalización, la baja autoestima y el bajo nivel de realización personal que en última instancia predisponen para el *burn out*.

## 7.2. EL MODELO DE KARASEK: DESEQUILIBRIO ENTRE DEMANDAS PSICOLÓGICAS VS. AUTONOMÍA Y CONTROL

El modelo de estrés del tipo estímulo-respuesta formulado por Selye fue durante un tiempo muy importante, promovió los trabajos de Karasek y de Siegrist, pero las investigaciones posteriores han señalado varias de sus limitaciones ya que ese modelo asume implícitamente varios supuestos cuestionables, ya mencionados.

Robert Karasek formuló inicialmente el “*jobstrainmodel*” o “*demand-control model*”, que explica el estrés laboral en función del balance entre dos variables: 1) las demandas organizacionales y las demandas emocionales o psicológicas del trabajo, y 2) el nivel de control que tiene el trabajador sobre éstas, así como el grado de autonomía (latitud decisional) del que dispone para adecuar su actividad al trabajo prescripto. Estas variables están condicionadas por la educación, la formación profesional, las calificaciones y competencias adquiridas por el trabajador. Según Karasek, la *latitud decisional* es la capacidad de autonomía generada por la formación y el desarrollo de las competencias adquiridas que permiten al trabajador controlar su proceso de trabajo (Karasek; 1979), (Karasek et Theorell, 1990).

La metodología utilizada busca mediante cuestionarios administrados a los trabajadores y el seguimiento de su salud por medio del servicio médico, conocer la percepción del riesgo existente en el ambiente de trabajo, en cuanto a los medios de que dispone el trabajador para hacerle frente.

Las demandas se refieren a las exigencias psíquicas y mentales sobre: la cantidad o volumen de trabajo realizado, la presión de tiempo, el nivel de atención exigido, la necesidad de hacer frente a incidentes e interrupciones imprevistas. La demanda de trabajo asociada a la ejecución de tareas complejas puede dar lugar a perturbaciones de humor y a riesgos de ansiedad. Pero son demandas que no se circunscriben sólo al trabajo inmaterial.

El control sobre el trabajo incluye, en el modelo de Karasek, las oportunidades de desarrollar las habilidades propias y lograr un margen de autonomía en cuanto a su ejecución, siempre que la organización del proceso de trabajo lo

permita. Las oportunidades de desarrollar habilidades propias dependen de su nivel de educación, y de formación profesional, de la experiencia adquirida en el trabajo, de los conocimientos tácitos que cada persona tiene y, como se ha constatado recientemente, de las competencias.

El concepto de estrés construido por Seyle que se refiere a la carga mental del trabajo, no es equivalente al “*job strain*” de Karasek. Este es el desequilibrio entre la percepción que un trabajador tiene de las restricciones o límites que le impone su medio ambiente de trabajo y la percepción que tiene de los recursos disponibles para hacerle frente.

La autonomía consiste esencialmente en la capacidad de decisión para ejecutar las tareas utilizando las calificaciones y competencias propias, decidir cómo establecer una secuencia entre ellas, regular las pausas y el ritmo de trabajo y, en última instancia, poder trabajar según su propio estilo, que es creador de identidad. Pero esto implica hacer frente a la contradicción generada entre el trabajo prescripto por la dirección de la empresa u organización y la actividad que debe realizar efectivamente el trabajador para alcanzar los objetivos que le fueron fijados, aún dejando de lado o violando en su totalidad o parcialmente el trabajo prescripto. Tener un margen de autonomía permite crear eventualmente una capacidad para evitar tener que hacer frecuentemente trabajos repetitivos desprovistos de interés y poder acceder a la rotación entre puestos diferentes para reducir la monotonía, ampliar el conjunto de tareas diversas que pueden ejecutar, enriquecerlas integrando tareas de diferente jerarquía (como por ejemplo auto-controlar la calidad del resultado de su actividad, hacer pequeñas reparaciones y asegurar el mantenimiento de los medios de trabajo que utiliza) y adquirir polivalencia para disponer de movilidad entre diferentes puestos. Pero tener autonomía para decidir cómo realizar el trabajo, es decir dar prueba de creatividad, exige un nivel elevado de calificación y experiencia que le permitan al trabajador aprender cosas nuevas y desarrollar habilidades personales.

La influencia del trabajador en su puesto de trabajo consiste en tener margen de decisión y de autonomía respecto del contenido y las condiciones de trabajo (secuencia de operaciones, métodos a utilizar, estilo personalizado, ritmo de trabajo, etc.).

El trabajo puede ser creador de oportunidades para desarrollar las calificaciones, las habilidades y destrezas, un lugar de aprendizaje donde se aplican los conocimientos y la experiencia recogida. En esos casos el trabajo no sería necesariamente rutinario, repetitivo, monótono, desprovisto de interés, sino una fuente de desarrollo personal.

La posibilidad de que el trabajador disponga de autonomía y controle su propio trabajo para satisfacer las demandas de la empresa u organización es un hecho positivo para preservar su salud. Por el contrario, si predominan la

subordinación, la heteronomía y la extrema división social y técnica del trabajo tal como fue prescripto, que reducen al trabajador a ser un mero ejecutor de decisiones tomadas por otros sin poder adaptarlas o modificarlas, constituye un factor de riesgo. Las investigaciones epidemiológicas han demostrado que tener una baja influencia en el trabajo aumenta el riesgo de padecer diversas enfermedades (cardiovasculares, psicosomáticas, trastornos músculo esqueléticos, de salud mental). Dependiendo de la duración, intensidad y frecuencia de la exposición a esa situación, habrá un mayor o menor impacto negativo para la salud.

En la formulación inicial de Karasek, las exigencias que el proceso de trabajo genera sobre las dimensiones psíquicas y/o mentales del trabajador parten de una concepción esencialmente cuantitativa: cuánto es el volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (recordando que la intensificación del trabajo está originada por la presión de tiempo). Pero estas exigencias son también de orden cualitativo, pues tienen un impacto emocional.

Karasek desarrolló en los años setenta, luego de numerosos estudios epidemiológicos el "JQC" *Job content questionnaire* editado en 1979, cuyas preguntas, medían las exigencias o demandas psicosociales del trabajo y, por otra parte, la autonomía o la libertad de maniobra de que dispone el trabajador para ejecutar la actividad. Está compuesto de 26 preguntas: nueve versan sobre cuestiones psicológicas, nueve sobre la "latitud decisional" y ocho sobre el apoyo técnico o social. Las respuestas varían entre 4 categorías fijas (*Likert*) facilitando la puntuación y el tratamiento cuantitativo de los resultados.

Las demandas y exigencias psicológicas del trabajo (una extensión excesiva de la jornada, el trabajo nocturno y el trabajo por turnos) con los trastornos que provocan al ritmo circadiano, generan tensión, trastornos vasculares y psicológicos, cambios hormonales y del humor, baja de las defensas inmunitarias e indirectamente otros trastornos psicológicos –como impactos sobre la autoestima– que pueden dar lugar a disminución de la productividad, una calidad insuficiente del producto y descuidar las consignas de seguridad con los consiguientes riesgos de accidentes.

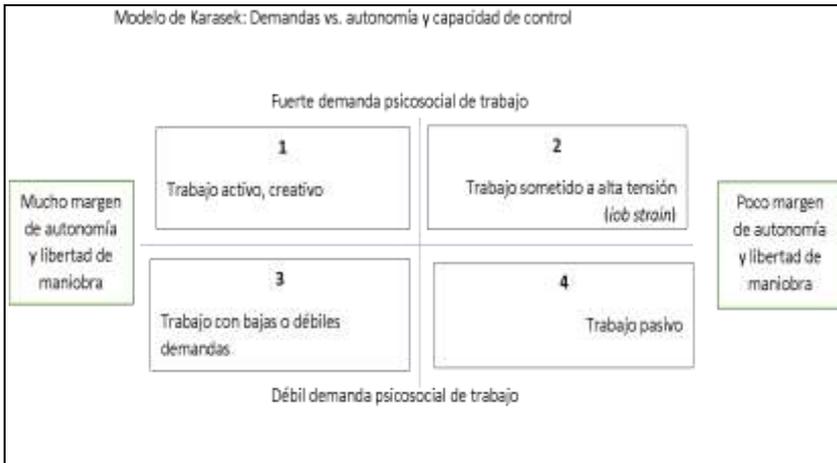
La organización del tiempo para hacer frente a la carga de trabajo y su regulación debe corresponder con la cantidad de fuerza de trabajo disponible. Si el ritmo de trabajo es intenso y la planta de personal de la empresa ha sido reducida, esto impide en la práctica que el trabajador pueda ejercer efectivamente el control y hasta puede darse en paralelo con una decisión empresarial de prolongar la jornada, posponer o fraccionar el calendario anual de licencias por vacaciones.

El margen de autonomía y control del trabajador está por lo general definido en el rol que se le ha asignado: las tareas que debe realizar (el trabajo prescripto), los objetivos a lograr en un lapso dado, los medios de trabajo a emplear, el tiempo

disponible y el margen de autonomía del que dispone para ejecutar el trabajo según su propio estilo. Como síntesis, según este modelo se pueden identificar cuatro situaciones, tal como se observa en el gráfico siguiente (Gollac, 2013).

La autonomía y el margen de control se relacionan con la claridad del rol asignado a cada trabajador. La claridad de rol es el conocimiento concreto por parte del trabajador sobre la definición de las tareas que debe realizar (el trabajo prescripto), los objetivos a lograr en un lapso dado, los medios de trabajo a emplear, el tiempo disponible y el margen de autonomía del que dispone para ejecutar el trabajo. Esto se relaciona con el conocimiento por parte del conjunto de los trabajadores de una definición precisa de las demandas de los puestos de trabajo formuladas por los supervisores y miembros de la jerarquía. El conflicto de rol surge cuando se está ante exigencias contradictorias o que pueden suponer conflictos de carácter profesional o ético. Esto es frecuente cuando el trabajador debe afrontar tareas con las que esté en desacuerdo o le supongan conflictos éticos (por ejemplo, mozos que deben alejar e impedir que niños pidan limosna dentro de los cafés y restaurantes o traten de vender baratijas) u obedecer órdenes contradictorias (por ejemplo, en el caso de un conductor de bus o camión al que se le impone un tiempo máximo para realizar el trayecto, pero no lo puede cumplir porque hay mucho tráfico, accidentes o piquetes, pero debe respetar normas de tráfico exigentes o se enfrenta con otras circunstancias que lo limitan).

Gráfico 2. Modelo de Karasek



1. Si la demanda psicológica es fuerte, pero los trabajadores tienen un amplio margen de autonomía o libertad de maniobra y pueden tomar iniciativas, ser creativos y participar en la adopción de decisiones respecto de su tarea, se trata de un trabajo que estimula el involucramiento en la actividad, genera satisfacción o placer y acarrea poco impacto negativo sobre su salud, a pesar de que engendra una mayor fatiga. Las conductas de ese tipo quedan incorporadas al repertorio personal de estrategias del sujeto, lo condicionan y constituye un aprendizaje. Esto hace que el nivel potencial de respuesta futura a actividades más exigentes sea más alto, puesto que ya se ha “entrenado” y ampliado su capacidad para responder a los desafíos del trabajo, lo cual tiene efectos positivos sobre la salud y aumenta la motivación. Está probado que quienes tienen un trabajo “activo” desarrollan también una vida personal activa en el ámbito doméstico, así como en el tiempo de ocio, actividades deportivas, sociales y de participación política.
2. Pero si la demanda es fuerte (volumen de trabajo, demandas psíquicas y mentales involucradas y presión de tiempo) y los márgenes de autonomía, de control y de libertad de maniobra para realización son escasos, estamos frente a la situación más difícil, pues una mayor carga de trabajo genera fuertes tensiones (*jobstrain*), fatiga y sufrimientos con impactos directos y negativos sobre la salud. Si persisten estas condiciones, los trastornos psíquicos y mentales provocados son la depresión y la ansiedad, el agotamiento emocional, las cardiopatías isquémicas e incluso la muerte súbita en el lugar de trabajo denominada efecto *Karoshi*, así como perturbaciones del sueño y del humor. La interacción entre altas demandas y baja autonomía y control representa la situación de mayor riesgo para la salud.
3. Si por el contrario la demanda del trabajo es débil y los trabajadores tienen un amplio margen de autonomía y libertad de maniobra, el trabajo será más tranquilo y calmo, saludable, generando satisfacción y menores riesgos para la salud. Sería un trabajo “ideal” (pero probablemente sea este el caso menos frecuente...).
4. Finalmente, si la demanda es débil y los trabajadores tienen un escaso margen de maniobra y de autonomía, el trabajo conduce a una situación pasiva, rutinaria: son tareas que no despiertan interés, generan desaliento y poca satisfacción, estimulando la búsqueda o el pedido de cambio de puesto o la rotación. Pero además, los estudios de R. Karasek y T. Theorell (1990) permiten sostener que, con el tiempo, las personas que trabajan en esta situación tienen también menos iniciativas en su vida doméstica y se van distanciando de las actividades de ocio y de participación en la vida política y asociativa, observándose una especie de “retraining social”.

Se puede construir una tipología:

Trabajo “activo” es aquel donde las exigencias son elevadas, la organización del trabajo permite un margen de autonomía y capacidad para controlar la situación y hacerle frente. Los trabajos “pasivos” serían aquellos que no requieren mucha dedicación y esfuerzo, no permiten un margen adecuado de autonomía y control, provocan un entorno de trabajo poco atractivo que puede conducir a una pérdida gradual de capacidades anteriormente adquiridas y a disminuir la motivación en el trabajo.

Los que realizan un trabajo “activo” tienen más participación política en la vida privada. Los que tienen un trabajo “pasivo”, no lo compensan con participación ciudadana, ocio o recreación. En “situación de baja tensión” se encuentran por lo general trabajadores calificados que pueden controlar demandas que no son muy exigentes, situación que es poco frecuente. Por otra parte, en situación de “alta tensión” (*jobstrain*), cuando se tiene un trabajo con elevadas demandas y una escasa capacidad de control, si las exigencias son tan elevadas que el trabajador no puede hacerles frente, o si éste no puede ejercer influencia en aspectos importantes de sus condiciones de trabajo para adaptarlas, la situación genera tensiones, se produce un deterioro prematuro de la salud, lo cual predispone a contraer una enfermedad.

Johnson y Hall (1988) primero y Karasek y Theorell (1990) luego, innovaron e introdujeron dentro del modelo de Karasek la variable del *apoyo* como una tercera dimensión. El apoyo sostiene e incrementa la capacidad de un trabajador para hacer frente a una situación estresante y modera sus efectos en la salud. El apoyo puede ser social-horizontal, el que proporcionan los demás miembros del colectivo de trabajo y el apoyo técnico o instrumental es el que el trabajador recibe por parte de la jerarquía de la empresa o de los mandos medios.

En síntesis, el trabajador puede recibir: 1) apoyo técnico, formación adecuada a la tarea y/o asesoramiento técnico- profesional, proporcionado por la jerarquía de la organización (jefes o supervisores) el cual es suministrado por su propia iniciativa o respondiendo a una demanda de los trabajadores, y 2) apoyo social y emocional, ofrecido por los colegas de trabajo o respondiendo a una demanda del trabajador, que permite transferir conocimientos y experiencias, enseñar las reglas del oficio, darle ánimo en momentos afectivos difíciles, creando lazos de solidaridad, comunicación y cooperación. El apoyo social puede adoptar cuatro modalidades: orientación directiva, ayuda no directiva, interacción social positiva y por último ayuda tangible, cuando otro trabajador asume efectivamente una parte del trabajo que el colega no puede ejecutar (Barrera y Ainlay, 1983). Un apoyo social bajo o débil constituye un factor de riesgo independiente que intensifica el efecto sobre la salud si el trabajador experimentara una alta tensión; el riesgo de situaciones con alta tensión aumentaría en situación de bajo apoyo

social (situación de trabajo a la que varios investigadores denominaron *iso-strain* y que es frecuente cuando se trabaja en condiciones de aislamiento social) pero podría moderarse en una situación de trabajo que le proporcione un alto nivel de apoyo (por ejemplo, el trabajo en equipo).

Los trabajadores que ejecutan sus tareas de manera aislada sin ofrecer o contar con el apoyo social de sus colegas (con experiencias y conocimientos tácitos, astucia para resolver problemas o simplemente ayuda material) deben enfrentar un riesgo que puede provocar una fuerte tensión, mientras que cuando se trabaja en equipo o con un contacto estrecho de comunicación o colaboración con otros, esas tensiones son moderadas, controladas o bien disminuyen. El apoyo social de los compañeros consiste en recibir la ayuda necesaria para llevar a cabo la actividad y realizar bien el trabajo. La evaluación por parte de otros del resultado de la tarea y del estilo desplegado es el juicio más apreciado por el trabajador, pues proviene de quienes tienen la misma experiencia laboral, en comparación con el apoyo técnico de los supervisores o jefes que se orienta más a verificar el logro de los objetivos de la producción, que a reconocer el esfuerzo hecho por el sujeto.

Estas formas de apoyo crean las condiciones para que emocionalmente se constituya un sentimiento de grupo, sin excluir los conflictos y contradicciones internas entre los miembros del colectivo de trabajo. La falta de apoyo puede originarse en problemas de gestión y el fomento de la competitividad individual o en una excesiva carga de trabajo. Cuando se trabaja en equipo o con un contacto estrecho de comunicación o colaboración con otros, esas tensiones son moderadas, controladas o bien disminuyen. Se ha comprobado que cuanto más alta es la demanda y más bajo el control o la autonomía, mayor era el ausentismo debido a problemas de salud y mayor la cantidad de accidentes de trabajo.

Las relaciones interpersonales en el trabajo afectan la salud de diversas formas. El apoyo técnico y social crea las condiciones para que emocionalmente se constituya un sentimiento de grupo, pero esto no excluye los conflictos y contradicciones internas entre los miembros del colectivo de trabajo. La falta de este apoyo puede tener que ver con las políticas y prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo y que –por el contrario– fomentan la competitividad individual (haciendo “concursos internos” de productividad, por ejemplo, con salarios variables en base al logro de objetivos individuales), o asignando de forma arbitraria o no transparente las tareas, los cambios de horarios y lugares de trabajo, etc. (ISTAS, 2005, Moncada y otros, 2005).

Los estudios epidemiológicos demuestran que los trabajadores con baja autonomía y control, bajo apoyo social y altas demandas, comparados con quienes disfrutaban de alto control, mucho apoyo y bajas demandas, tienen elevado

riesgo relativo de prevalencia de **IM**, experimentan anticipadamente síntomas y tienden a desarrollar primero un **ACV**.

El equilibrio entre autonomía-control y demandas depende, según este modelo, de la organización trabajo y no de las características individuales de cada persona ni de su percepción individual del estrés. El modelo se aplicó históricamente más en los países nórdicos cuando se buscaba democratizar el trabajo mediante la participación de los trabajadores en la gestión de las empresas.

La autonomía del trabajador –y sus posibilidades de controlar su trabajo- es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés negativo no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como de no tener autonomía y capacidad de control para resolverlas.

Las oportunidades de desarrollar habilidades propias para aumentar el grado de autonomía dependen de varios factores: el nivel de educación y de formación profesional inicial, la experiencia general adquirida en el trabajo, los conocimientos tácitos y el saber productivo que cada persona adquiere al realizar su actividad y aprender de sus colegas y superiores, y el desarrollo de sus competencias. Esto permite crear eventualmente una capacidad para evitar hacer con frecuencia trabajos repetitivos desprovistos de interés y acceder a la rotación entre puestos diferentes para reducir la monotonía, ampliar el conjunto de tareas diversas que pueden ejecutar, enriquecerlas integrando tareas de diferente jerarquía (como por ejemplo auto-controlar la calidad del resultado de su actividad, hacer pequeñas reparaciones y asegurar el mantenimiento de los medios de trabajo que utiliza) y adquirir polivalencia para disponer de movilidad entre diferentes puestos. Pero es obvio que tener autoridad para decidir cómo realizar el trabajo, es decir dar prueba de creatividad, exige un nivel elevado de calificación y experiencia que le permitan al trabajador aprender cosas nuevas y desarrollar habilidades personales.

La influencia del trabajador en su puesto de trabajo consiste en tener margen de decisión y de autonomía respecto del contenido y las condiciones de trabajo (secuencia de operaciones, métodos a utilizar, ejecutar tareas con su estilo personalizado, ritmo de trabajo): tener una baja influencia en el trabajo aumenta el riesgo de diversas enfermedades (**IM**, **ACV**, **TME**).

El trabajo puede ser creador de oportunidades para desarrollar las calificaciones, las habilidades y destrezas, un lugar de aprendizaje donde se aplican los conocimientos y la experiencia recogida.

La posibilidad de que el trabajador disponga de autonomía y controle su propio trabajo para satisfacer las demandas de la empresa u organización es un hecho positivo para preservar su salud. Por el contrario, si predominan la subordinación, la heteronomía y la extrema división social y técnica del trabajo

que reducen al trabajador a ser un mero ejecutor de decisiones tomadas por otros sin poder adaptarlas o modificarlas tal como fueron prescriptas, constituye un factor de riesgo. Dependiendo de la duración, intensidad y frecuencia de la exposición a esa situación, habrá un mayor o menor impacto negativo para la salud.

El concepto de autonomía y control sobre el trabajo es central en relación con la salud. Un alto nivel de control sobre el trabajo realizado constituye la base objetiva para que un trabajo que se denomina “activo” y para que la empresa u organización sea un espacio de aprendizaje. También es importante el control sobre la cantidad de la producción y los tiempos de los que se dispone, el orden de las tareas, los métodos y técnicas empleados, etc. Esto se relaciona con las posibilidades de los trabajadores para participar, desde su puesto, en la organización de la producción y del trabajo (Moncada y otros, 2005).

Uno de los estudios ya clásicos sobre el tema es el que se hizo sobre el ausentismo y los accidentes de trabajo sobre 3000 trabajadores de mataderos en Dinamarca. Cuanto más alta fue la demanda y más bajo el control o la autonomía, mayor era el ausentismo debido a problemas de salud y mayor la cantidad de accidentes de trabajo. En esas condiciones, puede aumentar el riesgo de enfermedad coronaria (ACV) mediante mecanismos fisiológicos (presión sanguínea, lípidos y azúcar en sangre, pulsaciones irregulares, arritmia, etc.) o conductuales (propensión al consumo de tabaco, alcohol, café, ansiolíticos, nuevos hábitos inadecuados de dieta, poca actividad física, déficit de sueño, etc.), además estos mecanismos pueden actuar conjuntamente con otros o ser influidos por factores extra-laborales.

Se ha puesto de manifiesto también una asociación inversamente proporcional entre el bajo estatus de la ocupación y la prevalencia de efectos como la angina de pecho o la confirmación de isquemia mediante cardiogramas. Las investigaciones probaron que tanto el grado de salud auto-percibida como los síntomas eran peores en las ocupaciones de bajo estatus social.

Los estudios epidemiológicos demuestran que los trabajadores con baja autonomía y control, bajo apoyo social y altas demandas, comparados con quienes disfrutaban de alto control, mucho apoyo y bajas demandas, tienen elevado riesgo relativo de prevalencia de IM, mayor progresión de riesgo de muerte cardiovascular, experimentan anticipadamente síntomas y tienden a desarrollar primero un ACV.

Por otra parte, el modelo demanda-autonomía y control-apoyo social permite identificar las causas de los TME (trastornos músculo esqueléticos) en la zona cervical y hombros. Se constatan esas manifestaciones de TME cuando los trabajadores soportan fuertes presiones de tiempo, elevadas metas de producción, un trabajo intenso y monótono, la escasa posibilidad de autonomía y

capacidad de control sobre su propio trabajo, la ausencia de dispositivos ergonómicos y/o la percepción de una elevada carga de trabajo.

Por eso, Karasek postula que el apoyo social y técnico que los supervisores presten a los trabajadores probablemente mejore la salud mental y reduzca los índices de ausentismo por enfermedad, disminuyendo en consecuencia los costos laborales y asegurando un aumento general de la productividad.

Este modelo se refiere a las características de las condiciones y medio ambiente de trabajo y de la organización del trabajo, tomando en consideración la latitud decisional, la capacidad de autonomía y de control generada por el desarrollo de las competencias para adoptar decisiones y controlar el proceso de trabajo, restricciones moderadas por el apoyo técnico y social.

El equilibrio entre autonomía-control y demandas depende, según este modelo, de la organización del proceso de trabajo y no de las características individuales de cada persona: es decir que no se limita a las percepciones individuales de estrés. Las características individuales de personalidad juegan un papel en el desarrollo de los síntomas de estrés y enfermedad, pero los autores del modelo consideran improbable que dichas características expliquen las asociaciones encontradas entre tensión en el trabajo e hipertensión o ACV (las más consistentes epidemiológicamente).

Como ya se mencionó, el modelo de Karasek se testeó en numerosas oportunidades y fue validado. La investigación se aplicó a muestras de más de 100 trabajadores, mediante estudios longitudinales prospectivos y el estado de salud fue evaluado por medio de instrumentos de medición o mediante un diagnóstico médico. Los trastornos identificados más frecuentemente fueron la depresión, la ansiedad y la mortalidad o morbilidad por cardiopatías isquémicas.

## Comentarios y críticas

El modelo de Karasek luego de ser aplicado fue objeto de observaciones y críticas, buscando su adaptación y superación. Por una parte, se ha constatado que no hay una manera común de medir los conceptos de exigencias psicológicas y autonomía, con o sin apoyo social y técnico, y las escalas de las respuestas varían de un estudio a otro.

El apoyo social podría hacer referencia de manera global o especificar si proviene de los superiores o colegas, o si el apoyo incluye el reconocimiento o el respeto. Por otra parte, la autonomía o margen de maniobra podía referirse a las características objetivas de un trabajo que ofrece una flexibilidad debido a la naturaleza misma de las tareas o si es una percepción subjetiva del trabajador. La demanda psicológica puede ser caracterizada como exigencias cuantitativas del

trabajo o como la intensidad y la cantidad de trabajo, y se podrían interpretar como actividades físicas o mentales. Se considera que el modelo no tiene debidamente en cuenta otros factores organizacionales y psicosociales del trabajo que se han ido identificando.

### 7.3. EL MODELO DE SIEGRIST: DESEQUILIBRIO ENTRE INTENSIDAD DEL ESFUERZO Y LA RECOMPENSA Y RECONOCIMIENTO RECIBIDOS.

Durante los años 90, P. Siegrist (1996) propuso otro modelo que confronta los desequilibrios entre la intensidad del esfuerzo requerido al trabajador por parte de la empresa u organización y la recompensa recibida a cambio, tomando en cuenta las características de los trabajadores, para poder gestionar las exigencias del trabajo.

Este modelo responde a la necesidad de clarificar el concepto de autonomía y de control en el trabajo e incorporar los atributos de los trabajadores que influenciaban la capacidad de gestionar las exigencias del trabajo.

El modelo de Siegrist tiene su origen en la sociología médica, sobre la hipótesis de que lo que puede enfermar psíquica o mentalmente a las personas en el trabajo es el desbalance entre el esfuerzo invertido y las recompensas y reconocimiento recibidos y la premisa de que los beneficios relacionados con el trabajo dependen de una relación recíproca entre los esfuerzos y las recompensas en el trabajo.

Según Siegrist, cuando el esfuerzo invertido en el trabajo es superior al nivel de recompensa monetaria y de reconocimiento percibido por el trabajador, sin tener en perspectiva la estabilidad en el empleo o de obtener una promoción, este último sufre un estrés que se manifiesta como negativo para la salud, particularmente la salud cardiovascular. Esto puede suceder cuando el trabajador invierte en su trabajo y a pesar de ello no tiene la perspectiva de lograr una promoción o de obtener la estabilidad en el empleo. La desmoralización, la frustración y la depresión que surge de ello contribuye a un estado de desánimo.

Según Siegrist (1996, 2000) la recompensa se compone de 1) recompensas salariales, 2) el respeto y el reconocimiento por el esfuerzo y la calidad del trabajo realizado y 3) las perspectivas de estabilidad en el empleo y de obtener una promoción profesional. Distingue entre el esfuerzo *extrínseco* derivado de la naturaleza de las tareas y del medio ambiente de trabajo y el *intrínseco* según las motivaciones y las expectativas del trabajador, pudiéndose dar el caso de que este mismo se auto-exija, haga esfuerzos por encima de sus capacidades que provocarían su agotamiento físico y mental. Estos desequilibrios están asociados a riesgos de IM, ACV, hipertensión arterial y TME.

La intensidad de la demanda al trabajador se define de manera simplificada como la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo: volumen, ritmo, interrupciones, riesgos del medio ambiente e intensidad del trabajo. La intensidad es alta cuando se asigna al trabajador más trabajo del que se puede realizar en el tiempo fijado.

Según Siegrist, las amenazas de despido y de desempleo, la precariedad del empleo, los cambios no deseados de puestos, de tareas y en las condiciones de trabajo, la degradación de la categoría, la falta de expectativas de promoción y la inconsistencia de estatus son variables importantes en este modelo. El mismo plantea la importancia de las estrategias personales de afrontamiento o *coping* que interaccionan sobre el balance que establece –equilibrado o desequilibrado– entre el esfuerzo invertido por el trabajador y las recompensas obtenidas a cambio.

La exposición crónica a una situación de alta intensidad sumada a bajas recompensas contribuye a incrementar de manera significativa las tensiones y provoca desórdenes mentales y físicos, sobre todo cuando los bajos salarios pagados según el rendimiento obligan a aumentar el ritmo, y si el funcionamiento defectuoso de las máquinas y herramientas y el mal estado de las materias primas e insumos obligan a hacer más tareas para suplir esas deficiencias o alargar la jornada de trabajo.

Este modelo toma en cuenta los cambios significativos ocurridos en cuanto a la naturaleza del trabajo y del mercado de trabajo, la emergencia del trabajo precario, la inestabilidad e inseguridad en el trabajo y el empleo. La flexibilización en el uso de la fuerza de trabajo, la reducción de los salarios reales, las horas extraordinarias, el trabajo nocturno y el trabajo por turnos rotativos, o bien la inestabilidad en el empleo, los riesgos de depresión económica y el incremento de la carga psíquica y mental del trabajo, aumentan la responsabilidad de los trabajadores debido al esfuerzo que deben hacer para aumentar la producción y asegurar el control de la calidad. Todos ellos son factores que contribuyen a aumentar la intensidad. El trabajo sometido a fuertes presiones, perjudica la salud y aumentan los riesgos de mortalidad debido a los infartos de miocardio.

