

Libros de **Cátedra**

Trabajo y salud de los no docentes de la UNLP

Los riesgos psicosociales en el trabajo
y su prevención

Julio César Neffa y Elena Denda (coordinadores)

FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS

S
sociales



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

TRABAJO Y SALUD DE LOS NO DOCENTES DE LA UNLP

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO
Y SU PREVENCIÓN

Julio César Neffa
Elena Denda
(coordinadores)

Facultad de Ciencias Económicas



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA



Presentación

Esta publicación retoma el contenido del informe final sobre los dos PID que tuvimos el honor de dirigir. El PID 11/E121: “Una dimensión poco estudiada de las CyMAT: los riesgos psicosociales en el trabajo asalariado” (2012-2013) y el PID 11/E141, “Riesgos Psicosociales en el trabajo (RPST). Análisis de su impacto sobre la salud de los trabajadores, las organizaciones, y los sistemas de salud y seguridad social”.

La temática de las CyMAT había sido elaborada y desarrollada en el CEIL del CONICET, y la prolongación y profundización se desarrolló en la UNLP.

Se trata de un trabajo colectivo y pluridisciplinario. Dos docenas de investigadores, docentes, personal de apoyo, becarios y encuestadores voluntarios participaron total o parcialmente a lo largo de los 5 años que insumió la tarea.

Al concluir, se había constituido un “núcleo duro”, que está en condiciones de emprender nuevas investigaciones sobre el tema de manera individual y colectivamente. La otra particularidad es que se ha integrado un equipo pluridisciplinario donde convivieron con diversa intensidad y se enriquecieron mutuamente Sociólogos, Psicólogos, Médicos, Administradores y Economistas, cosa no muy frecuente en nuestro medio. Hubiéramos deseado que Médicos del Trabajo, Ingenieros y Ergónomos se sumaran al Equipo.

Si bien las condiciones y medio ambiente de trabajo (CYMAT) y los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) constituyeron la problemática estudiada teórica y metodológicamente con el apoyo de colegas franceses, fue la demanda de ATULP la que nos movilizó para presentar los PID y obtener la ayuda de la Secretaría de Ciencia y Técnica de la UNLP y varias Secretarías de la Presidencia, contando con el decidido apoyo del Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Mgter. Martín López Armengol. El Instituto de Investigaciones Administrativas colaboró con recursos para la realización del trabajo de campo y le agradecemos públicamente.

Esta publicación es el resultado de ese trabajo colectivo y contiene lo siguiente:

- Antecedentes y Memoria de esta investigación, a cargo de Andrea Suárez Maestre y Julio César Neffa.
- Descripción de la UNLP, redactada por Elena Denda, co-directora de los PID.
- Marco teórico, redactado por Julio César Neffa, que sintetiza el contenido de un libro elaborado durante ese periodo.

- Metodología General, a cargo de María Laura Henry, Elena Denda y Julio César Neffa,
- El análisis de las encuestas y sus conclusiones, redactado por Julio César Neffa (Dir.), Elena Denda (Co-Dir.), Nora Inés Rubbini, Andrea Suarez Maestre, Mariana Gravelone, María Rosa Farías, Patricia Galeano, Ana Julia Reguera, Julieta Cassini, Fanny de la Merced Florín, Jennifer Carrari, Julieta Cassini, María Cecilia Bostal, Sofía Malleville, Yazmin Amado, Ezequiel Alustiza y Ana Julia Reguera. Para el trabajo de campo se contó con la colaboración de Mariana Busso, Susana De Lena, Verónica Salvi, María Belén Salas, Nora Mendizábal, Eva Rodríguez Vagaría, Beatriz Horrac, Florencia Partenio, Abigail, Enrique Cintia Moreno y Diego Pontorno.
- Las recomendaciones elaboradas colectivamente a partir del análisis de la realidad captada por medio de las encuestas, talleres de visualización y entrevistas a informantes calificados, fueron redactadas confrontando con el marco teórico y las buenas prácticas internacionales en materia de prevención.

En el Anexo se enumeran los principales productos de esta investigación, publicaciones, presentaciones a congresos y eventos académicos, formación de becarios e investigadores, además de una "patente": el formulario inicial de la encuesta que ya fue registrado como propiedad intelectual. Este instrumento se fue perfeccionando a medida que se aplicaba a nuevos universos de estudio.

Esta investigación fue pionera en su género e inspiró otras en varias universidades con las cuales se formuló un PDTS (CIN-CONICET) que se inició en 2016 y a partir del cual la Facultad de Ciencias Económicas se constituyó en uno de los nodos donde tiene su sede el co-director del PDTS.

Dado que la investigación se formuló para responder a una demanda social, entregamos a la organización sindical ATULP este producto, confiando en que puedan extraer del mismo elementos para verificar el impacto de las CyMAT y los RPST sobre la salud no solo de sus afiliados sino del conjunto de trabajadores no docentes y proponer a las autoridades de la Universidad la adopción de una política de prevención que incluya la constitución de una instancia paritaria (Comité Mixto de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo) para negociar la implementación y evaluación de dicha política.

Confiamos en que debido a la experiencia acumulada y a la toma de conciencia construida, cuando se participe en el programa de prevención recomendado se busque la eliminación, la reducción o el control de los riesgos y no se moneticen, es decir no se acepte quedar expuesto a los riesgos a cambio de una prima monetaria. Eso significaría vender la salud.

Elena Denda
Julio César Neffa

Índice

Capítulo 1

Antecedentes y memoria de esta investigación _____	10
<i>Andrea Suárez Maestre y Julio César Neffa</i>	

Capítulo 2

Descripción de la UNLP _____	14
<i>Elena Denda</i>	
Caracterización general de las universidades _____	15
Los rasgos de la complejidad _____	15
Multiplicidad de bienes que produce _____	15
El volumen de la actividad de la unidad académica _____	18
Multiplicidad de actores en la toma de decisiones _____	18
La dispersión espacial _____	18
La organización del trabajo al interior de las unidades _____	20
El régimen de personal _____	23
Conclusión _____	23

Capítulo 3

El enfoque teórico de la investigación _____	24
<i>Julio César Neffa</i>	
I. Los trabajadores son seres humanos complejos _____	24
II. El trabajo humano es un valor que permanece a pesar de sus cambios _____	25
III. El proceso de trabajo, su contenido y su organización _____	29
IV. La lógica de producción y acumulación y su impacto sobre el proceso de trabajo _____	32
V. La relación salarial _____	35
VI. La relación entre trabajo y salud de los trabajadores que lo ejecutan _____	36
Los riesgos del trabajo _____	36
¿Qué es la salud? _____	38
VII. Condiciones y medio ambiente de trabajo y sus riesgos para la salud _____	39
VIII. Los riesgos psicosociales en el trabajo y su impacto sobre la salud _____	41
IX. Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo _____	46
X. Enfermedades y trastornos de salud provocados por CyMAT y RPST _____	52

XI. Actitudes y comportamientos dentro del colectivo de trabajo que tienen repercusiones sobre la salud	53
Referencias	56

Capítulo 4

La metodología general de la investigación: la aplicación de la encuesta y un complemento cualitativo	58
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Elena Denda, María Laura Henry y Julio César Neffa

1. Presentación	58
2. Antecedentes del equipo y orígenes de la presente investigación	59
3. Un abordaje metodológico mixto	60
4. Taller de visualización “¿Cómo siento mi cuerpo trabajando?”	63
4.1. Planificación del taller	63
4.2. Realización de la jornada de taller	64
4.3. Resultados surgidos del taller	67
4.4. Conclusiones metodológicas	72
5. La encuesta	73
5.1. El desarrollo del trabajo de campo	73
5.2. Criterios aplicados a la selección de la muestra	74
6. Elección del software de carga y de análisis de los datos	76
7. Criterios aplicados al análisis de la información de la encuesta	77
Referencias	78

Capítulo 5

Características sociodemográficas del personal encuestado	80
-----------------------------------------------------------	----

Julio César Neffa

Capítulo 6

Demandas y exigencias de carga física de trabajo, jornada laboral y condiciones de trabajo	88
--------------------------------------------------------------------------------------------	----

Julio César Neffa

1- Días y horarios de trabajo	88
El tiempo de trabajo	88
Conocimiento del uso futuro del tiempo de trabajo	94
Trabajo nocturno y trabajo por turnos	97
Disponibilidad	102
Licencias por vacaciones	105
Posibilidad de cambiar el horario de trabajo	108
2- Condiciones y medio ambiente de trabajo	110
Posturas	110

Gestos corporales	112
Carga mental. Atención y concentración en el trabajo	115
Riesgos del medio ambiente	118
Equipos de protección personal y su utilización	130
3- Riesgos y prevención	132
Formación e información sobre los riesgos del trabajo	132
Prevención de la salud y seguridad	138
Accidentes y enfermedades profesionales sufridos	143
4- Percepción del estado de salud por los encuestados	148
5- Organización y contenido del Proceso de trabajo	157
Ritmo de trabajo	157
Demandas y metas a alcanzar	168
Conclusiones	173
I. Composición socio-demográfica	173
II. Tiempo de trabajo	174
III. Disponibilidad	175
IV. Licencias por vacaciones	175
VII. Flexibilidad para cambiar el horario de trabajo	176
VII. Condiciones y medio ambiente de trabajo	176
VIII. Demandas y metas a alcanzar	180
IX. Trabajo y salud	180
Resumen	183

Capítulo 7

Las exigencias emocionales en el trabajo	187
<i>Patricia Galeano</i>	
Información relevada	187
a) Estar en relación con el público	190
b) Estar en contacto con el sufrimiento	190
c) Tener que esconder las emociones	192
d) Tener miedo (necesidad de esconderlo o controlarlo)	194
Otros ejes de análisis	195
El sufrimiento padecido	165
El reconocimiento en el trabajo	201
Identidad laboral	203
Principales datos emergentes	207
Reflexiones y perspectivas	208
Conclusiones	210
Referencias	212

Capítulo 8

La autonomía y márgenes de maniobra _____	214
<i>Andrea Suarez Maestre, Nora Rubbini y Ezequiel Alustiza</i>	
1- Autonomía de la tarea y del procedimiento _____	214
2- Previsibilidad de la tarea y posibilidad de anticipar _____	229
3- Utilización del conocimiento y las competencias _____	232
4- La monotonía y aburrimiento _____	237
a) Repetición y monotonía _____	237
b) Placer en el trabajo _____	244
5- Participación y representación _____	247
Conclusiones _____	249
a) La autonomía de la tarea y del procedimiento _____	249
b) La previsibilidad del trabajo y la posibilidad de anticipar _____	250
c) El desarrollo cultural y la utilización de los conocimientos y competencias _____	250
d) La monotonía y el aburrimiento _____	251
e) Participación y representación _____	252
Referencias _____	252

Capítulo 9

Las relaciones sociales y de trabajo de los trabajadores no docentes de la UNLP _____	253
<i>Cecilia Bostal, Julieta Cassini, Sofía Malleville y Ana Julia Reguera</i>	
1- Relaciones con los superiores jerárquicos _____	253
2- Relaciones con la organización _____	259
3- Relaciones con los compañeros/as _____	263
4- Relaciones con el público en general _____	267
Reflexiones finales _____	269
Referencias _____	270

Capítulo 10

Conflictos éticos o de valor _____	271
<i>Fanny Florín, Jenifer Carrari, Julieta Cassini y Yazmín Amado</i>	
1- Calidad impedida _____	271
2- Trabajar en contraposición respecto a creencias y principios técnicos y morales _____	274
3- Percepciones acerca del valor y el sentido del trabajo _____	277
4- Ser testigo o víctima de situaciones de violencia laboral, hostigamiento y discriminación _____	281
5- Desandando los riesgos: factores psicosociales _____	284
Conclusiones _____	286
Referencias _____	290

Capítulo 11

Grado de seguridad y estabilidad en el empleo _____	291
<i>María Rosa Farías, Julio César Neffa, con la colaboración de Ezequiel Alustiza</i>	
1- Primera dimensión: Sentimiento de inseguridad en el empleo _____	291
2- Segunda dimensión: La incertidumbre respecto del futuro y de los cambios que se puedan generar en el trabajo _____	298
3- Tercera dimensión: Percepción de la influencia sobre los cambios _____	300
Conclusiones _____	305

Capítulo 12

Recomendaciones _____	307
Contenido del capítulo _____	307
Justificación y frutos esperados de la política de promoción y prevención _____	308
Principales recomendaciones de carácter general _____	309
Recomendaciones específicas sobre los riesgos psicosociales en el trabajo _____	311
1. Exigencias, intensidad, condiciones y medio ambiente de trabajo _____	311
2- Control de las exigencias emocionales en el trabajo _____	320
3- Autonomía y margen de maniobra _____	322
4.- Relaciones sociales y de trabajo _____	323
5- Conflictos éticos y de valores _____	326
6.- Grado de seguridad y estabilidad en el empleo _____	327

Capítulo 13

Anexos _____	328
Anexo 1 - Estructura escalonaría del personal no docente _____	328
Anexo 2 - Los productos de la investigación _____	333

Los autores _____	342
--------------------------	-----

CAPÍTULO 1

Antecedentes y memoria de esta investigación

Andrea Suárez Maestre y Julio César Neffa

En el marco del convenio de cooperación firmado en el año 2010 entre la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata y el Ministerio de Trabajo de la provincia de Buenos Aires, se llevaron a cabo un conjunto de actividades académicas contando con la visita de relevantes expertos internacionales, organizadas conjuntamente entre la Secretaría de Posgrados de esa casa de estudios y el área del Concurso Bialeto Massé de la cartera laboral, con el auspicio del Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (CEIL) del CONICET y el apoyo del Servicio de Cooperación y Acción Cultural de la Embajada de Francia en Argentina para cubrir los gastos de viaje y de estadías de los expertos franceses.

Uno de ellos fue el profesor Michel Gollac, quien dictó en el mes de septiembre de 2011 el seminario de posgrado titulado "Los riesgos psicosociales del trabajo". Con esta visita comenzamos a conocer las investigaciones llevadas a cabo en ese campo de estudio, particularmente en Francia en donde en 2007 el Ministerio de Trabajo francés encargó al "*Colegio de expertos sobre el seguimiento de los riesgos psicosociales del trabajo*", integrado por Gollac entre otros, responder a la pregunta de ¿cómo medir estos factores de riesgos, en vistas a su prevención?

Este enfoque sobre la dimensión subjetiva y social de las condiciones de trabajo fue la motivación para presentar el primer proyecto de investigación y desarrollo con sede en la Facultad de Ciencias Económicas, denominado "Una dimensión de las CyMAT poco estudiada. Los riesgos psico-sociales en el trabajo asalariado" bajo la dirección del Dr. Julio César Neffa y la co-dirección de la Lic. Elena Denda, el cual fue aprobado y financiado por la Universidad Nacional de La Plata durante el período 2012-2013 (PID 11/E121). El mismo se propuso "actualizar el enfoque de CyMAT dentro de la literatura nacional, profundizando el estudio del impacto de los riesgos psicosociales sobre la carga global del trabajo, aportando asimismo, un modelo que permita su entendimiento y adecuado tratamiento en las políticas públicas orientadas a la prevención y resguardo de la salud en el trabajo".

Formaron parte del equipo interdisciplinario de investigación en este proyecto Matías Manuele, Nora Inés Rubbini, Andrea Suárez Maestre, María Belén Salas, Mariana Gravellone, María Rosa Farías, Patricia Galeano, Diego Pontorno, Giselle Agudiak, Susana De Lena, Verónica Salvi, Ana Julia Reguera y Julieta Cassini. También tuvieron colaboración en el trabajo, la Dra. Mariana Busso (FHCE UNLP) en la adaptación de la encuesta y coordinación de trabajos de campo; la Mgter. Nora Mendizábal (CEIL CONICET) en la revisión de la encuesta francesa y

adaptación al nuestro país, la Lic. Eva Rodríguez Vagaría (FCE UNLP) en el diseño de las muestras, la Prof. Beatriz Horrac (Ministerio de Salud PBA) en la traducción alternada en seminarios y la capacitación de encuestadores, la Dra. Florencia Partenio (UNAJ) en la difusión de eventos, la Lic. Lucía Chicatún (MTPBA) en la organización de los seminarios internacionales y la Lic. Micaela Durigan (O. S. P. I. Fibrocemento) quien hizo el contacto y facilitó el relevamiento en una empresa del sector. Cabe hacer especial mención del aporte de las licenciadas Salas y Reguera en el contacto con la Asociación de Trabajadores de la Universidad Nacional de La Plata (ATULP), con quienes ya venían trabajando conjuntamente en proyectos de extensión universitaria desde la Facultad de Psicología de la UNLP. En ese marco se evidenciaron testimonios sobre situaciones de violencia laboral que fueron la motivación para trabajar sobre esta organización desde el enfoque de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Similar situación fue la de la Dirección General de Sanidad de la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires, quienes se acercaron a través de la Dra. De Lena y la Lic. Salvi, preocupados por los altos índices de ausentismo y que contaban con el antecedente de haber aplicado acotadamente el Método ISTAS 21 para identificar estos factores de riesgo. Paralelamente, se trabajó con el Sindicato de Obreros Fibrocemento (SOEFBA) de la localidad de San Justo, La Matanza, para indagar el impacto de este tipo de riesgos en un establecimiento industrial. EL proyecto contó con el apoyo institucional del CEIL CONICET y el Ministerio de Trabajo de la provincia de Buenos Aires.

Con el mismo entusiasmo también propusimos a la Facultad de Ciencias Económicas dictar como parte de los seminarios optativos de la currícula de las carreras de Administración, Economía y Contador Público, el seminario de grado “Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT) y los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST)”, el cual estuvo a cargo del Dr. Julio César Neffa y la Lic. Andrea Suarez Maestre, cuya primera edición se llevó a cabo en el primer semestre de 2012 y la segunda edición en el segundo semestre de 2013. Participaron más de 100 alumnos entre ambos cursos. La particularidad de este espacio fue la convivencia dentro del aula entre alumnos de la Facultad con trabajadores, representantes sindicales y profesionales de distintas disciplinas, con el auspicio del Concurso Biale Massé del Ministerio de Trabajo. La formación fue un eje central para incorporar personas interesadas en la investigación de los riesgos psicosociales y comenzar el recorrido junto a trabajadores y sindicatos para su reconocimiento y prevención.

También en 2012, recibimos nuevamente la visita y asesoramiento del Prof. Michel Gollac, que volvió al país invitado por la Embajada de Francia en Argentina y el apoyo del Ministerio de Trabajo de la provincia de Buenos Aires y la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP. Gollac nos facilitó el acceso a la bibliografía, en varios idiomas, acumulada por el Colegio que él coordinaba por ese entonces. En esa oportunidad Gollac dictó el Seminario Internacional "El desafío de los riesgos psicosociales del trabajo (RPST)". También Christophe Dejours, profesor del Conservatorio Nacional de Artes y Oficios y director del Laboratorio de Psicología del Trabajo en Francia, brindó un Seminario Internacional titulado “Sufrimiento y placer en el trabajo: a la luz de la psicopatología y la psicodinámica del trabajo” organizado, esta vez, entre la Facul-

tad de Psicología de la UNLP, el Ministerio de Trabajo de la provincia a través del Concurso Bialeto Massé y el Municipio de La Plata. Cabe mencionar que el Prof. Dejour brindó a la investigación importantes herramientas de análisis y facilitó la conformación de la primera Red de Investigadores vinculados a estos temas en Argentina.

Finalmente, el 27 de mayo de 2013 se firma entre representantes de ATULP y la Universidad Nacional de La Plata el Acta Acuerdo No Docente n° 4/13 donde se autoriza a llevar adelante en el ámbito de la Presidencia y Dependencias de la UNLP actividades concernientes al proyecto de investigación. La presidencia asumió el compromiso de poner el proyecto en conocimiento de los decanos y directores de establecimientos del sistema de pre-grado universitario para que consideren respectivas autorizaciones en el ámbito de sus competencias. A partir de dicho momento, pudimos comenzar con las tareas de preparación del trabajo de campo.

En 2013, el equipo de investigación se siguió formando. Con la misión de Thomas Coutrot, Jefe del Departamento de Condiciones de Trabajo y Salud en DARES (Ministerio de Trabajo de Francia) y responsable de la administración de la encuesta francesa, profundizamos sobre la aplicación y resultados de este instrumento. Coutrot brindó el seminario "Riesgos Psicosociales y Precariedad Laboral: el caso francés" en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata, contando nuevamente con el apoyo del Concurso Bialeto Massé.

En 2014 la investigación tuvo continuidad con la aprobación por parte de la Secretaría de Ciencia y Tecnología de la UNLP del segundo PID (11/E141) con asiento en la Facultad de Ciencias Económicas, titulado "Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST). Análisis de su impacto sobre la salud de los trabajadores, las organizaciones, y los sistemas de salud y seguridad social", también dirigido por el Dr. Julio Neffa y la Lic. Elena Denda, acreditado para el período 2014-2015. Esta vez el equipo de investigación incorporó a un extenso grupo de estudiantes de las carreras de Sociología, Psicología y Administración, quienes estuvieron a cargo de la realización, carga y procesamiento de las encuestas. Del trabajo de campo participaron Abigail Enrique, Ana Julia Reguera, Cintia Moreno, Diego Pontorno, Fanny de la Merced Florín, Jenifer Carrari, Jessica Michele, Juan Bampi, Julieta Cassini, Lucia Reartes, Nora Rubbini, María Rosa Farías, Malena Mendez Isla, María Cecilia Bostal, Mariana Gravelone, Sofia Malleville, Veronica Giantomasi, y Yazmin Amado. El Lic. Ezequiel Alustiza, con autorización del Decano de la FCE fue el responsable de la gestión informática de la carga y procesamiento de las encuestas en un *software* libre. También en la última etapa la Dra. María Laura Henry colaboró en la redacción de varios documentos y asesoró asiduamente en materia de metodología cuantitativa pasando a formar parte del grupo de colaboradores.

Las actividades de formación continuaron con el Seminario Internacional sobre "Factores psicosociales y la salud de los trabajadores. Una mirada latinoamericana", a cargo del Dr. Jorge Román Hernández, Doctor en Ciencias Psicológicas (Universidad de La Habana) organizado entre el ya citado Concurso Bialeto Massé (MT PBA) y la Facultad de Ciencias Económicas (UNLP) en septiembre de 2014.

Paralelamente, durante ese mismo año, se desarrolló el Proyecto de Extensión universitaria "Hablemos del Trabajo: conocer las condiciones laborales para transformarlas" dirigido por el

Dr. Julio Neffa y coordinado por Andrea Suarez Maestre, María Belén Salas y María Laura Henry, cuyos destinatarios fueron tres sindicatos: ATULP, SOEFBA y ATSA Filial La Plata. Los insumos de dicho proyecto también fueron un aporte para esta investigación.

Es oportuno, asimismo, señalar el impacto que tuvieron las distintas actividades de formación y la visibilidad que ha tomado entre sindicatos y trabajadores este enfoque sobre los RPST. En las últimas dos ediciones del Concurso Bialeto Massé, se postularon investigaciones que incipientemente analizaron las condiciones de trabajo en distintos sectores de actividad incorporando estas problemáticas.

Durante el 2015, habiendo concluido el relevamiento, el equipo de investigación se abocó al procesamiento de datos, la presentación de ponencias y artículos en distintos espacios académicos y medios de difusión. Un listado completo de actividades, presentaciones, artículos y ponencias puede consultarse en anexos.

Ya en la primera parte del año 2016 comenzó la redacción de este informe de investigación.

CAPÍTULO 2

Descripción de la UNLP

Elena Denda

El abordaje del trabajo de campo en el ámbito de la UNLP y el establecimiento de la forma de selección de la muestra de individuos a encuestar, requirió el análisis de las características de la institución desde la perspectiva de las Ciencias de la Administración. Un primer aspecto a destacar es que el trabajo se dirigió a uno de los claustros que componen la UNLP: el personal no docente de la Presidencia y de las 17 Facultades, tomando en consideración que incluye un porcentaje significativo del total del personal no docente total y atendiendo a la disponibilidad de recursos del proyecto.

Para el caso particular se ha partido del paradigma de la complejidad, de aceptación creciente en la disciplina¹, en particular porque la conformación y adaptación a nuevas realidades que expresa la UNLP inscriben en su estructura y funcionamiento un proceso de evolución y creciente *complejización*¹. Esta complejidad marca las habilidades diversas que se requieren de todos sus integrantes y en particular del personal no docente, y sobre todo, la variabilidad de esos requerimientos.

En este sentido, la Administración ha introducido una serie de variables o dimensiones para describir a cualquier tipo de organización que a su vez son las variables sobre las que propone intervenir para aumentar la eficiencia, expresada en diversas formas: mínimo costo, máxima satisfacción de los clientes internos y externos, reducción de problemas sociales, sustentabilidad, responsabilización y adaptación. Asimismo, plantea la existencia de un contexto que atraviesa a la organización y finalmente permite tener presente que la Universidad es una institución-tipo que integra el Sistema de Educación Superior.

Los factores más significativos a los efectos del trabajo de campo se relacionaron con las funciones y tareas desarrolladas en cada unidad/dependencia y las diversas modalidades de organización interna de ellas, así como las diferencias en el tamaño de las unidades y de las áreas al interior de las mismas.

Para nuestros propósitos se decidió enfocar el trabajo de campo en las Facultades y la Presidencia, que en conjunto ocupan el 68 % de los edificios y terrenos de la UNLP e incluyen al 80% de su personal no docente, además de incluir a todos los órganos de gobierno del sistema.

¹ MORIN, EDGAR (1994) Introducción al pensamiento complejo, GEDISA Editorial, Barcelona

Caracterización general de las universidades

Durante siglos, las universidades fueron importantes para entrenar profesionales y formar las élites políticas pero a partir de la segunda mitad del siglo XX han crecido y se han multiplicado, cumpliendo a su vez un rol más significativo en todas las sociedades. Así es cómo surgieron los estudios sobre la propia universidad, campo que no deja de expandirse. Varias disciplinas realizaron aportes más o menos importantes pero ninguna ha podido abarcar la totalidad del fenómeno. La economía ha puesto énfasis en las mediciones, los costos y los mecanismos sociales de financiación. La política ha puesto el acento en la discusión de su aporte a la sociedad y los nuevos objetivos y demandas. Los sociólogos durante mucho tiempo han puesto la atención sustancialmente en su impacto en la estratificación social. Es posible y necesario ahora estudiar al sistema de educación superior (SES) en su conjunto, dada la dinámica que presenta. Ya no son las universidades las únicas instituciones que lo componen y las formas organizativas se han diversificado en todos los países. Los estudios comparados permiten diferenciar las estructuras básicas en cada estado nacional.²

Sin embargo, es importante señalar que la ciencia, la investigación y la educación superior han desarrollado sus propios patrones de vinculación que trascienden a los propios sistemas nacionales. Los campos disciplinares son los que generan vínculos más allá de cada universidad y promueven la integración a ese nivel de manera más fuerte y estable con otros equipos académicos de otras Universidades y de otros SES. Esta autonomía permite a esos grupos disciplinares modelar hasta sus niveles operativos de trabajo y generar influencia en los receptores de sus servicios y del impacto de la materia prima de todo el sistema que es el conocimiento.

La perdurabilidad de las universidades a través del tiempo nos permite considerarlas como portadoras de una identidad tipo que los estudios comparados permiten confirmar. La desintegración académica produce una faceta simbólica muy fuerte y ampliamente desintegrada que resulta de la especialización académica pero que incluye factores locales y propios de su historia, tales como el proyecto político dentro del cual se inscribió su fundación/refundación.

Finalmente, puede señalarse la existencia de variadas formas de poder legítimo que entran en tensión y que desdibujan los objetivos generales del sistema. La dinámica de trabajo en la universidad y fuera de ella, contribuyen a aumentar la "porosidad" de las fronteras institucionales.

Los rasgos de la complejidad

Multiplicidad de bienes que produce

Para responder a las demandas sociales las universidades se proponen múltiples finalidades explícitas en términos de producción, transmisión y difusión de conocimientos, ello deter-

² Clark, Burton (1983) El sistema de educación superior. Una visión comparativa de la organización académica, Universidad Autónoma Metropolitana, México D.F.

mina la formación de profesionales, la realización de variadas actividades de extensión e investigación, obtención de patentes. El alcance y prioridades que se asignan a cada una de las finalidades, varía en el tiempo y además, adquiere un contenido específico en cada gestión.

Actualmente la visibilidad de la UNLP se apoya en la difusión de eventos múltiples, curriculares y extracurriculares, actividades compartidas por varias unidades académicas y los programas de algunas unidades que refieren a la multidisciplinaria y a la internacionalización de los estudios superiores.

Esta multiplicidad determina la diversificación y profundización de las tareas a desarrollar por el claustro no docente y procesos continuos de adaptación a nuevos ámbitos de trabajo, nuevos procesos y nuevos grupos sociales, además de la exigencia de actividades de capacitación más o menos formales, y también a cambios no siempre planeados o explícitos.

Tabla 2.1: Carreras y títulos de grado

Nivel	Títulos
Preuniversitario	7
Pregrado	17
Grado	131
Ciclos de Complementación Curricular	3
Posgrado	167
Total UNLP	325

Fuente: Secretaría de Asuntos Académicos. Incluye Ciclos de Complementación Curricular
Recuperado de http://www.unlp.edu.ar/articulo/2011/12/13/indic_careras_y_titulos_2013 12/03/17

Tabla 2.2: Carreras de Posgrado discriminadas por tipo y unidad académica

Unidades académicas	Doctorados	Maestrías	Especializaciones	TOTAL
Arquitectura y Urbanismo	1	5	3	9
Bellas Artes	1	2	2	5
Cs. Agrarias y Forestales	1	8	3	12
Cs. Astronómicas y Geofísicas	2	0	0	2
Cs. Económicas	2	6	7	15
Cs. Exactas	4	3	1	8
Cs. Jurídicas y Sociales	1	8	17	26
Cs. Médicas	1	7	23	31
Cs. Naturales y Museo	1	1	0	2

Cs. Veterinarias	1	0	7	8
Humanidades y Cs. de la Educación	6	10	8	24
Informática	1	4	5	10
Ingeniería	1	4	0	5
Odontología	1	4	2	7
Periodismo y Comunicación Social	1	5	7	13
Psicología	1	0	5	6
Trabajo Social	1	1	1	3
Esp. en Docencia Universitaria	0	0	1	1
TOTAL UNLP	27	68	92	187

Fuente: Prosecretaría de Posgrado - Secretaría Académica UNLP
http://www.unlp.edu.ar/articulo/2011/11/17/indic_carreras_de_posgrado_2013 12/03/17

Tabla 2.3: Institutos, Centros y Laboratorios por unidad académica

Unidades académicas	Laboratorios	Centros	Institutos	TOTAL
Arquitectura y Urbanismo	4	2	2	8
Bellas Artes	0	0	1	1
Cs. Agrarias y Forestales	5	3	2	10
Cs. Astronómicas y Geofísicas	1	0	1	2
Cs. Económicas	1	3	5	9
Cs. Exactas	19	5	4	28
Cs. Jurídicas y Sociales	0	0	14	14
Cs. Médicas	3	6	2	11
Cs. Naturales y Museo	10	3	4	17
Cs. Veterinarias	7	2	4	13
Humanidades y Cs. De la Educación	0	12	3	15
Informática	2	0	1	3
Ingeniería	12	0	1	13
Odontología	1	0	1	1
Periodismo y Comunicación Social	0	7	0	7

Psicología	0	1	0	1
Trabajo Social	0	1	0	1
TOTAL UNLP	64	45	45	154

Fuente: Secretaría de Ciencia y Técnica - UNLP
http://www.unlp.edu.ar/articulo/2011/12/5/indic_unidades_de_investigacion_y_becas_2013

El volumen de la actividad de la unidad académica

La administración de la matrícula es una parte importante de la actividad burocrático-administrativa. Si consultamos las estadísticas que elabora y publica la Secretaría de Políticas Universitarias (SPU)², en el anuario 2010 se observa que la evolución de la matrícula tanto en las instituciones privadas como públicas presenta un crecimiento anual promedio del 2,5%, con una tendencia levemente creciente pero que se debilita a partir de 2015.

Tabla 2.4: Evolución de alumnos de grado por unidad académica

Unidad Académica	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Arquitectura y Urbanismo	5.850	5.748	6.346	6.889	7.332	7.668	7.728	7.523	7.483	7.330
Bellas Artes	10.177	10.700	10.361	11.106	11.612	14.312	14.336	14.787	14.680	14.623
Cs. Agrarias y Forestales	1.680	1.522	1.641	1.678	1.767	1.805	1.914	1.778	1.728	1.598
Cs. Astronómicas y Geofísicas	410	415	411	392	521	480	472	612	630	685
Cs. Económicas	10.755	12.223	12.390	13.769	13.227	12.526	12.429	11.413	11.067	10.502
Cs. Exactas	4.014	4.412	4.485	4.766	5.708	5.200	5.487	5.507	5.493	5.347
Cs. Jurídicas y Sociales	12.311	11.600	10.651	10.536	12.709	11.495	10.965	11.170	10.910	10.820
Cs. Médicas	4.720	4.530	4.389	5.295	4.888	4.790	5.587	3.946	3.787	3.582
Cs. Naturales y Museo	2.656	2.530	2.537	2.703	3.074	2.798	2.881	2.864	2.839	2.816
Cs. Veterinarias	2.808	2.847	3.005	3.024	2.839	2.958	3.010	2.919	2.998	2.966
Esc. Univ. Rec. Hum. Tec. E. Salud	692	1.783	2.635	2.815	4.357	4.493	5.132	5.764	4.815	4.240

Humanidades y Cs. de la Educación	13.605	7.325	7.372	7.357	8.524	8.549	9.049	9.841	10.051	10.312
Informática	3.300	3.389	3.391	3.567	3.731	4.151	4.270	4.228	4.014	3.807
Ingeniería*	3.872	4.666	5.240	6.693	6.814	6.733	6.933	6.918	6.969	7.050
Odontología	3.194	3.057	3.551	4.011	3.827	3.332	3.337	3.174	2.924	2.833
Periodismo y Comunicación Social	5.553	5.426	5.275	5.548	6.036	7.058	7.304	6.799	6.920	6.715
Psicología	S/D	6.151	6.308	6.938	8.122	8.562	8.814	8.650	8.643	8.468
Trabajo Social	2.040	1.999	1.911	1.867	2.002	2.024	1.929	1.910	1.959	1.823
TOTAL UNLP	87.637	90.323	91.899	98.954	107.090	108.934	111.577	109.803	107.910	105.517
*Ingeniería en computación sumados a totales de Ingeniería										

Fuente: <http://www.unlp.edu.ar/indicadores> 30/01/2017

Multiplicidad de actores en la toma de decisiones

Se trata tanto de actores institucionales como individuales, integrantes de la UNLP o de otras organizaciones, nacionales, locales e internacionales con finalidades de creación y difusión del conocimiento, las organizaciones profesionales, las burocracias estatales que aportan a esta dinámica en diversos planos: los de control y coordinación (integración) del SES, desde las iniciativas que brindan impulso a la creación y difusión del conocimiento en el marco de estrategias de desarrollo nacional pero también como espacio de desempeño de profesiones.

La necesidad de generar enlaces y acceder a las formas y lenguajes de esos actores impactan sobre el claustro no docente y reducen su autonomía.

La dispersión espacial

El crecimiento de la UNLP se ha reflejado no sólo en creación de nuevas Facultades o Institutos sino también en la ocupación y reasignación de espacios entre diversas dependencias. Ese crecimiento impulsado por la suma y mayor diferenciación de actividades, también reconoce la recuperación de conceptos vinculados a las prestaciones a estudiantes y la inclusión de las nuevas modalidades de trabajos de investigación, extensión e intercambio académico de docentes y alumnos.

Las referidas tendencias se hallan en pleno despliegue y redefinición lo que repercute en relocalizaciones de dependencias y de personal y en la generación de expectativas al respecto.

Tabla 2.5: Metros cuadrados cubiertos por Dependencia - Facultades

Unidad académica	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Arquitectura y Urbanismo	8.459,59	8.679,59	8.993,70	8.993,70	9.585,00	10.427,00
Bellas Artes	10.808,37	11.536,94	11.965,51	12.565,51	12.768,00	12.768,00
Cs. Agrarias y Forestales	17.837,90	17.837,90	17.837,90	17.837,90	16.088,00	16.380,00
Cs. Astronómicas y Geofísicas	7.756,00	7.756,00	7.756,00	7.756,00	8.115,00	9.330,00
Cs. Económicas	14.352,00	14.602,00	14.602,00	14.602,00	14.950,00	19.697,00
Cs. Exactas	30.150,30	32.427,33	33.095,33	33.792,18	36.002,18	36.561,00
Cs. Jurídicas y Sociales	14.030,00	14.030,00	14.030,00	14.030,00	13.064,00	13.064,00
Cs. Médicas	19.301,00	19.301,00	21.010,43	21.010,43	24.984,00	29.042,00
Cs. Naturales y Museo	28.403,77	28.403,77	28.403,77	28.403,77	28.794,00	32.050,00
Cs. Veterinarias	16.558,00	16.653,00	16.653,00	16.653,00	21.624,00	23.866,00
Humanidades y Cs. De la Educación	11.407,14	11.754,11	11.754,11	11.754,11	11.754,00	13.726,00
Informática	7.846,15	5.562,00	5.562,00	6.408,86	8.183,00	8.183,00
Ingeniería	30.010,77	31.090,70	32.170,70	32.690,70	32.554,00	32.554,00
Odontología	8.333,12	8.333,12	8.333,12	8.333,12	8.633,00	8.733,00
Periodismo y Comunicación Social	4.673,00	5.548,00	5.548,00	10.071,25	9.205,00	9.205,00
Psicología	3.015,00	3.015,00	3.015,00	5.008,25	5.287,00	5.287,00
Trabajo Social	4.119,00	4.119,00	4.119,00	4.789,00	4.104,00	4.104,00
TOTAL UNLP	237.061,11	240.649,46	244.849,57	254.699,78	265.694,18	284.977,00

Fuente: http://www.unlp.edu.ar/articulo/2011/11/18/indic_superficies_2013 12/03/17

La organización del trabajo al interior de las unidades académicas

Las unidades que componen la UNLP son muy diversas y los marcos normativos funcionales también lo son; la integran Facultades con modalidades de funcionamiento disímiles, con superficies y ubicaciones diferentes, algunas de ellas en una única locación y otras con gran dispersión incluso fuera de la ciudad de La Plata.

En algunas Facultades las cátedras están constituidas únicamente por personal del claustro docente mientras que en otras, además del dictado de asignaturas de manera tradicional propias para cada carrera, se atienden “clínicas” a las que concurre público en general para obte-

ner un servicio (como en el caso de Odontología o Ciencias Veterinarias) o se proveen productos que se venden a bajo precio a partir de unidades de investigación.

En estas unidades académicas el personal no docente está asignado de manera permanente a las subunidades que prestan servicios hacia fuera y su condición es muy diferente a la del personal de las unidades donde el trabajo es esencialmente burocrático. El escalafón vigente comprende a ambos conjuntos de no docentes y en las categorías y tramos previstos se reflejan las diferencias enunciadas.

Tabla 2.6: Relación alumnos por no docente por unidad académica

Unidad académica	Alumnos	No docentes	Alumno/No docente
Arquitectura y Urbanismo	7.728	81	95
Bellas Artes	14.336	110	130
Cs. Agrarias y Forestales	1.914	182	11
Cs. Astronómicas y Geofísicas	472	86	5
Cs. Económicas	12.429	92	135
Cs. Exactas	5.487	149	37
Cs. Jurídicas y Sociales	10.965	141	78
Cs. Médicas (1)	10.719	232	46
Cs. Naturales y Museo	2.881	153	19
Cs. Veterinarias	3.010	175	17
Humanidades y Cs. de la Educación	9.049	119	76
Informática	4.270	38	112
Ingeniería	6.933	144	48
Odontología	3.337	94	36
Periodismo y Comunicación Social	7.304	87	84
Psicología	8.814	40	220
Trabajo Social	1.929	32	60
TOTAL Unidades Académicas UNLP	111.577	1.955	57

1) Incluye Alumnos de Esc. Univ. Rec. Hum. Tec. E. Salud

Fuen-

te:http://www.unlp.edu.ar/articulo/2011/11/17/indic_relacion_alumnos_docentes_nodocentes_y_origen_de_los_alumnos_2013

Tabla 2.7: Evolución de no docentes por dependencia

Dependencia	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Arquitectura y Urbanismo	47	52	56	57	58	77	79	81	81	81
Bachillerato Bellas Artes	21	24	26	27	29	35	35	35	35	37
Bellas Artes	74	79	82	85	83	92	99	109	113	110
Biblioteca Pública de la UNLP	63	64	64	64	64	66	64	64	64	64
C.E.S.P.I.	45	45	42	42	41	48	49	50	54	50
Colegio Nacional	51	52	53	52	53	63	58	62	61	56
Cs. Agrarias y Forestales	160	162	165	170	178	183	188	191	187	182
Cs. Astronómicas y Geofísicas	68	74	74	77	78	81	80	83	84	86
Cs. Económicas	68	79	79	84	80	92	90	100	99	92
Cs. Exactas	106	122	121	132	131	145	145	153	151	149
Cs. Jurídicas y Sociales	70	90	98	100	102	133	132	138	141	141
Cs. Médicas	195	209	209	211	211	224	239	240	239	232
Cs. Naturales y Museo	115	126	128	130	137	157	161	163	162	153
Cs. Veterinarias	134	148	151	155	159	169	176	179	181	175
Dirección de Sanidad	60	67	67	66	68	68	66	79	75	46
Dirección de Servicios Sociales	37	34	36	39	40	47	47	48	47	68
Esc. Graduada Joaquín V. González	18	19	16	17	20	22	22	24	23	24
Escuela Inchausti	47	47	47	48	47	61	61	60	67	68
Humanidades y Cs. de la Educación	80	88	91	102	97	112	120	123	123	119
Informática	14	28	31	30	32	36	39	40	37	38
Ingeniería	122	130	132	136	136	145	143	139	140	144
Inst. de Educación Física	30	33	31	31	35	33	30	31	33	32
Liceo Víctor Mercante	20	22	22	25	24	33	33	40	39	41
Museo Samay Huasi	22	23	22	21	21	22	22	22	21	21
Obras y Planeamiento	37	39	39	38	38	45	43	42	41	42
Odontología	83	92	91	92	92	97	94	99	100	94

Periodismo y Comunicación Social	35	47	50	67	83	95	96	98	90	87
Psicología	S/D	S/D	S/D	S/D	14	18	19	25	39	40
Radio Universidad	39	47	47	47	52	65	65	61	61	62
Rectorado	291	304	310	336	362	389	440	391	350	346
Trabajo Social	13	19	18	19	18	22	26	29	31	32
Total	2.165	2.365	2.398	2.500	2.583	2.875	2.961	2.999	2.969	2.912

Fuente: http://www.unlp.edu.ar/articulo/2011/12/8/indic_no_docentes_2013 12/03/17 13:02hs
Las dependencias grisadas no fueron incluidas en el trabajo de campo.

El régimen de personal

La gestión de personal se articula a partir del estatuto vigente, que en oportunidad de las modificaciones de 2008 sumó a los trabajadores no docentes al cogobierno de la Universidad, incorporando 10 representantes con voz y voto a la Asamblea Universitaria, 2 al Consejo Superior y 1 a cada uno de los Consejos Directivos. Además, se incorporó a la Asamblea Universitaria la voz de los tres gremios (Adulp, Atulp y Fulp).

La estructura escalafonaria en aplicación reconoce la existencia de 5 agrupamientos profesionales diferenciados cada uno de ellos en tramos, que especifican los niveles jerárquicos y define a los cargos como la descripción completa de las funciones atribuciones y responsabilidades.

La asignación de las personas a los cargos surge de la confluencia de dos dinámicas. Las de la institución/dependencia en la que se desempeñará el mismo y la de la trayectoria laboral de cada persona.

La descripción a que aludimos, corresponde a una definición burocrática-administrativa que seguramente se hallará actualmente en tensión con la implementación de una gestión más dinámica, apoyada en planes estratégicos y la incorporación de indicadores de gestión.

Conclusión

Los factores desarrollados no agotan la explicación de la complejidad que surge de sus interdependencias y de la dinámica histórico-social que hace que algunos se tornen más relevantes y otros disminuyan su influencia. Esta dinámica tiene como actores a los integrantes de la organización y en ese sentido es necesario tener en cuenta que el personal no docente en muchos casos permanece diariamente más tiempo que los docentes y los alumnos y seguramente por períodos mucho más extensos que la mayoría de los alumnos. Son actores privilegiados de la historia de la organización y su evolución. Entre ellos y las dependencias hay una implicancia recíproca.

CAPITULO 3

El enfoque teórico de la investigación

Julio César Neffa

Como se desarrolla en este Informe, los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) “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 intervienen en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores” (Gollac, 2013).

Estas consideraciones se refieren específicamente al trabajo asalariado de los “no docentes” de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP).

Dadas la novedad y complejidad del tema y sus múltiples dimensiones, se recurrió a los conocimientos de la ciencia administrativa, la economía, la sociología, la psicología y la psicodinámica del trabajo. Lamentablemente no se pudo contar con el aporte de ergonomistas, ingenieros laborales y médicos del trabajo que hubieran enriquecido el análisis y las recomendaciones.

Estas reflexiones se han enriquecido gracias a la participación en varios Proyectos de Investigación desarrollados en el CEIL del CONICET y en universidades donde investigamos el tema que dieron lugar a una publicación de la cual extrajimos la información para elaborar este capítulo.³

Veamos cuáles son los fundamentos filosóficos, antropológicos y políticos de la importancia del tema de los RPST.

I. Los trabajadores son seres humanos complejos

El punto de partida de la investigación es la afirmación de la especificidad de la especie humana debido a sus dimensiones psíquicas y mentales que los diferencian de las especies vegetal y animal. Y de ello deriva el significado del trabajo, actividad humana voluntaria orientada hacia una finalidad, como un valor.

Las tres dimensiones de los seres humanos tanto la física, psíquica y mental, se movilizan en todas las actividades humanas; las tres están íntimamente relacionadas y deben funcionar

³ Neffa, Julio César (2015): *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Ed. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales del CONICET; Facultad de Ciencias Económicas (UNNE); Facultad de Ciencias Económicas (UNLP), Departamento de Economía y Administración (UNM) ; Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo. Centro de Innovación para los Trabajadores, Libro digital, PDF, Buenos Aires, 1ª edición. Archivo Digital: descarga ISBN 978-987-21579-9-9. Existe actualmente una edición impresa, realizada por la Universidad Nacional de Moreno.

de manera coherente y articulada para preservar la salud. La ciencia ha descubierto que si durante la actividad una de ellas es vulnerada, el daño repercute también sobre las otras, generando sufrimiento psíquico y mental, además de la fatiga y del dolor físico que puede ser el resultado de lesiones, enfermedades profesionales y accidentes de trabajo que pueden llegar a afectar la vida humana.

Los trabajadores son seres situados en el tiempo y en el espacio. Desde su nacimiento y por la actividad laboral quedan involuntariamente insertos en un contexto económico, social, cultural y político nacional de carácter estructural. Este contexto los condiciona desde su nacimiento, pues ocupan una determinada posición dentro de la estratificación social, de la división sexual del trabajo y siguen una trayectoria histórica de la cual no se pueden desprender. Pero esto no quiere decir que soporten eso pasivamente.

Si bien el trabajo involucra al ser humano en sus tres dimensiones, el impacto es percibido en primer lugar por el cuerpo, sobre todo cuando la actividad implica realizar esfuerzos, adoptar gestos, posturas y movimientos. A través del cuerpo, los trabajadores establecen una afinidad específica con los objetos y los medios de trabajo. Con sus sentidos perciben la calidad y un funcionamiento correcto o degradado: las palpan para sentir sus vibraciones, escuchan sus sonidos, las miran funcionar, las olfatean y hasta hablan con ellas, como hacen los agricultores con los animales que utilizaban para su labor.

Durante el trabajo, los “no docentes” que en su mayoría adoptan una posición sedentaria, hablan con alumnos, docentes, proveedores que concurren para hacer trámites y pasan mucho tiempo frente a una computadora donde el cuerpo está también involucrado: gracias a los sentidos pueden captar las consignas a ejecutar y las informaciones que están escritas o figuran en las pantallas de las PC.

El trabajo también implica una movilización de los recursos psíquicos y mentales del trabajador pues para lograr el objetivo de generar el producto o el servicio se requiere cognitivamente captar y procesar información, estar motivado e involucrado, tanto a nivel individual como en relación con el colectivo de trabajo. Es decir que es toda la persona del trabajador la que está involucrada en el trabajo y no solo su cuerpo. Pero esta complejidad está negada o invisibilizada, no se recompensa ni se reconoce adecuadamente.

Y lo que a menudo se desconoce es que el trabajador es un sujeto, y que en la actividad se pone en juego su subjetividad, su forma de concebir el mundo, la organización, los compañeros de trabajo, la acción sindical y de confrontarse a una realidad que lo supera y con la cual debe convivir.

II. El trabajo humano es un valor que permanece a pesar de sus cambios

Los seres humanos desarrollan varias actividades, pero el trabajo humano es diferente del deporte, el juego o la vida familiar. Es una actividad humana voluntaria, requiere la adhesión y el involucramiento aunque sea de manera forzada o bajo amenaza, orientada hacia una finali-

dad, se fijan objetivos que deben alcanzarse. Por estas causas, el trabajo es una actividad diferente de todas las otras.

Es la condición necesaria para la producción de todos los bienes, la prestación de servicios, para generar información y conocimientos que tienen una utilidad social, porque al permitir la satisfacción de necesidades hacen posible la supervivencia, reproducción y desarrollo de la especie humana. Es una actividad dirigida hacia otros, una forma de salir de sí.

Es el factor creador del valor que tienen incorporado los productos generados. Sin el trabajo la materia no es transformada para convertirse en un producto, es lo que le da forma. Sin el trabajo no hay prestación de 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 universidades y centros de investigación.

El trabajador es un verdadero creador, porque da existencia fuera de sí mismo a un bien, un servicio, conocimientos o informaciones. Es constructor de la historia, porque los resultados del trabajo lo trascienden en el tiempo y el espacio al trabajador, sus obras sobreviven a su creador. 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 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, donde el trabajador está impulsado a comunicar, interactuar, compartir y mantener relaciones sociales horizontales con sus compañeros, sus pares, relaciones laborales verticales con el empleador que pueden ser cooperativas o conflictivas y también relacionarse con los compañeros, los estudiantes y sus familiares, el público y los proveedores.

El trabajo asalariado implica la relación de subordinación, la heteronomía, el reconocimiento de la jerarquía que le prescribe la actividad y la remuneración que se otorga es una parte del producto realizado o del valor del servicio prestado.

Al ejecutar el trabajo siempre se experimenta sufrimiento pues para lograr los objetivos que se le imponen debe innovar para compensar las fallas del trabajo prescrito, soportar interrupciones o recibir contra órdenes, afrontar averías de los medios de trabajo, soportar problemas de logística, y para compensar los límites del trabajo prescrito debe hacer un esfuerzo de creatividad para resolver esos problemas y obtener resultados aunque para ello deba desobedecer o violar las reglas. Por eso, siempre es necesariamente generador de sufrimiento y fatiga, pero si se logra sublimarlo, genera al mismo tiempo placer. Esa relación entre sufrimiento y placer en el trabajo es diferente para cada trabajador.

Como vamos a desarrollar más adelante, 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; la posibilidad de trabajar de manera autónoma y de adaptar el trabajo prescrito por sus superiores para concretar la actividad a desarrollar, así como resolver problemas imprevistos y superar incidentes, todo lo cual puede generar fatiga y sufrimientos adi-

cionales. 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 capacidades y trabajar según su propio estilo para lograr los objetivos propuestos. Para alcanzarlos 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 conocen las dificultades encontradas, buscando a cambio obtener una recompensa monetaria y un reconocimiento moral de parte de la organización que retribuyan los resultados alcanzados, compensen su esfuerzo y valoren la calidad del producto o servicio realizado.

Para trabajar, no solo hace falta realizar esfuerzos físicos, y adoptar gestos y posturas como un robot, pues quien trabaja es un sujeto que debe movilizar no solo su cuerpo, sino también sus capacidades psíquicas y mentales y para ello se requiere su motivación o involucramiento, tanto en el nivel individual como en el colectivo. Quien trabaja necesita captar, interpretar y procesar información, comunicarse, expresar ideas por medio de la palabra y mediante silencios, gestos y signos, debe instaurar la coordinación y la cooperación dentro del colectivo de trabajo, y finalmente evaluar el resultado de su esfuerzo. Es decir, que todo el ser humano y no solo el cuerpo, está presente en el trabajo.

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, pues ha acumulado en su puesto de trabajo un conocimiento tácito a partir de la experiencia. Para lograr el objetivo que le propone o le exige la organización, el trabajador de la universidad que atiende alumnos y al público, tiene que movilizar, de manera voluntaria o impuesta, su fuerza de trabajo (capacidades físicas, mentales y psíquicas), atender y escuchar a los docentes, colegas, alumnos y sus familiares, gastar energías para procesar información, analizar expedientes, procesar concursos, o confeccionar actas y resoluciones, vencer las dificultades o las resistencias que se le oponen, hacer esfuerzos y tomar cuidado para usar eficazmente los medios de trabajo (herramientas o computadoras) y soportar los riesgos del medio ambiente laboral. Pero al mismo tiempo debe asumir una carga psíquica y mental que son siempre fuente de fatiga y la mayoría de las veces de 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 margen de autonomía.

El trabajo de los no docentes universitarios también está sometido a conflictos, dadas las contradicciones existentes entre las diferentes racionalidades de las autoridades, docentes, colegas, alumnos y demás usuarios y, 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.

El contenido y la organización del proceso de trabajo crean fuertes condicionamientos pues según sea su configuración, el trabajador puede o no dar un sentido a su vida laboral, si la considera una actividad creativa, generadora de valor, un medio para su desarrollo perso-

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

El trabajo contribuye a la realización personal, es decir al desarrollo de las capacidades y de la personalidad del sujeto que lo ejecuta. Define una identidad social cristalizada en la profesión o el oficio, dando lugar a sentimientos de pertenencia o inserción en un grupo, categoría o profesión, algo que distingue a cada persona respecto de los otros trabajadores, pero que depende de la mirada, la crítica, el apoyo y el juicio evaluatorio de los otros. Cuando se cuestiona o se niega la identidad o la pertenencia de un trabajador a un colectivo es fuente de sufrimiento. 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, tratando de lograr el reconocimiento social de su actividad.

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

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 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 del trabajo 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 para seguir aprendiendo; establecer relaciones con otros para formar parte de un colectivo de trabajo y construir su identidad. Lo inserta en un espacio social, donde está impulsado a comunicar, interactuar, compartir y mantener relaciones horizontales y verticales que pueden ser cooperativas o conflictivas.

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, 1998).

Los ergónomos han descubierto que el trabajo, tal como es prescripto por los responsables de la producción o de la gestión de la fuerza de trabajo, es una actividad que no se puede llevar a cabo de manera automática y estricta tal como ha 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. Por eso es difícil, o incluso imposible, estandarizar previamente todos los procedimientos operativos. Para alcanzar los objetivos del trabajo prescripto el trabajador debe poner en ten-

sión sus capacidades, usar su creatividad o astucia para hacer frente a errores, insuficiencias o fallas, para lo cual requiere el despliegue creativo de las capacidades mentales y el ejercicio de sus dimensiones afectivas y relacionales. También debe hacer frente a los incidentes o interrupciones imprevistas que ocurren durante la actividad y obstaculizan el logro del objetivo asignado en el tiempo previsto. Todo esto genera o incrementa las tensiones y el sufrimiento quedando además expuesto a las condiciones y medio ambiente de trabajo y a los riesgos psicosociales que predominan en su lugar de trabajo. A veces, para lograrlo, se ve en la necesidad de violar consignas, incluso mentir o hacer trampas. 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 recompensados ni reconocidos por ello.

III. El proceso de trabajo, su contenido y su organización

El proceso de trabajo consiste en la articulación entre el uso de la fuerza de trabajo que se aplica sobre los objetos (materia prima, información) con el apoyo de medios de trabajo (herramientas, maquinas, computadoras, tecnologías informatizadas) para producir bienes, servicios, procesar informaciones o generar conocimientos que tienen una utilidad social porque permiten satisfacer necesidades.

La organización del proceso de trabajo asalariado cambió sustancialmente a lo largo del tiempo, partiendo de un trabajo artesanal para transformar la materia, donde el trabajo estaba integrado, las diversas tareas estaban a cargo de todos que las ejecutaban según su formación y competencias y no había una división dentro del colectivo de trabajo entre los que concebían y quienes lo ejecutaban (Neffa, J. C. 1998).

Primeramente, fue la división técnica del trabajo, es decir, la división en tareas descriptas 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 reemplazos, aumentar la productividad a causa de la especialización, reducir el tiempo de trabajo necesario para ejecutar cada tarea al disminuir los "tiempos muertos" y permitir a los superiores o empleadores supervisar y controlar más directamente la ejecución de cada tarea una vez 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 sin necesidad de tener que hacer mayores inversiones. Su aplicación en el sector público estableció categorías, especialidades, jerarquías, fragmentó el colectivo de trabajo y frenó el incremento del empleo.

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

a) La división social del trabajo, que fue instaurada con el propósito de que los trabajadores no se ocupen de la actividad de concebir o diseñar, porque eso haría “perder tiempo”: ellos debían limitarse a ejecutar los trabajos que otros diseñaron. La misma fue pensada originalmente como una forma de impedir que finjan trabajar a pesar de estar ociosos. A esto se llama también división vertical entre concepción y ejecución, asignando “científicamente” a cada uno tareas bien delimitadas y estandarizadas, procurando que el trabajador adecuado esté ocupando el puesto correcto (“the right men in the right place”),

b) La aplicación sistemática de la división técnica del trabajo en tareas para simplificarlas, hacer más fácil el reemplazo y especializar a los trabajadores,

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 pasó a ser una norma, la única que fue 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”, para descartar los trabajadores menos eficientes, estimulando la intensificación del trabajo mediante la instauración de la remuneración según el rendimiento o el pago de primas por dicho concepto,

e) la creación de instancias de disciplinamiento, supervisión y estrecho control para facilitar el aprendizaje, controlar el ausentismo, estimular a los trabajadores, controlar la ejecución de las tareas y evaluar su productividad para fijar la remuneración de una manera personalizada.

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

Posteriormente, el aporte de Henri Fayol consistió en diagramar complejos sistemas de supervisión, gráficos, flujogramas y organigramas aplicados a las tareas administrativas y de servicio (como las que se han aplicado en forma extensa en 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, 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 acarreó un elevado costo en términos de fatiga, sufrimiento y deterioro

ro de la salud en las actividades de servicio, dando lugar a enfermedades psíquicas y mentales. El resultado fue una intensificación del trabajo, con estabilidad en el empleo, pero con una recompensa monetaria más baja que en el sector privado y donde el reconocimiento moral y simbólico es generalmente escaso. En este sector también se busca hacer una “economía de tiempo”, para no tener que incorporar más personal.

Hasta 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 mencionados, se lograron como contrapartida de un elevado costo en términos de fatiga, sufrimiento y deterioro de la salud de los trabajadores 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 sus dimensiones psíquicas y mentales, sin que sus consecuencias figuraran en el listado oficial de "enfermedades profesionales" y por lo tanto sin dar lugar a compensación de los gastos de tratamiento ni la indemnización. Esto ocasionó además la limitación o pérdida de autonomía, dificultades para 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 la tasas de ganancias de los empresarios privados que las utilizan y 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). Pero además de esta recompensa monetaria, los trabajadores como sujetos necesitan un reconocimiento moral y simbólico por el esfuerzo realizado y la calidad del servicio prestado. 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 de ellos se ha privatizado y quedan sometidos a las leyes del mercado. Para acceder a los mismos se deben destinar recursos del presupuesto familiar.

IV. La lógica de producción y acumulación y su impacto sobre el proceso de trabajo

El trabajo siempre se ejecuta en un marco histórico, político y económico, dentro de un determinado modo de desarrollo 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 sufriendo grandes transformaciones es el que predomina en nuestros días en la mayoría de los países. Se trata de un sistema dinámico, que tiene inherente su propia lógica de producción y de acumulación (incrementar y 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 de las cuales ha salido llevando a cabo ajustes estructurales, pero transformado.

Las bases sobre las que se sustenta son esencialmente: la propiedad privada de los medios de producción y de cambio y la plena libertad del propietario para su uso; el trabajo asalariado en relación de dependencia a cambio de una remuneración; el funcionamiento del mercado como mecanismo idóneo para optimizar las decisiones empresariales para regular la oferta y la demanda; una apropiación del excedente por parte de los propietarios de los medios de producción y de cambio, que se acumula y da lugar a una desigual apropiación de la riqueza producida. Por su propia dinámica, conduce periódicamente a crisis cuando debido a la caída de la productividad, dejan de crecer las tasas de ganancia. Su posterior recomposición implica siempre una reestructuración del sistema productivo y ajustes cuyos costos lo pagan primero y desde el inicio los países menos desarrollados, y dentro de cada país las pequeñas empresas y los asalariados 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 mecanismo donde la teoría económica ortodoxa supone que los agentes tienen información completa y estos se desempeñan racionalmente para lograr el óptimo equilibrio entre oferta y demanda (T. 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, lo cual depende del poder de compra, 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. El empresario tomará en cuenta las estrategias de los sindicatos y sus exigencias dada la cantidad e intensidad del trabajo que desea imponer y las recompensas con las cuales va a compensar el esfuerzo realizado. El pago del salario y la concesión de derechos al trabajador se hacen a cambio de la aceptación por parte de éste, de una “servidumbre voluntaria”. Además de la disputa por el monto del salario, se generan resistencias y conflictos debido a los problemas que deterioran la salud física, psíquica y mental provocados por las condiciones y medio ambiente de trabajo y la intensidad del trabajo. Para resolver el conflicto se necesita negociar y lograr un compromiso (un “armisticio” o una tregua en las luchas sociales) a partir de mutuas concesiones.

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 los insumos, de la amortización de los medios de trabajo y de reproducción de la fuerza de trabajo, que es apropiado por los propietarios de los medios de producción. Históricamente, el excedente se ha ido obteniendo de manera irregular atravesando periodos 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 tres procesos para hacer frente a las incertidumbres, como se constató en las crisis de la economía real en los años 1970 y las recientes de carácter financiero desde 2008. Como resultado surgió, desde esa primera crisis, un nuevo paradigma productivo, que dio lugar a los procesos de apertura del comercio exterior y mundialización (el espacio del mercado es ahora el planeta) y de financiarización porque en el sector financiero las tasas de ganancia son superiores al promedio de la economía en su conjunto y los capitales se pueden mover más rápido y libremente que los productos materiales. Se desregularon los mercados, se buscó la reducción del gasto público considerado como principal causa de la inflación y para no tener que aumentar los impuestos; se privatizaron las empresas productivas y de servicios públicos consideradas ineficientes, poco competitivas y demandantes de subsidios. Como resultado, se llevaron a cabo profundos procesos de reestructuración productiva y deslocalización de las unidades productivas hacia otras regiones o países, buscando ventajas fiscales y reducidos costos laborales desde donde exportar con ventajas.

Si bien existían varios modelos alternativos, el que finalmente se impuso 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 de las empresas y de la producción para reducir los costos (subcontratación, tercerización, deslocalización), dando como resultado una transformación de los procesos productivos, haciendo el trabajo cada vez más heterogéneo, pero ahora en un contexto de estancamiento económico, endeudamiento, desempleo ele-

vado 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.

Para reclutar mano de obra aumentaron las exigencias en cuanto al nivel educativo, calificaciones y competencias pero debido a la aplicación de la organización científica del trabajo se disminuye el margen de autonomía y de control del trabajador sobre su tarea. Progresivamente, se han instaurado 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.

En este nuevo paradigma las empresas adoptaron políticas más definidas y exigentes para evitar la caída de sus tasas de ganancia e incrementarlas, pero sobretodo utilizando nuevos métodos de disciplinamiento y control, buscando fundamentalmente la intensificación del trabajo asalariado para lograr reducción de costos 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.

La intensificación del trabajo se logró con la rápida introducción de las nuevas tecnologías, pero a veces sin antes formar adecuadamente a sus usuarios, promoviendo por la fuerza la polivalencia, a fin de que el trabajo fuera menos rutinario y aburrido, pero exigiendo una mayor actividad mental. El propósito buscado es imponer la movilidad interna de la mano de obra y hacer frente al ausentismo. 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, dando una mayor preponderancia a las exigencias de los clientes y usuarios.

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 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 exigentes e irreales, no se actualizan y completan previamente las calificaciones y competencias de los trabajadores que tienen que trabajar con las nuevas tecnologías y porque ellos tienen una percepción subjetiva de una "calidad impedida" porque no disponen de todos los medios y recursos para lograr los objetivos buscados en cuanto a la calidad, y están obligados a apurarse como ocurre frecuentemente en el sector público.

La dominación del sector privado sobre el sector público se hizo más marcada, buscando la subordinación. La reducción del gasto público libera recursos para la inversión privada. La búsqueda de la intensificación del trabajo así como los medios utilizados para lograrlo migró desde la actividad privada hacia el sector público y 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, frenar el crecimiento de los salarios reales e introducir formas precarias de empleo. Se asigna a los usuarios y ciudadanos la calidad de “clientes” que, como pagan impuestos, tienen el derecho a exigir a los empleados públicos que los atiendan rápido y presten un servicio de calidad. En síntesis, la intensificación del trabajo en el sector público es exigida también desde la demanda y no solo desde el interior de la organización.

V. La relación salarial

El proceso productivo de bienes y servicios requiere la articulación de capital y de trabajo. La “relación salarial” es la forma institucional que especifica las modalidades adoptadas históricamente por la relación existente entre los trabajadores asalariados y por otra parte, los responsables de la gestión empresarial, o el Estado como empleador. En resumen, es el conjunto de condiciones jurídicas y normas institucionales que rigen el uso del trabajo asalariado (empleo) y el modo de existencia de los trabajadores (en base al salario y la protección social) 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 lo mande) y se someten a la autoridad del empleador para hacer las tareas que éste (o sus representantes) concibe y les asigna ejecutar.

El trabajo está siempre sometido a tensiones y conflictos, sociales y laborales, dadas las contradicciones existentes entre las diferentes lógicas impulsadas por 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 preservar su salud, reducir la fatiga y minimizar su esfuerzo por un salario dado 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 hacer 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 adop-

tado normas sobre riesgos del trabajo y creado instituciones, como sería en caso de la SRT en Argentina. Pero hay un evidente retraso en cuanto al reconocimiento de los problemas de salud psíquica y mental.

VI. La relación entre trabajo y salud de los trabajadores que lo ejecutan

La hipótesis que está implícita en esta investigación es que las repercusiones de las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT), de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) y su impacto sobre la salud del trabajador, tienen precisamente su 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 Comités Mixtos de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo (CMSSyCT) es una prioridad absoluta. Para la información formación de sus representantes se puede obtener cooperación técnica por parte de universidades, de centros de investigación y de la OIT.

El trabajador debe soportar riesgos del medio ambiente de trabajo, exigencias físicas (realizar esfuerzos, hacer gestos y adoptar posturas) y, psíquicas y mentales que son naturalmente fuentes de fatiga. 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 en última instancia, de las condiciones e intensidad con que se use la fuerza de trabajo.

Los riesgos del trabajo

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 la duración y configuración del tiempo de trabajo, la organización y el contenido del trabajo, el sistema de remuneración, el uso de la ergonomía para adaptar el trabajo al trabajador, 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, las obras sociales y de bienestar ofrecidas por la empresa a sus trabajadores, el carácter o estatuto jurídico de la relación salarial (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, 1986).

Con frecuencia, los trabajadores, especialmente los que se desempeñan en el sector productivo, 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, trabajar en permanencia de pie o en posturas penosas y tener que soportar vibraciones. Estas generalmente son situaciones que predominan en la industria, la construcción, el transporte y las actividades agropecuarias. Ese trabajo se desenvuelve en un contexto que puede estar sometido a los riesgos físicos, químicos, biológicos, factores tecnológicos y de seguridad del medio ambiente de trabajo. Con frecuencia tienen la obligación de trabajar intensamente siguiendo elevados ritmos de trabajo y ejecutando tareas simples, de ciclos cortos y repetitivos, y remunerados según el rendimiento. El tiempo de trabajo puede implicar largas jornadas, horas extraordinarias, trabajo nocturno y trabajos por turnos rotativos que son nocivos para la salud. Con frecuencia no están adaptados el establecimiento o lugar de trabajo, las materias primas, insumos y medios de trabajo utilizados con respecto a las características antropométricas, las capacidades de adaptación y resistencias de los trabajadores. Este conjunto de factores se exacerban con la ausencia de dispositivos ergonómicos, generando dolor físico y sufrimiento.

Por esas causas, está probado estadísticamente que los trabajadores de ciertas ramas de actividad y grupos de profesiones comparados entre sí no tienen la misma esperanza de vida que el promedio nacional y que existen grandes diferencias. Entre los extremos puede llegar a ser de 10 años. Esta diferencia está relacionada directamente con los riesgos presentes en el sector de actividad y con el trabajo que realizaron durante su vida activa (mineros, obreros de la construcción) ¡Es decir, que todos no somos iguales ante la muerte!

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 de trabajo 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 y en la administración pública, donde el contenido del trabajo no es predominantemente manual. Este es precisamente el caso de los trabajadores no docentes de la Universidad. En esas actividades es donde más está en evidencia la carga psíquica y la carga mental del trabajo, que da lugar a los RPST. Pero, como ya se mencionó anteriormente, los RPST finalmente también van a repercutir sobre el cuerpo, porque aquellos se somatizan.

Las estadísticas oficiales argentinas muestran que debido a deficientes CyMAT cada día mueren en el país aproximadamente 2 trabajadores registrados y probablemente la cantidad registrada sería el doble si la estadística de la SRT incluyera a los trabajadores precarios y no registrados ante la SRT, para quienes las condiciones son más penosas y peligrosas.

En Argentina, 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% de los trabajadores registrados. Sin embargo, la

cantidad de accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales con al menos 1 día de baja pasó de 309.268 casos en el año 1997 (primer año completo) a 418.259 casos en el 2014 (datos provisorios), es decir, un crecimiento de 35% en la cantidad absoluta de casos notificados, que se explica en parte por el incremento de la actividad económica y el número de trabajadores ocupados.

¿Qué es la salud?

El concepto de salud fue evolucionando rápidamente a partir de una concepción simple que la concebía como un vacío: la salud sería la ausencia de enfermedad. La OMS definió recientemente la salud mental de una manera más 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”* (citado por Ch. Dejourn y I. Gernet, 2012). De acuerdo con estos autores, 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, Mario, Citado en Neffa, Julio César (2015)).

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

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 un reconocimiento por parte de los otros de la utilidad social de los servicios que prestan a la sociedad y eso les permite construir o consolidar la identidad y tener el orgullo generado por un trabajo bien hecho.

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 que no se generen más riesgos. O bien que junto con esta última iniciativa, se potencie la acción de los traba-

jadores 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 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 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 algunas provincias (Buenos Aires, Santa Fe).

VII. Condiciones y medio ambiente de trabajo y sus riesgos para la salud

Dada su complejidad, el estudio, el análisis y la prevención de las CyMAT, requiere un trabajo en equipos de composición inter y pluridisciplinaria.

El concepto de CyMAT, introductorio al de RPST, implica la articulación y combinación entre los riesgos del medio ambiente de trabajo y las condiciones de trabajo, conceptos que enunciaremos sintéticamente a continuación.

Como 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 prescripto, 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, 1988).

No existe una predisposición natural al accidente o a contraer una enfermedad profesional; los accidentados y enfermos son, por lo general, víctimas de las deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo que pueden modificarse si hay prevención porque no son “ineliminables”.

Pero las CyMAT no son estáticas, se modifican permanentemente como consecuencia de los procesos de restructuración económica y del cambio científico y tecnológico, pues las innovaciones de productos y procesos generan nuevos riesgos.

El impacto de las deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo es percibido en primer lugar por el cuerpo en sus dimensiones físicas y biológicas, da lugar a la fatiga, porque el trabajo implica esfuerzos, gestos, posturas y movimientos. Si durante el tiempo de reposo la fatiga no se recupera, y si la carga de trabajo supera sus capacidades de resistencia y adaptación, esto predispone para contraer enfermedades. Si falla la prevención, los daños y el dolor producidos, también tienen luego repercusiones sobre las dimensiones psíquicas y mentales, dando lugar al miedo, incertidumbre, ansiedad, generando violencia física o verbal, dando lugar a adicciones para compensar el dolor, etc. La sobrecarga y la sub-carga de trabajo tienen efectos negativos para su salud física, psíquica y mental.

Los riesgos del medio ambiente de trabajo presentes en la empresa u organización y la aplicación de la fuerza de trabajo en un puesto determinado, pueden provocar riesgos para la salud por varias causas: la falta de protección y el uso inadecuado de los medios de trabajo, defectos o toxicidad de las materias primas e insumos y la insuficiente formación y competencias en su uso o manipulación, los defectos, fallas de mantenimiento o el mal funcionamiento de maquinarias y equipos u otros medios de trabajo, y las deficiencias en la organización del trabajo por insuficiente aplicación de normas ergonómicas y la falta de prevención. Estas condiciones pueden generar una excesiva fatiga que provoque a su vez, o predisponga, para ser víctimas de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales e incluso, la muerte del trabajador.

Frente a esta realidad y rechazando todo tipo de determinismo o fatalismo, se presentan varias alternativas para enfrentar el dolor y el sufrimiento provocado por los factores enunciados, si en la empresa u organización se implementan acciones de prevención orientadas a:

- a) Tratar de eliminar el riesgo en su propia fuente; esta es la solución radical, pero no siempre se puede implementar de inmediato;
- b) Tratar de aislar al trabajador respecto de los riesgos: por ejemplo, obligando al uso de los elementos de protección personal (EPP) pero sin modificar la situación que los genera;
- c) Proponer como objetivo eliminar o atenuar el impacto de los riesgos (por ejemplo, reduciendo el tiempo de trabajo o el de exposición a los riesgos);
- d) Adoptar medidas de prevención que cambien el contenido y la organización del trabajo para que no se generen más riesgos. O bien, que junto con esta 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, que los trabajadores puedan participar de la organización general de la producción para que afronten colectivamente la situación, intervengan en la implementación de las medidas y, dada su experiencia, identifiquen las causas de los riesgos, haciendo propuestas para controlarlos.

VIII. Los riesgos psicosociales en el trabajo y su impacto sobre la salud

Por nuestra parte, tomando en consideración los aportes de OIT-OMS, INSHT (1996, a y b), S. Cox, (1978), S. Cox y A. Griffiths (1996), S. Cox, A. Griffiths y R. Randall (2003), y E. Ansoleaga (2012) proponemos provisoriamente la siguiente definición 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.

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 un modelo multicausal que implica que diversos factores causales existentes (los ya mencionados y otros aún desconocidos) pueden interaccionar 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)” (Neffa, 2015).

Desde el punto de vista operacional, se puede adoptar una definición sintética de RPST que se articula con la de CyMAT, se relaciona directamente con el contenido y la organización del proceso de trabajo y se podría resumir diciendo con Michel Gollac que “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 intervienen en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores” (Baudelot, Gollac, M. y otros (2013).

A diferencia de las CyMAT, y a través de los factores analizados en esta investigación, los riesgos psicosociales en el trabajo, pueden perturbar las dimensiones cognitivas y psíquicas del trabajador, impactando sobre los aspectos afectivos y relacionales. Si esos riesgos superan las capacidades y la resistencia del trabajador generan sufrimiento. Dada la compleja unidad sustancial de los seres humanos, ese sufrimiento puede somatizarse y dar lugar a enfermedades tales como los accidentes cardiovasculares, los accidentes cerebro vasculares, las úlceras gastrointestinales, trastornos músculo esqueléticos, problemas endocrinológicos y respiratorios, por ejemplo.

El colectivo de trabajo debe soportar los impactos de los riesgos del medio ambiente de trabajo (físicos, biológicos, químicos, factores tecnológicos y de seguridad) y determinadas condiciones de trabajo, que a pesar de las medidas de prevención, pueden provocar dolencias, enfermedades profesionales y accidentes de trabajo de manera diferenciada para los trabajadores, según el sector de actividad y sus propias capacidades de resistencia y de adaptación.

Pero además, el trabajador está expuesto a los factores de riesgo psicosociales en el trabajo (RPST), que se relacionan directamente con el contenido y la organización del proceso de trabajo. Tanto las CyMAT como los RPST repercuten directamente, a corto o mediano plazo, sobre la salud y la vida de los trabajadores. La intensidad del trabajo y las demandas psicológicas que ello exige y generan estrés, dependen de varios factores de riesgo estudiados en los talleres de visualización y por medio de las encuestas: el grado de autonomía y de control que tiene el trabajador sobre el trabajo que ejecuta, las exigencias de controlar sus emociones así como las de los colegas y las demás personas con las cuales interactúa, los conflictos éticos y de valores que se le plantean cuando tiene que hacer cosas con las cuales no está de acuerdo y cuando debe realizar una actividad que va en contra de sus propios principios, el clima laboral y la calidad de las relaciones sociales y de trabajo que se establecen en el colectivo de trabajo y las condiciones de estabilidad y de seguridad en el empleo y en su carrera profesional.

Dada la concepción tradicional prevaleciente, el análisis y evaluación de los RPST enfrenta una dificultad: es escasa la información y la toma de conciencia de los trabajadores acerca de su importancia y de su impacto sobre la salud. El síntoma inmediato más frecuente es el sufrimiento, porque siempre en el proceso de trabajo surgen tensiones y conflictos cuando un trabajador, que tiene un nivel educativo, calificaciones profesionales y competencias así como expectativas sobre su vida laboral y una historia particular, se inserta en una situación de trabajo cuyas características son en gran medida fijadas por el empleador independientemente de la voluntad del sujeto y a las cuales tienen que adaptarse en virtud de la relación salarial.

Existe una fuerte contradicción entre el grado creciente de conciencia que van construyendo los trabajadores, sus representantes y mandos medios acerca de los RPST y, por otra parte, la desidia e ignorancia de una gran proporción de empleadores, las lagunas que se observan en las legislaciones vigentes, la debilidad de los organismos públicos involucrados debido a las urgencias que deben atender y, en parte, a la escasa formación específica de algunos funcionarios. Todo esto genera sufrimiento entre los trabajadores, los predispone a contraer enfermedades aún no reconocidas por la legislación en materia de riesgos profesionales e impacta negativamente sobre el funcionamiento de las empresas y organizaciones.

Existen determinantes estructurales de los RPST, que jugarían el papel de variables independientes y que mencionamos en la definición inicial. Es decir, las condiciones de empleo, la organización y el contenido del proceso de trabajo y las relaciones sociales en el trabajo que son susceptibles de interactuar sobre el funcionamiento psíquico y mental con impactos sobre la salud psíquica, mental, social e incluso física de los trabajadores.

Los factores de las CyMAT y de RPST repercuten sobre personas dotadas de un saber productivo y de capacidades cognitivas y psíquicas. Por tal motivo, es posible que ellos perciban

primero –y vivien– 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 y funcionan correctamente 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 estos riesgos del trabajo aún no los incluye de manera generalizada.

Los daños progresivos que provocan los RPST se han naturalizado pensando que forman parte de la esencia del trabajo y que esos daños son irreversibles. En consecuencia, las respuestas más frecuentes consisten:

- 1) En construir ideologías defensivas para negar o desconocer los riesgos;
- 2) resistir y tratar de adaptarse a la situación y
- 3) en caso de sufrir molestias o daños, ir a médicos, psicólogos o psiquiatras para lograr su tratamiento.

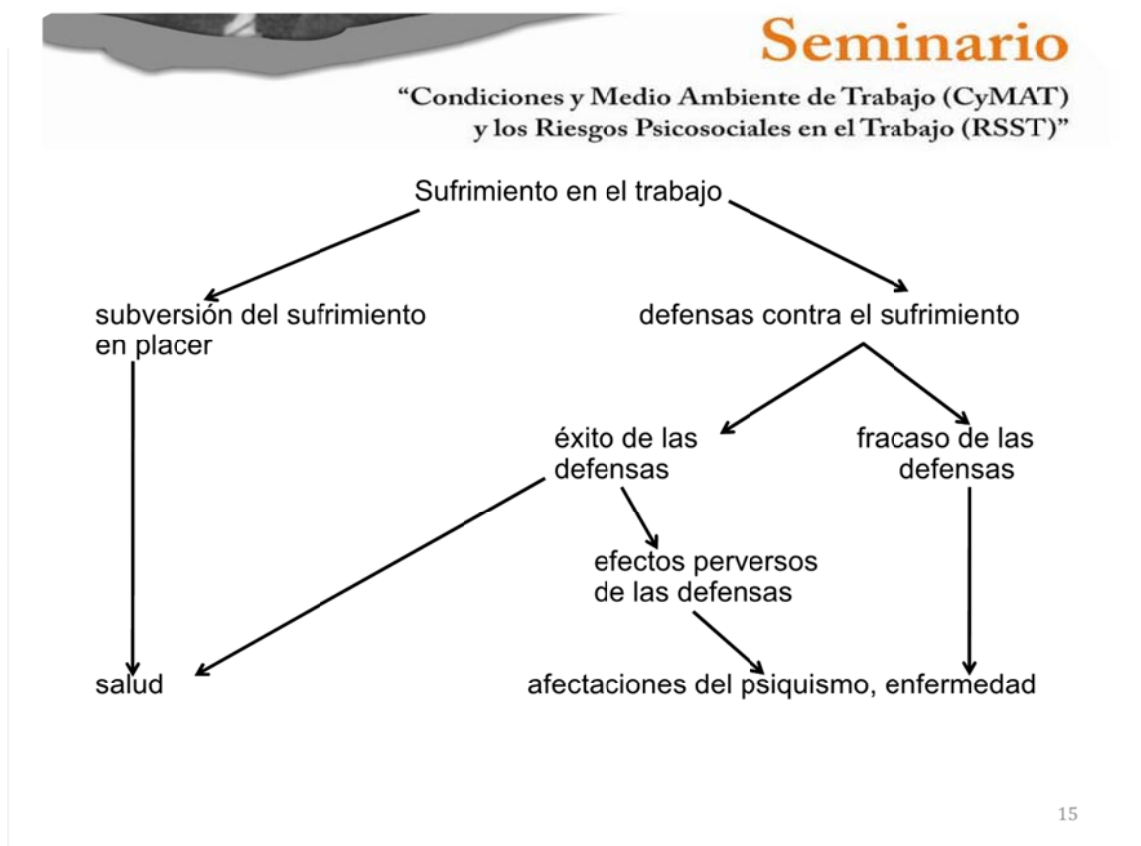
El sufrimiento en el trabajo es una vivencia psíquica de lo que es desagradable, que nos desestabiliza, pero que no es necesariamente patológico aunque puede predisponer para contraer una enfermedad. No es una fatalidad, pues el sujeto puede construir sus defensas, que pueden fracasar, pero que si tienen éxito pueden contribuir a sublimar positivamente el sufrimiento y convertirlo en placer. Esto sucede cuando toma conciencia de que realiza una actividad que considera útil, que le permite aprender y crecer, le hace sentir que forma parte de un colectivo de trabajo con el cual se comunica y coopera, dispone de los recursos, el tiempo y los medios para hacer un trabajo con calidad y tiene por ello el reconocimiento de los compañeros de trabajo, de los empleadores y de quienes se ocupan de la gestión de la fuerza de trabajo, así como de los usuarios (estudiantes, docentes, proveedores) o consumidores de los bienes o servicios que produce.

A diferencia del dolor, resultado objetivo de lesiones corporales, el sufrimiento es una dimensión subjetiva de la vivencia psíquica de situaciones negativas.

Tiene impactos negativos para la salud y es una forma de sufrimiento ético la "calidad impedida", es decir, cuando se pide o exige trabajar rápido y bien a pesar de que se necesitaría más tiempo o poder hacerlo a un ritmo menor para tener más cuidado y hacer un trabajo de calidad (Dejours, 1998).

Cuando se trata de profundizar la relación trabajo-salud, y se reconoce la importancia de las CyMAT sobre las dimensiones físicas y biológicas del cuerpo humano, quedan planteados también los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) que tienen una mayor complejidad, porque implica en primer lugar los efectos sobre las dimensiones psíquicas (afectivas y relacionales) y mentales.

Muy sintéticamente en un seminario del Prof. Gollac sobre el tema, realizado en la UNLP, se describió el sufrimiento en el trabajo y su procesamiento de la siguiente manera.



Con frecuencia, en la mente de los trabajadores los daños progresivos que provocan los RPST y que se manifiestan luego de un cierto tiempo, se han “naturalizado” pensando que forman parte de la esencia misma del trabajo y que esos daños son ineliminables e irreversibles. En ese caso, para hacerles frente tratan de resistir y de adaptarse a la situación, y cuando sufren molestias o daños, se recurre frecuentemente al tratamiento de médicos, psicólogos o psiquiatras, sin comprender que la causa principal es el contenido y la organización del proceso de trabajo.

El proceso de trabajo genera determinantes del medio ambiente físico, emocionales y cognitivos, que constituyen demandas para ejecutar el trabajo prescripto 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 y hacer un trabajo de calidad, asumiendo riesgos y sufrimientos porque están dejando de lado o violando incluso las normas prescriptas, siendo susceptibles por ello de sanciones.

El sufrimiento deviene patógeno y el sujeto se enferma cuando no puede contener o moderar los riesgos. Pero los trabajadores no sufren pasivamente el sufrimiento generado por el contenido y la organización del trabajo; pueden construir defensas y por eso, a pesar de ese dolor o sufrimiento, las personas pueden seguir trabajando, lo que da lugar a una “normalidad

sufriente” (Dejours y Molinier, 1994). Para permanecer sanas y normales frente a los riesgos del trabajo y que el sufrimiento no les provoque enfermedades, las personas construyen estrategias defensivas individuales y colectivas, para vencer el miedo y hacer frente a las exigencias afectivas y relacionales que deben ser sublimadas para encontrar un sentido al trabajo, pero no siempre tienen éxito. Estos problemas se han invisibilizado por ignorancia, negación del problema, ocultamiento, falta de información y de conciencia, o más simplemente, subestimación. Si no pueden sublimar o transformar el sufrimiento, los trabajadores se defienden construyendo estrategias defensivas, orientando sus maneras de pensar y de actuar para tratar de evitar la percepción de aquello que los hace sufrir, pero sin que al hacerlo transformen la realidad y eviten los riesgos. La eficacia de esas estrategias de defensa de los trabajadores depende de su capacidad para ocultar o inmovilizar la percepción de aquello que en la realidad del trabajo aumenta la vulnerabilidad y el sufrimiento.

La ideología individual construida subjetivamente para hacerle frente tiene varios caminos. Por un lado, naturalizar esos riesgos de CyMAT y RPST como si fueran necesarios e irreversibles; pedir/aceptar primas monetarias en compensación por soportar un riesgo del medio ambiente; aceptar otra prima para no faltar al trabajo a pesar de estar enfermos, cuando deberían quedarse en el hogar para recuperarse (presentismo); tratar de alejarse de la exposición a esos puestos de trabajo peligrosos o en el caso límite, simplemente dejar de concurrir al lugar de trabajo. Pero como la salud no es una mercancía porque de ella depende la vida, no pueden admitirse como legítimas las compensaciones monetarias (primas por riesgo) a cambio de la aceptación pasiva del riesgo para la salud o las primas por presentismo. Lamentablemente, esas primas figuran todavía en la mayoría de los convenios colectivos de trabajo vigentes, porque fueron instauradas para obtener recursos adicionales al salario básico. Con frecuencia se impone a los trabajadores que deben enfrentar riesgos del medio ambiente de trabajo la obligación de usar los equipos de protección personal (EPP) que dificultan y hacen más penoso el trabajo. La prevención no puede ser meramente individual. Como los riesgos impactan sobre el colectivo de trabajo, para prevenirlos no es suficiente recurrir a estos elementos. En lugar de tratar de aislar a cada trabajador respecto del riesgo mediante los EPP, se debería tratar de eliminar, reducir o controlar el riesgo en su propia fuente y adoptar medidas de prevención para proteger a todo el colectivo de trabajo.

En ciertas profesiones u oficios, se construyen ideologías defensivas colectivas para negar u ocultar los riesgos (por ejemplo, el alarde de la virilidad social en el caso de los trabajos donde son los varones que están expuestos a graves riesgos como es el caso de la construcción y de la minería y ellos manifiestan con orgullo que no tienen miedo o niegan el riesgo; o invocar la femineidad o la imagen maternal en el caso de las mujeres que hacen tareas de cuidado a personas enfermas o en dificultad y asumen como propios sus riesgos). Pero estas defensas no actúan sobre el mundo real: no transforman los riesgos o las restricciones, sino que para no pensar en ellos durante su tiempo de trabajo actúan por medios simbólicos como el ocultamiento, utilización de eufemismos, desvíos de la atención o pseudo-racionalización, recursos que con su uso frecuente modifican los afectos, los pensamientos y los estados mentales (Molinier,

2004). Además, se corre un peligro: como con ese mecanismo no se transforma la realidad y los riesgos siguen vigentes, se pueden generar rutinas de trabajo inseguras, hacer gestos y adoptar posturas imprudentes aumentando la predisposición a ser víctimas de accidentes o padecer enfermedades.

El fracaso de las defensas individuales y colectivas contra el sufrimiento tiene efectos perversos sobre el equilibrio psíquico y mental, que luego se somatizan.

La idea central de nuestro enfoque teórico es que el trabajo no es patógeno. Puede ser saludable. Deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo y los riesgos psicosociales en el trabajo no controlados, son las principales causas que predisponen para la enfermedad.

IX. Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo

Los factores de riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) que fue el tema específico investigado, se pueden sistematizar a partir de la teoría (Gollac, 2011, 2013) y de la experiencia internacional de la siguiente manera:

La demanda psicológica y el esfuerzo requerido para hacer la actividad está originada por la cantidad, el ritmo y la intensidad del trabajo que determinan la carga psíquica, mental y global de trabajo, la duración del tiempo de trabajo y su configuración (diurno, nocturno, por turnos, en horarios anti-sociales), así como la complejidad de la actividad que implica para el trabajador el uso de sus recursos y competencias cognitivas para hacer un trabajo exigente y de calidad asumiendo responsabilidades.

El trabajo siempre implica esfuerzos cognitivos para concentrar la atención, captar y procesar la información por medio de los sentidos, movilizar la memoria, identificar las diversas alternativas y adoptar decisiones. Este proceso genera normalmente fatiga, que si no es excesiva puede recuperarse cotidianamente en la vida doméstica, la alimentación, el reposo, el sueño y las actividades recreativas y deportivas.

En particular la excesiva duración del tiempo de trabajo, tiene repercusiones sobre la salud, predisponiendo para enfermedades cardiovasculares, perturbaciones del sueño y del humor, y aumenta los riesgos de accidentes de trabajo. Se ha probado que el trabajo nocturno y el trabajo por turnos, al modificar los ritmos circadianos, repercuten sobre la salud, provocando problemas cardiovasculares, trastornos de ansiedad y trastornos bipolares, especialmente entre las mujeres y predisponen al cáncer. Los accidentes de trabajo, en proporción, son más frecuentes durante la noche. Por otra parte, esas dos modalidades de trabajo así como los horarios "anti sociales", generan problemas para los demás miembros de la unidad familiar. Estas situaciones pueden agravarse si esos trabajadores con tareas sedentarias practican poca actividad física, tienen una alimentación irregular y se perturban las relaciones familiares.

Dentro de este factor se incluyen los problemas CyMAT, el diseño de las instalaciones y puestos de trabajo donde no se aplica la ergonomía, el trabajo es pesado e intenso y provoca una fatiga corporal que es difícil de recuperar, la exposición a riesgos del medio ambiente

físico, químico y biológico pueden dar lugar a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, la falta de formación e información para prevenirlos. Esto puede implicar la necesidad de consumir con frecuencia medicamentos para calmar el dolor o diferentes tipos de drogas contra la angustia y la ansiedad, y puede predisponer para el consumo de estimulantes como el alcohol.

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

Las exigencias emocionales son a veces inherentes al trabajo y casi connaturales. Llevar a cabo la actividad, implica a veces controlarse para tener que soportar pasivamente violencia, insultos y amenazas, tener que fingir, sonreír de manera forzada y ser gentiles para fidelizar al cliente, ocultar en el lugar de trabajo el miedo a los accidentes, a la violencia, al acoso y el temor de fracasar en la actividad. Los trabajadores sienten a menudo la necesidad de esconder o de controlar las propias emociones (para no tener miedo, o no mostrar empatía, porque complificarían su trabajo) para poder llevar a cabo eficazmente la actividad y sin demoras.

d) La autonomía en el trabajo consiste en la posibilidad de ser actor, para controlar y conducir su propia vida profesional y tener la posibilidad de participar en la adopción de decisiones, para lo cual debe usar y desarrollar sus calificaciones y competencias profesionales para realizar la tarea y seguir aprendiendo. Pero la excesiva división técnica y social del trabajo que da lugar a trabajos repetitivos y rutinarios desprovistos de interés y que impiden o limitan el pleno uso de sus facultades mentales, le restan autonomía al trabajador, se subestiman o desconocen sus calificaciones y competencias, quitándole estímulos para involucrarse en el trabajo.

En el caso específico de las actividades de servicio, los trabajadores tienen a veces dificultades para solucionar problemas de los usuarios porque los problemas planteados son complejos y no han tenido la formación operativa para resolverlos. Debido a esas insuficiencias corren el riesgo de tener que asumir de manera forzada una autonomía para interpretar las consignas del trabajo prescrito, imaginar soluciones a los problemas, tomar iniciativas y realizar la actividad. En esas condiciones, para alcanzar las metas y satisfacer a los usuarios ellos deben movilizar su creatividad, su astucia y asumir bajo su responsabilidad una cierta autonomía corriendo riesgos, invocando el apoyo de sus compañeros y superiores. Las imprecisiones del trabajo prescrito obligan a los trabajadores a tomar iniciativas y ser autónomos para dar respuesta a los beneficiarios.

Por el contrario, para que el trabajo sea generador de salud física, psíquica y mental, habría que reconocer la necesidad de que las demandas y exigencias emanadas del proceso de trabajo dispuesto por los empleadores dejen un amplio margen de autonomía a los trabajadores. Esto implica que el personal pueda seguir aprendiendo y estimular su creatividad en cuanto a la actividad a realizar, que no se lo obligue a controlar o reprimir sus emociones ni a negar sus

valores y principios éticos, que se respete su ritmo de trabajo observando las reglas del oficio para que pueda hacer un trabajo de calidad, que se le brinde apoyo técnico y social para hacer más llevadera, eficaz y cooperativa la tarea; que las relaciones sociales en el trabajo promuevan la comunicación y el apoyo mutuo.

El trabajo implica normalmente tener que soportar tensiones de parte de la empresa u organización a las cuales hay que resistir y adaptarse, y tratar de resolver para que no se agraven los RPST. Como ya se expresó, para preservar la salud física, psíquica y mental, se deben controlar, reducir o eliminar en su propia fuente los riesgos del medio ambiente de trabajo y las condiciones de trabajo que puedan dañar la salud del trabajador; y como prioridad se debe procurar que el trabajador disponga de un margen de autonomía y de control sobre su propio trabajo y lo ejecute según su propio estilo.

Los trabajadores pueden verse obligados a ejecutar la actividad de una manera rígida y predeterminada por la jerarquía o por el contrario tener un cierto margen de autonomía y de control en los procedimientos, para adaptar el trabajo a sus capacidades y elegir lo que creen que es la mejor manera de trabajar, según sus conocimientos y experiencia. Al ver reducida su autonomía los trabajadores sienten humillación y perciben un deterioro de su personalidad.

Las relaciones sociales en el trabajo (horizontales) y las relaciones de trabajo (verticales) son importantes y múltiples porque se refieren a los compañeros de trabajo, a los jefes directos y la jerarquía, a la organización en sí misma como empleadora y, finalmente cada vez más a los beneficiarios, clientes o usuarios. Dichas relaciones, entendidas como la totalidad de los intercambios dinámicos que los sujetos desarrollan con los diferentes actores de su entorno laboral, pueden constituir un aspecto positivo del trabajo o pueden constituirse como un factor de riesgos psicosociales en el trabajo (RPST). Las relaciones que las personas establecen en sus lugares de trabajo pueden crear las condiciones para que estos se integren y se consideren parte de un equipo, en el cual exista un reconocimiento a su tarea, se sientan valorados por sus calificaciones y competencias, sean tratados de manera justa y perciban que realizan algo útil por los demás. A veces la jerarquía, para intensificar el trabajo y aumentar la productividad, estimula la competitividad entre los trabajadores, o entre oficinas, haciéndolos jugar como si fueran niños para que compitan entre sí y premiar a quienes trabajan más rápido. El clima social en el lugar de trabajo debe ser adecuado y estimulante para que el trabajador encuentre placer y se involucre y no sea objeto de injusticias, hostigamiento, acoso sexual, violencia física o verbal, y para que como integrante del colectivo de trabajo pueda comunicarse y cooperar con otros para transmitir conocimientos, experiencias y seguir aprendiendo, así como recibir el apoyo social (de los compañeros) y apoyo técnico (de los jefes o la jerarquía) para hacer frente a las dificultades y lograr los objetivos. Vemos que con frecuencia esas relaciones son a menudo conflictivas, hacen daño y provocan sufrimiento.

Las relaciones de los trabajadores con el público se han hecho más frecuentes e intensas, pero ellas tienen un alto grado de imprevisibilidad y se genera un antagonismo pues desde el inicio se establece una relación no igualitaria generando injusticias.

Si la dirección de la empresa u organización tiene poco conocimiento del trabajo real, no comunica claramente los objetivos o las responsabilidades asignadas, ni se reúne periódicamente con los trabajadores para transmitir personalmente las consignas haciéndole conocer los problemas suscitados, o para escuchar sus demandas, y si no reconoce en su justa medida su dedicación y resultados, provocará un inadecuado clima social laboral que genera sufrimiento en los trabajadores, los desalienta y perjudica finalmente los resultados de la organización.

Las relaciones del trabajador con la jerarquía pueden ser adecuadas, cuando existe buena educación en el trato, y si la jerarquía tiene la capacidad de escucha. Pero con mayor frecuencia, si se planea una situación de control frecuente y estricto, hay falta de contenidos o de calidad en la información y en las instrucciones, la jerarquía ignora en qué consiste el trabajo real; a causa de eso finalmente se desconoce o cuestiona la legitimidad de la jerarquía. La jerarquía debe apreciar el trabajo, velar por la justicia en los procedimientos, juzgar la utilidad del trabajo realizado y también tomar en cuenta el esfuerzo e involucramiento del trabajador para lograr los objetivos, debe procurar que se adecúe la tarea asignada a las calificaciones y competencias que ha acumulado el trabajador, velar por el bienestar del trabajador dentro de la empresa y evaluar el trabajo realizado en términos de la carrera profesional.

La justicia, en sus dimensiones organizacional y procedural, se refiere a la actividad, la cantidad y el tipo de trabajo que deben asignarse a todos de manera equitativa según su formación y experiencia profesional; se basa en disponer de una buena información que sea coherente a lo largo del tiempo, sin que se lleven a cabo discriminación ni un hostigamiento inspirado en un deseo de perjudicar a alguien o justificándolo en la necesidad de “racionalizar” o mejorar el funcionamiento del servicio. Debe generar la posibilidad de todas las partes de participar en la adopción de decisiones (con acceso a información, evacuar consulta, formular propuestas) y la posibilidad de cuestionarlas y de revisarlas si diera lugar, procurando que haya una devolución luego de que se pusieron en práctica las decisiones para facilitar la evaluación.

Dentro de las empresas u organizaciones puede tener lugar la violencia verbal y/o física, por parte de la jerarquía, de los compañeros de trabajo y de personal externo a la misma (estudiantes y sus familiares) que cuando se concreta genera sufrimiento y puede dar lugar a daños físicos generando un trauma que a su vez provoca daños psíquicos y mentales. Las dos formas de violencia provocan trastornos del humor, ansiedad, y cuando son intensas y permanecen en el tiempo predisponen para la depresión y puede crear las condiciones para el suicidio.

La relación del trabajador con el exterior de la organización es importante, pues puede existir una falta de reconocimiento del trabajo, debido a que el servicio está degradado y no puede dar respuesta adecuada en tiempo y forma a las demandas de usuarios o beneficiarios, por falta o inadecuación de los medios de trabajo que da lugar a deficiencias del servicio, como sucede en el caso de los call centers. Esto puede dar lugar a una mala imagen de la profesión (por ejemplo empleados públicos acusados de ser “ñoquis” o de ineficientes), al débil estatus social de la profesión que da lugar a una baja autoestima (como es el caso de los recolectores de residuos) y provoca una degradación de la imagen que tiene la sociedad de ciertas profesiones (policías, inspectores de tránsito, guardianes de cárceles).

Por otra parte, puede generarse dentro de la organización un hostigamiento o acoso moral por envidia, celos, incompatibilidad de caracteres o desconfianza por parte de la jerarquía o de un grupo de colegas de trabajo. Si estos comportamientos se mantienen en el tiempo provocan el aislamiento de la víctima, le faltan el respeto, se le asignan tareas inútiles o desprovistas de sentido, dejándola al margen de las decisiones e ignorándola.

El acoso sexual en sus diversas graduaciones, del que con más frecuencia son víctimas las mujeres, puede ser originado por la jerarquía, los compañeros de trabajo o provenir desde el exterior de la organización y generan un daño traumático psíquico y mental que vulnera la autoestima, perturba la carrera profesional y la vida familiar. Con frecuencia, las personas acosadas deben cambiar de lugar de trabajo.

La falta de apoyo técnico y social es un signo de injusticia organizacional, porque dicho apoyo es necesario para que el esfuerzo de sus frutos y se obtenga la recompensa. La cooperación entre los trabajadores ayuda a hacer frente a la adversidad, da apoyo emocional, fortalece el colectivo de trabajo y es útil para evitar el aislamiento. Pero la injusticia puede acontecer por la existencia de conflictos interpersonales.

Las relaciones sociales y de trabajo son importantes porque no sólo pueden provocar sufrimiento por deficiencias en la organización y el contenido del proceso de trabajo, sino porque pueden actuar como moderadoras de las consecuencias negativas de otros factores de riesgo.

f) Los conflictos éticos y/o de valores surgen de la multiplicidad de situaciones que los trabajadores vivencian en sus procesos de trabajo y que pueden configurarse como negativas en tanto afectan de modo particular a sus creencias, valores, normas y convicciones, provocando sufrimiento y siendo susceptibles de poder producir daños sobre su salud integral (bio psico-social). Estos conflictos 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, recibe insumos de mala calidad, tiene que trabajar apurado, o falla la logística. El conflicto se manifiesta también cuando sufre éticamente porque tiene la obligación de hacer cosas con las cuales no está de acuerdo o con las que claramente está en desacuerdo o cuando tiene el sentimiento de hacer un trabajo inútil o que es considerado como tal por los compañeros, siendo entonces desprestigiado por la sociedad. El conflicto surge cuando se tiene la vivencia o el sentimiento de que no se es reconocido moralmente por la organización.

Se da el caso de una "calidad impedida" (porque el trabajo impone una excesiva intensidad por encima de sus posibilidades y porque no dispone de autonomía y de un margen de manobra suficiente). O cuando un trabajador considera que su trabajo es inútil, porque no están claros los objetivos, o los mismos son absurdos e inalcanzables (como sería el cero defecto, cero stock, el control total de la calidad, etc.) o se piensa que es impracticable.

Un conflicto ético se produce por ejemplo, cuando en un comercio, para hacer ventas en una cantidad que tiene implicancias para su remuneración, forma parte del trabajo hacer ventas compulsivas y actuar contra los intereses del cliente con la obligación de no mencionar o esconder información, "la letra chica de los contratos", ser ambiguo o mentir sobre los problemas

de calidad y de funcionamiento del producto. Éste puede ser el caso de los puestos “medios” y directivos que tienen personal a cargo y muchas veces son convocados a realizar tareas tales como sancionar o despedir personal sin que existan causas que lo justifiquen. Otro ejemplo es el de los operadores de los call centers que mienten o esconden información a los clientes y usuarios porque son la cara visible de la empresa y asumen que la deben proteger. También hay un conflicto ético cuando la jerarquía esconde información o miente a los subordinados en cuanto a la seguridad en el empleo, cosa que es frecuente cuando las empresas públicas han sido o van a ser privatizadas y hay amenazas de ajustes y reducción de efectivos.

Cuando los trabajadores, por la naturaleza del trabajo, deben traicionar o dejar de lado sus principios éticos y sus valores se genera un malestar, se pierde la autoestima, se genera un sentimiento de culpa, y con frecuencia se producen descompensaciones psíquicas. Con frecuencia se elabora una estrategia defensiva y los trabajadores recurren a la hiperactividad (para no dejarse tiempo para pensar en lo que hacen) o adoptan un comportamiento cínico que los predispone para el “burnout”.

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 mudos de actos de violencia o acoso, injusticias, corrupción, etc. quedan expuestos a adoptar una actitud pasiva como “cómplices”, sin tener la posibilidad o el coraje de oponerse, lo cual vulnera su autoestima y le da vergüenza de sí mismo. Esto generalmente trae aparejado sentimientos de malestar, angustia, desesperanza con impacto sobre la salud predisponiendo a la depresión, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño y del humor, etc.

La inseguridad en la situación de trabajo y empleo es una situación que puede ocurrir cuando se es víctima del desempleo, éste es inminente o constituye una amenaza; el trabajo y el empleo se precarizan y el salario es insuficiente o se corre el riesgo de una retrogradación en las categorías del convenio o del estatuto que puede dejar personal sin tareas luego de fusiones y concentraciones provocadas por procesos de restructuración económica o reformas administrativas. Esta sensación se manifiesta si el puesto de trabajo es de carácter precario, no está registrado ante los organismos de seguridad social o si el porvenir es incierto debido a las crisis corriendo el riesgo de suspensiones, disminución de horas extras, cuando no perciben posibilidades ciertas de hacer carrera dentro de la empresa u organización o ven sus posibilidades de ascenso bloqueadas porque existe discriminación o nepotismo; cuando sienten inquietud o temor ante la introducción de nuevas tecnologías o formas de organizar el trabajo para cuyo uso no han sido formados 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. Las elevadas tasas de rotación de los jóvenes se concretan cuando se vive el despido como amenaza, el trabajo es precario, predomina la incertidumbre, o cuando se ven bloqueadas las posibilidades de hacer carrera en una organización.

Esta situación es dramática, porque finalmente provoca trastornos del humor, ansiedad, sentimiento de culpa, conflictos interpersonales, predispone a las adicciones como mecanismo compensador.

Para reducir esta incertidumbre que genera temor, angustia y ansiedad, los trabajadores deben tener un empleo seguro y con garantías de estabilidad y contar con un margen de previsibilidad sobre su futuro profesional y el de la empresa.

Como lo dejan ver las estadísticas, los costos financieros que en el corto plazo implican la prevención de los RPST para la empresa y la sociedad son mínimos con respecto a sus previsibles impactos a mediano y largo plazo sobre el sufrimiento y la salud de los trabajadores, y también sobre la eficacia económica de las empresas y organizaciones y el mantenimiento de la cohesión social. Se puede afirmar nuevamente que un asalariado que tiene asegurada la estabilidad en el empleo, cuya tarea se ejecuta con buenas condiciones y medio ambiente de trabajo y se controlan los riesgos psicosociales en el trabajo, que recibe una recompensa consistente en una remuneración justa junto con un reconocimiento moral por el valor de su trabajo y tiene perspectivas positivas de hacer carrera, ese trabajador tiene más posibilidades de encontrar placer en el trabajo, asistirá asiduamente a su lugar de trabajo y será más productivo que un asalariado en situación inestable, sin perspectivas de desarrollo profesional, que vive situaciones de injusticia en su empresa y cuyo trabajo le provoca daños y sufrimientos.

X. Enfermedades y trastornos de salud provocados por CyMAT y RPST

Como se ha desarrollado más arriba, la unidad sustancial de los seres humanos genera una directa interrelación entre la dimensión física y biológica y las dimensiones psíquicas y mentales. Si una de ellas es vulnerada por el dolor o el sufrimiento, tiene repercusiones sobre las demás. Esta relación ha sido invisibilizada y se han naturalizado los dolores y el sufrimiento provocados por las condiciones en que se ejecuta el trabajo, considerando que esa situación es irreversible y que fatalmente el trabajo tiene impactos negativos sobre el trabajador que debe aceptarlos de manera pasiva.

Se ha comprobado con estudios científicos epidemiológicos, la generación de enfermedades y trastornos de salud que son provocados por deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo y consecuencias negativas de los factores de riesgo psicosociales mencionados precedentemente.

Los riesgos del medio ambiente de trabajo no controlados ni eliminados y las deficientes condiciones de trabajo están en el origen de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que impactan primeramente sobre el cuerpo. Estos daños son los que han sido parcialmente reconocidos por la legislación del trabajo y dan lugar a la atención médica y a una indemnización si los trabajadores están registrados ante las ART. En las páginas precedentes se ha señalado la cantidad, y se constata que su frecuencia y gravedad ha sido creciendo en los últimos años.

Con respecto a los impactos de los riesgos psicosociales en el trabajo sobre la salud psíquica y mental, las conclusiones a las cuales llegaron los estudios epidemiológicos muestran que

si se dan ciertas condiciones, los trabajadores están predispuestos para ser víctimas de lesiones y accidentes o de contraer diversas enfermedades (Kristensen, T. S. (1996):

- Cuando se trabaja con alta presión (estrés) provocada por exigentes demandas psicológicas y cuando para ejecutar la actividad se dispone de un escaso margen de autonomía y de control sobre su proceso de trabajo,

- Si el trabajo es muy intenso, supera las capacidades de resistencia y adaptación y en contrapartida no se obtiene una recompensa y un reconocimiento justos,

- Si no se cuenta con el apoyo social (de los compañeros) y del apoyo técnico (de los superiores o supervisores) para llevar a cabo la actividad compensando con su creatividad las insuficiencias del trabajo prescripto.

Si bien el contenido de los riesgos psicosociales en el trabajo tiene primero repercusiones sobre las dimensiones psíquicas (aspectos afectivos y relacionales) y mentales, dada la naturaleza de los seres humanos, estos fenómenos también se somatizan y se manifiestan finalmente en el cuerpo.

El listado, no exhaustivo de esas enfermedades, da una idea de la magnitud del problema como el infarto del miocardio, estimulado por la hipertensión arterial resultante del estrés, enfermedades cerebro vasculares que pueden conducir a un ACV como resultado de un trabajo sometido a una alta presión o tensión, artritis reumatoide, trastornos respiratorios (hiperreactividad bronquial, asma), trastornos gastrointestinales (dispepsia, úlcera péptica, síndrome del intestino irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa), problemas dermatológicos (soriasis, neurodermitis) y endocrinológicos, trastornos músculo esqueléticos (TMS), depresiones, perturbaciones psiquiátricas y psicóticas y otros trastornos de la salud mental, conductas sociales relacionadas con la salud como el alcoholismo o la drogadicción, trastornos de ansiedad generalizada y perturbaciones del humor.

Todas ellas dañan la salud y provocan ausentismo laboral.

Pero cabe recordar que desde el marco teórico que sustenta la investigación, el trabajo no es patógeno. Son las deficientes condiciones y el medio ambiente del trabajo y los desequilibrios en los factores de riesgo psicosociales los que originan las lesiones, los accidentes de trabajo y los problemas de salud psíquica y mental. La variable determinante del impacto sobre la salud de los trabajadores es el contenido y la organización del proceso de trabajo.

XI. Actitudes y comportamientos dentro del colectivo de trabajo que tienen repercusiones sobre la salud

Debido a los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, que emergen de las relaciones sociales y laborales y del clima laboral vigente en los lugares de trabajo, y que están generados por el contenido y la organización del proceso de trabajo, se generan diversas actitudes y com-

portamientos que tienen impacto sobre la salud psíquica y mental y que, como hemos reiterado luego se somatizan.

Hostigamiento, mobbing, acoso moral, entre compañeros, y provocados por docentes, estudiantes y del público, que generan sufrimiento, provocan sentimiento de culpa, temor, ansiedad y pérdida de la autoestima.

El síndrome de burnout, es el agotamiento emocional que resulta cuando los trabajadores tienen dificultades o fracasan en sus tareas de cuidado o de atención a personas en dificultad que necesitan apoyo y contención, porque son pobres e indigentes o cuando los alumnos son extranjeros.

La violencia (física o verbal) en el trabajo, ejercida por compañeros y por otras personas del entorno laboral, genera lesiones y dolores, o provoca miedo y aislamiento.

El acoso sexual en el trabajo, provocado por compañeros, docentes, alumnos y/o por el público genera miedo, sufrimiento, conflictos éticos, retraimiento, obliga a esconder las emociones y genera conflictos éticos.

La adicción al trabajo (*workaholism*), es estimulada por la intensidad de las tareas asignadas y la promesa de obtener ascensos o primas por rendimiento, genera una fatiga patológica que predispone para contraer enfermedades y ese trabajador descuida la vida familiar y las relaciones sociales.

El consumo adictivo de drogas y de alcohol, que puede funcionar como un mecanismo de compensación por un trabajo intenso que supera las capacidades del trabajador, sometido a fuertes inclemencias climáticas, en un ambiente hostil, ejecutando un trabajo de tipo rutinario, desprovisto de interés, sin reconocimiento social y falta de apoyo técnico y social.

El marco teórico al cual hemos hecho referencia al inicio nos permiten concluir que, para hacer prevención en materia de CYMAT Y RPST, deben identificarse los riesgos predominantes, dar prioridad a los cambios en la organización y el contenido del proceso de trabajo, adaptar ergonómicamente el trabajo al trabajador antes que recurrir a la simple medicalización, "psicologización" o "psiquiatrización", aunque, necesariamente, la intervención reparadora de los profesionales de la salud debe tener lugar cuando los RPST hayan dado lugar a daños.

Como observamos en las encuestas, las consecuencias sobre la salud provocadas por las CyMAT y los RPST no afectan de la misma manera a todos los trabajadores porque éstos tienen diferentes capacidades de adaptación y de resistencia y diversas configuraciones antropométricas. Y por otra parte existen variables que pueden moderar o intensificar los daños.

A nivel individual son fuente de heterogeneidad y pueden jugar el papel de moderadores, entre otros: el género, la edad, el nivel educativo, el estatuto o categoría socio-profesional y la trayectoria laboral del trabajador. No se debe olvidar la división sexual del trabajo y la "doble presencia" cuando un elevado porcentaje de los trabajadores son mujeres con responsabilidades familiares cuya duración total de la jornada laboral semanal (agrupando los horarios de trabajo dentro y fuera del hogar) supera ampliamente a la de los varones.

A nivel colectivo las principales variables que moderan o intensifican los factores de riesgo mencionados se refieren a la situación macroeconómica, las políticas para el sector público,

el funcionamiento del mercado de trabajo, el grado de adecuación de los insumos, los medios de trabajo y del software al trabajador (ergonomía), el tipo de tecnologías utilizadas y la formación ofrecida a quienes las operan, la relación salarial (empleo estable o precario) y los modos de gestión de la fuerza de trabajo (selección, reclutamiento, inducción, formación, promoción, carrera, despido, etc.). Y básicamente los resultados de la negociación colectiva sobre CyMAT y RPST.

Como reflexión final, insistimos en que es necesario cambiar el contenido y la organización del proceso de trabajo así como la relación salarial, para trabajar en adecuadas CyMAT y controlando los RPST. Las conclusiones y recomendaciones explicitadas en el Informe dan cuenta de la amplitud de la tarea. En el cambio de vivir el trabajo como un castigo o una triste obligación, fuente necesaria de fatiga, dolor, sufrimiento e injusticias con impactos negativos sobre la salud en una o varias de las tres dimensiones, se deben adecuar la intensidad y las exigencias del trabajo a las capacidades del trabajador, reconocerle un margen de autonomía y de control, recompensar económicamente y reconocer moralmente el valor del trabajo realizado, promover el apoyo y la cooperación con los demás trabajadores y con la jerarquía. En esas condiciones se le puede encontrar un sentido al trabajo, para que se viva como una actividad creativa, socialmente útil, un desafío de aprendizaje para aumentar los conocimientos y la experiencia y una oportunidad para desarrollar la personalidad.

El desafío que se presenta hoy a los trabajadores argentinos y sus organizaciones con respecto a los RPDST y sus consecuencias se detallan a continuación:

1- Hacer visible los RPST porque han sido ocultados, naturalizados, invisibilizados, o negado, a pesar de que impactan sobre la salud física, psíquica y mental.

2- Mostrar que los RPST son problemas colectivos y no individuales, que los mismos están asociados con el contenido y la organización del proceso de trabajo y la forma adoptada por la relación salarial, y que no son una fatalidad a pesar de que se hayan naturalizado.

3- Se corre el riesgo de buscar una solución a dichos problemas considerándolos de naturaleza psicológica, y recurrir a psicólogos o psiquiatras para iniciar un tratamiento, considerando que se trataría de problemas relacionados con las características individuales de la personalidad, tratándose de personas de carácter débil y que no pudieron resistir.

4- Por el contrario, las investigaciones científicas han demostrado que los RPS pueden ser controlados, reducidos o eliminados si se los identifican, se toma conciencia y se adoptan medidas de prevención individuales y colectivas. El desafío es que para ello se deben cambiar el contenido y la organización del proceso de trabajo.

5- La garantía para que se identifiquen esos problemas, es que se asegure la libertad de expresión de la subjetividad y se escuche a los trabajadores que los padecen, para que sus representantes tengan la posibilidad de participar para adoptar medidas de prevención por medio de Comités Mixtos de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo, constituidos en la Universidad y en cada una de sus dependencias.

6- La condición necesaria para que eso tenga éxito, es el desarrollo de un sólido programa de información, concientización y de formación de los dirigentes, delegados, militantes y trabajadores en general, sobre estos temas dirigidos al conjunto del personal no docente de la UNLP estén o no afiliados a ATULP.

7- Pero para que estas acciones beneficien a todos los trabajadores, se requiere que el Estado formule y adopte una política, con participación de los actores sociales, para implementar los convenios y recomendaciones de la OIT y en particular el N° 155, que el Congreso Nacional ya ha ratificado, pero que todavía no se ha reglamentado para que pueda ser obligatoria su puesta en práctica.

Referencias

- Ansoleaga, E. (2013). *Sintomatología 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.
- Boyer, R. (2007). *Crisis y regímenes de crecimiento: una introducción a la teoría de la regulación*. Buenos Aires: Trabajo y Sociedad.
- Coutrot, T. (2003). La santé au risque du travail. *Travail et Emploi* (96), 5-7.
- 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. (1978). *Stress*. London: Macmillan.
- Cox, T. & Griffiths, A. (1996). The nature and measurement of work stress: theory and practice. En Wilson, J. & Corlett, 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.
- Dejours, C. (1998a). Souffrance en France: La banalisation de l'injustice sociale. Paris: Seuil (pp183).
- Dejours, C. & Gernet, I. (2012). *Psychopathologies du travail*. París: Elsevier Masson.
- Dejours, C. & Molinier, P. (1994). Le travail comme énigme. En *Sociologie du Travail*. N° hors-série 94:35-44.
- Dejours, C. 1988, *Plaisir et souffrance dans le travail*, AOCIP.
- Epelman, (1990), Efectos de las nuevas tecnologías informatizadas sobre la salud de los trabajadores. En Epelman, Fontana y Neffa (Eds.). Buenos Aires: Área de Estudios e Inv. Laborales/SECYT, CEIL/CONICET, CREDAL/CNRS, Humanitas (pp140).

- Gollac, M. (2013) Los riesgos psicosociales en el trabajo, Seminario internacional. UNLP, CEIL, Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.
- Gollac, M. (2011). *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*. París: Ministère du Travail, de l'Emploi et du Dialogue Social.
- Instituto Nacional De Seguridad E Higiene Del Trabajo (1996a). *Psicosociología del Trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales / INSHT.
- Instituto Nacional De Seguridad E Higiene Del Trabajo (1996b). Factor Humano y siniestralidad: aspectos sociales. *NTP 405*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales / INSHT.
- Kristensen, T.S. (1996) Job stress and cardiovascular disease: a theoretic critical review. En *Journal of Occupational Health Psychology*. 1(3):246-260. 57(2):147-53.
- Molinier P. (2004). Psychodynamique du travail et rapports sociaux de sexe. En *Travail et employ*. N° 97.
- Neffa, J. C. (1987) *Procesos de trabajo, nuevas tecnologías informatizadas y condiciones y medio ambiente de trabajo en Argentina*. Buenos Aires: Humanitas.
- 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. (2015) *Los riesgos psicosociales en el trabajo: una contribución a su estudio*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (CEIL)- CONICET. Disponible en: www.ceil-conicet.gov.ar/2015/11/libro-los-riesgos-psicosociales. Versión impresa en Neffa (2016), Universidad Nacional de Moreno, ISBN, 978-987-3700-33-0.
- 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.

CAPÍTULO 4

La metodología general de la investigación. La aplicación de la encuesta y un complemento cualitativo

Elena Denda, María Laura Henry y Julio César Neffa

1. Presentación

Esta investigación, dirigida al estudio de la situación laboral de los trabajadores no docentes de la UNLP, se planificó desde un enfoque metodológico adaptado al sujeto de estudio y de acuerdo al marco teórico sobre los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) que está desarrollado en una publicación reciente (Neffa, 2015) y en la sección Marco Teórico de este informe. Al respecto, se ha tomado como referencia la siguiente definición, que pone el acento en la complejidad y en las repercusiones de estos riesgos:

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.

Pero finalmente repercuten a nivel macroeconómico sobre el sistema de seguridad social incidiendo sobre el gasto público en materia de salud. Se asume 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) (Neffa, 2016: 113-114).

Desde el punto de vista operacional, se puede adoptar una definición sintética de RPST que se relaciona directamente con el contenido y la organización del proceso de trabajo, como la que propone Michel Gollac, quien señala que “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 intervienen en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores” (Gollac, 2013).

Como puede verse en ambas definiciones, la variable independiente que condiciona a las demás es el contenido y la organización del proceso de trabajo, distinguiéndose entre el trabajo tal como es prescripto por la empresa o la organización (a menudo especificado en el convenio colectivo) y la *actividad* que efectivamente desarrollan los trabajadores.

Del tipo de organización del trabajo existente se derivan, por una parte, las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) y por otra, los RPST (que profundizan lo que tradicionalmente se especificaba como la carga psíquica y la carga mental de trabajo). En términos prácticos, esto implica que es en el plano de la organización del trabajo donde debe intervenir para eliminar o reducir la incidencia de estos riesgos.

En la investigación sobre los trabajadores no docentes de la UNLP se retoman estos lineamientos. Por un lado, se describe el trabajo prescripto en el convenio colectivo de trabajo, y las principales funciones que ellos llevan a cabo. Por otro lado, en la investigación se buscó asimismo descubrir las percepciones y vivencias de los propios trabajadores sobre su actividad, pues ellos son los que mejor la conocen y perciben el impacto que tiene sobre su salud.

2. Antecedentes del equipo y orígenes de la presente investigación

Varios de los integrantes del equipo de investigación habían adquirido experiencia en numerosas investigaciones previas sobre CyMAT (Neffa, 2001; Korinfeld y Mendizábal, 2015) realizadas en el marco institucional del CEIL-PIETTE (CONICET), bajo la dirección del Dr. Julio Neffa⁴.

Estos trabajos se iniciaron en la década de los años 1970 y fueron evolucionando a lo largo de los años. Primero, se analizaron los problemas de higiene y seguridad en el trabajo y luego,

⁴ Catalano et al (1991), Cordone et al (1987), Giraudo et al (1990), Korinfeld et al (2010), Korinfeld y Biafore (2012), Korinfeld y Montauti (2008), Mendizábal (1995), Neffa et al (2001), Neffa y Yelicic (1987).

de la mano de nuevos enfoques más integrales, se comenzaron a estudiar las CyMAT (Neffa, 1989), siguiendo el impulso del PIACT de la OIT. Posteriormente, las investigaciones se enfocaron sobre el impacto de las nuevas tecnologías sobre las CyMAT, la salud en actividades industriales (sector del vidrio), el trabajo de servicios (bancos), en las telecomunicaciones, etc.

Con el inicio del nuevo milenio, la problemática de los RPST fue emergiendo como un nuevo plano de indagación, a la luz de las transformaciones en el mundo del trabajo y de los nuevos enfoques disponibles para estudiar la salud y los riesgos laborales. En todos los casos, la preocupación que ha impulsado a los investigadores ha sido siempre identificar los problemas, los riesgos y conocer la realidad, para así proponer políticas que puedan transformarla.

Fue esta trayectoria y estos antecedentes los que facilitaron, una vez más, el acercamiento entre actores del mundo del trabajo y la esfera académica. En este sentido, la presente investigación tuvo su origen en una demanda del sindicato ATULP y adoptó la forma de un PID, acreditado por la Secretaría de Ciencia y Técnica de la UNLP en 2013 y denominado "*Una dimensión poco estudiada de las CyMAT: los riesgos psicosociales en el trabajo asalariado*". Este proyecto se desarrolló bajo la dirección del Dr. Julio C. Neffa (UNLP-CONICET) y fue co-dirigido por la Prof. Elena Denda (UNLP) con sede en la Facultad de Ciencias Económicas. Fue autorizada su realización en el ámbito de la UNLP por el Acta Acuerdo No Docente N° 4/13.

En 2014-2015 la investigación tuvo continuidad con la aprobación de un segundo PID (11/E141), también radicado en la Facultad de Ciencias Económicas, titulado "*Riesgos Psicosociales en el trabajo (RPST). Análisis de su impacto sobre la salud de los trabajadores, las organizaciones, y los sistemas de salud y seguridad social*". Dicho proyecto también fue dirigido por el Dr. Julio Neffa y co-dirigido por la Lic. Elena Denda.

Durante el desarrollo de la investigación se mantuvieron reuniones con las autoridades del sindicato, para informarles sobre la marcha y las dificultades encontradas en la investigación, pero manteniendo siempre la libertad académica que el sindicato respetó.

Por su parte, la UNLP proveyó recursos para cubrir los gastos administrativos y los desplazamientos de los encuestadores. La escasa dotación de recursos hizo que el estudio tenga ciertas limitaciones y explica también el tiempo considerable que insumió el trabajo de campo, el procesamiento de los datos y el análisis de los mismos. De todas formas, los resultados alcanzados son valiosos y fueron fruto del esfuerzo y el interés de quienes formaron parte del proyecto, con la intención de formarse, aprender y de contribuir al mejoramiento de las condiciones laborales de un grupo de trabajadores, más allá de los recursos disponibles.

3. Un abordaje metodológico mixto

A modo de introducción sobre los aspectos metodológicos, se comenzará indicando algunos aspectos generales sobre la estrategia metodológica de la investigación: sus antecedentes, la tradición de estudios en la cual se enraíza y sus rasgos específicos, en términos de los fines perseguidos.

En primer término, cabe señalar que la investigación social es, siguiendo a Sautú, “una forma de conocimiento que se caracteriza por la construcción de evidencia *empírica* elaborada a partir de la teoría aplicando reglas de procedimiento explícitas. En su contenido la investigación es *temporal histórica*, es *acotada* y *acumulativa*, está sujeta a *inexactitudes* y, por lo tanto, es parcial o totalmente *refutable*” (Sautú, 2001). De esta forma, es necesario evaluar sus resultados en el marco de producción de la misma y, si bien toda investigación social contiene ciertas limitaciones, su fortaleza se deriva del seguimiento de una serie de reglas que le otorgan rigurosidad y que determinan el alcance de sus resultados.

En la investigación social se asume, como punto de partida, que no existe un único camino con el cual producir conocimiento científico sino que se dispone de distintas alternativas. Por eso, desde la filosofía de la ciencia y desde la metodología, se plantea la existencia de dos grandes perspectivas: la cualitativa y la cuantitativa. Cada una de ellas implica, a su vez, el uso de distintas técnicas de recolección de datos para así reflejar la realidad.

El enfoque cuantitativo se utiliza habitualmente para describir conductas en una población, poner a prueba hipótesis causales, medir la incidencia de un suceso, establecer las condiciones de ocurrencia de un fenómeno, buscando la generalización. La perspectiva cuantitativa tradicional tiene sus bases en el empirismo y el positivismo. El énfasis se pone en la explicación, en la contrastación empírica y en la medición objetiva de los indicadores sociales a través de la estadística. Parte del supuesto de que la realidad es objetiva, y que el investigador y sus valores son separables del objeto estudiado.

Desde el enfoque cuantitativo se recoge la información mediante técnicas estandarizadas y estructuradas, que se plantean a los individuos de forma idéntica y homogénea, lo cual permite su cuantificación y su tratamiento estadístico. Entre sus técnicas más difundidas está la encuesta, que busca medir y conocer los fenómenos sociales en su cantidad e intensidad. La encuesta puede aplicarse a toda una población o a una muestra representativa, a partir de la cual luego se generalizan los resultados.

En el caso de las investigaciones referidas a riesgos laborales, la encuesta permite cuantificar la frecuencia de los factores de riesgos presentes en los puestos de trabajo elegidos y su grado de prevalencia a partir de la percepción y vivencia de los trabajadores. La información recogida es de suma utilidad para quienes deben tomar en consideración esos datos con vistas a adoptar políticas de prevención.

La perspectiva cualitativa por su parte, concibe la especificidad de las ciencias sociales, y aboga por el análisis de lo individual y concreto por medio de la comprensión o interpretación de los significados desde el punto de vista del actor social. Entiende a la realidad como subjetiva e intersubjetiva, y aplica un método más flexible que emerge del contexto, de la experiencia de las personas y de la interacción con la realidad. Busca la comprensión de la realidad en base a la reflexión del investigador y de los actores involucrados. Los valores del investigador se incorporan como parte de la investigación y no se consideran como “interferencias” que perjudican la objetividad de la misma. Por el contrario, la capacidad del investigador para interpretar y ordenar la información es un aspecto considerado como fundamental en estos estudios.

Las técnicas que se utilizan en el enfoque cualitativo son múltiples: entrevistas, observaciones, grupos de discusión, análisis documental, etc. En todos los casos, se trata de técnicas abiertas, flexibles y que buscan captar la riqueza de los significados (no cuantificarlos o estandarizarlos) que los actores portan en contextos situados.

Particularmente, en la presente investigación el enfoque cualitativo se plasmó a través de un “Taller de visualización”, que permitió a los trabajadores “objetivar lo subjetivo”, poder manifestar los sentimientos y percepciones de la vida de trabajo cotidiana. La coordinación de este módulo de la investigación estuvo a cargo de la Lic. Esther Giraudo y se llevó a cabo sólo en una oportunidad, por las restricciones operativas antes mencionadas.

Este repaso por los rasgos principales de los enfoques cuantitativo y cualitativos permite entender las bases epistemológicas y la cosmovisión general que subyace en cada uno en su intento por aproximarse a la realidad y explicarla. Se diferencian también en la estrategia de la recolección de información y en su análisis.

La elección de una u otra metodología depende de los objetivos de cada investigación y no constituye una cuestión que pueda definirse a priori y de manera universal para todos los estudios. Incluso, puede recurrirse a una combinación de ambos, siempre y cuando se contemplen los alcances y supuestos de cada uno.