Los varones son quienes más experimentan perturbaciones psiquiátricas y de humor, en particular si dicho desequilibrio es más intenso y si disminuyen las recompensas monetarias, así como las perspectivas de promoción y de estabilidad en el empleo. Lo mismo sucede si aumenta de manera excesiva el involucramiento, la sobreinversión o la intensidad del trabajo que puede predisponer para el *workaholismo* (adicción al trabajo) entre los jóvenes adultos (30-49 años) y entre quienes ocupan puestos de trabajo que requieren elevadas competencias (los ejecutivos y gerentes).

Este modelo fue validado por tres grandes estudios prospectivos y se verificó su impacto en cuanto a cardiopatías isquémicas entre los mandos medios, gerentes y empleados públicos; en tanto, en los mandos medios se asoció también con el ausentismo y la hipertensión arterial. Entre los empleados públicos, se registraron problemas de obesidad, sedentarismo, dificultades para conciliar el sueño.

Una investigación sobre 416 trabajadores “de cuello blanco”, de hombres entre 25 y 55 años, demostró que hay una asociación entre esas variables (tomadas individualmente y en conjunto) y el riesgo de enfermedades cardiovasculares, IM, ACV, hipertensión arterial. En otro estudio sobre 179 mandos medios de 40 a 55 años, el colesterol aumentaba tres veces más y la hipertensión arterial hasta siete veces más.

Un esfuerzo elevado debido a la carga de trabajo, jornadas de trabajo excesivas, deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo, puede intentar ser compensado con salarios elevados, pero los estudios demostraron que la ausencia de una recompensa –o su insuficiencia– genera emociones negativas y un estrés durable, mientras que una recompensa apropiada al esfuerzo es creadora de bienestar, promueve la motivación y el involucramiento, genera satisfacción, con consecuencias positivas para la salud, dando como resultado un mejor clima social y un funcionamiento más eficiente de las empresas u organizaciones (Siegrist, 2000).

Las posibilidades de desarrollo personal se refieren a las oportunidades que ofrece el trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia acumulados por los trabajadores y adquirir otros nuevos, sobre todo, por los niveles de complejidad y de variedad de las tareas; pero el trabajo estandarizado, social y técnicamente dividido, monótono y repetitivo, tiene efectos nocivos. Es decir que el desarrollo personal se relaciona con el contenido y la organización del trabajo, su grado de integración y articulación (más rutinario, estandarizado, monótono o más complejo y creativo) y con la influencia que tiene el trabajador sobre su proceso de trabajo.

La inseguridad en cuanto a las condiciones de trabajo y la estabilidad del empleo, es también de gran importancia para la salud así como el respeto, el reconocimiento y el trato justo que se obtiene a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo. Esto tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de la fuerza de trabajo: por ejemplo, con las modalidades de organización del trabajo, si son o no participativos, si existe la posibilidad o el derecho para expresarse, si existen arbitrariedad, injusticia e inequidad en los ascensos y promociones, en la asignación discrecional de tareas y de horarios, y en el pago o no de un salario acorde con las tareas realizadas, etc.

El reconocimiento en el trabajo es importante para la construcción de la identidad y la realización personal y para enfrentar las dificultades en la tarea. Su ausencia puede producir descompensaciones psiquiátricas. Como lo señala Dejours (1992) el reconocimiento puede ser un juicio “de utilidad”, por parte de los jefes y los clientes, o un juicio “de belleza” expresado por parte de los colegas valorando el esfuerzo, el cumplimiento de las metas, la originalidad y creatividad y el aporte a la mejora de la organización.

Comparando con el anterior modelo -de Karasek-Theorell, este modelo sí toma en cuenta algunos factores intrínsecos correspondientes a los de la personalidad, que ponen de manifiesto actitudes y motivaciones asociadas con un involucramiento o compromiso excesivo en el trabajo, así como con recompensas que pueden ser monetarias, simbólicas (el reconocimiento), y/o morales y la posibilidad de ejercer un control sobre su propia categoría socio-profesional en términos de estabilidad y seguridad en el empleo y de promoción profesional.

El modelo asume desde el inicio que los contratos de trabajo a menudo no proporcionan un intercambio simétrico con una completa equivalencia entre el esfuerzo y las compensaciones. En relación con esto, Ansoleaga (2013) afirma que la experiencia de una falta de reciprocidad, de altos «costos» y bajos «beneficios», provoca emociones negativas en las personas expuestas. Esto se acompaña de reacciones de tensión que se mantienen en el tiempo.

Al igual que con el modelo de Karasek, existe abundante evidencia que muestra cómo las relaciones de asociación entre el desbalance de esfuerzos y recompensa con un alto sobre-compromiso tiene impactos negativos sobre la salud psíquica y/o mental, provocaban perturbaciones cardiovasculares, mentales y trastornos músculo-esqueléticos (TMS) e incrementan la predisposición a contraer enfermedades como resultado de la continua situación de tensión que pueden manifestarse en depresión, agotamiento profesional, distrés psicológico elevado o incluso tendencias al suicidio. Entonces, se puede sostener que la salud también se ve negativamente afectada por las nuevas formas de subjetivación en el trabajo que acompañan o forman parte del nuevo paradigma productivo y buscan su intensificación.

De la misma manera varias tareas tradicionales asignadas a las mujeres de carácter intenso son consideradas como naturales y por lo tanto no reciben un reconocimiento particular, como por ejemplo habilidad, destreza, minuciosidad, deseo de ser útil, perspicacia, fidelidad, paciencia, aceptación fácil de trabajos fastidiosos y una mejor resistencia a la monotonía. Estos aspectos son considerados atributos naturales de la “maternidad” y de la “femineidad” antes que una calificación profesional o competencias adquiridas por las mujeres y por

lo tanto no necesitarían un reconocimiento moral o simbólico por su desempeño.

Gráfico 3. Modelo de Siegrist: Desequilibrio entre esfuerzo vs. intensidad y recompensa



De manera simplificada, se pueden dar al menos cuatro situaciones

1. Fuerte intensidad y adecuadas recompensas, provocan mayor fatiga, pero estimulan a los trabajadores a involucrarse y su actividad les proporciona satisfacciones con menores riesgos para su salud.
2. Fuerte intensidad e insuficientes recompensas, provocan tensiones, desagrado e insatisfacción y dan lugar a conflictos reivindicativos, o estimulan la rotación para la búsqueda de otro empleo si la situación del mercado de trabajo lo permite.
3. Débil intensidad y adecuadas recompensas –situación poco frecuente– generan un trabajo calmo, rutinario, pasivo que puede llegar a disminuir la motivación y la creatividad.
4. Débil intensidad e inadecuadas recompensas provocan desaliento, poco involucramiento, estimulan los pedidos de cambio de lugar de trabajo y la rotación *si el mercado de trabajo lo permite*, así como una propensión al ausentismo prolongado sin causas totalmente justificadas.

La intensidad del trabajo y la extensión excesiva de la jornada, el trabajo nocturno y el trabajo por turnos con los trastornos que provocan al ritmo circadiano, generan tensión, trastornos vasculares y psicológicos, cambios hormonales y del humor, baja de las defensas inmunitarias e indirectamente otros trastornos psicológicos –como un impacto sobre la autoestima- que pueden dar lugar a disminución de la productividad, una calidad insuficiente del producto y descuidar las consignas de seguridad con los consiguientes riesgos de accidentes.

El modelo esfuerzo-recompensa integró posteriormente una tercera variable correspondiente a un componente de índole más personal que se denomina -*overcommitment*- (traducida al castellano como sobre-implicación o sobre-compromiso). Esta situación se genera cuando los trabajadores adoptan voluntariamente actitudes individuales sostenidas de comportamiento o emotivas que los llevan a aceptar o buscar una intensificación del trabajo, en espera de recibir una aprobación o estima por parte de sus superiores o de la organización; pero si no reciben alguna recompensa inmediata, ello va en detrimento de su salud. Las personas caracterizadas por un patrón motivacional de excesivo compromiso con el trabajo y una alta necesidad de aprobación tienen mayor riesgo de tensión si se constata un intercambio asimétrico y ven frustradas la posibilidad de recibir una adecuada recompensa. Esos trabajadores sufren a veces debido a esta sobreactividad voluntaria porque no tienen otra alternativa para conservar su puesto, o bien porque tienen la esperanza de obtener un beneficio en el futuro si logran resistir, adaptarse y durar. En términos económicos sería un “costo de oportunidad”. Pero se ha verificado con estudios epidemiológicos que la sobreinversión en permanencia es un predictor de resultados adversos para la salud, tales como accidentes cardiovasculares, depresiones, angustia y ansiedad, síntomas somáticos gastrointestinales e insomnio, los cuales se manifiestan más entre los varones que entre las mujeres.

### Comentarios y críticas al modelo de Siegrist

Al igual que el modelo de Karasek, el análisis de esos desequilibrios pone el acento en elementos psicosociales omitiendo otras variables que podrían ser pertinentes. Otra limitación es que la mayoría de los estudios han sido hechos sobre poblaciones masculinas, mientras que si se hicieran sobre mujeres se deberían considerar la conciliación de las relaciones trabajo-familia, las exigencias emocionales de los trabajos de cuidado, la doble jornada, la discriminación y el hostigamiento según el género, el acoso sexual. Los estudios mostraron que las mujeres son menos sensibles a la recompensa monetaria que los varones, y más sensibles a los problemas de falta de respeto y de reconocimiento que los varones. (Vézina et al., 2003, 2011).

El modelo de Siegrist, introduce la motivación intrínseca de los trabajadores y su personalidad como elementos que pueden tener un impacto sobre la salud. Pero al insistir sobre la personalidad de los trabajadores puede tener como consecuencia no deseada la estigmatización del trabajador enfermo, atribuyendo un origen psicogénico a sus problemas de salud.

\* \* \*

Los últimos dos modelos presentados anteriormente son de alguna manera complementarios, pues el equilibrio o desajuste entre las demandas, la intensidad y las exigencias de esfuerzo que impone la organización del trabajo se contraponen con: a) la autonomía y el control sobre el proceso de trabajo, b) la recompensa obtenida, o esperada, c) el reconocimiento moral o simbólico por la calidad del trabajo ejecutado, d) si interviene el apoyo social de colegas y el técnico de los superiores. Esas variables tienen un impacto sobre la salud psíquica y mental, susceptibles de somatizarse y dar más tarde lugar a enfermedades, que se manifestarán de manera heterogénea dentro del colectivo de trabajo.

Además de tener un empleo, obtener ingresos, ejercer derechos laborales, estar cubierto y protegido frente a los riesgos mediante el sistema de salud y de seguridad social, el trabajo tiene sentido si se puede relacionar con otros valores: utilidad para satisfacer necesidades, importancia social de la actividad, prestigio reconocido socialmente, posibilidades de aprendizaje y perfeccionamiento, etc., lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias. Esto tiene que ver con el contenido y la organización del proceso de trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas para satisfacer necesidades sociales y la visualización de su contribución parcial al producto o servicio final.

El compromiso del trabajador, es decir su implicación con el trabajo asignado está estrechamente relacionado con el sentido que él le asigna, así como el conjunto de intercambios materiales y emocionales que se producen dentro del colectivo de trabajo.

Los modelos de Karasek y de Siegrist son relativamente claros y fácilmente aplicables en el terreno, pero tienen algunas limitaciones para comprender el proceso de desarrollo del estrés.

Los dos modelos toman muy en cuenta las dimensiones individuales en la evaluación de los RPST por parte del trabajador encuestado. El modelo de Siegrist, de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa, postula que si los esfuerzos hechos por los trabajadores son más elevados que la recompensa recibida, habrá impactos negativos sobre la salud de cada trabajador, pero el modelo no permite medir los efectos sobre la salud del clima laboral, de las

relaciones interpersonales en el trabajo, ni las dimensiones interaccionales del trabajador con la jerarquía.

Según Moncada y otros (2005), una de las más evidentes limitaciones de los modelos de Karasek-Theorell y de Siegrist es que consideran las exigencias psicológicas del trabajo como fundamentalmente cuantitativas (demandas psicológicas, ritmos e intensidad de trabajo, fundamentalmente), pero sin incluir en su análisis la situación de disponibilidad laboral del trabajador luego de soportar las CyMAT durante la jornada de trabajo. Estos enfoques tampoco reconocen de manera explícita que el trabajo no solo implica el esfuerzo para transformar la materia o procesar información mediante la utilización de los medios de trabajo y herramientas, sino una relación social con otras personas, esto es la exposición a emociones y sentimientos con los colegas, usuarios y clientes especialmente en las actividades de servicio, donde con frecuencia se genera el síndrome de agotamiento emocional (*o burn out*).

¿Por qué entonces los trabajadores continúan en sus puestos si las condiciones son de un trabajo intenso, con poca autonomía, con bajas recompensas y reconocimiento? Una de las posibilidades es haber perdido la esperanza de que cambie su situación; no tener en lo inmediato otras alternativas de empleo y aceptar estas condiciones antes que el desempleo. Los trabajadores que al sobre-involucrarse hacen una inversión anticipada y se sobre-exigen para demostrar una fuerte motivación por un trabajo intenso o excesivo, asumen el “costo de oportunidad”, porque esperan obtener en el futuro alguna ventaja o beneficio. Esta sobre-inversión puede explicarse tanto por las características de la personalidad (*workaholismo*) como por la presión o intensidad del trabajo asignado sin tener otras alternativas. Los resultados de estudios epidemiológicos utilizando uno o ambos marcos teóricos muestran que dichos desequilibrios predisponen o dan lugar a las enfermedades y trastornos de la salud mencionados (Siegrist y Marmot, 2004, 2006).

En resumen, el modelo de Karasek-Theorell centra su atención directamente sobre el puesto de trabajo, el de Siegrist pone el foco en la percepción de los individuos.

Hay evidencias de que los factores o características de la personalidad contribuyen adicionalmente para explicar los trastornos de salud, más allá de los RPST que soportan los trabajadores. Esos factores y características actúan como mediadores o moderadores en la relación entre los RPST y la salud, provocando incluso enfermedades. Pero dadas la complejidad, las dificultades de medición y la necesidad de contar con suficientes profesionales en la materia, en estos modelos inicialmente no se tomó en cuenta de manera explícita el posible rol de las diferencias de personalidad ni cómo es que surgen diferentes respuestas de

los individuos enfrentados a condiciones de trabajo adversas para resistirlas o transformarlas.

## 7.4. EL MODELO COPSOQ-ISTAS2 I

El cuestionario de Copenhague sobre los factores psicosociales del trabajo “*Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ)*”, se desarrolló en Dinamarca en 1997 por Kristensen y sus colegas (Kristensen et coll., 2005; National Research Centre for the Working Environment, 2009) del Centro Nacional dinamarqués de investigaciones sobre el medio ambiente de trabajo que realiza investigaciones sobre esta problemática y promueve las intervenciones de psicólogos del trabajo en diversas instituciones. El ISTAS es un modelo que se sitúa en la trayectoria de la teoría general de estrés inspirada por Selye y reúne las veinte distintas dimensiones de riesgo psicosocial en cinco grupos de variables.

A partir del modelo de Karasek-Johnson-Theorell, la literatura científica revisada por el INSHT y el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, se destaca el esfuerzo realizado por las organizaciones sindicales que formularon el ISTAS. Este trabajo muestra claramente que la alta tensión provocada por las demandas del puesto de trabajo y de la empresa u organización -cuando el trabajador tiene poco margen de control y autonomía para las tareas y cuenta con bajo o nulo apoyo social y técnico- influyen negativamente en la salud y la calidad de vida de diversas formas.

La iniciativa partió de la idea que los índices de Karasek y Siegrist se consideraban incompletos para caracterizar de manera adecuada el conjunto de las dimensiones del contexto psicosocial del trabajo. Buscaban un instrumento basado en la teoría, pero que fuera validada por características psicométricas confiables, que fueran sensibles a los cambios que se producen en los diversos niveles de análisis: la organización, el departamento o la sección de la empresa, el puesto de trabajo y los individuos.

Recientemente, los autores reconocieron que a su cuestionario le faltaba incorporar algunas dimensiones, como el reconocimiento, la confianza, la justicia organizacional, la discriminación y a partir de ellos se reformuló el nuevo contenido en tres versiones y fue validada en 2010. La versión larga considera 41 dimensiones y 127 cuestiones: cinco dimensiones sobre las exigencias del trabajo, cinco sobre la organización del trabajo y el empleo, ocho dimensiones sobre relaciones interpersonales y el liderazgo, cuatro sobre las relaciones trabajo-individuo, siete sobre comportamientos indebidos y ocho dimensiones sobre salud y bienestar. (Pejtersen et al., 2010). La versión mediana incluye 28 dimensiones y 87 cuestiones, y la versión corta 23 dimensiones y 40 cuestiones.

Esta última versión es rigurosa y desea ser exhaustiva. Puede ser aplicada en varios contextos, y a los dos sexos y géneros. La limitación consiste en que es auto-respondida o evaluada y puede cuestionarse que la percepción del trabajador puede ser diferente de la situación real de trabajo.

En el marco conceptual del método ISTAS<sup>1</sup> se definieron los factores psicosociales como “aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (consumo inadecuado de alcohol, tabaco y drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración”.

El conjunto de exposiciones a los riesgos laborales y condiciones de trabajo tienen una gran influencia en la satisfacción laboral, pues tienen que ver con el desarrollo de la autoestima y la autoeficacia. La actividad laboral promueve o dificulta que las personas ejerzan sus habilidades, controlen su trabajo e interaccionen con las demás para realizar bien sus tareas, facilitando o dificultando la satisfacción de sus necesidades de bienestar.

Según este modelo, la exposición laboral a factores psicosociales se ha identificado como una de las causas más relevantes de ausentismo laboral por motivos de salud y señalan que la combinación de altas exigencias y elevada intensidad con un bajo nivel de control sobre el trabajo (denominada habitualmente alta tensión, *jobstrain* en el modelo Karasek) o con pocas compensaciones o recompensas, doblan el riesgo de muerte por ACV o IM. T. Cox y A. Griffiths (1996, 2003) esquematizaron las características estresantes del contexto y del contenido del trabajo.

Esta es la conclusión a la cual han llegado numerosos epidemiólogos que se inspiran en los descubrimientos de R. Karasek y J. Siegrist quienes, basados en la captación de las percepciones y vivencias de los trabajadores, verificaron científicamente con encuestas y mediante largos y costosos estudios longitudinales que, con el transcurso del tiempo, la organización y el contenido del trabajo tienen un fuerte impacto sobre el psiquismo humano con repercusiones sobre la salud psíquica, mental social e incluso física de los trabajadores –cuando estos últimos las somatizan. La experiencia de países

---

<sup>1</sup> Enlace suministrado por la biblioteca digital de ISTAS [http://www.istas.ccoo.es/descargas/Marco conceptual del método.pdf](http://www.istas.ccoo.es/descargas/Marco%20conceptual%20del%20m%C3%A9todo.pdf)

nórdicos que han implementado esta concepción, es que al otorgar atención a los RPST y a su prevención, han logrado efectos benéficos sobre las condiciones y medio ambiente de trabajo. Esos estudios epidemiológicos han establecido una relación causal o de asociación directa entre la frecuencia, la duración e intensidad de las tensiones generadas por los factores de RPST y las enfermedades mencionadas. Sin embargo, no se puede afirmar que sean la única causa ni que afecten a todos los miembros del colectivo de trabajo con la misma intensidad, dado que son diferentes las características de personalidad de los sujetos, su posición en la estructura social, edad, sexo y sus capacidades de resistencia y de adaptación.

Para los creadores del modelo COPSOQ el conjunto de exposiciones a los riesgos laborales y condiciones de trabajo tienen una gran influencia en la satisfacción laboral, pues tienen que ver con el desarrollo de la autoestima y la autoeficacia. La actividad laboral promueve o dificulta que las personas ejerzan sus habilidades, controlen su trabajo e interaccionen con las demás para realizar bien sus tareas, facilitando o dificultando la satisfacción de sus necesidades de bienestar.

En resumen, el ISTAS (2005) identifica siete factores de riesgo psicosociales que son estresantes: a) exceso de exigencias psicológicas del trabajo; b) falta de influencia y de desarrollo en el trabajo; c) falta de apoyo social y de calidad de liderazgo; d) ausencia de previsibilidad; e) poca claridad de rol; f) conflicto de rol y g) escasas compensaciones por el trabajo realizado.

Recientemente los autores reconocieron que al COPSOQ le faltaban importantes dimensiones: el reconocimiento, la confianza, la justicia organizacional y la discriminación y para resolver esos problemas elaboraron una versión mejorada que además de esas variables integra el ritmo de trabajo y la inclusión social. Una nueva versión se validó con 5517 trabajadores dinamarqueses, varones y mujeres de 20 a 59 años.

Según la nueva versión de este modelo, la exposición laboral a factores psicosociales se ha identificado como una de las causas más relevantes de ausentismo laboral por motivos de salud y señalan que la combinación de altas exigencias con un bajo nivel de control sobre el trabajo (denominada habitualmente alta tensión, *job strain* en el modelo Karasek) o con pocas compensaciones o recompensas, doblan el riesgo de muerte por ACV o IM.

El modelo no se limita al análisis, sino que por el contrario, se propone intervenir y que se adopten, con participación de representantes de los empleadores y de los trabajadores, medidas necesarias para la eliminación, reducción o control de los factores de riesgo relacionados con la organización del trabajo y la gestión de la fuerza de trabajo. Incluye el rediseño de los procesos de trabajo y la participación directa de los trabajadores en la marcha de

la empresa, recomienda a la empresa políticas que permitan controlar y reducir los RPST a partir de las siguientes acciones:

- adaptar el trabajo a la persona, en lo que respecta a la concepción de puestos, elección de equipos, métodos de trabajo y producción, reducir las exigencias psicológicas del trabajo,
- incrementar las oportunidades de desarrollo de habilidades y conocimientos, evitando el trabajo monótono y repetitivo, incrementar el nivel de control sobre los tiempos de trabajo (pausas, descansos, permisos, vacaciones...),
- potenciar la participación de los trabajadores en las decisiones relacionadas con las tareas, potenciar la decisión de los/as trabajadores/as sobre sus condiciones de trabajo,
- facilitar el apoyo mutuo entre el personal de la empresa,
- fomentar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo puestos de trabajo, tareas asignadas y margen de autonomía,
- proporcionar formación y promover habilidades directivas no autoritarias,
- eliminar la competitividad entre compañeros y/o secciones o departamentos,
- eliminar el trabajo aislado,
- garantizar el respeto y el trato justo,
- garantizar la seguridad y la estabilidad en el empleo y buenas condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.),
- eliminar la discriminación por sexo, edad, etnia o de cualquier otra índole,
- facilitar la compatibilización entre la vida laboral y familiar,
- garantizar una jornada y horarios laborales pactados, eliminando o minimizando la distribución irregular y las prolongaciones de jornadas.

### Comentarios y críticas al modelo COPSOQ - ISTAS

El cuestionario propuesto tiene la ambición de ser exhaustivo, pues incluye una gran cantidad de factores psicosociales del trabajo, se puede utilizar en los diversos contextos profesionales, en poblaciones compuestas de varones y mujeres y fue sometido a procesos de validación rigurosos. Un aspecto positivo es que no solo trata de identificar los riesgos, sino que se propone introducir cambios en las empresas u organizaciones para hacer frente a esos problemas. Un inconveniente surge a raíz de que, como la información se basa en una autoevaluación, es difícil sacar conclusiones sobre si la existencia de una

divergencia se debe a la situación real del trabajo o a una diferencia de la percepción.

## 7.5. LA JUSTICIA ORGANIZACIONAL

El modelo de justicia organizacional tiene sus fuentes en el derecho y estudia el mayor o menor grado de respeto y la dignidad con los cuales son tratados los asalariados por parte de quienes tienen la autoridad. Se refiere también a la información y las explicaciones que la autoridad proporciona a los asalariados sobre la marcha de la empresa u organización y sobre los procesos productivos. La violación de la justicia organizacional dentro de las empresas u organizaciones provoca el deterioro de la salud psíquica y mental de los trabajadores y se ha relacionado con el incremento de los problemas cardiovasculares.

La justicia organizacional permite evaluar el efecto del deterioro de la salud de los trabajadores ligado más específicamente al incremento de los problemas cardiovasculares. Este modelo surge de la teoría de la equidad, que se basa en el supuesto de que los individuos desarrollan sus creencias acerca de lo que consideran justo o injusto en las relaciones, los procedimientos y la distribución de los recursos asignados en contrapartida del trabajo proporcionado y más allá de los aspectos individuales o de la comparación intrapersonal -dado que los modelos de Karasek y Siegrist se concentran en los aspectos individuales. Así, un trabajador puede considerar que no hay injusticia específicamente hacia su persona por parte de la organización, pero que sí la hay cuando se compara con la situación de otro trabajador del mismo espacio organizacional.

A diferencia de Karasek y Siegrist, este modelo toma muy en cuenta las relaciones intrapersonales y la situación de trabajo.

Los factores de riesgo psicosociales relacionados con el modelo de la justicia organizacional son: el sentido de coherencia, la violencia ocupacional y la justicia (organizacional, informacional, procedimental, relacional) (Moorman, 1991).

Cuando aumenta el sentido de coherencia, es decir el sentimiento de previsibilidad y de legitimidad entre el individuo, el contexto externo y hacia el interior de la organización, entonces disminuyen los riesgos de sufrir estrés, perturbaciones del humor, tendencias a la drogadicción y al suicidio. Se ha observado también que se producen perturbaciones del humor cuando se experimenta estrés y violencia en el lugar de trabajo.

La justicia relacional se orienta a medir y autoevaluar la relación que el trabajador mantiene con su superior directo. Esos riesgos relativos han sido verificados como estadísticamente significativos al constatar problemas de salud mental y ausentismo. Este tipo de justicia se distorsiona cuando los trabajadores

perciben discriminaciones, acoso, malos tratos por parte de la dirección o los supervisores, violencia verbal o física proveniente del colectivo de trabajo o de los clientes y usuarios. La justicia relacional puede ser asimilada a la recompensa y el reconocimiento del modelo de Siegrist.

La justicia informacional se cumple cuando la autoridad proporciona a los trabajadores información y explicaciones confiables sobre las razones por las cuales se ha decidido implementar o no ciertas actividades.

La justicia procedural está cuestionada cuando los trabajadores perciben que se desconocen o se violan las reglas establecidas y las normas éticas en cuanto a los procedimientos. Según la justicia procedural, los procedimientos para la toma de decisiones deben incluir la opinión de los trabajadores involucrados y evitar la discriminación. Su violación se relaciona con síntomas depresivos y con el ausentismo por causa de enfermedad.

La justicia distributiva estudia la percepción de la equidad en las retribuciones recibidas a cambio del esfuerzo en el trabajo. Tiene dimensiones comunes con el modelo de Siegrist, pero toma también en cuenta la comparación interpersonal y su vulneración; esta injusticia tiene efectos significativos en los síntomas depresivos y en el ausentismo por causa de enfermedad. Se atenta contra la justicia distributiva si se percibe que no hay una distribución de la retribución apropiada del trabajo y de los beneficios en función de la intensidad y calidad del trabajo efectuado.

La ausencia o carencia de esas tres dimensiones puede provocar problemas de salud mental y ausentismo por causa de enfermedad y tiene efectos significativos en los síntomas depresivos.

Este es un enfoque complementario al modelo de Siegrist porque se refiere a la recompensa que el trabajador espera recibir por parte de la empresa u organización.

Son numerosos los estudios que se han llevado a cabo utilizando el concepto de justicia organizacional. El cuestionario elaborado por R. Moorman (1991), que es el más utilizado, toma en cuenta el problema del liderazgo. Implica estudiar los comportamientos del superior, su respeto por la verdad, su capacidad para tomar en cuenta el punto de vista de cada uno de los subordinados y los derechos que ellos tienen, su imparcialidad cuando llega el momento de evaluarlos, y el hecho de que les haga una devolución de información que puede ser de utilidad para el trabajador. Elovainio y sus colegas (Elovainio y otros, 2010) pudieron establecer con un estudio longitudinal prospectivo, que los asalariados que se consideran objeto de una justicia elevada en su trabajo tienen significativamente menos riesgos de fallecimiento por causa de ACV en

comparación con sus colegas que declararon ser objeto de una menor justicia. La distancia constatada entre las dos situaciones es muy amplia.

Estos sentimientos de sufrir injusticia tienen relevancia en cuanto a la salud. La injusticia organizacional tiene como consecuencia un aumento de la presión arterial, puede dar lugar a ACV, perturbaciones de la salud mental, depresiones, perturbaciones del sueño, e incluso intentos de suicidio. Estas variables tienen más sentido si se toma en cuenta el apoyo social y el apoyo técnico cuando se pregunta en el cuestionario de Moorman: “¿el supervisor me trata con respeto?, ¿mi supervisor me escucha si le hablo?, ¿mi supervisor presta atención a lo que digo?”

El modelo de “justicia organizacional” afirma que, en su actividad laboral, las personas pueden sufrir diversas formas de injusticia en cuanto a los procedimientos de gestión de la fuerza de trabajo (discrecionalidad en cuanto a la toma de decisiones y la asignación de tareas, rotación forzada de actividades, la fijación de montos o sistemas de remuneración considerados insuficientes, el establecimiento de penas o castigos injustificados, la decisión discriminatoria sobre las promociones) y en cuanto al trato y las relaciones (autoritarismo, paternalismo, discriminación, acoso, violencia moral o física, riesgo de desempleo por el vaciamiento de tareas y recurrir al *mobbing* para estimular las renuncias, etc.).

El postulado central de esta teoría afirma que cada persona desarrolla creencias acerca de lo que es un justo reconocimiento del empleador en contrapartida del trabajo realizado, en comparación con otras personas en situación equivalente. Se trata de “normas sociales que tienen vigencia en las empresas en cuanto a la distribución de recursos y de los beneficios (justicia distributiva) y en los procesos y procedimientos que condicionan esa distribución (justicia procedural); que no haya discriminación, prejuicios, ni ventajas personales, que se use y comunique información exacta y que se correspondan con la ética actual vigente en la sociedad donde se vive y trabaja y en las relaciones interpersonales (justicia interaccional) (Stroud y otros, 2008; Young y otros, 2009).