Retomando esta última modalidad, el presente estudio utilizó una metodología mixta que trató de captar tanto las dimensiones cualitativas como las cuantitativas de la realidad bajo estudio. En ambos enfoques, la información recogida fue agrupada en base a los seis ejes de RPST (establecidos por el marco teórico utilizado) para así facilitar el análisis conjunto de los datos recogidos con las distintas técnicas. De esta forma, se recurrió a un procedimiento de “triangulación” o complementación de metodologías, donde distintas perspectivas permitieron comprender un problema tan complejo y multidimensional como son los RPST.

Cada vez es más frecuente la triangulación de datos obtenidos por medio de distintas técnicas y metodologías. Particularmente, este procedimiento se utiliza para tener más validez y fiabilidad de la información obtenida. De igual forma, integrar métodos permite una comprensión más completa del fenómeno estudiado. Así, cada una de las miradas permite conocer dimensiones diferentes acerca del tema que se está investigando, donde aquello que una perspectiva no alcanza percibir, aparece con más nitidez desde el otro enfoque.

A continuación, se explicitarán las características de las dos técnicas utilizadas durante la investigación (encuesta de RPST y taller de visualización), indicando cómo fueron diseñadas, cómo se aplicaron, quienes participaron y de qué forma se analizó la información recolectada⁵.

⁵ Una descripción más amplia de la realidad laboral de los no docentes hubiera sido alcanzada con la incorporación de otras técnicas complementarias. De esta forma, hubiese sido deseable un estudio ergonómico sobre los edificios, las instalaciones, los medios de trabajo, la medición de los riesgos del medio ambiente de trabajo y la observación de la actividad desarrollada. También hubiese sido muy útil realizar un estudio de medicina laboral –a cargo de un médico del trabajo- para analizar la información disponible en el servicio de Salud de la Universidad. Como se dijo antes, el escaso volumen de recursos asignados al proyecto no lo hicieron posible pero se recomienda su inclusión en futuros estudios sobre RPST.

4. Taller de visualización “¿Cómo siento mi cuerpo trabajando?”^{6, 7}

El taller de visualización denominado “¿Cómo siento mi cuerpo trabajando?” se llevó adelante con el objetivo de sensibilizar al colectivo de trabajo respecto de la problemática bajo análisis y como técnica para la recolección de datos cualitativos. El mismo tuvo lugar en la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP el día 11 de Julio de 2013, con una duración de cuatro horas en el turno de la mañana. Fue coordinado por Esther Giraudo, María Belén Salas y Nora Mendizabal. Se contó con el apoyo de Ana Julia Reguera, Giselle Agudiak, Julieta Cassini y Pamela Dolcet.

4.1. Planificación del taller

Como se indicó, el taller fue planificado teniendo como objetivo de poder sensibilizar al personal no docente de la UNLP en materia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) y comenzar a conocer las particularidades del colectivo en la organización. Se buscó la movilización subjetiva de los trabajadores para que pudieran salir a la luz vivencias, percepciones, sensaciones, entre otras, hacerlas conscientes y que se produzcan cambios en las realidades de los trabajadores.

Generalmente, los trabajadores suelen percibir riesgos vinculados a los aspectos físicos, químicos, biológicos, tecnológicos, etc. pero no así aquellos que conciernen a las dimensiones mentales y sociales, que también afectan su salud. Esta cuestión, a su vez, ya había sido tomada como punto de partida en proyectos de extensión llevados adelante con la población en cuestión entre los años 2011 y 2012 desde la Facultad de Psicología de la UNLP. Esos proyectos antecedentes permitieron arribar a la hipótesis de que entre los trabajadores se manejaba una visión tradicional sobre los riesgos del trabajo.

En base a esta experiencia, se optó asimismo por una modalidad taller en la cual los trabajadores de manera democrática pudieran compartir sus experiencias de manera colectiva e incluso lúdica. El beneficio de esta herramienta se sustenta en el hecho de que, por medio de técnicas participativas, pueden expresar proyectivamente (en una especie de “pantalla en blanco”) sus experiencias, pareceres, sentimientos, percepciones, preocupaciones, consideraciones, recomendaciones, etc. Dejan de hablar acerca de ellos en primera persona para hacerlo indirectamente por medio de producciones (dibujos, collages, etc.), lo cual suele resultar menos persecutorio e intimidante.

⁶ Para la elaboración de este apartado se tomaron en cuenta las conclusiones de Salas, M. B. (2013).

⁷ En la redacción de este apartado colaboraron Ana Julia Reguera, Cecilia Bostal, Fanny Florin, Jenifer Carrari, Julieta Cassini, Sofía Malleville y Yazmín Amado.

El taller se dirigió a todos los trabajadores no docentes de la UNLP sin distinción de la unidad académica, el sector, puesto o categoría que ocuparan. La difusión del mismo se realizó por varias vías.

Se envió la invitación por correo electrónico ya que se contaba con e-mails de trabajadores que anteriormente habían participado de espacios de extensión. Se expusieron simultáneamente carteles en las diferentes unidades académicas invitando al evento. Finalmente, los colaboradores se acercaron personalmente a los espacios de trabajo de delegados en diferentes dependencias buscando la réplica de la invitación a la mayor cantidad de trabajadores. Se enfatizó en el hecho de que se entregarían certificados de participación y se justificaría la inasistencia al trabajo, ya que el taller se realizó durante la jornada laboral.

4.2. Realización de la jornada de taller

Al taller asistieron 14 trabajadores de diferentes sexos y edades (entre los 20 y los 50 años, aproximadamente). Ellos se desempeñaban en diferentes Facultades de la UNLP: Cs. Económicas, Cs. Exactas, Odontología, Cs. Agrarias y Forestales, Informática, Astronomía y Geofísica y Arquitectura. También hubo trabajadores que se desempeñan en Presidencia de la UNLP (sede administrativa). Las tareas que desarrollan son variadas, tales como administrativas, de mantenimiento, servicios generales, técnicos, asistenciales y profesionales. Cabe destacar que la facultad con mayor cantidad de participantes fue Odontología.

El taller se organizó en diferentes momentos, que se describen a continuación:

Primer momento

Apertura y encuadre

Se realizó la presentación del taller y de los miembros del equipo, en tanto participantes del proyecto de investigación, se plantearon los objetivos para la jornada y los motivos de la convocatoria.

A continuación se llevó a cabo una primera técnica mediante el uso de imágenes que tenía como fin “romper el hielo” y que se produzca una breve auto-presentación de los participantes (esto permitió iniciar las subsecuentes actividades en un ambiente más distendido). Se exhibieron imágenes de diferentes contenidos (animales, paisajes, escenas de la familia, vida cotidiana) ubicadas en el piso para que cada uno elija aquella de su preferencia. De a uno, todos los participantes debieron comentar al grupo el motivo de la elección de la imagen, su nombre, la unidad académica y área donde trabajaba, las funciones desempeñadas y las expectativas que tuvieran sobre el taller.

Segundo momento

Desarrollo

Se dividió a los participantes en 6 grupos teniendo como criterio el tipo de tareas que cada uno desempeñaba en su puesto. Este procedimiento se basó en la hipótesis de que, quienes tenían realidades y tareas parecidas, podrían encontrarse expuestos ante RPST similares. Para poder registrar las interacciones de cada subgrupo, se contó con el apoyo de un observador.

Una vez conformados los subgrupos, se llevó adelante la técnica denominada “¿Cómo siento mi cuerpo trabajando?”, que busca la visualización de las CyMAT y, fundamentalmente, de los RPST.

De esta manera, se realizó un ejercicio de ensoñación en el cual la coordinadora invitó a los participantes de todos los grupos a remontarse mentalmente a su lugar de trabajo y a pensar cómo es su jornada laboral, qué particularidades tiene. Luego, se les pidió que visualicen una imagen mental de cómo sienten su cuerpo trabajando y que luego abran los ojos.

La técnica conjugó entonces un momento de reconstrucción mental y otro posterior de producción material por medio del collage e intercambios grupales. Para poder plasmar aquello que cada uno fue registrando se utilizaron hojas en blanco, papeles afiches, marcadores de distintos colores, cinta adhesiva de papel, tijeras, pegamento y, como insumo fundamental, un modelo que contiene figuras referidas al cuerpo humano que cada participante usó para elaborar un collage que reflejaba cómo siente su cuerpo al trabajar (Fig. 1).

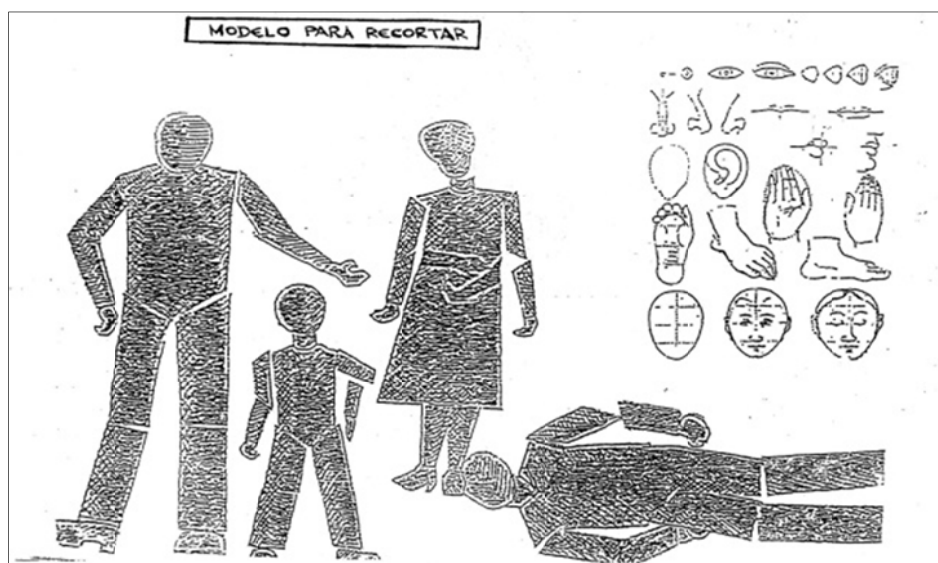


Figura 1. Modelo ¿Cómo siento mi cuerpo trabajando?

Al finalizar este momento individual, un coordinador les pidió que tomaran sus producciones, las mezclaran y luego seleccionaran al azar una de ellas para comentar qué se podía observar y qué transmitía esa producción. Una vez que los compañeros hicieran ese ejercicio, el autor de la producción debía explicitar lo que quiso transmitir en su collage.

A modo de conclusión, se solicitó a cada grupo que pegara sus imágenes en un afiche y el grupo eligieran un nombre que los representara.

Para concluir el segundo momento del taller, cada grupo llenó un cuestionario en relación a su cotidianeidad, para dar cuenta de cómo se percibían los RPST. El instrumento abordaba los seis factores de RPST:

- Factor 1: Intensidad y tiempo de trabajo: sobre-exigencias/esfuerzo: ritmo, demandas, jornada extensa o sub-exigencias: poco para hacer, no desafío.
- Factor 2: Exigencias emocionales: controlar sentimientos propios y ajenos: pena, miedo enojo, etc.
- Factor 3: La autonomía en el trabajo: posibilidad de tomar decisiones, participar, demostrar habilidades, desarrollar una carrera profesional, obtener placer del trabajo.
- Factor 4: Las relaciones sociales en el trabajo: verticales (con las autoridades) u horizontales (con los compañeros) y transversales (con el público).
- Factor 5: Conflictos éticos y de valores: tener que trabajar en oposición a cosas que uno cree, a normas o valores del orden social, profesional o personal.
- Factor 6: Inseguridad en la situación de trabajo y en el empleo: precariedad en el empleo, riesgo de perder el trabajo o bajar el salario, no tener una carrera asegurada o cambios no deseados de puesto, tarea o área.

Se propuso incluso una sección “Otros” en el formulario, contemplando la posibilidad de recolectar situaciones o comentarios no previstos.

Antes de comenzar, se dio la consigna y explicó brevemente qué eran los RPST y de qué se trataba cada uno de esos factores teniendo presente comentarios que fueron surgiendo en el taller y teniendo presente la existencia o no de ellos en sus lugares de trabajo durante la jornada laboral. En el cuestionario no solamente se pidió la descripción de los posibles RPST sino que incluso se requirió que los grupos trataran de registrar las causas de los mismos, las posibles consecuencias sobre la salud y que propusieran soluciones que contribuyan a eliminar estas causas.

Tercer momento

Puesta en común

En este momento se pegaron sobre una de las paredes del aula las producciones de los diferentes grupos y se comentó lo realizado. De esta manera, se produjeron múltiples interacciones entre los compañeros contando con el monitoreo de las coordinadoras y el resto del equipo. Es así que se encontraron puntos similares y diferencias, generándose comentarios y reflexiones para el debate.

Cuarto momento

Cierre y despedida

Para cerrar el taller, se focalizó sobre ciertos puntos nodales que emergieron en el transcurso de la jornada y resultaron transversales a las situaciones laborales de la población. Se destacó la importancia de detenerse a pensar en conjunto acerca de las situaciones de trabajo y los espacios internos y externos para la concreción de actividades e intercambios que posibili-

taran reflexionar y transformar realidades. Se agradeció la participación y la predisposición hacia la tarea. También, se comentó que en ese momento el equipo de investigación estaba realizando una encuesta para recolectar estas realidades y que sería aplicada a los trabajadores No Docentes de la UNLP.

4.3. Resultados surgidos del taller

Luego de un análisis al interior del equipo de investigación se pudo arribar a resultados acerca de las diferentes dimensiones que hacen a los riesgos psicosociales en el trabajo. Para ello, se analizaron los emergentes del taller teniendo en cuenta los seis factores de RPST.

De manera destacada, surgieron muchas reflexiones relacionadas con el factor 4 (relaciones sociales en el trabajo), donde se pusieron a discusión los vínculos de los trabajadores con la jerarquía, con sus compañeros y con el público. Ellos se encuentran atravesados por aspectos tales como: la dinámica del reconocimiento, el apoyo social, la doble línea jerárquica presente en estos trabajadores y la ambigüedad de rol.

Con respecto a las relaciones con la jerarquía, se recolectaron testimonios que, por ejemplo, señalaron: “(...) *la actitud del Decano, el cual no te trata mal. Directamente no te trata. No hay registro ni reconocimiento. No hay roles definidos*”. Incluso las personas que destacan que “*El jefe no refleja lo que el grupo es*” o que “*la solidaridad de las autoridades no se ve*”. Una participante del taller también dijo que, en sus tareas cotidianas, se encuentra con “*jefes que no saben ser jefes*” y lo que desea es “*un jefe que no le dé lo mismo todo, con capacidad de distribuir bien el trabajo, que no te sobrecargue*”.

Se visualiza en esto que las condiciones y la división del trabajo arrastra consigo todo un sinfín de relaciones laborales conflictivas, que se reflejan no solo en nulidad del reconocimiento, sino también en la falta de solidaridad y en la desvalorización de la tarea.

En el taller también emergió cómo estas cuestiones pueden derivar en patologías físicas. Al respecto, los participantes comentaron que sienten desgaste en sus voces, dolor de garganta y una de las participantes incluso señaló que “*por pensar diferente a la autoridad, hice una hepatitis autoinmune, por efecto del estrés*”.

Este último caso, sumamente significativo, fue comentado en el taller por su protagonista. Se puso a discusión su collage y se le preguntó por el brazo derecho de su esquema (que era significativamente desproporcionado con respecto del otro). Así, la trabajadora comentó que justamente esa parte de su cuerpo dio inicio a la situación de conflicto, ya que tuvo un accidente camino al trabajo por el cual tuvo que pedir licencia y que tuvo problemas por lograr la credibilidad de sus superiores. Comentó al respecto: “*Yo soy una persona de palabra, tiene un valor muy importante para mí, y ellos pensaban que estaba mintiendo...me querían cambiar de sector y yo al tiempo tuve una enfermedad*”. Dijo sentirse una persona que “*va de frente*” con su palabra, y que gracias a esto pudo conservar su puesto, pero que al tiempo esos nervios por los que atravesó derivaron en una hepatitis.

En el taller también se puso a discusión que, en lo que respecta a las líneas jerárquicas, los trabajadores no docentes cuentan con una "doble línea" de superiores. Por un lado, las autoridades "docentes" de las unidades académicas (decanos, vice-decanos, secretarios académicos, etc.). Por otro lado, tienen superiores de su categoría no docente que tienen una categoría mayor y personal a cargo. Por lo tanto, desde estos dos frentes se determinan las tareas a realizar, el ritmo de las mismas y la "mejor manera" de realizarlas. Pero sucede que estas cuestiones, en esta doble jerarquía, no siempre coinciden.

También las realidades de las diferentes unidades académicas están supeditadas a las particularidades de la gestión en cada una de ellas. En algunos casos, los trabajadores expresaron tener buenas relaciones con las autoridades. Comentaron por ejemplo: *"Hoy es otra situación: puedo llamar por teléfono a la decana y me dice: venite"*. En otros casos, señalan por ejemplo la siguiente situación: *"todos nos preguntamos cuándo se jubila"*, frase que sirve como un denominador común entre los representantes de esa facultad ante un jefe que ya está próximo en edad para hacerlo. Otro trabajador comentó: *"yo estaba así, como ustedes (contento), pero hoy cambié, me siento aislado. Por un cambio, movimiento que hubo en el área. Ya ni siquiera tengo tarea, vengo, abro y nada más."* Pareciera entonces que la esperanza de que la situación mejore en muchos casos estaría en relación a los cambios de gestión.

En las relaciones con los compañeros se visualizó la falta de valores compartidos que impere en el ambiente de trabajo. Se mencionaron asimismo conflictos inter-generacionales, a partir de las diferencias que cada generación trae consigo en términos de estilos de trabajo. Una de las participantes comentó que se llevaba mal con algunos de sus compañeros porque ella *"(...) viene con otro paradigma. Esta nueva generación con reglamento, se queja por todo: vienen con el Convenio Colectivo de Trabajo (CCT), el estatuto no-docente, etc. Te dicen: me tomo el artículo 102 para faltar y yo no sé ni siquiera cuál es. Tengo más respeto del que debería"*. Otra compañera agregó: *"nosotros, los más viejos, teníamos otra cultura, había solidaridad. Ahora te dicen "a mí no me corresponde"*.

Se trata de indicadores de relaciones sociales que son conflictivas, lo cual impacta de lleno en el "apoyo social" y en la posibilidad de construcción de un colectivo de trabajo.

Entre los testimonios de los participantes del taller, una de las trabajadoras cuya tarea es la atención al público en biblioteca planteaba que sus compañeros "le taladraban la cabeza" y que su espacio de trabajo es como un "pequeño neuropsiquiátrico", al cual siente que no pertenece. Otra participante planteó que el trabajo con sus compañeros era desigual *"no hay diálogo, ni participación, ni decisión; tres trabajamos a lo loco y otros van y vienen; no hay compromiso, ni cooperación entre compañeros"*. Frente a la pregunta de cómo creía que esto repercutía en ella, su respuesta fue que le generaba estrés e irritabilidad. A su vez, varios trabajadores plantearon que la relación con los compañeros depende del compromiso que pone cada uno en la tarea, y algunos argumentan la generalizada falta de solidaridad. También hay casos que muestran situaciones de tensión entre colegas, como el caso de una trabajadora que planteó que, dado que sus compañeros la molestan, ella pone música para molestarlos a ellos. Por

último, muchos manifestaron que el “chusmerío” y el traslado de “las frustraciones personales al área laboral” repercuten en el cotidiano poniendo “fuera de foco la tarea”.

En uno de los grupos se relató una situación particular, dado que los participantes explicaron que desde que llegaron, *“ya se han ido siete personas del área, por malas condiciones, conflictos personales o por enfermedad”*. Señalaron el mal clima laboral existente en función de distintos factores: mucha presión, maltrato, autoritarismo, sobrecarga. Explicaron que los grupos de trabajo estaban divididos/agrupados por afinidad. Este grupo, describió así un ambiente laboral “desfavorecedor” que les generaba efectos muy negativos en el cuerpo (“el cuerpo habla”) como dolores de panza, de cabeza, “falta de aire”, angustia, conjuntivitis (“los ojos pegados”).

Es en la competitividad y las presiones entre pares donde se generan afecciones psíquicas como la angustia o la ansiedad. En general, no son manifestaciones individuales sino más bien colectivas. Más allá de las presentaciones personales, las condiciones laborales repercuten en todos los que conforman ese colectivo. Así lo comentó una integrante del taller: *“no hay una buena organización del trabajo, te angustia no llegar”*. *“Se podría cambiar la organización del trabajo, y si hay algo que no se puede, no se puede”*. La sobrecarga que vivencian no siempre implica que falten trabajadores en el área. También tiene que ver con estos vínculos sociales nocivos que se generan y que hacen que la carga de trabajo sea a veces utilizada como un castigo de un superior jerárquico o de los propios compañeros. Incluso el otorgamiento de las licencias a veces genera rispideces.

Por otra parte, a partir de comentarios y debates que se dieron en el taller, se detectaron casos de violencia laboral. Puede decirse que en ciertas dependencias los trabajadores han vivenciado en primera o tercera persona casos de violencia laboral y/o hostigamiento, desgaste profesional y estrés. Es decir, situaciones donde se ha configurado el malestar por medio de presentaciones psicopatológicas clínicas. De esta forma han presenciado situaciones conflictivas entre compañeros y con las autoridades que les generaron impotencia. Al respecto, resaltaron su naturalización ya que, en sus palabras, *“te acostumbrás”*. Es decir, si bien se pueden hacer visibles estos casos, los compañeros que son testigos de los mismos los relatan o comentan, sabiendo que pueden *“terminan mal”* pero mayormente reproduciéndolos o, al menos, permitiendo que se desarrollen estos desenlaces. A su vez, también son reconocidas y aceptadas como válidas las soluciones individuales, como por ejemplo la consulta particular a profesionales de la salud mental fuera del ámbito del trabajo. Siguiendo esto, podemos decir que las estrategias defensivas en estos casos pueden ser tanto la naturalización de estos episodios como la adopción de caminos individuales, tales como la psiquiatrización y psicologización.

En lo que respecta a los intercambios con el público, una trabajadora cuyas funciones incluye la atención al público comentó acerca de su producción: *“nos relacionamos con gente, los oídos están porque tenemos que escuchar a los alumnos y a los padres para lograr que se sientan satisfechos con la respuesta...pero hay una diferencia, ella (en referencia a su compañera) se considera como un todo, pero yo me identifico con el uso de los sentidos; en el día laboral soy ojos, cabeza y manos”*.



Figura 2: Producciones del grupo "Intercambio" – Atención al Público

En consonancia con el testimonio de la trabajadora citada, ésta considera que posee grandes responsabilidades durante su labor en atención al público. Debe solucionar problemas que se presentan y responder inquietudes no sólo de los alumnos sino también de los padres de esos alumnos: *"A veces me veo respondiendo a situaciones extremas: padres que vienen a preguntar por sus hijos, sobre todo los que son del interior: '¿cuándo se reciben o cuándo comienza el primer año?'. Porque los están manteniendo, pagando el departamento. Quieren saber si realmente están estudiando. (...) Y todo esto lo tenés que transmitir con tu mejor cara, que no se note, para no matarlo de un infarto al papá, pero tampoco al chico, que no maduró"*.

El factor 5 (conflictos éticos y de valores) fue otra dimensión que suscitó muchas reflexiones y del taller emergió que, en ciertos sectores de las dependencias académicas, la cuestión ética aparece como una problemática que genera sufrimiento.

Para ilustrarlo, se recurrirá al caso de las trabajadoras de un departamento de concursos de cargos docentes y no docentes. En el mismo, los procesos de trabajo consisten en organizar, efectivizar y difundir los concursos para diversos puestos al interior de la organización. Estas trabajadoras, a la hora de seleccionar un nombre que las representara como grupo, se autodenominaron "Niñas Cantoras". El nombre lo asociaron con sus tareas, ya que entre ellas remarcan, por ejemplo, el sorteo con un bolillero para determinar el orden de presentaciones y temas de los postulantes en cuestión.

Las trabajadoras señalaron las exigencias emocionales que su trabajo demanda, en tanto requiere *"mirar, escuchar y callar, en ese orden"* sobre lo que allí acontece. Esto les genera conflictos éticos ya que presencian múltiples situaciones que están obligadas a "silenciar". No pueden opinar sobre lo justo o injusto de las resoluciones ni tampoco comunicarles a los concursantes sobre el desarrollo y dictamen de las convocatorias. Dicen que se enteran de lo malo pero también de lo bueno y les resulta angustiante el hecho de que, según una de las trabajadoras, *"los docentes pierden, ganan y no puedo decirles nada, o darles un abrazo. Son conocidos, amigos"*. Es decir, les pesa la obligación de "tener que esconder cosas" y de "ser reservadas" y les provoca cansancio estar pensando detenidamente qué decir y a quién. Una de las

trabajadoras del departamento comentó: *“Estoy aburrida, parezco divertida, pero no me llena el trabajo, me quiero ir, me canso de mirar”*.

De igual forma, para este grupo de trabajadoras los conflictos éticos se reconocen en relación a silenciar su opinión respecto de la gestión que llevan adelante sus superiores que, según ellas, “deja mucho que desear”. En este marco, en el relato se vislumbró que las trabajadoras elaboran estrategias de defensa tales como la “despreocupación” o la naturalización de lo que sucede. De esta forma, tratan de realizar las tareas con “más liviandad” o “despreocupación”, evitando involucrarse emocionalmente. Esto haría más tolerable la impotencia, la angustia, la injusticia y el desaliento que experimentan. Sin embargo, estas estrategias de defensa tienen sus limitaciones que ya el malestar persiste porque en sus testimonios se pudo encontrar que “la pasan mal” y que no vislumbraban opciones de progreso porque perciben que “tienen un techo” en su crecimiento profesional.



Figura 3. ¿Cómo siento mi cuerpo trabajando? Grupo “Las niñas cantoras”

A esto se suma el hecho de que el área de concursos es vista por los otros trabajadores como un área atravesada por “mecanismos injustos”, donde se pone en disputa la antigüedad, la capacidad, la certificación, los contactos profesionales y/o personales, más allá de lo formal de las resoluciones y de los requisitos para los concursos y las tareas a cumplir para un puesto. Se cuestiona en ciertos casos la transparencia de los concursos realizados. Esto es un eje a seguir profundizando teniendo en cuenta cómo los conflictos éticos o de valor se potencian a su vez por la mirada de los compañeros sobre su sector, más allá de la mirada interna que se tenga, y se vincula de forma directa con la conformación de la identidad laboral/profesional.

4.4. Conclusiones metodológicas

En términos metodológicos, el taller de visualización fue una técnica que permitió obtener -al inicio de la investigación- un primer panorama sobre las condiciones de trabajo de los No Docentes. En este sentido, constituyó un acercamiento del equipo de investigación a las problemáticas vigentes en este colectivo y permitió obtener, de manera más concreta y en profundidad, datos que sirvieron como información para conocer las realidades cotidianas de los trabajadores.

Tal como se indicó más arriba, las técnicas cualitativas justamente tienen como principal fortaleza la posibilidad de relevar lo particular y concreto de cada situación de trabajo, por medio de la comprensión o interpretación de los significados desde el punto de vista de los actores sociales. De allí que se obtengan datos cercanos a las experiencias reales de los trabajadores, donde percepciones (positivas, negativas e incluso, ambiguas) sobre su situación laboral se conjugan en un mosaico que los investigadores deben analizar en toda su complejidad

Por medio de técnicas vivenciales y proyectivas, en el taller los trabajadores pudieron establecer cierta distancia (hablar de un caso que conocían, de una tercera persona o proyectar sobre diversas “pantallas” su mundo interno), pudiendo arrojar mayor visibilidad sobre los RPST a los que estaban expuestos. Lo que se buscó en los diferentes momentos del taller fue que pudieran expresarse de manera “libre” a través de diferentes medios: la palabra (individual o en grupo), el dibujo, el juego, las imágenes, lo gestual y corporal.

Cabe señalar que los datos obtenidos en el taller permitieron luego aplicar con mayor reflexividad la encuesta de RPST, a partir de este conocimiento previo sobre el campo. Asimismo, los datos de los talleres fueron retomados en la fase de análisis de la encuesta y ayudó a reforzar o descartar interpretaciones sobre las cifras obtenidas. En este sentido, fue fundamental contar con otras fuentes de datos porque la interpretación misma de los porcentajes y las distribuciones de frecuencias no siempre resulta ser un proceso automático y sencillo. El taller resultó entonces un buen complemento para la encuesta y un insumo importante para la formulación de argumentaciones más sólidas.

No obstante, si bien se reconoce la riqueza de esta experiencia, se tienen presente algunas limitaciones metodológicas del taller. El modo de convocatoria puede haber sido un elemento que demarcó cierto perfil de participantes. Al respecto, éstos fueron convocados por correo electrónico, mediante carteles, difusión e invitación oral de los delegados en los distintos lugares de trabajo. Se puede pensar que es probable que aquellos que se acercaron a participar de la jornada lo hicieran con ciertos intereses. Por ejemplo, que fueran delegados con una postura política abierta, trabajadores interesados en la temática y formados en la misma (con conocimientos conceptuales previos) o que fueran trabajadores atravesando situaciones particulares de malestar y que vieron en el taller la oportunidad de expresarla o intentar solucionarla.

De todos modos, se subraya la importancia de las técnicas cualitativas para el trabajo sobre la temática de los RPST ya que muchas veces permite localizar las causas de las problemáticas, sus raíces profundas y las particularidades de cada organización laboral.

Como etapa final, queda pendiente la realización de otro taller (de “devolución”) a la Comisión Directiva y a los delgados de ATULP cuando haya concluido la redacción del presente informe para así favorecer su participación en la elaboración de propuestas de mejoras de las condiciones de trabajo y lograr una mejor apropiación de las mismas.

5. La encuesta

El enfoque cuantitativo en la investigación utilizado consistió esencialmente en la aplicación de la encuesta de RPST. El diseño de la misma se basó en experiencias internacionales previas. En particular, se retomó un modelo de encuesta elaborada en Francia, gracias a la colaboración de varios especialistas de aquel país que dictaron seminarios en la Facultad de Ciencias Económica de la UNLP: Michel Gollac, Thomas Coutrot y Christophe Dejours (Coutrot, 2003, 2013; Dejours y Gernet, 2012; Gollac, 2011).

Bajo la dirección del Dr. Julio C. Neffa, el grupo de investigación elaboró un cuestionario de RPST adaptado a la realidad de nuestro país, el cual fue perfeccionado a partir de pruebas piloto en varios establecimientos y organizaciones. Una vez que se obtuvo una versión probada de la encuesta, se incorporó como herramienta cuantitativa para la presente investigación.

Específicamente, las distintas preguntas del formulario de la encuesta buscaron conocer la incidencia de los seis factores de riesgos psicosociales, según la percepción de los trabajadores. Por medio de preguntas cerradas y también de algunas abiertas (con las cuales se rescató información muy rica) la encuesta abordó de manera amplia la problemática bajo estudio.

Respecto de estas últimas, cabe señalar que la encuesta también permitió recoger comentarios de los trabajadores encuestados y observaciones de los encuestadores que fueron de gran utilidad al momento del análisis de los datos.

Cabe señalar que la encuesta registra pero no se focaliza centralmente en los riesgos de Seguridad e Higiene, pues éstos son ya analizados por la Secretaría de Seguridad y Ambiente de la UNLP.

5.1. El desarrollo del trabajo de campo

La encuesta se aplicó a una muestra de 351 trabajadores y fue administrada por encuestadores debidamente capacitados con la activa participación de la Lic. Beatriz Horrac, con quien practicaron y discutieron sus características en sesiones de entrenamiento. Mariana Busso, Elena Denda y Julieta Cassini tuvieron a su cargo la coordinación del trabajo de campo. En cuanto al perfil de los encuestadores, fueron graduados y estudiantes avanzados de psicología, sociología, economía y administración. Es decir, que pertenecían a disciplinas vinculadas a las ciencias sociales del trabajo y tenían conocimientos previos que permitieron un adecuado ma-

nejo del trabajo de campo y, en fases sucesivas, una participación valiosa en la fase de análisis de los datos.

La encuesta fue voluntaria y en todos los casos los encuestadores primero ofrecieron información relativa a las características del estudio, su temática y sus objetivos. A partir de esto, posteriormente se les consultó a los trabajadores si querían responder el cuestionario. Asimismo, la encuesta fue anónima, dado que no quedó registrado en los formularios el nombre de la persona que contestó. Como podrán verse a lo largo del informe, los datos recogidos se presentan de manera agregada y sin hacer referencia a trabajadores particulares.

La realización de la encuesta a cada trabajador insumió aproximadamente entre 40 y 50 minutos y se llevó a cabo siempre en los lugares y dentro de los diferentes horarios de trabajo.

La participación de los delegados fue esencial para notificar a los no docentes que se iba a realizar la encuesta y para informar su aspectos más salientes: que la misma era anónima y voluntaria, de naturaleza científica y que los resultados serían comunicados a las autoridades de la UNLP y de ATULP antes de cualquier publicación.

5.2. Criterios aplicados a la selección de la muestra

Para la determinación de la muestra se tomaron en consideración diversos criterios. Fundamentalmente, se buscó reflejar la diversidad de funciones y tareas desarrolladas en la universidad. Luego, también se tuvieron en cuenta las diversas modalidades de organización interna que existe en cada una de las unidades académicas, así como las diferencias en el tamaño de las unidades y de las áreas al interior de las mismas.

Como se indicó antes, la encuesta se aplicó a una muestra de 351 trabajadores y en el siguiente cuadro se puede identificar las Facultades donde se llevó a cabo la encuesta y el número de encuestados estipulados para cada una.

TABLA 4.1: Facultades donde se llevó a cabo la encuesta y el número de encuestados

Dependencia	A: Adminis- trativos	B: Mante- nimiento	C: Servicios Grales	D: Profe- sores	E: Técnico	G: Asis- tencial	Total a encuestar
Rectorado	36	4	5	5	3	0	53
Facultad de Agronomía	8	6	3	1	5	0	23
Facultad de Ingeniería	11	2	5	6	0	0	24
Facultad de Humanidades	11	1	4	0	4	0	20
Facultad de Cs. Ecs.	8	1	3	0	1	0	13

Facultad de Bellas Artes	11	2	6	0	1	0	20
Facultad de Psicología	5	0	1	0	1	0	7
Facultad de Informática	4	0	2	0	0	0	6
Facultad de Medicina	14	3	4	0	7	0	28
Facultad de Cs. Naturales	8	3	4	0	9	0	24
Facultad de Trabajo Social	4	1	2	0	0	0	7
Facultad de Arquitectura	8	1	2	1	3	0	15
Facultad de Cs. Jur. Y Soc	13	1	4	0	4	0	22
Facultad de Veterinaria	9	4	3	0	7	0	23
Facultad de Exactas	11	1	4	0	5	0	21
Facultad de Astronomía	5	3	2	0	5	0	15
Facultad de Periodismo	13	1	1	0	1	0	16
Facultad de Odontología	9	1	1	0	1	2	14
	188	34	56	13	57	2	351

Fuente: elaboración propia.

La composición de la muestra respetó las proporciones de trabajadores de cada agrupamiento en las unidades académicas respectivas y que se muestra en la descripción de la Universidad. Asimismo, para los propósitos del estudio y tomando en consideración los recursos disponibles, se pudo enfocar el trabajo de campo en las Facultades que ocupan al 80% de su personal no docente, además de incluir a todos los órganos de gobierno del sistema.

Para la elección de los individuos que compusieron la muestra se eligió un mecanismo de selección aleatoria cuya composición por grupos ocupacionales y categorías es homóloga a la composición del total de la dotación no docente.

La selección se realizó sobre una fuente considerada válida por todos los interesados: la nómina de los agentes incluidos en la liquidación de sueldos del mes de setiembre de 2013.

Todos los agentes incluidos en el listado tuvieron asignado un número aleatorio, lo que permitía aplicar la encuesta al trabajador seleccionado cuando se iba a la unidad académica y

también, en caso de que el trabajador estuviese ausente, reemplazarlo por otro presente y que le seguía en orden de selección del listado.

Para acceder a las unidades académicas se establecieron los vínculos necesarios con las autoridades de las mismas y los representantes gremiales respectivos. Esto facilitó el desplazamiento de los encuestadores en los lugares de trabajo y la búsqueda de los trabajadores aleatoriamente seleccionados.

La encuesta comenzó a aplicarse en el segundo semestre 2014 y concluyó a comienzos de 2016. En cuanto a los lugares, comenzó a aplicarse en la Facultad de Ciencias Económicas, continuó en el Rectorado y luego en las demás facultades a medida que se obtenía las autorizaciones para encuestar en el lugar y en tiempo de trabajo.

6. Elección del software de carga y de análisis de los datos

Al momento de elegir un medio para registrar los datos recabados por la encuesta, se buscó uno que cumpliera con un conjunto de condiciones. Primero, que pudiese ser utilizado por los todos los integrantes del equipo en modo simultáneo y desde ubicaciones geográficas diversas, generando un único (centralizado) repositorio de datos y cuidando que la carga de datos por un integrante no entrara en conflicto con el trabajo de otro, provocando pérdida de información.

Segundo, se buscó contar con una herramienta que guiara el proceso de carga de datos, advirtiendo al *data entry* sobre el formato de los datos a completar en cada caso y que permitiera definir la secuencia en que debían ser ingresados, cuáles era obligatorios y cuáles optativos, cuáles eran condicionales a la presencia o ausencia de otros, cuáles podían tomar solo uno entre determinados valores y cuáles eran abiertos, cuáles admitían respuestas múltiples y cuáles únicas, etc.

Por último, se buscó que la herramienta permitiera no solo cargar ordenadamente los datos recabados sino también analizarlos, facilitando realizar consultas ad-hoc a las respuestas.

Atendiendo a estos lineamientos se llegó a la conclusión de que un programa de software del tipo gestión de encuestas y basado en web sería el adecuado.

Por recomendación del Departamento de Informática de la Facultad se analizó la conveniencia de utilizar alguno de los dos programas web para encuestas más utilizados hasta el momento por la institución: Lime Survey y Encuesta Fácil⁸. Luego de consultar a diversos docentes-investigadores sobre sus experiencias en el uso, se eligió utilizar el programa Lime Survey. Entre los motivos que fundamentan la elección podemos mencionar:

Con dicha aplicación de software es posible no solo diseñar electrónicamente el formulario de relevamiento, sino también cargar los datos recabados y analizar los resultados que se obtengan.

⁸ Lime Survey official site: <http://www.limesurvey.org/>
Encuesta Fácil official site <http://www.encuestafacil.com>

Lime Survey puede ser instalado en el servidor de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP sin necesidad de comprar una licencia. Con ello, la base de datos que se conforma con los datos cargados queda albergada bajo el control de la Facultad, lo que es conveniente para la privacidad y el uso de los datos recolectados.

Lime Survey es un producto licenciado bajo la licencia de software libre GLP versión 2 o superior, por lo que se puede utilizar (legalmente) gratuitamente.

Por su parte, Encuesta Fácil se descartó porque sus funcionalidades son inferiores a las de Lime Survey y no está licenciada para ser usada como software libre.

7. Criterios aplicados al análisis de la información de la encuesta

En términos generales, los datos surgidos de las distintas preguntas del formulario de la encuesta permitieron conocer la incidencia de los riesgos psicosociales, según la percepción de los trabajadores. Para organizar su análisis, se retomó la clasificación de los seis tipos de RPST y se fue analizando uno a uno los resultados para cada caso. En reuniones de equipo, se debatieron las cifras recogidas, se vincularon las distintas variables entre sí y se buscó entrelazar los distintos planos de análisis con el fin de alcanzar una comprensión integral sobre los problemas que aquejan el colectivo de trabajo bajo estudio.

Respecto a la interpretación de los resultados, se tuvieron en cuenta dos aspectos importantes. En primer lugar, que los trabajadores no sobredimensionan los riesgos en las encuestas, sino que por lo general los subestiman por varios motivos: los han naturalizado, se han habituado a soportarlos y no piensan que su trabajo podría ser organizado de otra manera y desconocen el impacto que con el correr del tiempo puede tener sobre la salud. El hecho de que se haya encuestado en los lugares de trabajo también puede haber operado en el mismo sentido (puede provocar inhibición para opinar sobre algunos temas). De esta forma, los resultados encontrados pueden considerarse un “piso” y quizás varios aspectos pueden haber quedado sub-registrados. Posiblemente la incidencia de ciertos riesgos sea aún mayor que la reflejada por los porcentajes finales.

En segundo lugar, al momento del análisis se tuvo en cuenta que la encuesta también puede reflejar una menor magnitud de los problemas o RPST existentes porque se encuestó a los trabajadores que de alguna forma están “mejor adaptados”. En este sentido, la encuesta no puede captar qué sucede con los trabajadores que están excluidos del trabajo por licencia médica o porque sencillamente, renunciaron ante la imposibilidad de soportar dichos riesgos.

En estos aspectos, la encuesta de RPST se vio ampliamente beneficiada por el acompañamiento de la información cualitativa del estudio, dado que ayudaron a validar e interpretar los datos generados por la misma. El taller de visualización y asimismo, los comentarios cualitativos volcados en la encuesta fueron muy valiosos en dicho sentido. Asimismo, el equipo director de la investigación mantuvo varias reuniones con las autoridades del sindicato y de la Secretaría de Planeamiento de quien depende la función de Seguridad e Higiene en el Trabajo para

comprender varias situaciones registradas por la encuesta y en especial los del mobbing o acoso moral y la violencia verbal y física en el trabajo.

El análisis de los datos de la encuesta (en complemento con los datos cualitativos) permitió establecer un *diagnóstico de base* sobre los RPST existentes entre los no docentes. En base a este diagnóstico se pudo trabajar en una subsiguiente fase “propositiva” donde el equipo se abocó a la elaboración de recomendaciones orientadas a reducir o eliminar si es posible los riesgos de las CyMAT y los RPST, tomando como eje de acción el contenido y la organización del proceso de trabajo. Dichas propuestas se encuentran volcadas en un capítulo más adelante en este informe.

En este sentido, la investigación desde el inicio tuvo como horizonte la posibilidad de transferir resultados y su vocación por transformar la realidad. Se espera que la misma sirva a ATULP para formular propuestas para incluir en la negociación colectiva, brinde información a las autoridades de la Universidad y permita a ambas instituciones, en trabajo conjunto, la elaboración y aplicación de una política de prevención integral.

Referencias

- Catalano, A., Mendizábal, N., Neffa, J. C. (1991). Las condiciones y medio ambiente de trabajo y la salud de los obreros del vidrio en la Capital Federal y el Gran Buenos Aires. Buenos Aires: Asociación Trabajo y Sociedad.
- Cordone, H.; Giraudó, E.; Korinfeld, S.; Neffa, J.C. (1987). Condiciones y medio ambiente de trabajo en Argentina. Buenos Aires: Ed. CEIL-Hvmanitas
- Coutrot, T. (2003). La santé au risque du travail. Travail et Emploi (96) pp. 5-7.
- 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.
- Dejours, Ch. y Gernet, I. (2014) Psicopatología del trabajo. Buenos Aires. Ed. Miño y Dávila.
- Giraudó, E., Grupo CyMAT y Neffa, J. C. (1990). Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo: Manual de Apoyo Didáctico y Guía Para la Capacitación. Buenos Aires. Editorial Hvmanitas.
- Gollac, M. (2011) (coord.) Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. Rapport au ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé. Paris.
- Gollac, M. (2013) Los riesgos psicosociales en el trabajo, Seminario internacional. UNLP, CEIL, Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.
- Korinfeld, S. y Biafore, E. (2012). Condiciones y medio ambiente de trabajo en Policía Judicial de la Provincia de Córdoba. Una investigación sobre el trabajo con secuelas del delito. Taripawi. Revista de Estudios sobre Sociedad y Justicia. Editada por el Instituto de Estudios, Formación y Capacitación de la Unión de Empleados de la Justicia de la Nación. UEJN. sitio web: <http://www.institutouejn.org.ar/taripawi/RevistaTaripawi3.pdf>

- Korinfeld, S. y Montauti, E. (2008). Organización del trabajo y salud ocupacional. Desafíos y perspectivas para la enfermería laboral. En *Crítica de la Cultura Organizacional: Claves para cambiar la Organización del Trabajo*. Montevideo, Uruguay: Facultad de Psicología, UdelaR y Psicolibros Universitario-Conytrium.
- Korinfeld, S.; Nardi, J. y Ziliani, A. (2010). Organización del trabajo y salud ocupacional. Las condiciones y medio ambiente de trabajo en el Fuero Federal Penal. En *Trabajo y Gobierno de las Organizaciones: Campo de Producción y Contradicciones*. Montevideo, Uruguay: Facultad de Psicología, UdelaR y Psicolibros Universitario-Conytrium.
- Mendizábal, N. (1995). Condiciones de trabajo y salud de los docentes primarios de la Provincia de Buenos Aires. Serie CYMAT N° 2, PIETTE.
- Mendizábal, N. (1995). Condiciones de trabajo y salud de los docentes primarios de la Provincia de Buenos Aires. En *VVAA, El sistema educativo como ámbito laboral*, Colección CEA-CBC.
- Neffa, J. C. (1989) ¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Ed. CEIL-CONICET, Área de Estudio e Investigación en Ciencias Sociales del Trabajo de la SECYT, CREDAL-URA N° 111 au CNRS. Buenos Aires: Ed. Humanitas.
- Neffa, J. C. (2016). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Una contribución a su estudio. Moreno: UNM Editora.
- Neffa, J. C. (Coord.) Korinfeld, S.; Giraudo, E.; Mendizábal, N. y otros (2001) (reeditado en 2005). *Telegestión: su impacto en la salud de los trabajadores*. Editorial Trabajo y Sociedad; CEIL-PIETTE-CONICET; FOEESITRA.
- Neffa, J. C. y Yelicic, C. (1987). Participación de trabajadores y empleadores para el mejoramiento de las CyMAT. Seminario Multidisciplinario sobre Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. CEIL-CONICET, Humanitas.
- Salas, M. B. (2013). Conclusiones del Taller de Visualización: Riesgos Psicosociales en el Trabajo del personal no docente de la UNLP. Documento Inédito. Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP, La Plata.
- Sautu, R. (2001). Acerca de qué es y no es investigación científica en ciencias sociales. En Wainerman, C. y Sautu, R. (comp.), *La trastienda de la investigación*. Buenos Aires: Ediciones Lumiere.

CAPÍTULO 5

Características sociodemográficas del personal encuestado

Julio César Neffa

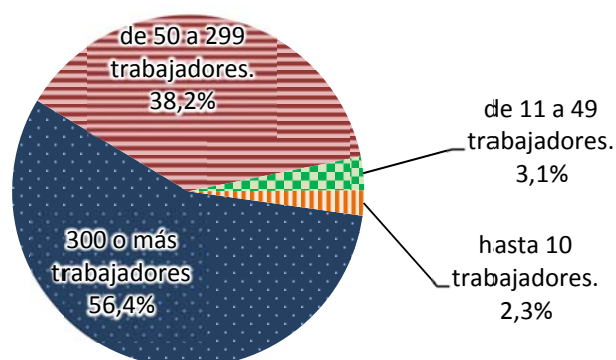
Casi el 99% de los trabajadores encuestados responden ser empleados públicos.

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Público.	346	98,6
	Privado.	4	1,1
	Tercer Sector, ej. cooperativas, ONGs, asociaciones de voluntariado, fundaciones, etc.	1	,3
	Total	351	100,0

La mayor parte de ellos trabaja en unidades académicas con más de 50 empleados; el 56,4% se desempeña en unidades con 300 o más trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	300 o más trabajadores	198	56,4
	de 50 a 299 trabajadores	134	38,2
	de 11 a 49 trabajadores	11	3,1
	hasta 10 trabajadores	8	2,3
	Total	351	100,0

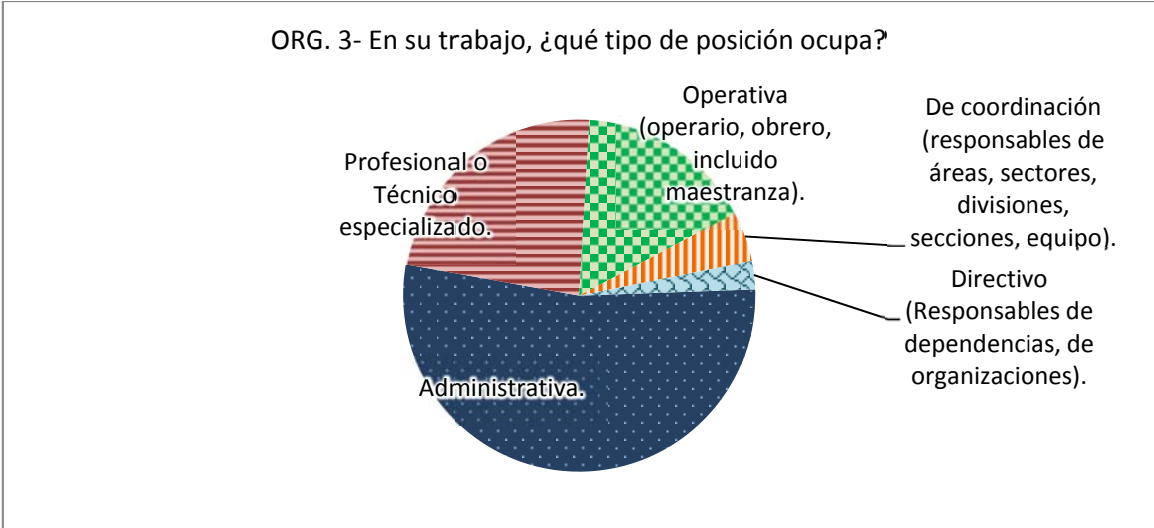
ORG. 2- La dimensión de las unidades académicas donde se hizo la encuesta



En cuanto a las posiciones de los trabajadores encuestados, la mayor parte son empleados administrativos y en menor proporción profesionales o técnicos especializados, solo el 16,3% son operarios y el 4,6% fue personal de coordinación y con alguna responsabilidad directa de gestión y 2,6 personal directivo.

Tabla 5.3: ORG. 3- En su trabajo, ¿qué tipo de posición ocupa?

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Administrativa	187	53,4
	Profesional o Técnico especializado	81	23,1
	Operativa (operario, obrero, incluido maestranza).	57	16,3
	De coordinación (responsables de áreas, sectores, divisiones, secciones, equipo)	16	4,6
	Directivo (Responsables de dependencias, de organizaciones)	9	2,6
	Total	350	100,0
Perdidos	Sin responder	1	
Total		351	



De la muestra, 109 trabajadores, es decir el 31,7% respondieron que tienen actualmente otro empleo, situación que es posible probablemente porque la jornada laboral no es muy extensa y por el nivel de instrucción y de calificaciones que han acumulado.

Tabla 5.4: ORG. 3- En su trabajo, ¿qué tipo de posición ocupa?

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	235	68,3
	Sí	109	31,7
	Total	344	100,0
Perdidos	Sistema	7	
Total		351	

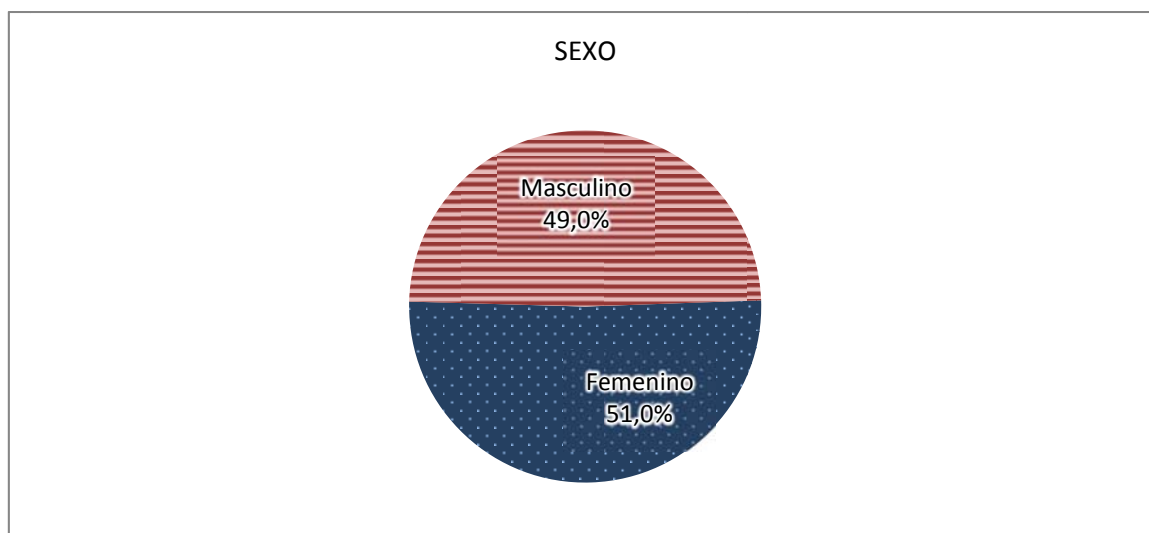


La casi absoluta totalidad de los encuestados, el 99,1%, son de nacionalidad argentina y solo hay dos extranjeros, ambos de nacionalidad italiana.

Tabla 5.5: Nacionalidad			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Argentina	348	99,1
	Italiana	2	,6
	No se marcó ninguna respuesta a esta pregunta	1	,3
	Total	351	100,0

En cuanto al sexo hay un gran equilibrio pues el 51% de los encuestados es de sexo femenino y el 49% masculino.

Tabla 5.6: Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Femenino	179	51,0
	Masculino	172	49,0
	Total	351	100,0

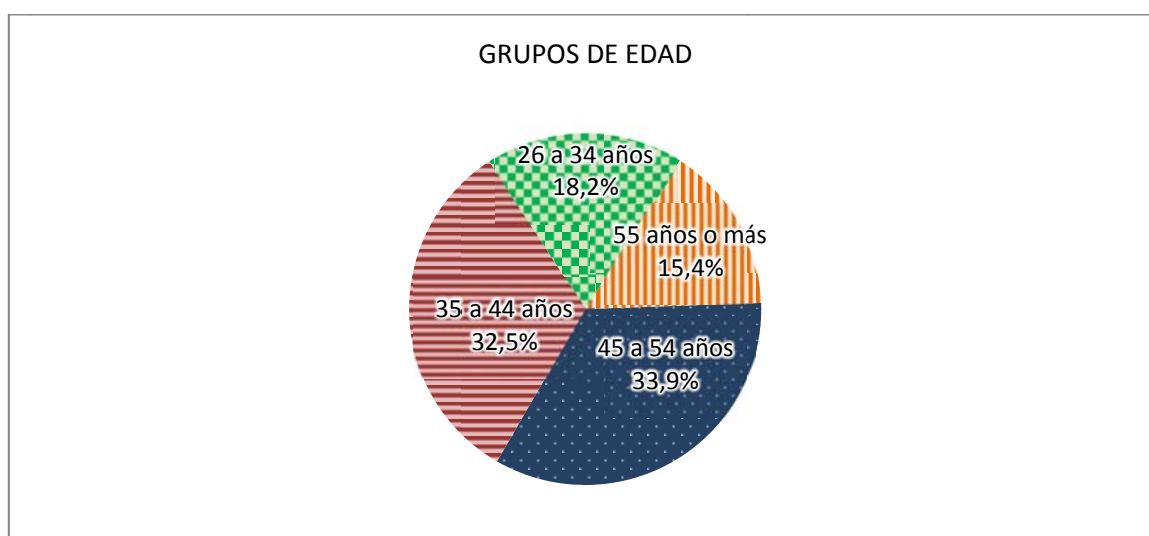


La estratificación con respecto a la edad de los encuestados es la siguiente:

- el 15,4% "55 años o más".
- el 33,9% "45 a 54 años",
- el 32,5% "35 a 44 años",
- el 18,2% "26 a 34 años".

Cabe señalar el reducido número de jóvenes entre los empleados no docentes de la Universidad. Solo el 18,2% de los encuestados tiene de 26 a 34 años.

Tabla 5.7: GRUPOS DE EDAD			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	45 a 54 años	119	33,9
	35 a 44 años	114	32,5
	26 a 34 años	64	18,2
	55 años o más	54	15,4
	Total	351	100,0



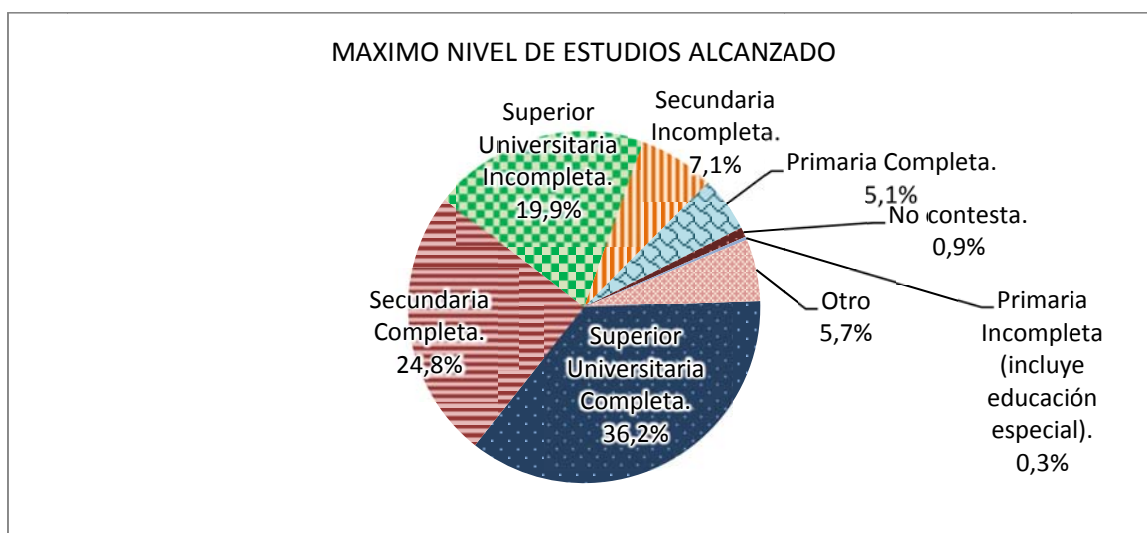
Se observa un elevado nivel de instrucción de los encuestados, pues sólo el 13,09% de ellos no tienen la escolaridad secundaria completa.

- el 38,4% indicó "Superior Universitaria Completa"
- el 26,3% "Secundaria Completa"
- el 21,1% "Superior Universitaria Incompleta"

Sin completar la escolaridad secundaria había un 13,09% distribuido así:

- el 7,6% "Secundaria Incompleta"
- el 5,4% "Primaria Completa"
- y el 0,9% "No contesta"

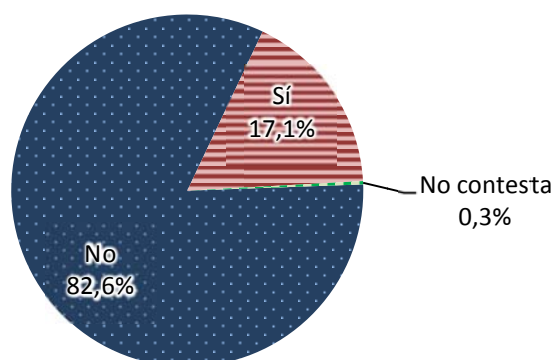
Tabla 5.8: MAXIMO NIVEL DE ESTUDIOS ALCANZADO			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Superior Universitaria Completa	127	36,2
	Secundaria Completa	87	24,8
	Superior Universitaria Incompleta	70	19,9
	Secundaria Incompleta	25	7,1
	Primaria Completa	18	5,1
	No contesta	3	,9
	Primaria Incompleta (incluye educación especial)	1	,3
	Otro	20	5,7
Total		351	100,0



Dentro de la muestra un reducido porcentaje 17,1% ha sido, o es directivo o delegado sindical

Tabla 5.9: PARTICIPACIÓN SINDICAL COMO DIRECTIVO, O DELEGADO SINDICAL			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	290	82,6
	Sí	60	17,1
	No contesta	1	,3
Total		351	100,0

PARTICIPACIÓN SINDICAL COMO DIRECTIVO, O DELEGADO SINDICAL



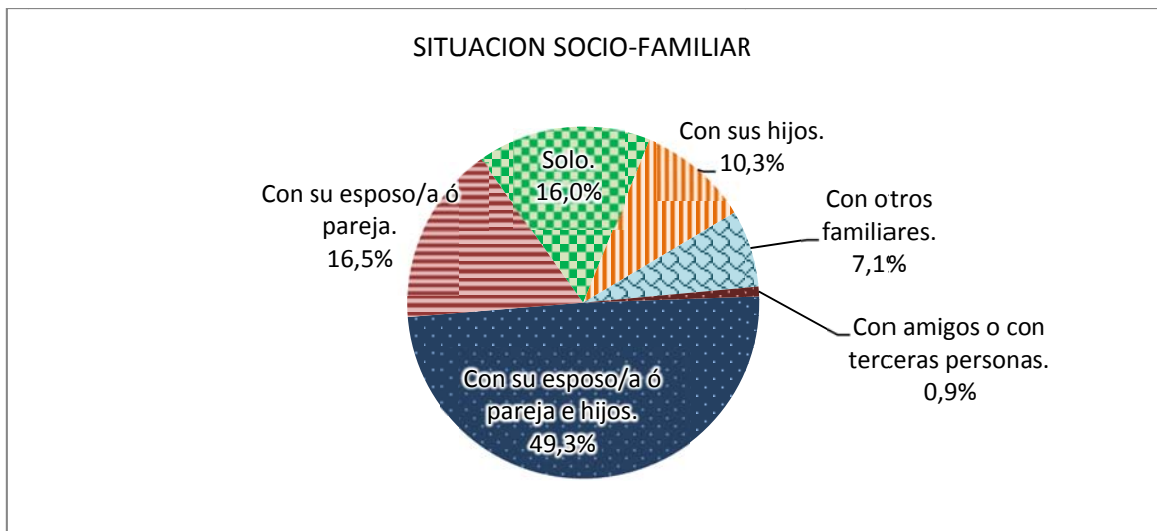
La "SITUACION SOCIO-FAMILIAR" de los encuestados es la siguiente:

- el 49,3% indicó que vive "Con su esposo/a o pareja e hijos"
- el 16,5% "Con su esposo/a o pareja"
- el 16% "Solo"
- el 10,3% "Con sus hijos"
- el 7,1% "Con otros familiares"
- y el 0,9% "Con amigos o con terceras personas"

EL 59,6% de los encuestados tiene o vive con sus hijos (con un promedio de dos por encuestado).

Tabla 5.9: SITUACION SOCIO-FAMILIAR

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Con su esposo/a o pareja e hijos	173	49,3
	Con su esposo/a ó pareja.	58	16,5
	Solo	56	16,0
	Con sus hijos	36	10,3
	Con otros familiares	25	7,1
	Con amigos o con terceras personas	3	,9
	Total	351	100,0



A la pregunta "¿Cuál es la responsabilidad por el sustento de la familia de los encuestados?" el 53% indicó "Mediana" (es decir que otro miembro de la familia también aporta recursos), el 37,6% "Total" (el encuestado es el único que aporta ingresos) y sólo el 9,4% respondió "Trabajo para mis gastos".

El 14,5% de los encuestados se ocupa siempre regularmente del cuidado de una persona enferma, mayor o discapacitada dentro o fuera de su hogar, sin ser remunerado por ello y el 6,6% se ocupa "A veces" (21,1% en total).

El 78,9% restante no tiene a su cargo la responsabilidad de esos cuidados.

CAPÍTULO 6

Demandas y exigencias de carga física de trabajo, jornada laboral y condiciones de trabajo

Julio César Neffa

1. Días y horarios de trabajo

El tiempo de trabajo

Solo el 26,6% de los encuestados respondió que hacía horas extraordinarias. El resto, casi tres cuartos, el 73,4% respondió que no.

Tabla 1.2 ¿Realiza usted horas extraordinarias?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	257	73,4
	Sí	93	26,6
	Total	350	100,0
Perdidos	Sistema	1	
Total		351	

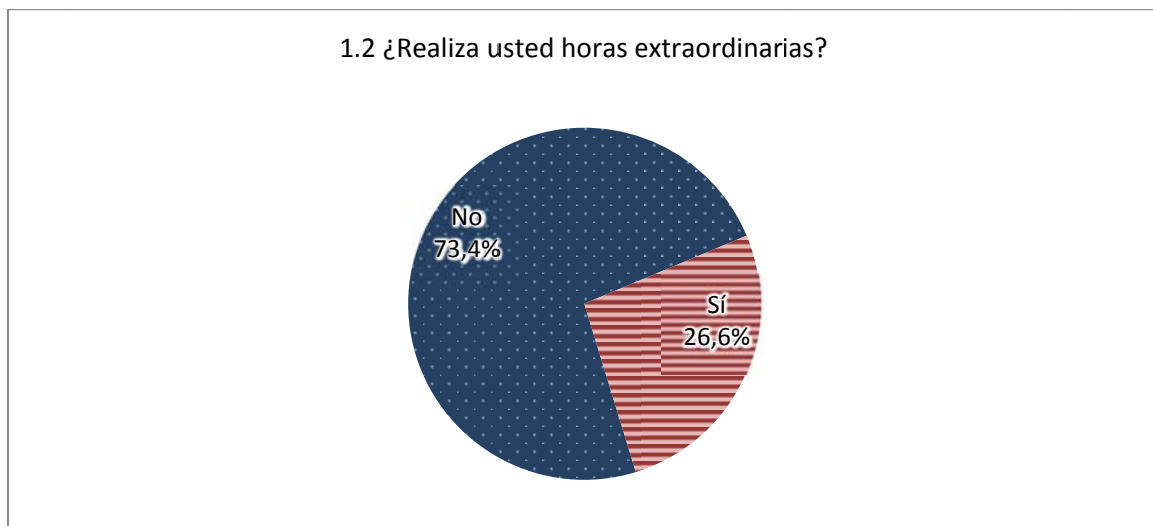
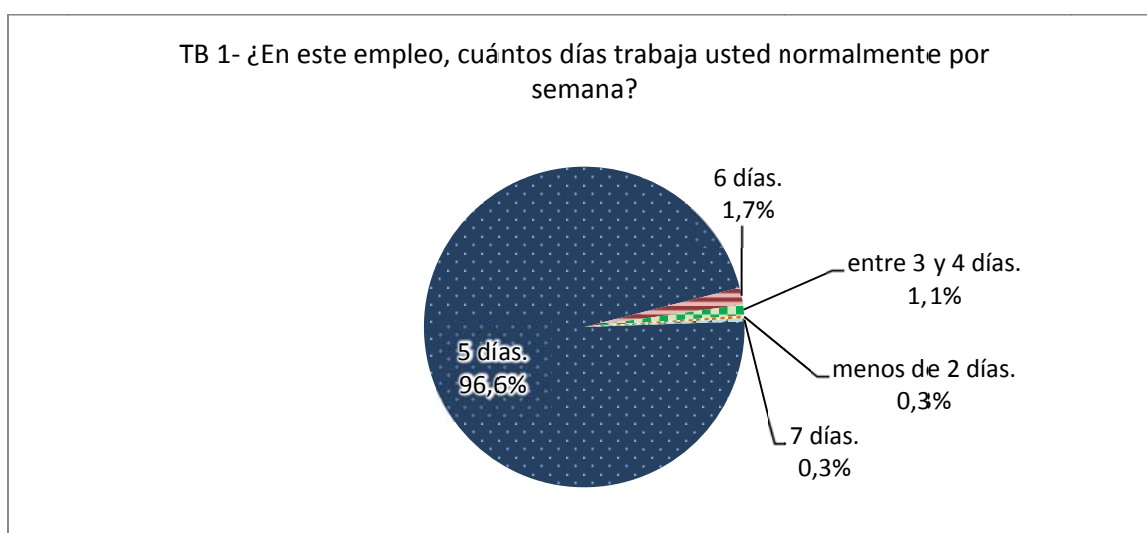


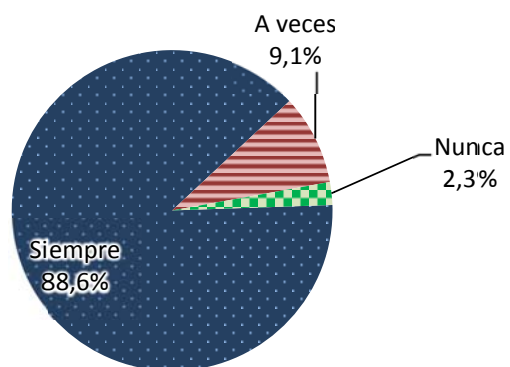
Tabla TB 1- ¿En este empleo, cuántos días trabaja usted normalmente por semana?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	5 días	338	96,6
	6 días	6	1,7
	entre 3 y 4 días	4	1,1
	menos de 2 días	1	0,3
	7 días	1	0,3
	Total	350	100,0
Perdidos	Sin responder	1	
Total		351	



El 95,5% de los encuestados trabaja 5 días por semana.

Tabla TB 2- ¿Tiene usted al menos 48 hs (o más) seguidas de descanso en una semana?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	310	88,6
	A veces	32	9,1
	Nunca	8	2,3
	Total	350	100,0
Perdidos	Sin responder	1	
Total		351	

TB 2- ¿Tiene usted al menos 48 hs (o más) seguidas de descanso en una semana?

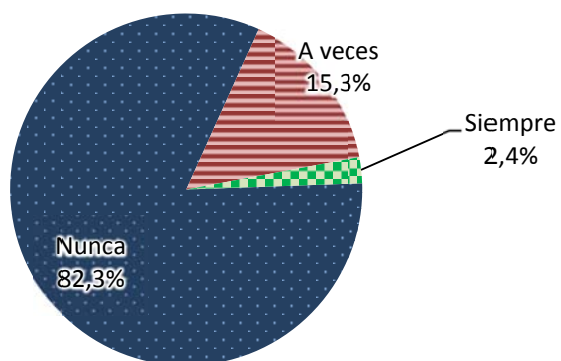


El 88% tiene al menos 48 horas seguidas de descanso por semana.

Tabla TB 3- ¿Usted trabaja los días sábados? (Si responde "Nunca" pasa a TC1)

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	280	82,4
	A veces	52	15,3
	Siempre	8	2,4
	Total	340	100,0
Perdidos	Sin responder	11	
Total		351	

TB 3- ¿Usted trabaja los días sábados? (Si responde "Nunca" pasa a TC1)



El 83% nunca trabaja los sábados, y el 15,3% lo hace solo a veces.

Tabla TB 4- ¿Usted trabaja los días domingos?(Si responde "Nunca" pasa a TC1)			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	156	88,1
	A veces	17	9,6
	Siempre	4	2,3
	Total	177	100,0
Perdidos	Sin responder	174	
	Total	174	
Total		351	

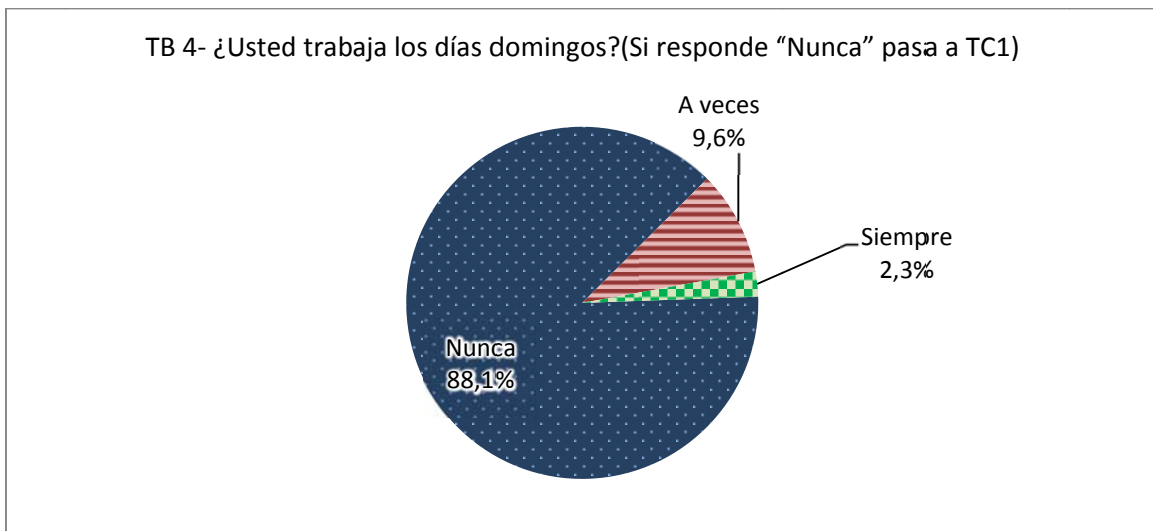
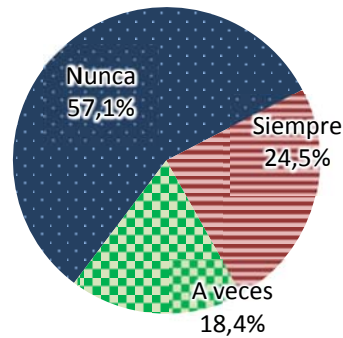


Tabla TB 5- ¿Por las horas realizadas en domingos y días feriados o no laborales, recibe una compensación especial como pago de horas extraordinarias?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	28	57,1
	Siempre	12	24,5
	A veces	9	18,4
	Total	49	100,0
Perdidos	Sin responder	302	
	Total	302	
Total		351	

TB 5- ¿Por las horas realizadas en domingos y días feriados o no laborables, recibe una compensación especial como pago de horas extraordinarias?



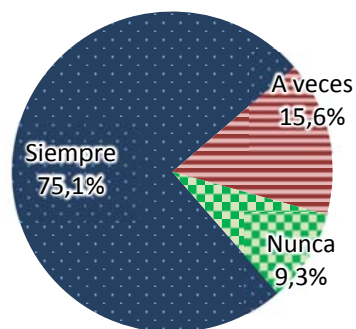
En cuanto a las compensaciones por trabajar en domingos, días feriados o no laborables, el 7% nunca las recibe, un 38,3% siempre y un 17% no las recibe nunca.

Tabla TC 1.1-¿Sus horarios de trabajo están definidos por su organización en forma estricta?

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	251	75,1
	A veces	52	15,6
	Nunca	31	9,3
	Total	334	100,0
Perdidos	Sin responder	17	
Total		351	

Los horarios de trabajo están siempre definidos de manera estricta por parte de la UNLP para el 75,1% de los encuestados, para el 15,6% A veces y Nunca para el 9,3%.

TC 1.1-¿Sus horarios de trabajo están definidos por su organización en forma estricta?



Solo el 27,5% respondió que "Siempre" es él personalmente quien organiza sus horarios de trabajo, pero el 23,8% contestó "A veces" (51,3% del total) y el 48,8% no lo hacía "Nunca".

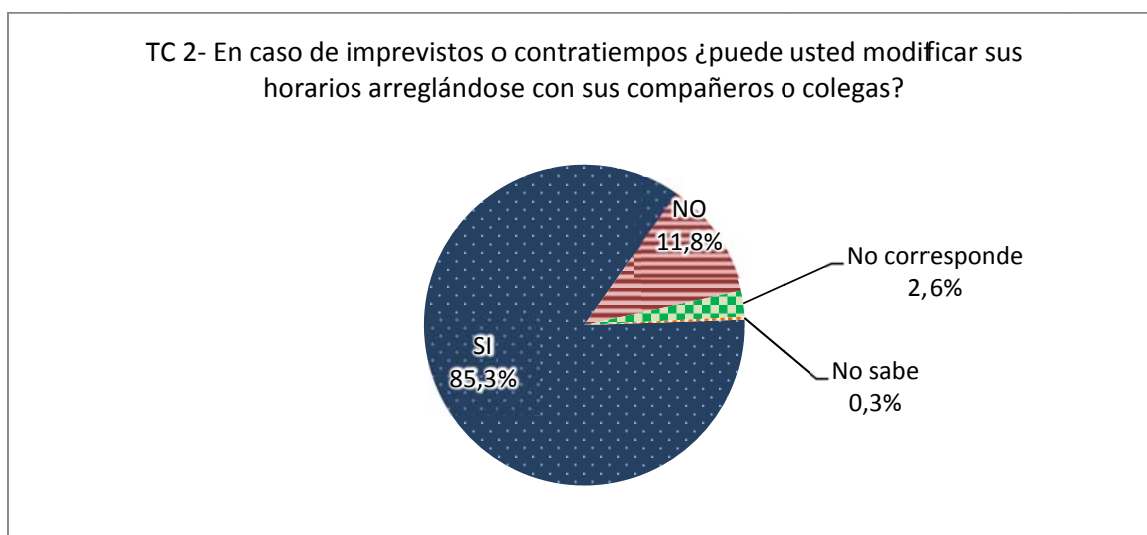
Tabla TC 1.3- ¿Sus horarios de trabajo los organiza usted mismo?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	39	48,8
	Siempre	22	27,5
	A veces	19	23,8
	Total	80	100,0
Perdidos	Sin responder	271	
	Total	271	
Total		351	



A la pregunta de si sus horarios de trabajo son definidos por el trabajador con autorización de la organización, el 66,7% respondió "Siempre", pero el 22,2% respondió "A veces" y el 11,1% "Nunca".

En caso de imprevistos o contratiempos el 85,3% indicó que "SI" puede modificar sus horarios arreglándose con sus compañeros o colegas" y solo el 11,8% contestó que "NO".

Tabla TC 2- En caso de imprevistos o contratiempos ¿puede usted modificar sus horarios arreglándose con sus compañeros o colegas?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	SI	297	85,3
	NO	41	11,8
	No corresponde	9	2,6
	No sabe	1	0,3
	Total	348	100,0
Perdidos	Sin responder	3	
Total		351	

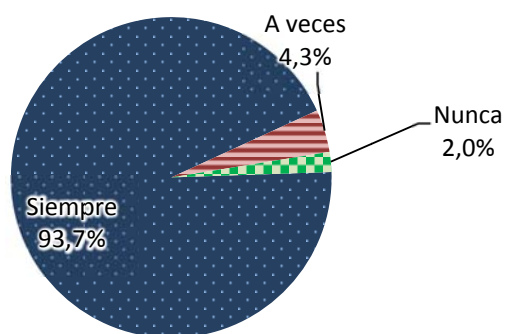


Conocimiento del uso futuro del tiempo de trabajo

El 93,7% indicó que "Siempre", conoce los horarios que tendrá que cumplir en el próximo mes", mientras que solo el 4,3% respondió "A veces" y el 2% respondió que "Nunca" lo conocía. "Nunca".

Tabla TC 3- ¿Conoce usted los horarios que tendrá que cumplir en el próximo mes?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	329	93,7
	A veces	15	4,3
	Nunca	7	2,0
	Total	351	100,0

TC 3- ¿Conoce usted los horarios que tendrá que cumplir en el próximo mes?

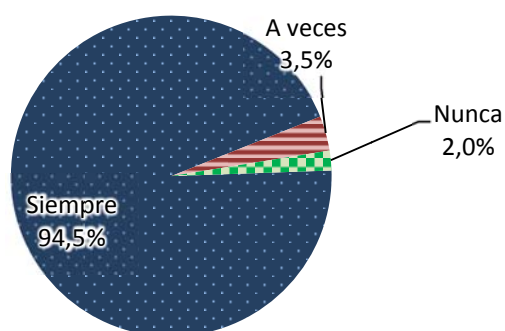


En coherencia con ello el 94,5% indicó que "Siempre", conoce los horarios que tendrá que cumplir en la próxima semana, mientras que solo el 3,5% respondió "A veces" y el 2% respondió que "Nunca" lo conocía.

Tabla TC 3- ¿Conoce usted los horarios que tendrá que cumplir en la próxima semana?

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	324	94,5
	A veces	12	3,5
	Nunca	7	2,0
	Total	343	100,0
Perdidos	Sin responder	8	
	Total	8	
Total		351	

TC 3- ¿Conoce usted los horarios que tendrá que cumplir en la próxima semana?



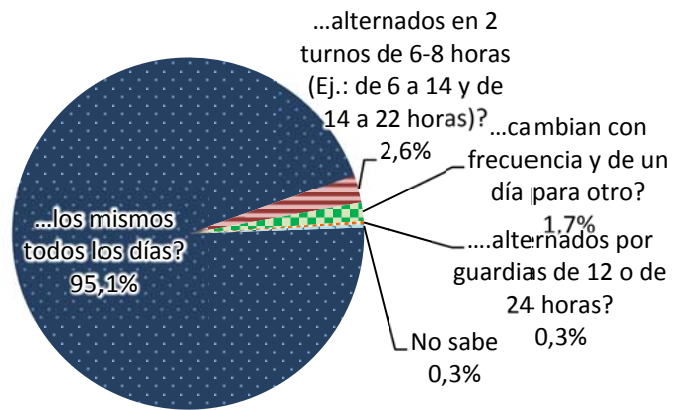
En relación con la pregunta anterior, el 95,6% indicó que siempre" conoce los horarios que tendrá que cumplir los días siguientes, mientras que el 2,3% contestó "A veces" y el 2% "Nunca".

Tabla TC 3- ¿Conoce usted los horarios que tendrá que cumplir mañana o el día siguiente?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	327	95,6
	A veces	8	2,3
	Nunca	7	2,0
	Total	342	100,0
Perdidos	Sin responder	9	
	Total	9	
Total		351	

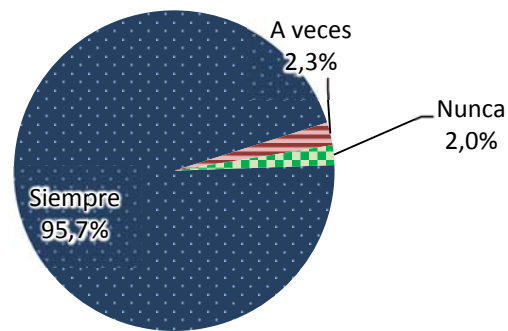
Los horarios habituales de trabajo también tienen una gran regularidad, pues para el 95,2% sus horarios habituales de trabajo cotidianos son los mismos todos los días. En contrapartida, solo el 2,6% de los trabajadores tiene horarios alternados en 2 turnos de 6-8 horas, para el 1,7% cambian con frecuencia y de un día para otro y sólo el 0,3% tiene horarios alternados por guardias de 12 o de 24 horas,

Tabla 6.12: TD 1- Sus horarios habituales de trabajo cotidianos son...			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	...los mismos todos los días?	334	95,2
	...alternados en 2 turnos de 6-8 horas (Ej.: de 6 a 14 y de 14 a 22 horas)?	9	2,6
	...cambian con frecuencia y de un día para otro?	6	1,7
alternados por guardias de 12 o de 24 horas?	1	0,3
	No sabe	1	0,3
	Total	351	100,0

TD 1- Sus horarios habituales de trabajo cotidianos son...



TC 3- ¿Conoce usted los horarios que tendrá que cumplir mañana o el día siguiente?

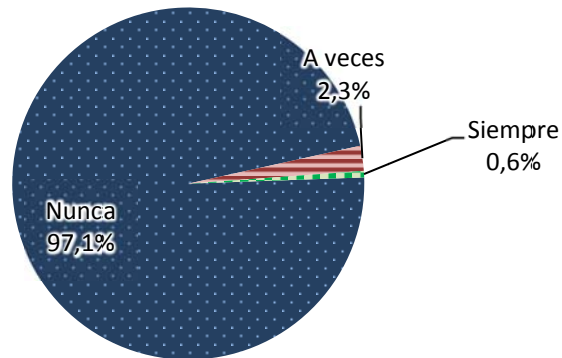


Trabajo nocturno y trabajo por turnos

El 97,2% de los trabajadores respondió que "Nunca", trabaja entre medianoche y las 6 horas de la mañana, pero el 2,3% lo hace "A veces" aunque sólo el 0,6% se encuentra "Siempre" en esa situación.

Tabla TD 2-¿Trabaja usted entre medianoche y las 6 horas de la mañana?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	341	97,2
	A veces	8	2,3
	Siempre	2	0,6
	Total	351	100,0

TD 2-¿Trabaja usted entre medianoche y las 6 horas de la mañana?

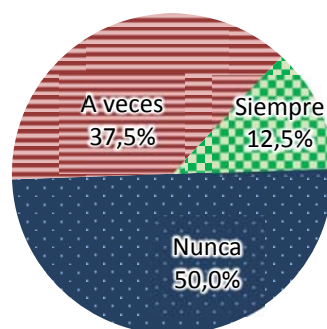


Por las horas realizadas durante la noche, de los 8 trabajadores que se encontraban en esa situación, sólo el 12,5% "Siempre" recibe alguna compensación monetaria por horas extraordinarias" mientras que el 50% indicó "Nunca" y el 37,5% "A veces".

Tabla TD 3.1- ¿Por las horas realizadas durante la noche recibe alguna compensación en pago de horas extraordinarias?

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	4	50,0
	A veces	3	37,5
	Siempre	1	12,5
	Total	8	100,0
Perdidos	No aplica	343	
	Total	343	
Total		351	

TD 3.1- ¿Por las horas realizadas durante la noche recibe alguna compensación en pago de horas extraordinarias?



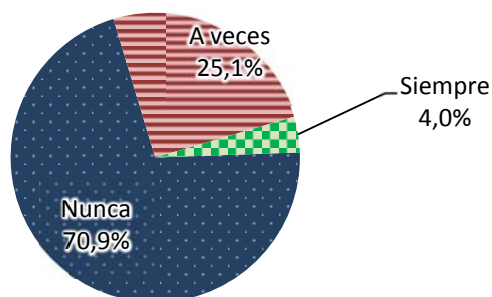
Solo el 2,3% (8 trabajadores) respondió que "Nunca" recibe alguna compensación en horas o francos compensatorios", ni tampoco por medio de la reducción de la jornada.

Tabla TD 3.2- ¿Por las horas realizadas durante la noche recibe alguna compensación en horas o francos compensatorios?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	8	100,0
Perdidos	No aplica	341	
	Sin responder	2	
	Total	343	
Total		351	

"El 70,9% indicó que "Nunca", trabaja más horas de las que corresponden a su horario legal o del Convenio Colectivo de Trabajo o Estatuto, pero el 25,1% si contestó que "A veces" y el 4% "Siempre" lo hacían.

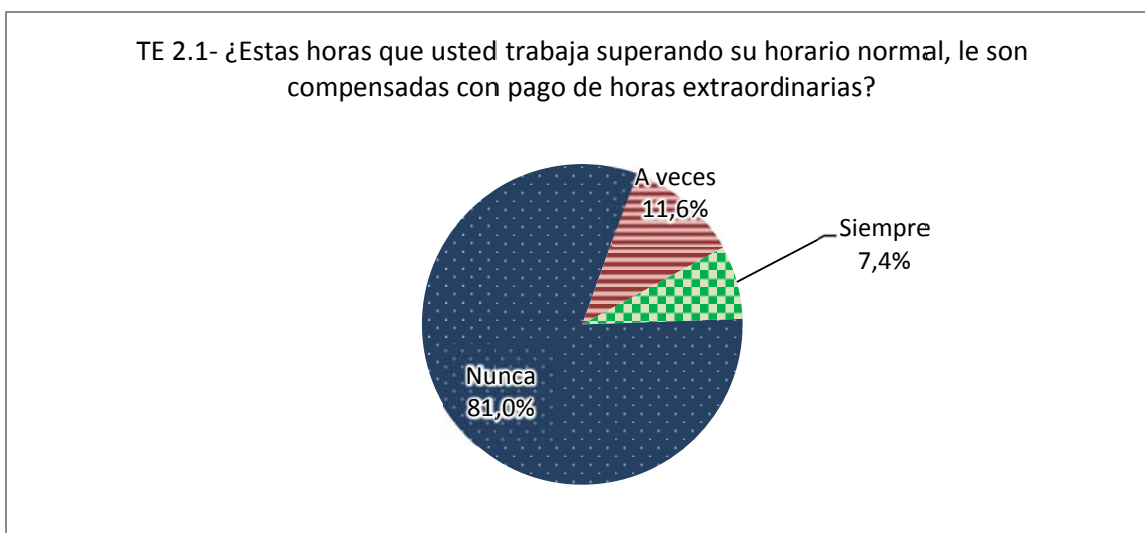
Tabla TE 1- ¿Es frecuente que usted trabaje más horas de las que corresponden a su horario legal o del Convenio Colectivo de Trabajo o Estatuto? (si contesta Nunca pasa a T.E. 3)			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	246	70,9
	A veces	87	25,1
	Siempre	14	4,0
	Total	347	100,0
Perdidos	Sin responder	4	
Total		351	

TE 1- ¿Es frecuente que usted trabaje más horas de las que corresponden a su horario legal o del Convenio Colectivo de Trabajo o Estatuto? (si contesta Nunca pasa a T.E. 3)



Ante esta situación, el 81,1% indicó que "Nunca" se le pagan esas horas extraordinarias, mientras el 11,6% lo recibe "A veces" y sólo el 7,4% "Siempre" las cobra.

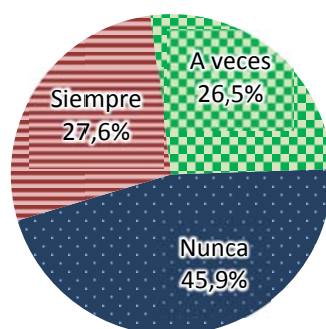
Tabla TE 2.1- ¿Estas horas que usted trabaja superando su horario normal, le son compensadas con pago de horas extraordinarias?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	77	81,1
	A veces	11	11,6
	Siempre	7	7,4
	Total	95	100,0
Perdidos	Sin responder	256	
	Total	256	
Total		351	



Las respuestas sobre la posibilidad de recibir una compensación bajo la modalidad de francos compensatorios, es similar a la anterior, pues el 45,92% contestó "Nunca", el 27,55% "Siempre" y el 26,53% "A veces".

Tabla TE 2.2- ¿Estas horas que usted trabaja superando su horario normal, le son compensadas con horas o francos compensatorios?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	45	45,92
	Siempre	27	27,55
	A veces	26	26,53
	Total	98	100,0
Perdidos	Sin responder	253	
	Total	351	

TE 2.2- ¿Estas horas que usted trabaja superando su horario normal, le son compensadas con horas o francos compensatorios?

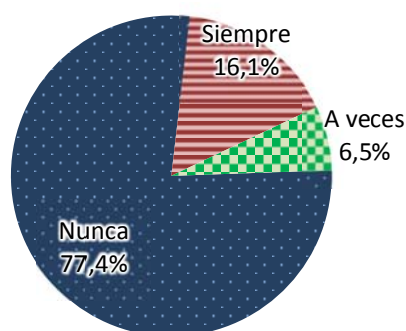


Respondieron sólo 31 trabajadores y muy pocos de ellos tienen que hacer guardias (7). Solo para el 16,1% de los encuestados "Siempre" las guardias son recompensadas con pago de horas extraordinarias?", el 6,5% respondió "A veces" y la mayoría, el 77,4% contestó que "Nunca".

Tabla TE 5.1- ¿Estas guardias son recompensadas con pago de horas extraordinarias?

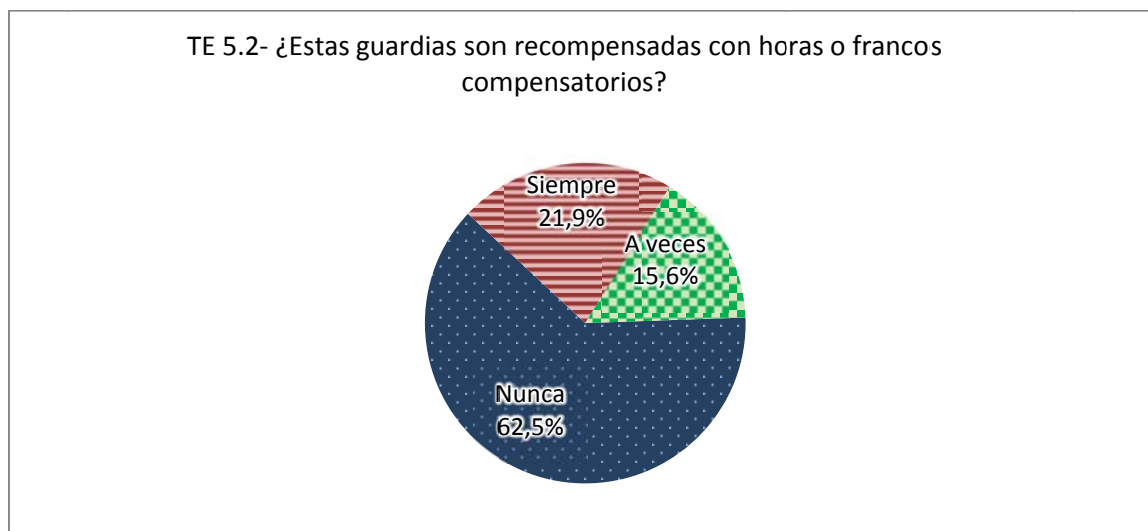
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	24	77,4
	Siempre	5	16,1
	A veces	2	6,5
	Total	31	100,0
Perdidos	No aplica	310	
	Sin responder	10	
	Total	320	
Total		351	

TE 5.1- ¿Estas guardias son recompensadas con pago de horas extraordinarias?



De manera similar, sobre un total de 32 trabajadores que respondieron, para el 21,9% "Siempre" esas guardias son recompensadas con horas o francos compensatorios, pero el 62,5 respondió "Nunca", y el 15,6% "A veces".

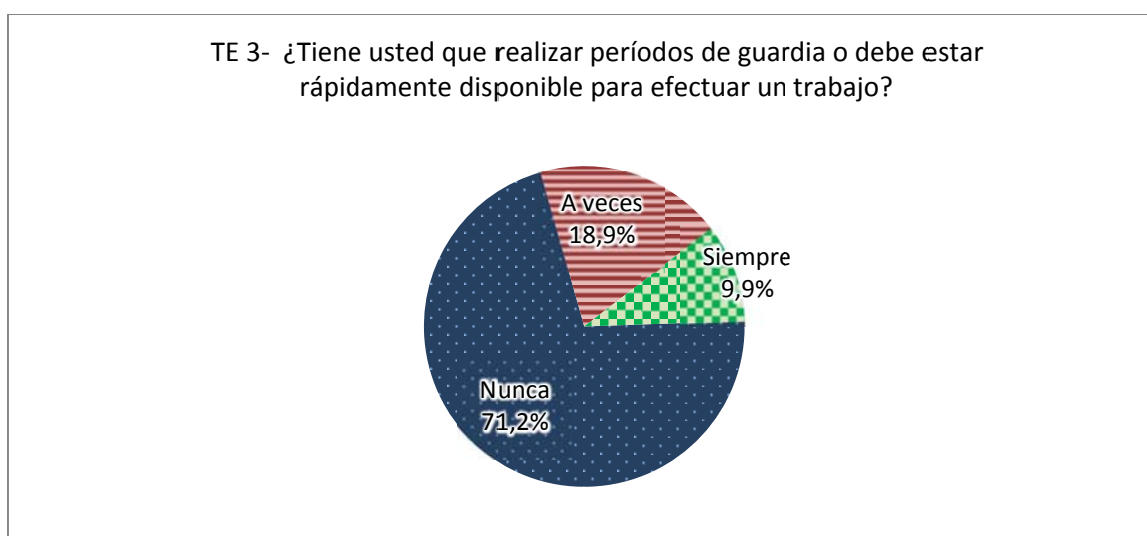
Tabla TE 5.2- ¿Estas guardias son recompensadas con horas o francos compensatorios?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	20	62,5
	Siempre	7	21,9
	A veces	5	15,6
	Total	32	100,0
Perdidos	No aplica	310	
	Sin responder	9	
	Total	319	
Total		351	



Disponibilidad

El 71,2% indicó que "Nunca" tiene que realizar períodos de guardia o debe estar rápidamente disponible para efectuar un trabajo, pero esa situación se daba "A veces" para el 18,9% y solo el 9,9% contestó Siempre".

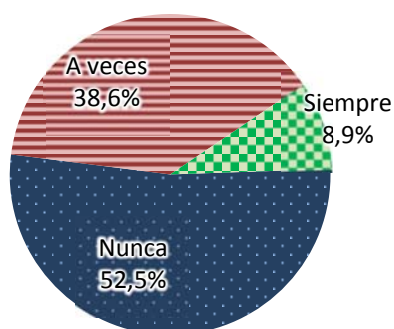
Tabla TE 3- ¿Tiene usted que realizar períodos de guardia o debe estar rápidamente disponible para efectuar un trabajo?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	245	71,2
	A veces	65	18,9
	Siempre	34	9,9
	Total	344	100,0
Perdidos	Sin responder	7	
Total		351	



La disponibilidad de los no docentes es considerable, pues sobre el total de los encuestados, el 38,6% es consultado a veces por sus colegas o superiores por asuntos laborales por fuera de los horarios de trabajo, pero sí lo experimenta siempre el 8,9% (47,4% en total).

Tabla TE 6- ¿Usted es contactado por su empleador, sus compañeros/colegas o sus superiores, por fuera de sus horarios de trabajo, por asuntos laborales?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	184	52,6
	A veces	135	38,6
	Siempre	31	8,9
	Total	350	100,0
Perdidos	Sin responder	1	
Total		351	

TE 6- ¿Usted es contactado por su empleador, sus compañeros/colegas o sus superiores, por fuera de sus horarios de trabajo, por asuntos laborales?

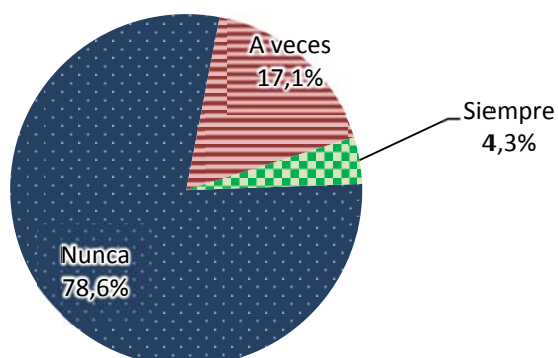


El 78,6% indicó que "Nunca", lleva trabajo para realizar en su domicilio, mientras que el 17,1% respondió "A veces" y el 4,3% "Siempre" (21,4% en total), pero la encuesta no dio información sobre la cantidad de horas que le dedicaban en promedio al trabajo en su domicilio diariamente o por semana.

Tabla TE 7- ¿Usted lleva trabajo para realizar en su domicilio?

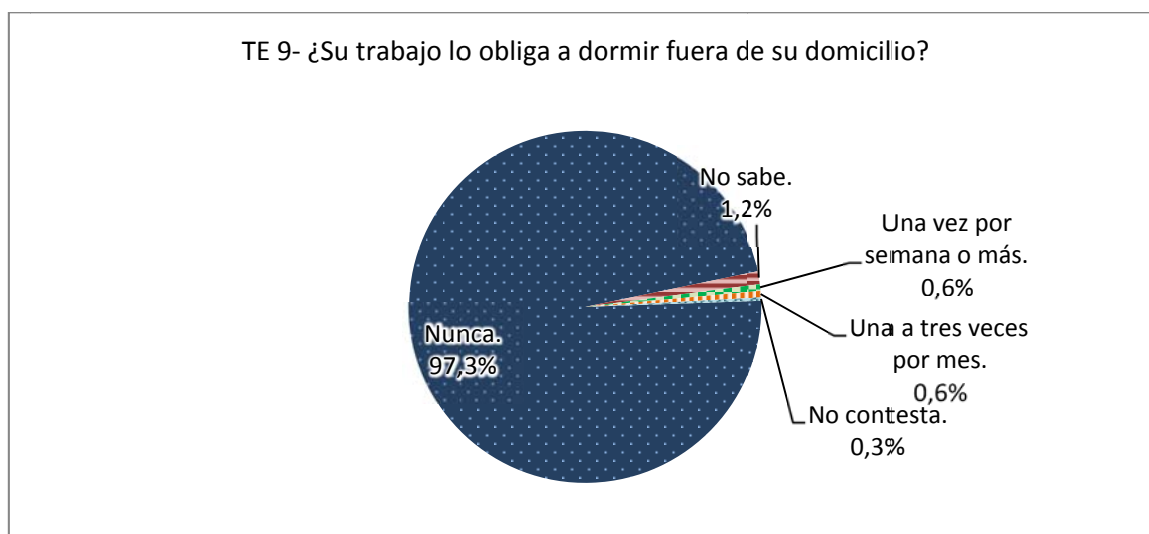
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	276	78,6
	A veces	60	17,1
	Siempre	15	4,3
	Total	351	100,0

TE 7- ¿Usted lleva trabajo para realizar en su domicilio?



El 97,4% indicó que "Nunca", su trabajo lo obliga a dormir fuera de su domicilio", aunque el 0,6% contestó que ocurría "Una vez por semana o más", y el 0,6% indicó de eso le sucedía de una a tres veces por mes.

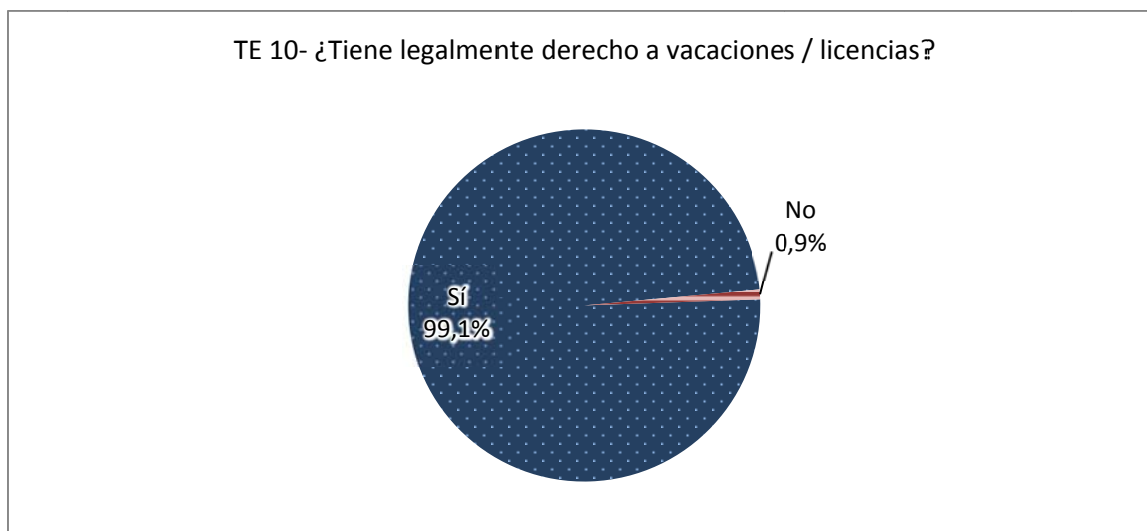
Tabla TE 9- ¿Su trabajo lo obliga a dormir fuera de su domicilio?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca.	337	97,4
	No sabe.	4	1,2
	Una vez por semana o más.	2	0,6
	Una a tres veces por mes.	2	0,6
	No contesta.	1	0,3
	Total	346	100,0
Perdidos	Sin responder	5	
Total		351	



Licencias por vacaciones

La absoluta mayoría, un 99,1% indicó que "Sí" tiene legalmente derecho a vacaciones / licencias.

Tabla TE 10- ¿Tiene legalmente derecho a vacaciones/licencias?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Sí	348	99,1
	No	3	0,9
	Total	351	100,0



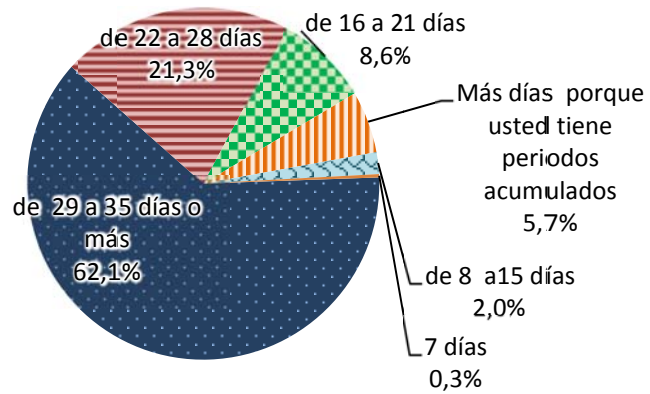
Más del 60% de los trabajadores tienen derecho a más de 29 días de vacaciones anuales.

Les corresponden por año cantidades diferentes según la antigüedad: el 62,1% indicó "de 29 a 35 días o más", el 21,3% "de 22 a 28 días", el 8,6% "de 16 a 21 días". Pocos de ellos tienen periodos acumulados" el (5,7%): el 2% "de 8 a 15 días" y el 0,3% "7 días".

En cuanto al uso de ese derecho, el año pasado el 70,2% indicó que "Sí", tomó todos los días de vacaciones que le correspondían, aunque el 25,8% dijo que no, pero puede pasar todos los días no tomados para el año próximo, y un 3,4% no los tomó y perdió algunos días.

Tabla TE 11- ¿Cuántos días de licencia o vacaciones se está tomando por año?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	de 29 a 35 días o más	216	62,1
	de 22 a 28 días	74	21,3
	de 16 a 21 días	30	8,6
	Más días porque usted tiene periodos acumulados	20	5,7
	de 8 a 15 días	7	2,0
	7 días	1	0,3
	Total	348	100,0
Perdidos	Sin responder	3	
Total		351	

TE 11- ¿Cuántos días de licencia o vacaciones se está tomando por año?

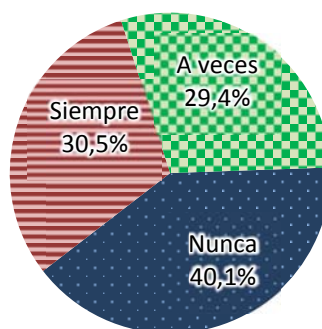


Dado el calendario de las actividades universitarias, en respuesta a la pregunta de si ellos pueden proponer el período para tomar sus vacaciones y lo obtiene, un elevado porcentaje el 40,1% indicó que "Nunca" y el 29,4% "A veces"; sólo puede hacerlo "Siempre" el 30,5%

Tabla TE 12- ¿Usted puede proponer el período para tomar sus vacaciones y lo obtiene?

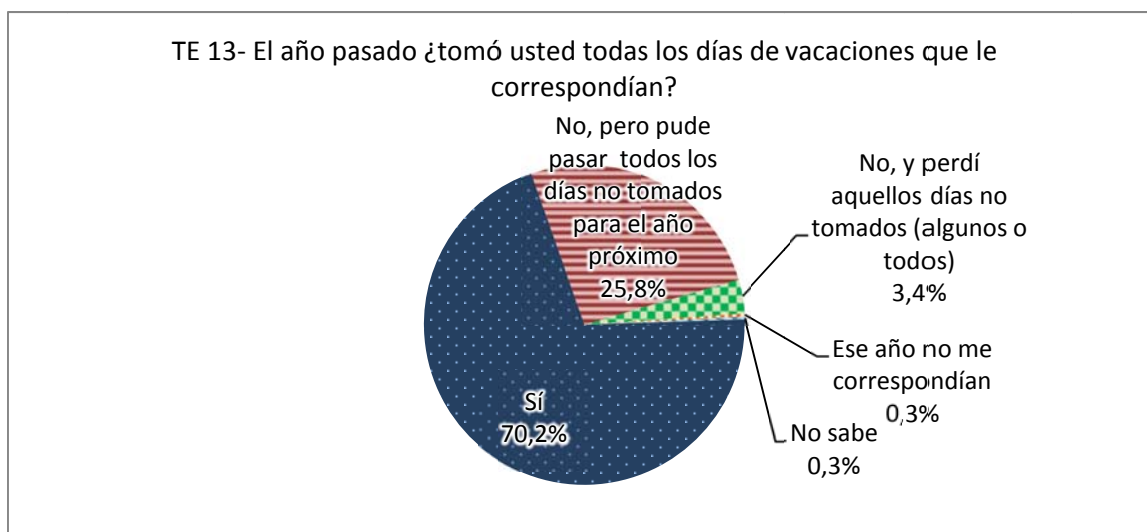
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	139	40,1
	Siempre	106	30,5
	A veces	102	29,4
	Total	347	100,0
Perdidos	Sin responder	4	
Total		351	

TE 12- ¿Usted puede proponer el período para tomar sus vacaciones y lo obtiene?



La mayoría de los trabajadores puede tomar los días de vacaciones correspondientes o puede pasar para el año próximo los días restantes.

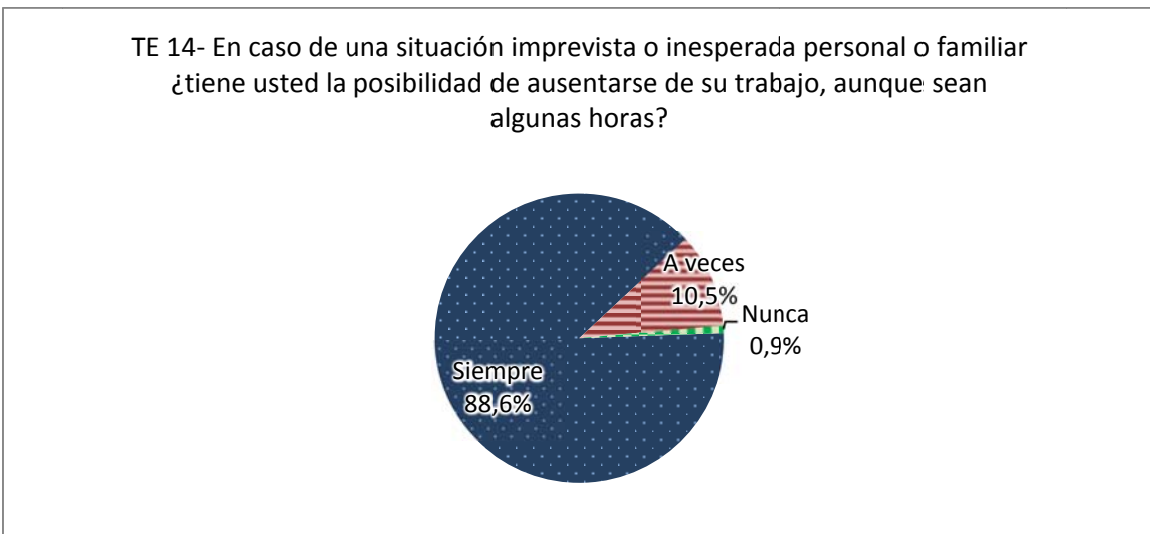
Tabla TE 13- El año pasado ¿tomó usted todas los días de vacaciones que le correspondían?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Sí	245	70,2
	No, pero pude pasar todos los días no tomados para el año próximo	90	25,8
	No, y perdí aquellos días no tomados (algunos o todos)	12	3,4
	Ese año no me correspondían	1	0,3
	No sabe	1	0,3
	Total	349	100,0
Perdidos	Sin responder	2	
Total		351	



Posibilidad de cambiar el horario de trabajo

En caso de una situación imprevista o inesperada personal o familiar, el 88,6% indicó que "Siempre", tiene la posibilidad de ausentarse de su trabajo, aunque sean algunas horas, el 10,5% contestó que "A veces". Menos del 1% contestó "Nunca".

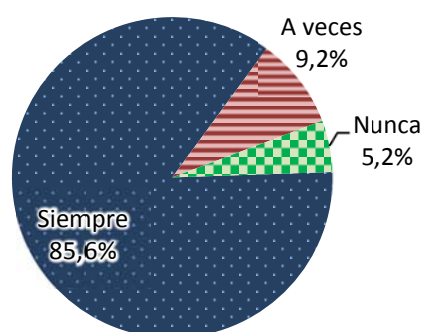
Tabla TE 14- En caso de una situación imprevista o inesperada personal o familiar ¿tiene usted la posibilidad de ausentarse de su trabajo, aunque sean algunas horas?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	311	88,6
	A veces	37	10,5
	Nunca	3	0,9
	Total	351	100,0



El 85,7% indicó que "Siempre" sus horarios de trabajo le permiten compartir momentos de ocio con sus amigos y familiares por fuera de su trabajo, mientras que el 9,2% respondió "A veces" y el 5,2% "Nunca".

Tabla TE 15- ¿Le permiten sus horarios de trabajo compartir momentos de ocio con sus amigos y familiares por fuera de su trabajo?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	299	85,7
	A veces	32	9,2
	Nunca	18	5,2
	Total	349	100,0
Perdidos	Sin responder	2	
Total		351	

TE 15- ¿Le permiten sus horarios de trabajo compartir momentos de ocio con sus amigos y familiares por fuera de su trabajo?



La mayoría de los encuestados, el 85,7% considera que sus horarios de trabajo le permiten compartir momentos de ocio con sus amigos y familiares por fuera de su trabajo.

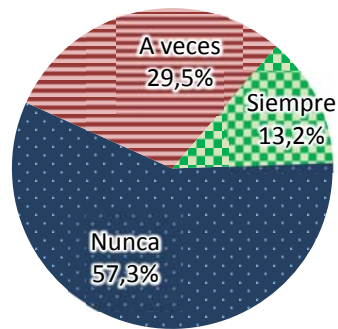
2. Condiciones y medio ambiente de trabajo

Posturas

Solo el 13,2% contestó que "Siempre" debe permanecer largo tiempo parado cuándo realiza su trabajo y el 29,5% "A veces" (42,7% en total), mientras que el 57,3% indicó "Nunca"

Tabla RA 1.1- ¿Cuándo realiza su trabajo, usted debe permanecer largo tiempo parado?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	200	57,3
	A veces	103	29,5
	Siempre	46	13,2
	Total	349	100,0
Perdidos	Sin responder	2	
Total		351	

RA 1.1- ¿Cuándo realiza su trabajo, usted debe permanecer largo tiempo parado?

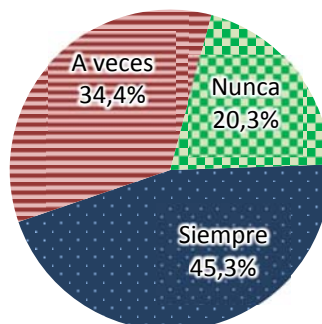


Por el contrario, el 45,3% indicó "Siempre" debe permanecer largo tiempo sentado, el 34,4% debe estar "A veces" y el 20,3% "Nunca". Es decir que predominan las posiciones sedentarias.

Tabla RA 1.2- ¿Cuándo realiza su trabajo, usted debe permanecer largo tiempo sentado?

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	158	45,3
	A veces	120	34,4
	Nunca	71	20,3
	Total	349	100,0
Perdidos	Sin responder	2	
	Total	2	
Total		351	

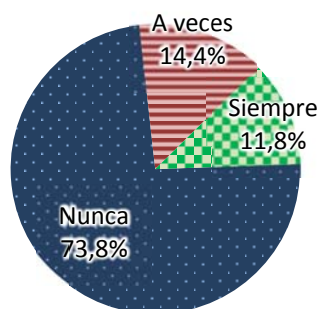
RA 1.2- ¿Cuándo realiza su trabajo, usted debe permanecer largo tiempo sentado?



En cuanto a la pregunta de si cuándo realiza su trabajo, debe permanecer en una postura incómoda sin poder cambiar de posición o trabajar en un ambiente con poco espacio para moverse, el 73,8% indicó "Nunca", pero el 14,4% respondió "A veces" y el 11,8% contestó "Siempre" (26.2% del total).

Tabla RA 1.3- ¿Cuándo realiza su trabajo, usted debe permanecer en una postura incómoda sin poder cambiar de posición o trabajar en un ambiente con poco espacio para moverse?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	256	73,8
	A veces	50	14,4
	Siempre	41	11,8
	Total	347	100,0
Perdidos	Sin responder	4	
	Total	4	
Total		351	

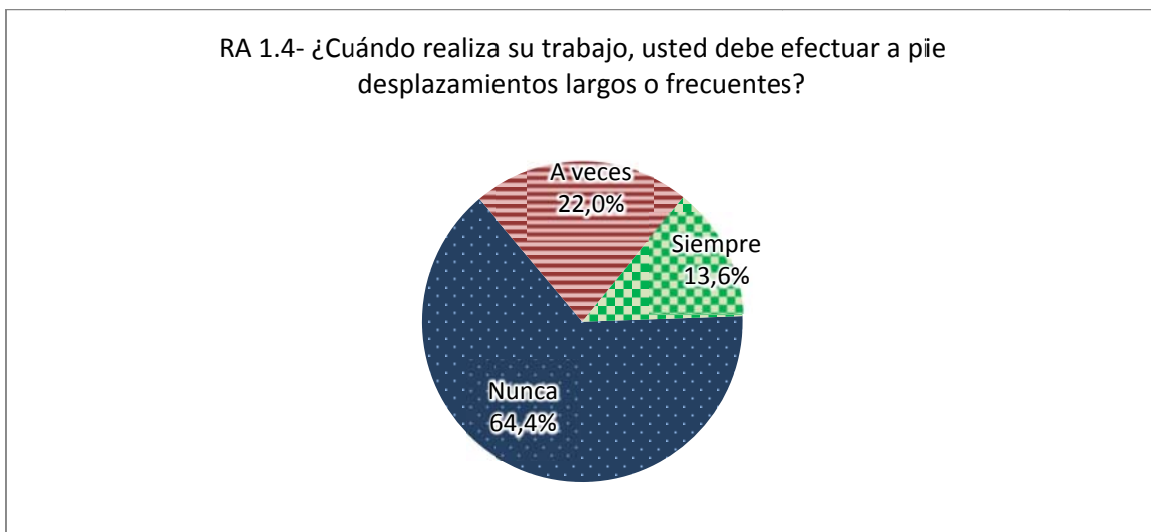
RA 1.3- ¿Cuándo realiza su trabajo, usted debe permanecer en una postura incómoda sin poder cambiar de posición o trabajar en un ambiente con poco espacio para moverse?



Gestos corporales

El 64,5% indicó que en su trabajo "Nunca", debe efectuar a pie desplazamientos largos o frecuentes, mientras que el 22% contestó "A veces" y el 13,6% "Siempre" (35.6% en total).

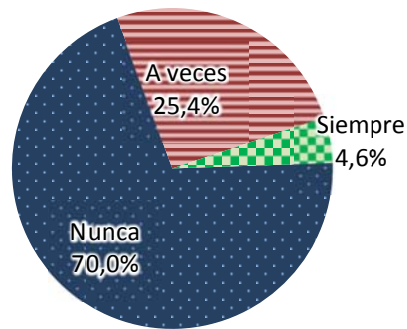
Tabla RA 1.4- ¿Cuándo realiza su trabajo, usted debe efectuar a pie desplazamientos largos o frecuentes?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	223	64,5
	A veces	76	22,0
	Siempre	47	13,6
	Total	346	100,0
Perdidos	Sin responder	5	
	Total	5	
Total		351	



El 69,9% indicó que cuando realiza su trabajo "Nunca" debe llevar o desplazar cargas pesadas, pero el 25,4% respondió que debía hacerlo "A veces" y solo tenía que hacerlo "Siempre" el 4,6%.

Tabla RA 1.5- ¿Cuándo realiza su trabajo, usted debe llevar o desplazar cargas pesadas?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	242	69,9
	A veces	88	25,4
	Siempre	16	4,6
	Total	346	100,0
Perdidos	Sin responder	5	
	Total	5	
Total		351	

RA 1.5- ¿Cuándo realiza su trabajo, usted debe llevar o desplazar cargas pesadas?

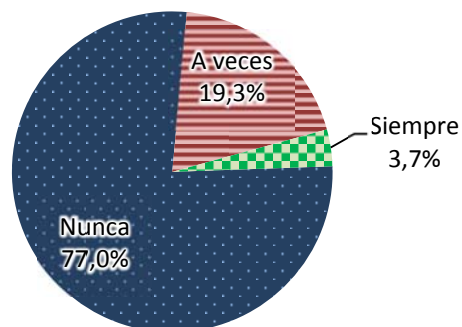


En cuanto a la realización de movimientos dolorosos o cansadores durante el trabajo el 77% indicó "Nunca", pero el 19,3% "A veces" y el 3,7% "Siempre" (23% en total).

Tabla RA 1.6- ¿Cuándo realiza su trabajo, usted debe efectuar movimientos dolorosos o cansadores?

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	268	77,0
	A veces	67	19,3
	Siempre	13	3,7
	Total	348	100,0
Perdidos	Sin responder	3	
	Total	3	
Total		351	

RA 1.6- ¿Cuándo realiza su trabajo, usted debe efectuar movimientos dolorosos o cansadores?



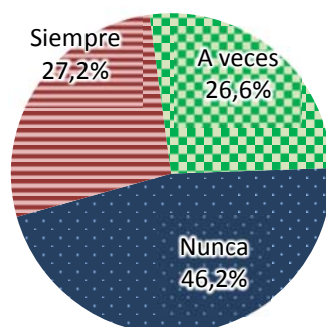
Y en cuanto a si tenían que soportar sacudidas o vibraciones, el 91,9% indicó "Nunca", el 7,2% "A veces" y el 0,9% "Siempre".

Carga mental. Atención y concentración en el trabajo

En cuanto a si debe estar atento y no poder no quitarle los ojos a su trabajo, el 46,2% indicó que eso "Nunca" sucedía, pero el 27,2% estaba "Siempre" en esa situación y el 26,6% sólo "A veces". Es decir que siempre y a veces se encontraban en esa situación el 53,8% de los encuestados.

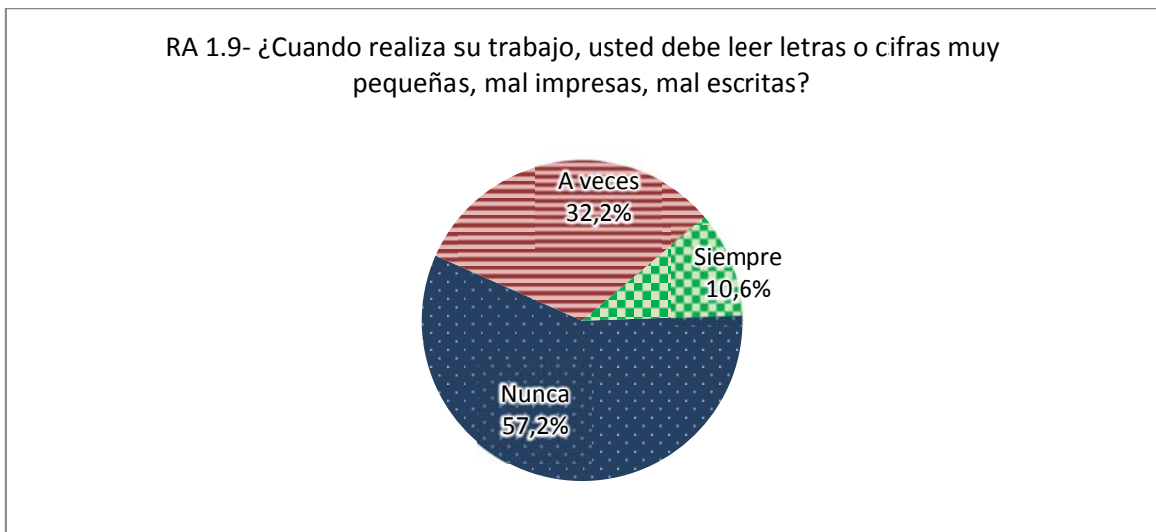
Tabla RA 1.8- ¿Cuándo realiza su trabajo, usted debe estar atento y no poder no quitarle los ojos a su trabajo?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	160	46,2
	Siempre	94	27,2
	A veces	92	26,6
	Total	346	100,0
Perdidos	Sin responder	5	
	Total	5	
Total		351	

RA 1.8- ¿Cuándo realiza su trabajo, usted debe estar atento y no poder no quitarle los ojos a su trabajo?



El 57,2% indicó que "Nunca", debe leer letras o cifras muy pequeñas, mal impresas, mal escritas, aunque el 32,2% lo tenía que soportar "A veces" y el 10,6% "Siempre". Es decir que 42,5% de los encuestados trabajaban siempre o a veces en esa situación.

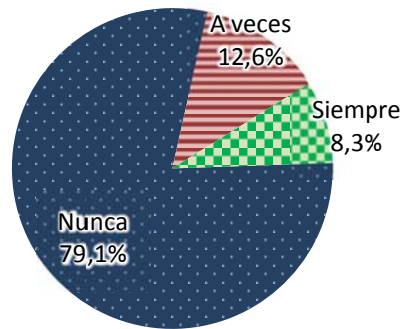
Tabla RA 1.9- ¿Cuando realiza su trabajo, usted debe leer letras o cifras muy pequeñas, mal impresas, mal escritas?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	199	57,2
	A veces	112	32,2
	Siempre	37	10,6
	Total	348	100,0
Perdidos	Sin responder	3	
	Total	3	
Total		351	



Con respecto a si cuando trabajaban debían examinar objetos muy pequeños, detalles muy finos, el 79% indicó "Nunca", el 12,6% "A veces" y el 8,3% "Siempre".

Tabla RA 1.10- ¿Cuando realiza su trabajo, usted debe examinar objetos muy pequeños, detalles muy finos?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	275	79,0
	A veces	44	12,6
	Siempre	29	8,3
	Total	348	100,0
Perdidos	Sin responder	3	
	Total	3	
Total		351	

RA 1.10- ¿Cuando realiza su trabajo, usted debe examinar objetos muy pequeños, detalles muy finos?

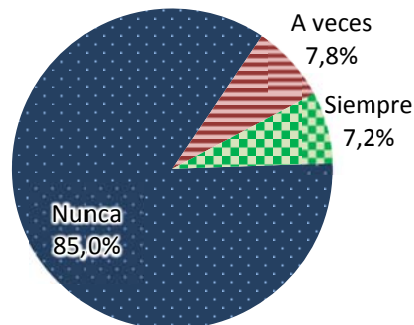


El 85% respondió que "Nunca" debe prestar atención a señales luminosas o sonoras breves, imprevisibles o difíciles de detectar; pero en esa situación sí se encontraban el 7,8% "A veces" y el 7,2% "Siempre" (15% en total)

Tabla RA 1.11- ¿Cuando realiza su trabajo, usted debe prestar atención a señales luminosas o sonoras breves, imprevisibles o difíciles de detectar?

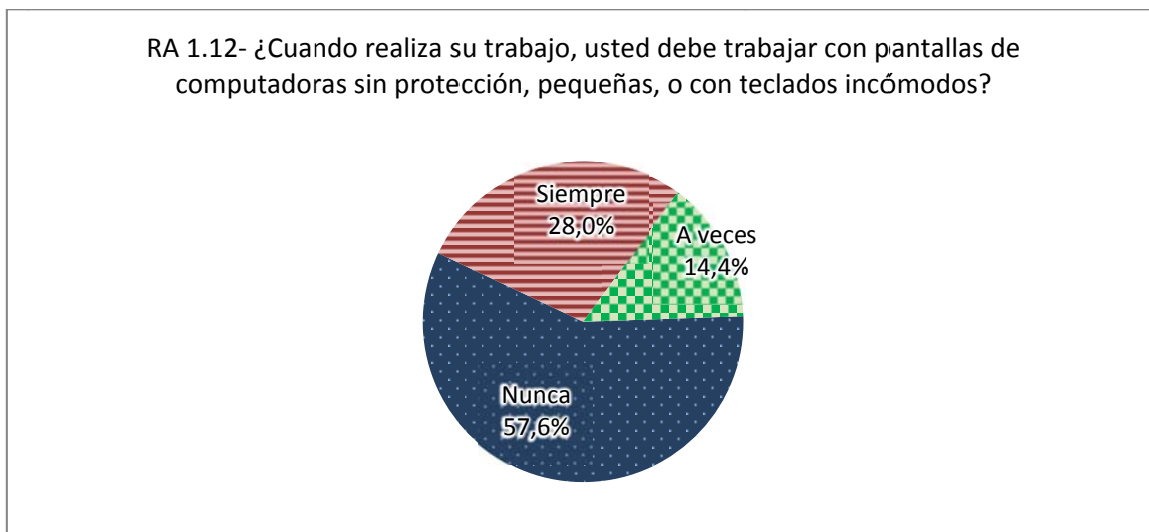
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	295	85,0
	A veces	27	7,8
	Siempre	25	7,2
	Total	347	100,0
Perdidos	Sin responder	4	
	Total	4	
Total		351	

RA 1.11- ¿Cuando realiza su trabajo, usted debe prestar atención a señales luminosas o sonoras breves, imprevisibles o difíciles de detectar?



El 57,6% indicó "Nunca" debe trabajar con pantallas de computadoras sin protección, pequeñas, o con teclados incómodos; pero el 28% contestó "Siempre" y el 14,4% "A veces", lo que suma 42,4%.

Tabla RA 1.12- ¿Cuando realiza su trabajo, usted debe trabajar con pantallas de computadoras sin protección, pequeñas, o con teclados incómodos?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	200	57,6
	Siempre	97	28,0
	A veces	50	14,4
	Total	347	100,0
Perdidos	Sin responder	4	
	Total	4	
Total		351	

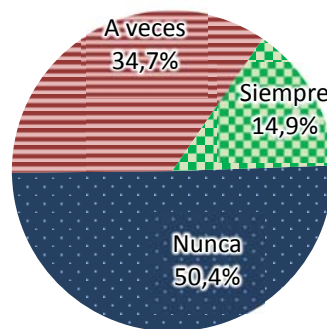


Riesgos del medio ambiente

El 50,4% indicó que "Nunca" había suciedad en su ambiente de trabajo, pero casi la mitad (49,16%) sí lo percibía, el 34,7% "A veces" y el 14,9% "Siempre".

Tabla RA 2.1- ¿Su medio ambiente de trabajo (o su lugar habitual de trabajo) presenta alguna de las dificultades o inconvenientes: suciedad?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	176	50,4
	A veces	121	34,7
	Siempre	52	14,9
	Total	349	100,0
Perdidos	Sin responder	2	
Total		351	

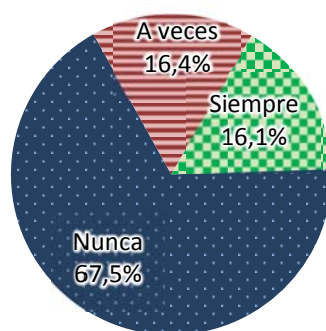
RA 2.1- ¿Su medio ambiente de trabajo (o su lugar habitual de trabajo) presenta alguna de las dificultades o inconvenientes: suciedad?



En el medio ambiente de trabajo percibían la humedad el 16,4% "A veces" y el 16,1% "Siempre" (32,5% en total), pero más de dos tercios, el 67,5% respondió que "Nunca" trabajaba en un ambiente húmedo.

Tabla RA 2.2- ¿Su medio ambiente de trabajo (o su lugar habitual de trabajo) presenta alguna de las dificultades o inconvenientes: humedad?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	235	67,5
	A veces	57	16,4
	Siempre	56	16,1
	Total	348	100,0
Perdidos	Sin responder	3	
Total		351	

RA 2.2- ¿Su medio ambiente de trabajo (o su lugar habitual de trabajo) presenta alguna de las dificultades o inconvenientes: humedad?

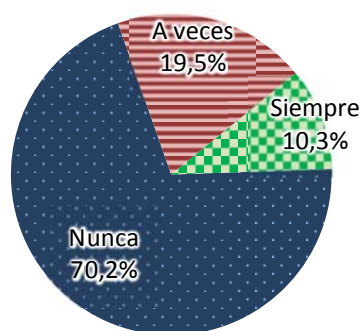


Trabajaban expuestos a corrientes de aire "Siempre" el 10,3%, y el 19,5% "A veces" mientras que el 70,1% indicó "Nunca". Es decir que casi el 30% estaba expuesto a este riesgo "Siempre" o "A veces".

Tabla RA 2.3- ¿Su medio ambiente de trabajo (o su lugar habitual de trabajo) presenta alguna de las dificultades o inconvenientes que sigue: corrientes de aire?