M. Vézina y otros (2006) analizaron los efectos de la falta de justicia sobre la salud mental aplicando un cuestionario preparado por R. Moorman (1991) sobre 10 casos, tomando en cuenta el comportamiento social del superior, su respeto por la verdad, la capacidad para tomar en cuenta la opinión de los subordinados y los derechos de éstos, la imparcialidad al tomar decisiones y la devolución de información. El estudio permitió asociar directamente el goce de justicia con el buen estado de salud. Lo mismo se comprobó con el relevamiento de la presión arterial sistólica, que es más elevada entre los asalariados que afirman estar expuestos a una débil justicia organizacional o enfrentar situaciones conflictivas. Las investigaciones concluyen que un cambio favorable en cuanto a

la vigencia de la justicia organizacional, sobre todo la relacional, disminuye el riesgo de perturbaciones mentales. Se ha comprobado que los síntomas depresivos que se manifiestan son reducidos cuando los asalariados son objeto de justicia distributiva, pero en cambio se exacerban en caso de injusticia.

Una justicia organizacional débil está asociada a un aumento del riesgo de perturbaciones psiquiátricas, sobre todo entre las mujeres.

También se observa una correlación negativa entre justicia organizacional y estrés, así como directa y positiva entre estrés y perturbaciones psiquiátricas.

Desde esta perspectiva, la justicia organizacional tiene puntos de contacto con el concepto de apoyo técnico proveniente de la autoridad de la empresa según Karasek-Johnson-Theorell. Por otra parte, este concepto es más amplio que la percepción y vivencia del (des)equilibrio entre esfuerzo y recompensa propuesto por Siegrist.

\* \* \*

Los modelos de Siegrist “de exigencia o esfuerzo versus recompensa”, de Karasek-Johnson-Theorell de “demanda- autonomía y control-apoyo social” y el de justicia organizacional sirven de marco conceptual para la mayoría de los trabajos sobre RPST.

## 7.6. EL MODELO DEL NIOSH

El NIOSH *National Institute for Occupational Safety and Health* (2012) de Estados Unidos propuso una forma diferente de análisis para comprender los factores organizacionales y psicosociales en el trabajo y sus relaciones con la salud. Parten de reconocer que se han producido cambios profundos en la organización del trabajo en las últimas décadas: reestructuración de empresas, reducción de sus empleados, subcontratación, tercerización, aumento de las horas de trabajo, empleo temporario, y utilización de las nuevas tecnologías que han planteado el problema de su impacto sobre la salud asignándole prioridad en sus investigaciones.

Sauter (et al., 2002) propusieron una conceptualización multiniveles de la organización del trabajo y sus factores organizacionales. Este concepto hace referencia no solo a la manera en que las tareas están organizadas sino también a las prácticas organizacionales de las empresas que influyen en la organización de las tareas, y los factores externos legales, económicos y tecnológicos que estimulan o facilitan las nuevas prácticas organizacionales en el seno de las empresas.

A nivel macro está el contexto externo, demográfico (envejecimiento de la población), económico, tecnológico, social, legal, y las normas que regulan el comercio internacional, que influyen sobre el medio ambiente de trabajo. El contexto organizacional de las empresas influye sobre los métodos de gestión, las prácticas de supervisión, los métodos de producción, cuidado de la calidad y la gestión de la fuerza de trabajo, la subcontratación, la tercerización, la precarización y los sistemas de “producción flaca”. Estos factores configuran el medio ambiente de trabajo a nivel microeconómico. Un tercer nivel se refiere a las condiciones de empleo, y las condiciones y medio ambiente de trabajo: tiempo de trabajo, sistemas de remuneración, riesgos del medio ambiente, el proceso de trabajo, las relaciones sociales y de trabajo, y las perspectivas de promoción.

Según este enfoque sobre la organización del trabajo, los diversos factores interactúan entre ellos e influyen sobre la salud y la seguridad de los trabajadores y los cambios en el modo de desarrollo pueden moderar o agravar sus efectos (la subcontratación, la intensificación del trabajo, el aumento de la duración de la jornada), influenciando sobre la relación entre la vida de trabajo y la vida familiar.

Según los investigadores del NIOSH es necesario investigar los factores organizacionales que pueden influenciar sobre la salud y la seguridad para conocer su magnitud, y la evolución según la edad, el género, el sector de actividad, la categoría socio profesional,

Si bien no justifican formalmente este marco teórico, ellos citan muchos estudios previos. La novedad respecto de los enfoques precedentes de Karasek y Siegrist consiste en que la articulación de los diversos niveles toma en cuenta el contexto externo y observable del trabajo y no se limita solamente a la percepción de los trabajadores. Y se establece una jerarquía que va desde lo macro a lo micro. Sin embargo, no hay escalas ni un método estandarizado para medir los conceptos del contexto externo<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Pero las escalas para medir ese contexto organizacional se encuentran en el sitio de NIOSH. El equipo que ha formulado el modelo ha elaborado el cuestionario *Quality of Worklife Questionnaire* que mide unas 30 dimensiones del contexto de empleo y que utiliza la Encuesta Social General de 2010 en Estados Unidos (NIOSH, 2011).

## Comentarios y críticas al Modelo NIOSH

Según su visión de la organización del trabajo los factores identificados en cada nivel son íntimamente ligados entre ellos e interactúan para influenciar sobre la salud y la seguridad de los trabajadores.

De acuerdo al actual modo de desarrollo y a la mundialización, una empresa puede disminuir sus efectivos, o contratar formas específicas de empleo, lo que aumentaría las exigencias del trabajo y reduciría la seguridad del empleo. Esto podría aumentar las restricciones físicas y psicosociales, influenciar sobre la conciliación entre el trabajo y la vida familiar, o incidir sobre los servicios de salud y seguridad en el trabajo con lo cual podrían aumentar los riesgos.

Con respecto a la organización del trabajo el modelo incluye la vigilancia de los factores organizacionales que pueden influenciar sobre la salud y la seguridad para dar cuenta de su amplitud y su evolución, según edad, género, sector y profesión. También permite estudiar el impacto de los cambios en la organización del trabajo, a cada nivel, sobre la salud, y elaborar medidas de intervención que protejan contra los efectos nefastos de los cambios en la organización del trabajo y mejoren las condiciones de trabajo. Este modelo toma en cuenta el contexto externo y observable del trabajo, como la introducción de las NTI y no solo la percepción de los trabajadores. Su análisis va desde el nivel macro al micro, y esto puede ayudar los estudios cuantí y cualitativos. Pero no hay ninguna escala para medir el contexto externo.

### 7.7. LOS TME RELACIONADOS CON LOS RPST

Recientemente investigadores canadienses formularon un modelo conceptual que relaciona directamente la génesis del TME con los factores psicosociales en el trabajo considerando los modelos antes analizados y que es coherente con el modelo de RPST formulado por Gollac.

Este modelo describe las relaciones entre las restricciones del medio ambiente de físico trabajo, el contexto organizacional, el contexto social del trabajo, factores individuales, el desamparo psicológico y los diversos TME. Se construyó a partir de datos comprobados sobre los orígenes multifactoriales y el modelo elaborado por Sauter y otros (2002), las diversas concepciones de los factores psicosociales en el trabajo descriptos en las investigaciones de Stcock y sus colegas (Vézina et al., 1998, 2003; Stock et al., 2006) de naturaleza ergonómica, que se concentran en la actividad de los trabajadores

Las tres grandes categorías de los determinantes de la actividad considerados son: a) las tareas y las exigencias del trabajo, b) las condiciones y los medios ofrecidos por la empresa en cuanto al acondicionamiento de los puestos de

trabajo y la organización de la producción, c) el contexto y clima social del lugar de trabajo (la cultura de la empresa, las relaciones de trabajo y con la supervisión).

Las restricciones físicas o biomecánicas del trabajo pueden acarrear hiper sollicitaciones de los músculos y los tendones y así engendrar TME de manera directa. Ese riesgo se acrecienta con la intensidad, la duración y la frecuencia de la exposición a los riesgos físicos. Y la combinación de varias restricciones físicas pueden aumentar el riesgo. Las condiciones y los medios ofrecidos por la empresa en el medio de trabajo pueden influenciar para moderar las restricciones físicas del trabajo. Por ejemplo, los cambios en la organización del trabajo (horarios, sistemas de remuneración, control del ausentismo), la existencia de cadenas de montaje, el periodo de formación y de aprendizaje, la protección contra los riesgos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, pueden tener impactos sobre la carga física de trabajo. Si bien el desamparo psicológico puede contribuir a la generación de TME, a su vez la presencia de esos dolores pues dar lugar al desamparo psicológico. En efecto, diversos factores psicológicos pueden contribuir a generar TME (exigencias cuantitativas, intensificación del trabajo) que pueden aumentar la carga de trabajo y tener un impacto para generar o agravar los TME.

Otras condiciones de trabajo y de empleo conocidas por su efecto psicológico negativo, como por ejemplo la inseguridad del empleo, puede influenciar sobre la carga física y psicológica del trabajo. Las restricciones psicológicas y el desamparo psicológico contribuyen al TME por un aumento de la actividad muscular y contracciones de músculos y por consecuencia esto amplifica las sollicitaciones musculares asociadas a la carga física del trabajo. Por otra parte, el desamparo psicológico puede jugar un rol mediador en la relación entre ciertos factores psicosociales y los TME y puede igualmente influenciar la percepción del dolor y la declaración de esto.

También se postula que ciertos factores psicosociales como la autonomía en el trabajo y el apoyo técnico y social recibido o las exigencias cuantitativas del trabajo pueden interactuar con exposiciones físicas, biomecánicas del trabajo, de manera a agravar o atenuar ese efecto biomecánico, jugando un papel de moderadores. Tener la posibilidad de controlar al ritmo de trabajo, puede permitir al trabajador reducir el impacto de los esfuerzos de mantenimiento de cargas pesadas. Por el contrario, la falta de autonomía y de control puede limitar el despliegue de estrategias de gestión de las restricciones física para reducir los riesgos de TME.

Finalmente, los factores personales pueden contribuir al riesgo de incrementar los TME independientemente de las exposiciones en el medio ambiente de trabajo (tener una dolencia o herida anterior, ciertas enfermedades, la

antropometría, las creencias, la motivación, el nivel educativo, el contexto familiar) o podrían moderar los efectos de las exposiciones a riesgos físicos y psicológicos. También, podrían influenciar la relación entre el contexto organizacional y las restricciones físicas o, por otra parte, entre el desamparo psicológico y los TME.

Los factores personales también pueden influenciar la exposición a factores biomecánicos o psicosociales. Por ejemplo, la edad puede influenciar sobre la asignación de tareas, el reconocimiento del trabajo realizado o el apoyo de los colegas. Los factores explicativos de la génesis de los TME y las relaciones entre estos factores podrían variar según el género o el sexo, pues algunos factores podrían contribuir a que diversos TME sean diferentes para hombres y mujeres. La amplitud del rol mediador del desamparo psicológico o del rol moderador de ciertos elementos psicosociales del trabajo pueden variar también según el sexo o según la edad.

El modelo propone identificar la génesis de los TME relacionados con el trabajo: relaciones entre el medio ambiente organizacional y social predominantes en el lugar de trabajo, las restricciones físicas del trabajo, los factores psicosociales en el trabajo, los factores personales, el desamparo psicológico y los TME. La diferencia consiste en que postula que el desamparo psicológico es el producto del medio ambiente de trabajo y no únicamente de las características individuales, aunque la influencia de factores personales puede predisponer para ello.

Este modelo reconoce el rol de las condiciones de trabajo en las relaciones entre los TME y el desamparo psicológico y así evita la dicotomía entre el individuo-trabajo y la estigmatización de los trabajadores. Las diferencias potenciales entre mujeres y varones en materia de exposiciones (riesgos físicos y psicosociales) y de salud músculo-esquelético son también reconocidas, y posicionan el modelo fuera de los paradigmas de salud tradicionales centrados sobre los varones, pero también de los paradigmas que suponen a las perturbaciones de salud como esencialmente femeninas.

Esas hipótesis están siendo actualmente testeadas a partir de la encuesta de Québec sobre las condiciones de trabajo empleo y salud y seguridad en el trabajo (EQ COTGESST), realizada entre 2007 y 2008 a 5071 trabajadores de ambos sexos.

## 8. CONTROVERSIAS Y DEFINICIONES SOBRE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

### 8.1. EL DESPERTAR DE LA CONCIENCIA EN LA UNIÓN EUROPEA

¿Cuál era la situación en Europa que creó las condiciones para profundizar luego estos estudios?

La CEE y luego la UE reconocieron la existencia de los RPST a partir de estudios y de encuestas, aunque no pusieron atención sobre los procesos de trabajo como causa principal. La idea predominante era considerar al estrés como la causa de los RPST.

Según Eurostat, en 2009 el 28% de los trabajadores estaban expuestos al menos a uno de esos factores que pueden afectar desfavorablemente su bienestar mental. Los riesgos afectaban de manera diferenciada: el estrés, a los varones 23% y 20% las mujeres, y sobre todo a los trabajadores entre 40 y 54 años; la violencia física, las mujeres 2,1%, contra 1,7% de varones, casos de acoso sexual, las mujeres 6,2 % contra 4,3 % los varones.

El estrés de los asalariados influía sobre la productividad, el ausentismo, los conflictos interpersonales, la rotación y explicaba una tasa más elevada de accidentes de trabajo. Según *l'Agence Européenne (2012)*, entre el 50% y el 60% de las jornadas de trabajo perdidas se relacionan con el estrés laboral, y el costo anual del estrés laboral se calculó en 20 mil millones de euros.

En función de ese diagnóstico, la CEE, la Unión Europea y los estados miembros han adoptado numerosas directivas generales sobre el tema. Por ejemplo: el trabajo debe ser adaptado al trabajador, la obligación de consultar a los asalariados para programar e introducir nuevas tecnologías; igualdad de trato de varones y mujeres y la no discriminación en materia de empleo y de trabajo; el hostigamiento y el acoso sexual se consideran una discriminación; los puestos de trabajo deben tener en cuenta el estrés mental y deben ser analizados teniendo en cuenta ese factor. Los cambios socioeconómicos que se produjeron desde la crisis de los años 70 habían conducido al desarrollo de un riesgo que todavía no había sido tomado en cuenta por las políticas públicas y las empresas: los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST). Su dimensión subjetiva y multifactorial, que afectan tanto a la vida laboral y la vida doméstica, dificultaron su definición y su identificación para prevenirlos.

La estrategia 2002-2006 de la UE en materia de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) estableció que la prevención de los riesgos psicosociales (estrés,

hostigamiento, depresión, ansiedad y adicciones) es una prioridad. Y la estrategia 2007-2012, consideró a los males relacionados con las presiones psicológicas como un tipo de enfermedades profesionales que se están desarrollando y constituyen un desafío a enfrentar. Por esa causa el *Fond Social Européen* puede financiar proyectos de prevención de los RPST en los Estados miembros para ayudar a conocer las metodologías de evaluación y de prevención de dichos riesgos y del estrés relacionados con el trabajo, identificar los medios para recoger información, poner en práctica recomendaciones y buenas prácticas y difundir los resultados.

Por su parte, la Agencia Europea para Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) lanzó una campaña de “trabajar sin estrés”, definió los conceptos de acoso moral y publicó un informe conteniendo ejemplos de buenas prácticas en materia de prevención del estrés. Varias organizaciones internacionales insistieron sobre la necesidad de luchar contra las perturbaciones psicosociales relacionadas con el trabajo, principalmente la OIT y la OMS promoviendo la prevención para evitar la aparición de enfermedades mentales en la población.

Los estados miembros de la UE adoptaron cada uno de ellos legislaciones, acuerdos nacionales, pactos, políticas nacionales de lucha contra los RPST, porque evaluaron que tenían una gran importancia para la salud, se situaban después de los ACV e IM y antes que los TME. En muchos Estados, se incluyeron cláusulas explícitas sobre el estrés en los Convenios Colectivos de Trabajo.

Inspirándose en los modelos de Karasek y Siegrist, las políticas adoptadas para reducir los RPST fueron diversas y estuvieron focalizadas, proponiendo acciones de formación así como metodologías y herramientas para identificar, analizar y evaluar las CyMAT y los RPST con el propósito de facilitar la prevención

Las políticas distinguieron entre diversos enfoques de la prevención. La prevención organizacional busca evitar la aparición de perturbaciones actuando sobre el medio ambiente y la organización del trabajo para aumentar la eficacia de la empresa y al mismo tiempo el bienestar de los asalariados. La prevención individual trata de mejorar las relaciones interpersonales, las comunicaciones y las relaciones de trabajo partiendo de la hipótesis que el aislamiento, las malas relaciones con los colegas y la falta de apoyo en el trabajo son factores de RPST. Cuando el problema ya se manifestó, se trata de limitar su desarrollo y las consecuencias sobre la salud, eliminando o reduciendo los riesgos residuales. Para ello algunas empresas propusieron talleres de relajación u otras técnicas de gestión del estrés, buscando el apoyo de profesionales exteriores a la empresa, para reducir el estrés post traumático que deriva de la agresión, la violencia el hostigamiento, o creando grupos de escucha y facilitando la denuncia de actos de hostigamiento, violencia o de acoso, para poner fin a los conflictos y

procedimientos específicos para presentar quejas y adoptar sanciones disciplinarias.

Otras políticas que tuvieron dificultades para implementarse se dirigieron al reconocimiento e indemnizaciones posibles con respecto a patologías creadas por los RPST, como si fueran accidentes de trabajo cuando fueron producto de traumatismos graves, por ejemplo, luego de un asalto. Pero solo Dinamarca definió el estrés post traumático como una enfermedad profesional. Otros países solo lo reconocen como enfermedad pero sólo si la víctima demuestra la existencia de una relación directa entre la enfermedad y la actividad profesional y en ciertas condiciones. En los demás países, solo quedó la acción ante la Justicia del Trabajo con final incierto.

La Eurogip (2010) resume que en la UE se estima que los fenómenos de RPST son complejos y todavía no hay una definición aceptada, aunque pueden ser descriptos, pero que las políticas de prevención debían incluir los riesgos físicos, psíquicos y mentales. Si se los identificaba, los RPST podían controlarse con el apoyo de profesionales experimentados, siendo necesario el diálogo social con los interlocutores sociales. La prevención a nivel de las organizaciones necesitaba el apoyo y compromiso de la dirección de las empresas. En Eurogip también se afirmó que, históricamente, los RPST se habían combatido antes de que fueran bien definidos, pero la prevención para ser eficaz debía partir de la delimitación de la noción de RPST.

## 8.2. LAS CONTROVERSIAS ACERCA DE LOS RPST

La emergencia generalizada de los problemas de salud psíquicos y mentales desde mediados de los años 70 ha estimulado los estudios y las investigaciones, y eso explica cómo surgió el concepto de riesgos psicosociales en el trabajo más bien como un reconocimiento de que el trabajo no impacta solo sobre el cuerpo. Pero no existe todavía una definición de lo que significan los «factores de riesgo psicosociales en el trabajo» que esté aceptada o consensuada de manera generalizada, y sin ser cuestionada por el medio académico. Las críticas al concepto fueron muy vivas en Francia.

Para Bouffartigue (2012), el tema de los RPST tomó actualidad en Francia desde que se constató el fenómeno de una seguidilla de suicidios dramáticos en varias empresas públicas en procesos de privatización y, por iniciativa del gobierno, se adoptó un acuerdo nacional interprofesional en 2008, con la obligación de evaluar los riesgos profesionales. La búsqueda de las causas se centró en las estrategias de la dirección de las empresas, en las condiciones y comportamientos de los individuos, pero sin que los representantes del personal pudieran proponer transformaciones concretas en el contenido y la organización

del proceso de trabajo que es donde se origina el problema. Según Bouffartigue el concepto de estrés es muy impreciso, pero es aceptado por los empresarios. El concepto riesgo psicosocial puede tener significaciones diferentes. A veces se refiere al carácter del daño producido, a las perturbaciones psicológicas y en otros casos, se quiere especificar que las causas del riesgo son psicológicas. El concepto de RPST es compartido por los científicos y los empresarios, mientras que el de sufrimiento es el que más aceptan los sindicalistas, pero tiene una connotación dramática para los empresarios. Bouffartigue señala además una dificultad: que al centrar la atención sobre esos “riesgos emergentes” puedan quedar minimizados los “riesgos tradicionales”, subestimándolos, y que se puedan psicologizar los problemas de la salud de los trabajadores. El origen del estrés estaría vinculado a las dificultades para que el trabajador pudiera resistir y adecuarse, es decir su fragilidad para hacer frente a la ansiedad y al riesgo de depresión. Entonces, es el trabajador el que tiene que ser “curado”, tratado por psicólogos o psiquiatras, de manera personalizada o mediante consultas telefónicas.

Yves Clot (2010) critica a su vez el concepto de riesgos psicosociales en el trabajo, pues para él los estudios epidemiológicos suponen un trabajador pasivo, expuesto a los riesgos. Existe una contradicción pues los trabajadores miembros de los CMSSyCT critican las condiciones de trabajo y la falta de un trabajo de calidad, mientras que en el medio empresarial predomina el concepto de estrés y la tendencia a psicologizar las dificultades profesionales. En lugar de 1) medir para conocer, enfoque que tiene la dificultad de elegir de entre la cantidad de modelos científicos existentes y de crear un fetichismo de las cifras, si se buscara 2) medir para actuar se dejarían de lado las tareas de prevención e impediría pensar sobre las causas, mientras, que 3) conocer para transformar pondría el acento en la prevención y plantearía el problema a nivel político buscando “curar el trabajo” modificando el contenido y la organización del proceso de trabajo. El tiempo que pasa entre que se diseña un cuestionario, se aplica, se procesa y se dispone del informe final puede ser de varios años, y si sus resultados son conformes con la literatura científica -“abstractos y descontextualizados”- están en condiciones de ser publicados en revistas profesionales. Pero difícilmente ofrecen recomendaciones susceptibles de ser aplicadas concretamente.

Clot (2010) llama la atención sobre el concepto de RPST pues podría dar lugar a un nuevo *higienismo* apoyado en los “manuales de buenas prácticas” sobre el comportamiento del personal en los lugares de trabajo y la multiplicación de dispositivos de gestión de estrés y de escucha compasiva (incluso por vía telefónica con un 0800) de las personas más frágiles y de las víctimas. Por ese camino, en las empresas se trata de mantener el contenido y la organización del proceso de trabajo fuera del alcance del debate social, a pesar de que es la principal causa determinante. Si se sospecha la existencia de una fragilidad

individual respecto de la ansiedad y la depresión, se usan cuestionarios para detectarlos y evaluarlos y en lugar de tratar el tema en los CMSSyT e identificar las causas para hacer el trabajo más saludable, se terceriza el tratamiento psicológico o psiquiátrico. Sin embargo, progresivamente, entre los trabajadores la tendencia a psicologizar los problemas laborales cede el paso ante la crítica de las condiciones de trabajo y el deterioro de la calidad de vida de trabajo. Prosigue Clot, es frecuente que se mencionen los factores de riesgo psicosociales en el trabajo en varias situaciones: cuando se habla de exigencias del trabajo, de condiciones y medio ambiente de trabajo y del contexto social que influye sobre el trabajo en las empresas y organizaciones. Y se alejan de la definición oficial de estrés, que tenía “la ventaja” de su imprecisión.

El Rapport de Nasse-Légeron (2008) sobre “*La mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail (RPS)*”, marca en Francia un momento especial en la toma de conciencia del sector público. Ante las dimensiones del problema y las protestas sociales, el gobierno propuso a Michel Gollac construir *un indicateur global* a partir de una encuesta sobre los riesgos psicosociales que evaluara simultáneamente las condiciones sociales de trabajo y el estado psicológico en general. Michel Gollac propuso la creación de un *Collège d'Expertise*, que solicitó una cierta cantidad de “estados del arte” a expertos de diversas disciplinas. De ello surgió que es un sujeto a construir y mencionan los instrumentos de medición disponibles que ofrecen las investigaciones y el sistema estadístico oficial, para medir y evaluar las condiciones de trabajo (Gollac et Volkoff, 2007, 2010), pero se evita afirmar allí que la observación estadística sea el método privilegiado para dar una respuesta al problema en una situación de crisis.

Para la investigadora de la UAM Susana Martínez Alcántara, según la OIT (1984) el concepto de RPST es complejo y difícil de entender, dado que se refiere, por una parte, a las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización. Pero, por otra parte, también describe las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo que a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. En 2001 la OIT incluye en ese concepto aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas (su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.). El concepto de factores psicosociales se extiende así al entorno existente fuera de la organización y a aspectos del individuo que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo. Para Martínez Alcántara el contenido de RPST se fue ampliando desde la esfera laboral hasta aspectos de la vida

doméstica, y se utiliza muchas veces de manera intercambiable con los factores psicosociales y las condiciones de trabajo que puedan conducir a estrés.

En el momento de redactar esta publicación, hay consenso acerca de que no existe ninguna reseña sistemática de trabajos, ni una puesta en común de los resultados de investigaciones como para enumerar definitivamente el conjunto de factores que actúan sobre la salud psíquica y mental. Sin embargo, dado el estado de la cuestión, se constata que hay muchas orientaciones que merecen ser profundizadas, especialmente sobre la naturaleza de los riesgos que permitirían descubrir nuevos síntomas todavía inexplorados.

El concepto de RPST no ha dado lugar a una definición estabilizada, y no está clara la frontera entre los factores de riesgo y los efectos sobre la salud psíquica y mental. También hay divergencias sobre las definiciones y el grado relativo de gravedad de los términos empleados, así como sobre la real importancia empírica de los datos, más allá de un efecto de moda. Pero transitando desde la noción de estrés a la de CyMAT y de RPST, el enfoque ya no va a estar tan centrado en los individuos y, en lugar de psicologizar el problema y de ayudar al trabajador a “gestionar su estrés”, o a “curarse”, se va a centrar en el contenido y la organización del proceso de trabajo.

### 8.3. RPST: UN CONCEPTO NUEVO PERO CON DIVERSAS DEFINICIONES.

Los factores y riesgos psicosociales en el mundo del trabajo son aún difíciles de definir y de medir, pero lo cierto es que existen y pueden generar problemas de salud y dificultar el funcionamiento de las organizaciones.

Un factor de riesgo es el que incrementa la posibilidad de que se produzca un determinado efecto, por ejemplo, un daño o enfermedad, pero por otra parte la exposición (en este caso a factores psicosociales de origen laboral) no es un elemento necesario ni imprescindible para que se desarrolle una enfermedad. Y el efecto sobre la salud de ese factor puede ser directo, o producirse a través de otros factores de riesgo.

Se han propuesto diferentes definiciones de los RPST que, sin ser definitivas, permiten enfocar científicamente el problema.

- a. Para el Comité Mixto OIT-OMS (1984), “los factores de riesgo psicosocial en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores y la organización, las características del

trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo”.

- b.** Los investigadores del ISTAS denominan factores psicosociales a “aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso del consumo de alcohol, tabaco y drogas, violencia física y verbal, toma de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración” Sus mecanismos de acción tienen que ver con el desarrollo de la autoestima y la autoeficacia, ya que, “según sea la organización y el contenido del proceso de trabajo, la actividad laboral promueve o dificulta que las personas ejerzan sus habilidades, experimenten su capacidad de control e interaccionen con las demás para realizar bien sus tareas, facilitando o dificultando la satisfacción de sus necesidades de bienestar” (Moncada y otros, 2003). Posteriormente, Moncada junto con otros autores (Moncada y otros, 2005) agregaron que “los riesgos del medio ambiente de trabajo impactan sobre los sistemas biológicos y fisiológicos de los trabajadores, y en función de sus capacidades de resistencia o de adaptación pueden desencadenar mecanismos de defensa; pero si estos fracasan se producen daños a la salud del trabajador actuando a través de mecanismos psicológicos, que generan tensiones y estrés”.
- c.** Según la Unión Europea (2005), “los riesgos (del trabajo) pueden ser de diversa naturaleza: agentes externos al organismo que impactan sobre las dimensiones biológicas del trabajador que moviliza sus capacidades de adaptación y de resistencia para defenderse individual o colectivamente, o pueden ser factores de riesgo psicosociales (RPST) que repercuten sobre los mecanismos psíquicos y mentales provocando tensiones o estrés que luego pueden somatizarse. Pero los impactos de esta segunda modalidad no son tan fáciles de percibir como los primeros: sus efectos son a veces intangibles o inespecíficos pero si bien son de difícil medición pueden ser percibidos por el sujeto y se manifiestan provocando una carga psíquica (factores afectivos y relacionales) o una carga mental afectando los procesos cognitivos los cuales pueden modificar la conducta humana (adiciones al alcohol, el tabaco, las drogas, o la automedicación) y con el tiempo ser precursores de enfermedades o directamente somatizarse”.
- d.** Recientemente, el Programa sobre Seguridad, Salud y Medioambiente (*Safework*) de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que

realizó una investigación a nivel mundial pero específicamente sobre el estrés relacionado con el trabajo, lo define de esta manera: “El estrés relacionado con el trabajo puede definirse como la respuesta negativa que los individuos pueden tener cuando sus habilidades y destrezas no se corresponden adecuadamente con las exigencias de su trabajo y no reciben ningún apoyo ante ello. El estrés relacionado con el trabajo puede experimentarse, por lo tanto, cuando las exigencias y presiones del trabajo exceden las habilidades de un trabajador para enfrentarse con ellas o cuando sus habilidades y destrezas están infrautilizadas, por ejemplo, en el caso de asumir trabajos monótonos o aburridos. La mayoría de las causas del estrés relacionado con el trabajo afectan a la forma en la que el trabajo está diseñado y organizado y a la manera en la que las organizaciones están dirigidas. Estos tipos de problemas se denominan factores de riesgo psicosocial (OIT, 1986)”

- e. En Francia, el Rapport de Philippe Nasse et Patrick Légeron señaló que “La gran variedad de temas que se incluyen en ese vocablo es fuente de una gran confusión. Esos temas recubren en efecto los determinantes y los efectos, sin distinguir entre las causas y las consecuencias. Esta confusión se debe no solamente a la diversidad de los riesgos sino también a la complejidad de las relaciones que las unen y que no se explican siempre linealmente a una causa, pues interactúan fuertemente entre ellos y son más bien de tipo circular o sistémico”. Por eso el Informe concluía afirmando que no es fácil determinar en qué medida una perturbación psicológica está causada por el trabajo. Esta afirmación no estaba orientada precisamente a desarrollar las investigaciones sobre el tema. Esto resalta aún más la importancia del trabajo de Gollac y el *Collège d'Expertise* que permite hacer frente a estas reticencias.
- f. Por nuestra parte, tomando en consideración los aportes de algunos especialistas mencionados en este trabajo, proponemos provisoriamente la siguiente definición amplia, de carácter descriptivo, que pone el acento en su complejidad y sus repercusiones:

“Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral vigente en empresas u organizaciones que se desenvuelven en un contexto histórico, económico y social determinado y esencialmente a la configuración de los factores que incluye el proceso de trabajo (fuerza de trabajo, objetos, medios de trabajo) como factor determinante. Están directamente relacionadas con factores condicionantes: los riesgos del medio ambiente (agentes físicos, químicos y biológicos, tecnológicos y de seguridad), y las condiciones de trabajo (que incluyen el contenido y la organización del trabajo, la duración y configuración del tiempo de

trabajo, el sistema de remuneración, las características de los medios de producción y el impacto de las nuevas tecnologías, los servicios sociales y de bienestar ofrecidos por la empresa, la relación salarial y los modos de gestión de la fuerza de trabajo, la aplicación de la ergonomía y las posibilidades de participar en la prevención de los riesgos). Estos factores interactúan y se desarrollan según sean las relaciones sociales en el trabajo (con la jerarquía, los colegas, subordinados, clientes y usuarios) todo lo cual actuando a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos pueden afectar y llegar a dañar tanto a la salud física, psíquica y mental del trabajador como al desempeño de su labor en la empresa, impactando sobre la productividad, la calidad de la misma y la competitividad. Finalmente repercuten a nivel macroeconómico sobre el sistema de seguridad social incidiendo sobre el gasto público en materia de salud. Se asume para el análisis un modelo multicausal que implica que diversos factores causales existentes (los ya mencionados y otros aún desconocidos) pueden interactuar en la realidad, de manera que una misma dolencia, daño o enfermedad tiene en la práctica diversas causas y que, a su vez, una misma causa puede estar relacionada con diversos efectos (enfermedades o trastornos de la salud concretos)”.