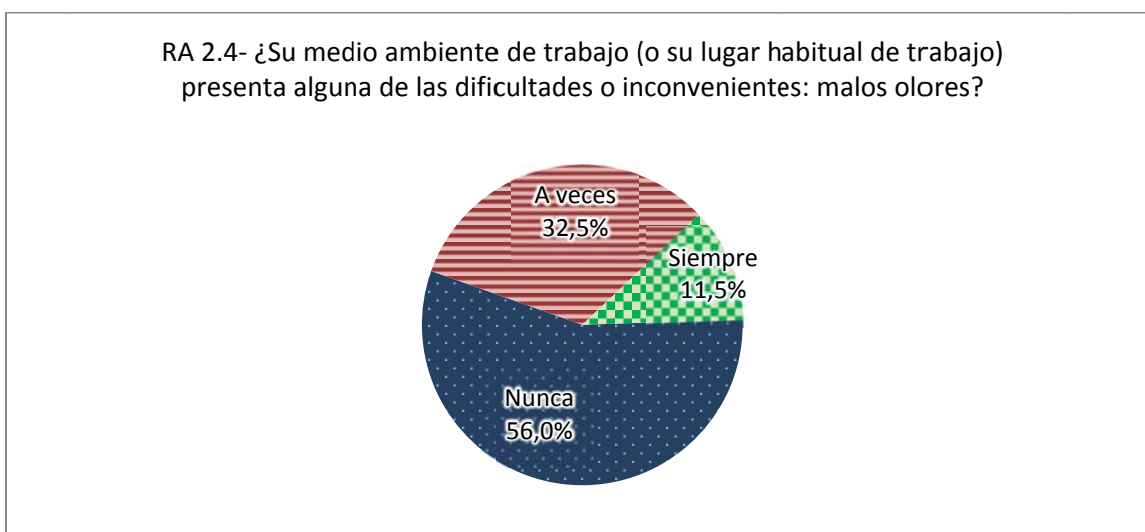
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	244	70,1
	A veces	68	19,5
	Siempre	36	10,3
	Total	348	100,0
Perdidos	Sin responder	3	
Total		351	

RA 2.3- ¿Su medio ambiente de trabajo (o su lugar habitual de trabajo) presenta alguna de las dificultades o inconvenientes: corrientes de aire?



Si bien el 56% indicó que "Nunca" en su ambiente de trabajo percibía malos olores, el 32,5% respondió que sí "A veces" y el 11,5% que eso sucedía "Siempre" (En total, 44% los experimentaba siempre o a veces).

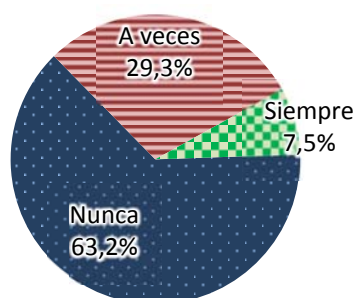
Tabla RA 2.4- ¿Su medio ambiente de trabajo (o su lugar habitual de trabajo) presenta alguna de las dificultades o inconvenientes: malos olores?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	195	56,0
	A veces	113	32,5
	Siempre	40	11,5
	Total	348	100,0
Perdidos	Sin responder	3	
Total		351	



El 63,2% indicó que "Nunca" el medio ambiente de su trabajo tenía temperaturas elevadas, pero el 29,3% respondió "A veces" y el 7,5% "Siempre" (es decir que 36,8% si lo sufrían).

Tabla RA 2.5- ¿Su medio ambiente de trabajo (o su lugar habitual de trabajo) presenta alguna de las dificultades o inconvenientes: temperaturas elevadas?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	220	63,2
	A veces	102	29,3
	Siempre	26	7,5
	Total	348	100,0
Perdidos	Sin responder	3	
Total		351	

RA 2.5- ¿Su medio ambiente de trabajo (o su lugar habitual de trabajo) presenta alguna de las dificultades o inconvenientes: temperaturas elevadas?

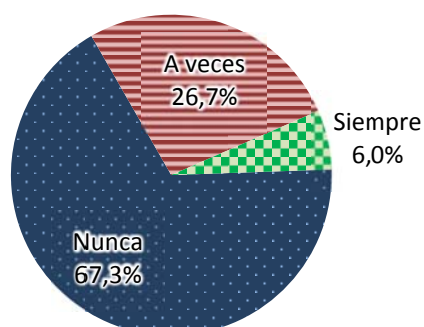


En cuanto a si el medio ambiente presentaba bajas temperaturas, el 67,2% respondió que "Nunca", el 26,7% "A veces" y el 6% "Siempre". (es decir casi un tercio lo experimentaban siempre o a veces).

Tabla RA 2.6- ¿Su medio ambiente de trabajo (o su lugar habitual de trabajo) presenta alguna de las dificultades o inconvenientes: temperaturas bajas?

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	234	67,2
	A veces	93	26,7
	Siempre	21	6,0
	Total	348	100,0
Perdidos	Sin responder	3	
Total		351	

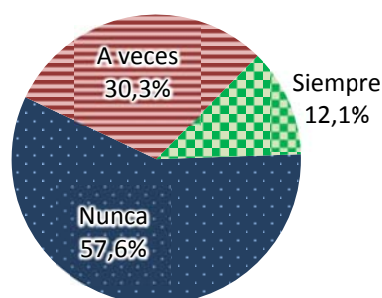
RA 2.6- ¿Su medio ambiente de trabajo (o su lugar habitual de trabajo) presenta alguna de las dificultades o inconvenientes: temperaturas bajas?



Para el 57,6% no se registraba "Nunca" ausencia o mal estado de los sanitarios, mientras sí lo percibían el 30,3% "A veces" y el 12,1% "Siempre" (o sea el 42.4% en total).

Tabla RA 2.7- ¿Su medio ambiente de trabajo (o su lugar habitual de trabajo) presenta alguna de las dificultades o inconvenientes: ausencia o mal estado de los sanitarios?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	200	57,6
	A veces	105	30,3
	Siempre	42	12,1
	Total	347	100,0
Perdidos	Sin responder	4	
Total		351	

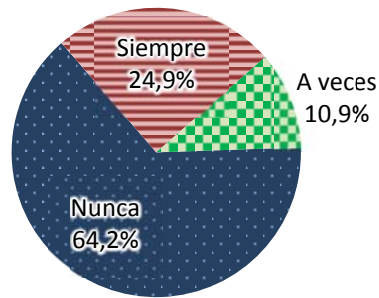
RA 2.7- ¿Su medio ambiente de trabajo (o su lugar habitual de trabajo) presenta alguna de las dificultades o inconvenientes: ausencia o mal estado de los sanitarios?



Con respecto a si se trabajaba en lugares con ausencia de vista al exterior, el 64,2% respondió "Nunca", mientras que trabajaban en esa situación el 24,9% "Siempre" y el 10,9% "A veces" (en total 33,8%).

Tabla RA 2.8- ¿Su medio ambiente de trabajo (o su lugar habitual de trabajo) presenta alguna de las dificultades o inconvenientes: ausencia de vista al exterior?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	224	64,2
	Siempre	87	24,9
	A veces	38	10,9
	Total	349	100,0
Perdidos	Sin responder	2	
Total		351	

RA 2.8- ¿Su medio ambiente de trabajo (o su lugar habitual de trabajo) presenta alguna de las dificultades o inconvenientes: ausencia de vista al exterior?

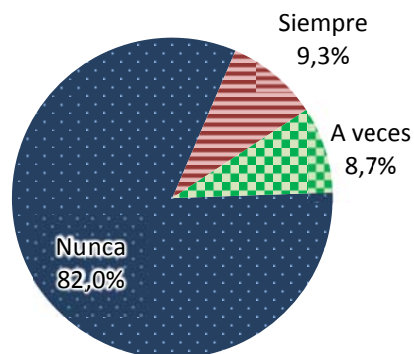


El hacinamiento en el medio ambiente de trabajo no lo experimentaba "Nunca" el 82%, mientras que solo estaban en esa situación el 9,3% "Siempre" y el 8,7% "A veces".

Tabla RA 2.9- ¿Su medio ambiente de trabajo (o su lugar habitual de trabajo) presenta alguna de las dificultades o inconvenientes: hacinamiento?

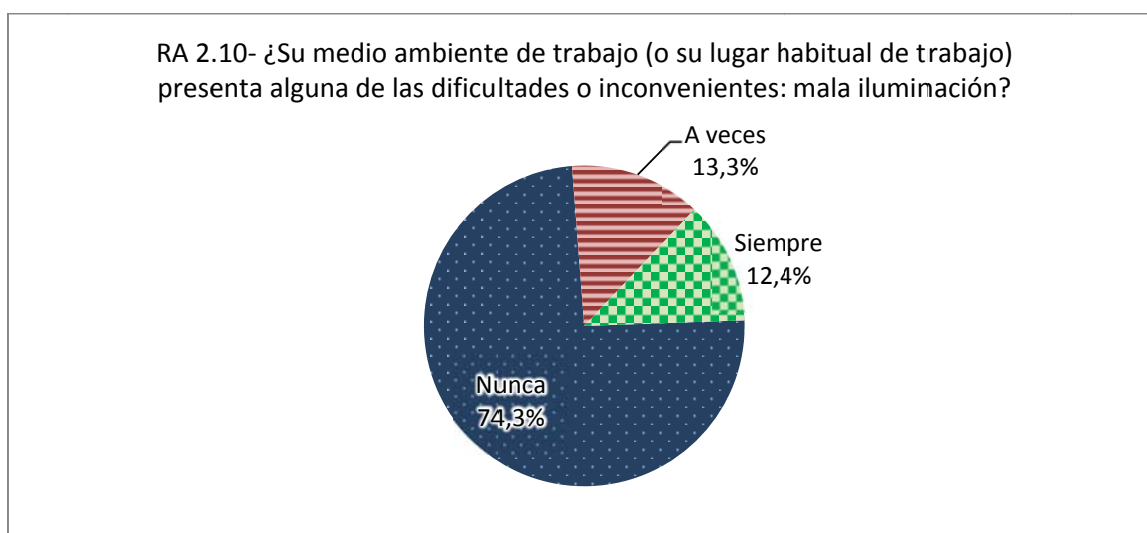
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	282	82,0
	Siempre	32	9,3
	A veces	30	8,7
	Total	344	100,0
Perdidos	Sin responder	7	
Total		351	

RA 2.9- ¿Su medio ambiente de trabajo (o su lugar habitual de trabajo) presenta alguna de las dificultades o inconvenientes: hacinamiento?



En el medio ambiente de trabajo el 74,4% respondió que "Nunca" había una mala iluminación, pero si lo constataban el 13,3% "A veces" y el 12,4% "Siempre" (25,7% en total).

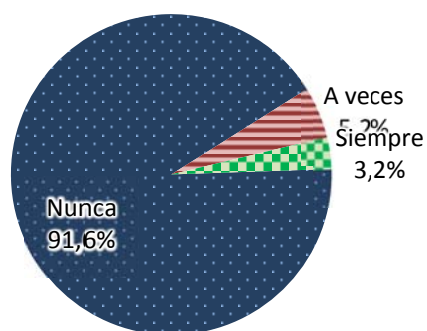
Tabla RA 2.10- ¿Su medio ambiente de trabajo (o su lugar habitual de trabajo) presenta alguna de las dificultades o inconvenientes: mala iluminación?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	258	74,4
	A veces	46	13,3
	Siempre	43	12,4
	Total	347	100,0
Perdidos	Sin responder	4	
Total		351	



El 91,7% indicó que "Nunca" utiliza un vehículo (auto, moto, bicicleta) para realizar su trabajo o sus actividades profesionales, aparte de los trayectos domicilio-trabajo, sólo el 5,2% si lo usaba "A veces" y el 3,2% "Siempre".

Tabla RA 3- ¿Utiliza usted un vehículo (auto, moto, bicicleta) para realizar su trabajo o sus actividades profesionales, aparte de los trayectos domicilio-trabajo?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	320	91,7
	A veces	18	5,2
	Siempre	11	3,2
	Total	349	100,0
Perdidos	Sin responder	2	
Total		351	

RA 3- ¿Utiliza Ud. un vehículo (auto, moto, bicicleta) para realizar su trabajo o sus actividades profesionales, aparte de los trayectos domicilio-trabajo?

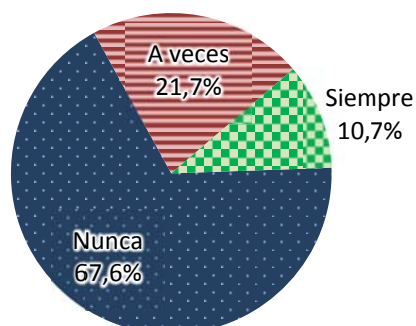


En su lugar de trabajo, tienen que respirar humo o polvo, "A veces" el 21,7% y el 10,7% "Siempre" (32,4% en total), pero el 67,5% indicó que eso no sucedía "Nunca"-

Tabla RA 5.1- ¿Dentro de su lugar de trabajo, o establecimiento, tiene que respirar humo o polvo?

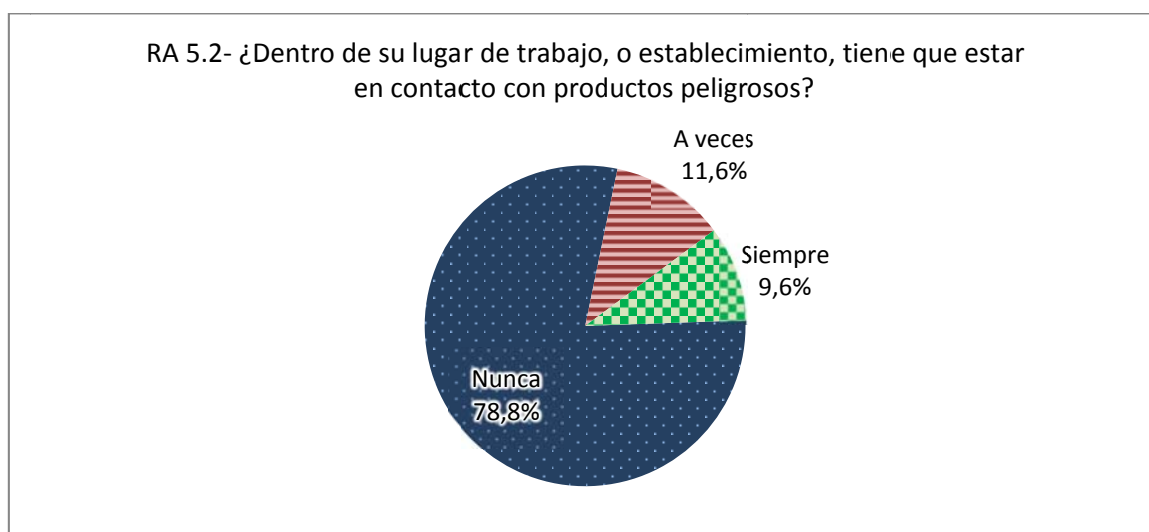
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	233	67,5
	A veces	75	21,7
	Siempre	37	10,7
	Total	345	100,0
Perdidos	Sin responder	6	
Total		351	

RA 5.1- ¿Dentro de su lugar de trabajo, o establecimiento, tiene que respirar humo o polvo?



El 78,8% indicó que "Nunca" tenía que trabajar en contacto con productos peligrosos, pero el 11,6% respondió "A veces" y el 9,6% "Siempre" (22,2% en total).

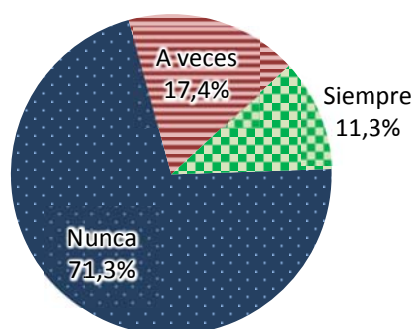
Tabla RA 5.2- ¿Dentro de su lugar de trabajo, o establecimiento, tiene que estar en contacto con productos peligrosos?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	271	78,8
	A veces	40	11,6
	Siempre	33	9,6
	Total	344	100,0
Perdidos	Sin responder	7	
	Total	7	
Total		351	



Estaban expuestos a riesgos infecciosos el 17,4% "A veces" y el 11,3% "Siempre" (28,7% en total), cosa que no sucedía para el 71,2% restante que respondió "Nunca".

Tabla RA 5.3- ¿Dentro de su lugar de trabajo, o establecimiento, tiene que estar expuesto a riesgos infecciosos?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	245	71,2
	A veces	60	17,4
	Siempre	39	11,3
	Total	344	100,0
Perdidos	Sin responder	7	
	Total	7	
Total		351	

RA 5.3- ¿Dentro de su lugar de trabajo, o establecimiento, tiene que estar expuesto a riesgos infecciosos?

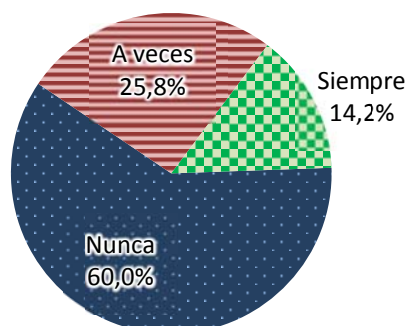


El 25,8% "A veces" y el 14,2% "Siempre" corrían el riesgo de herirse o accidentarse (40% en total), mientras que el 60% respondió que nunca corría ese riesgo.

Tabla RA 5.4- ¿Dentro de su lugar de trabajo, o establecimiento, tiene que correr el riesgo de herirse o accidentarse?

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	207	60,0
	A veces	89	25,8
	Siempre	49	14,2
	Total	345	100,0
Perdidos	Sin responder	6	
Total		351	

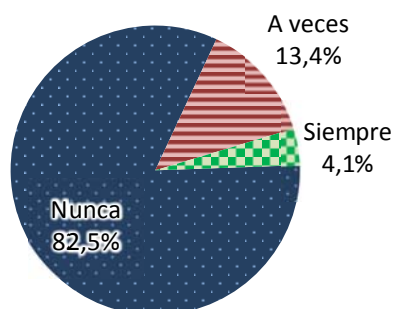
RA 5.4- ¿Dentro de su lugar de trabajo, o establecimiento, tiene que correr el riesgo de herirse o accidentarse?



En cuanto al riesgo de sufrir accidentes de tránsito en el transcurso de la jornada de trabajo, el 82,5% respondió que "Nunca" está en esa situación, mientras que el 13,4% contestó "A veces" y el 4,1% "Siempre".

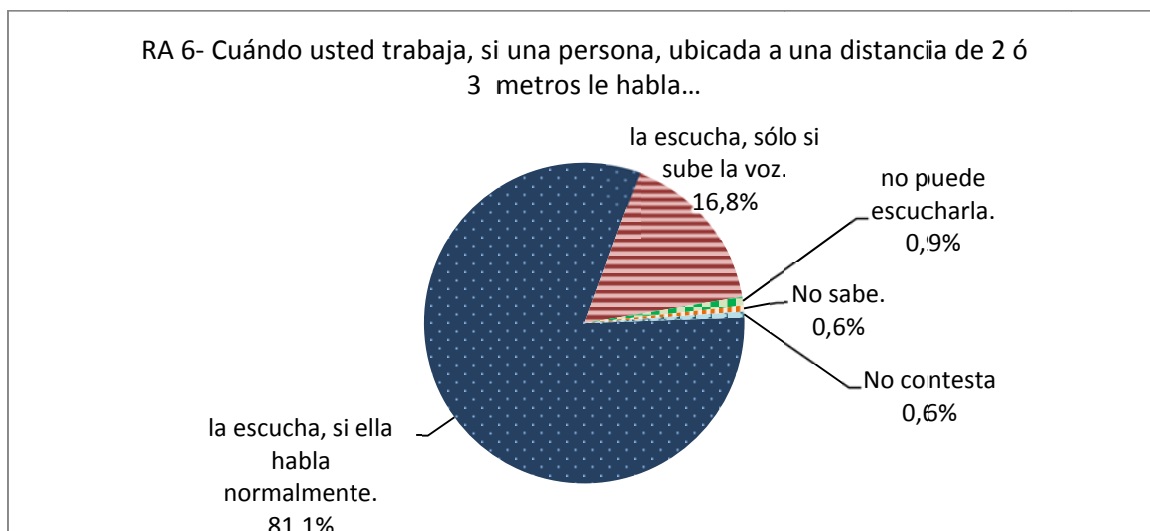
Tabla RA 5.5- ¿Dentro de su lugar de trabajo, o establecimiento, tiene que correr el riesgo de sufrir accidentes de tránsito en el transcurso de la jornada de trabajo?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	283	82,5
	A veces	46	13,4
	Siempre	14	4,1
	Total	343	100,0
Perdidos	Sin responder	8	
	Total	8	
Total		351	

RA 5.5- ¿Dentro de su lugar de trabajo, o establecimiento, tiene que correr el riesgo de sufrir accidentes de tránsito en el transcurso de la jornada de trabajo?



En el lugar de trabajo, si una persona, ubicada a una distancia de 2 ó 3 metros le habla, el 81,2% indicó que "la escucha si ella habla normalmente, pero el 16,8% la escucha sólo si sube la voz y el 0,9% contestó que no puede escucharla. De esto se deduce que un 17,6% podría tener problemas de pérdida de la capacidad auditiva.

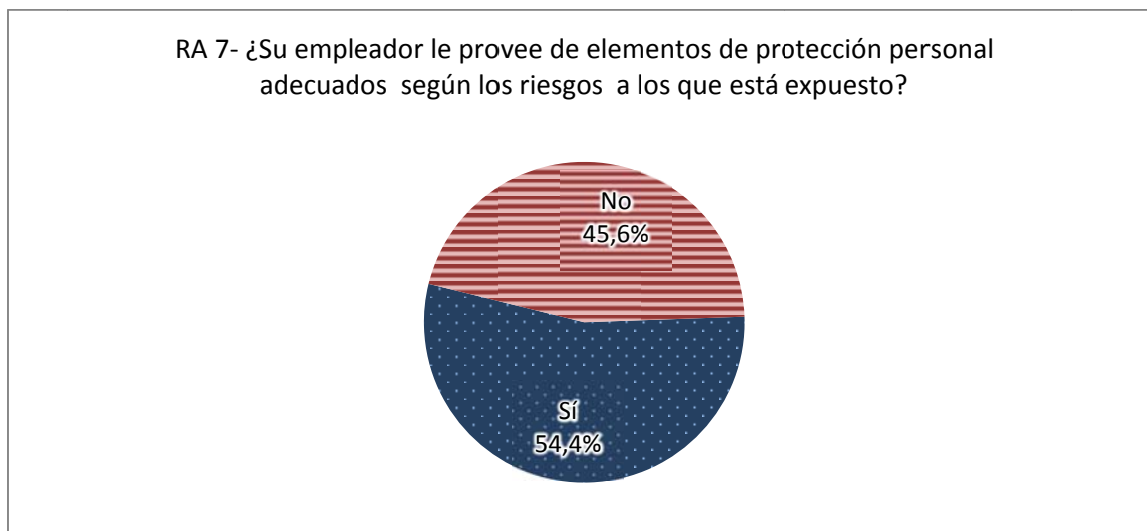
Tabla RA 6-Cuándo usted trabaja, si una persona, ubicada a una distancia de 2 ó 3 metros le habla...			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	la escucha, si ella habla normalmente.	285	81,2
	la escucha, sólo si sube la voz.	59	16,8
	no puede escucharla.	3	0,9
	No sabe.	2	0,6
	No contesta	2	0,6
	Total	351	100,0



Equipos de protección personal y su utilización

El 54,4% respondió que el empleador le provee de elementos de protección personal adecuados según los riesgos a los que está expuesto, pero el 45,6% contestó que "No". La información recogida acerca de cuáles eran esos elementos, es insuficiente.

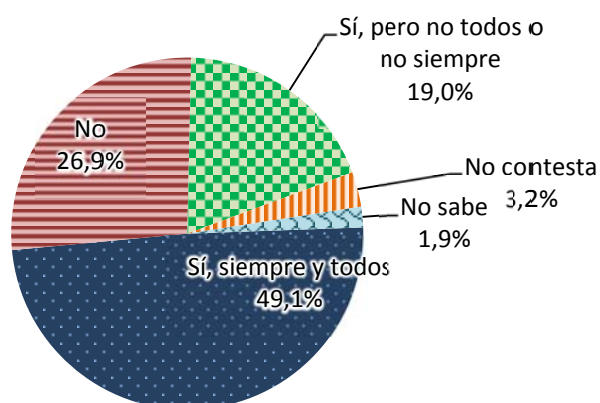
Tabla RA 7- ¿Su empleador le provee de elementos de protección personal adecuados según los riesgos a los que está expuesto?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Sí	191	54,4
	No	160	45,6
	Total	351	100,0



El 49,1% indicó que "Sí", siempre utiliza todos los elementos de protección personal, pero el 26,9% contestó "No", el 19% "Sí, pero no todos o no siempre" (lo cual suma 45,9% que no los usa siempre).

Tabla RA 8- ¿Usted utiliza dichos elementos de protección personal?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Sí, siempre y todos	106	49,1
	No	58	26,9
	Sí, pero no todos o no siempre	41	19,0
	No contesta	7	3,2
	No sabe	4	1,9
	Total	216	100,0
Perdidos	Sin responder	135	
Total		351	

RA 8- ¿Usted utiliza dichos elementos de protección personal?



3. Riesgos y prevención

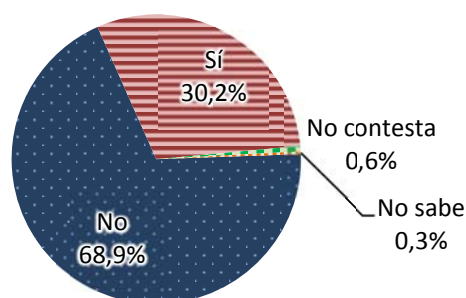
Formación e información sobre los riesgos del trabajo

El 68,9% respondió que en los últimos 12 meses "No", recibió alguna formación o información sobre los riesgos que su trabajo puede ocasionar en su salud o en su seguridad, y solo el 30,2% respondió que "Sí".

Tabla RB 1- Durante los últimos 12 meses, ¿recibió usted alguna formación o información sobre los riesgos que su trabajo puede ocasionar en su salud o en su seguridad?

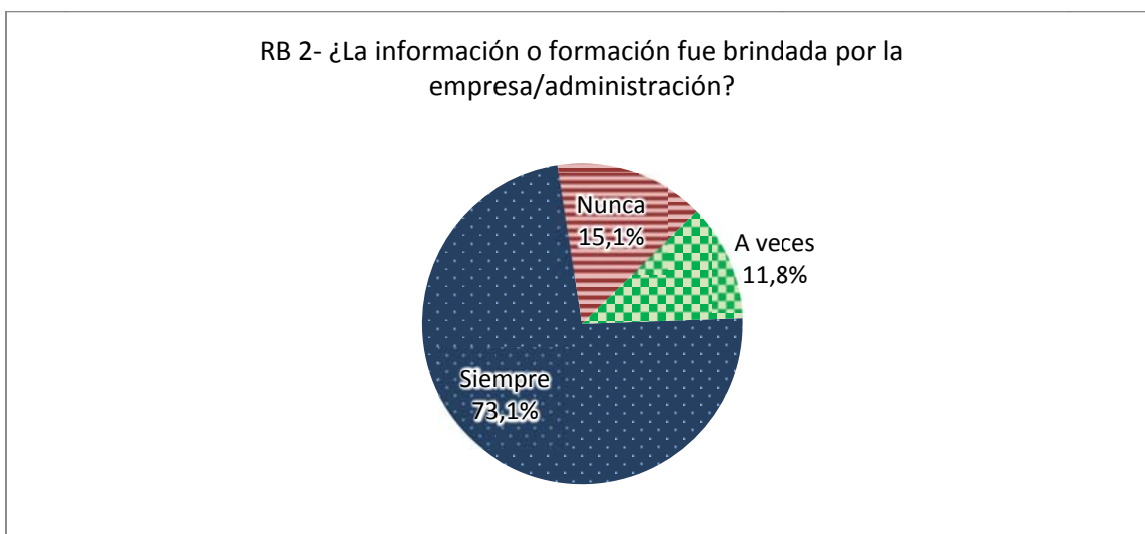
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido No	242	68,9
Sí	106	30,2
No contesta	2	0,6
No sabe	1	0,3
Total	351	100,0

RB 1- Durante los últimos 12 meses, ¿recibió usted alguna formación o información sobre los riesgos que su trabajo puede ocasionar en su salud o en su seguridad?



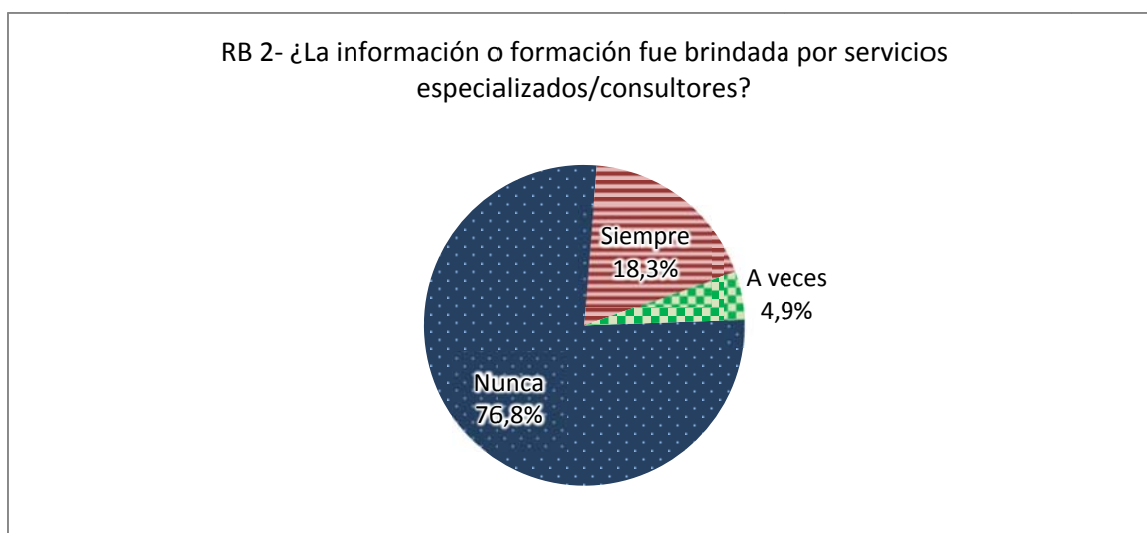
Entre quienes fueron informados o formados, esto le fue proporcionada por diversos medios. El 73,1% contestó que "Siempre" eso estuvo a cargo de la organización (UNLP), pero el 15,1% respondió que eso "Nunca" ocurrió y el 11,8% que sucedía "A veces".

Tabla RB 2- ¿La información o formación fue brindada por la empresa/administración?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	68	73,1
	Nunca	14	15,1
	A veces	11	11,8
	Total	93	100,0
Perdidos	No aplica	246	
	Sin responder	12	
	Total	258	
Total		351	



Sobre 82 respuestas afirmativas, esa información o formación "Nunca" le fue brindada por servicios especializados/consultores al 76,8% de esos encuestados, pero si fue "Siempre" para el 18,3% y "A veces" para el 4,9%.

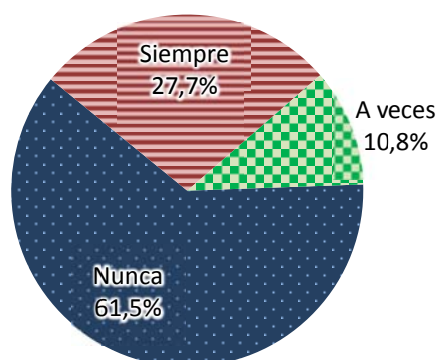
Tabla RB 2- ¿La información o formación fue brindada por servicios especializados/consultores?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	63	76,8
	Siempre	15	18,3
	A veces	4	4,9
	Total	82	100,0
Perdidos	No aplica	246	
	Sin responder	23	
	Total	269	
Total		351	



Sobre 83 respuestas, esa información o formación “Nunca” le fue brindada por la ART al 61,4%, pero si lo fue “Siempre” al 27,7% y “A veces” al 10,8%.

Tabla RB 2- ¿La información o formación fue brindada por la ART?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	51	61,4
	Siempre	23	27,7
	A veces	9	10,8
	Total	83	100,0
Perdidos	No aplica	246	
	Sin responder	22	
	Total	268	
Total		351	

RB 2- ¿La información o formación fue brindada por la ART?

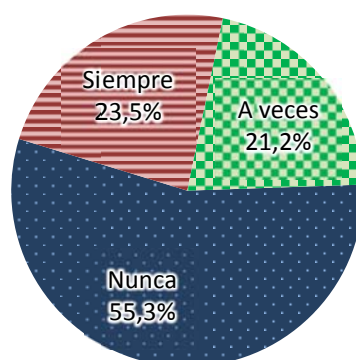


Sobre 85 respuestas, el 23,5% respondió que "Siempre" fue el gremio quien les brindó esa información, para el 21,2% este lo hizo "A veces", pero la respuesta fue que "Nunca" se dio el caso para el 55,3%.

Tabla RB 2- ¿La información o formación fue brindada por el Gremio?

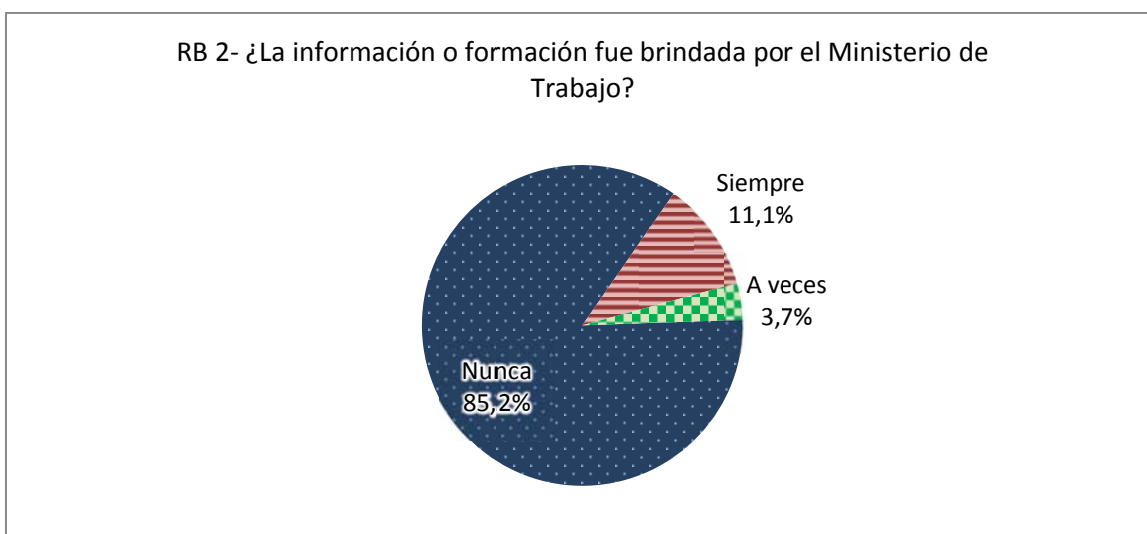
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	47	55,3
	Siempre	20	23,5
	A veces	18	21,2
	Total	85	100,0
Perdidos	No aplica	245	
	Sin responder	21	
	Total	266	
Total		351	

RB 2- ¿La información o formación fue brindada por el Gremio?



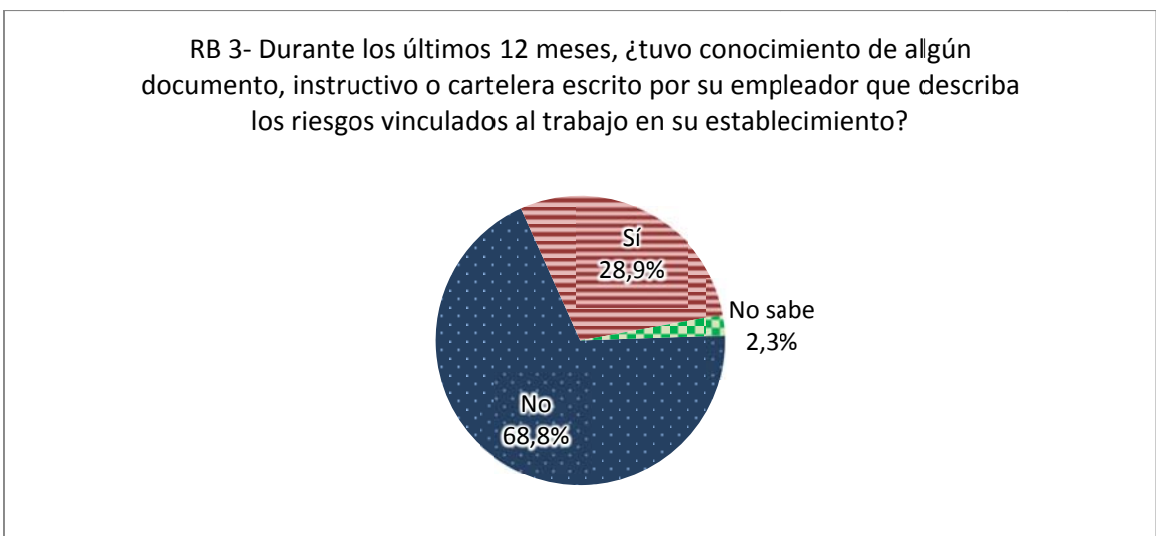
A su vez, sobre 81 respuestas, el 85,2% indicó que "Nunca" la información o formación le fue brindada por el Ministerio de Trabajo, pero para el 11,1% eso sucedió "Siempre" y el 3,7% "A veces".

Tabla RB 2- ¿La información o formación fue brindada por el Ministerio de Trabajo?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	69	85,2
	Siempre	9	11,1
	A veces	3	3,7
	Total	81	100,0
Perdidos	No aplica	246	
	Sin responder	24	
	Total	270	
Total		351	



Durante los últimos 12 meses, el 68,7% indicó que "No" tuvo conocimiento de algún documento, instructivo o cartelera escrito por su empleador que describa los riesgos vinculados al trabajo en su establecimiento. Solo el 28,8% contestó "Sí".

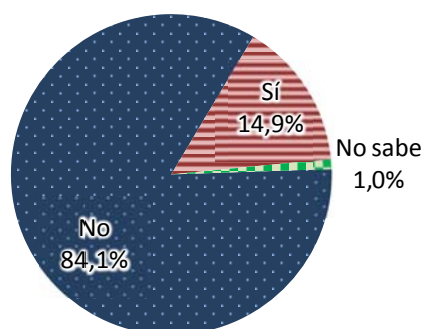
Tabla RB 3- Durante los últimos 12 meses, ¿tuvo conocimiento de algún documento, instructivo o cartelera escrito por su empleador que describa los riesgos vinculados al trabajo en su establecimiento?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	241	68,7
	Sí	101	28,8
	No sabe	8	2,3
	No contesta	1	,3
	Total	351	100,0



Y el 84,2% respondió que "No" fue consultado para la elaboración de este documento o instructivo; sólo el 14,9% respondió que "Sí".

Tabla RB 4- ¿Ha sido consultado para la elaboración de este documento o instructivo?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	85	84,2
	Sí	15	14,9
	No sabe	1	1,0
	Total	101	100,0
Perdidos	No aplica	250	
Total		351	

RB 4- ¿Ha sido consultado para la elaboración de este documento o instructivo?



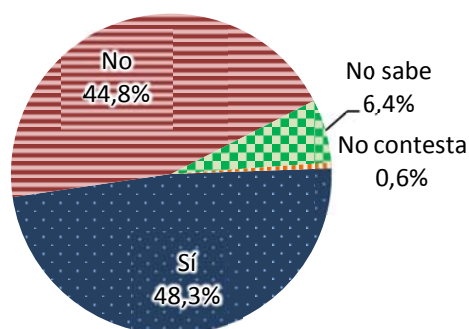
Prevención de la salud y seguridad

El 48,3% contestó que "Sí", y el 44,8% que "No" existe en su organización o establecimiento un Servicio de Medicina del Trabajo, y el 6,4% contestó que "No sabe", o no conoce si existe un tal servicio en la UNLP.

Tabla RB 5.- ¿Existe en su organización o establecimiento un Servicio de Medicina del Trabajo?

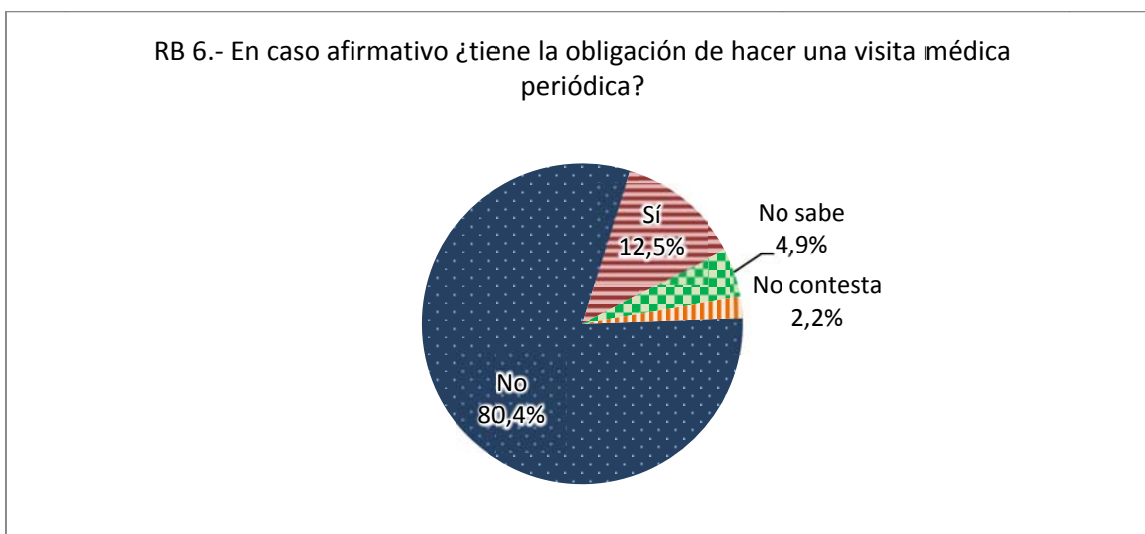
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Sí	167	48,3
	No	155	44,8
	No sabe	22	6,4
	No contesta	2	0,6
	Total	346	100,0
Perdidos	Sin Responder	5	
Total		351	

RB 5.- ¿Existe en su organización o establecimiento un Servicio de Medicina del Trabajo?



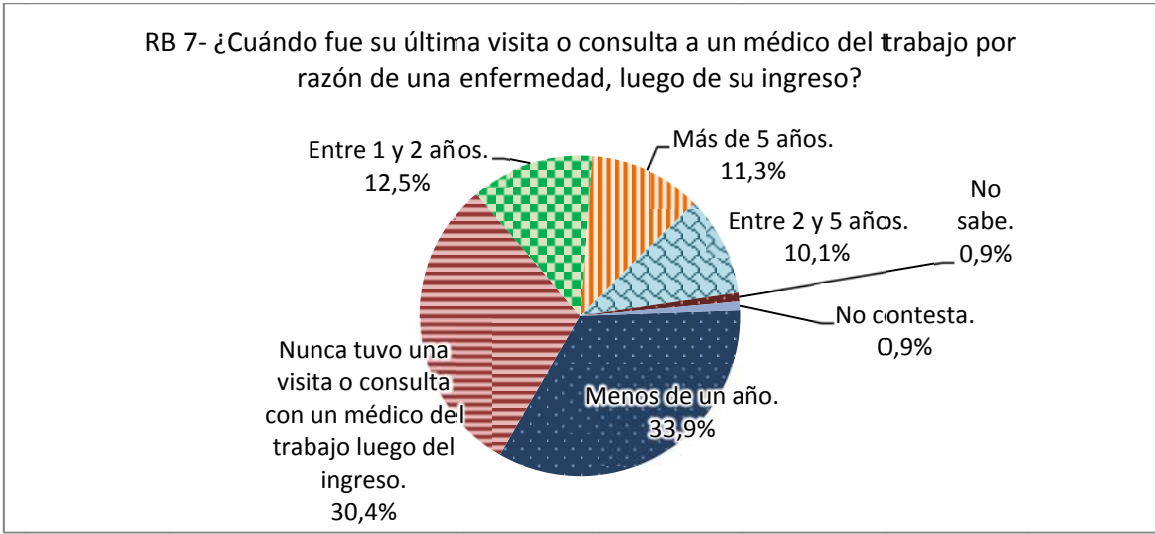
A quienes respondieron afirmativamente se les preguntó si tienen la obligación de hacer una visita médica periódica y el 80,4% contestó que "No" y el 12,5% "Sí", mientras que el 4,9% respondió "No sabe". Pero la respuesta no da precisiones sobre si conocían la existencia de un servicio de Medicina del Trabajo en la Universidad.

Tabla RB 6.- En caso afirmativo ¿tiene la obligación de hacer una visita médica periódica?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	180	80,4
	Sí	28	12,5
	No sabe	11	4,9
	No contesta	5	2,2
	Total	224	100,0
Perdidos	Sin Responder	127	
	Total	127	
Total		351	



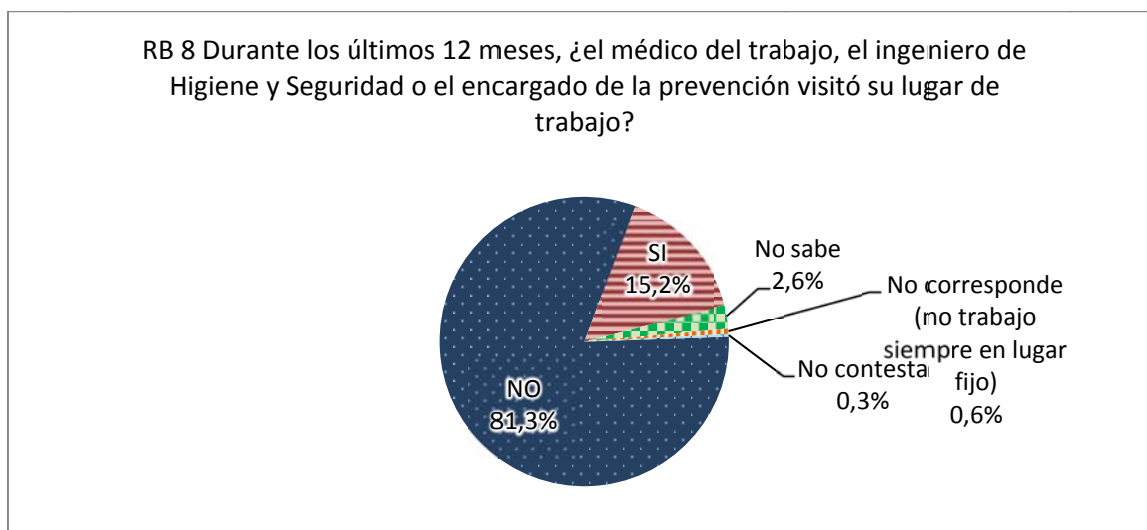
Ante la pregunta ¿Cuándo fue su última visita o consulta a un médico del trabajo por razón de una enfermedad luego de su ingreso? el 33,9% respondió menos de un año, el 12,5% "entre 1 y 2 años, el 11,3% "Más de 5 años, el 10,1% entre 2 y 5 años. Pero casi un tercio, el 30,4%, nunca hizo una visita o consulta con un médico del trabajo luego del ingreso.

Tabla RB 7- ¿Cuándo fue su última visita o consulta a un médico del trabajo por razón de una enfermedad, luego de su ingreso?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Menos de un año.	117	33,9
	Nunca tuvo una visita o consulta con un médico del trabajo luego del ingreso.	105	30,4
	Entre 1 y 2 años.	43	12,5
	Más de 5 años.	39	11,3
	Entre 2 y 5 años.	35	10,1
	No sabe.	3	,9
	No contesta.	3	,9
	Total	345	100,0
Perdidos	Sin responder	6	
Total		351	



El 81,4% indicó que durante los últimos 12 meses, no percibió que el médico del trabajo, el ingeniero de Higiene y Seguridad o el encargado de la prevención visitara su lugar de trabajo, y solo el 15,2% respondió que "SI".

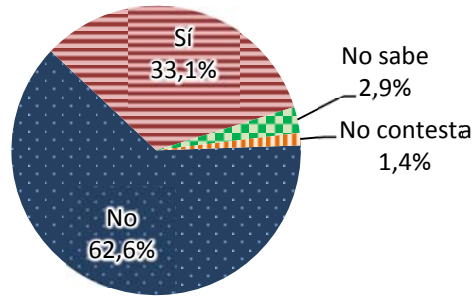
Tabla RB 8 Durante los últimos 12 meses, ¿el médico del trabajo, el Ingeniero de Higiene y Seguridad o el encargado de la prevención visitó su lugar de trabajo?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	NO	284	81,4
	SI	53	15,2
	No sabe	9	2,6
	No corresponde (no trabajo siempre en lugar fijo)	2	0,6
	No contesta	1	0,3
	Total	349	100,0
Perdidos	Sin responder	2	
Total		351	



El 62,6% respondió que "No", y sólo el 33,1% que "Sí" tiene instrucciones por escrito o carteles sobre la seguridad en su puesto de trabajo, además de las instrucciones para evacuación en caso de incendio.

Tabla RB 9.- ¿Tiene usted instrucciones por escrito o carteles sobre la seguridad en su puesto de trabajo, además de las instrucciones para evacuación en caso de incendio?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	219	62,6
	Sí	116	33,1
	No sabe	10	2,9
	No contesta	5	1,4
	Total	350	100,0
Perdidos	Sin Responder	1	
Total		351	

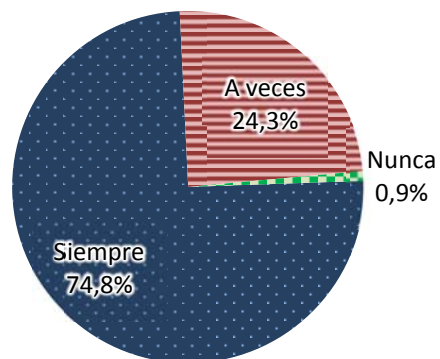
RB 9. ¿Tiene usted instrucciones por escrito o carteles sobre la seguridad en su puesto de trabajo, además de las instrucciones para evacuación en caso de incendio?



El 74,8% de los que respondieron afirmativamente indicó que "Siempre" y el 24,3% que "A veces" piensan que puede poner en práctica dichas instrucciones.

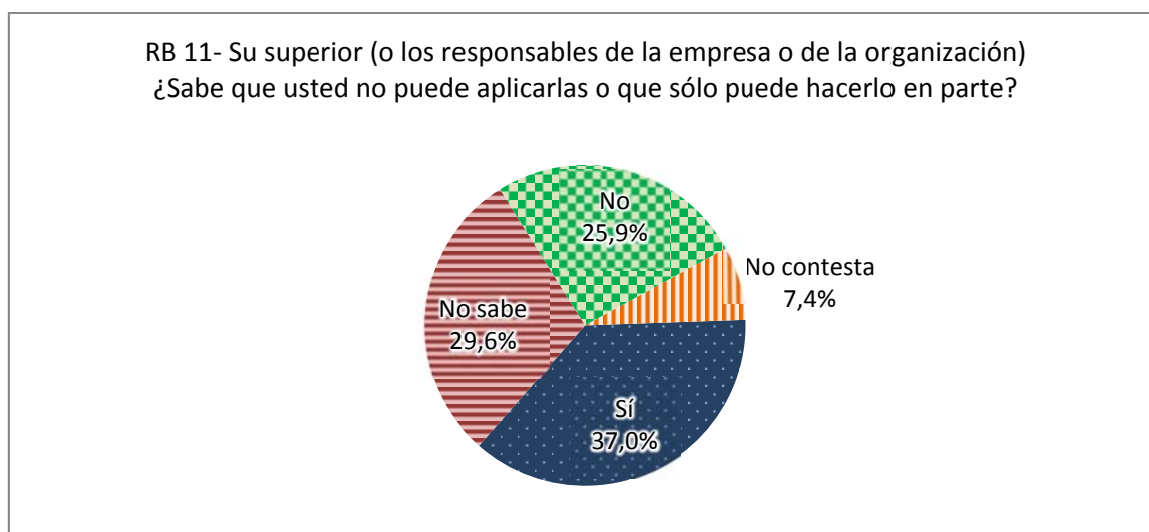
Tabla RB 10- ¿Piensa que puede ponerlas en práctica?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	86	74,8
	A veces	28	24,3
	Nunca	1	,9
	Total	115	100,0
Perdidos	No aplica	234	
	Sin responder	2	
	Total	236	
Total		351	

RB 10- ¿Piensa que puede ponerlas en práctica?



Y ante la pregunta de si su superior sabe que no puede aplicarlas o que sólo puede hacerlo en parte, el 37% respondió que "Sí", el 25,9% "NO" y el 29,6% "No sabe".

Tabla RB 11- Su superior (o los responsables de la empresa o de la organización) ¿Sabe que usted no puede aplicarlas o que sólo puede hacerlo en parte?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Sí	10	37,0
	No sabe	8	29,6
	No	7	25,9
	No contesta	2	7,4
	Total	27	100,0
Perdidos	No aplica	320	
	Sin Responder	4	
	Total	324	
Total		351	

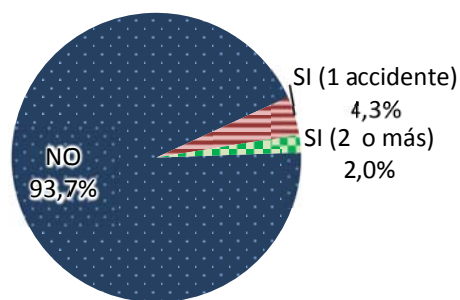


Accidentes y enfermedades profesionales sufridos

En cuanto al sufrimiento de accidentes leves, incluso no graves, el 4,3% respondió que "SI" una vez y el 2% (2 veces o más) los han obligado a hacerse atender por los servicios médicos dentro o fuera de su lugar de trabajo en los últimos 12 meses. Pero el 93,7% respondió que "NO".

Tabla RC 1- En los últimos 12 meses, en su trabajo, ¿sufrió usted uno o varios accidentes leves, incluso no graves, que lo han obligado a hacerse atender por los servicios médicos dentro o fuera de su lugar de trabajo?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	NO	329	93,7
	SI (1 accidente)	15	4,3
	SI (2 o más)	7	2,0
	Total	351	100,0

RC 1- En los últimos 12 meses, en su trabajo, ¿sufrió Ud. uno o varios accidentes leves, incluso no graves, que lo han obligado a hacerse atender por los servicios médicos dentro o fuera de su lugar de trabajo?

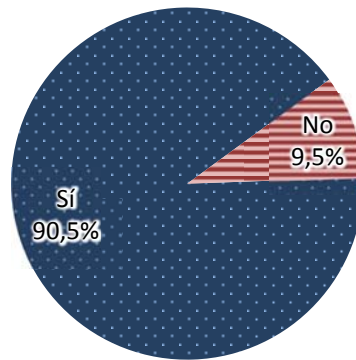


El 90,5% indicó que ese accidente ocurrió en su empleo actual, mientras que el 9,5% contestó que "No".

En la misma proporción, los 19 accidentados informaron este accidente a su empleador.

Tabla RC 2- ¿Este accidente ocurrió en su empleo actual?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Sí	19	90,5
	No	2	9,5
	Total	21	100,0
Perdidos	Sin Responder	1	
Total		22	

RC 2- ¿Este accidente ocurrió en su empleo actual?

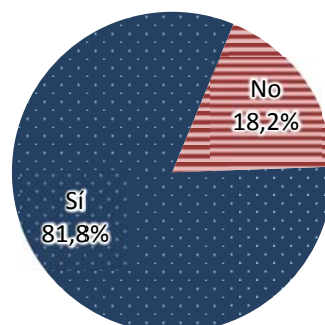


Sobre un total de 22 trabajadores accidentados, el 81,8% de ellos (18 trabajadores) indicó que "Sí" tuvo que abandonar o interrumpir su trabajo a causa de este accidente al menos un día, mientras el 18,2% contestó que "No".

Tabla RC 5- ¿Tuvo que abandonar o interrumpir su trabajo a causa de este accidente? (al menos un día)

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido Sí	18	81,8
No	4	18,2
Total	22	100,0

RC 5- ¿Tuvo que abandonar o interrumpir su trabajo a causa de este accidente? (al menos un día)

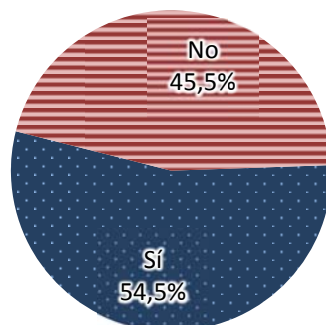


En cuanto al reconocimiento e indemnización por parte de la Seguridad Social o la ART a título de accidente de trabajo el 54,5% contestó afirmativamente.

Tabla RC 8- ¿Este accidente fue reconocido e indemnizado por la Seguridad Social o la ART a título de los accidentes de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Sí	12	54,5
	No	10	45,5
	Total	22	100,0

RC 8- ¿Este accidente fue reconocido e indemnizado por la Seguridad Social o la ART a título de los accidentes de trabajo?

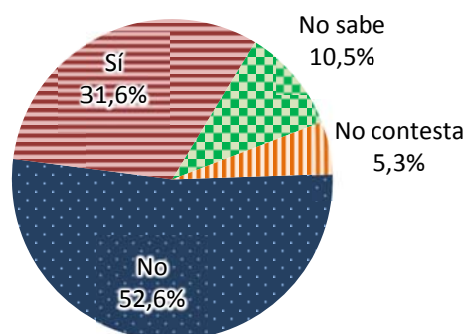


El 31,6% "respondió que Sí", a partir de este último accidente, el empleador tomó medidas para reducir los riesgos en cuestión, pero el 52,6% contestó que "No", el 10,5% "No sabe" y el 5,3% "No contesta" (en total 59,4%).

Tabla RC 9- A partir de este último accidente, ¿su empleador tomó medidas para reducir los riesgos en cuestión?

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	10	52,6
	Sí	6	31,6
	No sabe	2	10,5
	No contesta	1	5,3
	Total	19	100,0
Perdidos	Sin Responder	3	
Total		22	

RC 9- A partir de este último accidente, ¿su empleador tomó medidas para reducir los riesgos en cuestión?

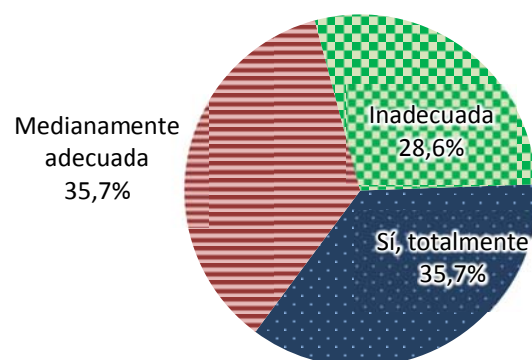


En respuesta a la pregunta de si compensación les resultó adecuada para los 22 accidentados, la respuesta fue variada: el 35,7% indicó "Sí, totalmente", el 35,7% "Medianamente adecuada" y el 28,6% la consideró "Inadecuada".

Tabla RC 8. ¿Esta compensación le resultó adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Sí, totalmente	5	35,7
	Medianamente adecuada	5	35,7
	Inadecuada	4	28,6
	Total	14	100,0
Perdidos	Sin responder	8	
Total		22	

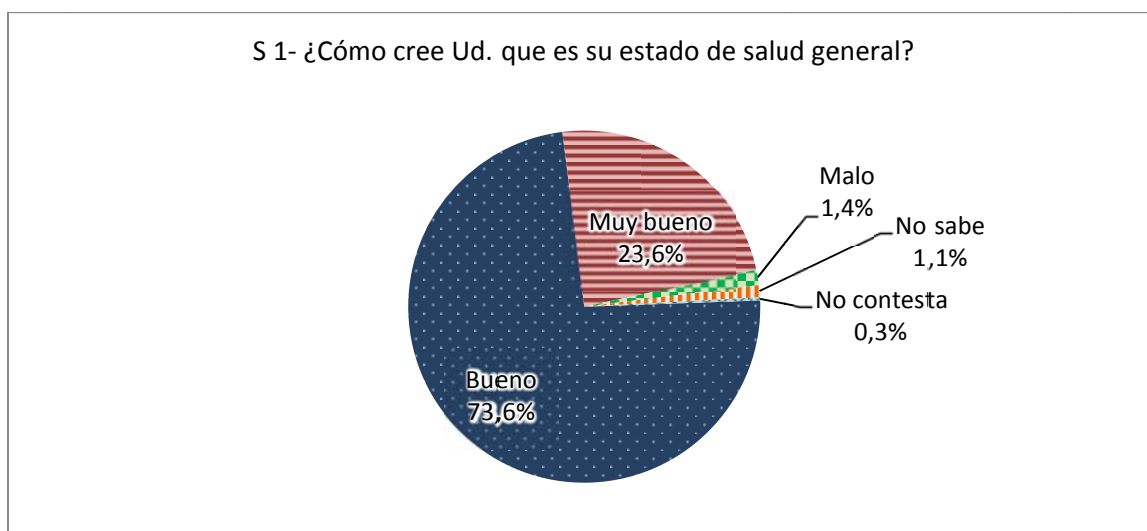
RC 8.¿Esta compensación le resultó adecuada?



4.- Percepción del estado de salud por los encuestados

A la pregunta sobre la percepción del estado de salud general, el 73,5% indicó que era "Bueno", el 23,6% "Muy bueno", y solo el 1,4% "Malo".

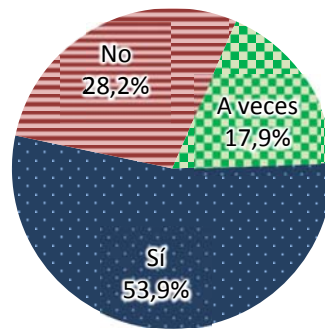
Tabla S 1- ¿Cómo cree usted que es su estado de salud general?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Bueno	258	73,5
	Muy bueno	83	23,6
	Malo	5	1,4
	No sabe	4	1,1
	No contesta	1	0,3
	Total	351	100,0



Luego de un arduo día de trabajo, el 53,8% de los encuestados indicó que "Sí" siente la necesidad y trata de realizar algún deporte o actividad física, mientras que el 28,2% respondió "No" y el 17,9% "A veces".

Tabla S 2.1 Luego de un arduo día de trabajo, ¿usted siente la necesidad y trata de realizar algún deporte o actividad física?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Sí	168	53,8
	No	88	28,2
	A veces	56	17,9
	Total	312	100,0
Perdidos	Sin responder	39	
	Total	39	
Total		351	

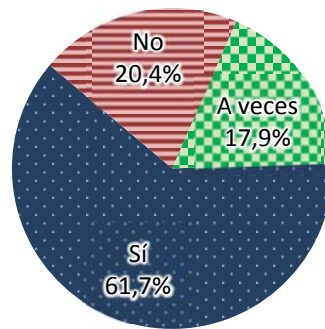
S 2. Luego de un arduo día de trabajo, ¿usted siente la necesidad y trata de realizar algún deporte o actividad física?



En las mismas condiciones, el 61,7% indicó que "Sí" siente necesidad de pasar tiempo con algún entretenimiento, o su hobby, mientras que el 20,4% respondió "No" y el 17,9% "A veces".

Tabla S 2.2 Luego de un arduo día de trabajo, ¿usted siente la necesidad y trata de pasar tiempo con algún entretenimiento, su hobby?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Sí	193	61,7
	No	64	20,4
	A veces	56	17,9
	Total	313	100,0
Perdidos	Sin responder	37	
	Total	1	
Total		38	
Total		351	

S 2.2 Luego de un arduo día de trabajo, ¿usted siente la necesidad y trata de pasar tiempo con algún entretenimiento, su hobby?

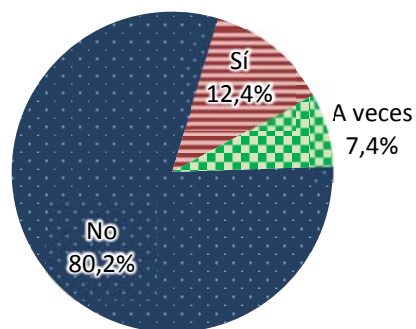


Luego de un arduo día de trabajo el 12,4% respondió que "Sí" sienten la necesidad y tratan tomar alguna medicación, calmante o droga, el 7,4% "A veces" (19,8%) mientras que el 80,2% respondió que "No"

Tabla S 2.3 Luego de un arduo día de trabajo, ¿usted siente la necesidad y trata de tomar alguna medicación, calmante o droga?

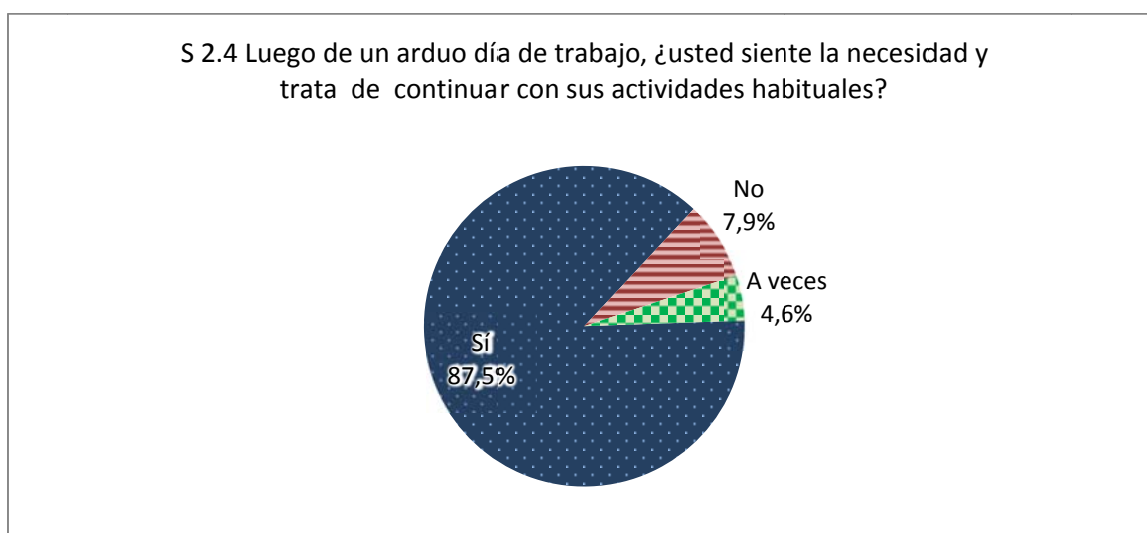
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	239	80,2
	Sí	37	12,4
	A veces	22	7,4
	Total	298	100,0
Perdidos	Sin responder	53	
	Total	53	
Total		351	

S 2.3 Luego de un arduo día de trabajo, ¿usted siente la necesidad y trata de tomar alguna medicación, calmante o droga?



Luego de un arduo día de trabajo, el 87,5% de los encuestados indicó que "Sí", el 7,9% "No" y el 4,6% que "A veces" siente la necesidad y trata de continuar con sus actividades habituales.

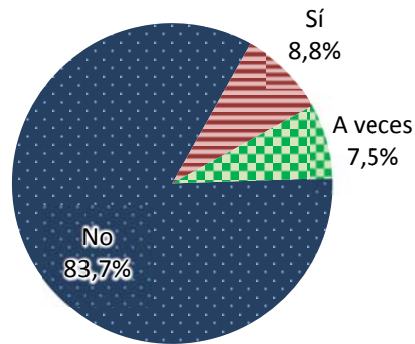
Tabla S 2.4 Luego de un arduo día de trabajo, ¿usted siente la necesidad y trata de continuar con sus actividades habituales?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Sí	287	87,5
	No	26	7,9
	A veces	15	4,6
	Total	328	100,0
Perdidos	Sin responder	23	
Total		351	



Ante la pregunta de cuál es el cuidado de la salud durante la jornada laboral o luego de concluir, el 8,8% respondió que "Sí" toma medicamentos para la acidez" y el 7,5% lo hace "A veces" (16,4%), pero el 83,6% contestó que "No".

Tabla S 3.1 Durante la jornada laboral o luego de concluir, ¿usted toma medicamentos para la acidez?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	266	83,6
	Sí	28	8,8
	A veces	24	7,5
	Total	318	100,0
Perdidos	Sin responder	33	
Total		33	
Total		351	

S 3.1 Durante la jornada laboral o luego de concluir, ¿usted toma medicamentos para la acidez?

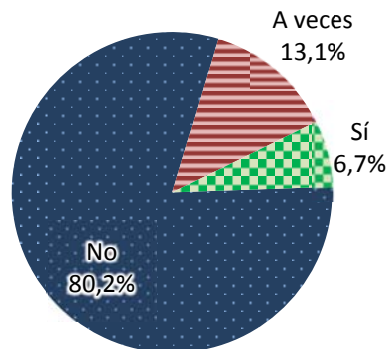


Ante la misma pregunta el 80,2% contestó que "No" toma algún mio-relajante, pero el 13,1% lo toma "A veces" y el 6,7% "Sí" lo hace (19,8% en total).

Tabla S3.2 Durante la jornada laboral o luego de concluir, ¿usted toma algún mio-relajante?

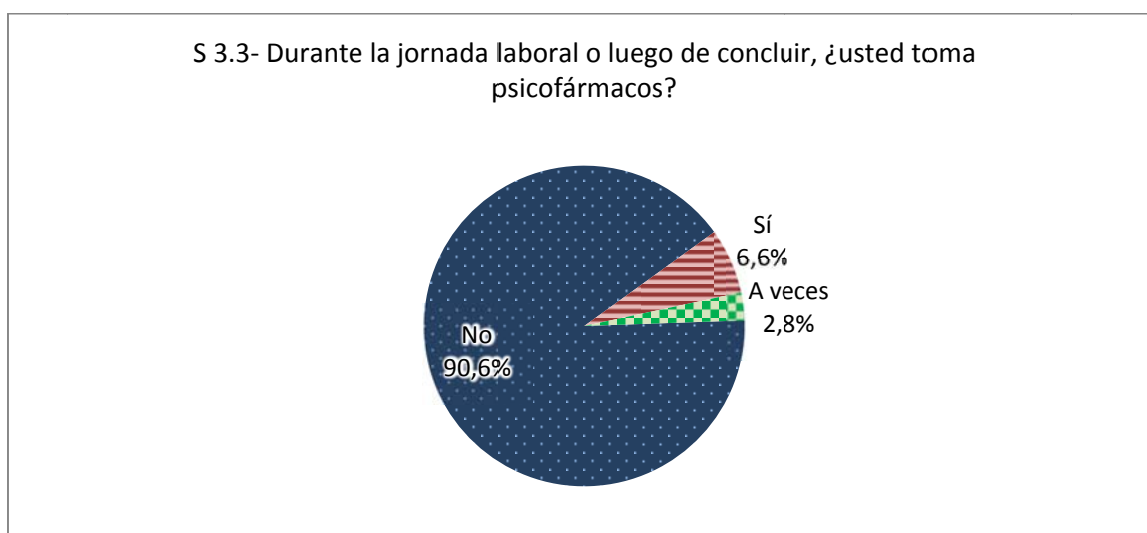
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	251	80,2
	A veces	41	13,1
	Sí	21	6,7
	Total	313	100,0
Perdidos	Sin responder	38	
	Total	38	
Total		351	

S 3.2 Durante la jornada laboral o luego de concluir, ¿usted toma algún mio-relajante?



El 90,5% de los encuestados respondió que "No" toma psicofármacos durante la jornada laboral o luego de concluir, mientras que el 6,6% "Sí" los toma y el 2,8% lo hace sólo "A veces" (9,4% del total).

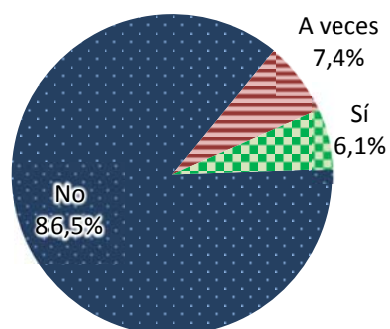
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	287	90,5
	Sí	21	6,6
	A veces	9	2,8
	Total	317	100,0
Perdidos	Sin responder	34	
	Total	34	
Total		351	



En cuanto al consumo de alguna otra droga, medicamento estimulante o alcohol durante la jornada laboral o luego de concluir, sobre 311 encuestados el 86,5% indicó que "No", mientras que el 6,1% contestó que "Sí" lo hace y el 7,4% los toma "A veces" (13,5% en total).

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	269	86,5
	A veces	23	7,4
	Sí	19	6,1
	Total	311	100,0
Perdidos	Sin responder	40	
	Total	40	
Total		351	

S 3.4 Durante la jornada laboral o luego de concluir, ¿usted consume alguna otra droga, medicamento estimulante o alcohol?

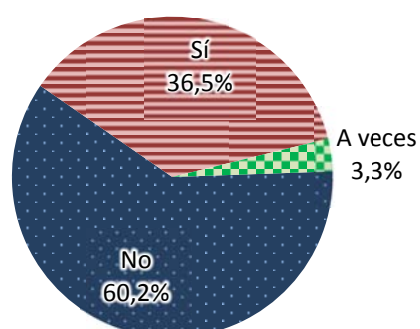


De manera complementaria sobre 274 encuestados el 60,2% indicó que "No" toma drogas ni medicamentos" durante la jornada laboral o luego de concluirla, mientras que el 36,5% respondió que "Sí" y el 3,3% lo hace "A veces" (39,8%).

Tabla S 3.5 Durante la jornada laboral o luego de concluir, ¿usted no toma drogas ni medicamentos?

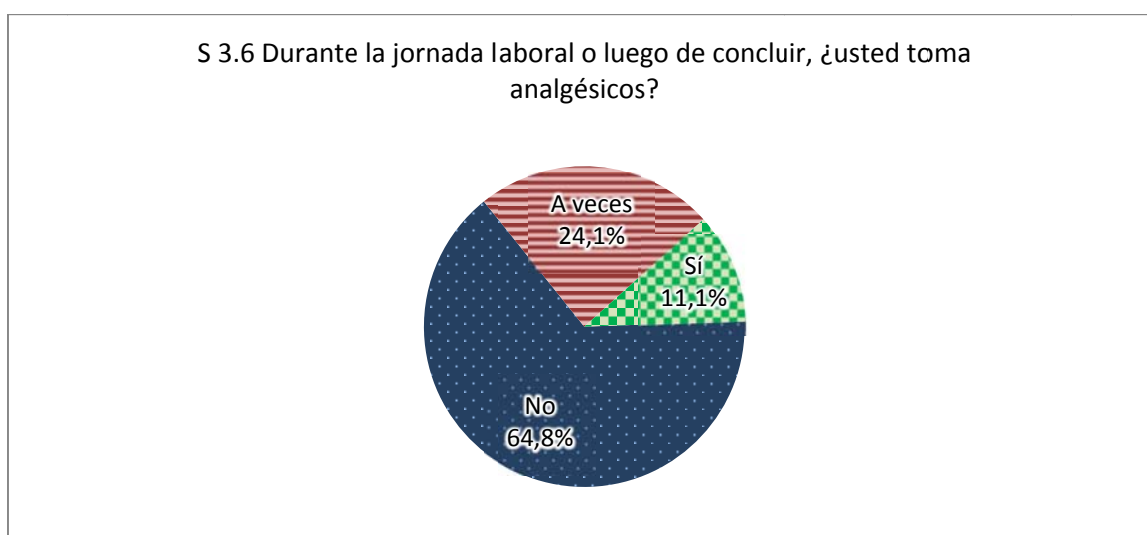
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	165	60,2
	Sí	100	36,5
	A veces	9	3,3
	Total	274	100,0
Perdidos	Sin responder	77	
Total		351	

S 3.5 Durante la jornada laboral o luego de concluir, ¿usted no toma drogas ni medicamentos?



Por otra parte, luego de la jornada de trabajo, solo el 64% no toma analgésicos, mientras que el 11,1% si lo hace y el 24,1% los toma a veces (en total 35,2% los toman).

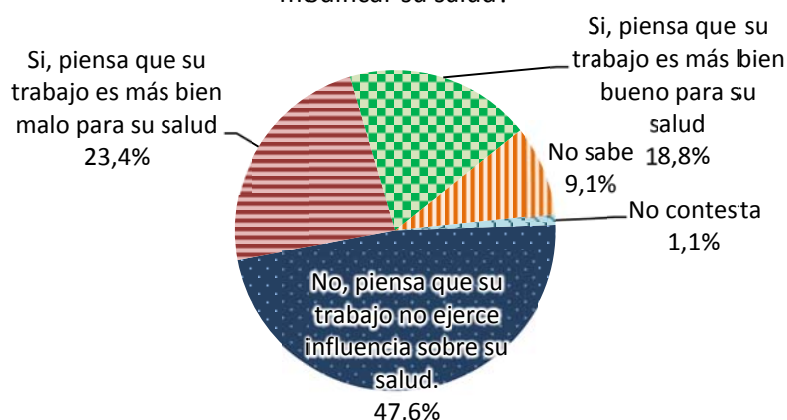
Tabla S 3.6 Durante la jornada laboral o luego de concluir, ¿usted toma analgésicos?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	204	64,8
	A veces	76	24,1
	Sí	35	11,1
	Total	315	100,0
Perdidos	Sin responder	36	
	Total	36	
Total		351	



Con respecto a la pregunta de si piensa que con el correr del tiempo su trabajo puede afectar o modificar su salud, el 18,8% piensa que su trabajo "es más bien bueno para su salud", el 47,6% piensa que "no ejerce influencia sobre su salud", pero el 23,4% (un cuarto de los trabajadores) piensa que con el correr del tiempo su trabajo puede afectar negativamente su salud.

Tabla S 4- ¿Usted piensa que con el correr del tiempo su trabajo puede afectar o modificar su salud?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No, piensa que su trabajo no ejerce influencia sobre su salud.	167	47,6
	Sí, piensa que su trabajo es más bien malo para su salud	82	23,4
	Sí, piensa que su trabajo es más bien bueno para su salud	66	18,8
	No sabe	32	9,1
	No contesta	4	1,1
	Total	351	100,0

S 4- ¿Ud. piensa que con el correr del tiempo su trabajo puede afectar o modificar su salud?

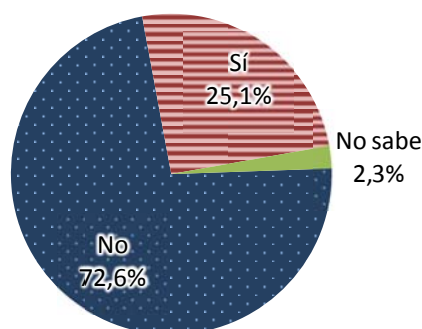


EL 72,6% respondió que desde que ingresó a la empresa u organización no sufre o ha sufrido alguna enfermedad o molestia relacionada con su trabajo" mientras que el 25,1% contestó que "Sí" y 3% que "No sabe".

Tabla S 5- Desde que ingresó a la empresa u organización ¿sufre o ha sufrido alguna enfermedad o molestia relacionada con su trabajo?

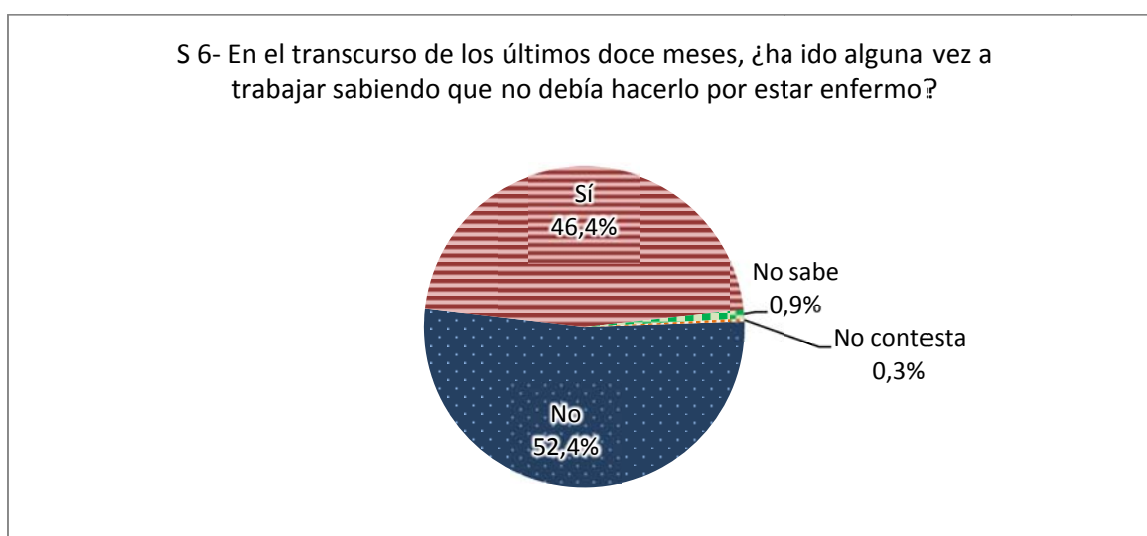
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	255	72,6
	Sí	88	25,1
	No sabe	8	2,3
Total		351	

S 5- Desde que ingresó a la empresa u organización ¿sufre o ha sufrido alguna enfermedad o molestia relacionada con su trabajo?



El 52,4% respondió que "No" ha ido alguna vez a trabajar sabiendo que no debía hacerlo por estar enfermo, pero un porcentaje elevado, el 46,4% respondió que "Sí" lo había hecho varias veces en el último año.

Tabla S 6- En el transcurso de los últimos doce meses, ¿ha ido alguna vez a trabajar sabiendo que no debía hacerlo por estar enfermo?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	184	52,4
	Sí	163	46,4
	No sabe	3	,9
	No contesta	1	,3
	Total	351	100,0



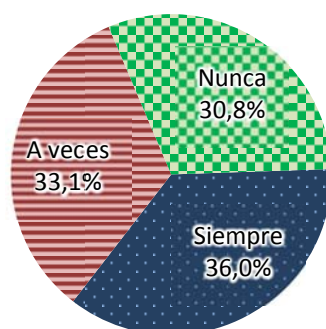
5.- Organización y contenido del proceso de trabajo

Ritmo de trabajo

El 36% indicó que "Siempre" su ritmo de trabajo está dado por la dependencia inmediata respecto del trabajo de uno o varios compañeros, el 33,1% respondió "A veces" (69,1% en total), pero el 30,8% respondió "Nunca".

Tabla OA 1.1- ¿Su ritmo de trabajo está dado por la dependencia inmediata respecto del trabajo de uno o varios compañeros?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	125	36,0
	A veces	115	33,1
	Nunca	107	30,8
	Total	347	100,0
Perdidos	Sin responder	4	
	Total	4	
Total		351	

OA 1.1- ¿Su ritmo de trabajo está dado por la dependencia inmediata respecto del trabajo de uno o varios compañeros?

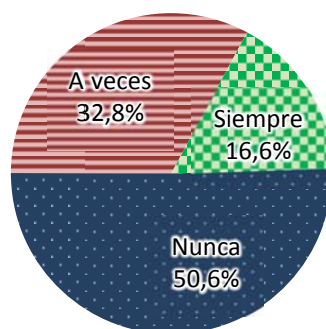


El 50,6% contestó que "Nunca" su ritmo de trabajo está dado por normas de producción a cumplir o plazos a respetar en un corto espacio de tiempo de una hora o menos, pero el 32,8% respondió "A veces" y el 16,6% "Siempre" (en total 49,4%).

Tabla OA 1.2- ¿Su ritmo de trabajo está dado por normas de producción a cumplir o plazos a respetar en un corto espacio de tiempo de una hora o menos?

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	174	50,6
	A veces	113	32,8
	Siempre	57	16,6
	Total	344	100,0
Perdidos	Sin responder	7	
	Total	7	
Total		351	

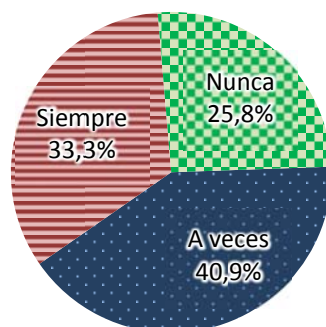
OA 1.2- ¿Su ritmo de trabajo está dado por normas de producción a cumplir o plazos a respetar en un corto espacio de tiempo de una hora o menos?



El 40,9% respondió que "A veces" su ritmo de trabajo está dado por normas de producción o plazos a respetar en un día o más y el 33,3% contestó "Siempre" (74,4% en total), mientras que el 25,8% respondió "Nunca".

Tabla OA 1.3- ¿Su ritmo de trabajo está dado por normas de producción o plazos a respetar en un día o más?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	A veces	141	40,9
	Siempre	115	33,3
	Nunca	89	25,8
	Total	345	100,0
Perdidos	Sin responder	6	
Total		351	

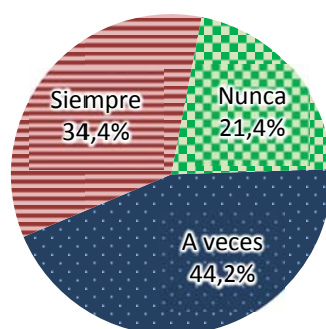
OA 1.3- ¿Su ritmo de trabajo está dado por normas de producción o plazos a respetar en un día o más?



El 21,4% contestó que "Nunca" su ritmo de trabajo está dado por una urgente solicitud externa (clientes, público) que obliga a responder rápidamente?, pero el 44,2% respondió "A veces" y el 34,4% "Siempre" (es decir 78,6% en total).

Tabla OA 1.4- ¿Su ritmo de trabajo está dado por una urgente solicitud externa (clientes, público) que obliga a responder rápidamente?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	A veces	153	44,2
	Siempre	119	34,4
	Nunca	74	21,4
	Total	346	100,0
Perdidos	Sin responder	5	
Total		351	

OA 1.4- ¿Su ritmo de trabajo está dado por una urgente solicitud externa (clientes, público) que obliga a responder rápidamente?

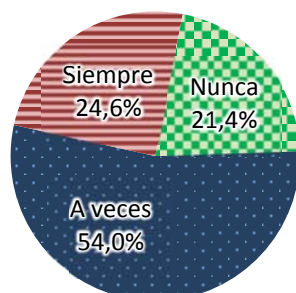


Solo el 21,4% respondió que "Nunca" su ritmo de trabajo está dado por una solicitud externa (cliente, público usuario, paciente) pero que no obliga a brindar una respuesta inmediata, mientras que el 54% indicó "A veces" y el 24,6% "Siempre" (78,6% en total).

Tabla OA 1.5- ¿Su ritmo de trabajo está dado por una solicitud externa (cliente, público usuario, paciente) pero que no obliga a brindar una respuesta inmediata?

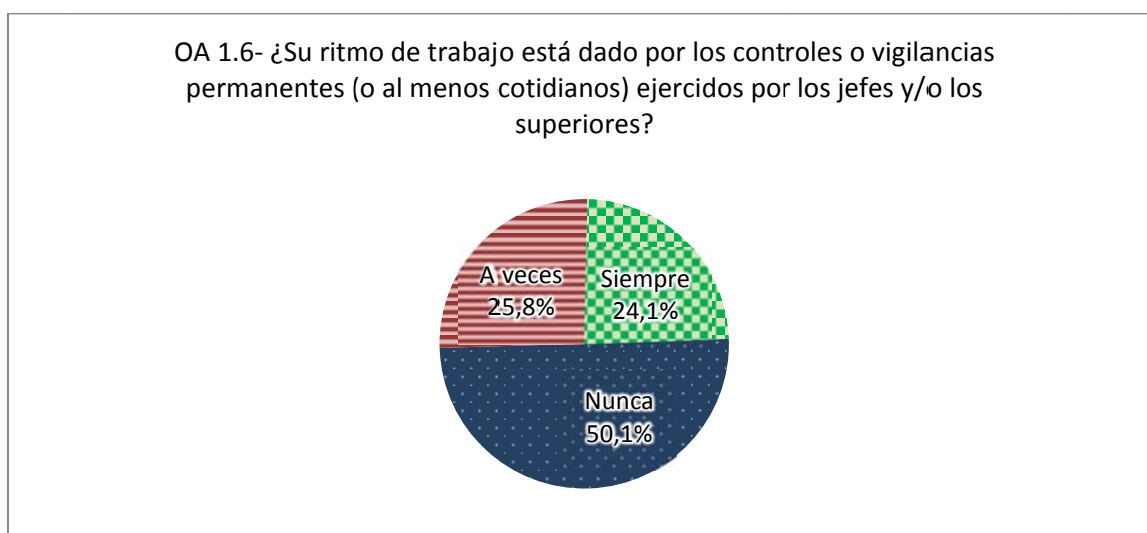
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	A veces	187	54,0
	Siempre	85	24,6
	Nunca	74	21,4
	Total	346	100,0
Perdidos	Sin responder	5	
	Total	5	
Total		351	

OA 1.5- ¿Su ritmo de trabajo está dado por una solicitud externa (cliente, público usuario, paciente) pero que no obliga a brindar una respuesta inmediata?



El 50,1% respondió que "Nunca" su ritmo de trabajo está dado por los controles o vigilancias permanentes (o al menos cotidianos) ejercidos por los jefes y/o los superiores, pero el 25,8% contestó que "A veces" y para el 24,1% sucedía "Siempre" (49,9% sobre el total).

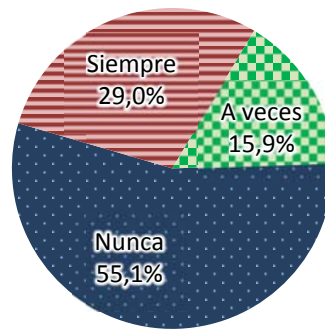
Tabla OA 1.6- ¿Su ritmo de trabajo está dado por los controles o vigilancias permanentes (o al menos cotidianos) ejercidos por los jefes y/o los superiores?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	173	50,1
	A veces	89	25,8
	Siempre	83	24,1
	Total	345	100,0
Perdidos	Sin responder	6	
	Total	6	
Total		351	



Mientras que el 55,1 respondió que "Nunca" su ritmo de trabajo está dado por un sistema de control o seguimiento informatizado, el 29% contestó "Siempre" y el 15,9% "A veces" (44,9% en total).

Tabla OA 1.7- ¿Su ritmo de trabajo está dado por un sistema de control o seguimiento informatizado?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	190	55,1
	Siempre	100	29,0
	A veces	55	15,9
	Total	345	100,0
Perdidos	Sin responder	6	
	Total	6	
Total		351	

OA 1.7- ¿Su ritmo de trabajo está dado por un sistema de control o seguimiento informatizado?

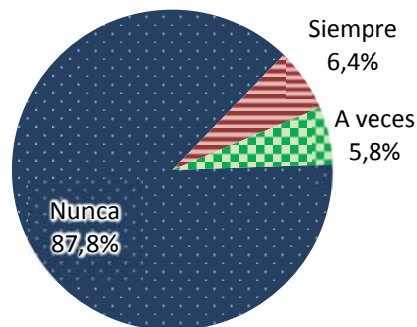


Dado que no se trata de un trabajo industrial, 87,8% contestó que "Nunca" su ritmo de trabajo está dado por el desplazamiento automático de un producto o una pieza, como podría ser una cadena de montaje, aunque el 6,4% contestó "Siempre" y el 5,8% "A veces".

Tabla OA 1.8- ¿Su ritmo de trabajo está dado por el desplazamiento automático de un producto o una pieza?

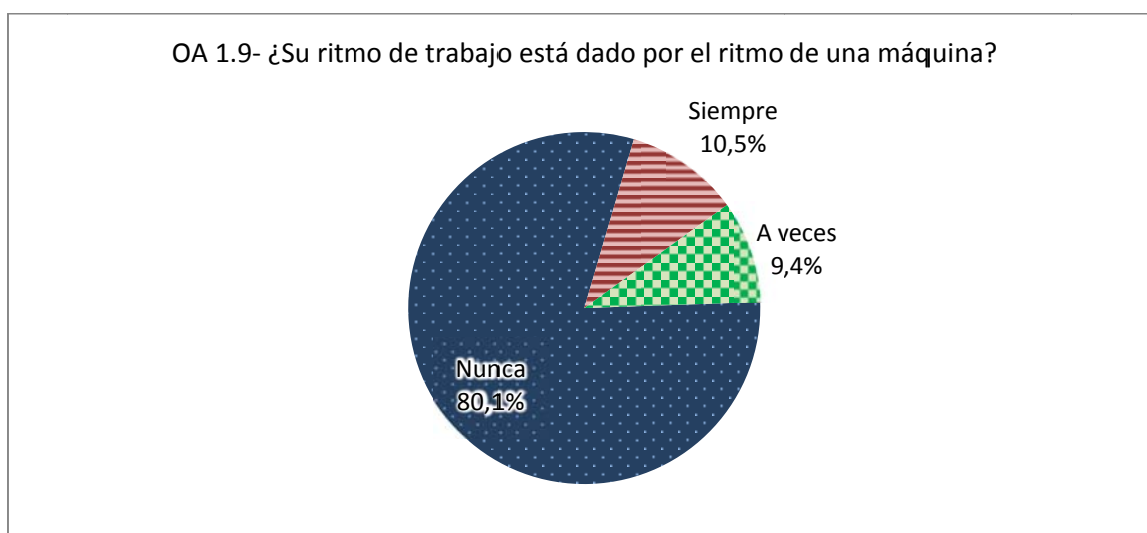
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	301	87,8
	Siempre	22	6,4
	A veces	20	5,8
	Total	343	100,0
Perdidos	Sin responder	8	
	Total	8	
Total		351	

OA 1.8- ¿Su ritmo de trabajo está dado por el desplazamiento automático de un producto o una pieza?



Como era de esperar, y en concordancia con la pregunta precedente, el 80,1% indicó que "Nunca" su ritmo de trabajo está dado por el ritmo de una máquina, mientras que el 10,5% contestó "Siempre" y el 9,4% "A veces" (19,9% en total).

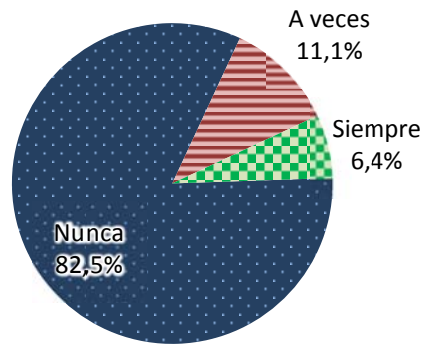
Tabla OA 1.9- ¿Su ritmo de trabajo está dado por el ritmo de una máquina?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	274	80,1
	Siempre	36	10,5
	A veces	32	9,4
	Total	342	100,0
Perdidos	Sin responder	9	
	Total	9	
Total		351	



Al mismo tiempo, el 82,5% respondió que "Nunca", su ritmo de trabajo está dado por otras restricciones/exigencias técnicas, aunque el 11,1% contestó "A veces" y el 6,4% "Siempre" (17,5% sobre el total).

Tabla OA 1.10- ¿Su ritmo de trabajo está dado por otras restricciones/exigencias técnicas?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	282	82,5
	A veces	38	11,1
	Siempre	22	6,4
	Total	342	100,0
Perdidos	Sin responder	9	
	Total	9	
Total		351	

OA 1.10- ¿Su ritmo de trabajo está dado por otras restricciones/exigencias técnicas?

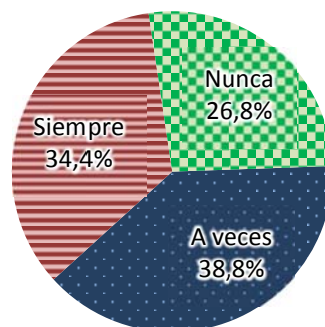


El 26,8% contestó que "Nunca" su ritmo de trabajo está dado por sus propios tiempos y prioridades, pero el 38,8% respondió "A veces" y el 34,4% "Siempre" (que en total suman 73,2%).

Tabla OA 1.11- ¿Su ritmo de trabajo está dado por ... (Puede incluir más de una condición) 11 por sus propios tiempos y prioridades?

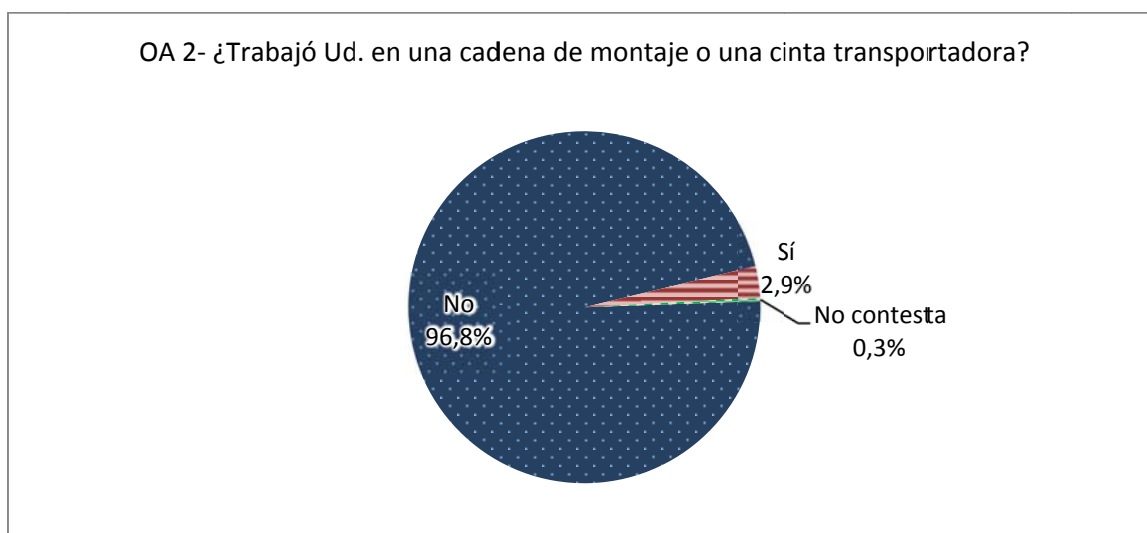
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	A veces	133	38,8
	Siempre	118	34,4
	Nunca	92	26,8
	Total	343	100,0
Perdidos	Sin responder	8	
	Total	8	
Total		351	

OA 1.11- ¿Su ritmo de trabajo está dado por ... (Puede incluir más de una condición) 11 por sus propios tiempos y prioridades?



Solo un 2,9% contestó que "Sí" había trabajado anteriormente en una cadena de montaje o en una cinta transportadora.

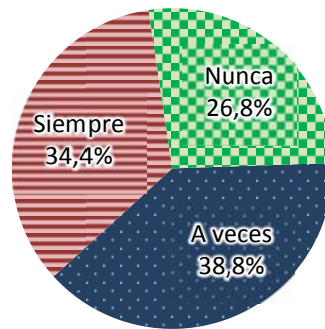
Tabla OA 2- ¿Trabajó usted en una cadena de montaje o una cinta transportadora?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	339	96,9
	Sí	10	2,9
	No contesta	1	,3
	Total	350	100,0
Perdidos	Sin Responder	1	
Total		351	



El ritmo de trabajo "Siempre" está dado por sus propios tiempos y prioridades para el 38,8% y "A veces" para el 38,8% (es decir que siempre y a veces involucra al 73,2%), mientras que eso no sucede "Nunca!" para el 26,8%.

Tabla OA 1.11- ¿Su ritmo de trabajo está dado por sus propios tiempos y prioridades?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	A veces	133	38,8
	Siempre	118	34,4
	Nunca	92	26,8
	Total	343	100,0
Perdidos	Sin responder	8	
Total		8	
Total		351	

OA 1.11- ¿Su ritmo de trabajo está dado por sus propios tiempos y prioridades?

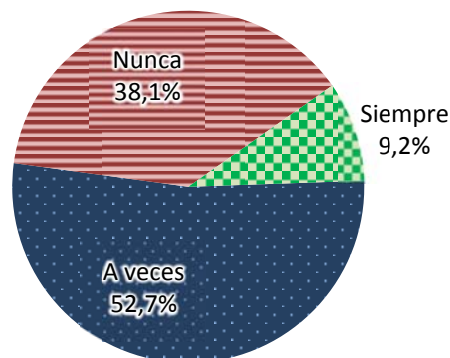


Un 9,2% contestó que "Siempre" está obligado a apurarse en su trabajo y el 52,7% contestó "A veces" (61,9% en total), mientras cerca de un tercio, el 38,1%, respondió que "Nunca" estaba obligado a hacerlo.

Tabla OA 3- ¿Está usted obligado a apurarse en su trabajo?

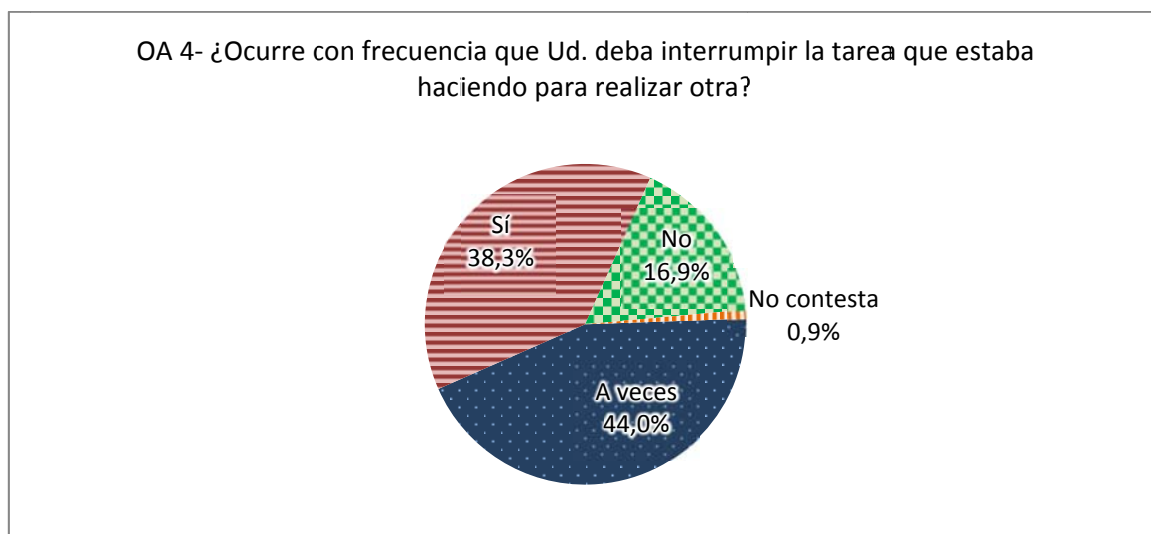
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	A veces	184	52,7
	Nunca	133	38,1
	Siempre	32	9,2
	Total	349	100,0
Perdidos	Sin responder	2	
Total		351	

OA 3- ¿Está Ud. obligado a apurarse en su trabajo?



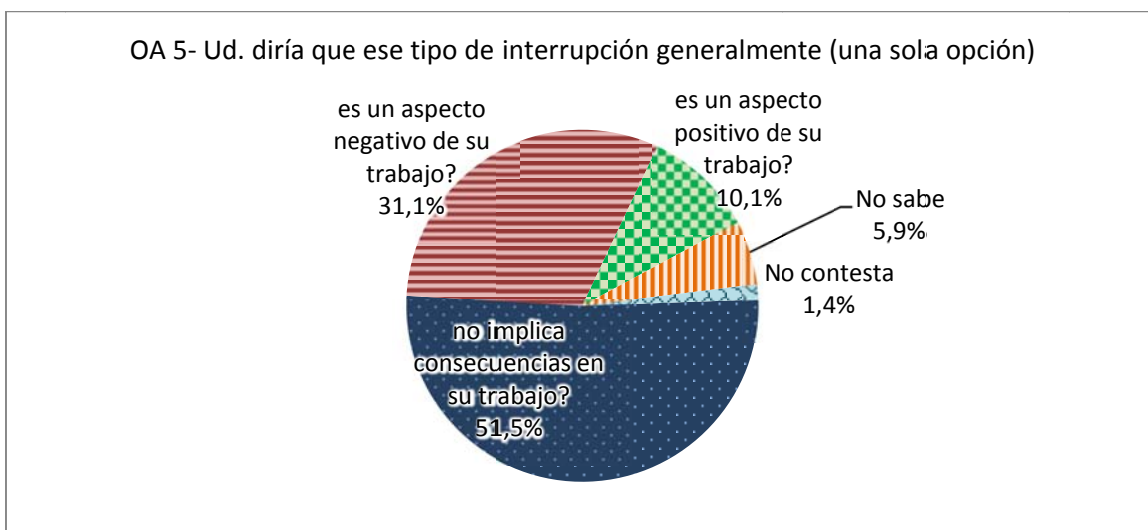
El 38,3% contestó que "Sí" debe interrumpir la tarea que estaba haciendo para realizar otra que no estaba prevista, el 44% indicó "A veces", mientras que solo el 16,9% respondió que "No" estaba sometido a las interrupciones. Es decir que en total 82,3% se encontraba siempre o a veces en esa situación.

Tabla OA 4- ¿Ocurre con frecuencia que usted deba interrumpir la tarea que estaba haciendo para realizar otra?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	A veces	154	44,0
	Sí	134	38,3
	No	59	16,9
	No contesta	3	,9
	Total	350	100,0
Perdidos	Sin responder	1	
Total		351	



Con respecto a esas interrupciones, el 51,4% indicó que no implicaba consecuencias en su trabajo. Pero mientras el 31,1% respondió que es un aspecto negativo de su trabajo, el 10,1% lo considera un aspecto positivo.

Tabla OA 5- Usted. diría que ese tipo de interrupción generalmente(una sola opción)			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	no implica consecuencias en su trabajo?	147	51,4
	es un aspecto negativo de su trabajo?	89	31,1
	es un aspecto positivo de su trabajo?	29	10,1
	No sabe	17	5,9
	No contesta	4	1,4
	Total	286	100,0
Perdidos	No aplica	62	
	Sin responder	3	
	Total	65	
Total		351	



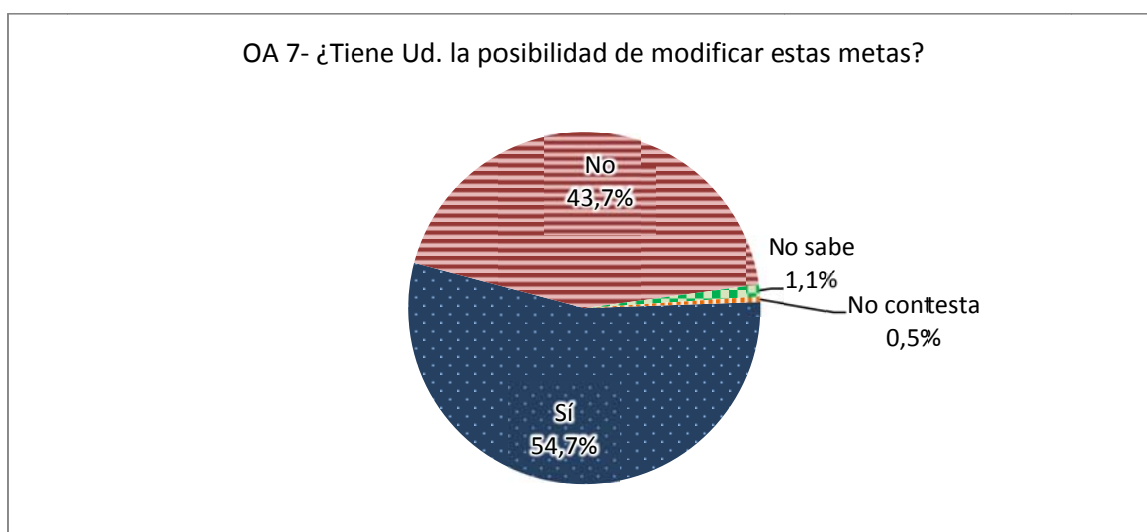
Demandas y metas a alcanzar

El 54,4% indicó que en su actividad "Sí" tiene que alcanzar metas predeterminadas, mientras que el 43,6% respondió "No".

Tabla OA 6- ¿En su actividad tiene que alcanzar metas predeterminadas?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Sí	191	54,4
	No	153	43,6
	No sabe	6	1,7
	No contesta	1	,3
	Total	351	100,0

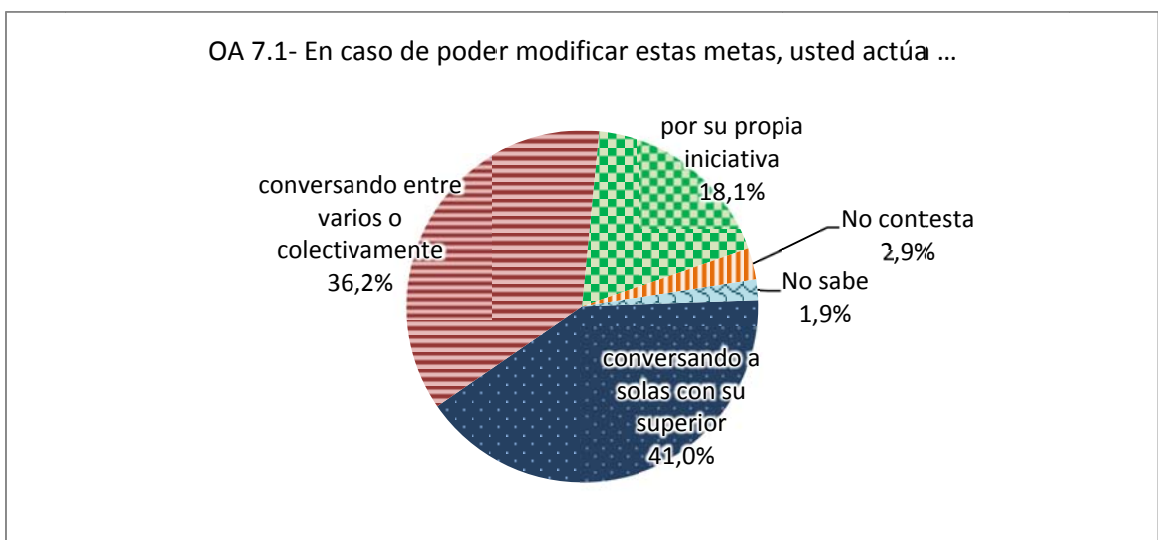
Con respecto a las metas que les son fijadas, el 54,7% contestó que "Sí" tiene la posibilidad de modificarlas, pero el 43,7% respondió que "No".

Tabla OA 7- ¿Tiene usted la posibilidad de modificar estas metas?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Sí	104	54,7
	No	83	43,7
	No sabe	2	1,1
	No contesta	1	,5
	Total	190	100,0
Perdidos	No aplica	160	
	Sin Responder	1	
	Total	161	
Total		351	



En el caso de poder modificar estas metas, el 41% respondió que lo hacía conversando a solas con su superior, el 36,2% conversando entre varios o colectivamente y solo el 18,1% respondió que lo hacía por su propia iniciativa.

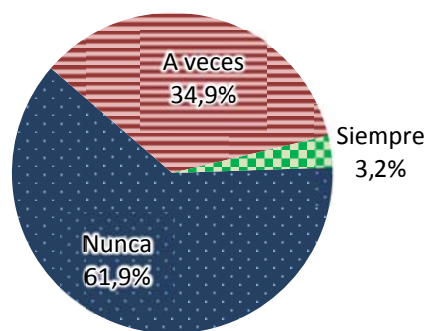
Tabla OA 7.1- En caso de poder modificar estas metas, usted actúa...			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	conversando a solas con su superior	43	41,0
	conversando entre varios o colectivamente	38	36,2
	por su propia iniciativa	19	18,1
	No contesta	3	2,9
	No sabe	2	1,9
	Total	105	100,0
Perdidos	Sistema	246	
Total		351	



El 61,9% contestó que "Nunca" tiene dificultad o inconvenientes para alcanzar estas metas que le son fijadas, pero el 34,9% contestó "A veces" y el 3,2% "Siempre" (en total, 38,1%).

Tabla OA 8- ¿Tiene usted dificultad o inconvenientes para alcanzar estas metas que le son fijadas?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	117	61,9
	A veces	66	34,9
	Siempre	6	3,2
	Total	189	100,0
Perdidos	Sistema	160	
	Sin responder	2	
	Total	162	
Total		351	

OA 8- ¿Tiene Ud. dificultad o inconvenientes para alcanzar estas metas que le son fijadas?



El 35% contestó que "SI" puede efectuar cambios en los plazos fijados para realizar su trabajo, el 38,7% lo puede hacer "A veces" (en total puede el 73,7%), y solo el 20,2% respondió que "NO" podía hacerlo. Es decir que el 58,9% no siempre podría hacerlo.

Tabla OA 9- Para realizar su trabajo, ¿puede usted efectuar cambios en los plazos fijados?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	A veces	136	38,7
	SI	123	35,0
	NO	71	20,2
	No corresponde (no hay plazos)	20	5,7
	No contesta	1	,3
	Total	351	100,0

OA 9- Para realizar su trabajo, ¿puede Ud. efectuar cambios en los plazos fijados?

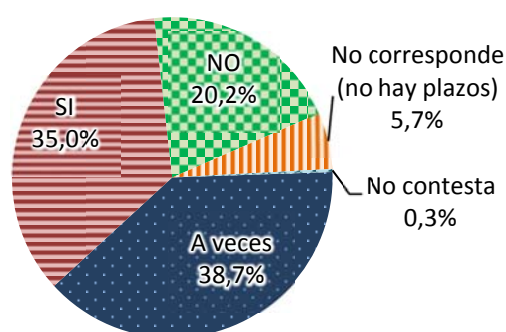
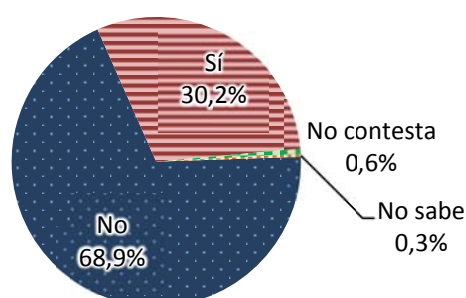


Tabla RB 1- Durante los últimos 12 meses, ¿recibió usted alguna formación o información sobre los riesgos que su trabajo puede ocasionar en su salud o en su seguridad?

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	242	68,9
	Sí	106	30,2
	No contesta	2	,6
	No sabe	1	,3
	Total	351	100,0

RB 1- Durante los últimos 12 meses, ¿recibió usted alguna formación o información sobre los riesgos que su trabajo puede ocasionar en su salud o en su seguridad?



Entre quienes fueron informados o formados sobre la existencia de esos riesgos, esto le fue proporcionada por diversos medios. El 73,1% contestó que "Siempre" eso estuvo a cargo de la organización (UNLP), pero el 15,1% respondió que eso "Nunca" ocurrió y el 11,8% que sucedía "A veces".

Conclusiones

Los trabajadores no docentes de la UNLP están expuestos, en mayor o menor medida, a los riesgos psicosociales en el trabajo. La lectura de los cuadros y gráficos sobre los resultados captados por medio de la encuesta debe hacer atención a las siguientes consideraciones.

1.- La clasificación de la percepción o vivencias que tienen los encuestados agrupándolas entre "Siempre", "A veces" y "Nunca" no debe banalizar las magnitudes. Porque desde nuestro enfoque teórico aunque sea uno, o un pequeño grupo de trabajadores el que sufre ese riesgo, merece atención porque puede impactar sobre su salud.

Por esa razón a veces se obtiene una visión más realista de la realidad cuando se analizan de manera agrupada los registros de quienes los sufren "siempre" y "a veces", o "nunca" y "a veces".

2.- Por otra parte, el análisis individualizado de los diversos riesgos esconde el hecho de que un mismo trabajador puede estar expuesto al mismo tiempo a varios riesgos y por esa causa se desencadena una relación sinérgica y combinada que agrava el impacto sobre la salud. Esto es más evidente cuando se analizan los riesgos del medio ambiente de trabajo.

Hechas estas reflexiones describimos de manera sintética las características sociodemográficas de los trabajadores encuestados, para luego pasar a analizar el comportamiento de diversas variables correspondientes al Eje 1, que se refiere a las demandas psicosociales de la organización, la intensidad del trabajo, la carga física del trabajo ejecutado y su percepción de la salud.

I. Composición sociodemográfica

Los trabajadores no docentes de la UNLP son empleados públicos con garantías de seguridad y estabilidad, contratados por tiempo indeterminado. Solo se registraron dos extranjeros, italianos, sobre los 351 encuestados.

Más del 50% encuestado se desempeña en establecimientos con más de 300 trabajadores.

La mayoría, 53,4% realiza tareas administrativas, el 23,1% son profesionales y sólo 16,3% realizan tareas operativas (obreros, técnicos, etcétera). Predomina un elevado nivel de instrucción, pues sólo el 13,09% de los encuestados no tiene la escolaridad secundaria completa.

Es reducido el número de jóvenes entre los encuestados, pues solo el 18,2% tiene menos de 35 años. Dentro de los encuestados, hay una paridad en cuanto al sexo.

Un tercio de ellos, el 31,7% declaró que tiene otro empleo, porcentaje que puede estar subestimado.

Un reducido porcentaje de los encuestados (17,1%) ha sido, o es directivo o delegado sindical.

En cuanto a la composición del núcleo familiar, el 49,3% indicó que vive "Con su esposo/a ó pareja e hijos". A la pregunta ¿cuál es la responsabilidad por el sustento de la familia de los encuestados? el 53% indicó "Mediana" (es decir que otro miembro de la familia también aporta

recursos), el 37,6% contestó "Total" (es decir que el encuestado es el único que aporta ingresos) y sólo el 9,4% respondió "Trabajo para mis gastos".

Cabe señalar que el 14,5% de los encuestados se ocupa regularmente del cuidado de una persona enferma, mayor o discapacitada dentro o fuera de su hogar sin ser remunerado por ello y el 6,6% también se ocupa pero "A veces" (21,1% en total).

II. Tiempo de trabajo

Solo el 26,6% de los encuestados respondió que hacía horas extraordinarias. El resto, el 73,4%, respondió que no.

Los horarios de trabajo están definidos de manera estricta por parte de la UNLP para el 75,1% de los encuestados.

Solo el 27,5% respondió que "Siempre" es él personalmente quien organiza sus horarios de trabajo, pero el 23,8% contestó "A veces" (51,3% del total) y el 48,8% no lo hacía "Nunca".

A la pregunta de si sus horarios de trabajo son definidos por el trabajador con autorización de la organización, el 66,7% respondió "Siempre", pero el 22,2% respondió "A veces" y sólo el 11,1% contestó "Nunca".

En caso de imprevistos o contratiempos el 85,3% indicó que "SI" puede modificar sus horarios arreglándose con sus compañeros o colegas" y solo el 11,8% contestó que "NO".

1. Conocimiento del uso futuro del tiempo de trabajo

Existe una gran previsibilidad en cuanto al uso del tiempo de trabajo. El 93,7% indicó que "Siempre", conoce los horarios que tendrá que cumplir en el próximo mes", el 94,5% indicó que "Siempre", conoce los horarios que tendrá que cumplir en la próxima semana, y el 95,6% indicó que siempre" conoce los horarios que tendrá que cumplir los días siguientes.

Los horarios de trabajo también tienen una gran regularidad, pues para el 95,2% sus horarios habituales de trabajo cotidianos son los mismos todos los días. En contrapartida, solo el 2,6% de los trabajadores tiene horarios alternados en 2 turnos de 6-8 horas. Solo para el 1,7% los horarios cambian con frecuencia y de un día para otro y el 0,3% tiene horarios alternados por guardias de 12 o de 24 horas,

2. Trabajo nocturno y por turnos

El 97,2% de los trabajadores respondió que "Nunca", trabaja entre medianoche y las 6 horas de la mañana, pero el 2,3% lo hace "A veces" aunque sólo el 0,6% se encuentra "Siempre" en esa situación. Ocho trabajadores encuestados trabajan de noche y entre ellos, sólo el 12,5% "Siempre" recibe alguna compensación monetaria por horas extraordinarias mientras que el 50% indicó "Nunca" y el 37,5% contestó que "A veces" la reciben. Por otra parte, esos 8 traba-

trabajadores declararon que "Nunca" reciben alguna compensación en horas o francos compensatorios, ni tampoco por medio de una reducción de la jornada.

El 70,9% indicó que "Nunca", trabaja más horas de las que corresponden a su horario legal o del Convenio Colectivo de Trabajo o Estatuto, pero el 25,1% si contestó que "A veces" y el 4% que "Siempre" lo hacían. Ante esta situación, el 81,1% indicó que "Nunca" se le pagan esas horas extraordinarias, mientras el 11,6% lo cobra "A veces" y sólo el 7,4% "Siempre" las percibe.

Las respuestas sobre la posibilidad de recibir una compensación bajo la modalidad de francos compensatorios es similar a la anterior, pues el 45,9% contestó "Nunca", mientras el 27,5% lo recibe "Siempre" y el 26,53% "A veces" los recibe.

Sobre un total de 32 trabajadores que respondieron, muy pocos de ellos tienen que hacer guardias (7). Solo para el 16,1% de los encuestados "Siempre" las guardias son recompensadas con pago de horas extraordinarias, el 6,5% respondió "A veces" y el 77,4% contestó que "Nunca". Para el 21,9% "Siempre" esas guardias son recompensadas con horas o francos compensatorios, pero el 62,5% respondió "Nunca" y el 15,6% "A veces".

III. Disponibilidad

El 71,2% indicó que "Nunca" tiene que realizar períodos de guardia o debe estar rápidamente disponible para efectuar un trabajo, pero esa situación se daba "A veces" para el 18,9% y solo el 9,9% contestó "Siempre".

La disponibilidad de los no docentes es considerable, pues sobre el total de los encuestados, el 38,6% es consultado "A veces" por sus colegas o superiores por asuntos laborales por fuera de los horarios de trabajo, y lo experimenta siempre el 8,9% (47,4% en total).

El 78,6% indicó que "Nunca", lleva trabajo para realizar en su domicilio, mientras que el 17,1% respondió "A veces" y el 4,3% "Siempre" (21,4% en total). Pero la encuesta no dio información sobre la cantidad de horas que le dedicaban en promedio al trabajo en su domicilio diarias o por semana.

El 97,4% indicó que "Nunca", su trabajo lo obliga a dormir fuera de su domicilio. Sólo el 0,6% contestó que lo hacía "Una vez por semana o más", y el 0,6% indicó de una a tres veces por mes.

IV. Licencias por vacaciones

El 99,1% indicó que "Sí" tiene legalmente derecho a vacaciones y licencias. Estatutariamente un número importante de los trabajadores goza de 29 o más días de vacaciones anuales.

Les corresponden por año cantidades diferentes según la antigüedad: el 62,1% indicó "de 29 a 35 días o más", el 21,3% "de 22 a 28 días", el 8,6% "de 16 a 21 días". Pocos de ellos tienen períodos acumulados: el 5,7%.

En cuanto al uso de ese derecho, el año anterior a la encuesta el 70,2% indicó que "Sí", tomó todas los días de vacaciones que le correspondían, el 25,8% dijo que no, pero sí puede pasar todos los días no tomados para usarlos el año próximo, y un 3,4% no los tomó y perdió algunos días. La mayoría de los trabajadores puede tomar todos los días correspondientes o puede pasar para el año próximo los días restantes.

Dado el calendario de las actividades universitarias, en respuesta a la pregunta de si ellos pueden proponer el período para tomar sus vacaciones y lo obtienen, un elevado porcentaje, el 40,1% indicó que "Nunca" y el 29,4% "A veces", pero sólo puede hacerlo "Siempre" el 30,5%.

V. Flexibilidad para cambiar el horario de trabajo

En caso de una situación imprevista o inesperada personal o familiar, el 88,6% indicó que "Siempre", tiene la posibilidad de ausentarse de su trabajo, aunque sean algunas horas, y el 10,5% contestó que lo hacía "A veces". Menos del 1% contestó "Nunca".

Por otra parte, el 85,7% indicó que "Siempre" sus horarios de trabajo le permiten compartir momentos de ocio con sus amigos y familiares por fuera de su trabajo, mientras que el 9,2% respondió "A veces" y sólo el 5,2% contestó "Nunca".

VI. Condiciones y medio ambiente de trabajo

1. Posturas

Solo el 13,2% contestó que "Siempre" debe permanecer largo tiempo parado cuándo realiza su trabajo, mientras que el 57,3% indicó "Nunca" y el 29,5% "A veces". Por el contrario, el 45,3% respondió que "Siempre" debe permanecer largo tiempo sentado, el 34,4% debe estar así "A veces" y el 20,3% "Nunca". Es decir que predominan las posiciones sedentarias.

En cuanto a la pregunta de si cuando realiza su trabajo, debe permanecer en una postura incómoda sin poder cambiar de posición o trabajar en un ambiente con poco espacio para moverse, el 73,8% indicó "Nunca", pero el 14,4% respondió "A veces" y el 11,8% contestó "Siempre" (tienen esa dificultad 26.2% en total).

El 64,5% indicó que en su trabajo "Nunca" debe efectuar a pie desplazamientos largos o frecuentes, mientras que el 22% contestó "A veces" y el 13,6% "Siempre" (35.6% en total).

El 69,9% señaló que cuando realiza su trabajo "Nunca" debe llevar o desplazar cargas pesadas, pero el 25,4% respondió que debía hacerlo "A veces" y solo tenía que hacerlo "Siempre" el 4,6%.

En cuanto a la realización de movimientos dolorosos o cansadores durante el trabajo, el 77% indicó "Nunca", pero el 19,3% contestó "A veces" y el 3,7% "Siempre" (23% en total).

Y en cuanto a si tenían que soportar sacudidas o vibraciones, el 91,9% indicó "Nunca", sólo el 7,2% "A veces" y el 0,9% "Siempre".

2. Carga mental. Atención y concentración en el trabajo

Si bien el 46,2% indicó que "Nunca" sucedía que tuviera que estar atento y sin poder quitarle los ojos a su trabajo, el 27,2% estaba "Siempre" en esa situación y el 26,6% sólo "A veces". Es decir que siempre y a veces debían estar muy atentos el 53,8% de los encuestados.

El 57,2% indicó que "Nunca" debe leer letras o cifras muy pequeñas, mal impresas, mal escritas, aunque el 32,2% lo tenía que soportar "A veces" y el 10,6% "Siempre". Es decir que 42,5% lo padecían.

Con respecto a si cuando trabajaban debían examinar objetos muy pequeños, detalles muy finos, el 79% indicó "Nunca", y lo hacían el 12,6% "A veces" y el 8,3% "Siempre".

El 85% respondió que "Nunca" debe prestar atención a señales luminosas o sonoras breves, imprevisibles o difíciles de detectar; pero en esa situación sí se encontraban el 7,8% "A veces" y el 7,2% "Siempre" (15% en total).

El 57,6% indicó "Nunca" debía trabajar con pantallas de computadoras sin protección, pequeñas, o con teclados incómodos; pero el 28% contestó "Siempre" y el 14,4% "A veces", lo que suma 42,4%.

3. Riesgos del medio ambiente

El 50,4% indicó que "Nunca" había suciedad en su ambiente de trabajo, pero por el contrario casi la mitad (49,16%) sí lo percibía, el 34,7% "A veces" y el 14,9% "Siempre".

En el medio ambiente de trabajo percibían la humedad el 16,4% "A veces" y el 16,1% "Siempre" (32,5% en total), pero más de dos tercios, el 67,5% respondió que "Nunca" trabajaba en un ambiente húmedo.

Trabajaban expuestos a corrientes de aire "Siempre" el 10,3%, y el 19,5% "A veces" mientras que el 70,1% respondió "Nunca". Es decir que casi el 30% estaba expuesto a este riesgo "Siempre" o "A veces".

Si bien el 56% indicó que "Nunca" en su ambiente de trabajo percibía malos olores, el 32,5% respondió que sí "A veces" y el 11,5% que eso sucedía "Siempre" (En total, 44% los experimentaba).

El 63,2% indicó que "Nunca" el medio ambiente de su trabajo soportaba temperaturas elevadas, pero el 29,3% respondió "A veces" y el 7,5% "Siempre" (es decir que 36,8% sí lo sufrían).

En cuanto a si el medio ambiente presentaba bajas temperaturas, el 67,2% respondió que "Nunca", pero el 26,7% contestó "A veces" y el 6% "Siempre" (es decir casi un tercio lo soportaba).

Para el 57,6% no se registraba "Nunca" una ausencia o mal estado de los sanitarios, mientras sí lo percibían el 30,3% "A veces" y el 12,1% "Siempre" (o sea el 42,4%).

Con respecto a la ausencia de vista al exterior, el 64,2% respondió "Nunca", mientras que trabajaban en esa situación "Siempre" el 24,9% y el 10,9% "A veces" (en total 33,8%).

El hacinamiento en el medio ambiente de trabajo no lo experimentaba "Nunca" el 82%, mientras que estaban en esa situación el 9,3% "Siempre" y el 8,7% "A veces".

En el medio ambiente de trabajo el 74,4% respondió que "Nunca" sufría una mala iluminación, pero si lo constataban el 13,3% "A veces" y el 12,4% "Siempre" (o sea 25,7% en total). El 91,7% indicó que "Nunca" utiliza un vehículo (auto, moto, bicicleta) para realizar su trabajo o sus actividades profesionales aparte de los trayectos domicilio-trabajo. Sólo el 5,2% sí lo usaba "A veces" y el 3,2% "Siempre" quedando expuestos al riesgo de accidentes de tránsito.

En su lugar de trabajo, tienen que respirar humo o polvo, "A veces" el 21,7% y el 10,7% "Siempre" (32,4% en total). Dos tercios, el 67,5% indicó que eso no sucedía "Nunca".

El 78,8% indicó que "Nunca" tenía que trabajar en contacto con productos peligrosos, pero el 11,6% respondió "A veces" y el 9,6% "Siempre" (22,2% en total).

Respondieron que estaban expuestos a riesgos infecciosos el 17,4% "A veces" y el 11,3% "Siempre" (28,7% en total), cosa que no sucedía para el 71,2% restante que respondió no estar "Nunca" expuesto.

El 25,8% "A veces" y el 14,2% respondieron que "Siempre" corrían el riesgo de herirse o accidentarse (40% en total), mientras que el 60% respondió que nunca corría ese riesgo.

En cuanto al riesgo de sufrir accidentes de tránsito en el transcurso de la jornada de trabajo, el 82,5% respondió que "Nunca" está en esa situación, mientras que el 13,4% contestó "A veces" y el 4,1% "Siempre".

Con respecto al ruido y la capacidad auditiva en el lugar de trabajo, si una persona, ubicada a una distancia de 2 ó 3 metros le habla, el 81,2% indicó que "la escucha si ella habla normalmente", pero el 16,8% la escucha sólo si sube la voz y el 0,9% no puede escucharla. De esto se deduce que un 17,6% comenzaba a tener problemas de pérdida de la capacidad auditiva.

El 54,4% respondió que el empleador le provee de elementos de protección personal adecuados según los riesgos a los que está expuesto, pero el 45,6% contestó que "No".

El 49,1% indicó que "Sí", siempre utiliza todos los elementos de protección personal, pero el 26,9% contestó "No", el 19% "Sí, pero no todos o no siempre" (lo cual suma 45,9% que no los usa siempre). Pero no se obtuvo información acerca de cuáles elementos se hablaba.

4. Intensidad y ritmo de trabajo

El 36% indicó que "Siempre" su ritmo de trabajo está dado por la dependencia inmediata respecto del trabajo de uno o varios compañeros y el 33,1% respondió "A veces" (69,1% en total) mientras que el 30,8% contestó "Nunca".

El 50,6% contestó que "Nunca" su ritmo de trabajo está dado por normas de producción a cumplir o plazos a respetar en un corto espacio de tiempo de una hora o menos, pero el 32,8% respondió "A veces" y el 16,6% "Siempre" (en total 49,4%).