- g. Según Moreno (2010) el concepto de *factores psicosociales* en el trabajo aparece recién en 1984 en: “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control” publicado por la Organización Internacional del Trabajo, señalando que era un concepto complejo que abarca el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador sobre muchos aspectos que repercuten en la conducta y en la salud de los trabajadores, positiva o negativamente.

A diferencia de lo individual, lo social se refiere a todo aquello que la humanidad ha construido a lo largo del tiempo mediante hechos y normas de conducta que desarrollan la información, la comunicación, la asociación, los conflictos de interés y la cooperación para realizar actividades de interés común, que no son producto de herencia biológica. En ese ámbito social se desarrolla el ser humano con sus dimensiones físicas, psíquicas y mentales y comportamientos que se han moldeado a lo largo de la historia. Pero las personas responden de manera diferencial ante los hechos y conductas, según las características de personalidad de cada uno de los individuos.

Para Moreno (op. cit). Los *factores psicosociales* son descriptivos, aluden a la estructura de la organización cuyas variables pueden tener impactos positivos o negativos, pero con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo. Estos factores

psicosociales existen siempre en todas las empresas y organizaciones, tienen múltiples causas (exigencias, demandas, imposición), pero aunque todos los factores no tienen el mismo peso, son inevitables. Los riesgos psicosociales afectan a los derechos fundamentales del trabajador en tanto ser humano y que por lo mismo tienen formas de protección legal, tanto a nivel nacional como internacional. Varios países europeos han procedido a elaborar legislaciones nacionales específicas referidas estrictamente a los riesgos psicosociales.

A diferencia de ellos, los *factores psicosociales de riesgo* son predictivos, surgen por deficiencias en la gestión de las organizaciones, pueden ser disfuncionales cuando generan una carga de trabajo indebida, o desencadenan estrés y tensiones que perturban el funcionamiento de la organizaciones y además tienen la probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador. Esos factores psicosociales de riesgo 1) Se extienden en el espacio y el tiempo, 2) Son difíciles de objetivar, 3) Afectan a los otros riesgos, 4) Tienen escasa cobertura legal, 5) Están moderados por otros factores, 6) Son difíciles de modificar. Todas estas características dificultan su prevención, evaluación y control.

Mientras que los *factores de riesgo psicosocial* son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo, cuando se trata específicamente de los *riesgos psicosociales en el trabajo*, se trata ahora de situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente, están presentes en empresas y organizaciones. Si las mismas son desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo, como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

Tanto en el trabajo como fuera de él, las personas se ven expuestas a una gran cantidad de factores de riesgo que ponen a prueba su diferente capacidad de resistencia y adaptación, pero esta capacidad es limitada. El efecto acumulativo y sinérgico de estos factores sobre la persona van minando dicha capacidad, generando sufrimiento psíquico y mental y predisponiendo para experimentar dolores, heridas o accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Pero ante una determinada condición psicosocial laboral adversa no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones y el impacto sobre la salud puede ser diferente.

A diferencia de los conceptos anteriores, cuando se habla de factores de riesgo psicosociales en el trabajo y se los quiere analizar, es necesario identificar los determinantes de carácter más general que están en la base de su emergencia. Se asume un modelo *multicausal* que implica que las diversas causas existentes (las conocidas y las desconocidas) interaccionan en la realidad, de manera que una misma enfermedad tiene en la práctica diversas causas. Un *factor de riesgo laboral* es pues una condición de trabajo que puede ser causa de enfermedad, lo que no implica que sea su *única* causa. En esta investigación postulamos que el principal determinante de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo es el contenido y la organización del proceso de trabajo.

- h. Para la Secretaría de Trabajo de los Estados Unidos Mexicanos (PROY-NOM-035-STPS-2016), “los factores de Riesgo Psicosocial son los que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia (ciclo circadiano) y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado. Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y el manejo de los procesos de cambio y la capacitación son elementos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo. El control sobre el trabajo es la posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades. Estas dimensiones, cuando son inexistentes o escasas, se convierten en un factor de riesgo. La falta de control se denomina como la escasa o inexistente posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en la realización de sus actividades”.
- i. De las diferentes definiciones surge que en alguna medida todas ellas toman en cuenta los aportes de Selye sobre el estrés, los de Karasek, Johnson y Teorell sobre la confrontación de demandas y exigencias psicológicas con respecto a la autonomía y el margen de maniobra para ejecutar la tarea, moderadas por el apoyo social y técnico recibidos, y

los de Siegrist, relacionando la intensidad del trabajo con la recompensa monetaria y el reconocimiento moral y simbólico recibido a cambio.

Desde el punto de vista operacional, proponemos adoptar una definición sintética de RPST que se relaciona directamente con el contenido y la organización del proceso de trabajo y se podría resumir siguiendo a Michel Gollac: *“son los riesgos para la salud, física, psíquica, mental y social engendrados por los determinantes socioeconómicos, la condición de empleo, la organización y el contenido del trabajo y los factores relacionales que interactúan en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores”* (Gollac, 2013). Es a esta definición que haremos referencia cada vez que utilicemos el acrónimo RPST.

Como hemos recordado frecuentemente, el trabajo humano es un enigma, es un fenómeno complejo y resulta difícil hacer un cálculo estadístico sobre las percepciones de los trabajadores para captar sus dimensiones absolutas y relativas a nivel de un país. Los estudios sobre los RPST nunca pueden ser exhaustivos, tienen sus límites: puede ocurrir que ciertas variables importantes no sean consideradas y sólo se analizan algunas de ellas, cuando se puede contar con suficientes indicadores. Por otra parte, debido a la transformación de los procesos productivos la realidad cambia rápidamente, pues desaparecen, se fortalecen o aparecen nuevos factores de riesgo.

Una de las formas de hacerles frente cuando no hay adecuados dispositivos de prevención consiste en atacar las consecuencias y tratar de aislar al trabajador del riesgo: por ejemplo reducir la duración de la jornada de trabajo o el tiempo de exposición al riesgo. Otra modalidad cuestionable ha consistido en pagarle al trabajador primas por riesgos a los cuales él debe someterse compensándolo monetariamente y por anticipado por el daño que va a sufrir su salud para que lo soporten voluntariamente; se trataría *in extremis* de evitar pagarles después fuertes sumas en concepto de indemnizaciones por las consecuencias provocadas por esos riesgos. Se puede también actuar sobre el psiquismo del trabajador para contenerlo y curar el daño ocasionado, es decir “tratar” su estrés, y al mismo tiempo con una perspectiva “higienista” aconsejarle una vida saludable, una dieta equilibrada, reducir el consumo de tabaco y de alcohol, así como practicar deportes o yoga.

Estos enfoques consideran a los trabajadores como seres pasivos, que se limitan a resistir y adaptarse ex post al impacto de los factores de riesgo, dejando de lado la posibilidad de actuar para reducir o eliminar las verdaderas causas e insistir en la necesidad de modificar los determinantes socioeconómicos, es decir cambiar la organización y el contenido del proceso de trabajo. Esta es la conclusión a la

cual han llegado numerosos epidemiólogos que se inspiraron en los descubrimientos de R. Karasek y J. Siegrist.

Actualmente no hay total consenso sobre cómo concebir y tratar los RPST, pero se reconoce su carácter complejo y multidimensional y se necesitan aportes parciales desde varias disciplinas.

Para los epidemiólogos los factores de riesgo son aquellos que han demostrado un efecto sobre la salud a partir de estudios etiológicos. Esa es la base de los modelos de Karasek-Johnson-Theorell y de Siegrist. Son estudios cuantitativos, mediante encuestas que analizan las causas de muerte, de accidentes y enfermedades que ponen de relieve la relación entre la organización y el contenido del proceso de trabajo y diferentes aspectos de la salud. Se trata de estudios longitudinales complejos, muy útiles pero que requieren mucho tiempo y recursos.

Los psiquiatras definen los RPST a partir de la lista de síndromes psiquiátricos establecidos en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIM versión 10) o en el Manual DSM-IV que se utilizan para la investigación en psiquiatría. Con frecuencia ese enfoque es criticado por los psicoanalistas porque consideran que esas clasificaciones se refieren más bien a los síntomas y no a las causas o procesos que dan lugar a esas perturbaciones.

En el caso de los ergónomos, por el contrario, ellos buscan conocer el trabajo humano para transformar las situaciones de trabajo con el objetivo de adaptarlo al ser humano, reducir los riesgos y aumentar la seguridad, preservar la salud de los trabajadores y al mismo tiempo mejorar la eficiencia productiva de las empresas. Los ergónomos disponen de conocimientos necesarios para analizar la actividad y la carga de trabajo. El uso de las técnicas y métodos ergonómicos se apoyó en dos grandes grupos de teorías: una que privilegia los componentes humanos haciendo un juicio factor por factor de riesgo y otra es la ergonomía fundada en el análisis de la situación de trabajo y de la actividad, que busca un enfoque global y sintético (Volkoff, 1993).

La corriente de los factores humanos se basa en las funciones y capacidad de las personas, su memoria y percepción –entre otros factores- para saber cómo hay que construir un puesto de trabajo que se adapte al trabajador. La ergonomía de la actividad es esencialmente cualitativa y se enfoca en actividades particulares donde los trabajadores hacen tareas específicas. Tiene muy en cuenta la perspectiva temporal, la noción de desarrollo y el desequilibrio original entre el trabajo prescripto por la empresa u organización y por otra parte la actividad que el trabajador lleva efectivamente a cabo tratando de compensar los errores y deficiencias de aquellos que conciben o diseñan el trabajo sin tomar en cuenta los posibles incidentes y disfuncionamientos del sistema y no reconocen las diferentes capacidades de adaptación y resistencia de los trabajadores. Desde esta

perspectiva, los trabajadores no son seres pasivos, con atributos rígidos, sino actores que toman iniciativas en el transcurso de la actividad para tratar de conciliar los objetivos del trabajo prescripto por la jerarquía de la empresa u organización con las características de su fuerza de trabajo, sus calificaciones, competencias y su creatividad para innovar y tratar de resolver los problemas e incidentes. Se busca crear capacidades que, una vez movilizadas, dan como resultado una actividad que generalmente difiere sensiblemente del trabajo tal como había sido prescripto.

Una de las conclusiones de los ergónomos formados en la escuela del CNAM (dirigida en sus orígenes por el Prof. A. Wisner) es que para poder cumplir con los objetivos que les asignan, los trabajadores hacen siempre muchas más cosas que las que les prescribieron. Este segundo enfoque está más abierto a la inclusión de los RPST.

Los administradores y especialistas en gestión de empresas han puesto de relieve la relación de causalidad directa que existe entre la productividad, el involucramiento y por otra parte las recompensas materiales y morales recibidas, la vigencia de buenas condiciones y medio ambiente de trabajo y la percepción de “salarios de eficiencia”. Estas últimas variables repercuten sobre los resultados de las empresas en términos de bajo ausentismo, puntualidad, reducida rotación, buen clima social y resolución de conflictos, entre otros factores. Pero el objetivo buscado por ellos no está puesto primero en la salud de los trabajadores.

La psicología cognitiva y comportamental estudia las consecuencias que tienen los RPST sobre los asalariados y las empresas y proporciona recomendaciones para que los trabajadores aprendan a gestionar su estrés, a soportarlo y que las empresas adopten medidas de prevención y traten de organizar el trabajo e introduzcan técnicas de recursos humanos para que disminuyan las tensiones.

La Psicodinámica de Trabajo, que prolonga los estudios de Psicopatología del Trabajo, pone el acento en la necesidad de que la calidad del trabajo sea reconocida por los pares y la jerarquía, que les proporcionen apoyo social y técnico y que al confrontar el trabajo prescripto con la actividad descubran las “estrategias defensivas del oficio”. Pero todas las estrategias colectivas de defensa tienen el sello de la ambivalencia: son útiles y necesarias para que el trabajador pueda adaptarse y sobrevivir, para controlar la relación con el sufrimiento; pero no eliminan los riesgos; pueden funcionar a veces como un mecanismo protector que perdure y aportar su concurso para que el trabajador continúe soportando una organización del trabajo que no debería ser tolerada, pero esas actitudes y comportamientos tienen un costo psíquico, social y finalmente incluso político.

Los psicólogos sitúan el problema de los RPST en un plano más amplio y al referirse a la violencia física o verbal, el hostigamiento y el acoso sexual, señalan

su naturaleza moral, el daño psíquico que provoca el acosador, quien a menudo es finalmente víctima de sus propias características de personalidad.

Los economistas heterodoxos buscan las causas de los RPST en el contenido y la organización del proceso de trabajo, inherentes a la racionalidad económica y vigente en las empresas y organizaciones. Los regulacionistas (Boyer, 2018) afirman que con el nuevo paradigma productivo la mayoría de las empresas procuran alcanzar al mismo tiempo varios objetivos: reducir la cantidad de trabajadores empleados con contratos de duración indeterminada y estables, disciplinarlos, individualizar o personalizar su gestión, intensificar el trabajo, frenar el incremento de los salarios reales en aras de aumentar las tasas de ganancias para generar excedentes e invertir, disminuir el papel reivindicativo de los sindicatos y su tendencia a influir en la adopción de decisiones. En caso de tener necesidad de aumentar la fuerza de trabajo, las empresas recurren primeramente a las horas “extras”, contratos por tiempo determinado, contratando empresas de servicios eventuales, o a una de las diversas modalidades de empleos precarios. Y cada vez más frecuentemente a contratar los servicios de trabajadores según las reglas del derecho comercial.

Los juristas y especialistas en derecho del trabajo ponen el acento más bien en el reconocimiento de derechos y la sanción de las normas de prevención y han contribuido a diseñar la institución de los CMSSyCT señalando que, como postula la OIT, corresponde al empleador preservar la vida y la salud del trabajador en su puesto de trabajo y organizar la producción de manera que se incluya la prevención. Estrechamente relacionados con ellos se ha gestado el modelo de “justicia organizacional”.

La Epidemiología ha puesto en evidencia el carácter peligroso de ciertos riesgos que normalmente impactan sobre la salud y que, en consecuencia, los dispositivos o diversas medidas de prevención adoptadas pueden jugar un papel importante. Pero para ser eficaces y servir para la adopción de decisiones y formular políticas, su utilización requiere mucho tiempo y recursos.

## QUINTA PARTE

## 9. LOS PRECURSORES DEL MODELO DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

### 9.1. ALAIN WISNER Y LA ERGONOMÍA DE LA ACTIVIDAD

Alain Wisner (1988) en el CNAM contribuyó desde la Ergonomía a la fundamentación de los RPST, pues puso de manifiesto la diferencia entre el trabajo prescripto y la actividad. El trabajo es prescripto por quienes organizan y planifican la producción de bienes o de servicios, pero que no necesariamente han tenido la experiencia de llevar a cabo ese trabajo. Se concretan en normas y procedimientos orientados a la ejecución de una tarea, buscando la reducción del tiempo necesario para llevarla cabo y estandarizando los esfuerzos, gestos y posturas productivas para hacerlos más productivos.

Pero cuando el trabajador al cual se le ha asignado esa tarea trata de ejecutarla siguiendo las prescripciones, se encuentra siempre con dificultades. En su diseño el trabajo tiene con frecuencia defectos o insuficiencias, las materias primas o la información no son de calidad y obstaculizan la producción, las máquinas y herramientas funcionan mal o tienen problemas de mantenimiento, se producen cortes de electricidad o caídas en los sistemas informáticos, el trabajador debe soportar interrupciones involuntarias de su trabajo, o hay consignas contradictorias que dificultan cumplir con los objetivos.

La inadecuación entre el trabajo prescripto por la jerarquía de la empresa u organización y, por otra parte, la actividad que el trabajador lleva a cabo efectivamente, según sus diferentes características individuales –edad, género, nivel de formación, calificaciones y competencias, estado de salud, actitudes y comportamientos- genera tensiones y presiones dando como resultado una mayor fatiga en detrimento de su salud y los afecta de manera heterogénea según su capacidad de resistencia y de adaptación. El desconocimiento de las características individuales de los trabajadores al asignarles las tareas implica que no se consideren de manera diferenciada las capacidades de cada uno de ellos.

Frente a estas dificultades el trabajador se esfuerza, agudiza su ingenio, recurre a su creatividad, moviliza su astucia, busca en su memoria otras circunstancias similares, consulta a sus compañeros y jefes, para resolver los problemas y hacer frente a todos esos incidentes. Ejecutar la actividad haciendo el esfuerzo de superar esas dificultades implica una mayor carga física, psíquica y mental que las

prescriptas, pero que no siempre es recompensada monetariamente ni reconocida moral y simbólicamente.

La instancia jerárquica que tiene a su cargo la gestión de la fuerza de trabajo debería hacer el esfuerzo por conocer previamente cuál fue la trayectoria laboral del trabajador, sus capacidades y recursos para resistir y adaptarse y cuáles son sus restricciones extra-laborales, su trayectoria social y sus rasgos de personalidad. Esta consideración tendría efectos positivos tanto para el desempeño de la organización como para la salud del trabajador.

Esta contradicción entre el trabajo prescripto y la actividad está originada en insuficiencias en cuanto a la organización y el contenido del proceso de trabajo.

## 9.2. CHRISTOPHE DEJOURS Y LA PSICODINÁMICA DEL TRABAJO

Luego de la edición del libro de Christophe Dejours, *“Travail: usure mentale”* (1980) surge una versión de la psicodinámica del trabajo que se define como “el análisis psicodinámico de los procesos intersubjetivos movilizados por las situaciones de trabajo”. Este enfoque sugiere que las investigaciones deben tomar como centro de gravedad los conflictos que surgen cuando el sujeto, que tiene una historia singular preexistente, está confrontado a una situación de trabajo cuyas características son, en gran medida, fijadas independientemente de su voluntad. El acento de la Psicodinámica del Trabajo está puesto sobre la capacidad de dar un sentido a la situación, a defenderse del sufrimiento y a enfrentar los riesgos de enfermedad movilizando sus recursos individuales, capacidades cognitivas, afectivas y relacionales, pero también contando con la cooperación y el apoyo técnico y social que aporta el colectivo (Molinier, 2010).

El sufrimiento es un concepto clave de la psicodinámica del trabajo, pero no se lo asimila al estrés. El trabajo es comprendido como acción colectiva en cuyo entramado aparece el sufrimiento y los trabajadores responden desplegando procesos defensivos. Desde esta perspectiva, afirma Dejours, el sufrimiento significa una dimensión intrínsecamente subjetiva de la vivencia psíquica, de lo que la persona percibe y siente. El sufrimiento indica de manera genérica lo que, surgiendo de la vivencia psíquica es enigmáticamente desagradable, desestabilizante para el trabajador. El sufrimiento designa los estados infra-patológicos que forman parte de la normalidad, hasta el punto de que se puede hablar de una “normalidad sufriente” (Dejours, 1998, 2009).

Cuando el trabajo genera sufrimiento, Dejours (1992) siguiendo a S. Freud afirma que se produce en el cruce entre circunstancias actuales y la trayectoria vital del sujeto. Todas las personas ingresan al trabajo con expectativas más o menos conscientes que difieren ampliamente entre ellos en función de cada

historia singular y pueden reaccionar de manera diferente ante las mismas restricciones. Para Dejours no existe propiamente una Psicopatología del Trabajo, es decir enfermedades mentales ocasionadas por ciertas formas de trabajo (Dejours y Gernet, 2014).

La consideración de los sufrimientos individuales de los trabajadores no puede dejar de lado la existencia de situaciones colectivas en igual situación, con lo cual las acciones de prevención centradas sobre los asalariados individuales son insuficientes. Hay que tomar en consideración el colectivo de trabajo que se ha instaurado en la organización

Para la psicodinámica del trabajo no existe propiamente una psicopatología del trabajo, es decir enfermedades mentales ocasionadas por ciertas formas de trabajo (Dejours y Gernet, 2014).

Pero los trabajadores no quedan pasivos frente a los riesgos y el sufrimiento. Si desde el inicio de su actividad los trabajadores logran sublimar el sufrimiento, eso tiene efectos benéficos para la salud. En caso contrario para poder hacer frente al sufrimiento los trabajadores construyen estrategias defensivas (individuales y colectivas). Las individuales consisten por ejemplo en la aceptación de primas por riesgo, o de primas por presentismo, en compensación del hecho de ir a trabajar incluso estando enfermos, que de hecho es un intercambio de salud por dinero. Las colectivas contribuyen a negar, subestimar o ignorar los riesgos, recurriendo a mecanismos psicológicos; pero como no eliminan los riesgos, esas actitudes provocan comportamientos imprudentes que pueden predisponer para ser víctimas de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales. Si no pueden sublimar el sufrimiento o transformar mediante la imaginación, se defienden colectivamente orientando sus maneras de pensar y de actuar para evitar la percepción de lo que los hace sufrir. Sin embargo, las estrategias defensivas ya mencionadas no llegan a transformar la realidad, ni evitan los riesgos y las restricciones, sino que actúan por medios simbólicos como la ocultación, los eufemismos y la racionalización, que modifican los afectos, los pensamientos y los estados mentales. Ahora bien, si esas estrategias fracasan -cosa que ocurre con frecuencia- ese sufrimiento predispone para contraer una enfermedad. Pero las defensas pueden tener éxito, y en ese caso tienen efectos positivos para la salud.

### 9.3. EL MODELO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Como vimos el esquema propuesto por Michel Gollac (2013) y el *Collège d'Expertise* es ilustrativo de la dinámica sufrimiento-salud-enfermedad originada en el proceso de trabajo, debido a su contenido y organización. Si los

trabajadores logran sublimar el sufrimiento, eso tiene efectos benéficos para la salud.

La consideración de los sufrimientos individuales de los trabajadores no puede dejar de lado la existencia de situaciones colectivas en igual situación, por eso las acciones de prevención centradas sobre los asalariados individuales son insuficientes. Siempre hay que tomar en consideración el colectivo de trabajo que se ha instaurado en la organización o empresa. Dentro de ellas, el trabajo es una fuente permanente de tensiones, que son parte natural de la vida de las mismas pues siempre hay conflictos interpersonales y de intereses. Pero las tensiones se agravan si no hay una regulación de la organización del proceso de trabajo por parte de los actores de las relaciones sociales. Si mediante la discusión y negociación entre empleadores y asalariados se logra un compromiso con mutuas concesiones negociadas, es decir “donde todos ganen algo”, esas tensiones, aunque no desaparezcan se pueden canalizar y tienen menos efectos nocivos. La acumulación de esas y otras fuentes de tensiones son las que generan la mayoría de los problemas de salud generados por los RPST.

Para tener una idea de la magnitud del fenómeno, recordemos que uno de cada cinco trabajadores europeos encuestados en 2003 manifestó que su salud está afectada por los problemas de estrés en el trabajo y esa situación se complicó luego debido a las crisis económicas posteriores (Gollac, 2013). Una encuesta en Argentina seguramente daría resultados no inferiores.

Es posible advertir a partir de la problemática de los RPST que la atención que habitualmente se traducía como conflicto entre el trabajador individual y la organización tiene un tercer actor que es el colectivo en el que se inserta el trabajador, que no es homogéneo pues coexisten diversas categorías socio-profesionales o subculturas: profesionales, operativos, administrativos y otros. Por otra parte, la negociación sobre temas laborales es una herramienta efectiva, pero debe enfrentar diversos sufrimientos reconocidos hoy como violencia laboral física y verbal, hostigamiento en el trabajo, acoso y violencia sexual, que no se relacionan directamente con la racionalidad económica ni con la lógica del poder dentro de las organizaciones.

Como ya hemos mencionado en párrafos anteriores, por lo general los directivos de las empresas u organizaciones se ven obligados actualmente por la legislación laboral a instaurar medidas de prevención, pero no siempre toman la iniciativa y lo hacen después que los trabajadores ya han experimentado daños en su salud y se han quejado, litigado, o bien han solicitado indemnizaciones.

No obstante, además de la evaluación de los factores que protegen al trabajador y se han mencionado en párrafos anteriores, es necesario tener en cuenta la trayectoria laboral y el tipo de episodios previos y actuales que han impactado de distinta manera, según la etapa del ciclo vital en el que el trabajador se encuentra.

De manera individual el trabajador asalariado sufre porque está subordinado y debe ejecutar tareas prescriptas por otros, pero además, como explican Karasek y Siegrist, percibe un desequilibrio entre la magnitud e intensidad de las demandas del puesto de trabajo y su grado de autonomía o de latitud decisional para realizar la actividad, o si considera que la recompensa (monetaria) y el reconocimiento (moral o simbólico) recibidos están por debajo de la utilidad, calidad e intensidad del trabajo ejecutado.

No se pueden separar las investigaciones acerca de los RPST con respecto al trabajo y el empleo, sino que deben relacionarse porque se influyen mutuamente. Es importante observar cómo el malestar en el trabajo puede ser relacionado con otros aspectos: el empleo, las categorías socio profesionales de los asalariados, las condiciones y medio ambiente de trabajo, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, las diversas formas de violencia, de hostigamiento y de acoso, la legislación laboral en materia de riesgos del trabajo y la existencia o no de calidad de vida en el trabajo.

Pero si bien siguen teniendo vigencia los riesgos tradicionales del medio ambiente de trabajo, nuestra reflexión se refiere en primer lugar a los factores de RPST, al sufrimiento que provoca y los impactos que el mismo tiene sobre la salud psíquica y mental, que luego se somatizan.

#### 9.4. CRISIS SISTÉMICA Y EMERGENCIA DE UN NUEVO PARADIGMA PRODUCTIVO

Los riesgos del trabajo se han diversificado y su intensidad se ha incrementado como consecuencia del nuevo paradigma productivo que emerge en los países capitalistas industrializados luego de la crisis del sistema productivo a mediados de los años 1970.

El trabajador en su puesto de trabajo debe hacer esfuerzos, adoptar los gestos y posturas necesarias para ejecutar la tarea. Eso está determinado por el contenido y la organización del proceso de trabajo de acuerdo a la lógica de producción y de acumulación del capital predominante. El trabajador está expuesto a los riesgos del medio ambiente de trabajo (físicos, químicos, biológicos, factores tecnológicos y de seguridad) que pueden dar lugar a accidentes de trabajo, sufrir dolores, lesiones y enfermedades profesionales que pueden dejarlo con cierta proporción de incapacidad o provocar su muerte. Y debe adecuarse a las condiciones de trabajo provocadas por factores sociotécnicos y la organización del trabajo: la duración y configuración del tiempo de trabajo, el sistema de remuneraciones, el uso de la ergonomía en los establecimientos los medios de producción y modos de actividad, el uso apropiado de las nuevas tecnologías incorporadas con la previa formación correspondiente de los operadores, la

existencia de servicios de salud, seguridad y condiciones de trabajo, las obras sociales proporcionadas por la empresa y la posibilidad de participar en comisiones mixtas para identificar los riesgos y adoptar medidas de prevención. Es básicamente en función de este factor que se fijan los salarios básicos y su mecanismo de actualización.

Pero además, las modalidades del contenido y organización del proceso de trabajo van a generar factores de riesgo psicosociales que se pueden clasificar, siguiendo a Gollac, de la siguiente manera:

- Percepción y vivencias psicológicas de la intensidad del trabajo y exigencias en cuanto a cantidad y ritmo de producción, exposición a los riesgos del medio ambiente, duración y configuración del tiempo de trabajo y su grado de compatibilidad con los horarios de la vida privada y las actividades de la vida social, la existencia de servicios de prevención.
- Autonomía y control del proceso de trabajo, en función de la formación, calificaciones, experiencia y competencias, el nivel de democracia económica y social vigente dentro de la empresa que se concretiza en el acceso a la información, elaboración de propuestas, gestión y adopción de decisiones tanto a nivel del puesto de trabajo como de la empresa.
- Control de las emociones propias y de los compañeros de trabajo, autoridades, clientes y usuarios, que pueden implicar tener que mentir, fingir y dar lugar a disonancias cognitivas, para satisfacer a clientes y usuarios.
- Conflictos éticos y de valores cuando se tienen que hacer cosas con las cuales no se está de acuerdo o están claramente en desacuerdo, que dan vergüenza, culpabilizan y vulneran la autoestima.
- Relaciones sociales y de trabajo dentro del colectivo, que pueden dar lugar a injusticias organizacionales, conflictos laborales o sociales, discriminación, violencia física y verbal, hostigamiento, acoso y violencia sexual, agotamiento emocional que predispone al *burn out*, consumo inadecuado de drogas y de alcohol y la adicción al trabajo.
- La inseguridad e inestabilidad en el empleo, provocadas por el desempleo, suspensiones o la amenaza de perder el empleo, el trabajo no registrado y las diversas formas precarias de empleo, así como las posibilidades de hacer carrera y de obtener un reconocimiento moral y simbólico.

Estos factores de riesgo pueden provocar daños para la salud psíquica y mental según sean las capacidades de adaptación y de resistencia de los trabajadores. En ciertas condiciones que provocan las crisis económicas, los procesos de ajuste fiscal y reestructuración del sistema productivo que impactan sobre las empresas

y se producen cambios en la relación salarial (desclasificación, puestos que quedan sin tareas, aislamiento, etc.) provocan sufrimiento y los estudios epidemiológicos han puesto en evidencia que muchos de estos riesgos se somatizan y dan lugar a diversas enfermedades que se manifiestan en el cuerpo.

## 9.5. MICHEL GOLLAC Y EL INFORME DEL *COLLÈGE D'EXPERTISE*

Las encuestas europeas sobre RPST muestran que el ritmo y la carga de trabajo no han mejorado en las últimas décadas. Cuando se llevan a cabo estudios estadísticos mediante encuestas sobre la percepción y vivencias de los trabajadores en cuanto a los efectos que provocan las condiciones y medio ambiente de trabajo sobre su salud, la experiencia histórica ha probado que quienes son encuestados no exageran ni sobre evalúan los aspectos negativos, sino que por ignorancia, porque se han habituado, los han naturalizado, y no siempre son conscientes de todos los riesgos que corren cotidianamente por el simple hecho de trabajar ni de las repercusiones que pueden ocasionar.

En Francia el INSEE puso en funciones en 2008 un Colegio de Expertos para hacer un seguimiento estadístico de los riesgos psicosociales en el trabajo porque el gobierno les encargó elaborar indicadores nacionales sobre el tema y crear un sistema para ver la evolución de los datos debido al fuerte incremento de patologías derivadas de las deficientes condiciones de trabajo y en especial del crecimiento constante del estrés y las depresiones prolongadas. Michel Gollac presidió este Colegio que reunió a investigadores franceses y de otras nacionalidades, de diversas disciplinas. Como insumos para formular esa nueva concepción de los RPST el Colegio realizó numerosas “audiciones” solicitó la elaboración de 11 revisiones de la literatura científica (“estados del arte”), a expertos en economía, ergonomía, sociología, administración, epidemiología, psicología, así como sobre los factores de la personalidad y sobre psiquiatría. El modelo teórico resultante es de contenido pluridisciplinario toma en cuenta múltiples dimensiones de la relación trabajo-salud-enfermedad y para operacionalizar su estudio se estructura en seis ejes. Elaboraron un Informe intermedio sobre los indicadores estadísticos disponibles que se sometió en 2009 al Consejo de Orientación sobre las Condiciones de Trabajo, de composición tripartita, destinado al análisis de los riesgos psicosociales. El informe final fue entregado al gobierno francés en 2011 y publicado como “*Collège d'Expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, 2011*”.

El informe toma en cuenta que en las empresas y organizaciones es necesario a menudo apurarse, la cantidad de trabajo se considera excesiva, se soportan frecuentes interrupciones, cada vez más se está en un contacto tensionante con el público, se soportan agresiones verbales, y violencias. El grado de autonomía en

el trabajo ha disminuido, pues los objetivos y los medios para alcanzarlos son cada vez codificados y baja la posibilidad de tomar decisiones autónomas sobre su propio trabajo. Si bien ha comenzado a controlarse la violencia física y verbal, el hostigamiento y el acoso sexual, las relaciones entre los trabajadores, así como con supervisores y jefes se ha degradado. Aumenta la cantidad de trabajadores que deben hacer cosas con las cuales no están de acuerdo, y de quienes son maltratados por el público, mientras disminuye la de quienes están orgullosos de formar parte de un equipo y disponen de los medios materiales para hacer un trabajo de calidad. Es importante y creciente la proporción de los trabajadores que tienen miedo de perder el empleo, ser suspendidos o despedidos y de quienes trabajan en empleos precarios o no registrados en el sistema de seguridad social.

La estructura de dicho informe es la siguiente:

- a. Exigencias e Intensidad del trabajo, riesgos del medio ambiente de trabajo, duración y configuración del tiempo de trabajo
- b. El grado autonomía y de control sobre la ejecución del proceso de trabajo
- c. El control de las emociones y el trabajo emocional
- d. Las relaciones sociales y de trabajo
- e. Los conflictos éticos y de valores
- f. La seguridad, estabilidad y previsibilidad en la relación de empleo

A partir de ese estudio se diseñó una encuesta, específica y muy completa, aplicada por el INSEE y la DARES como un módulo adicional a la actual que busca captar las condiciones de trabajo. La misma se administra cada cuatro años desde 2016 y luego fue adoptada con modificaciones y se aplica en varios países de la Unión Europea. Por otra parte, no existe una definición común de lo que constituye el contexto organizacional del trabajo ni de lo que significan los «factores psicosociales en el trabajo». Los ergónomos distinguen entre: las exigencias del puesto de trabajo, las condiciones y medio ambiente de trabajo provistas por la empresa, el contenido y la organización del proceso de trabajo, la organización de la empresa, la producción y el trabajo, y el clima social predominante en el lugar de trabajo. Los factores psicosociales se pueden encontrar en todos ese niveles o categorías.

Cuando el *Collège d'Expertise* concluyó sus trabajos, propuso emplear directamente el término *riesgo* en lugar de *factory* consideró que, en lugar de analizar cada riesgo de manera aislada, se debían considerar las interacciones entre ellas, así como la duración de la exposición.

El ya mencionado concepto de riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) -que deseamos enriquecer y completar a partir de las investigaciones sobre la realidad nacional- tiene un origen directo. El mismo se ha construido en Argentina a

partir de los trabajos del GESTES (*Groupe d'études sur le travail et la souffrance au travail*) en Francia, de los seminarios dictados por el Prof. M. Gollac en 2011 y 2012 y T. Coutrot en 2013 (organizados por el CEIL, el Ministerio de Trabajo de la provincia de Buenos Aires y la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP). Tomamos también en cuenta como punto de partida la experiencia acumulada por los actores sociales de los países capitalistas industrializados (especialmente europeos, por ejemplo, el ISTAS de España, inspirados en el proyecto Copenhague) reconociendo el importante aporte que constituyen los convenios y recomendaciones de la OIT y la acción de la OMS.

## 10. LOS PRINCIPALES FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

En consulta con Michel Gollac y Thomas Coutrot, nuestro equipo identificó en 2013 un listado de factores de riesgo –similar al construido en Francia- que se desarrolla a continuación. La emergencia histórica del modelo se sitúa con posterioridad a la crisis de los años 1970 cuando emerge un nuevo paradigma productivo en los PCI y que también repercute progresivamente, pero de manera heterogénea y desigual, sobre los países emergentes y en desarrollo como la Argentina.

El enfoque teórico utilizado para esta investigación, los factores de riesgo y las variables elegidas tienen en cuenta los conocimientos científicos disponibles, la experiencia internacional acumulada por la DARES, el DIM Gestes (Gollac, 2011), el ETUI (*European Trade Union Institut*) y se agrupan en función de seis grandes ejes:

### 10.1. LA CANTIDAD, DURACIÓN E INTENSIDAD DEL TRABAJO

Estas demandas y exigencias toman en cuenta las nociones de “demanda psicológica y autonomía” (operacionalizada por el cuestionario de Karasek) y de “intensidad del esfuerzo y recompensa más reconocimiento por el esfuerzo realizado” (operacionalizada por el cuestionario de Siegrist). Esto depende de:

- la carga de trabajo,
- la cantidad de trabajo encomendada,
- la organización y el contenido del proceso de trabajo,
- las restricciones y exigencias de trabajar intensamente o a un ritmo elevado,
- la existencia de objetivos imposibles de cumplir, poco realistas e imprecisos que generan ambigüedad,
- exigencias de polivalencia, de pluriactividad y verse obligados a asumir fuertes responsabilidades, que hacen el trabajo más denso, aunque una elevada carga mental puede ser beneficiosa para evitar la monotonía,
- recibir instrucciones imprecisas o consignas contradictorias que generan dudas e incertidumbre,
- sufrir interrupciones perturbadoras involuntarias y no programadas de las actividades, tener que apurarse, y efectuar una cantidad de trabajo

- considerada excesiva situación que se ha degradado más en las actividades terciarias y de servicios,
- ritmo elevado y bruscos cambios, trabajar rápido a causa de la carga de trabajo,
  - precisión cifrada de objetivos que deben ser alcanzados indefectiblemente, pero se tiene la sensación de que es difícil alcanzarlos.
  - polivalencia obligada
  - recibir objetivos imprecisos e instrucciones contradictorias,
  - no tener las calificaciones necesarias para ejecutar concretamente la actividad
  - tener que utilizar nuevas tecnologías para lo cual no están formados
  - insuficiencia de medios de producción o que funcionen mal para ejecutar la tarea
  - tener que hacer un trabajo muy complejo que debe ser ejecutado en poco tiempo
  - no poder trabajar a su propio ritmo y con su estilo propio
  - sobreinversión y sobreactividad en el trabajo para obtener una recompensa, un ascenso (costo de oportunidad)
  - la incertidumbre y la improvisación en cuanto a los horarios de trabajo, exigencia de adquirir nuevos conocimientos y movilizar sus competencias para llevar a cabo la actividad, debido al cambio tecnológico
  - la complejidad de la actividad que implica el uso de sus recursos y competencias para hacer un trabajo exigente asumiendo responsabilidades.

La otra variable que es determinante es la duración y configuración del tiempo de trabajo cuando difiere de los horarios “normales” (6-8 horas diurnas) en días laborables.

El trabajo nocturno y por turnos rotativos, que modifican el ritmo circadiano, son adoptados porque las empresas recurren a ello para reducir costos, no hacer inversiones para construir o alquilar otros establecimientos u oficinas, para comprar nuevas máquinas destinadas a personal adicional y de esa manera poder acelerar la amortización de sus bienes de capital y equipos (Queinnec y otros, op.cit.). Pero eso influye sobre la salud y el bienestar de los trabajadores por su duración y su organización dado que tienen que adaptarse a ciertas exigencias: el trabajo en horarios anti-sociales, en los fines de semana y días festivos, que generan dificultades para conciliar el trabajo y la vida social y familiar.

Con frecuencia el trabajador se encuentra ante la necesidad de tener que asumir riesgos y hacer uso de la astucia para resolver problemas que no fueron no

previstos por quienes concibieron el trabajo o tener evaluar y optar entre consignas contradictorias, tener que hacer frente a incidentes imprevistos o interrupciones no programadas que perturban la tarea y lo retrasan. Esta dimensión acentúa la carga mental del trabajo y los esfuerzos cognitivos para concentrar la atención, hacer uso de la memoria, procesar la información captada por los sentidos, identificar las diversas alternativas y adoptar decisiones para ejecutar la tarea y alcanzar los objetivos fijados, controlando la ejecución, todo lo cual influye sobre la salud y el bienestar del trabajador.

Dentro de este primer eje se incluye la existencia o la carencia de los servicios de prevención en materia de seguridad y salud, con la posibilidad de contar con Médicos del trabajo, Ingenieros Laborales, Ergónomos (o de compañías de seguro contra riesgos del trabajo) y la constitución de Comités Mixtos de Seguridad, Salud y Condiciones de Trabajo que se ocupen del tema, evitando el ocultamiento o la falta de información a los trabajadores sobre la existencia de los riesgos profesionales, o que surjan dificultades para que reciban asistencia cuando sufren perturbaciones psiquiátricas y son víctimas de adicciones (debido al tabaquismo, alcoholismo, consumo frecuente de psicotrópicos o drogadicción, o incluso la adicción al trabajo).

Es importante reconocer que existe una gran diferencia entre los trabajadores con respecto a su capacidad de resistencia y de adaptación a estos riesgos y esto debe ser tomado en cuenta por parte de quienes se ocupan de la gestión de la fuerza de trabajo, recurriendo a los conocimientos ergonómicos.

## 10.2. LA AUTONOMÍA EN EL TRABAJO

Autonomía en el trabajo significa tener márgenes de libertad y de maniobra para ejecutar la tarea, disponer de previsibilidad sobre el trabajo a realizar, posibilidades de participar en cuanto a la concepción y la evaluación de la actividad, es decir posibilidades para: que el trabajador no quede pasivo y sienta ser un actor en su trabajo, utilizar los conocimientos y las competencias adquiridas, desarrollarlas y aprender, participación en la vida de la empresa y en la adopción de decisiones acerca de su propio trabajo, con acceso a la información y poder expresarse, tener la posibilidad de progresar y hacer carrera dentro de la organización, poder orientar su vida profesional y adquirir nuevas competencias.

- La autonomía en el trabajo consiste en la posibilidad de ser un actor en su trabajo, y en su vida profesional. Puede referirse a la elección del estilo de trabajar, consistir en la posibilidad de decidir sobre la manera de organizar, hacer el trabajo y elegir los procedimientos, la capacidad de tomar iniciativas respecto de su trabajo o de interrumpirlo cuando lo

decide para recuperarse de la fatiga y compartir momentos de convivialidad y de intercambiar con los colegas acerca del trabajo. La autonomía colectiva permite al grupo autoregularse, para discutir la finalidad del trabajo, controlar un proyecto de vida profesional y evaluar la calidad del producto o servicio.

- Ser autónomo supone tener la inteligencia y capacidad de reflexión para reaccionar rápidamente ante situaciones imprevisibles y el nivel de autonomía aumenta en paralelo con las clasificaciones de puestos. La autonomía en la actividad de trabajo puede dar lugar a un trabajo de calidad debido al involucramiento que suscita. Las tareas encomendadas pueden crear las condiciones para continuar aprendiendo, desarrollar sus competencias y su saber hacer, con la posibilidad de aumentar su potencialidad accediendo a planes de formación para no perder el gusto por el trabajo.
- La falta de autonomía reduciría el trabajador a la condición de ser un simple ejecutor de tareas sin posibilidad de concebirlas, ni tomar iniciativas para influenciar su desarrollo.

Tener un margen de maniobra para participar en la adopción de decisiones que le conciernen acerca de su propio trabajo y la posibilidad de utilizar y desarrollar sus conocimientos y competencias. En situaciones de tensión, cuando hay fuertes exigencias y una débil latitud o margen de maniobra existe una asociación positiva entre el sentimiento de perder el control sobre sí mismo y su contexto y por otra parte la emergencia de perturbaciones depresivas.

La autonomía consiste esencialmente en la capacidad de decisión para ejecutar las tareas utilizando las calificaciones y competencias propias, decidir cómo hacer las tareas, establecer una secuencia entre ellas, regular las pausas y el ritmo de trabajo y, en última instancia, trabajar según su propio estilo, que es creador de identidad. Pero, como ya mencionamos anteriormente, esto implica hacer frente a la contradicción generada entre el trabajo prescripto por la dirección de la empresa u organización y la actividad que realiza efectivamente el trabajador para alcanzar los objetivos fijados por la jerarquía, aun dejando de lado o violando en su totalidad o parcialmente el trabajo prescripto. Ya se habló mucho de la autonomía en otros apartados

Pueden existir diferentes grados de autonomía

El grado más elevado de autonomía es cuando se pueden tomar iniciativas. Para algunos los objetivos a alcanzar están claramente determinados, pero no tienen los medios para alcanzarlos, mientras que otros tienen la posibilidad de elegir la manera de proceder para ejecutar el trabajo. Otros benefician de una delegación de poder para fijar el objetivo de su trabajo y el contenido de la tarea. La autonomía de procedimientos o procedural es sobre la manera y el estilo de

trabajar, en caso contrario se engendra un sentimiento de humillación y de malestar. Autonomía temporal, que lo autoriza a interrumpir su tiempo de trabajo o el funcionamiento de la máquina. La previsibilidad del trabajo, como posibilidad de anticipar los cambios de la organización y la introducción de nuevas tecnologías, es un componente del control y dominio del trabajo.

La posibilidad de utilizar e incrementar las competencias dan un margen de libertad para conducir su vida y su carrera profesional. Si el trabajo no permite adquirir nuevas competencias implica una desvalorización progresiva de sus calificaciones y acarrea angustia y desprecio de sí mismos, pero si el trabajo es enriquecedor y creativo se asocia con el bienestar en el trabajo

Un trabajo repetitivo, con una misma cadencia, la monotonía, se oponen al desarrollo personal porque provoca fatiga física, mental y psíquica y puede provocar crisis nerviosas, generación de automatismos y un desinterés por el trabajo. Puede ser un trabajo monótono de vigilancia de instalaciones peligrosas, pero donde los operadores deben estar siempre atentos para diagnosticar disfuncionamientos.

Lo que es patógeno en el trabajo repetitivo es la imposibilidad de poner en práctica sus capacidades y tener que hacer una tarea elemental que es siempre la misma, que lleva a una pérdida de la autoestima. La monotonía consiste en hacer de manera repetida y continuamente una misma serie de operaciones, que generan ansiedad.

Entre las fuentes de placer en el trabajo, está la variedad: como tener encuentros enriquecedores con otras personas, hacer viajes y conocer nuevas personas y realidades, hacer cosas útiles para otras personas y hacer cosas significativas (como manejar una máquina moderna, conducir un gran camión, utilizar una nueva tecnología o programa informático), además de tener adecuadas recompensas monetarias y el reconocimiento de los compañeros de trabajo, los superiores los clientes y usuarios.

Pero la individualización excesiva del trabajo, de la evaluación y de la gestión puede estar en el origen de los riesgos, sobre todo cuando se trabaja según "Proyectos", que tienen tiempos de inicio y de finalización, debido a la incertidumbre en el empleo y en el desarrollo de la carrera.

La "latitud de decisión" incluye no sólo los márgenes de maniobra, sino también la participación en las decisiones, así como la utilización y el desarrollo de las calificaciones y competencias.

De estas posibilidades depende en gran medida que se viva el trabajo como algo positivo, se le encuentre un sentido y se sienta placer y, finalmente, sea fuente de felicidad. Las dos dimensiones psicosociales en las que se reconoce el grado de control sobre la actividad son: el grado de adecuación entre las habilidades

propias y las exigencias del trabajo y poder ejercer control sobre las actividades que se realizan en el trabajo. En el trabajo podemos ejercer un determinado poder de decisión sobre nuestros tiempos de trabajo y de descanso (pausas, fiestas, escoger el período de vacaciones...), en relación con las condiciones de trabajo (podemos decidir cuándo hacemos una pausa o podemos charlar con un compañero...) y también con las necesidades de conciliar la vida laboral y familiar (poder ausentarse del trabajo para atender exigencias familiares, facilidades horarias para la realización de trámites imposterables). Esta dimensión complementa la capacidad de influir en relación al control sobre el tiempo de trabajo.

La autonomía de los trabajadores depende del contenido y la organización del proceso de trabajo, en cuanto a la gestión del puesto de trabajo y ejecución de la tarea, contando con el apoyo social y técnico del colectivo de trabajo y su participación en la gestión de las empresas u organizaciones, accediendo a la información, efectuando propuestas, discutiendo con los responsables de la gestión y controlando la ejecución de las decisiones. La autonomía del trabajador lo fideliza a la empresa, lo estimula a cooperar en el seno de un colectivo de trabajo y lo asocia al progreso de la misma.

La autonomía tiene como restricción la llamada “organización científica del trabajo” inspirada en el taylorismo y el fordismo, pero es una condición para la competitividad cuando se trata de establecer una relación estrecha con los clientes, para fidelizarlos y de satisfacer sus demandas que van cambiando y se diversifican.

### La calidad de vida de trabajo puede favorecer la autonomía

Según Bourdu, Pereté y Richer (2016), los directivos de empresas y organizaciones deben tomar en cuenta los problemas personales que atraviesan los asalariados, buscando la implicación de estos en la vida de la empresa, favoreciendo la expresión de varones y mujeres sobre la vida laboral, respetar y escuchar a los trabajadores generando espacios de diálogo social a diversos niveles.

Recientemente se ha comenzado a buscar el mejoramiento de la calidad de vida de trabajo (CVT) que sería el resultado de las relaciones sociales y de trabajo predominantes y de la responsabilidad social de las empresas hacia sus propios trabajadores, para preservar su salud, buscar su involucramiento y desarrollo personal aumentando sus capacidades, haciendo de la empresa un lugar de aprendizaje. De la autonomía y margen de maniobra para alcanzar esos objetivos depende la posibilidad de ser felices trabajando (Gollac, 2011).

Pero se ha constatado que ha disminuido el margen de autonomía en el trabajo para todas las categorías socioprofesionales pues los objetivos a alcanzar están cada vez más codificados de manera rígida y disminuye la proporción de trabajadores que de manera autónoma pueden tomar decisiones o cambiar los procedimientos.

El estilo de gestión empresarial debe ser de calidad, proporcionar apoyo técnico a los asalariados por medio de los mandos medios para la resolución de los problemas, y proporcionarles información sobre el contexto económico, las orientaciones estratégicas, los valores culturales de la empresa incluso sobre el medio ambiente ecológico y velar por la calidad del contenido del trabajo, estimulando la autonomía, la variedad de tareas, el enriquecimiento de las competencias, para que encuentren un sentido al trabajo. Los autores recomiendan:

- Estudiar el impacto de la generalización de las nuevas formas de organizar el trabajo y las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's) y anticipar las consecuencias que estos cambios provocarán en cuanto a la reestructuración de las empresas, para preservar un empleo estable y decente y la calidad de vida en el trabajo.
- Asegurar buenas condiciones y medio ambiente de trabajo y una adecuada organización del trabajo. La carga de trabajo que se asignará al trabajador debe conocerse con anterioridad para que este pueda gestionarla de manera óptima.
- Tomar en cuenta las características de los asalariados y la calidad de las relaciones sociales y de trabajo, otorgando la recompensa monetaria justa acordada de manera igualitaria entre varones y mujeres así como el reconocimiento moral y simbólico.
- Proporcionar posibilidades para la formación del personal, que acumulen experiencia, desarrollen las competencias y accedan a una carrera con igualdad de oportunidades para varones y mujeres a fin de que puedan asumir puestos de responsabilidad, luchando contra los estereotipos asignados a la maternidad y la paternidad y tomar en cuenta la diversidad. La organización en su conjunto debe aprender a partir de la experiencia acumulada por el colectivo de trabajo.
- Hacer compatible la vida profesional con la vida personal de los asalariados, en cuanto a sus ritmos, haciendo atención a los horarios de los servicios: transportes, oficinas públicas, establecimientos escolares, servicios de salud, etc, promover la democracia económica, a nivel de la empresa, asegurando el acceso a la información y la participación en la adopción de decisiones, respetar la libertad sindical así como no impedir la actividad de los delegados del personal.

- Cuidar la salud del trabajador, suscitar su compromiso o involucramiento, hacerles confianza, confiar en su cooperación, crear la ocasión de actuar y de expresarse.
- En las empresas que utilizan modernas tecnologías de la información y las comunicaciones, la autonomía de trabajadores debidamente formados es la condición para que aumente la productividad, mejore la calidad, se hagan descubrimientos y se generen innovaciones. Las empresas modernas más competitivas otorgan a los asalariados un cierto margen de autonomía y de control como una condición para el progreso global de las empresas, retener y evitar la rotación de los trabajadores más talentosos y someter a su consideración los nuevos productos o procesos productivos

### 10.3. EL TRABAJO Y LAS EXIGENCIAS EMOCIONALES

Las exigencias de controlar las emociones que afectan nuestros sentimientos, se generan en las relaciones con los diversos niveles de la jerarquía de la empresa u organización, con los colegas de trabajo, los clientes y usuarios que son cada vez más exigentes. Pueden causar daño y sufrimiento o permitir el control sobre sí mismo y así lograr satisfacciones.

El trabajo fundacional fue el de A. Hoschsild (2003a y 2003b), que habla del trabajo emocional para referirse a la *administración del sentimiento para crear una exhibición facial y corporal públicamente observable*. El trabajo emocional se vende por un salario y por lo tanto tiene un valor de cambio. Usa como sinónimos los de “labor afectiva”, o “manejo de las emociones” para referirse a estos mismos actos realizados en un contexto privado donde tienen valor de uso.

Las tareas relacionadas al cuidado tienen otro tipo de exigencias respecto al trabajo en la industria y en otras ocupaciones de servicios. Entre las dimensiones específicas del trabajo de “*care*” cabe mencionar: 1) es una dimensión física o de contacto corporal con los pacientes y sus familiares; 2) una dimensión cognitiva, a través de la observación, la atención de situaciones de urgencia, el conocimiento de horarios y el suministro de comidas o medicamentos; 4) una dimensión relacional que implica la comunicación, información y la capacidad de escucha; 3) una dimensión psíquica emocional para controlar sus emociones y las del paciente, tratar de transmitir seguridad y dar la sensación de tener conocimientos para la prevención y la curación, no demostrar el miedo a los contagios o infecciones, expresar sentimientos amigables cuando se producen los cuidados, ser capaz de fingir y de ocultar información que puede ser dañina. Evidentemente el trabajo de cuidado es un trabajo emocional.

La hipótesis de partida es que las condiciones de trabajo del personal del área de salud influyen directamente sobre la calidad de los cuidados. Es personal que debe hacer frente a una fuerte evolución de las tecnologías, la diversificación de los tratamientos, deben coordinarse con muchos servicios y especialidades, y hacer frente a los demás problemas que sufren los pacientes: desempleo, precariedad, pobreza, exclusión social, y los que arrastra el envejecimiento.

Los trabajos de cuidado de la salud deben ser continuos, pero debido a la organización del trabajo surgen problemas imprevistos, urgencias, restricciones debido a horarios específicos, se debe trabajar la noche, los fines de semana y días feriados, temprano en la mañana y tarde en la noche complicando la vida de la familia. Esto se adiciona a la carga física, psíquica y mental del propio trabajo. Por lo general no se valora suficientemente la importancia del tiempo que deben destinar para los pacientes, cuando son personas de mayor edad, minusválidos.

La gestión de la fuerza de trabajo está influenciada por razones financieras: la cantidad camas disponibles, la duración de la estadía, una rotación acelerada que pueden influir disminuyendo la calidad del cuidado a los pacientes debido a un aumento de la carga de trabajo que no toma en cuenta la vida privada y actividades sociales de los asalariados, ni la doble jornada en el caso de las mujeres con responsabilidades familiares.

En algunos casos la situación debe tomar en cuenta el personal que no posee los diplomas o certificados correspondientes, que tiene implicaciones en cuanto a las responsabilidades dentro de la organización, las posibilidades de promoción y las recompensas monetarias.

Cuando las CyMAT en las clínicas son difíciles de soportar, se producen rotaciones y se prefiere trabajar de manera autónoma como cuidadores domiciliarios para sectores de mayores recursos. Con frecuencia esa es una tarea adicional al empleo en la clínica, ejercido en el tiempo de reposo.

Cuando hay que hacer frente a la sobrecarga de trabajo se necesita aumentar la cantidad de personal (pero esto solo no resuelve el problema) y cambiar la organización del trabajo para no dar lugar a un agotamiento emocional (*burn out*). Y se debería promover la constitución de equipos multidisciplinarios cuando hay problemas en los servicios de internación.

Uno de los problemas más frecuentes que afectan a este personal son los TME, las lumbalgias, contagios por virus, problemas generados por el envejecimiento del personal. La formación profesional está subestimada, y se destina poco tiempo para ello dentro de la jornada laboral, porque falta personal de reemplazo. El personal de las clínicas debe estar motivados para controlar la violencia física y verbal de los pacientes y de sus familiares, el hostigamiento y el acoso sexual.

En el contexto del nuevo paradigma donde el cliente surge revalorizado, el trabajo emocional caracteriza el nuevo tipo de riesgos psicosociales. Los empleos de comercio, asistenciales y de servicios para ser más eficaces requieren que los trabajadores autorregulen e inhiban las emociones negativas y su expresión. Los efectos son el desgaste emocional y la disonancia emocional: pues el trabajador tiene que mostrar emocionalmente lo que no siente. La exigencia del trabajo emocional es tanto más importante cuanto mayor sea la necesidad de asegurar la satisfacción y fidelización del cliente. El autocontrol emocional, ya sea positivo o negativo, supone un ejercicio continuo de autocontención corporal, tratar de representar un rol. Se pide al trabajador que exprese que la ejecución del trabajo es placentera y agradable y muestre emociones positivas por lo que está haciendo. Pero el agotamiento resultante de esta constante actitud interna y externa puede resultar extenuante y tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente, porque actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades que tiene la persona para manejar y responder a las demandas derivadas del trabajo. Pero es más difícil su manejo, evaluación y control, pues: 1) se extienden en el espacio y el tiempo, 2) son difíciles de objetivar, 3) afectan a los otros factores de riesgo y pueden ser moderados por estos, 4) tienen escasa cobertura por parte de la legislación laboral, 5) son difíciles de modificar.

El trabajo emocional en interacción con los colegas, clientes y usuarios, implica tener que disimular, esconder, controlar y moldear sus propias emociones para controlar y moldear las emociones de los demás, movilizandando la subjetividad, por ejemplo:

- Relaciones con el público cada vez más exigentes, tensionantes, cara a cara y tener que recibir quejas injustificadas.
- Contacto con el sufrimiento de clientes y usuarios y no poder hacer nada eficazmente para hacerle frente.
- Esconder el miedo en el lugar de trabajo, simular entusiasmo, estar en buena salud y comprometido con el trabajo,
- Experimentar miedos a los accidentes y enfermedades profesionales, a la violencia interna y externa, al hostigamiento, los insultos, el fracaso, soportar chistes desagradables u obscenos y el acoso sexual y moral.
- Tener que ocultar y callar sus preocupaciones.

Sus manifestaciones más frecuentes son:

- necesidad de dominar y moldear las propias emociones, como parte constitutiva del trabajo, para atender personas ansiosas, coléricas, violentas,

- tratar de dominar y moldear las emociones sentidas por las personas con las que se interactúa en el trabajo (colegas y subordinados), ante quienes se debe mostrar comprensión y compasión, tratando de no involucrarse en la situación y de no confundir los propios sentimientos con los de otros.
- tener que esconder las propias emociones o mentir para poder ejecutar el trabajo, al sentir miedo a los accidentes de trabajo, las enfermedades profesionales, a ser víctimas de agresiones, violencia verbal y física proveniente desde adentro o afuera de la organización,
- temor al fracaso de no poder hacer bien o a tiempo el trabajo y ser objeto de observaciones, reprimendas, sanciones, pérdida de ingresos, o ser estigmatizado y caer en el ridículo frente a los demás.
- sufrir amenazas o ser víctimas de la violencia dentro de la empresa u organización, que pueden predisponer para contraer una enfermedad, psíquica, mental o somatizarla.