El 40,9% respondió que "A veces" su ritmo de trabajo está dado por normas de producción o plazos a respetar en un día o más y el 33,3% contestó "Siempre" (74,4% en total), mientras que sólo el 25,8% respondió "Nunca".

El 21,4% contestó que "Nunca" su ritmo de trabajo está dado por una urgente solicitud externa (clientes, público) que obliga a responder rápidamente, pero el 44,2% respondió "A veces" y el 34,4% "Siempre" (es decir 78,6% en total).

El 50,1% respondió que "Nunca" su ritmo de trabajo está dado por los controles o vigilancias permanentes (o al menos cotidianos) ejercidos por los jefes y/o los superiores, pero el 25,8% contestó que sucedía "A veces" y el 24,1% ocurría "Siempre" (49,9% sobre el total).

Mientras que el 55,1 respondió que "Nunca" su ritmo de trabajo está dado por un sistema de control o seguimiento informatizado, el 29% contestó "Siempre" y el 15,9% "A veces" (44,9% en total).

El 87,8% contestó que "Nunca" su ritmo de trabajo está dado por el desplazamiento automático de un producto o una pieza, como podría ser una cadena de montaje, aunque el 6,4% contestó "Siempre" y el 5,8% "A veces".

Como era de esperar, el 80,1% indicó que "Nunca" su ritmo de trabajo está dado por el ritmo de una máquina, mientras que el 10,5% contestó "Siempre" y el 9,4% "A veces" (19,9% en total).

Al mismo tiempo, el 82,5% respondió que "Nunca" su ritmo de trabajo está dado por otras restricciones/exigencias técnicas, aunque el 11,1% contestó "A veces" y el 6,4% "Siempre" (17,5% sobre el total).

Sólo el 26,8% contestó que "Nunca" su ritmo de trabajo está dado por sus propios tiempos y prioridades. Por el contrario, el 38,8% respondió "A veces" y el 34,4% "Siempre" (en total suman 73,2%).

El ritmo de trabajo "Siempre" está dado por sus propios tiempos y prioridades para el 38,8% y "A veces" para el 38,6% (en total 73,2%), mientras que eso no sucede nunca para el 26,8%.

Un 9,2% contestó que "Siempre" está obligado a apurarse en su trabajo y el 52,7% contestó debía hacerlo "A veces" (61,9% en total), mientras cerca de un tercio, el 38,1%, respondió que "Nunca" estaba obligado a hacerlo.

El 38,3% contestó que "Sí" debe interrumpir la tarea que estaba haciendo para realizar otra que no estaba prevista, el 44% lo indicó "A veces", mientras que solo el 16,9% respondió que "No" estaba sometido a las interrupciones. Es decir que en total 82,3% se encontraba siempre o a veces en esa situación. Con respecto a esas interrupciones, el 51,4% indicó que no implicaba consecuencias en su trabajo, Pero mientras el 31,1% respondió que es un aspecto negativo, un 10,1% lo considera un aspecto positivo de su trabajo

VII - Demandas y metas a alcanzar

El 54,4% indicó que "Sí" tiene que alcanzar metas predeterminadas, mientras que el 43,6% respondió que "No". Con respecto a las metas fijadas, el 54,7% contestó que "Sí" tiene la posibilidad de modificarlas, mientras que el 43,7% respondió que "No".

En el caso de poder modificar estas metas, el 41% respondió que lo hacía conversando a solas con su superior, el 36,2% discutiendo entre varios o colectivamente y solo el 18,1% respondió que lo hacía sólo y por su propia iniciativa.

El 61,9% contestó que "Nunca" tiene dificultad o inconvenientes para alcanzar estas metas que le son fijadas, pero el 34,9% contestó que le sucedía "A veces" y al 3,2% "Siempre" (en total, 38,1%).

El 35% contestó que "SI" puede efectuar cambios en los plazos fijados para realizar su trabajo, y el 38,7% también lo puede hacer "A veces" (en total 73,7%). Solo el 20,2% respondió que "NO" podía hacerlo. No siempre puede hacerlo el 58,9%.

VIII.- Trabajo y salud

1. Los riesgos del trabajo

El 68,9% respondió que en los últimos 12 meses "No", recibió alguna formación o información sobre los riesgos que su trabajo puede ocasionar en su salud o en su seguridad, y solo el 30,2% respondió que "Sí".

Entre quienes fueron informados o formados en materia de riesgos del trabajo, esto le fue proporcionado por diversos medios. El 73,1% contestó que "Siempre" eso estuvo a cargo de la organización (UNLP), pero el 15,1% respondió que eso "Nunca" ocurrió y el 11,8% que sucedía "A veces".

Sobre 82 respuestas, esa información o formación "Nunca" le fue brindada por servicios especializados/consultores al 76,8% de los encuestados, pero sí lo hicieron "Siempre" para el 18,3% y "A veces" para el 4,9%.

Sobre 83 respuestas, esa información o formación "Nunca" le fue brindada por la ART al 61,4%, pero si "Siempre" al 27,7% y "A veces" al 10,8%.

Sobre 85 respuestas, el 23,5% respondió que "Siempre" fue el gremio (ATULP) quien les brindó esa información, para el 21,2% este lo hizo "A veces", pero la respuesta fue que "Nunca" se dio el caso para el 55,3%.

A su vez, sobre 81 respuestas, el 85,2% indicó que "Nunca" la información o formación le fue brindada por el Ministerio de Trabajo, pero para el 11,1% eso sucedió "Siempre" y el 3,7% "A veces".

Durante los últimos 12 meses el 68,7% indicó que "No" tuvo conocimiento de algún documento, instructivo o cartelera escrito por su empleador que describa los riesgos vinculados al trabajo en su establecimiento. Solo el 28,8% contestó "Sí".

El 48,3% contestó que "Sí", y el 44,8% que "No" existe en su organización o establecimiento un Servicio de Medicina del Trabajo y el 6,4% contestó que "No sabe". A quienes respondieron afirmativamente que existía ese Servicio, se les preguntó si tienen la obligación de hacer una visita médica periódica: el 80,4% contestó que "No" y el 12,5% "Sí", mientras que el 4,9% respondió "No sabe". Pero las respuestas no dan precisiones sobre si existe un verdadero Servicio de Medicina del Trabajo en la Universidad.

Ante la pregunta ¿Cuándo fue su última visita o consulta a un médico del trabajo por razón de una enfermedad, luego de su ingreso? el 33,9% respondió menos de un año, el 12,5% "entre 1 y 2 años, el 11,3% "Más de 5 años, el 10,1% entre 2 y 5 años. Pero casi un tercio, el 30,4%, nunca hizo una visita o consulta con un médico del trabajo de la Universidad luego del ingreso.

El 81,4% indicó que durante los últimos 12 meses no percibió que el médico del trabajo, el Ingeniero de Higiene y Seguridad o el encargado de la prevención visitaran su lugar de trabajo. Solo el 15,2% respondió que "SI".

El 62,6% respondió que "No", y sólo el 33,1% que "Sí" tiene instrucciones por escrito o carteles sobre la seguridad en su puesto de trabajo, además de las instrucciones para evacuación en caso de incendio. El 74,8% de los que respondieron afirmativamente indicó que "Siempre" y el 24,3% que "A veces" piensan que pueden poner en práctica dichas instrucciones.

El 37% sabe que el superior no las puede aplicar o que sólo puede hacerlo en parte, pero para el 25,9% la respuesta es "NO", mientras que el 29,6% contestó "No sabe".

2. Accidentes de trabajo

En cuanto a si se produjo un sufrimiento por accidentes leves o incluso no graves, el 4,3% respondió que "SI" pasó una vez y el 2% que eso sucedió 2 veces o más. Esto los ha obligado a hacerse atender por los servicios médicos dentro o fuera de su lugar de trabajo en los últimos 12 meses. Pero el 93,7% respondió que "NO" los sufrió.

El 90,5% indicó que el accidente ocurrió en su empleo actual.

El 81,8% de los accidentados informaron este accidente a su empleador, mientras que el 18,2% respondió que "No" lo hizo.

Sobre un total de 22 trabajadores accidentados, el 81,8% de ellos (18 trabajadores) indicó que "Sí" tuvo que abandonar o interrumpir su trabajo a causa de este accidente al menos un día, mientras el 18,2% restante contestó que "No".

En cuanto al reconocimiento e indemnización hecho por parte de la Seguridad Social o la ART a título de accidente de trabajo, el 54,5% contestó afirmativamente.

Sólo el 31,6% "respondió que a partir de este último accidente el empleador Sí", tomó medidas para reducir los riesgos en cuestión, pero el 52,6% contestó que "No", el 10,5% "No sabe" y el 5,3% "No contesta".

Para los 22 accidentados el 35,7% indicó que "Sí, totalmente" la compensación le resultó adecuada, pero para el 35,7% la misma fue "Medianamente adecuada" mientras que el 28,6% la consideró "Inadecuada".

3. Percepción del estado de salud por los encuestados

A la pregunta sobre la percepción del estado de salud general, el 73,5% indicó que su estado era "Bueno", el 23,6% "Muy bueno", y solo el 1,4% "Malo".

Luego de un arduo día de trabajo, el 53,8% de los encuestados indicó que "Sí" siente la necesidad y trata de realizar algún deporte o actividad física, mientras que el 28,2% respondió "No" y el 17,9% lo hacía "A veces".

En las mismas condiciones, el 61,7% indicó que "Sí" siente necesidad de pasar tiempo con algún entretenimiento o su hobby preferido luego de la jornada de trabajo, mientras que el 20,4% respondió "No" y el 17,9% sólo "A veces". El 87,5% de los encuestados indicó que "Sí", el 7,9% "No" y el 4,6% que "A veces" siente esa necesidad pero trata luego de continuar con sus actividades habituales.

Luego de un arduo día de trabajo el 12,4% respondió que "Sí" siente la necesidad y tratan tomar alguna medicación, calmante o droga, el 7,4% los toma "A veces" (19,8% en total) y el 80,2% respondió que "No" lo siente.

Ante la pregunta de cuál es el cuidado de la salud durante la jornada laboral o luego de concluir, el 8,8% respondió que "Sí" toma medicamentos para la acidez" y el 7,5% lo hace "A veces" (16,4% en total), pero el 83,6% contestó que "No". Ante la misma pregunta el 80,2% contestó que "No" toma algún mio-relajante, pero el 13,1% lo toma "A veces" y el 6,7% "Sí" lo hace (19,8% en total). El 90,5% de los encuestados respondió que "No" toma psicofármacos durante la jornada laboral o luego de concluir, mientras que el 6,6% "Sí" los toma y el 2,8% lo hace pero sólo "A veces" (9,4% del total). En cuanto al consumo de alguna otra droga, medicamento estimulante o alcohol durante la jornada laboral o luego de concluir, sobre 311 encuestados el 86,5% indicó que "No", mientras que el 6,1% contestó que "Sí" lo hace y el 7,4% los toma "A veces" (13,5% en total). De manera complementaria sobre 274 respuestas el 60,2% indicó que "No" toma drogas ni medicamentos" durante la jornada laboral o luego de concluir, mientras que el 36,5% respondió que "Sí" y el 3,3% lo hace "A veces" (39,8%). Por otra parte, luego de la jornada de trabajo, solo el 64% no toma analgésicos, mientras que el 11,1% si lo hace siempre y el 24,1% los toma a veces (en total 35,2% los toman).

Con respecto a la pregunta de si piensa que con el correr del tiempo su trabajo puede afectar o modificar su salud, el 18,8% piensa que su trabajo "es más bien bueno para su salud", el 47,6% piensa que "no ejerce influencia sobre su salud", pero el 23,4% (un cuarto de los trabajadores) piensa que con el correr del tiempo su trabajo puede afectar negativamente su salud.

EL 97% respondió que desde que ingresó a la empresa u organización no sufre o ha sufrido alguna enfermedad o molestia relacionada con su trabajo" mientras que el 3% contestó que "No sabe".

El 52,4% respondió que "No" ha ido alguna vez a trabajar sabiendo que no debía hacerlo por estar enfermo, pero un porcentaje elevado, el 46,4%, respondió que "Sí" lo había hecho varias veces en el último año.

Resumen

Los trabajadores no docentes de la UNLP están expuestos, en mayor o menor medida, a los riesgos psicosociales en el trabajo. La lectura de los cuadros y gráficos sobre los resultados captados por medio de la encuesta debe hacer atención a las siguientes consideraciones.

1.- La clasificación de la percepción o vivencias que tienen los encuestados agrupándolas entre "Siempre", "A veces" y "Nunca" no debe banalizar las magnitudes. Porque desde nuestro enfoque teórico aunque sea uno, o un pequeño grupo de trabajadores, el que sufre ese riesgo merece atención porque puede impactar sobre su salud.

Por esa razón a veces se obtiene una visión más realista de la realidad cuando se analizan de manera agrupada los registros de quienes los sufren "siempre" y "a veces", o "nunca" y "a veces".

Por otra parte, el análisis individualizado de los diversos riesgos esconde el hecho de que un mismo trabajador puede estar expuesto al mismo tiempo a varios riesgos y por esa causa se desencadena una relación sinérgica y combinada que agrava el impacto sobre la salud. Esto es más evidente cuando se analizan los riesgos del medio ambiente de trabajo.

Hechas estas consideraciones describimos de manera sintética las características sociodemográficas de los trabajadores encuestados, para luego pasar a analizar el comportamiento de diversas variables correspondientes al Eje 1, que se refiere a las demandas psico-sociales de la organización, la intensidad del trabajo, la carga física del trabajo ejecutado y su percepción de la salud.

Los trabajadores no docentes de la UNLP tienen estabilidad en el empleo, predominan los que ejecutan tareas administrativas y los profesionales. En su inmensa mayoría son argentinos y hay solo dos de nacionalidad italiana. Un tercio de ellos tiene otro empleo. Es una población adulta, y casi el 80% tiene más de 35 años. Se observa la paridad en cuanto a los sexos. Tienen un alto nivel de instrucción, pues sólo el 13,9% no ha terminado la escuela secundaria. En el 53% de las familias los ingresos provienen de dos o más personas. Un 21,1% de los encuestados se ocupa del cuidado de otros miembros de la familia de mayor edad, enfermos, discapacitados.

La jornada de trabajo es reducida y sólo un cuarto de los encuestados hacía horas extraordinarias. Los horarios son fijados por la Universidad de manera estricta pero los trabajadores

pueden efectuar arreglos con autorización de la organización y el 85,3% los hace recurriendo a los compañeros en caso de contratiempos o imprevistos.

Existe una gran previsibilidad en cuando a los horarios a cumplir en los días, la semana y el mes próximo. Los mismos cambian poco de un día para otro. Solo un 3% de los encuestados tiene que trabajar de noche pero no siempre se pagan horas extras o reciben una compensación en horas o francos compensatorios y lo mismo sucede con los que hacen guardias. Un 29,1% declaró que trabaja más horas que lo que le corresponden, pero por lo general no reciben una compensación monetaria aunque la mitad de esos trabajadores recibe francos compensatorios.

Siempre o a veces el 28,8% de los encuestados deben estar rápidamente disponibles a pedido de la Universidad, y un 47,4% ha sido consultado por asuntos laborales por fuera de la jornada y de los horarios normales de trabajo. Un 21,4% ha debido llevar trabajo para hacer en su domicilio.

Todos gozan de licencias anuales por vacaciones y dado el cronograma académico la mayoría tiene derecho a 29 o más días de licencia anuales, que si no se toman en un año se pueden acumular con el siguiente, pero sólo un 30,5% puede proponer siempre el período para tomar sus vacaciones.

El 85,7% tiene flexibilidad para ausentarse algunas horas de su lugar de trabajo y cambiar los horarios de la jornada arreglando con sus compañeros, sin ser objeto de sanciones.

La diagramación de los horarios de trabajo les permite al 85,7% compartir fuera de la jornada momentos de ocio o realizar otras actividades con familiares y amigos.

En cuanto a los riesgos del medio ambiente de trabajo, el 42,4% percibía un mal estado de los sanitarios, un 33,8% trabaja sin vista al exterior; el 18% sufría el hacinamiento, un 25,7% no tenía una buena iluminación, el 32,4% tenía que respirar humo o polvos, un 22,2% trabajaba en contacto con productos peligrosos, el 28,7% estaba expuesto a riesgos infecciosos, un 40% corría el riesgo de herirse o accidentarse y un 17,6% mostraba señales de una pérdida de la capacidad auditiva. Con respecto al uso de elementos de protección personal el 45,6% contestó que la UNLP no se los proveía, pero por otra parte el 45,9% que los había recibido no los usaba en permanencia.

Predominan las posturas sedantes para el 80,7% de los encuestados y un 26,2% debe permanecer en una postura incómoda sin poder cambiar de posición o trabajar en un ambiente con poco espacio para moverse; un 35,6% debe efectuar a pie desplazamientos largos y frecuentes y un 30% debe llevar o desplazar cargas pesadas. Un 23% de los encuestados manifestó que realiza movimientos dolorosos o cansadores durante el trabajo, pero son pocos los que deben soportar sacudidas o vibraciones.

En cuanto a la carga mental, su trabajo requiere estar atentos para el 53,8% de los encuestados y un 42,5% debe leer letras o cifras muy pequeñas, mal impresas, mal escritas, un 19,9% debe examinar objetos muy pequeños, detalles muy finos y un 42,4% debe trabajar con pantallas de computadoras sin protección, pequeñas, o con teclados incómodos.

Un 49,1% de los encuestados declaró que siempre o a veces hay suciedad en el ambiente de trabajo (pero no se especificó cuáles espacios), un 32,5% trabajaba en un ambiente húmedo, casi el 30% trabajaba expuesto a corrientes de aire, un 44% percibía malos olores, un 36,8% trabaja soportando temperaturas elevadas, un tercio trabajaba con bajas temperaturas.

El 69,1% de los encuestados manifestó que su ritmo de trabajo está dado por la dependencia inmediata respecto del trabajo de uno o varios compañeros y el 49,4% afirmó que su ritmo de trabajo está dado por normas de producción a cumplir o plazos a respetar en un corto espacio de tiempo de una hora o menos, y para el 78,6% su ritmo de trabajo está dado por normas de producción o plazos a respetar en un día o más.

Para el 49,9% su ritmo de trabajo está dado por los controles o vigilancias permanentes (o al menos cotidianos) ejercidos por los jefes y/o los superiores, el ritmo está dado por un sistema de control o seguimiento informatizado, para un 44,9%. El ritmo de trabajo está dado por el ritmo de una máquina para el 19,9% y en otros casos por restricciones y exigencias técnicas para el 17,5%. Sólo para el 26,8% su ritmo de trabajo está dado por los propios tiempos y prioridades de los encuestados.

El 61,9% estaba siempre o a veces obligado a apurarse en su trabajo y el 82,3% es frecuentemente interrumpido en su trabajo para hacer otra tarea que no estaba prevista originalmente y el 31,1% consideraba que eso era un aspecto negativo.

El 54,4% indicó que "Sí" tiene que alcanzar metas predeterminadas pero tienen la posibilidad de modificarlas, conversando a solas con el superior o con los compañeros, solo un 18,2% respondió que lo hacía sólo y por su propia iniciativa. Un 38,1% tenía dificultades para alcanzar las metas pero la mayoría podía efectuar cambios en los plazos fijados para realizar el trabajo.

El 68,9% respondió que en los últimos 12 meses "No", recibió alguna formación o información sobre los riesgos que su trabajo puede ocasionar en su salud o en su seguridad y sólo el 23,5% la recibió del sindicato. No quedó claro para la mitad si los trabajadores consideraban que existía un servicio de medicina del trabajo. Sólo el 12,5% tenía la obligación de hacer una visita médica periódica a dicho servicio, aunque casi un tercio, el 30,4%, nunca hizo una visita o consulta con un médico del trabajo de la Universidad luego del ingreso. El 81,4% respondió que durante los últimos 12 meses no percibió que el médico del trabajo, el Ingeniero de Higiene y Seguridad o el encargado de la prevención visitaran su lugar de trabajo.

Es muy reducido el porcentaje de trabajadores que han sufrido accidentes de trabajo en su empleo actual y no se recogió ninguna información sobre las enfermedades profesionales. Fueron solo 22 los accidentes declarados en el año previo a la encuesta con una interrupción de al menos un día en su trabajo. La compensación dada por la ART se consideró inadecuada para el 28,6% de los accidentados.

El 73,5% indicó que su estado de salud era "Bueno", el 23,6% "Muy bueno", y solo el 1,4% "Malo".

Luego de un arduo día de trabajo, el 53,8% de los encuestados indicó que siente la necesidad y trata de realizar algún deporte o actividad física y el 61,7% siente necesidad de pasar tiempo con algún entretenimiento o su hobby preferido luego de la jornada de trabajo. El 19,8%

siente la necesidad y trata de tomar alguna medicación, calmante o droga, el 16,4% respondió que toma medicamentos para la acidez y mio-relajantes, el 9,4% del total toma psicofármacos durante la jornada laboral o luego de concluirla y el 35,2% toma analgésicos luego de la jornada de trabajo

El 23,4% piensa que con el correr del tiempo su trabajo puede afectar negativamente su salud. El 46,4%, respondió que varias veces en el año ha ido a trabajar sabiendo que no debía hacerlo por estar enfermo.

CAPÍTULO 7

Las exigencias emocionales en el trabajo

Patricia Galeano

Las exigencias emocionales están vinculadas con la necesidad de dominar y acomodar los propios estados de ánimo y expresiones con respecto a la tarea, pero muy especialmente las emociones que se originan de la interacción con otras personas. Hay diferentes circunstancias que forman parte de la situación de trabajo, como también, las ocasiones donde se hace necesario para el trabajador esconder sus emociones u opiniones, por la idea de conveniencia para la convivencia laboral o por temor a expresarse libremente y sufrir represalias.

Se entiende como trabajo emocional el control de los sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente. Para que se considere trabajo emocional, la exigencia emocional debe ser una demanda del puesto con una serie de características determinadas:

- 1) Ocurre en interacciones cara a cara o voz a voz.
- 2) Las emociones del trabajador son mostradas para influir en las emociones, actitudes y conductas de otras personas.
- 3) Se produce en aquellos trabajos que suponen el trato con personas y que generalmente se dan en el sector servicios. Se generan relaciones interpersonales que forman parte del propio trabajo, generalmente entre el trabajador y un cliente, paciente, alumno, usuario, etc.
- 4) Es una exigencia del trabajo que la mayoría de las veces lo facilita (por ejemplo, cuando el objetivo principal es la venta de un producto, la tarea de obtener una sonrisa del cliente facilita la venta).
- 5) Toda interacción social sigue ciertas reglas o normas, y para cada situación existen emociones más apropiadas.

Información relevada

Para el caso de los trabajadores de ATULP encuestados, encontramos que el trabajador genera un producto o un bien que él mismo entrega al usuario, en un proceso interactivo “de servicio” donde la calidad es resultado de una combinación de los aspectos técnicos e interpersonales involucrados.

Cuatro indicadores permiten evaluar las exigencias emocionales en un puesto de trabajo y se desarrollarán a continuación:

- a) Estar en relación con el público
- b) Estar en contacto con el sufrimiento
- c) Tener que esconder las emociones
- d) Tener miedo (necesidad de esconderlo o controlarlo)

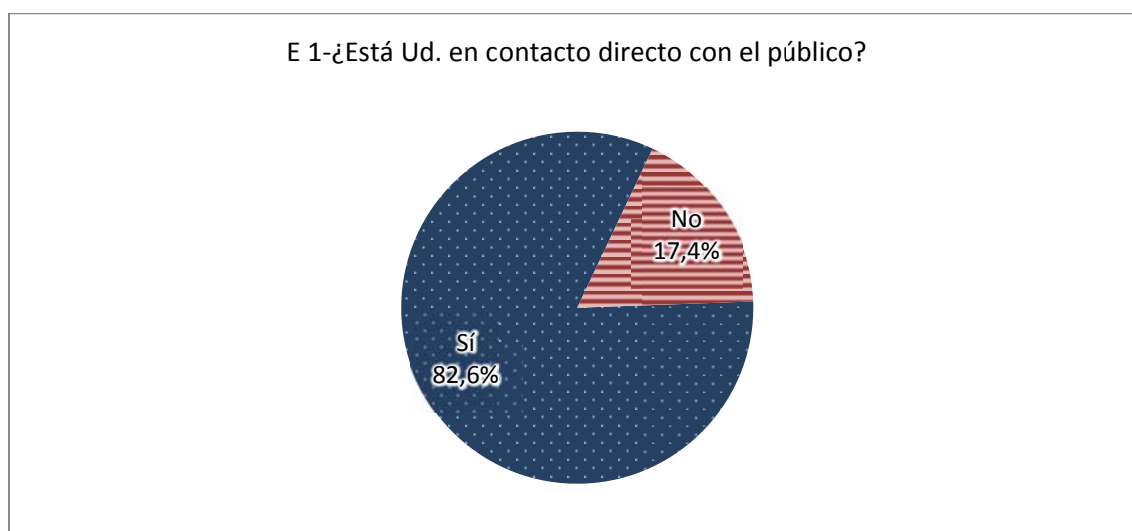
a) Estar en relación con el público

La planificación de la encuesta no seleccionó a priori agrupamientos donde el trabajador debía cumplir el requisito de estar en relación con el público. Por el contrario, la muestra fue determinada de modo probabilístico para que los diferentes agrupamientos del personal no docente estuvieran proporcionalmente representados.

Por tal motivo cobra interés el porcentaje de encuestados que realiza como parte de sus tareas la actividad de atender público, entendido como tal a usuarios, pacientes, alumnos, pasajeros, clientes, proveedores, empleados de otras empresas u organizaciones.

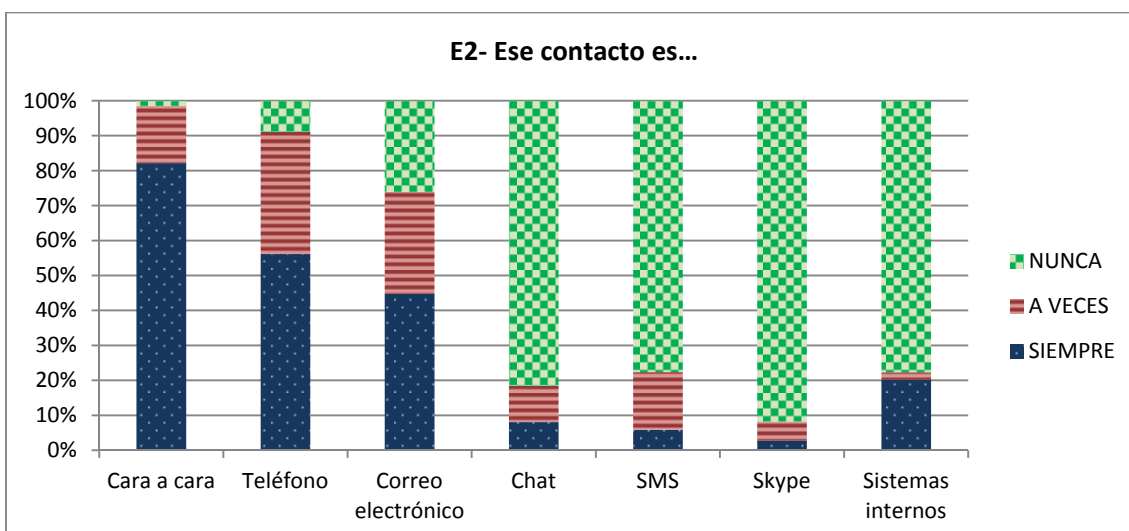
Tabla E 1 -¿Está usted en contacto directo con el público? (usuarios, pacientes, alumnos, pasajeros, clientes, proveedores, empleados de otras empresas u organizaciones)			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Sí	289	82,6
	No	61	17,4
	Total	350	100,0
Perdidos	Sin Responder	1	
Total		351	

Las respuestas señalan que el 82,6% de los encuestados Sí atiende público, mientras un 17,4% No.



La modalidad de contacto en la atención al público es variada:

Tabla E2- Ese contacto es...			
	Siempre	A veces	Nunca
Cara a cara	82,2	16,4	1,4
Teléfono	56,2	34,9	8,9
Correo electrónico	44,8	29,2	26
Chat	8,1	10,4	81,5
SMS	5,9	16,5	77,6
Skype	2,8	5,5	91,7
Sistemas internos	16,9	1,8	65



Se observa que la gran mayoría de los trabajadores encuestados está en relación con terceros usuarios, y que la modalidad de contacto es esencialmente directa. Ese contacto directo se agrega a otros modos indirectos, mediatizados por el uso de medios electrónicos. El control emocional o producción de las emociones aceptables para interactuar con el usuario, se impone al trabajador como una carga adicional a las demandas cognitivas y comportamentales. Aún para la forma indirecta de atención al público, la demanda emocional le implica al trabajador un modelado de su subjetividad para expresar una conducta ideal de contacto. Esta cuestión es importante para el contacto por teléfono, donde la voz expresa, al igual que los gestos, las emociones.

Entrevista a empleada administrativa. “Y...sí, en nuestro trabajo hay exigencias emocionales, estás expuesta a los problemas de otros y a tener que dar una respuesta inmediata, es que la gente no tiene la culpa, hay que siempre recibirlos con una sonrisa, el que viene a buscar la respuesta no tiene por qué afrontar los problemas internos. Uno lo hace pensando en el que viene”.

b) Estar en contacto con el sufrimiento

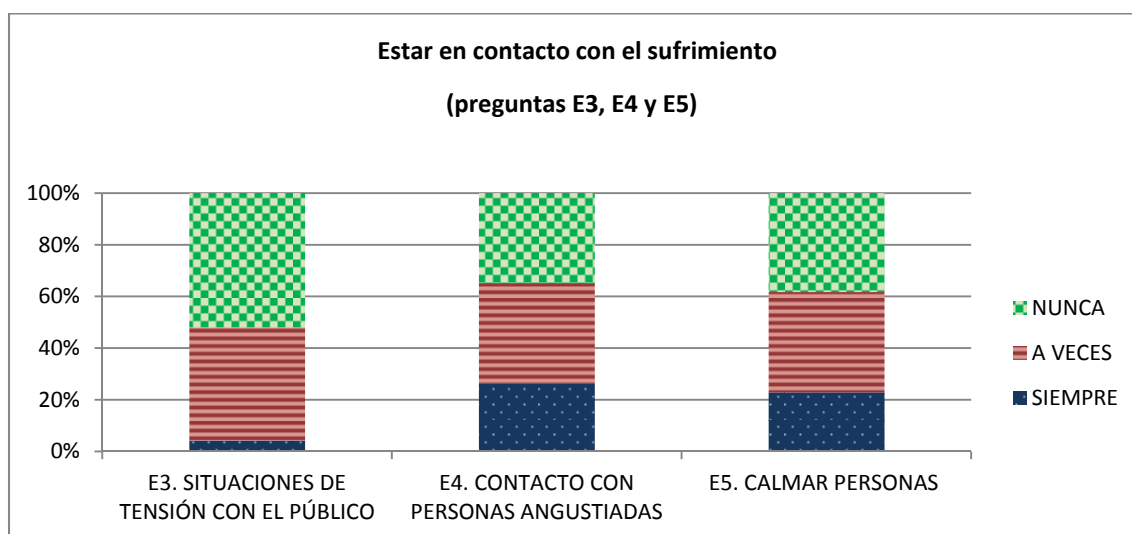
Como ya se señalara, el concepto de “demandas emocionales” alude a las exigencias de tipo emocional constitutivas de cualquier trabajo, que variarán según las distintas ocupaciones y el grado de involucramiento que requiera en el trato directo y en el intercambio emocional con otros. Estas exigencias pueden actuar en el sentido de generar daño al trabajador o por el contrario posibilitar el control sobre sí mismo, la percepción y expresión emocional de otros, con un efecto de satisfacción por la experiencia de desafío.

En este indicador, se considera la situación cotidiana de sufrir tensión en las relaciones con el público (pregunta E3), originada por interactuar con personas con un estado emocional vinculado a la angustia, preocupación o enojo (pregunta E4). La exigencia de control de las propias emociones se ve incrementada cuando la demanda recae también sobre la atención de control de las emociones de los otros (pregunta E5).

Tabla E 3- ¿Sufre usted situaciones de tensión en sus relaciones con el público?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	149	51,9
	A veces	126	43,9
	Siempre	12	4,2
	Total	287	100,0
Perdidos	Sin responder	2	
Total		289	

Tabla E 4- Mientras trabaja, ¿ocurre que esté en contacto con personas en situación de angustia?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	A veces	136	38,7
	No	121	34,5
	Sí	91	25,9
	No sabe	3	0,9
	Total	351	100,0

Tabla E 5- Mientras trabaja ¿ocurre que usted deba calmar personas angustiadas, preocupadas, nerviosas, coléricas?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	A veces	136	38,7
	No	134	38,2
	Sí	80	22,8
	No contesta	1	0,3
	Total	351	100,0



Las respuestas a la vivencia de tensión en las relaciones con el público es de un 43,9%, con una frecuencia ocasional, y podría indicar la habilidad en la gestión de las emociones con efectos sobre aquellos a quienes atienden, o la presencia de un nivel bajo de situaciones conflictivas que atender. Hay que tener en cuenta que los requerimientos de este tipo de público está referido a diferentes gestiones administrativas, como trámites de alumnos, concursos docentes, gestiones económico financieras, etc.

Es llamativo que un poco más del 60% de los encuestados siempre y a veces, como parte de sus actividades, tenga que interactuar con personas en estado de angustia, o deba calmar a aquellos que atiende cuando se encuentran angustiados, preocupados, nerviosos o enojados. Esta realidad muestra que las exigencias emocionales forman parte de la naturaleza misma de la tarea, y no pueden ser eliminadas, pero sí pueden prevenirse sus efectos negativos sobre la salud.

Entrevista a empleada administrativa. “A menudo tengo que atender personas en situación de angustia, incluso coléricas, desorientadas y que eso es muy desgastante”.

c) Tener que esconder las emociones

Este indicador pone en relieve la necesidad del trabajador de esconder la dimensión emocional del trabajo, originada por requerimientos de la tarea. Si el trabajador se involucra emocionalmente en cada caso que atiende, no puede cumplir con la cantidad de trabajo que se le impone u objetivos, o se expone a una excesiva empatía que lo afectaría emocionalmente (pregunta E6). En este punto hay que considerar que el “silenciamiento” de las emociones o pensamientos puede estar referido también a la relación con los compañeros de trabajo, en un afán de sostener la convivencia laboral (pregunta E7). En este sentido se vincula al eje de análisis referido a las relaciones sociales en el trabajo.

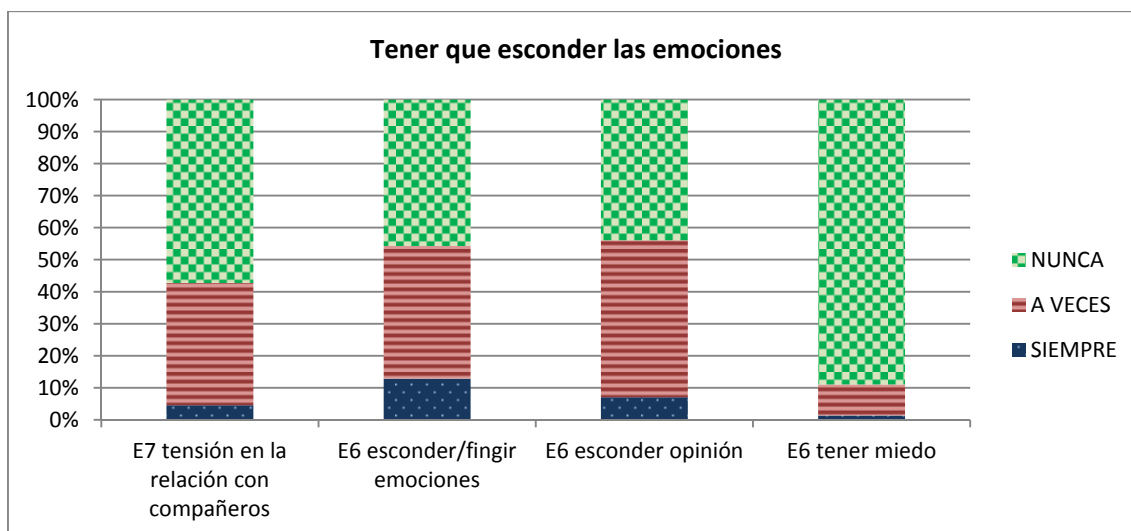
Tabla E 6.1- ¿Con qué frecuencia vive cada una de las siguientes situaciones dentro de su trabajo? 1. Tener que esconder sus emociones o fingir estar de buen humor			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	160	45,7
	A veces	145	41,4
	Siempre	45	12,9
	Total	350	100,0
Perdidos		1	
Total		351	

Tabla E 6.2- ¿Con qué frecuencia vive cada una de las siguientes situaciones dentro de su trabajo? 2. Tener que evitar dar su opinión			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	A veces	172	49,0
	Nunca	154	43,9
	Siempre	25	7,1
	Total	351	100,0

Tabla E 6.3- ¿Con qué frecuencia vive cada una de las siguientes situaciones dentro de su trabajo? 3. Tener miedo			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	310	88,8
	A veces	34	9,7
	Siempre	5	1,4
	Total	349	100,0
Perdidos	Sin responder	2	
	Total	2	
Total		351	

Tabla E.7. ¿Sufre usted situaciones de tensión en sus relaciones con sus compañeros de trabajo?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	201	57,3
	A veces	134	38,2
	Siempre	16	4,6
	Total	351	100,0

Tabla comparativa de E6 y E7			
	Siempre	A veces	Nunca
E7 tensión en la relación con compañeros	4,6	38,2	57,3
E6 esconder/fingir emociones	12,9	41,4	45,7
E6 esconder opinión	7,1	49	43,9
E6 tener miedo	1,4	9,7	88,8



Las respuestas surgidas de las encuestas expresan que un porcentaje cercano a la media manifiesta vivir situaciones de tensión en sus relaciones sociales con los compañeros de trabajo, de manera ocasional (38,2 %). Asimismo, un 41,4 % expresa que a veces tiene que esconder o fingir sus emociones, y un 49% guardar sus opiniones.

En términos generales, es un porcentaje aproximado al 50% de los encuestados que expresa sentir tensión en sus relaciones intersubjetivas, ya sea en el contacto con el público como

con los compañeros. Ese porcentaje suma las respuestas donde esa vivencia es cotidiana (muy bajo), siendo para esa mayoría una experiencia ocasional. La misma relación se aplica ante la exigencia que vive el trabajador de tener que esconder o fingir sus emociones y opiniones. Esto no es un dato menor, ya que muestra un panorama donde la organización del trabajo y su gestión demandan estos comportamientos a los trabajadores.

Puesto que la percepción del trabajador es que “tiene o debe” frenar la expresión espontánea de su sentir, puede sostenerse la existencia de un sufrimiento que se relaciona con el eje de análisis que involucra los conflictos éticos y de valores. Los mismos resultan de tareas o exigencias que son contradictorias con las creencias, valores, principios personales o normas del trabajo. Las circunstancias que originen estos conflictos pueden ser diversas: hacer un trabajo sin consideración a la manera correcta de hacerlo, consentir actuar en contra de los propios valores y causar daño a otros, o ser cómplice de dichos actos, verse obligados a cometer injusticias o no poder ayudar, ocultar o mentir sobre información, calidad o resultados de un producto o servicio.

Entrevista a empleada administrativa. Expresa que es feliz trabajando y que puede desarrollar sus habilidades por sí mismo, que siempre hay problemas en el trabajo, que es propio del mismo pero que es fundamental para que todo funcione “*dejar los problemas personales afuera*”. Remarca que cuando llega a su casa toma medicación para la acidez, mio-relajantes, analgésicos, entre otros.

d) Tener miedo (necesidad de esconderlo o controlarlo)

Es de destacar que sólo un bajo porcentaje hace referencia a una vivencia cotidiana (1.4%) y ocasional (9,7%) de temor en su situación laboral (pregunta E6), lo cual señala en dichos casos un clima laboral negativo, de conflictiva relación laboral entre los compañeros o la jefatura. El 88,8% de los encuestados indicó “Nunca” vivenciar la emoción de temor en su situación de trabajo. El temor puede estar referido a cometer alguna falta que la organización pueda sancionar, o a represalias por no consentir a ciertas reglas o prácticas del grupo.

Ejemplo de empleada administrativa: “Estoy muy cansada del trabajo que hago. Tengo que esconder cosas, porque tengo que ser reservada por el tipo de trabajo que realizo, hay gente conocida. No tengo libertad para equivocarme. Me provoca cansancio y aburrimiento”
punto final

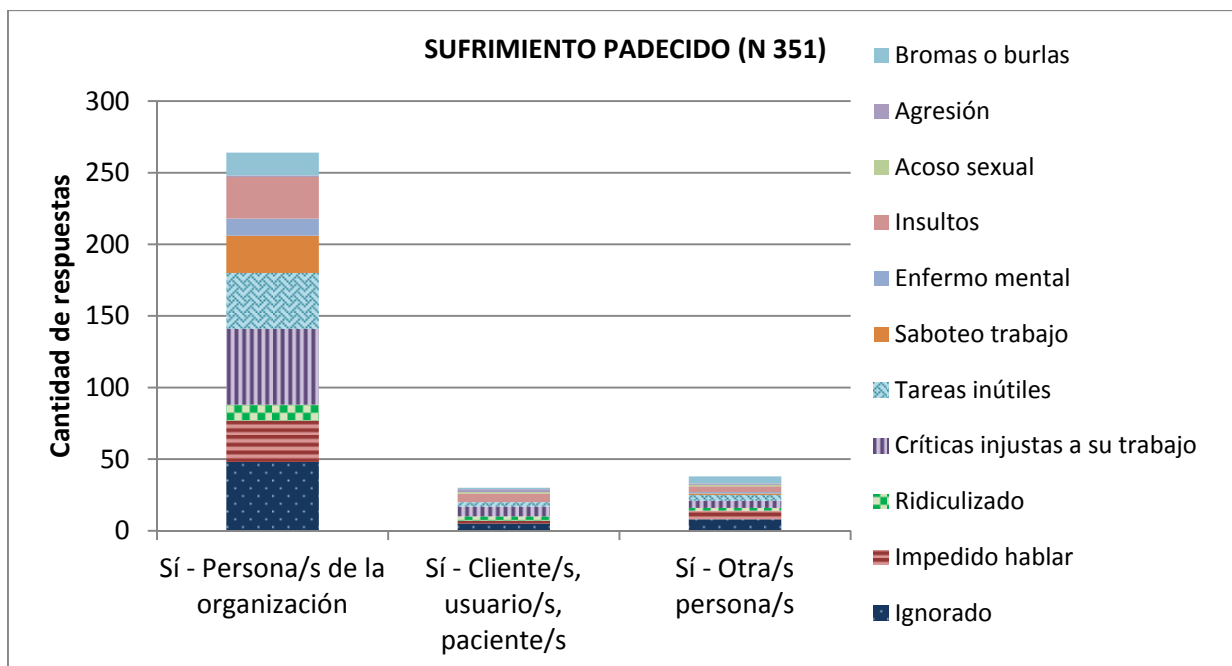
Otros ejes de análisis

Es relevante relacionar la dimensión de las Exigencias Emocionales con otros ejes de análisis, a los fines de una mejor comprensión de la complejidad de la movilización subjetiva puesta en juego en la situación del trabajo. Los ejes a tener en cuenta serán 1) el sufrimiento padecido, 2) el reconocimiento en el trabajo y 3) la identidad laboral.

El sufrimiento padecido

Resulta interesante relacionar los datos de la variable Exigencias Emocionales con la variable que indaga sobre experiencias de sufrimiento del trabajador y que son profundizadas en el análisis del eje Conflictos éticos y de valores, por padecer comportamientos de hostigamiento, desprecio, acoso, etc. Estos comportamientos son expresiones de la violencia laboral en el trabajo, y que puede adoptar formas sutiles o explícitas. Las experiencias de sufrimiento aportan información sobre el tipo y origen del mismo, para una mejor comprensión de los indicadores abordados, indagados en la pregunta "S.F.1". En el transcurso de los últimos doce meses, ¿ocurrió alguna vez que tuviera que vivir en el trabajo alguna de estas situaciones? Una o varias personas se comportan en forma constante de la siguiente manera.

Tabla S.F.1- SUFRIMIENTO PADECIDO (N 351)					
	NO	Sí - Persona/s de la organización	Sí - Cliente/s, usuario/s, paciente/s	Sí - Otra/s persona/s	No sabe
Ignorado	288	48	5	8	2
Impedido hablar	312	29	2	6	2
Ridiculizado	333	11	3	2	2
Críticas injustas a su trabajo	271	53	7	5	15
Tareas inútiles	301	39	3	4	4
Saboteo trabajo	320	26	0	1	4
Enfermo mental	333	12	0	1	5
Insultos	308	29	6	4	4
Acoso sexual	343	0	1	1	6
Agresión	341	1	2	1	6
Bromas o burlas	326	16	1	5	3



Si bien los porcentajes de respuestas sobre la existencia de vivencia de sufrimiento en el trabajo son bajos, dichos datos señalan que la fuente principal del mismo está referida a las relaciones con las personas de la organización y no tanto en aquellos a los que atienden. Estas situaciones representan experiencias de sufrimiento ético por la violencia laboral padecida, cuyo origen hay que buscarlo en las características de la organización del trabajo y de la gestión del personal. Los trabajadores no son pasivos ante las injusticias, conflictos, exigencias contradictorias o formas de hostigamiento, lo cual puede generar represalias contra quien se manifieste en contra, como las indagadas en la encuesta.

Estos comportamientos de acoso moral, hostigamiento y discriminación, son referidos a las siguientes causas:

Tabla S.F.2.1- ¿Usted piensa que esos comportamientos fueron originados por el clima social o la cultura de la organización?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Sí	82	52,2
	No	65	41,4
	No sabe	10	6,4
	Total	157	100,0
Perdidos	Sin Responder	187	
	No contesta	7	
	Total	194	
Total		351	

Tabla S.F.2.2- ¿Usted piensa que esos comportamientos fueron originados por las actitudes y comportamientos de un/unos acosadores?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	90	63,8
	Sí	44	31,2
	No sabe	7	5,0
	Total	141	100,0
Perdidos	Sin Responder	204	
	No contesta	6	
	Total	210	
Total		351	

Tabla S.F.2.3- ¿Usted piensa que esos comportamientos fueron originados por el hecho de ser un hombre o una mujer o a su orientación sexual?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	114	83,8
	Sí	16	11,8
	No sabe	6	4,4
	Total	136	100,0
Perdidos	Sin Responder	208	
	No contesta	7	
	Total	215	
Total		351	

Tabla S.F.2.4-¿Usted piensa que esos comportamientos fueron originados por estado de salud o una discapacidad?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	125	92,6
	Sí	5	3,7
	No sabe	5	3,7
	Total	135	100,0
Perdidos	Sin Responder	210	
	No contesta	6	
	Total	216	
Total		351	

Tabla S.F.2.5- ¿Usted piensa que esos comportamientos fueron originados por su color de piel?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	122	89,7
	Sí	8	5,9
	No sabe	6	4,4
	Total	136	100,0
Perdidos	Sin Responder	209	
	No contesta	6	
	Total	215	
Total		351	

Tabla S.F.2.6- ¿Usted piensa que esos comportamientos fueron originados por sus orígenes o su nacionalidad?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	125	91,9
	No sabe	6	4,4
	Sí	5	3,7
	Total	136	100,0
Perdidos	Sin Responder	209	
	No contesta	6	
	Total	215	
Total		351	

Tabla S.F.2.7- ¿Usted piensa que esos comportamientos fueron originados por su ideología política o religiosa?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	112	83,6
	Sí	15	11,2
	No sabe	7	5,2
	Total	134	100,0
Perdidos	Sin Responder	211	
	No contesta	6	
	Total	217	
Total		351	

Tabla S.F.2.8- ¿Usted piensa que esos comportamientos fueron originados por su edad?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	117	87,3
	Sí	10	7,5
	No sabe	7	5,2
	Total	134	100,0
Perdidos	Sin Responder	211	
	No contesta	6	
	Total	217	
Total		351	

Tabla S.F.2.9- ¿Usted piensa que esos comportamientos fueron originados por su profesión o por el cargo que usted ocupa?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	No	88	63,3
	Sí	47	33,8
	No sabe	4	2,9
	Total	139	100,0
Perdidos	Sin Responder	206	
	No contesta	6	
	Total	212	
Total		351	

Tabla comparativa			
S.F.2- Usted piensa que esos comportamientos fueron originados por:			
	Sí	No	No sabe
Actitudes/comportamiento acosadores	31,2	63,8	5
Sexo/orientación	11,8	83,8	4,4
Clima social o cultura organizacional	52,2	41,4	6,4
Salud/discapacidad	3,7	92,6	3,7
Color de piel	5,9	89,7	4,4
Origen/nacionalidad	3,7	91,9	4,4
Ideología política/religiosa	11,2	83,6	5,2
Edad	7,5	87,3	5,2

Las respuestas brindadas refieren mayoritariamente a una causalidad vinculada al comportamiento organizacional 52,2% (cultura organizacional-clima laboral) o individual del acosador 31,2%, y no por características propias.

Entrevista a empleada administrativa. Durante la encuesta se muestra angustiada, dice que en el trabajo nadie la tiene en cuenta. Ella señala que muchas veces ha ido a trabajar sabiendo que no debía hacerlo, para no “tener que soportar los comentarios de sus compañeros y burlas a sus espaldas sobre la posible carpeta”. Ella señala que siente que sus compañeros comentan sobre sus padecimientos detrás de ella y por eso considera que se dirigen a ella como “enferma mental”.

Entrevista a empleada administrativa. “Es una persona que no te trata mal, pero es autoritario, no te trata directamente. Hay malos vínculos con las jefaturas y se arrogan el derecho de tratarte bien o mal. Pero a veces te ignoran, eso es peor. Con los compañeros el vínculo no es malo, pero cuando los problemas personales se trasladan al ámbito laboral no está bueno...me provoca tristeza y eso me influye en el trabajo, te predispone de otra forma”.

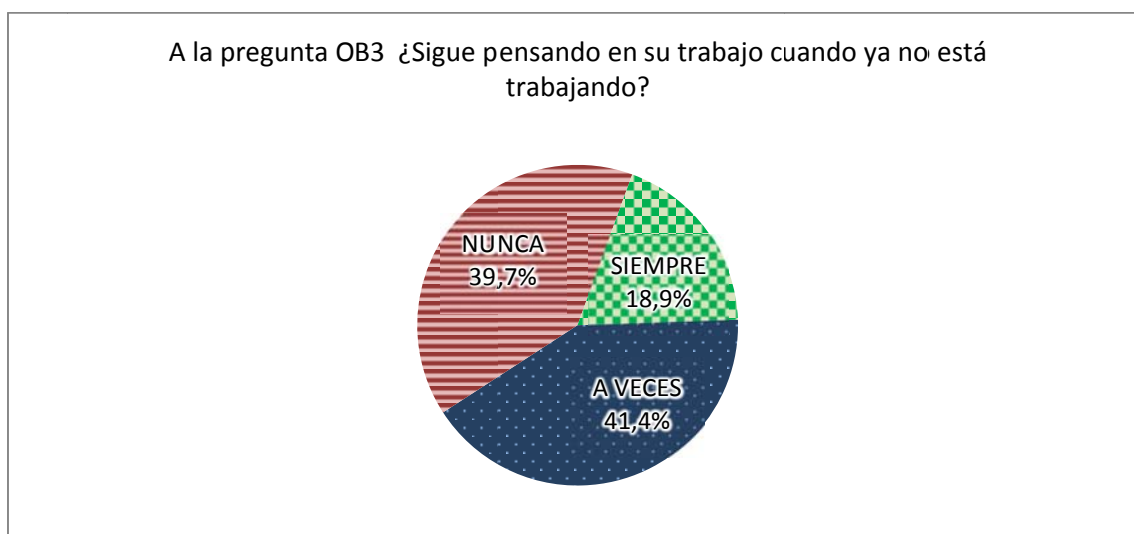
Entrevista a empleada administrativa. Comenta que ha presenciado no directamente pero sí dentro de la oficina, casos de violencia laboral, maltratos. Después de trabajar toma medicamentos analgésicos.

Otra vía de exploración la brinda la pregunta sobre la preocupación que le genera el trabajo al trabajador, pregunta en la que se cuelan las relaciones y aspectos de la situación del trabajo. Esta preocupación es indicio del compromiso hacia el trabajo y de la implicación emocional necesaria para un adecuado desempeño. Continuar pensando en el trabajo por fuera de la jornada laboral es continuar trabajando, ya sea por la duda respecto al contenido de las consignas recibidas o a los resultados del trabajo, o respecto a decisiones tomadas, la inquietud por conflictos éticos y morales, relaciones interpersonales o por los problemas que enfrentan las personas a quienes atienden y qué posibilidad de resolución puedan tener.

A la pregunta:

Tabla OB 3.3- ¿Con qué frecuencia sigue pensando en su trabajo cuando ya no está trabajando?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	A veces	145	41,4
	Nunca	139	39,7
	Siempre	66	18,9
	Total	350	100,0
Perdidos		1	
Total		351	

El 41,4% de los encuestados manifiesta continuar pensando en su trabajo A Veces, sumado al 18,9% que manifiesta que le sucede Siempre, expresa la carga emocional que se traslada a la esfera de la vida personal o familiar del trabajador.



El reconocimiento en el trabajo

Otro variable de interés a considerar se refiere a las relaciones en el trabajo en cuanto al reconocimiento y estima recibido.

Tabla S.E.7.1-Teniendo en cuenta todos sus esfuerzos, ¿recibe el respeto y la estima que merece su trabajo de parte de: 1. Superiores

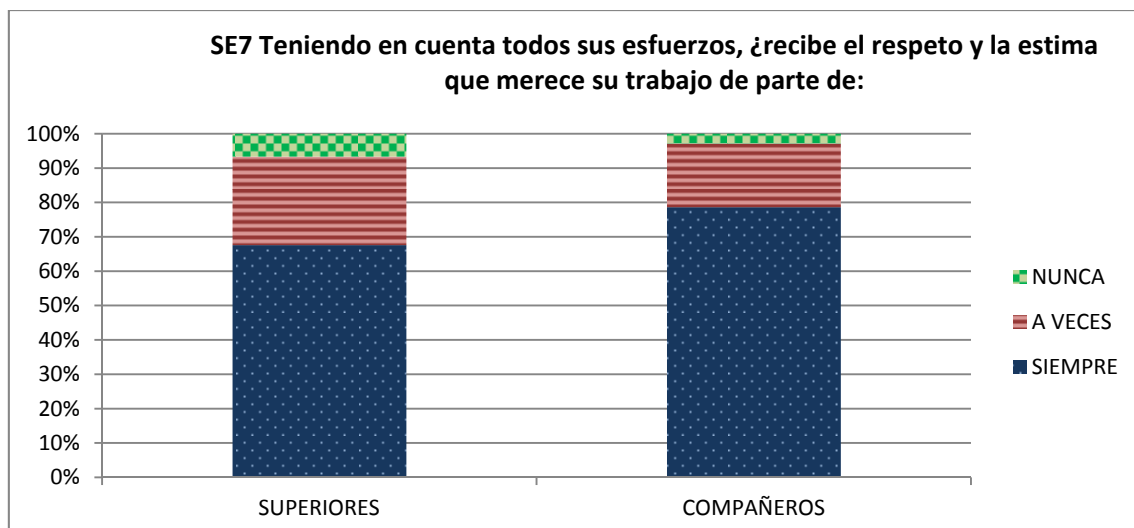
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	234	66,7
	A veces	89	25,4
	Nunca	23	6,6
	No sabe	3	0,9
	No corresponde	2	0,6
	Total	351	100,0

Tabla S.E.7.2-Teniendo en cuenta todos sus esfuerzos, ¿recibe el respeto y la estima que merece su trabajo de parte de: 2. Compañeros			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	271	77,2
	A veces	64	18,2
	Nunca	10	2,8
	No sabe	2	0,6
	No contesta	2	0,6
	No corresponde	2	0,6
	Total	351	100,0

Tabla S.E.7.3-Teniendo en cuenta todos sus esfuerzos, ¿recibe el respeto y la estima que merece su trabajo de parte de: 3. El personal que está a su cargo?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	122	35,6
	No corresponde	120	35,0
	Nunca	41	12,0
	No contesta	29	8,5
	A veces	28	8,2
	No sabe	3	0,9
	Total	343	100,0
Perdidos	Sin responder	8	
Total		351	

Tabla comparativa - SE7 Teniendo en cuenta todos sus esfuerzos ¿recibe el respeto y la estima que merece su trabajo de parte de:			
	SUPERIORES	COMPAÑEROS	SUBORDINADOS
SIEMPRE	66,7	77,2	35,6
A VECES	25,4	18,2	8,2
NUNCA	6,6	2,8	12

(El resto de los porcentajes corresponde a las opciones "no sabe", "no contesta" o "no corresponde")



El alto porcentaje de los encuestados que señalan recibir siempre estima y respeto dan cuenta de un importante reconocimiento por el trabajo realizado tanto por los jefes como por parte de sus compañeros. La importancia de las relaciones intersubjetivas radica no solo en su función de apoyo social, sino fundamentalmente para el sostén del sentido de pertenencia al grupo de trabajo y la reafirmación de la identidad (sentimiento de orgullo, autorrealización, satisfacción).

No es un dato menor el porcentaje de encuestados que respondió NUNCA, ya que da cuenta de una situación de trabajo que es importante atender por las consecuencias que tiene sobre la identidad y la salud.

Entrevista a empleada administrativa. “Yo soy una persona de palabra, tiene un valor muy importante para mí, y ellos pensaban que estaba mintiendo...me querían cambiar de sector y yo al tiempo tuve una enfermedad”.

Identidad laboral

La identidad laboral de los trabajadores no docentes encuestados está basada en la relación de dependencia, y se sostiene en parte en la satisfacción por el reconocimiento material. En cuanto a la retribución salarial al trabajo realizado, el 72% de los entrevistados se considera bien pago.

Tabla S.A.2-Teniendo en cuenta el trabajo que realiza, usted considera que está:			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Bien pago	252	72,0
	Mal pago	50	14,3
	Muy bien pago	29	8,3
	No sabe	12	3,4
	No contesta	7	2,0
	Total	350	100,0
Perdidos	Sin responder	1	
Total		351	

Otro aspecto que hace a la identidad está vinculado a las *expectativas de realización de sí (ideal del yo)*, que se expresan en el deseo de movilidad dentro de la estructura organizacional. Los resultados muestran la inquietud de hacer una carrera o progresar dentro de un proyecto laboral dentro de la organización, aunque un porcentaje importante manifiestan no contemplar esa posibilidad dentro de su futuro laboral:

Tabla S.E.8- Teniendo en cuenta todos sus esfuerzos, ¿tiene expectativas de promoción o de ser ascendido?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	148	42,4
	Nunca	105	30,1
	A veces	55	15,8
	No sabe	20	5,7
	No corresponde	17	4,9
	No contesta	4	1,1
	Total	349	100,0
Perdidos	Sin responder	2	
Total		351	

Un porcentaje medio de 42,4 responde Siempre, el 15,8 % A veces, y un 30,1 % Nunca.

También otras facetas hacen a la dimensión del "ser" a través del "hacer", por cuanto el sentimiento de orgullo y la valoración del trabajo realizado van por el camino de la actividad de trabajo para cimentar el concepto y estima de sí mismo. Los resultados que arrojaron las encuestas muestran:

Tabla S.F.4.1- ¿Usted siente en su trabajo el orgullo del trabajo bien hecho?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	247	71,2
	A veces	92	26,5
	Nunca	7	2,0
	No contesta	1	0,3
	Total	347	100,0
Perdidos	Sin responder	4	
Total		351	

Las respuestas a la pregunta “¿Usted siente en su trabajo el orgullo del trabajo bien hecho?” expresan el autorreconocimiento al buen desempeño (ser buen empleado) y el valor que la actividad de trabajo tiene para los trabajadores (hacer bien el trabajo).

Entrevista a empleada técnica: Su trabajo no le da orgullo, pero tampoco le genera malestar en demasía. Dice que hay conflictos menores y reclamos aludiendo a situaciones “*personales*”. Ella dice que no entiende “por qué piensan que uno no puede equivocarse”.

Tabla S.F.4.2- ¿Usted siente en su trabajo la impresión de hacer algo útil para los demás?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	270	78,0
	A veces	64	18,5
	Nunca	11	3,2
	No sabe	1	0,3
	Total	346	100,0
Perdidos	Sin responder	5	
Total		5	
Total		351	

Esta pregunta se orienta a indagar sobre el valor de su trabajo o su producto, para los demás que lo reciben como usuarios, alumnos, docentes..., es decir el valor para el público en relación a la satisfacción de sus demandas, y no sólo según criterios de la misma organización: las respuestas señalan que el 78% de los trabajadores encuestados dice Siempre, el 18,5% A

veces, indicando un nivel alto de satisfacción con el trabajo realizado. Un porcentaje de 3,2 de las respuestas expresa que Nunca siente hacer algo útil para los demás.

Entrevista a empleada administrativa: Trabaja en un área de atención al público siendo esto la mayor demanda de su trabajo. Se siente satisfecha por el trabajo realizado y orgullosa ante la tarea bien hecha. Su trabajo “la reconforta”.

Tabla S.F.4.3- ¿Usted siente en su trabajo el sentimiento de ser explotado?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	278	81,0
	A veces	57	16,6
	Siempre	6	1,7
	No contesta	2	,6
	Total	343	100,0
Perdidos	Sin responder	8	
	Total	8	
Total		351	

Esta pregunta indaga sobre las características que adquiere la relación del trabajador con la organización o grupo de trabajo, mediatizada por el trabajo realizado y el reconocimiento que el mismo pueda recibir. Las respuestas expresan que un 81 % Nunca se siente explotado, el 16,6% dice que A veces, y el 1,7% tiene esa sensación Siempre. Si bien para la gran mayoría el reconocimiento y satisfacción por el trabajo realizado proviene de la dimensión del “hacer”, hay una minoría que expresa una relación con la organización vivenciada como abusiva. Esta problemática requiere ser profundizada.

Entrevista a empleado mantenimiento: El encuestado tuvo problemas de salud e igual se reincorporó para la realización de un trabajo importante que él considera que “debía pasar por él”. Se siente reconocido por sus superiores inmediatos y compañeros sobre su trabajo.

Entrevista a empleada profesional: “La sensación de asfixia, de solo pensar que tengo que ir a trabajar. Quemadero de cabeza: es lo que siento todo el tiempo”.

Otro aspecto que hace a la identidad laboral, con respecto a la dimensión del “tener” y al “ser”, está referido a la pertenencia al grupo de trabajo: tener compañeros, ser parte de un equipo.

Tabla S.F.4.4- ¿Usted siente en su trabajo la impresión de formar parte de un equipo?			
		Frecuencia	Porcentaje(%)
Válido	Siempre	224	64,9
	A veces	82	23,8
	Nunca	37	10,7
	No sabe	1	0,3
	No contesta	1	0,3
	Total	345	100,0
Perdidos	Sin responder	6	
	Total	6	
Total		351	

El 64,9% de los trabajadores encuestados responde que Siempre tiene esa impresión, el 23,8% dice que A veces, y el 10,7% Nunca. El funcionamiento como colectivo de trabajo de un conjunto de personas es inestable, y esa variabilidad depende de la posibilidad emocional de sentir confianza y estima por los otros, para poder trasladarlas al trabajo conjunto como formas de acuerdo y cooperación.

Entrevista a empleada técnica. “Mis compañeros me taladran la cabeza. Siento que no pertenezco, me refugio en lo mío”.

Principales datos emergentes

- Los empleados tienen en su mayoría (82,6 %) contacto con público (alumnos, docentes, pacientes).
- El contacto con el público es en su mayoría (82,2 %) directo, cara a cara.
- El contacto con el público es fuente de tensión constante en algunos empleados (4,2 %), y de tensión menos frecuente para una gran cantidad (43,9 %), lo cual requiere indagar con urgencia en la particularidad de las situaciones de tensión permanente.
- El contacto con el público no se limita a la demanda de intercambio y gestión de información/trámites, sino que presenta una demanda permanente de atender el estado emocional del mismo (suma más del 50% de las respuestas); es necesaria la capacitación en gestión de emociones.

- La relación con los compañeros es fuente de tensión permanente para una minoría de empleados (4,6 %), y de tensión menos frecuente para muchos (38,2 %), por lo cual hay que indagar en los factores de causación, y capacitar en la gestión de equipos de trabajo y las problemáticas de las relaciones sociales en el trabajo.
- La situación de trabajo cotidiana de muchos empleados contempla conductas de reserva de sus opiniones y emociones, o expresar una diferente. Esto afecta con cierta frecuencia a muchos (41,4 y 49 %) y en modo constante a una minoría (12,9 y 7,1 %). Se destaca como algo positivo que en cuanto a las emociones vivenciadas, una gran mayoría (88, 8 %) no siente miedo en su ambiente laboral, y un porcentaje menor lo experimenta en forma constante u ocasional (1,4 y 9,7 %). Habría que particularizar en dichas situaciones de trabajo que expresan un clima laboral represivo y generador de tensión adicional.
- El trabajo es fuente de preocupación y carga emocional que se traslada a la vida personal y familiar, para el 18,9% siempre y el 41,4% a veces. La relación trabajo-esfera personal/familiar debe ser estudiada por su importante función de apoyo social y emocional.
- El reconocimiento del trabajo realizado es significativo, ya que más de la mitad de los trabajadores encuestados expresa recibir respeto y estima por parte de las jefaturas y compañeros. Este factor es importante para la consolidación de la identidad laboral y la obtención de satisfacción por el trabajo realizado.