Las exigencias emocionales movilizadas en la actividad pueden causar daño o por el contrario permitir el control sobre sí mismo y lograr satisfacciones, tanto en las relaciones con el público, clientes, usuarios, pacientes y sus familiares. Desde una perspectiva psicológica la dimensión emocional del trabajo moviliza un conjunto de procesos psíquicos que se conceptualiza como una combinación de inteligencia emocional, adaptativa y social.

Las investigaciones realizadas en otra clínica médica de la ciudad de La Plata demostraron que las empresas buscan la celeridad de los ritmos de trabajo y reducen los tiempos de descanso con vistas de aumentar la cuantía de pacientes bajo atención en cortos periodos de tiempo, lo cual en muchas oportunidades se traduce en una sobrecarga de tareas para los trabajadores y en un deterioro de sus condiciones laborales. Asimismo, la autora remarca la dificultad que implican estos ritmos de trabajo intensos cuando gran parte de las tareas que realizan los trabajadores están vinculadas al cuidado. Se trata de una serie de acciones que no son fácilmente medibles y/o cuantificables en los términos clásicos en los que se evalúa el trabajo pero que son vitales para el funcionamiento de las organizaciones de salud y para el bienestar de los pacientes.

#### 10.4. LAS RELACIONES SOCIALES Y DE TRABAJO

Estas relaciones permiten o impiden la integración en un colectivo. Son importantes y múltiples porque se refieren a los compañeros de trabajo, los jefes directos y la jerarquía, la empresa u organización en sí misma como empleadora y, finalmente, los clientes y usuarios, así como los educandos, los pacientes y sus

familiares si correspondiera. En su lugar de trabajo el clima social debe ser adecuado y estimulante para que el trabajador se involucre; éste necesita un reconocimiento por parte de los demás y no ser objeto de injusticias, requiere insertarse como integrante del colectivo de trabajo, comunicarse y cooperar con otros para transmitir conocimientos y seguir aprendiendo, así como recibir el apoyo social (de los compañeros) y técnico (de los jefes o la jerarquía) para hacer frente a las dificultades. Un papel determinante en esta materia está a cargo de los jefes y superiores cuyo estilo de liderazgo puede hacer más agradable o desagradable el trabajo, según el respeto con que se trate a los trabajadores y el reconocimiento otorgado.

Se constata una débil degradación de esas relaciones en las actividades terciarias y de servicios.

Es importante para el trabajador gozar de la integración, la justicia y de reconocimiento dentro de la empresa u organización. La integración indica cómo un individuo está relacionado con una comunidad de trabajo, con relaciones concretas de comunicación, convivialidad y cooperación, que pueden ser fuertes o débiles, y contribuir en mayor o menor al propósito de integrarse. La justicia en los intercambios no puede separarse de la manera con que los individuos se integran en una comunidad, como individuos o como miembros. La justicia en el trabajo puede exigir que se tome en cuenta el mérito (performance, competencia, esfuerzo), la recompensa y reconocimiento. El aislamiento y la ausencia de apoyo social generan problemas para la salud física y mental. El apoyo social para poder hacer bien el trabajo resulta de la solidaridad en el seno del grupo, de la comunicación y de la cohesión en el colectivo de trabajo. Si ello es débil o inexistente, se originan problemas de salud mental, depresiones, perturbaciones del sueño y del humor.

Se necesita el reconocimiento de las competencias, la recompensa económica (que incluye perspectivas de promoción y de salario, estabilidad en el empleo) y el reconocimiento a través del apoyo social en situaciones difíciles, así como el respeto y estima de los demás y de los superiores. Cuando faltan o son escasas hay riesgo de perturbaciones del humor, sobre todo los varones.

Contribuye a la salud mental el aumento de las capacidades de actuar y recibir los juicios de belleza de los compañeros y el juicio de utilidad de los superiores y si pueden discutir libremente sobre la calidad de su trabajo en un marco adecuado.

Como habíamos mencionado: la justicia relacional, que refleja el grado de dignidad y de respeto con el que los superiores lo tratan; la justicia informacional, consiste en la recepción de explicaciones por parte de los superiores sobre los justificativos y razones por las cuales se han adoptado decisiones; la justicia interaccional se relaciona con la calidad de las relaciones

dentro del colectivo de trabajo; la justicia distributiva se logra cuando un trabajador calcula la relación que existe entre sus contribuciones y una retribución que considera justa comparándose con otras personas que están en la misma situación que él; la justicia procedural caracteriza los procedimientos relativos a la distribución de la carga de trabajo y de los beneficios son aplicables a todos de la misma manera

Existe una asociación entre esas diversas modalidades de la justicia y la salud mental.

Un trabajador está integrado en un colectivo cuando además de trabajar comparten los momentos de pausa, momentos de humor o de comentarios sobre la empresa, consumen en común alimentos y bebidas. Pero si aumentan las exigencias y el ritmo de trabajo y se hace competir a los trabajadores, eso suscita rivalidad, inquietud y obliga a “sobre-invertir”, sobre-involucrarse para aumentar su recompensa.

Las estrategias colectivas de defensa permiten preservar la salud mental de los trabajadores cuando están expuestos a peligros, pero no se pueden proteger eficazmente. El desarrollo de esas defensas permite evitar el sentimiento de temor y las normas que se instauran deben ser respetadas porque en caso contrario se deja de lado o sanciona al infractor. Y eso implica la desaparición de las discusiones sobre el trabajo real y vulnera los espacios de convivialidad.

Pero esto puede imponer prácticas de trabajo nocivas, como por ejemplo los recolectores de residuos que deben usar zapatos de seguridad pesados e incómodos, pero son obligados a correr para terminar más temprano y por eso sufren dolores en las piernas. El consumo de alcohol puede ser considerado también una estrategia defensiva colectiva.

En cuanto a las relaciones con los superiores eso juega un papel importante para la salud mental. Pueden ayudar a gestionar el estrés y las emociones negativas, pero malas relaciones pueden constituir una fuente de estrés y jugar como estresores. Un papel determinante está a cargo de los jefes y superiores cuyo estilo de liderazgo puede hacer más agradable o desagradable el trabajo según la consideración y el respeto con que se trata a los trabajadores y el reconocimiento otorgado. Lo mismo sucede en cuanto a los modelos o estilos de liderazgo: autoritario o autocrático, participativo o democrático, de delegación o del tipo “dejar hacer”. Los líderes pueden tratar con consideración y respeto a los trabajadores, brindar un apoyo social y técnico, motivar y estimular, generando una relación de influencia entre pares. El apoyo técnico puede adoptar varias modalidades: jugar un papel protector, estar atento a situaciones particulares no previstas, aumentar los conocimientos y el capital humano. Si no hay capacidad de escucha y no hay un trato gentil eso es muy sentido por los subordinados pues significa una falta de reconocimiento moral y simbólico.

Un control muy estricto es causa de sufrimiento y un indicador de problemas de organización. Pero inversamente, una falta o debilidad de la autoridad jerárquica es causa de degradación de la situación de los asalariados y hace posible el acoso moral u hostigamiento. La autoridad debe proponer una visión clara del porvenir del trabajo y de la empresa.

La calidad de la relación salarial, la estabilidad en el empleo y un buen nivel del salario, así como las perspectivas de promoción contribuyen al bienestar de los trabajadores.

Cuando el trabajador hace tareas por debajo de sus competencias es fuente de sufrimiento. Una forma particular de esto es tener que hacer tareas que consideran inútiles.

El juicio de utilidad que hace el empleador en función de la performance, es importante para la recompensa y el reconocimiento, salvo cuando son procedimientos rígidos y estandarizados, que se basan en unos pocos criterios y no se toman en cuenta las verdaderas dificultades del trabajo real.

El reconocimiento de los clientes y del público es necesario para evitar el sufrimiento: cajeras de supermercado, porteros y vigilantes, docentes, personal del servicio de salud se quejan del mal trato, de la falta de atención y de reconocimiento, no se percibe la utilidad social de su profesión.

El hostigamiento o acoso moral se define desde una perspectiva moral (Hirigoyen, 1998) “como un conjunto de comportamientos repetidos que tiene por objeto una degradación de las condiciones de trabajo susceptibles de vulnerar los derechos de los asalariados y de su dignidad, alterar su salud física y mental o de comprometer su futuro profesional”, y esto produce aislamiento, falta de diálogo, endurecimiento de las relaciones, falta de respeto, asignar tareas inútiles, ser dejado de lado para la adopción de decisiones.

El acoso en el trabajo existió siempre, pero ahora se ha intensificado, muchas personas se animan a declararlo, y han aumentado las patologías que provoca. Los trabajos más conocidos sobre el tema y que dieron origen a otros estudios son los de Leymann (1996) e Hirigoyen (1998). La novedad, es que contrastando con los riesgos del medio ambiente de trabajo que impactan primero sobre el cuerpo, los RPST entre los cuales está el hostigamiento o acoso (Sotelo Marquez, 2012) tienen su origen causal en los contenidos y la organización del proceso de trabajo. Una de las causas que actualmente más da origen al hostigamiento es el sistema de evaluación según el desempeño, que se presenta como una técnica objetiva y neutra moralmente, cuyos resultados son indiscutibles. Este método individualiza los resultados cuantitativos (cantidad y calidad) del trabajo, pero no mide el trabajo, el esfuerzo hecho, el compromiso, la inteligencia desplegada, las dificultades que se tuvo que enfrentar y resolver.

Las autoridades de la empresa u organización pueden utilizar los resultados para acosar individualmente y culpabilizar al trabajador que tuvo menos resultados provocando sufrimiento, amargura para incitarlo a trabajar más rápido, auto acelerarse y hacerlo con mejor calidad. Quienes lo soportan esperan recibir a cambio mayores ingresos, una promoción, u otras recompensas. Su sobreactividad puede justificar los despidos de otro personal y aumentan las patologías psicosomáticas. Cuando el acoso se hace frente a testigos, la mayoría prefiere guardar silencio por temor y dejan al acosado en una situación de aislamiento que puede tener resultados como la incitación al suicidio, como fue el caso prematuramente en France Telecom y en Renault.

Con frecuencia, este sistema de evaluación provoca una ruptura dentro del colectivo de trabajo entre quienes se consideran modernos, optimistas, que buscan hacer carrera rápidamente, y que consideran que es el único camino posible para su progreso económico y los que son pesimistas, van lentamente y se “arrastran”: los primeros los consideran una rémora del pasado de los cuales la empresa u organización se va a desembarazar.

La prevención hay que hacerla a nivel del contenido y la organización del proceso de trabajo, en términos individuales y colectivos.

Las investigaciones europeas encontraron una fuerte correlación entre la exposición al hostigamiento psicológico y una gama de síntomas que incluyen la ansiedad, la irritabilidad, la depresión, la fatiga crónica, los TME, perturbaciones del sueño y del humor, que dan lugar a un sufrimiento psíquico y mental importante. Esto va acompañado por una baja de la confianza en sí mismo, poca autoestima, timidez, sentimiento de ser muy vulnerable así como sentimientos de culpabilidad y de desprecio de sí mismo.

Las relaciones sociales y de trabajo son:

- horizontales, entre colegas trabajadores, de los cuales recibe, o no, un “apoyo social” o con quienes puede haber conflictos, y con los cuales se construye la “ideología defensiva” para negar, subestimar u ocultar los riesgos,
- verticales, del trabajador con su jerarquía, de quien recibe, o no, un “apoyo técnico” para hacer bien el trabajo, según sea el estilo de liderazgo y de gestión,
- entre el trabajador y la organización que lo emplea (posibilidades de promoción y de reconocimiento,...),
- con el exterior de la empresa, que puede dar lugar a un reconocimiento por parte de los clientes o ser víctima de la violencia verbal y física por parte de clientes y usuarios, (o de los familiares de los pacientes, de los alumnos y sus padres...).

La violencia laboral, puede adoptar varias modalidades:

- a. Violencia física con daños o lesiones en el cuerpo de una persona, originada por personas de la empresa o exteriores a la misma; o violencia simbólica mediante acciones de intimidación sistemática y persistente, descrédito, insultos, humillaciones, subestimación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo al trato con la víctima, restricción a la autodeterminación y por otra parte violencia verbal consistente en amenazas, insultos, maldiciones, bromas de mal gusto, etc. son comportamientos que llevan al trabajador al aislamiento, la pérdida de su autoestima, el *burn out* o la depresión. En cuanto a las agresiones por parte del público, afectan más a los empleados que a los obreros, más a las mujeres que a los varones, menos a los gerentes y mandos medios que los empleados. Las agresiones físicas son más raras que las verbales y son más frecuentes en los bancos, compañías de seguros, establecimientos de salud, servicios de seguridad y en el comercio, y ocurren más frecuentemente en horarios atípicos, en trabajos nocturnos, en fines de semana. La violencia externa puede estar generada por la mala organización del trabajo y en particular porque la cantidad y calidad de la oferta de las empresas no están a la altura de lo que esperan los clientes, los tiempos de espera para ser atendidos son muy prolongados, procedimientos administrativos complicados y rígidos que obligan a volver nuevamente para concluir los trámites, muchos empleados no están suficientemente informados y formados para resolver problemas, hay trabajadores que en su trabajo quedan aislados y en horarios atípicos y no se dispone de la cantidad de personal necesario especialmente en los periodos, días y horarios de mayor afluencia.
- b. Las microviolencias laborales (incluyen la violencia verbal) son comportamientos que son contrarios a las relaciones sociales y atentan contra la ciudadanía social, el funcionamiento de las organizaciones y contra el civismo. Consisten en el maltrato, la falta de respeto, la humillación, la descalificación, el amedrentamiento, el sabotaje laboral, la exclusión, políticas de segregación y discriminación, y otras formas de injusticia que pueden desarrollarse dentro de los lugares de trabajo y que no promueven un entorno organizacional favorable.
- c. Hostigamiento o violencia simbólica es el ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, y acoso psicológico con actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. La evaluación tradicional del desempeño ha sido identificada como una de las principales causas.

- d. La discriminación puede ejercerse en función del sexo, género, raza, nacionalidad, color de la piel, características físicas o estéticas.
- e. El acoso sexual cuando, sin que haya consentimiento y de manera insistente sobre personas del mismo o de otro sexo, miembros de la organización, o clientes, y usuarios del público externo, pronuncian bromas hirientes o incitativas de carácter sexual, piropos, y tienen lugar miradas insistentes, caricias, manoseos, intentos o concreción de violaciones, en la intimidad o delante de testigos mudos o complacientes.

Las relaciones sociales en el trabajo deben permitir un equilibrio entre el esfuerzo realizado y la recompensa monetaria y beneficios, las condiciones y medio ambiente de trabajo con su impacto sobre la salud, las posibilidades de hacer carrera en la organización, acceder a un sistema justo de evaluación del desempeño, la adecuación del trabajo a sus calificaciones y competencias.

Estas relaciones sociales deben examinarse vinculadas con los conceptos de integración en la organización, de justicia organizacional, de recompensa monetaria y de reconocimiento moral o simbólico por el involucramiento y los resultados de la actividad y la “justicia organizacional”. Así, el ambiente o clima psicosocial laboral resulta de la confrontación entre la estructura social de oportunidades que existen en una empresa u organización y por otra parte las necesidades de los trabajadores para ejecutar su trabajo según sus calificaciones y competencias.

Psicológicamente hablando, esta dimensión incluye el análisis de la red social de producción en la que el trabajador se integra y los mecanismos por los cuales se hace posible o se dificulta la relación con otros, de forma tal que es posible hablar de un continuo en la organización que va desde la homogeneización de sus integrantes hasta la discriminación, finalizando en la exclusión. Sólo cuando no se llega a una posición extrema en cualquiera de ambos sentidos es que puede producirse una integración de la persona en el colectivo.

La posibilidad de hablar sobre las dificultades que se encuentran en el trabajo, las CyMAT, y las relaciones sociales y de trabajo es considerada como muy positiva por la mayoría absoluta de los trabajadores, pero institucionalmente esos espacios no existen, son casi clandestinos y se reducen a conversaciones confidenciales, a pesar del impacto positivo que pueden tener sobre la salud física psíquica y mental y su utilidad para la prevención de los riesgos. Esa discusión, si permite la libre expresión, contribuye a la cohesión de los equipos y es útil para la prevención porque permite conocer la percepción y las vivencias de los trabajadores. Con frecuencia surgen allí propuestas que contribuyen a resolver problemas, dirimir conflictos, mejorar la calidad y la productividad, valorizar los conocimientos tácitos y las competencias acumuladas y prolongar

los períodos de aprendizaje. Se genera así una mayor relación de proximidad de los asalariados entre sí, de ellos con los mandos medios y la gerencia –colmando una brecha que genera desconfianza- y esa relación permite anticipar y elaborar propuestas para hacer frente a los problemas identificados.

La democratización del trabajo consiste en reconocer al trabajador el derecho a involucrarse en la marcha de la empresa, a disponer de un margen de autonomía sobre la forma de trabajar en su puesto de trabajo, usar su propio estilo y manejar los tiempos, recibir información sobre la marcha de la empresa, formular propuestas para la adopción de decisiones y hacer el seguimiento de su implementación.

### 10.5. CONFLICTOS ÉTICOS Y DE VALORES.

Un sufrimiento ético es lo que siente una persona a la que se pide actuar en oposición a sus valores profesionales, sociales o personales. El conflicto de valores puede provenir del objetivo que se asigna al trabajo o de sus efectos secundarios que chocan con las convicciones éticas o morales del trabajador, o porque se ve obligado a trabajar de una manera no conforme a su conciencia profesional. En ciertos casos puede estar obligado a hacer cosas con las cuales no está de acuerdo o que están claramente en contra de sus principios éticos y escala de valores.

Los conflictos éticos y/o de valores también se pueden generar cuando el trabajador ve impedida la posibilidad de trabajar con calidad y respetar las reglas de la profesión porque sus medios de trabajo funcionan de manera imperfecta, los sistemas son defectuosos, recibe insumos de mala calidad, o falla la logística; cuando tiene la obligación de esconder información, de ser ambiguo o mentir a los clientes o usuarios cuando no puede resolver un problema; cuando tiene el sentimiento de que le encomendaron hacer un trabajo que considera inútil o que es considerado como tal por los compañeros, vulnerando su autoestima y siendo estigmatizado o desprestigiado por la sociedad.

De acuerdo con un enfoque desde la Psicología, los conflictos éticos nos remiten a la articulación o conflicto entre los valores individuales y los de la organización. En ciertas oportunidades los trabajadores sufren porque son víctimas o testigos de actos de violencia o acoso sin tener la posibilidad o el coraje de oponerse, lo cual vulnera su autoestima y le da vergüenza de sí mismo.

Cuando hablamos aquí de valores individuales nos referimos a aquellos que provienen de la experiencia profesional adquirida por cada trabajador en el proceso por el cual su tarea se vuelve calificada, pero en la empresa u organización se le puede impedir llevar a cabo la actividad que ha aprendido. El

sufrimiento ético surge si como parte sustancial de su trabajo deben ocultar información o mentir a los clientes o usuarios respecto de la baja calidad de los productos o servicios que venden, y no tener la posibilidad de resolver los problemas planteados por aquellos.

En Europa las estadísticas indican que el 10% de los asalariados declaran que tienen que hacer cosas que ellos desaprueban. Solo tres cuartos de los asalariados afirman que están orgullosos de trabajar en sus organizaciones, un 63% declara que tiene los medios materiales para hacer un trabajo de calidad, 22% tienen el sentimiento de que son a veces maltratados por el público debido a las malas condiciones de trabajo.

Estos conflictos se refieren a problemas que tienen mucho valor para los trabajadores, conflictos éticos, calidad impedida, sentimiento de hacer un trabajo inútil, vulneración de la imagen de las profesiones. Un caso clásico es el de los operadores de los *call centers*: tienen frecuentemente que mentir o esconder información, hacer ventas compulsivas, o cuando se lleva a cabo procesos de selección de personal recurriendo a la discriminación.

La calidad puede estar impedida por la organización del trabajo, debido al mal estado de los bienes de producción, no tener los insumos necesarios, o debido a la intensidad del trabajo, tener que trabajar apurado, cuando hay que hacer un trabajo inútil, ir a reuniones que “no sirven para nada”, hacer tareas absurdas, o cosas que serán dejadas de lado por la jerarquía.

No tener la seguridad de hacer un trabajo sustentable a lo largo de su carrera profesional, o no desear terminar la carrera profesional en un mismo puesto de trabajo provocan sufrimiento.

Los riesgos provocados por los grandes cambios ocurridos en empresas u organizaciones obligan a buscar otros compromisos, a reubicarse, familiarizarse con la nueva situación y adaptarse, porque se pueden haber desvalorizado las competencias y conocimientos anteriores. Las reestructuraciones generan estrés y ansiedad, por despidos, suspensiones, nuevas exigencias de trabajo, nuevos horarios y tener que formar parte de nuevos colectivos. En los momentos previos a estos cambios hay una situación de desorden organizacional, surgen conflictos con la jerarquía, y a veces hay despidos y cambios de puestos de trabajo.

Las características individuales interfieren con los factores de riesgos psicosociales en el trabajo y eso influye sobre las posibilidades de generar peligros para la salud. La situación de una vida familiar complicada puede agravar las restricciones del trabajo, pero por otra parte la familia puede aportar un apoyo técnico y social, jugar un papel moderador y dar un reconocimiento que la empresa niega.

## 10.6. LA SEGURIDAD Y ESTABILIDAD DE LA SITUACIÓN DE TRABAJO.

La seguridad y la estabilidad en el empleo puede verse comprometida cuando se es víctima del desempleo o hay amenazas de despido o suspensiones, el puesto de trabajo es contratado por tiempo determinado o “a plazo fijo”, es de carácter precario, no está registrado ante los organismos de seguridad social. También si se corren riesgos de ver disminuido el salario real, cuando no se perciben posibilidades de hacer carrera dentro de la empresa u organización o ven sus posibilidades de ascenso bloqueadas; cuando sienten inquietud o temor ante la introducción de nuevas tecnologías o formas de organizar el trabajo para cuyo uso no han sido formados pudiendo ser sustituidos por trabajadores más jóvenes o con mayor formación profesional, y si el contenido y la nueva organización del trabajo los hacen tomar conciencia de que no podrán mantenerse en actividad en ese puesto hasta llegar la edad jubilatoria. Desde una perspectiva psicológica esta dimensión alude al “control de estatus”, en otros términos al dominio que se tiene sobre su destino presente y el futuro, la posibilidad de manejar la incertidumbre. El manejo de la inseguridad y de la tolerancia a la incertidumbre resultan ser hoy un gran desafío personal y laboral.

La amenaza de desempleo, de suspensiones prolongadas y de precarización, así como verse afectados por la subcontratación y la tercerización, provocan miedo, angustia, ansiedad, que generan problemas de salud. La incertidumbre respecto del futuro de la empresa u organización puede crear inseguridad e involucrar el futuro del oficio o profesión. Condiciones de trabajo deficientes también son generadoras de inseguridad. Otros temores pueden estar motivados por la emergencia de cambios imprevistos o sobre los cuales no se transmitió previamente información y que afectan súbitamente el empleo y las condiciones de trabajo. La inseguridad y la inestabilidad afectan tanto a los trabajadores asalariados, como a los precarios y a los mandos medios, aunque asuman formas diferentes.

Está probado que comparativamente con los que tienen un empleo, las personas desempleadas son más vulnerables: tienen mayores tasas de mortalidad y frecuencias de ingresos a los servicios hospitalarios, hipertensión, adicciones (propensión al alcoholismo, al tabaquismo, automedicación de fármacos), depresión, ansiedad, e intentos de suicidio; pero también se han observado efectos parecidos con relación a la vivencia de una amenaza de desempleo (por ejemplo, en situaciones de crisis y reestructuraciones y se prevén ajustes regresivos en la planta de personal). Trabajar en condiciones de precariedad supone un mayor riesgo para la salud que hacerlo en condiciones de seguridad y estabilidad en el empleo. Todo eso refleja el efecto negativo de la inseguridad en el empleo sobre las condiciones de trabajo y en los RPST (Boix y otros, 1997).

## 10.7. VISIÓN DE CONJUNTO: FACTORES SUBJETIVOS Y OBJETIVOS DE LOS RPST

De acuerdo con el esquema teórico propuesto por Michel Gollac y el *Collège d'Expertise*, se han clasificado los factores de riesgo psicosociales en factores subjetivos (percibidos como restricciones) y objetivos que se pueden identificar y evaluar (creados por las organizacionales)

Factores subjetivos:

- Margen escaso de maniobra para ejecutar la tarea, hacer frente a los incidentes y adaptarse a las demandas del cliente o usuario,
- Débil apoyo técnico y social débil de parte de la autoridad y de los compañeros de trabajo
- Estar sometido a la disonancia emocional, tener que controlar sus emociones, “sonreír” por teléfono o cara a cara ante clientes y usuarios incluso si hay insultos, o son agredidos, tratar de demostrar que experimentan emociones contrarias a su estado, como sería no reaccionar de manera colérica o violenta ante un cliente o usuario que agrede, insulta (eso se puede estudiar con el cuestionario FEWS (Francfort *Emotion Work Scales*).
- Discriminación y otras formas de injusticia entre los trabajadores de una misma organización
- Conflictos éticos y de valores que aparecen cuando los valores personales entran en contradicción con las exigencias del trabajo,
- La mala calidad de la jefatura, de los mandos medios, (autoritarismo, incompetencia, problemas de comunicación, discriminación, violencia física y verbal) que no integran los trabajadores a la organización, no los motivan y desconocen sus calificaciones, competencias y capacidades.
- Las fuertes exigencias o la agresividad de clientes y usuarios,
- Dificultad para comunicarse con los compañeros de trabajo, porque tienen diferentes tiempos de pausa durante la jornada
- Conflictos de rol, cuando las funciones y responsabilidad de los diferentes puestos de trabajo están mal definidos hay superposiciones, doble empleo, lagunas sobre tareas que no corresponden a ninguno.

Factores organizacionales objetivos

- El contenido del trabajo reagrupa actividades monótonas, repetitivas, que exigen procesar un gran número de informaciones, estar en permanente exposición ante clientes y usuarios, trabajar confrontado a la muerte, al dolor, al sufrimiento,

- Hay cambios frecuentes en la organización del trabajo o en la áreas operatorias
- No hay compatibilidad entre los horarios de trabajo y los de la vida social y familiar
- La duración de la jornada es muy larga, o se trabaja de noche en turnos fijos o rotativos
- Hay interrupciones involuntarias frecuentes en el desarrollo del trabajo
- Tener que enfrentar riesgos del medio ambiente de trabajo
- Se trabaja con ritmos tensos, como el JIT, individualización de la actividad con un aumento de responsabilidades, intensificación del trabajo,
- Uso de las TICs para comunicarse a distancia con clientes y usuarios
- No hay una evaluación del desempeño o la misma no es adecuada, no hay planes de carrera, el trabajador está sobrecalificado o subcalificado para la tarea, los puestos de trabajo no están bien definidos y hay conflictos de roles.
- En el puesto de trabajo hay un aislamiento físico o social, la gestión es poco participativa, hay una débil comunicación dentro de la empresa.
- Malas condiciones del medio ambiente de trabajo, lay out incorrecto, déficit de ergonomía.
- Inestabilidad e inseguridad en el empleo.
- Desempleo, subempleo, amenazas de desempleo y suspensiones, trabajos precarios, trabajo en negro.
- Cambios organizacionales frecuentes, tecnológicos, de los objetivos de la empresa, de los productos o servicios, de los organigramas, de la tecnología, de los locales. Cierres, quiebras, concentraciones y fusiones para hacer frente a problemas generados por el contexto económico y social, la competitividad internacional, dificultades económicas de la coyuntura que obligan a implementar planes de ajuste,
- Cambios importantes en cuanto a los procesos y productos, o al mercado hacia el cual se destina la producción.

### Comentarios y críticas al modelo de RPST

Este modelo toma en cuenta numerosos riesgos psicosociales. El *Collège d'Experts* precisó que los seis factores de riesgo pueden adoptar formas diferentes entre los asalariados y los trabajadores autónomos, pero la encuesta se puede aplicar a los dos grupos. El modelo hace notar la importancia de considerar las interacciones entre los RPST en lugar de evaluarlos de manera aislada y también tomar en cuenta la duración de la exposición a los riesgos. Es un modelo que muestra una cierta flexibilidad pues dentro de cada eje hay

conceptos que podrían reagruparse de manera diferente. Algunos de los críticos objetan que se hayan propuesto indicadores sin tener en cuenta la existencia, o no, de datos que prueben las cualidades psicométricas de esas medidas. Pero el *Collège*, al igual que los demás modelos, no ha propuesto todavía un modelo coherente y definitivo que reúna el conjunto de riesgos y proponga una relación sistemática entre ellos.

\* \* \*

Pueden surgir del análisis de nuestra realidad nacional otros factores de riesgo como resultado de estudios empíricos en sectores y ramas de actividad que tomen en cuenta nuestra trayectoria nacional específica, la organización del proceso de trabajo predominante en el país, el periodo analizado debido a la frecuencia de las crisis, la diversidad socio-económica regional y la heterogeneidad del sistema productivo. Además, todos los factores de riesgo mencionados se pueden ir modificando o especificando internamente a lo largo del tiempo debido al impacto de las innovaciones tecnológicas y organizacionales, de los cambios del paradigma productivo y de la relación salarial.

Desde el marco teórico que sustenta nuestra investigación, no hay necesariamente una relación directa entre el trabajo y las perturbaciones mentales. *Porque 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, teniendo en cuenta las capacidades personales de resistencia o de adaptación.

No obstante, para las ciencias del trabajo contemporáneas el bienestar y la satisfacción del trabajo son condiciones que no se alcanzan automáticamente sin el compromiso activo de los propios trabajadores y de los responsables de las organizaciones.

Como afirma Y. Clot (2010), no se debe tener una posición determinista o fatalista, como si el trabajador fuera totalmente pasivo frente a dichos factores, subestimando sus capacidades de resistencia, adaptación y de transformación de la realidad: pues "...cuando el proceso de trabajo, su contenido y organización son adecuados porque se adaptan a las capacidades de resistencia del sujeto y se desarrollan en buenas condiciones y medio ambiente de trabajo, el trabajo puede ser creador de oportunidades para desarrollar las calificaciones, las habilidades y destrezas, ser un lugar de aprendizaje y donde se aplican los conocimientos y la experiencia recogida. En esos casos cuando el trabajo no es necesariamente

rutinario, repetitivo, monótono y desprovisto de interés, es una fuente de desarrollo personal.” (Clot, 2010).

## SEXTA PARTE

## 11. PATOLOGÍAS Y TRAUMAS PROVOCADOS POR LOS FACTORES DE RPST

Las consecuencias del contenido y la organización del proceso de trabajo pueden ser saludables porque el desgaste de la fuerza de trabajo se recupera y se desarrollan las potencialidades biofísicas, psíquicas y mentales de los trabajadores, dando lugar al placer y la felicidad en el trabajo<sup>1</sup>. Pero lo más frecuente es que la lógica de producción y de acumulación dominante determinen por medio del proceso de trabajo un desgaste excesivo, -debido a deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo y riesgos psicosociales en el trabajo- que no se puede recuperar y en consecuencia los trabajadores sufren patologías y traumas, que ocurren de manera heterogénea según sean sus capacidades de resistencia y adaptación.

Los estudios epidemiológicos tratan de encontrar un vínculo estadístico, o asociación entre los factores de riesgo y los trastornos de la salud, pero no es posible medir todos los factores de riesgo simultáneamente. Pero por lo general hay una causalidad múltiple: varias causas pueden actuar conjuntamente para

---

<sup>1</sup> Se puede entender el bienestar como obtención de placer en el trabajo, cuando las condiciones y medio ambiente de trabajo no atentan contra la salud, existen relaciones amigables, comunicación y cooperación con los compañeros de trabajo y respetuosas con la jerarquía, se percibe que el producto o el servicio ofrecido tiene una utilidad social, se adquieren experiencias enriquecedoras que dan un sentido a la existencia, aumentan las calificaciones y competencias, se tiene la sensación de estar realizándose como persona y eso impulsan a involucrarse en la vida de la organización, El compromiso con el trabajo puede explicar por qué un trabajador elige quedarse en la organización y por que procura asegurar la calidad del trabajo, hacerlo bien e invertirse en la empresa u organización. La calidad del trabajo, según Y Clot (2010), es asimilable a “un trabajo bien hecho” y consiste para el asalariado en alcanzar los objetivos que el se ha fijado. o que le han fijado. y llegar a un resultado que es aceptable a sus propios ojos. El trabajador sufre si está imposibilitado de hacer bien su trabajo, con calidad, cuando está impedido por razones tecnológicas, organizacionales, de infraestructura, la mala calidad de los insumos, el deficiente funcionamiento de las máquinas, se reciben consignas erróneas o incompletas. En estos casos la salud psíquica y mental del trabajador está en peligro por la frustración de haber perdido una oportunidad.

producir un efecto, según el contexto de la empresa u organización y las características de los individuos expuestos a los riesgos.

En los países capitalistas industrializados (PCI), y según las estadísticas disponibles, las perturbaciones psíquicas constituyen actualmente la primera causa de invalidez profesional. Los factores de RPST, cuando persisten en el tiempo o son muy intensos, podrían activar el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad (Gollac, 2009). En los países semi-industrializados como Argentina carecemos de estadísticas e investigaciones a nivel del país. Pero a falta de una política nacional al respecto, nuestras investigaciones ofrecen un material valioso para dar cuenta de la situación a escala de empresas u organizaciones.

## 11.1. IMPACTOS DIRECTOS MÁS FRECUENTES SOBRE EL CUERPO HUMANO

- a. *Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales* condicionados o provocados directa o indirectamente por la falta de prevención en materia de salud y seguridad en el trabajo, la exposición a factores de riesgo, por el estrés sostenido, la fatiga excesiva o crónica.
- b. *Las cervicalgias, lumbalgias y otros trastornos músculo-esqueléticos (TME)* son daños que ocurren cuando una fuerza aplicada a un tejido (músculos, tendones, nervios, ligamentos o articulaciones) excede la resistencia estructural y funcional produciendo un daño debido a que aumenta la carga mental por el ritmo de trabajo y las presiones para cumplir con los objetivos de producción en el tiempo dado.
- c. *La patología de la sobrecarga o sobreinversión* porque hay trabajadores que sobre-invierten sus energías para obtener posteriormente algún resultado, trabajan de manera más intensa y prolongada que lo normal, aún sin que se les exija. Buscan salir de la precariedad o lograr un ascenso. En el extremo se producen el Karoshi (la muerte súbita por exceso de trabajo) y los infartos de miocardio, muchas veces en el lugar de trabajo.
- d. *La hipertensión arterial* esencial o primaria, que cuando es elevada es mayor el riesgo de padecer una enfermedad cardiovascular (ECV).
- e. *La enfermedad o accidente cerebrovascular (ACV)* debido a la presencia de una hemorragia intracerebral o a una isquemia (falta de irrigación) y posible infarto cerebral. Según la gravedad, pueden ser transitorios, o dejar secuelas permanentes e incluso ocasionar la muerte.
- f. *La úlcera péptica o la duodenal debido a* la presencia de mayor cantidad de jugos gástricos ricos en ácido y pepsina que se producen ante la presencia de situaciones de estrés.

- g. *El síndrome del intestino irritable* se caracteriza por malestar o dolor abdominal crónico, recurrente, asociado a alteraciones de la evacuación intestinal, ya sea diarrea, estreñimiento.

## 11.2. PATOLOGÍAS PSÍQUICAS DE ORIGEN LABORAL

Son imperfectos aún los dispositivos para identificar las patologías psíquicas pues según los países deben estar en relación directa con la actividad profesional, certificada por un organismo competente y que justifiquen una incapacidad permanente, mayor o igual al 66%.

Las patologías psíquicas de origen laboral más relevantes son:

- *Las perturbaciones del humor* son síntomas depresivos o ansiosos que afectan a numerosos trabajadores que conducen a la auto-desvalorización, pérdida de la autoestima, sentimientos de culpabilidad, disminución del interés o del placer generado anteriormente por ciertas actividades. La depresión y la ansiedad generalizada son frecuentes en situaciones de violencia psicológica en el trabajo, demandas de trabajo con una excesiva carga física, psíquica y mental, recibir demandas contradictorias (conflictos de rol), una fuerte presión temporal para alcanzar ciertos objetivos de producción que deben cumplirse en un tiempo reducido, pero con un reducido margen de autonomía. Es importante considerar que, según las previsiones de la OMS, en 2020 la depresión será la principal causa de incapacidad laboral<sup>2</sup>. Esto último ya se dijo en apartados anteriores.
- *El trastorno post-traumático (TPT) o neurosis traumáticas* surge como respuesta tardía o diferida a un acontecimiento estresante o a una situación (breve o duradera) de naturaleza excepcionalmente amenazante o catastrófica (accidente de tránsito, agresiones, robo, violación, desastre natural, entre otros) sufridas durante el trabajo.
- *El trastorno de ansiedad generalizada (TAG)*, cuyos más frecuentes son la agitación o la sensación de sobresalto, fatiga, dificultades de concentración y de memoria, irritabilidad, tensiones musculares con temblores, sudoración, mareos y perturbaciones del sueño que provocan sufrimiento y perturban la actividad laboral.

---

<sup>2</sup> Véase Comunicación de la Comisión Europea “Mejorar la calidad y la productividad en el trabajo: estrategia comunitaria de salud y seguridad en el trabajo (2007-2012) 21.02.2007, Bruselas.

- *Los trastornos de adaptación* malestar subjetivo acompañado de alteraciones emocionales que aparecen en el período de adaptación posterior a un cambio de vida significativo o a un acontecimiento vital estresante.
- *La fatiga de compasión* es el resultado de un compromiso profesional con personas en situación de gran debilidad psicológica, en los servicios de urgencia y en casos de emergencia y puede predisponer para el *burn out*. Cuyos síntomas son perturbaciones del sueño, fatiga excesiva, manifestaciones gastrointestinales, dolores dorsales, etc.
- El *burn out* es una de las consecuencias de un estado de estrés crónico profesional. Se trata de un síndrome de agotamiento físico y mental que, según los especialistas, se ha considerado que alcanza específicamente a los profesionales en tareas de cuidado, de asistencia, o de formación al público. Actualmente el *burn out* se describe entre todos los profesionales incluso sin que haya relación directa con el público. Se caracteriza por tres síntomas: agotamiento emocional (impresión de saturación afectiva y emocional con respecto al sufrimiento de otros), falta de compromiso en las relaciones (con actitudes o sentimientos negativos y cínicos respecto de la clientela o de los usuarios), y una disminución del sentimiento de desarrollo personal en el trabajo (tendencia a la autoevaluación negativa en particular con respecto a su trabajo con clientes, usuarios o pacientes). Es evaluado en estudios epidemiológicos por medio de un cuestionario de referencia: el MBI (*Maslach Burn out Inventory*).
- *La muerte súbita o Karoshi*: se la define como “(...) casos de enfermedad, suicidio o muertes inducidos por estrés laboral que no resulta soportable para la constitución psíquica de un individuo” siendo el único factor de riesgo la sobrecarga de trabajo crónica.
- *Los suicidios e intentos de suicidio* vinculados al trabajo son hoy reconocidos debido a su mediatización, con frecuencia están relacionados con problemas de cambio y degradación de funciones, desempleo, precarización. El suicidio es a menudo estudiado por medio de datos de moralidad, cuando se han recopilado las causas del deceso. La búsqueda de esas relaciones con las restricciones son raras y difíciles. Las tentativas de suicidio o de las ideas suicidas se exploran por medio de cuestionarios presentes en los cuestionarios sobre sufrimiento psicológico (*General Health Questionnaire*)
- *Las psicopatologías del desempleo*. Los estudios sobre los trastornos psicopatológicos vinculados con el desempleo insisten en el rol de la exclusión económica y social que surgen de la pérdida de empleo, de salario, de estatus social, de vínculos sociales, de autoestima y da como resultado síntomas depresivos, que pueden somatizarse.

- *Ausentismo por causa de los RPST* se ha intensificado (por estrés laboral, ataques de pánico y depresión, en algunos casos difíciles de comprobar) y tienen un costo elevado para las empresas, pero el impacto es mucho mayor en el sector público, donde hay más tiempo autorizado de licencias por enfermedad.
- El *workaholismo* es una adicción al trabajo. El sujeto workahólico está muy comprometido con su trabajo y le consagra la mayor parte de su tiempo, más allá de lo que es esperado razonablemente sobre el plano económico y organizacional. El trabajo es algo obsesivo con una incapacidad del sujeto de abstenerse.
- *El consumo de medicamentos psicoactivos* (ansiolíticos, hipnóticos, antidepresivos) es utilizada en los estudios epidemiológicos como un indicador indirecto de salud mental. Se puede evaluar con datos del sistema de seguridad social, o de obras sociales que reembolsan los medicamentos, por medio de entrevistas a los médicos que atienden a esos trabajadores.
- *Las conductas de quienes se “dopan”* concierne el consumo de una sustancia química o de un medicamento para afrontar un obstáculos, real o presentado, o para aumentar o mejorar sus rendimientos (físicos intelectuales, artísticos)
- *Los alcances inmunitarios.* La disminución de la inmunidad se traduce por infecciones repetidas (resfríos, anginas, infecciones urinarias, gastroenteritis) y el estado de estrés crónico acarrea una mayor fragilidad o gravedad con respecto a las infecciones. La hiperestimulación del sistema inmunológico se manifiesta por medio de enfermedades (como el asma, dermatitis atópica). El estrés agudo o crónico es uno de los factores de crisis o de aumento de la enfermedad. La desviación de la inmunidad acarrea enfermedades autoinmunes e inflamatorias (poli artritis reumatoide, esclerosis en placas, enfermedad de Crohn, rectocolitis hemorrágica) para los cuales se ha demostrado que el estrés agudo o algunas veces el estrés crónico desencadena o incrementa esos síntomas y el agrava la evolución de enfermedades cancerosas.
- *Las perturbaciones del sueño* consisten en las dificultades para dormir y o los insomnios nocturnos y precoces, o el sueño agitado con o sin pesadillas. Son siempre auto declaradas y no son el objeto de cuestionarios de referencia pero existen numerosos formularios para evaluarlos.
- *Las variaciones de peso*, aumento o disminución, pueden ser medidos o auto declarados.
- *Perturbaciones hormonales.* Las perturbaciones hormonales se refieren a las perturbaciones de los diversos sistemas endocrinos

(tiroides, suprarrenal, ovarios) Estos pueden ser auto-declarados o recogidos por los médicos o ser el objeto de dopajes biológicos. Las perturbaciones de la fertilidad o patologías del embarazo son evaluados frecuentemente por el tiempo para concebir, la prematuridad, la falta de madurez, (nacimientos con pequeño peso con respecto a la edad gestacional). Son por lo general auto declarados o la información es recogida por los ginecólogos o pediatras.

La gravedad de los efectos que provocan estas patologías depende básicamente de la duración de exposición a los mismos, su intensidad, la repetición y el grado de cronicidad. A veces se busca soluciones parciales como “*psicologizar los RPST*”, buscando las causas en las características de la personalidad del trabajador afectado, su debilidad o vulnerabilidad y ofrecer apoyo y contención recurriendo a psicólogos y psiquiatras. Pero lo más correcto centrar primeramente la atención en la organización y el contenido del proceso de trabajo, principal determinante de la patología. Pero obviamente que se debe ofrecer un tratamiento cuando los daños ya se han producido.

Las patologías provocadas por los RPST generan un elevado costo de tratamientos por parte del sistema de salud y como hasta el presente la mayoría de ellos no son reconocidos como enfermedades profesionales, los gastos inherentes repercuten sobre las obras sociales sindicales, las mutuales y en última instancia sobre el presupuesto familiar.

La OIT emitió en el año 2002 la Recomendación 194 de su listado de enfermedades profesionales, actualizándolas e incluyó sólo dos patologías de orden psicosocial:... “*2.4. Trastornos mentales y del comportamiento: 2.4.1. Trastorno de estrés postraumático, y agregó 2.4.2. Otros trastornos mentales o del comportamiento no mencionados en el punto anterior cuando se haya establecido, científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un vínculo directo entre la exposición a factores de riesgo que resulte de las actividades laborales y el(los) trastorno(s) mental(es) o del comportamiento contraído(s) por el trabajador*” (OIT, 2002, 2010).

### 11.3. LOS RPST Y EL SUFRIMIENTO

Además de los problemas que afectan a la salud física de los trabajadores, se han verificado las consecuencias de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo predominantes citados en Neffa (2015), provocan sufrimiento, cuando se dan ciertas condiciones que se sintetizan a continuación:

- La existencia de peligros para la vida y la salud en el lugar de trabajo o de malas condiciones y medio ambiente de trabajo, están asociados a un aumento de las perturbaciones del humor y de la ansiedad.
- Se trabaja sometido a una tensión porque hay una demanda excesiva en el trabajo, es elevado el volumen de trabajo a ejecutar en un tiempo reducido, con poca autonomía y márgenes de maniobra.
- Se recibe un débil soporte social y técnico en el trabajo, es insuficiente o falta el reconocimiento moral o simbólico, o se produce una disminución de la recompensa monetaria esperada.
- Es prolongada la duración de la jornada de trabajo y aumenta de manera excesiva el compromiso con el trabajo puede dar lugar a perturbaciones psicóticas y al *workaholismo*.
- El trabajo nocturno o por turnos rotativos está asociado a un aumento del riesgo de perturbaciones de ansiedad, pues la alteración del ritmo circadiano están asociados al estrés y las depresiones y el trabajo por turnos predispone para accidentes de trabajo y trastornos digestivos.
- Los conflictos de temporalidad por la falta de compatibilidad entre la vida profesional y la vida privada están asociados al aumento de workaholismo, alcoholismo, perturbaciones del humor, ansiedad, consumo inadecuado de drogas, generando problemas en la vida familiar.
- Hay falta de coherencia de calificaciones y competencias del trabajador con el contenido y la organización del proceso de trabajo (subcarga o sobre carga de trabajo) aumenta los riesgos de perturbaciones del humor, la drogadicción y el suicidio.
- El aumento de la violencia (verbal y física) y del hostigamiento o acoso en el lugar de trabajo incrementa las perturbaciones de humor y genera ansiedad.
- La percepción de injusticias sobre el lugar de trabajo con relación a los procedimientos utilizados, a los resultados obtenidos o a la justicia procedural, están asociadas al riesgo de que aumenten las perturbaciones psiquiátricas.
- El trabajo en contacto directo con el público (cara a cara o por teléfono) genera una mayor demanda emocional, está asociado a un aumento de las perturbaciones del humor y con la depresión.
- El desempleo, suspensiones y despidos, los contratos por tiempo determinado, a tiempo parcial, los empleos precarios y no registrados, están asociados a un aumento de perturbaciones del humor, de ansiedad, de la personalidad y a un aumento del riesgo de suicidio.
- El trabajo con un escaso grado de autonomía y de control, genera pasividad, no permite seguir aprendiendo y no estimula la participación

tanto en la vida de la empresa u organización como en la vida familiar y social.

- Cuando se tienen que hacer cosas con las cuales no se está de acuerdo o en claro desacuerdo, como tener que mentir o esconder información a los clientes, hacer ventas compulsivas a personas que no tienen la necesidad de esos productos o servicios, eso genera conflictos éticos y de valores que provocan una pérdida de la autoestima.
- Cuando el clima social laboral se ha deteriorado y las relaciones sociales y de trabajo son conflictivas esto genera miedo, insatisfacción, y puede dar lugar a la violencia física o verbal y diversas modalidades de discriminación.
- Cuando para trabajar se deben controlar las emociones, así como las de quienes están relacionados como compañeros de trabajo, clientes y usuarios, el trabajador no actúa de manera auténtica, y tiene que esconder el miedo, la angustia, la vergüenza.

## 12. LA PREVENCIÓN ES POSIBLE

### 12.1. LA PREVENCIÓN EN SUS DIVERSAS ETAPAS

La legislación laboral argentina deja entender, aunque de manera poco precisa, que es el empresario quien tiene la responsabilidad de prevenir y garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo. En esa materia, como está en juego la salud y la vida del trabajador, el empleador no debería ser sólo juzgado por su buena intención, ni por las iniciativas y los medios que dispuso para la prevención, sino por el resultado de su acción.

El objetivo a lograr no es que la justicia condene o multe sistemáticamente a los empleadores cuando se producen enfermedades profesionales o accidentes de trabajo, sino que los estimule a adoptar desde el inicio medidas de prevención adaptadas a las condiciones de trabajo y que se verifiquen si fueron aplicadas. El principio general para la prevención es que se debe adaptar el trabajo al trabajador, es decir, diseñar el puesto de trabajo y utilizar la Ergonomía, para anular, controlar, o reducir los daños potenciales, antes que compensarlos económicamente una vez producido y luego tratar de repararlo.

La prevención primaria en materia de CyMAT y de RPST es el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa u organización, para tratar de eliminar, evitar o al menos controlar y disminuir los riesgos ocasionados por el trabajo. Las políticas en esa materia tienen por objeto la promoción de la mejora de las condiciones y medio ambiente de trabajo procurando elevar el nivel de protección de la seguridad y la salud de los trabajadores durante su actividad.

La prevención secundaria tiene por objeto: reducir o corregir los problemas ya generados; ayudar a los individuos a gestionar de la manera más eficiente el cuidado de los daños ocasionados; mejorar las estrategias de resistencia y adaptación de los trabajadores a las fuentes de los factores de RPST; controlar los síntomas, proponer reuniones o sesiones de enfoque terapéutico a los asalariados que presentan trastornos psicopatológicos vinculados con el trabajo; proponer la asistencia confidencial de psicólogos o psiquiatras a los trabajadores que se ven afectados por RPST y a los que padecen problemas de adicción que tengan un origen psicosocial relacionados con el trabajo (esta asistencia también puede jugar eventualmente un papel de prevención terciaria);

La prevención terciaria consiste en tratar de restaurar la salud de los trabajadores que ya ha sido perjudicada por los factores de RPST y hacer el seguimiento para facilitar su recuperación y permitirles la reinscripción a un puesto de trabajo. En

este caso, una vez que los riesgos ya provocaron daños, se busca curarlos, que sean menos graves, complementando las otras dos modalidades de prevención. Es en la instancia de la prevención terciaria donde se debería llevar a cabo la identificación y tratamiento de los asalariados que presenten conductas adictivas.

Progresivamente, desde los albores del siglo XXI se va construyendo una visión más completa y profunda de las relaciones entre trabajo, salud y enfermedad, y con el aporte de las disciplinas mencionadas anteriormente fue ocupando lugar el enfoque de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo (RPST). Creemos que esta noción ofrece una visión más amplia y comprehensiva que la del estrés, que es una consecuencia de esos factores de riesgo.

## 12.2. LAS POLÍTICAS DE PREVENCIÓN Y SUS OBJETIVOS

Por una parte se puede intentar aislar el trabajo con respecto a los factores de riesgo y hacer frente a los peligros que crean, tratando de erradicarlos, moderarlos, atenuarlos. Otra posibilidad es tratar de modificar ciertos aspectos y actuar sobre los trabajadores para permitirles que puedan enfrentar los riesgos de un trabajo que es potencialmente dañino, pero sin buscar cambiar el proceso de trabajo. Se puede tratar de compensar económicamente los riesgos, pero ese cambio de salud por dinero no resuelve el problema y va contra los objetivos de lograr la salud en el trabajo. También se pueden tomar en cuenta los riesgos a los cuales se está sometido y tratar de compensarlos con una reducción de la jornada de trabajo o con una jubilación anticipada aduciendo que son insalubres.

Con frecuencia la política de prevención adoptada desde la perspectiva de las “relaciones humanas” consiste en permitir el diagnóstico y la discusión acerca de las CyMAT, para negociar cambios y hacerle frente a las dificultades con sesiones de yoga, estiramiento, apoyo psicológico de manera directa o por teléfono con un 0800. O se puede tratar de compensar ofreciendo un servicio social a cambio: guardería en el establecimiento, parking gratuito, gimnasio o campo de deportes en el establecimiento considerando que es una promoción de la salud en el trabajo y se aconseja dormir más, hacer gimnasia, comer una dieta equilibrada, mejorar el clima laboral y la calidad de vida de trabajo: pero todo esto no se relaciona directamente con el trabajo real ni se trata de modificar el contenido y la organización del proceso de trabajo.

Otra posibilidad, que sería la más acertada y de acuerdo con nuestro marco teórico, es considerar las tres dimensiones del trabajo humano y tratar de transformar el contenido y la organización del proceso de trabajo para que éste no tenga impactos negativos sobre la salud.

### 12.3. LA EXPERIENCIA MEXICANA

En América Latina, a nuestro conocimiento sólo unos pocos países asignaron prioridad a la problemática de los RPST. Entre ellos se cuentan Chile y Colombia (2004) que han tomado como referencia el modelo ISTAS.

Una norma adoptada recientemente por el gobierno mexicano (“Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (LSST, 2014)”) es interesante porque muestra como, a nivel del Estado, se tomó conciencia del problema y se adoptó el proyecto de Norma Oficial “Factores de riesgo psicosocial, identificación y prevención (PROY-NOM-035-STPS-2016), editada el 26 de octubre de 2016. En dicha norma se establecen obligaciones de empleadores y de trabajadores inspiradas en los Convenios y Recomendaciones de la OIT, adoptadas en consulta con las organizaciones sindicales correspondientes.

Los empleadores deberían:

1. Adoptar, establecer por escrito y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple:
  - a. La promoción de un entorno organizacional favorable;
  - b. La prevención de los factores de riesgo psicosocial, y
  - c. La prevención de la violencia laboral física y verbal, el hostigamiento, el acoso sexual, y el agotamiento emocional en los lugares de trabajo.
2. Identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional, en los lugares de trabajo
3. Adoptar las medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, y promover un entorno organizacional favorable, que promueva el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa, la formación del personal para la adecuada realización de las tareas encomendadas, la definición precisa de las responsabilidades de los trabajadores en el centro de trabajo y su participación en la gestión empresarial, las comunicaciones y la cooperación entre trabajadores, la distribución adecuada de las cargas de trabajo, un sistema de evaluación del desempeño, el pago de la recompensa monetaria acordada colectivamente para las jornadas legales de trabajo, el reconocimiento moral y simbólico del desempeño.
4. Instaurar mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
5. Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención a la institución de salud pública o privada, o el médico del trabajo de la empresa.

6. Difundir entre los trabajadores y los mandos medios las políticas para la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, el hostigamiento y el acoso sexual, así como los resultados de las evaluaciones del entorno organizacional, y las medidas adoptadas para prevenir y controlar dichos riesgos.
7. Practicar exámenes o evaluaciones clínicas y/o psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y los factores de riesgo psicosocial, a través de la institución de seguridad social o privada, o el médico de la empresa del centro de trabajo, cuando el trabajador así lo solicite y se compruebe su exposición a dichos riesgos.

De la misma manera, se resumen así las obligaciones de los trabajadores:

1. Observar las medidas de prevención y de control de los riesgos psicosociales en el trabajo adoptadas por la empresa en consulta con las organizaciones sindicales, para promover un entorno organizacional favorable y prevenir y controlar los riesgos de violencia física y verbal, el hostigamiento y el acoso sexual en los lugares de trabajo.
2. Abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable.
3. Responder los cuestionarios para la identificación de los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, la evaluación del entorno organizacional.
4. Informar sobre prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral, utilizando los mecanismos que establezca la empresa para tal efecto.
5. Informar de manera documentada por escrito al empresario y a las organizaciones sindicales cuando haya presenciado o sufrido un acontecimiento traumático severo.
6. Participar en los eventos de formación e información organizados por la empresa, el Ministerio de Trabajo o el sindicato sobre esos temas.
7. En caso de ser víctima de la violencia física o verbal, del hostigamiento y del acoso sexual, para fines de prevención y reparación, someterse a los exámenes o evaluaciones clínicas y/o psicológicas que establezca la legislación o indique el médico laboral de la empresa.

## REFLEXIONES Y PERSPECTIVAS

La investigación sobre los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) se ha intensificado en los últimos años en Argentina, aunque con retraso. Es un tema vasto, muy complejo, y sigue habiendo muchas controversias acerca del concepto, en particular respecto de su contenido, pero ya nadie niega su existencia.

A medida que la humanidad progresa, se reconoce cada vez más la complejidad de los seres humanos, que son sujetos con una identidad en proceso de construcción. De esta manera, dejando de lado el materialismo gestado en el siglo XIX, se reconoce que el ser humano está constituido por tres dimensiones: físicas, mentales y psíquicas (aspectos afectivos y relacionales). Estas dimensiones mantienen entre sí relaciones sistémicas, y cualquier situación que vulnere una de ellas impactará con el tiempo impactará directamente sobre las restantes.

Dado que es una realidad invisible -o mejor dicho invisibilizada-, para ser abordada de manera integral es necesario recurrir al aporte de varias disciplinas: Psicología del trabajo y de las organizaciones, Psicopatología y Psicodinámica del Trabajo, Sociología de las Organizaciones, Economía y Sociología del trabajo, Derecho del Trabajo, Medicina del trabajo, Seguridad e Higiene, Ergonomía, Relaciones del Trabajo, y la lista podría ampliarse. Aunque desde las mismas los enfoques no sean idénticos, estos pueden ser complementarios:

Para visibilizar los RPST, es necesario captar las percepciones y vivencias de los trabajadores aunque ellos se autocensuren o subvaloren los riesgos y no sepan explicar científicamente qué es lo que les pasa. Este proceso se dificulta cuando no cuentan con instituciones (del tipo Comités Mixtos) dentro de las empresas u organizaciones donde poder expresarse, confrontar con la opinión de los empleadores, hacer propuestas para formular planes o políticas de prevención y evaluar los resultados.

Sin embargo, desde el sistema científico y universitario -y con el aporte de algunas de las disciplinas mencionadas- se pueden llegar a cabo investigaciones para conocer la estructura del proceso de trabajo y su funcionamiento, que constituyen los principales determinantes.

Por desconocimiento, resignación, o ignorancia se considera que los RPST constituyen un problema irreversible, una fatalidad, frente a lo cual lo único que cabe hacer es resignarse, adaptarse, adecuarse, resistir y acostumbrarse a convivir con ellos. Pero el conocimiento científico y la experiencia internacional, además de los aportes de la OIT y la OMS, brindan elementos para afirmar que la prevención es posible, para lo cual hay que modificar el contenido y la

organización del proceso de trabajo, que está directamente relacionado con el modo de desarrollo predominante. Es decir que una prevención eficaz requiere la adopción de políticas, lo cual implica inevitablemente disputas y contradicciones entre intereses contrapuestos.

Con frecuencia se considera que los RPST son un problema individual, originado por la debilidad o la vulnerabilidad de un trabajador que no tiene todas las capacidades para resistir y adaptarse. En consecuencia, en lugar de prevenir, se suele proceder a la curación del daño generado, con tratamientos de psicología o psiquiatría. Si esta situación se generalizara, promovería una “psicologización” de la sociedad. Pero en realidad, como ya se mencionó, se trata de un fenómeno que afecta al colectivo de trabajo y que está originado en el contenido y la organización del proceso de trabajo. Por consiguiente, la prevención debe situarse a ese nivel porque los RPST impactan sobre todos sus integrantes, aunque de manera heterogénea.

Como se describe en este trabajo, la atención que despiertan los RPST no se debe a su carácter de novedad emergente, sino a que se han creado las condiciones para que estos riesgos sean vivenciados y percibidos de manera generalizada. En efecto, durante el periodo de la “revolución industrial” y hasta la creación de la OIT (1919) el impacto del trabajo sobre la salud se verificaba solo a causa de los accidentes de trabajo (lesiones, dolores, incapacidad, muerte...). Luego, las investigaciones científicas y epidemiológicas descubrieron la existencia y las causas de las enfermedades profesionales, identificando los productos o medios de trabajo que los generaban y abriendo un vasto campo de acción para la Medicina del Trabajo, la Ergonomía y la Epidemiología.

Progresivamente en los países más avanzados se constituyeron legalmente o en los Convenios Colectivos los comités mixtos de salud, seguridad y condiciones de trabajo gracias a lo cual disminuyó sensiblemente la cantidad y gravedad de los accidentes de trabajo y, en menor medida, las enfermedades profesionales. Cuando a mediados de los años 70 se reestructuraron los sistemas productivos en los países capitalistas desarrollados para hacer frente a las crisis del régimen de acumulación y del modo de regulación “keynesiano fordista”, el mercado paso a tener predominancia sobre el poder regulador del Estado. Esto generó que para hacer frente al estancamiento, la inflación y el desempleo las economías se abrieran, se mundializaran y financiarizaran, y que se introdujeran nuevas tecnologías informatizadas que aumentaron la productividad sin aumentar en la misma proporción el empleo. También, los mercados se desregularon promoviendo la concentración de la producción bajo la hegemonía de las empresas transnacionales, avanzó el proceso de privatizaciones de empresas y del sistema de seguridad social, y finalmente se introdujeron reformas laborales flexibilizadoras para frenar el crecimiento del salario real y disminuir los costos

laborales, todo lo cual contribuyó a intensificar el trabajo aumentando la fatiga física, psíquica y mental.

Este proceso estructural es uno de los factores determinantes del actual agravamiento de los riesgos psicosociales en el trabajo que fueron identificados por los diversos enfoques teóricos.

Es en este contexto que desde el medio académico toma sentido el análisis de los desequilibrios entre las demandas psicológicas de los empleadores y el margen de autonomía y de control que disponen los trabajadores (Karasek), así como entre la intensidad del trabajo y por otra parte la recompensa monetaria y el reconocimiento moral y simbólico de la organización y del colectivo de trabajo (Siegrist).

La injusticia organizacional se hace más consciente ante la discriminación, el nepotismo, la desigualdad de trato, generando conflictos no solo con la jerarquía, sino entre los mismos trabajadores dando lugar a segmentaciones y fracturas del colectivo de trabajo, que impactan aumentando los conflictos, el ausentismo, y disminuyendo la productividad, la calidad y la innovación (Moorman).

Las relaciones sociales y de trabajo se deterioran con el hostigamiento o acoso moral, la violencia física, verbal o simbólica, el acoso sexual, el agotamiento emocional (*burn out*), las adicciones al alcohol o a sustancias nocivas, y con la proclamación de los adictos al trabajo como “empleados modelos o ejemplares”.

Las tensiones generadas por aquella intensificación obligan al trabajador a controlar las emociones, fingir, mentir, ocultar el sufrimiento o la enfermedad para no poner en cuestión el puesto o las promociones, y al mismo tiempo sufrir por no poner resistir o negarse a hacer cosas con las cuales no está de acuerdo porque cuestionan los principios éticos y escalas de valores, generando insatisfacción y una “conciencia de culpa”. Por otra parte, los procesos de trabajo inspirados en el “taylorismo” y el “fordismo” reducen el margen de autonomía de los trabajadores, al mismo tiempo que los trabajos rutinarios y repetitivos generan aburrimiento, falta de interés y dificultan encontrarle un sentido al trabajo, frenando así la satisfacción en el trabajo, así como la capacidad para elevar la productividad, trabajar con calidad e innovar. La incertidumbre respecto del futuro y el temor a perder las garantías del empleo aumentaron debido a que el desempleo se mantiene elevado y estable o crece desde mediados de los años 70, mientras que el monto de los seguros por desempleo es reducido, el subempleo aumenta, así como también el trabajo no registrado, los contratos por tiempo determinado y las diversas modalidades de trabajo precario.

Dada la estrechas relaciones entre las tres dimensiones propias de los seres humanos, cuando los RPST son intensos y se mantienen, se somatizan y o

predisponen para contraer enfermedades tales como los trastornos músculo esqueléticos y las enfermedades psicosomáticas. Por otra parte, se predispone para las patologías de origen laboral como las perturbaciones del sueño y del humor, los trastornos de ansiedad generalizados y principalmente las depresiones prolongadas de las cuales, según la OMS, serán la principal causa de incapacidades laborales a partir de 2020.

En tanto, se adoptó en el año 2001 y se revisó en 2010 la Recomendación N° 194 de la OIT que amplió la nómina de enfermedades profesionales incorporando patologías de origen psicosocial. Pero lamentablemente, en nuestro país, las mismas no tienen aún reconocimiento legal.

A esto se debe agregar la muerte súbita en el lugar de trabajo (Karoshi) frecuente en Japón y sobre todo en China, el creciente número de suicidios o intentos de suicidio por razones vinculadas con el trabajo y los problemas psicológicos que padecen quienes se ven privados involuntariamente de la posibilidad de mantener el empleo, porque el trabajo es una necesidad.

Las medidas de prevención en esta materia (primarias, secundarias y terciarias) para ser sustentables y eficaces, deben ser adoptadas en el marco de políticas con consensos por parte del Estado, los empleadores y los trabajadores, por medio de sus respectivas asociaciones profesionales. Esto requiere en el caso argentino una redefinición de los objetivos y funciones de las actuales ART, porque dadas sus características de empresas privadas de seguro, no son controladas por las organizaciones de los trabajadores y tienen limitaciones en cuanto a los montos de recursos destinados directamente a la prevención.

## BIBLIOGRAFÍA

- AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL (2003). *Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/publications/reports/309>
- AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL (2007). *Encuesta ESENER*. Bruselas.
- ALCÁNTARA, S. (2005) La precarización del trabajo en académicos universitarios. Las políticas neoliberales más allá del trabajo y la salud de académicos, Maestría en Ciencias de la Salud de los Trabajadores, universitarios, UAM.
- ANSOLEAGA, E. (2013) “Síntomatología depresiva y consumo riesgoso de alcohol en trabajadores expuestos a factores psicosociales laborales adversos: Un asunto pendiente en salud pública”. Tesis para optar al grado de Doctor en Salud Pública, Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- ASKENAZY, P. (2006) “La santé et la sécurité dans les entreprises américaines” en Actes de la recherche en sciences sociales. (163):72-89. Disponible en: [http://www.cairn.info/resume.php?ID\\_ARTICLE=ARSS\\_163\\_0072](http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=ARSS_163_0072) .
- BARRERA, M. & AINLEY, S.L. (1983). “The structure of social support: A conceptual and empirical analysis”, *Journal of Community Psychology*. 11(2):133-144.
- BELKIC, K., LANDSBERGIS, P., SCHNALL, P., BAKER, D. (2004). Is job strain a major source of cardiovascular disease risk? *Scand J Work Environ Health*, 30, 85-128.
- BLANPAIN N., (2011), L'espérance de vie augmente, les inégalités sociales face à la mort demeurent, *INSEE-première* (1372).
- BOIX, P.; ORTS, E.; LÓPEZ, M.J. & RODRIGO, F. (1997). “Trabajo temporal y siniestralidad laboral en España en el período 1988.- 1995”, *Cuaderno de Relaciones Laborales*. (11): 275-319. Disponible en: [http://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/view/CRLA9797220\\_275A](http://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/view/CRLA9797220_275A).
- BOLTANSKI L. y CHIAPELLO, E. (1999), *Le nouvel esprit du capitalisme*, París: Gallimard.

- BONDE, J.P. (2008). "Psychosocial factors at work and risk of depression: a systematic review of the epidemiological evidence", *Occupational and Environmental Medicine* 65 (7): 438-445. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pub/med/18417557>.
- BOUFFARTIGUE, P. (2012), Mesurer les « risques psychosociaux »?, *XIIIèmes journées Internationales de Sociologie du Travail "Mesures et démesures du travail"*: Bruxelles-25-27 janvier 2012
- BOURDU, E., PERETE M.M., RICHER M. (2016), *La qualité de vie au travail: un levier de compétitivité*, ANACT, ARACT, Presses des Mines.
- BOYER, R. (1988). *La flexibilización del trabajo en Europa*. Madrid: Ministerio de Trabajo.
- BOYER, R. (2007). *Crisis y regímenes de crecimiento: una introducción a la teoría de la regulación*. Buenos Aires: Trabajo y Sociedad.
- BOYER, R. (2018) *Transformation des capitalismes, nouveaux modes de gestion du travail et subjectivité des salariés (1970- 2016)*, Institut des Amériques
- CLERC, J. M., (1986) *Introduction aux conditions et au milieu du travail*, Bureau International du Travail, Genève.
- CLOT, Y., 2010, *Le travail à cœur, Pour en finir avec les risques psychosociaux*, La Découverte.
- COMISIÓN EUROPEA (2000, 2004). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo -¿la "sal de la vida" o "el beso de muerte"?* Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- COUTROT, T. (2013). "Riesgos psicosociales y precariedad laboral: el caso francés", Seminario organizado por la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP, el Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires y el CEIL del CONICET, Septiembre.
- COX, T. & GRIFFITHS, A. (1996). "The nature and measurement of work stress: theory and practice" en Wilson, J. & Corlet, E. (Eds.) *Evaluation of human work: a practical ergonomics methodology*. London: Taylor.
- COX, T.; GRIFFITHS, A. & RANDALL, R. (2003). "A risk management approach to the prevention of work stress" en SCHABRACQ, M.J. y WINNUSBT, J.A. y COOPER, C.L. (eds.) *The Handbook of Work and Health Psychology*. New York: John Wiley & Sons, Ltd.
- CRU, D. (1987), "Les règles du métier", in Christophe Dejourn (ed.), *Plaisir et souffrance dans le travail*, Paris: AOCIP.

- DEJOURS C. & GERNET, I. (2012). *Psychopathologie du travail*. París: Elsevier Masson.
- DEJOURS, C & GERNET, I. (2014) *Psicopatología del Trabajo*. Buenos Aires: Miño y Dávila.
- DEJOURS, C. (1992). *Trabajo y desgaste mental: una contribución a la psicopatología del trabajo*. Buenos Aires: Humanitas.
- DEJOURS, C. (1998). *Souffrance en France: la banalisation de l'injustice sociale*. París: Seuil.
- DEJOURS, C. (2000). "Rationalité stratégique et souffrance au travail" en Bateman-Novaes, S.; Ogien, R. y Pharo, P. (Ed.) *Raison pratique et sociologie de l'éthique*. París: CNRS, 111-128.
- DEJOURS, C. (2009). *Trabajo y Violencia*. Buenos Aires: Modus Laborandi. 128 págs.
- DEJOURS, C. (2012). *La panne: Repenser le travail et changer la vie*. París: Bayard.
- DEJOURS, C. (Ed.) (1988). *Plaisir et souffrance dans le travail: Séminaire interdisciplinaire de psychopathologie du travail*. París: Association Psy.T.A.
- DUARTE, R. (2013). "Contraintes organisationnelles, distorsion de la communication et souffrance éthique. Le cas des centres d'appels téléphoniques", Tesis de Doctorado, CNAM, París.
- ELOVAINIO, M.; LEINO-ARJAS, P.; VAHTERA, J & KIVIMAKI, M. (2006). "Justice at work and cardiovascular mortality: a prospective cohort study", *Journal of Psychosomatic Research* 61(2): 271-4.
- EPELMAN, M.; FONTANA, D. & NEFFA, J.C. (1990) *Efectos de las nuevas tecnologías informatizadas sobre la salud de los trabajadores*. Buenos Aires: Área de Estudios e Inv. Laborales/SECYT, CEIL/CONICET, CREDAL/CNRS, Humanitas.
- EUROSTAT, Statistics in focus, 2009
- FERRARI, L. (2007) Insignificanzaciones y resignificaciones del trabajador precario. Estudio de la experiencia de trabajo en Buenos Aires entre 2003 y el 2005. Tesis de Doctorado Universidad Autónoma de Barcelona.
- GIL MONTE, P.R. & MORENO JIMÉNEZ, B. (2007). *El síndrome de quemarse en el trabajo (Burn out). Grupos profesionales de riesgo*. Madrid: Pirámide.

- GOLLAC M., VOLKOFF, S. (2010), *Mesurer le travail. Une contribution à l'histoire des enquêtes françaises dans ce domaine*, Document de travail n° 127, Centre d'Études de l'emploi.
- GOLLAC, M (Dir.), « Les risques psychosociaux au travail » », *Lectures* [En ligne], Les comptes rendus, 2012, mis en ligne le 03 décembre 2012, consulté le 18 septembre 2018. URL : <http://journals.openedition.org/lectures/10191>
- GOLLAC, M. & VOLKOFF, S. (2007, y 2000). *Les conditions de travail*. (Collection Repères).París: La Découverte
- GOLLAC, M. (2013) “Los riesgos psicosociales en el trabajo”, Seminario internacional. UNLP, CEIL, Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.
- GOLLAC, M. (Dir) (2011). *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*. París: Ministère du Travail, de l'Emploi et du Dialogue Social.
- HIRATA, H. & KERGOAT, D. (1997). *La división sexual del trabajo: permanencia y cambio*. Buenos Aires: Trabajo y Sociedad / Centro de Estudios de la Mujer de Chile, PIETTE/CONICET.
- HIRIGOYEN, M.F. (1998). *Le harcèlement moral. La violence perverse au quotidien*. París: Découverte&Syros.
- HOCHSCHILD, A. (2003a). "Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale", *Travailler*. 1(9):19-49.
- HOCHSCHILD, A. (2003b). *The Commercialization of Intimate Life: Notes from Home and Work*. Berkeley: University of California Press.
- INSEE (2016): Tables de mortalité par catégorie sociale et par diplôme. Échantillon démographique permanent - *InseeRésultats* (177).
- INSEE, Etudes longitudinales sur la mortalité, 1955/1979.
- INSHT, INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO (2001a). Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial. Documento divulgativo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales / INSHT.
- INSHT, INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO (2001b). Estrés Laboral. Documentos Divulgativos. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales / INSHT.

- INSHT, INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO (2005). NTP 659: Carga mental de trabajo: diseño de tareas. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales / INSHT.
- ISTAS 2004. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud, *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Método ISTAS 21 (COPSOQ)*. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Barcelona, España.
- ISTAS, INSTITUTO SINDICAL DE TRABAJO, AMBIENTE Y SALUD (2005). Manual del método COPSOQ istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras (Primera edición). Madrid: ISTAS.
- JOHNSON, J.V. & HALL, E.M. (1988) The study of a random sample of the Swedish working population”, *American Journal of Public Health*. 78(10): 1336-1342.
- JOHNSON, J.V. & HALL, E.M. (1995).“Class, work and health” en Amick, B.C. y otros, *Society and Health*. New York: Oxford University Press.
- KARASEK, R.A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 285-308.
- KARASEK, R.A. (1989). “The political implications of psychosocial work redesign: a model of the psychosocial class structure”, *International Journal of Health Services*. 19(3):481-508.
- KARASEK, R.A. y THEORELL T. (dir.) (1990) *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
- KIVIMÄKI, M.; ELOVAINIO, M.; VAHTERA, J.; FERRIE, J & THEORELL, T. (2003).“Organizational justice and health of employees: prospective cohort study”, *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. 60(1): 27-34.
- KIVIMÄKI, M.; ELOVAINIO, M.; VAHTERA, J.; VIRTANEN, M. & STANSFELD, S.A. (2003).“Association between organizational inequity and incidence of psychiatric disorders in female employees”, *Psychological Medicine*. 33 (2): 319-326.
- KIVIMÄKI, M.; FERRIE, J.; BRUNNER, E.; HEAD, J.; SHIPLEY, M.J., et al. (2005).“Justice at work and reduced risk of coronary heart disease among employees: The Whitehall II Study”, *Archives of Internal Medicine* 24; 165 (19): 2245-51.

- KIVIMÄKI, M.; VIRTANEN, M.; ELOVAINIO, M.; KOUVONEN, A.; VÄÄNÄNEN, A. et al. (2006). "Work stress in the etiology of coronary heart disease. A meta- analysis", *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 32(6):431-442.
- KOUVONEN, A.M.; VÄÄNÄNEN, A.; VAHTERA, J.; HEPONIEMI, T.; COX, S.J. & KIVIMÄKI, M. (2009). "Sense of coherence and psychiatric morbidity: A 19-year register-based prospective study", *Journal Epidemiology and Community Health* 64 (3): 255-61. Doi: 10.1136/jech.2008.083352.
- KRISTENSEN, T.S., SMITH-HANSEN, L., JANSEN, N. (2005). The Copenhagen Psychosocial Questionnaire - a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scand J Work Environ Health*, 31, 438-449.
- LAST, J. & ABRAMSON, J.H. (1995) *A dictionary of epidemiology*. New York: Oxford University Press.
- LAURELL, A.C. (1993). Para la Investigación sobre la salud de los trabajadores. (Serie Paltext, Salud y Sociedad 2000). N°3. Washington, USA: Organización Panamericana de la Salud.
- LAZARUS S. et FOLKMAN S. (1986), *Stress, Appraisal and Coping*, Springer, New York. traducido como *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- LEVI, L. (1991). "Work, worker and wellbeing. An overview" en AA.VV. A healthier work environment. Basic concepts and methods of measurement. Proceedings of an international meeting. Stockholm., 27-30
- LEYMANN H. (1996). *La persécution au travail*. París: Seuil.
- LORIOLO, M. (2011) "Pourquoi tout ce stress?" en LLAMENT, M.; MARRY, C.; LORIOLO, M.; MOLINIER, P.; GOLLAC, M. et al. (2011). "Maux du travail: dégradation, recomposition ou illusion?", *Sociologie du travail*, 53(1).
- LSST (2014) México, *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (LSST, 2014)* y Norma Oficial "Factores de riesgo psicosocial, identificación y prevención (PROY-NOM-035-STPS-2016)", editada el 26 de octubre de 2016.
- MARTINEZ ALCÁNTARA, S. (2017) "Sobre la pertinencia del concepto factores psicosociales en el mundo del trabajo", ponencia en el Panel de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, Congreso ALAS, Montevideo.
- MOLINIÉ, A.F. (2011). "Suivre les évolutions du travail et de la santé: EVREST, un dispositif commun pour des usages diversifiés" en *PISTES*, 13(2).

- MOLINIÉ, A.F. y VOLKOFF, S. (1982). “Quantifier les conditions de travail?”, *Travail et Emploi*.11:63-70.
- MOLINIER, P. (2013). *Le travail du care*. París: La Dispute.
- MONCADA, S.; LLORENS, C.; NAVARRO, A. & KRISTENSEN, T.S. (2005). en *Lenguas Cuestionario Copenhagen Archivos de Riesgos Laborales*. 8(1):18-29. “ISTAS21: Versión castellana del Psicossocial de (COPSOQ)” en *Prevención de Behavior: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship*”, *Journal of Applied Psychology*. 76 (6):845-855.
- MONCADA, S.; LLORENS, KRISTENSEN, T. S. (2004), *Método ISTAS21 COPSOQ. Manual para la evaluación de riesgos psicossociales en el trabajo*. Barcelona: ISTAS. Disponible en: [www.istas.net](http://www.istas.net).
- MOORMAN, R. (1991) “Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship”, *Journal of Applied Psychology*. 76(6):845-855.
- MORENO JIMENEZ, B. (2010): Factores y riesgos laborales psicossociales: conceptualización, historia y cambios actuales, *Medicina y seguridad del trabajo*.
- NASSE P., LEGERON P. (2008), *Rapport sur la mesure et le suivi des risques psychossociaux au travail*, Rapport au Ministre du Travail, des Relations sociales et de la solidarité,
- NATIONAL RESEARCH CENTRE FOR THE WORKING ENVIRONMENT (2009) The construction of the scales in COPSOQ II. p. 1-28.  
[www.arbejdsmiljoforskning.dk/en/publikationer/spoergeskemaer/psykisk-arbejdsmiljoe](http://www.arbejdsmiljoforskning.dk/en/publikationer/spoergeskemaer/psykisk-arbejdsmiljoe)
- NEFFA, J. C (2010a). “La transición desde los “verdaderos empleos” al trabajo precario”, en De la Garza Toledo, E. y Neffa, J.C (coord.) *Trabajo, identidad y acción colectiva*, México: Ed. CLACSO / UAM Iztapalapa / Plaza y Valdés. Disponible en: <http://docencia.izt.uam.mx/egt/publicaciones/libros/trabajoidentidad/Medellin.pdf>
- NEFFA, J. C (2010b). “Naturaleza y significación del trabajo/empleo precario”, en Busso, M. y Pérez, P. (Comps.) *¿La corrosión del trabajo? Estudios sobre informalidad y precariedad laboral en la Argentina contemporánea*. Buenos Aires: CEIL-PIETTE / Trabajo y sociedad / Miño y Dávila.

- NEFFA, J. C. (1986). *La participación de los trabajadores en la gestión empresarial en la República del Perú (1968-80)*. Ginebra: Instituto Internacional de Estudios Laborales de la OIT.
- NEFFA, J. C. (1989) *¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva*. Buenos Aires: Área de Estudio e Investigación en Ciencias sociales del Trabajo, Centro de Estudios e Investigaciones laborales, CREDAL - CNRS / Humanitas.
- NEFFA, J. C. (1990) *Proceso de trabajo y economía de tiempo. Contribución al análisis crítico del pensamiento de Karl Marx, Frederick W. Taylor y Henry Ford*. Buenos Aires: CREDAL / Humanitas. 356 págs.
- NEFFA, J. C. (1998). *Los paradigmas productivos taylorista y fordista y su crisis. Una contribución a su estudio desde la Teoría de la Regulación*. Buenos Aires: Lumen- Humanitas, PIETTE del CONICET / Trabajo y Sociedad. 224 págs.
- NEFFA, J. C. (2015) *Los riesgos psicosociales en el trabajo: una contribución a su estudio*. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales. Disponible en: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>
- NIETO CALLEJA, R. (2017) “Trabajos emocionales y labores afectivas”, en *Alteridades* 27 (53), pp. 35-46 Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa Distrito Federal, México
- NIOSH (Organizacion of Work : Measurement Tools for Research and Practice) 2012
- OIT, ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT) (2002, 2010): Recomendación Internacional del Trabajo No 194 “Recomendación inicial sobre la lista de enfermedades profesionales”, (revisada por última vez en 2010), Ginebra.
- OIT, ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (1984). *Mental Health in the Work Place*.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO y ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (1984). Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. (Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo). Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. N°56. Disponible en: <http://labordoc.ilo.org/record/245439?ln=en>.
- PEIRÓ, J.M. (2005). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Madrid: Pirámide.

- PEJTERSEN, J.H., KRISTENSEN, T.S., BORG, V., BJOMER, J.B. (2010). The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *Scand J Public Health*, 38(3 Suppl), 8-24.
- PEREZ, G., JULLIARD, S., GOLDBERG, M., IMBERNON, E. (2007) *Analyse de la mortalité par secteurs d'activité économique*, Institut de veille sanitaire, Saint-Maurice, France
- PIKETTY, T. (2013), *Le capital au xxi<sup>e</sup> siècle*, Paris : Seuil.
- QUÉINNEC, Y.; TEIGER, C. & DE TERSACC, G. (2001) *Trabajo por turnos y salud: referencias para la negociación*. Buenos Aires: Trabajo y Sociedad / CEIL PIETTE/CONICET / Lumen- Humanitas.
- RAMAZZINI, BERNARDINO (2004): “Disertación acerca de las enfermedades de los trabajadores”. Texto original con prólogo especial del doctor Antonio Werner. 1a edición, Buenos Aires.
- SAUTER, S.L. , HUANG, G.D., FEUERSTEIN, M., (2002). Occupational stress and work-related upper extremity disorders: concepts and models. *Am J Ind Med*, 41, 298-314.
- SAUTER, S.L., SWANSON, N.G. (1996).en MOON, S.D., SAUTER, S.L. (Eds), *Beyond Biomechanics: Psychosocial Aspects of Musculoskeletal Disorders in Office Work*, Taylor & Francis Ltd, London (UK).
- SELYE, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill Paperbacks.
- SIEGRIST, J. & y MARMOT, M. (2004). “Health inequalities and the psychosocial environment - two scientific challenges”, *Social Science and Medicine*. 58:1463-73.
- SIEGRIST, J. & y MARMOT, M. (eds.) (2006) *Social Inequalities in Health: New Evidence and Policy Implications*.Oxford: Oxford UniversityPress
- SIEGRIST, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *J Occup Health Psychol*, 1, 27-41.
- SIEGRIST, J. (2000). *Social Determinants of Health - contributions from European Health and Medical Sociology*. Alemania: Department of Medical Sociology. University of Duesseldorf.
- SIEGRIST, J. (2012). Effort-reward imbalance at work - theory, measurement and evidence.Department of Medical Sociology, Düsseldorf University, Germany. Disponible en: [Http://www.uniklinik-duesseldorf.de/fileadmin/Datenpool/einrichtungen/institut\\_fuer\\_medizinisch\\_e\\_soziologie\\_id54/ERI/ERI-Website.pdf](http://www.uniklinik-duesseldorf.de/fileadmin/Datenpool/einrichtungen/institut_fuer_medizinisch_e_soziologie_id54/ERI/ERI-Website.pdf)

- SIVAK,. (2002) *Alexitimia, la dificultad para verbalizar afectos*, Buenos Aires: Paidós Iberoamérica.
- SMITH, A (2002). *Recherches sur les causes de la richesse des nations* (édité premièrement en anglais, en 1776) Paris: GarnierFlammarion.
- STOCK, s. NICOLAKAKIS, N., MESSING, K., TURCOT, A., ET RAIQ, H. « Quelle est la relation entre les troubles musculo-squelettiques (TMS) liés au travail et les facteurs psychosociaux?», *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [En ligne], 15-2 | 2013, mis en ligne le 01 août 2013, consulté le 27 octobre 2018. URL : <http://journals.openedition.org/pistes/3407> ; DOI : 10.4000/pistes.3407
- STOCK, S., VÉZINA, N., SEIFERT, A.M., TISSOT, F., MESSING, K. (2006). Les troubles musculo-squelettiques, la détresse psychologique et les conditions de travail au Québec : relations complexes dans un monde du travail en mutation. *Santé, Société et Solidarité*, 5, 45-58.
- STROUD, C.B.; DAVILA, J. y MOYER, A. (2008).“The relationship between stress and depression in first onsets versus recurrences: a meta-analytic review”, *Journal of Abnormal Psychology*.117(1):206-13. Doi: 10.1037/0021-843X.117.1.206
- TAYLOR, F.W. (1972, 1902), “Shop Management” en *American Society of Mechanical Engineers*.(Retomado en *Scientific Management*).Londres: Greenwood Press. Vol. 24.
- UNION EUROPEA (2005) Conferencia ministerial europea de la OMS, sobre la salud mental.Bruxelles.
- VEZINA, M.; BOURBONNAIS, R.; BRISSON, CH. & TRUDEL, L. (2006) “Définir les risques: Sur la prévention des problèmes de santé mentale” en Actes de la recherche en sciences sociales. N°163.
- VÉZINA, N., STOCK, S., SAINT-JACQUES, Y., BOUCHER, M., JACQUES, L., TRUDEL, C., ZAABAT, S. (1998). Problèmes musculo-squelettiques et organisation modulaire du travail dans une usine de fabrication de bottes ou « Travailler en groupe, c’est de l’ouvrage ». Rapport de la Phase 1. Direction de la santé publique, RRSSS (Régie régionale de la santé et des services sociaux), Montréal-Centre, 90 pages.
- VÉZINA, N., STOCK, S., SIMARD, M., et coll. (2003). Problèmes musculo-squelettiques et organisation modulaire du travail dans une usine de fabrication de bottes. Phase 2 : Étude de l’implantation des recommandations. IRSST, Montréal R-345.

- VOLKOFF, S. (1993). *Estadísticas sobre condiciones y medio ambiente de trabajo. Métodos y resultados*. Buenos Aires: Trabajo y Sociedad.
- VOLKOFF, S. (coord.) (2005). *L'ergonomie et les chiffres de la santé au travail: ressources, tensions et pièges*. Toulouse: Octarès.
- VOLKOFF, S.; BUISSET, C. & MARDON, C. (2010) “Does intense time pressure at work make older employees more vulnerable? A statistical analysis based on a French survey SVP50”, *Applied Ergonomics*. 41(5).
- WISNER, A. (1988). *Ergonomía y condiciones de trabajo*. Buenos Aires: Humanitas
- YOUNG, E.A.; GARFINKEL, S.N., & LIBERZON, I. (2009).“Stress and Anxiety Disorders” en Donald W.P.; Arthur P.A; Susan, E.F.; Anne, M.E y Robert, T.R. (Eds.) *Hormones, Brain and Behavior*. San Diego: Academic Press. p. 2875-2897.

Este libro se inspira en los valiosos aportes de quienes investigaron las relaciones entre el proceso de trabajo y la salud de los trabajadores. En primer lugar, de aquellos que retomaron el concepto de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo -que dio origen en nuestro país al acrónimo CyMAT- y que ponía de relieve los dolores, lesiones, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que impactaban sobre la dimensión física de los trabajadores manuales. Y en segundo lugar, de aquellos que hicieron notar que todo el ser humano está involucrado en el acto de trabajar, incluidas las dimensiones psíquicas y mentales, sobre todo en las actividades terciarias y de servicios.

Luego de muchas décadas de crecimiento económico y desarrollo social fruto de procesos de trabajo que permitían fuertes crecimientos de la productividad –aunque a costa de la salud- la fuerte crisis de los años 70 significó una ruptura profunda. Los conflictos laborales ya no se centraron sólo en el salario y la protección social, sino en el rechazo de las formas tayloristas y fordistas que había adoptado el proceso de trabajo, en busca de una mayor productividad pero basados en la intensificación del trabajo. La división social y técnica del trabajo afectaba lo más profundo del ser humano, generando sufrimiento, pues además de un trabajo intenso y sometido a condiciones y medio ambiente de trabajo penosas y peligrosas, los trabajadores también habían perdido autonomía y control sobre su trabajo, debían controlar sus emociones fingiendo o mintiendo para satisfacer a los clientes y usuarios, o se veían obligados a hacer cosas con las cuales no estaban de acuerdo porque vulneraban sus valores y principios éticos.

Estos problemas no solo fueron investigados en otros países -por autores como Karasek, Siegrist, Wisner, Dejours, Boyer, Coriaty en especial Michel Gollac- sino que varios sindicatos argentinos tomaron conciencia de esos sufrimientos y nos convocaron para investigar esa realidad en varias ramas de actividad. Como respuesta, en el CEIL del CONICET y en varias universidades (La Plata, Moreno, Nordeste, Jauretche y otras) constituimos equipos compuestos por jóvenes docentes e investigadores de varias disciplinas para identificar y medir los riesgos psicosociales en el trabajo con diversas metodologías. Este libro profundiza ese marco teórico con el objetivo de señalar que la variable determinante que explica esos sufrimientos son provocados por el contenido y la organización del proceso de trabajo, situación que estaba invisibilizada y reclusa a la experiencia psicológica individual, haciendo recaer sobre las debilidades del propio trabajador la causa de sus males.