Reflexiones y perspectivas

Por mucho tiempo las emociones fueron ignoradas dentro del contexto laboral, ya que el ambiente de trabajo era visto como un ambiente racional e impersonal, sin lugar para el reconocimiento y expresión de la subjetividad. Esta visión fue cambiando a medida que las investigaciones demostraban como las emociones en el trabajo pueden ayudar a explicar importantes fenómenos tanto individuales como organizacionales. Es así que las emociones tienen un papel fundamental en cuestiones tales como la satisfacción laboral, la dinámica grupal, el liderazgo, fenómenos de violencia y acoso, y el denominado trabajo emocional como característica del puesto de trabajo y su influencia en la organización.

Las exigencias emocionales y cognitivas están presentes en toda actividad humana, ya que permiten la movilización de la subjetividad con el entorno social y el medio ambiente. Particularmente en la producción de un servicio, la modulación de actitudes y emociones acordes a la situación de trabajo, la habilidad del tacto en el trato con el público y compañeros, forman parte de la resolución de las situaciones habituales que constituyen el trabajo a realizar. La interacción dinámica entre los aspectos laborales y las características psicológicas y físicas del trabajador, a través de sus percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de los mismos. Cuando las exigencias emocionales requeridas y las características del trabajo no se

ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades de los sujetos trabajadores, es decir, si las condiciones psicosociales son desfavorables o generadoras de tensión o estresantes, puede aparecer toda una serie de consecuencias perjudiciales para la salud del mismo, como insatisfacción laboral y dificultades en general en la relación laboral.

La respuesta o manifestación emocional que se produce en nuestro organismo como consecuencia de una situación depende fundamentalmente de la valoración personal o significado que esa situación tenga para el trabajador, en relación también a los recursos que considere tener para afrontarla. Una situación estresante puede interpretarse como de daño y pérdida o por el contrario como un reto o desafío, y en consecuencia las emociones experimentadas tomarán una significación negativa de malestar o positiva de bienestar.

Pero la percepción y evaluación de la situación laboral y sus factores psicosociales no depende sólo de la subjetividad de cada trabajador, sino que el ambiente laboral genera una dinámica grupal determinada por las “reglas del oficio”, normas, valores, creencias y costumbres de la organización. En consecuencia los trabajadores perciben el clima laboral como valoración de dicho ambiente, y este clima emocional también puede ser “contagioso”.

Frecuentemente se utilizan estrategias defensivas disfuncionales para afrontar la situación de tensión o estresor, como la naturalización del fenómeno, junto a respuestas de queja o distancia emocional, como por ejemplo, actitud cínica y respuestas irónicas. Son estrategias de alivio que funcionan como catarsis momentánea pero que no solucionan la base del malestar o el sufrimiento psíquico. Este se manifiesta como insatisfacción, ansiedad, angustia y falta de motivación. La cronicidad de la situación de estrés y la ineficacia de las conductas de afrontamiento podrían conducir a sintomatología psíquica y física: contracturas musculares, fibromialgias, trastornos del sistema digestivo, metabólicos y cardiovasculares. El estrés laboral muestra el empobrecimiento de la economía psicosomática, y el nivel del padecimiento psíquico se evidencia como depresión, trastorno de ansiedad, alteración del sueño, del humor, afecta las funciones cognitivas de concentración-atención-memoria con el riesgo de accidentes. El síndrome del quemado surge como respuesta de una sobre adaptación al estrés laboral crónico, en los casos donde la centralidad del trabajo es importante y la identidad se fundamenta principalmente en el rol laboral.

Las intervenciones preventivas deberían orientarse a: desnaturalizar o visibilizar los factores psicosociales del trabajo, y como éstos podrían constituirse en riesgo para la salud; trabajar aspectos de la inteligencia emocional como la autopercepción y la empatía para el adecuado afrontamiento de las situaciones de demanda emocional; capacitar en la gestión de equipos de trabajo y las problemáticas de las relaciones sociales en el trabajo.

Las prácticas meditativas se han considerado desde algunas de las investigaciones más importantes que hacen foco en los aportes de estas prácticas sobre el estrés crónico y su contribución al bienestar. Hoy en día se aplican a programas diversos como los cuidados paliativos, la obesidad, la depresión, los trastornos de ansiedad y las adicciones, con resultados promisorios a partir de intervenciones relativamente sencillas y breves.

El doctor Zinn define el estrés crónico como un estado de desgarramiento emocional caracterizado por un anclaje en experiencias del pasado o por la ansiedad anticipatoria por el futuro, mientras que el presente no se vivencia como situación real actual que potencialmente puede modificar la percepción penosa o de tensión (Reboiras y Grzona, 2015). Estas prácticas aportan beneficios en el plano individual y de las relaciones sociales, al trabajar sobre la observación y disminución de las conductas individualistas y egocéntricas a través del desarrollo de las cualidades humanas de la gratitud, la empatía y la compasión. Es por eso que cada vez son más las organizaciones que toman en cuenta estas prácticas y las incluyen como actividades para sus empleados, quienes perciben mejoras en sus actitudes de empatía, conductas de solidaridad, y un mayor sentido de bienestar general. En otros estudios realizados los participantes dicen haber mejorado sus capacidades de afrontamiento del estrés y sus habilidades en las relaciones interpersonales, como también de enfoque y concentración en su tarea.

En cuanto a las estrategias a nivel grupal es fundamental hacer énfasis en el aprendizaje de reconocimiento de las emociones, desarrollo de habilidades para su manejo y en la identificación de las diversas formas de expresión emocional. El abordaje en las organizaciones debería apuntar a la creación de una cultura organizacional que reconozca las necesidades y expectativas de los trabajadores, la influencia de las emociones en el comportamiento, y capacite a los niveles jerárquicos en estrategias para implementar condiciones para un clima laboral positivo en los grupos de trabajo.

Por otra parte y no menos importante, la relación trabajo-esfera personal/familiar debe ser estudiada por la importante función de apoyo social y emocional que la familia, amigos y actividades personales cumplen. Conocer las características que adquiere para éstos trabajadores los modos de relacionar los diferentes espacios vitales donde participan, y como resuelven las exigencias emocionales que se les plantean, permitirían elaborar estrategias organizacionales tendientes al equilibrio o integración de los espacios vitales.

Conclusiones

La dimensión emocional del trabajo moviliza un conjunto de procesos psíquicos que se conceptualiza como una combinación de inteligencia emocional, adaptativa y social. Las exigencias emocionales requieren poner en acto la capacidad de entendimiento (evaluación) de la situación objetiva y subjetiva de otras personas, y en consecuencia acomodar la propia conducta para satisfacer esa demanda, o poder establecer un vínculo con ellas. Puede ser un equilibrio complejo y difícil de lograr y mantener, ya que le exige al trabajador medir su involucramiento, y “administrar sus emociones”.

Se confirma que el trabajo de atención al público exige la puesta en acto de capacidades intelectuales, psicosensoriales y emocionales, que se estructuran en los comportamientos/desempeño de la tarea. La mayoría de los empleados encuestados atienden público cara a cara, esto representa una fuente de tensión que se ve complejizada por la demanda extra de

contener y calmar a personas emocionalmente desbordadas o inestables. Esto representa para el trabajador una exigencia de autocontrol y modulación de sus emociones (empatía, consuelo, paciencia, entre otras).

En cuanto a las fuentes de tensión en el trabajo, la relación con los compañeros se manifiesta como fuente de tensión frecuente, evidenciando también un autocontrol y autovigilancia en cuanto a reprimir o fingir emociones, y esconder sus opiniones. Si bien la gran mayoría manifiesta no sentir miedo, el porcentaje que ejerce una autorepresión de sus opiniones y emociones (fuente interna de tensión) podría estar motivado a los fines de una adaptación al ambiente laboral, y como estrategia defensiva. La autovigilancia y el autocontrol generan una tensión que es difícil de soportar a lo largo del tiempo. En posiciones de atención o servicio a las personas, la exposición a exigencias emocionales está asociada a la naturaleza de las tareas.

Cuando los trabajadores no disponen de un margen de autonomía y de control sobre la ejecución de su trabajo, como tampoco su planificación, tienen que esconder sus emociones y opiniones, por temor a consecuencias negativas o represalias del entorno laboral. Esta cuestión plantea al trabajador un problema de sufrimiento ético. Se tiene que contemplar que algunas tareas requieren al trabajador de cierta confidencialidad de la información que éste conoce, y que debe mantener aún ante la presión o estado emocional de un tercero interesado que pudiera solicitarla.

Otro aspecto a tener en cuenta es el clima laboral que originan ciertas tácticas de mando, que tienen como efecto principal "intoxicar" las relaciones interpersonales entre los compañeros, producen una atmósfera de desconfianza, rivalidad, desinterés por el otro o excesivo interés para obtener algún beneficio. Esto produce un nivel de tensión que recae sobre las demandas emocionales. Un buen clima laboral favorece a la colaboración y confianza del grupo, generando un apoyo social de gran importancia. Contar con los otros, tanto jefe como compañeros, funciona como sostén emocional que permite compensar subjetivamente la percepción del riesgo psicosocial u objetivo. La investigación muestra que el reconocimiento por el trabajo realizado es significativo, ya que más de la mitad de los trabajadores encuestados expresa recibir respeto y estima por parte de las jefaturas, compañeros y subordinados.

El reconocimiento en el ámbito laboral es fundamental para mantener un equilibrio psicoafectivo. Para compensar el sufrimiento siempre presente en el trabajo, proveniente de las dificultades, obstáculos e imprevistos que presenta el trabajo y las relaciones intersubjetivas, los trabajadores necesitan equilibrar su economía psíquica mediante diversas formas de reconocimiento: material, moral, práctico y simbólico, que incluyen un trato equitativo, el respeto y la estima.

El reconocimiento está ligado a la construcción de la identidad laboral. En los trabajadores encuestados, la identidad laboral está sostenida en su conjunto, desde la relación contractual de "tener un empleo". En este sentido se establece una relación de dependencia hacia la organización empleadora, basada en normas, prácticas, valores y expectativas recíprocas del desempeño esperado. La relación contribución-retribución entre empleado-empleador adquiere las características propias de cada situación de trabajo, que sirven como soporte identitario. Aquí el análisis es general para los trabajadores encuestados y no particulariza en los agrupa-

mientos ni en diferencia de género, por cuanto los aspectos característicos de dicha identidad refieren al reconocimiento material, a la realización de sí desde un proyecto de progreso laboral, al valor útil de su trabajo o servicio, a tener un lugar en la organización, a la estima de sí como sentimientos de orgullo, y la estima y respeto de los otros.

Por otra parte, se verifica que el trabajo es fuente de preocupación y carga emocional que se traslada a la vida personal y familiar. Las estrategias defensivas que los trabajadores implementan para hacer frente a las exigencias del trabajo y al sufrimiento necesitan del apoyo del sistema familiar para sostenerse. No son una herramienta, prenda o dispositivo que se toma/deja o se prenda/apaga a voluntad, puesto que operan fundamentalmente de manera inconsciente. Las fallas o fisuras en los mecanismos de defensa se expresan como temor, ansiedad, angustia, insatisfacción, que llevan a respuestas de mayor implicación o de evasión (por ejemplo, ausentismo/absentismo), o a un malestar quejoso. Hay que considerar las dificultades o preocupaciones familiares que influyen en el estado de ánimo del trabajador, quien a veces debe esforzarse por ocultar sus emociones y mostrarse acorde lo exige la situación de trabajo. Sobre este punto habría que indagar como hacen los trabajadores, en su mayoría las mujeres, para conciliar los roles laboral y de la atención a la vida familiar, como también cuáles son las reglas que rigen las formas de hacer el trabajo y relacionarse dentro de su área de trabajo

Finalmente, es posible prevenir los efectos negativos sobre la salud que produce una intensa o permanente exigencia emocional, por cuanto modificar la organización del trabajo con participación de los trabajadores, procurar el desarrollo de los recursos personales y sociales para un adecuado afrontamiento a la exposición emocional, mejorar la calidad de los liderazgos y gestión, como también promover formas de reconocimiento de la contribución que los trabajadores realizan, son las vías adecuadas para consolidar la identidad laboral y un clima laboral saludable.

Referencias

- Ansoleaga, E. y Toro J. (2014). Cuando las Demandas Emocionales Resultan Inevitables. *Revista Psicología: Organizações e Trabalho*, 14(2), abril-junio 2014, 180-189. ISSN 1984-6657 <http://submission-pepsic.scielo.br/index.php/rpot/index> 180
- Arfuch, L. (2002). Problemáticas de la identidad. En *Identidades, sujetos y subjetividades*. Buenos Aires: Prometeo.
- Dejours Ch. (1990). *Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo*. Editorial Humanitas
- Dejours Ch. (1998a). Introducción, caps. 1,2 y3. En *El factor humano*. Buenos Aires: PIETTE-CONICET
- Dejours Ch. (1998b). De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo. En Dessors D., Guiho-Bailly M.P. (comp) *Organización del trabajo y salud. De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo*. Argentina: Asociación trabajo y sociedad. PIETTE Lumen Humanitas.

- Feldman, L. y Blanco G. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. *Revista Facultad de Medicina*, v.29 n.2, Caracas, diciembre de 2006
- Giraudó, E., Korinfeld, S. y Mendizábal, N. (2003). Trabajo y salud: un campo permanente de reflexión e intervención. En *Gestión con el personal Una alternativa al concepto de Recursos Humanos* Daniel Dei. Noma Mena. Buenos Aires. Edición Docencia.
- Gollac M. (2013). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Seminario Internacional. UNLP, CEIL, Ministerio de Trabajo de la provincia de Bs. As.
- Gonzalez Rey F. (2011). *El sujeto y la subjetividad en Psicología Social: un enfoque histórico-cultural*. Buenos Aires, Noveduc.
- Moreno-Jiménez, B., Gálvez Herrer, M., Rodríguez-Carvajal, R., y Garrosa, R. (2010). Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo 'trabajo emocional' y propuesta de evaluación. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(1), 63-73.
- Neffa, J.C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo. Una contribución a su estudio*. CEIL-CONICET, CITRA-CONICET-UMET, FCE-UNLP, FCE-UNND, Departamento de Economía y Administración UNM. Archivo digital
- Neffa, J.C. (2002). *El trabajo humano. Contribuciones al estudio de un valor que permanece. Asociación trabajo y sociedad*. CEIL/PIETTE-CONICET. Lumen Humanitas
- Quiriga, A. (2009). El concepto de grupo y los principios organizadores de la estructura grupal en el pensamiento de Enrique Pichón Riviere. En *Enfoques y perspectivas en psicología social. Desarrollos a partir del pensamiento de Enrique Pichón Riviere*. Buenos Aires. Edición Cinco. Tercera edición.
- Reboiras, F., Grzona, E. (2015). Prácticas meditativas para la reducción del estrés. El bienestar como competencia de los profesionales de la salud. *Revista del Hospital Italiano de Buenos Aires*; 35(1): 00-00. *Revista de la Facultad de Medicina*. Versión impresa ISSN 0798-0469
- Suaya, D. (2013). Historia vital del trabajo, dispositivo psicosocial de intervención clínica: construcción y aplicaciones. En Garaño P., Zelaschi M.C., Amable M. (comps) *Trabajo y salud mental. El trabajo, las instituciones y la subjetividad*. Córdoba: Unirio.
- Zelaschi, C. (2003). *Desempleo y salud mental. Análisis de los efectos del desempleo en cuatro aglomerados de la Provincia de Bs. As. Argentina*. Trabajo presentado en el XXIV Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología ALAS Perú.
- Wisner, A. (1988). *Ergonomía y condiciones de trabajo*. Buenos Aires: Ed. Hvmánitas, citado en Giraudó E. y otros.

CAPÍTULO 8

La autonomía y márgenes de maniobra

Andrea Suarez Maestre, Nora Rubbini y Ezequiel Alustiza

Para analizar la dimensión de la autonomía y el margen de maniobra seguiremos los siguientes ejes propuestos por Gollac y Bodier (2011):

1. La autonomía de la tarea y del procedimiento
2. La previsibilidad del trabajo y la posibilidad de anticipar
3. El desarrollo cultural y la utilización de los conocimientos y competencias
4. La monotonía y el aburrimiento
5. Participación y representación

1. Autonomía de la tarea y del procedimiento

El estudio del eje autonomía tiene su antecedente en el modelo de demandas/control de Karasek, que encuentra una estrecha vinculación entre la latitud decisional y la preservación de la salud (Gollac y Bodier, 2011). “En el modelo, la “latitud de toma de decisiones” se entiende como la aptitud del trabajador para controlar sus actividades y la utilización de sus capacidades, no para controlar a otras personas. Las escalas de esta latitud tienen dos componentes: *la autoridad sobre las tareas* —control socialmente predeterminado sobre aspectos pormenorizados del cumplimiento de las tareas (llamada también autonomía)—, y la *discrecionalidad de las capacidades* —control sobre el empleo de las capacidades por parte del individuo, también determinado socialmente en el trabajo” (Karasek, 1998:34.6).

La propuesta teórica-metodológica de la encuesta francesa para identificar los factores de riesgo psicosociales, explora la dimensión de la autonomía en cuanto al contenido del trabajo, la forma de hacerlo (el procedimiento) y también la posibilidad de maniobrar lo “temporal” de dicha tarea. En dicho recorrido, cabe diferenciar el trabajo real y el prescripto. Le Plat y Hoc (1992) explican que todo análisis de una situación con una perspectiva de lo psicosocial implica hacer visible la relación entre la tarea y la actividad: “¿qué se demanda al sujeto, qué es lo que éste trata de hacer, qué hace efectivamente y cómo, y, finalmente, cuáles son las relaciones entre estas cuestiones?” (Le Plat y Hoc, 1998:163).

La tarea puede implicar distintos grados de prescripción: a mayor prescripción menor es la posibilidad del trabajador de intervenir en el contenido de su trabajo, y viceversa. Sin embargo,

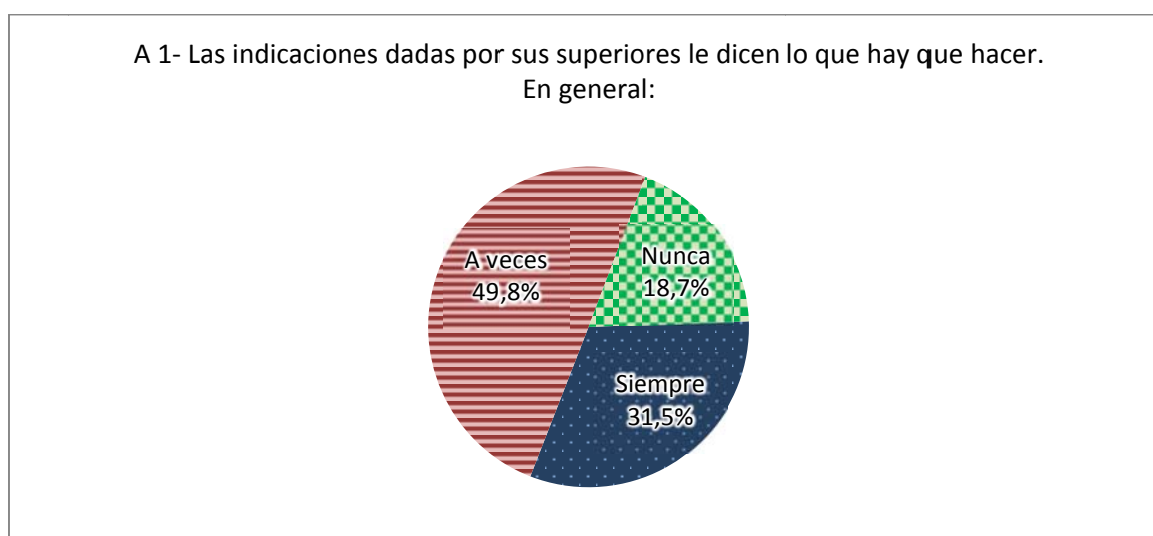
analizar los márgenes maniobra sobre el proceso o los procedimientos a seguir, nos permite evaluar la autonomía sobre la actividad, es decir el trabajo real.

En nuestra adaptación de la encuesta francesa al caso argentino, se incluyeron en el cuestionario varias preguntas que tratan de identificar los márgenes de maniobra sobre la tarea y la actividad.

Para conocer sobre la percepción de los trabajadores encuestados⁹ acerca de los márgenes de maniobra sobre la tarea, se les preguntó sobre la frecuencia con que las indicaciones dadas por sus superiores le dicen lo que hay que hacer:

TABLA A 1- Las indicaciones dadas por sus superiores le dicen lo que hay que hacer. En general:		
	Frecuencia	%
Siempre	74	30,3
A veces	117	48
Nunca	44	18
No corresponde	9	-
Total	244	100

El 48% indicó "A veces", el 30,3% "Siempre", el 18% "Nunca" y el 3,7% "No corresponde". De estas respuestas, resultan de especial interés aquellos casos que indicaron "Siempre" y "A veces", entonces cerca del 80% de los entrevistados siguen indicaciones dadas por sus superiores, es decir que siguen algún tipo de prescripción.



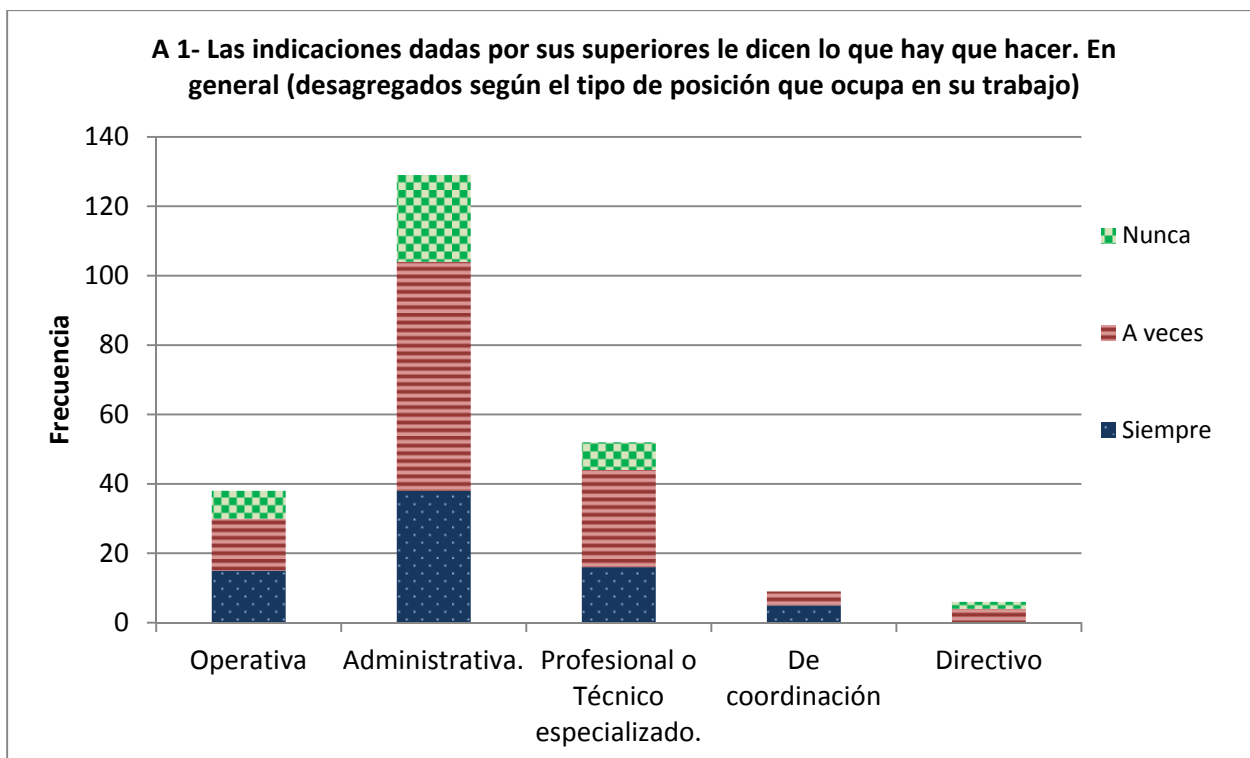
⁹ Con el objeto de agilizar la lectura, en el presente trabajo hemos decidido utilizar solamente el masculino genérico clásico. Por lo tanto, salvo que se incluya la debida aclaración, en todos los casos las menciones en masculino genérico clásico representan por igual a mujeres y varones.

Estas respuestas pueden analizarse a la luz de dos características de los entrevistados. Primeramente, podemos observar el *nivel educativo*¹⁰, encontrando que el máximo nivel educativo no implica necesariamente un mayor grado de autonomía, ya que del total de personas entrevistadas con título universitario, el 25,6% respondió que “siempre” sigue instrucciones de sus superiores para realizar su trabajo, el 54,7% respondió “a veces” y el 16,3% “nunca”. Similares proporciones se observan en la distribución de las respuestas de quienes no culminaron la educación universitaria y quienes poseen secundario completo.

Otra característica a asociar a la pregunta A1 es el *tipo de posición que ocupa en su trabajo*. En este caso tampoco se observa que el tipo de posición determine el margen de autonomía, ya que el mayor número de respuestas en todos los niveles respondió “a veces” a la pregunta aquí analizada.

TABLA A 1- Las indicaciones dadas por sus superiores le dicen lo que hay que hacer. En general (desagregados según el tipo de posición que ocupa en su trabajo)				
Tipo de posición ocupa	Siempre	A veces	Nunca	No corresponde
Operativa (operario, obrero, incluido maestranza)	15	15	8	1
Administrativa	38	66	25	7
Profesional o técnico especializado	16	28	8	1
De coordinación (responsables de áreas, sectores, divisiones, secciones, equipo)	5	4		
Directivo (responsables de dependencias, de organizaciones)		4	2	

¹⁰ Recordemos que de los 351 encuestados solo una persona respondió que no completó la escuela primaria. La mayoría (55% aproximadamente) de los encuestados han pasado por la universidad (sea que se hayan graduado o no), y si agregamos a aquellos que han completado el colegio secundario entonces representan el 80% del total de los encuestados.



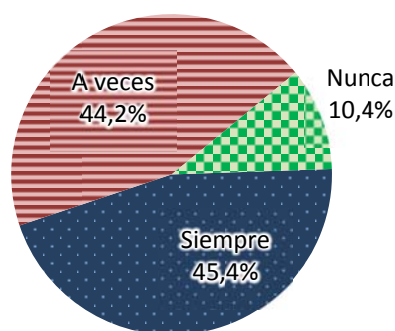
Siguiendo el análisis sobre el nivel de prescripción de la tarea, se preguntó si *recibe órdenes, consignas o guías de acción precisas* en su trabajo:

TABLA A 2- En su trabajo Ud. ¿recibe órdenes, consignas o guías de acción precisas?

	Frecuencia	%
Siempre	157	45,0
A veces	153	43,8
Nunca	36	10,3
No corresponde	3	
Total	349	100,0

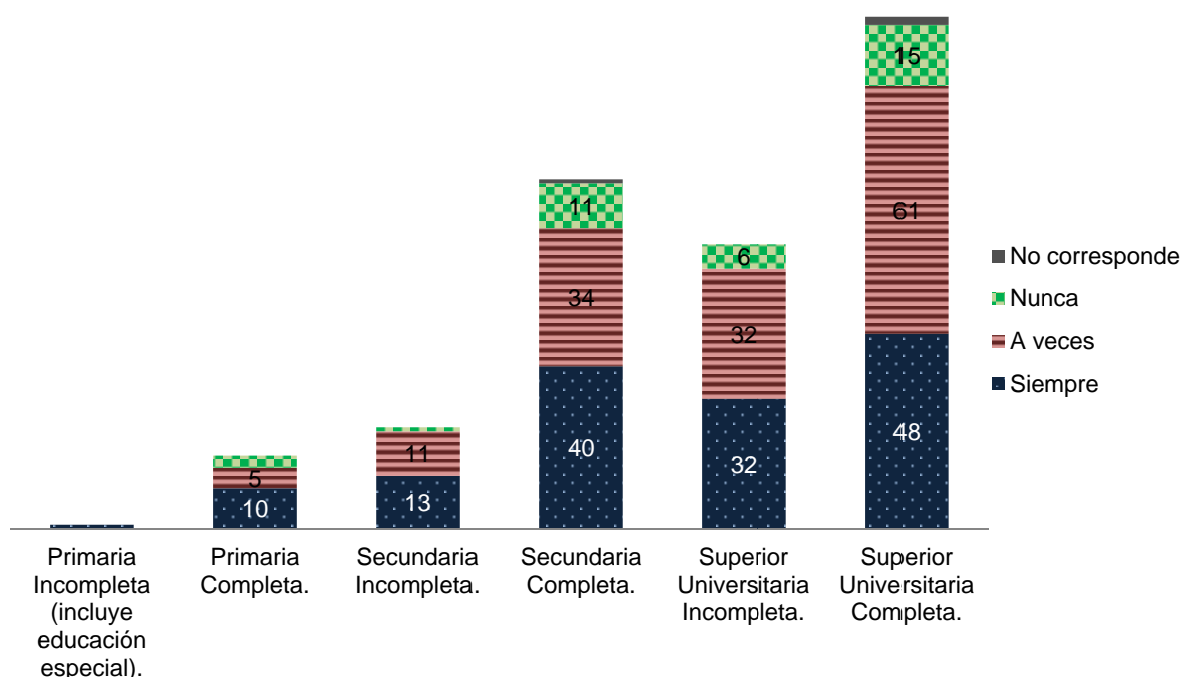
El 45% indicó "Siempre", el 43,8% "A veces" y el 10,3% "Nunca". La gran mayoría de los encuestados (89%) considera que recibe órdenes, consignas o guías de acción precisas en su trabajo, si bien de ellos solo el 45% cree que sucede siempre, se considera un indicador de alto nivel de prescripción, y un bajo nivel de autonomía.

TABLA A 2- En su trabajo Ud. ¿recibe órdenes, consignas o guías de acción precisas?



Volviendo a analizar estos datos en relación al nivel educativo, se puede observar que entre los casos que culminaron el nivel secundario, la mayor proporción (46,5%) indicó que “siempre” sigue instrucciones precisas para realizar su tarea y cerca de un 40% indicó “a veces”. Entre quienes no culminaron el nivel universitario, los porcentajes entre ambos tipos de respuestas son iguales (45,7%). En el caso de quienes poseen título universitario, la relación se invierte y el 38% indicó que “siempre” sigue instrucciones precisas y la mayoría (48,4%) indicó que “a veces”.

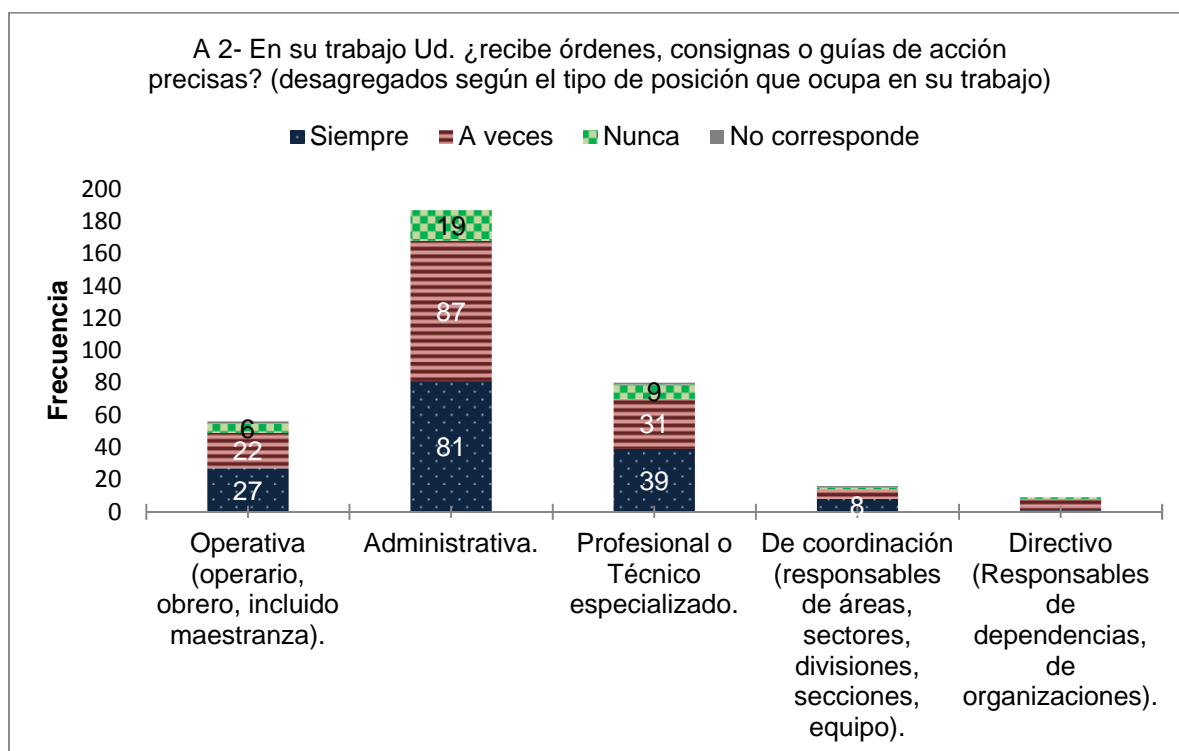
A 2- En su trabajo Ud. ¿recibe órdenes, consignas o guías de acción precisas? (desagregados según su nivel educativo)



Nuevamente, en la Tabla 2.2 se desagregan los casos por el tipo de posición que ocupa quien responde.

TABLA A 2- En su trabajo Ud. ¿recibe órdenes, consignas o guías de acción precisas? (desagregados según el tipo de posición que ocupa en su trabajo)				
Tipo de posición ocupa	Siempre	A veces	Nunca	No corresponde
Operativa (operario, obrero, incluido maestranza)	27	22	6	1
Administrativa	81	87	19	
Profesional o Técnico especializado	39	31	9	1
De coordinación (responsables de áreas, sectores, divisiones, secciones, equipo)	8	6	1	1
Directivo (Responsables de dependencias, de organizaciones)	1	7	1	

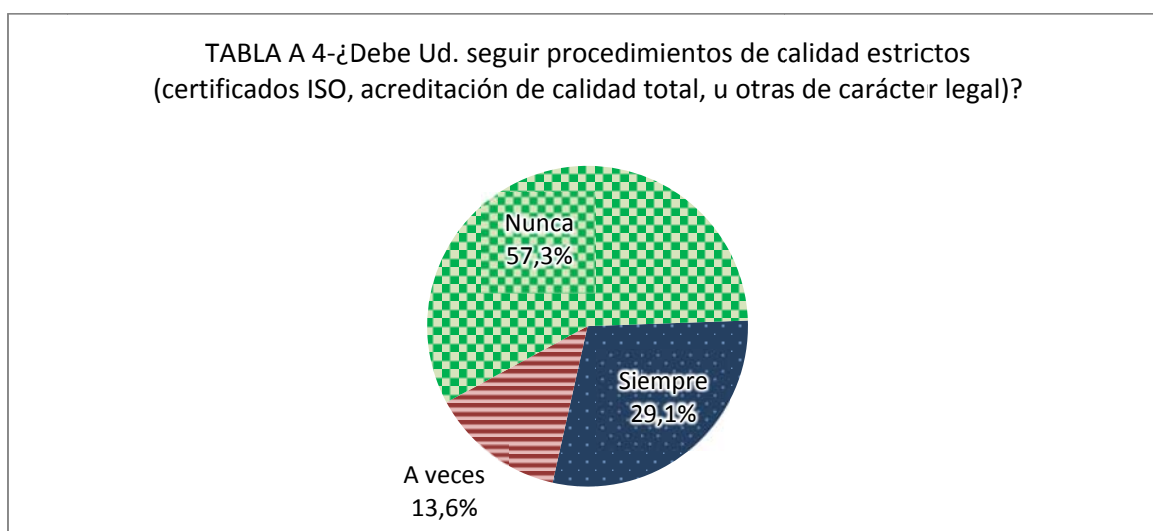
En los puestos operativos, profesionales o técnicos y de coordinación, se observa una cantidad de casos similares con respuestas “siempre” (49% promedio) y “a veces” (38% promedio). En cambio, el 43,3% de los administrativos respondió “siempre” y el 46,5% “a veces”.



Profundizando sobre la autonomía sobre la tarea, se indaga sobre si la prescripción de la misma se debe a la aplicación de sistemas de calidad o normas legales:

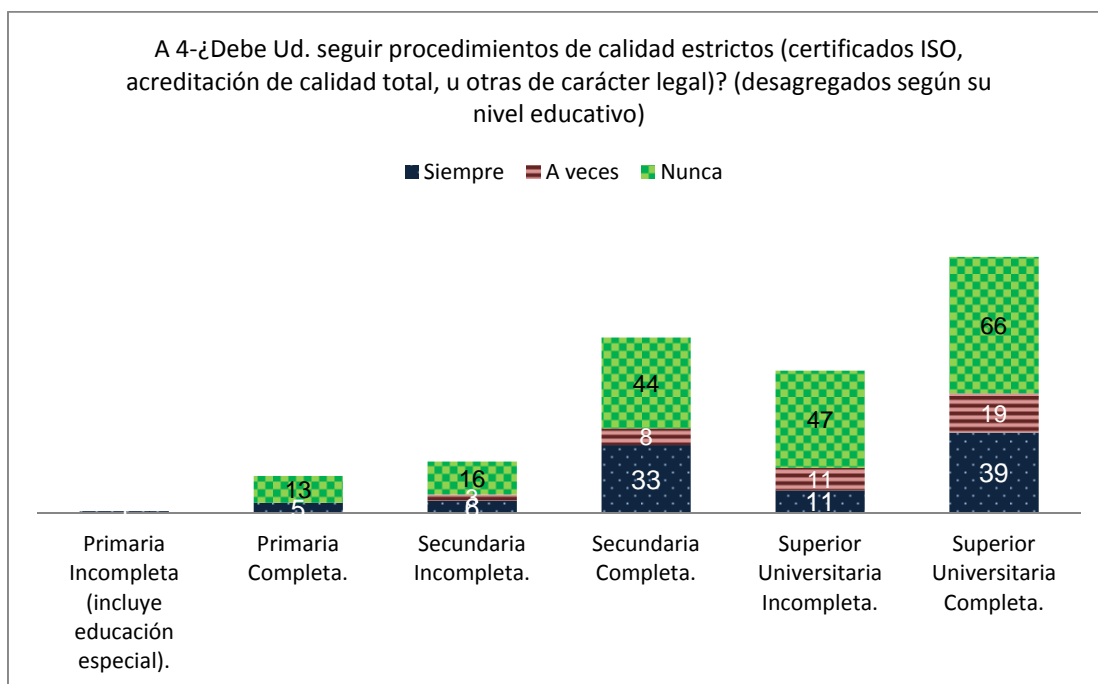
TABLA A 4-¿Debe Ud. seguir procedimientos de calidad estrictos (certificados ISO, acreditación de calidad total, u otras de carácter legal)?		
	Frecuencia	%
Siempre	100	28,8
A veces	47	13,5
Nunca	197	56,8
No sabe	2	-
No contesta	1	-
Total	347	100,0

El 56,8% indicó "Nunca", el 28,8% "Siempre", y el 13,5% "A veces". Si bien más de la mitad de los encuestados (57%) dijo que "Nunca" debe seguir procedimientos de calidad estrictos, se observa como un indicador de falta de autonomía el 29% que indicó que debe seguir procedimientos de ese tipo "Siempre", y el 13% debe hacerlo "A veces".



En el detalle de estos casos según el nivel de estudios alcanzado, podemos observar que la mitad de los casos con título secundario (51,8%) y universitario completo (52,4%), respondieron que "nunca" siguen estos procedimientos, pero el 31% de los graduados universitarios y el 39%

de los que finalizaron la educación secundaria, indicó que “siempre” sigue este tipo de instrucciones. Entre los que cuentan con nivel educativo superior universitario incompleto, el porcentaje de los casos que respondieron “nunca” se amplía a casi el 70% y sólo el 15,9% indicó que “siempre” debe seguir para hacer su tarea procedimientos de calidad estrictos (certificados ISO, acreditación de calidad total, u otras de carácter legal).

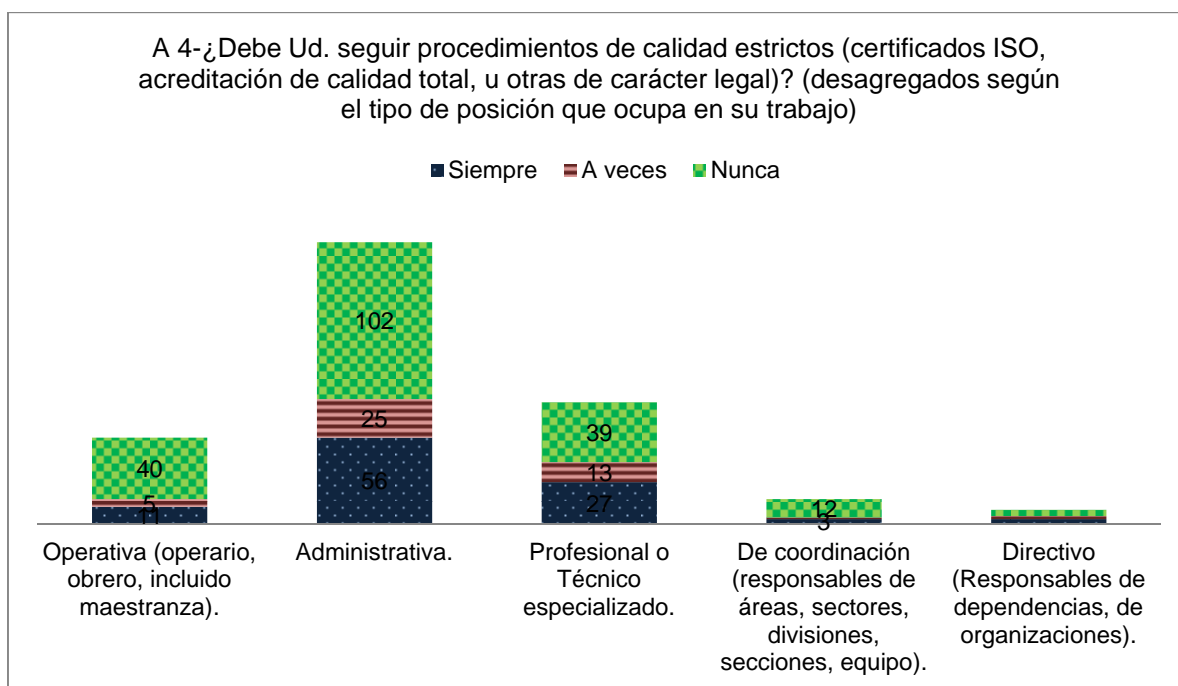


Conviene ahora, analizar la relación entre esta pregunta y el puesto ocupado en la organización:

TABLA A 4-¿Debe Ud. seguir procedimientos de calidad estrictos (certificados ISO, acreditación de calidad total, u otras de carácter legal)? (desagregados según el tipo de posición que ocupa en su trabajo)

	Siempre	A veces	Nunca	No sabe	No contesta
Operativa (operario, obrero, incluido maestranza).	11	5	40		
Administrativa.	56	25	102	2	
Profesional o Técnico especializado.	27	13	39		1
De coordinación (responsables de áreas, sectores, divisiones, secciones, equipo).	3	1	12		
Directivo (Responsables de dependencias, de organizaciones).	3	2	4		

Entre quienes realizan tareas operativas (operario, obrero, incluido maestranza), el 71,4% respondió “nunca” pero el 19,6% expresó que “siempre” sigue estos procedimientos estrictos de calidad. Entre el personal que realiza tareas administrativas, el 55,1% indicó que “nunca” aplica estas normas de trabajo, pero el 30,3% lo hace “siempre”. En el caso de los profesionales o técnicos especializados, el 50% de los entrevistados aplica “siempre” (33,8%) y “a veces” (16,3%) los procedimientos citados, y el 48,8% no lo hace “nunca”.



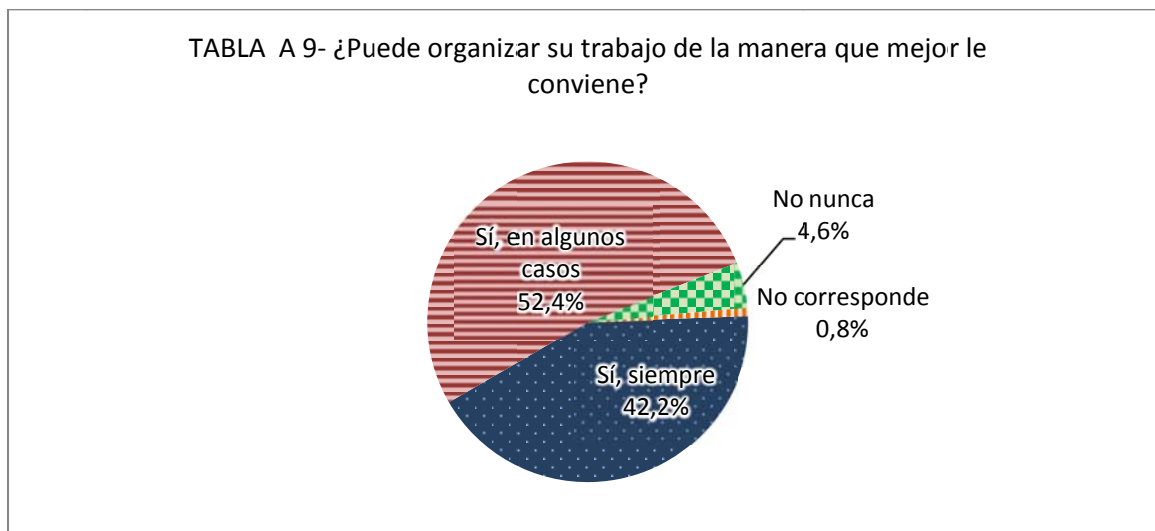
Observando el margen de maniobra sobre el procedimiento para realizar la tarea, se consulta sobre la posibilidad *organizar su trabajo de la manera que mejor le conviene*:

TABLA A 9- ¿Puede organizar su trabajo de la manera que mejor le conviene?

	Frecuencia	%
Sí, siempre	148	42,2
Sí, en algunos casos	184	52,4
No nunca	16	4,6
No corresponde	3	0,8
Total	351	100,0

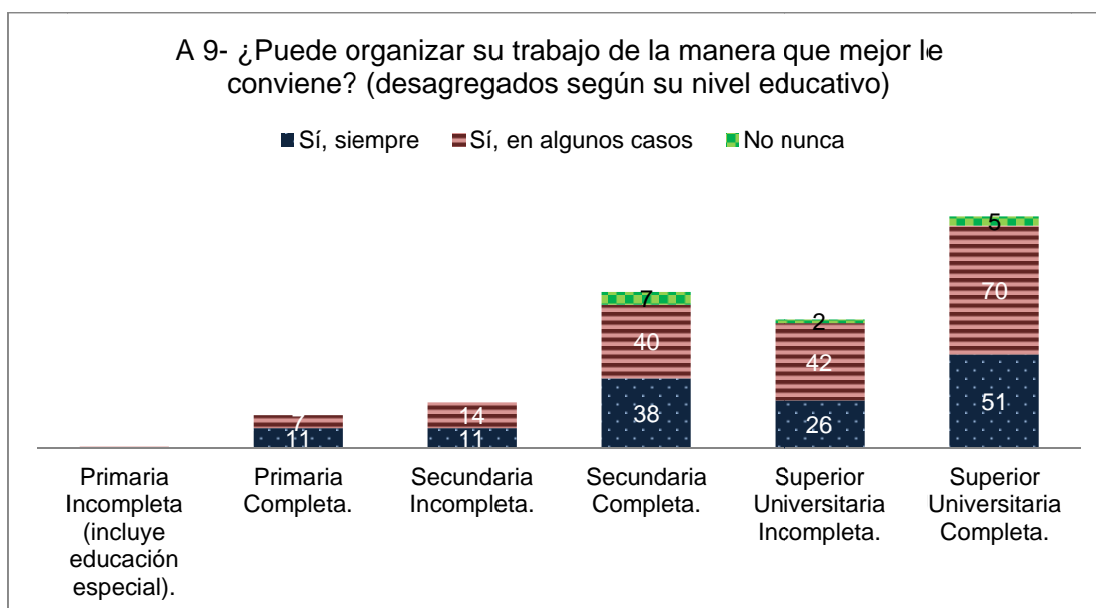
El 52,4% indicó "Sí, en algunos casos", el 42,2% "Sí, siempre", y el 4,6% "No nunca". La mayoría considera que puede organizar su trabajo de la manera que mejor le conviene: el 52%

en algunos casos y el 42% siempre. Es decir que el 94% de los que contestaron perciben cierta autonomía sobre el modo en que puede realizar su tarea. Solo el 16 entrevistados consideraron que no cuenta con dicha posibilidad.



Es importante ahora analizar la relación entre la percepción sobre la organización del propio trabajo y el nivel educativo. En aquellos casos con educación secundaria (completa e incompleta, aunque la cantidad de entrevistados en este último grupo es muy bajo), en promedio el 44% respondió que “sí, siempre” y la mitad “sí, en algunos casos”.

Entre los entrevistados con nivel educativo universitario (completo e incompleto), en promedio poco menos del 40% respondió que “sí, siempre” puede organizar su trabajo de la manera que mejor le conviene, y cercano al 60%, también en promedio, respondió que “sí, en algunos casos”. Entonces, la percepción sobre tener margen de maniobra sobre el modo de realizar la tarea se observa para todos los niveles educativos.



Ahora, observemos el puesto ocupado. Se puede observar claramente que entre quienes tienen un puesto de operario, el 35% percibe que “sí, siempre” puede organizar su trabajo a conveniencia, y el 30% “en algunos casos”. Entre los administrativos, profesionales y técnicos, la proporción entre estas dos opciones se invierte, ya que el 33% en promedio respondió “sí, en algunos casos” y el 24% (promedio) indicó que lo puede hacer “siempre”.

TABLA A 9- ¿Puede organizar su trabajo de la manera que mejor le conviene? (desagregados según el tipo de posición que ocupa en su trabajo).

	Sí, siempre	Sí, en algunos casos	No nunca	No corresponde
Operativa (operario, obrero, incluido maestranza)	29	26	2	
Administrativa	70	107	8	2
Profesional o Técnico especializado	33	41	6	1
De coordinación (responsables de áreas, sectores, divisiones, secciones, equipo)	10	6		
Directivo (Responsables de dependencias, de organizaciones)	5	4		

Aun cuando son pocos los casos relevados, en los puestos de coordinación y directivos, este margen de autonomía es notablemente mayor: 10 de 16 entrevistados con funciones de coordinación respondió que siempre puede organizar su trabajo como mejor le conviene y 5 sobre 9 tuvo igual respuesta entre los directivos.

Para evaluar también el margen de maniobra que los encuestados tienen sobre este procedimiento, se analiza una situación de trabajo hipotética en la cual ocurre algo fuera de lo habitual, y se les consulta sobre la colaboración de supervisores, colegas o subordinados en su forma de proceder.

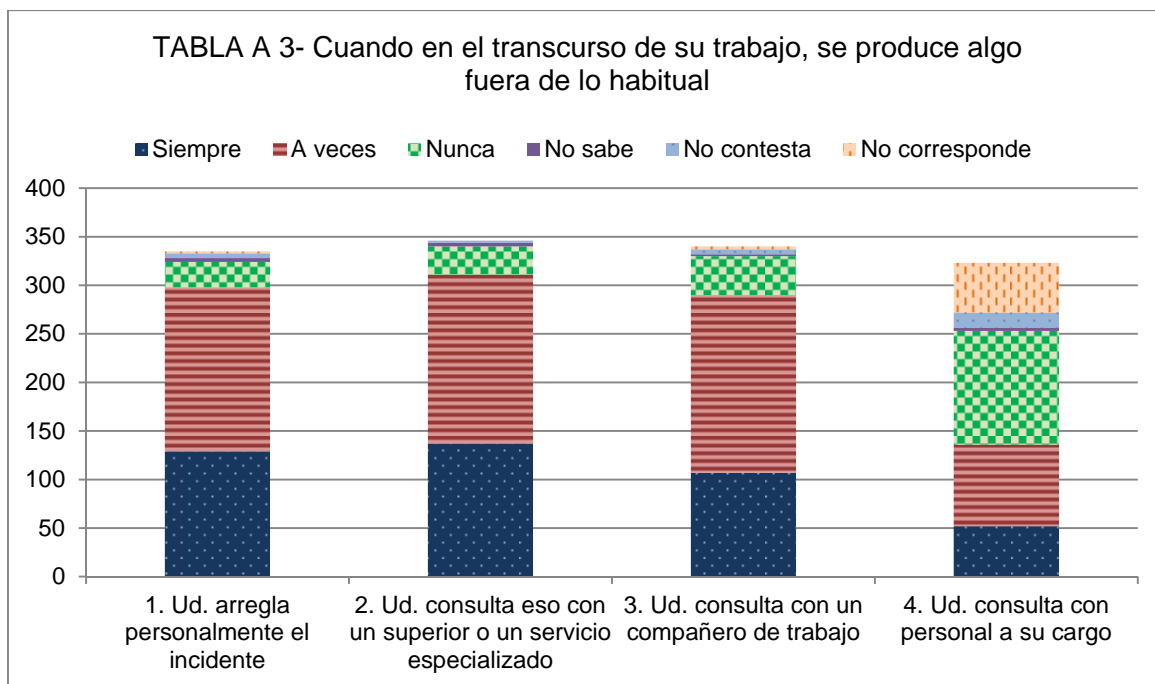
TABLA A 3- Cuando en el transcurso de su trabajo, se produce algo fuera de lo habitual

	Respuesta	Frecuencia	%
1. Ud. arregla personalmente el incidente	Siempre	129	38,5
	A veces	169	50,4
	Nunca	26	7,8
	No sabe	4	
	No contesta	5	
	No corresponde	2	
	<i>Total</i>	335	<i>100,0</i>

2. Ud. consulta eso con un superior o un servicio especializado	Siempre	137	39,6
	A veces	174	50,3
	Nunca	29	8,4
	No sabe	4	
	No contesta	2	
	<i>Total</i>	<i>346</i>	<i>100,0</i>
3. Ud. consulta con un compañero de trabajo	Siempre	107	31,5
	A veces	183	53,8
	Nunca	40	11,8
	No sabe	2	
	No contesta	5	
	No corresponde	3	
<i>Total</i>	<i>340</i>	<i>100,0</i>	
4. Ud. consulta con personal a su cargo	Siempre	52	16,1
	A veces	84	26,0
	Nunca	117	36,2
	No sabe	3	
	No contesta	16	5,0
	No corresponde	51	15,8
<i>Total</i>	<i>323</i>	<i>100,0</i>	

Ante la opción de si el encuestado "arregla personalmente el incidente" el 50,4% indicó "A veces", el 38,5% "Siempre", el 7,8% "Nunca". El 89%, entonces, cuenta con cierto margen de maniobra para decidir el curso de acción a emprender ante esta situación hipotética no habitual.

Llamativamente, este porcentaje coincide con el de quienes respondieron que "A veces" (50,3%) y "Siempre" (el 39,6%) consultan eso "con un superior o un servicio especializado", y se acerca al 85% (el 53,8% indicó "A veces" y el 31,5% "Siempre") que "consulta con un compañero de trabajo".



En el caso de quienes respondieron que consultan “con personal a su cargo” el 36,2% indicó “Nunca”, el 26% “A veces”, el 16,1% “Siempre”, y el 15,8% “No corresponde”¹¹.

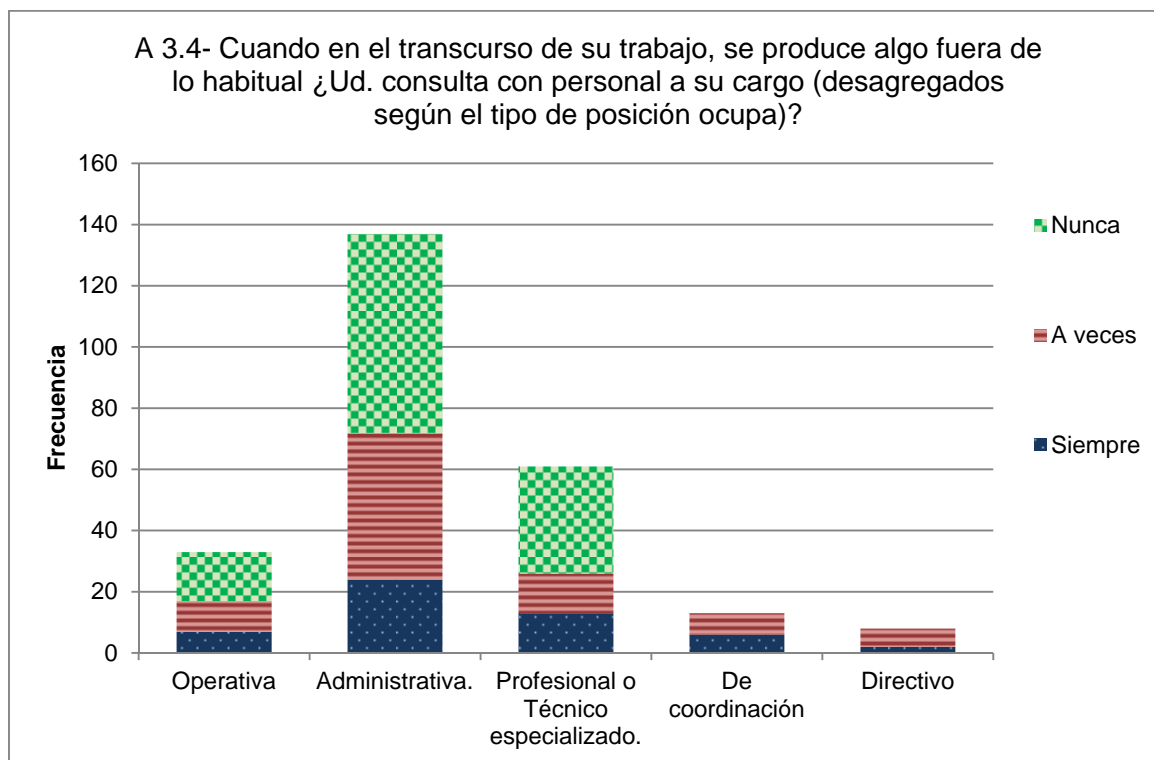
En esta opción, se desagregan las respuestas según la posición que ocupan los entrevistados. En los niveles operativo (operario, obrero, incluido maestranza), administrativo y profesional o técnico especializado, la mayor cantidad de casos respondió que “nunca” consulta con el personal a su cargo (32,0%, 37,8% y 45,5% respectivamente). Pero si analizamos en forma agregada las respuestas “siempre” y “a veces”, podremos observar que los porcentajes acumulados en cada uno de estos tres niveles, oscilan entre el 33% y el 40% de casos que consultan con el personal a su cargo el cómo resolver un suceso no previsto.

TABLA A 3.4- Cuando en el transcurso de su trabajo, se produce algo fuera de lo habitual ¿Ud. consulta con personal a su cargo? (desagregados según el tipo de posición ocupa)

Tipo de posición ocupa	Siempre	A veces	Nunca	No sabe	No contesta	No corresponde
Operativa (operario, obrero, incluido maestranza).	7	10	16	2	4	11
Administrativa	24	48	65	1	7	27
Profesional o técnico especializado	13	13	35		5	11
De coordinación (responsables de áreas, sectores, divisiones, secciones, equipo)	6	7				2
Directivo (Responsables de dependencias, de organizaciones)	2	6				

¹¹ La opción “no corresponde” no estaba incluida en el formulario de relevamiento, sino que fue generada al momento del control de los datos en la etapa de carga al sistema.

En los puestos de coordinación y directivos se puede apreciar en la Tabla 5.1 que los 15 y 8 casos respectivos se sitúan en las opciones "siempre" y "a veces".

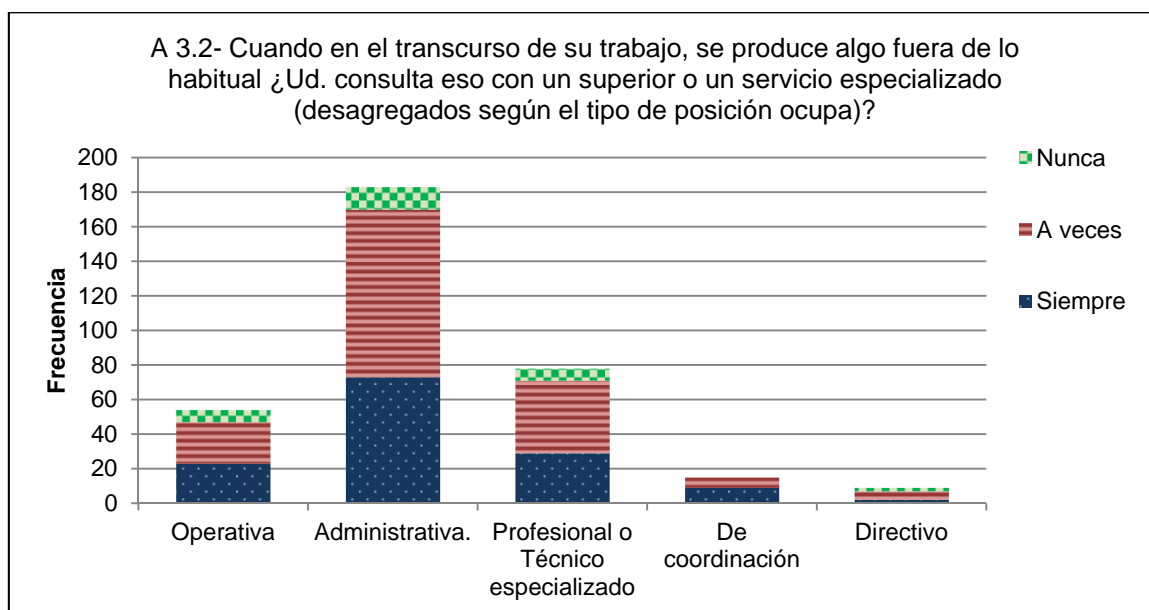


Analizando las respuestas en la opción "2. Ud. consulta eso con un superior o un servicio especializado", según el lugar que ocupan los encuestados en la organización, se encuentra que en los puestos operativos el 41% "siempre" consulta a su superior y el 42,9% "a veces", contra el 12,5% que "nunca" lo hace. En el caso de los administrativos, el 39% consulta "siempre", el 51,9% "a veces" y el 7% "nunca". Entre profesionales y técnicos, el 35,8% respondió "siempre", el 51,9% "a veces" y el 8,6% "nunca". Al parecer, administrativos y profesionales y técnicos cuentan con mayor margen de maniobra para resolver o consultar.

TABLA A 3.2- Cuando en el transcurso de su trabajo, se produce algo fuera de lo habitual ¿Ud. consulta eso con un superior o un servicio especializado (desagregados según el tipo de posición ocupa)?

	Siempre	A veces	Nunca	No sabe	No contesta
Operativa (operario, obrero, incluido maestranza)	23	24	7	1	1
Administrativa	73	97	13	1	
Profesional o Técnico especializado	29	42	7	2	1
De coordinación (responsables de áreas, sectores, divisiones, secciones, equipo)	9	6			
Directivo (Responsables de dependencias, de organizaciones)	2	5	2		

En el caso de coordinadores, de los 15 casos que respondieron la encuesta, 9 consulta “siempre” y 6 “a veces”. Resulta de interés que aquí la percepción de autonomía sea menor que en los anteriores niveles de la organización. Entre directivos, la mayoría consulta “a veces”.



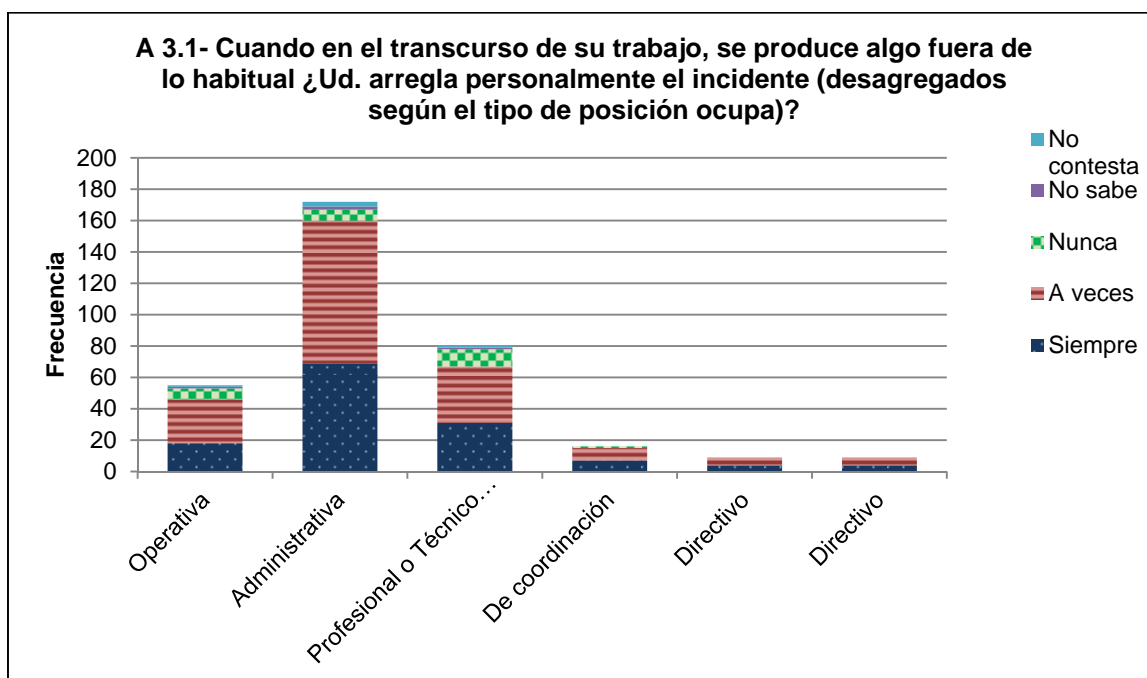
Finalmente, miremos en igual detalle las respuestas en la pregunta A3, opción “1. Ud. arregla personalmente el incidente”. Se observa que a mayor jerarquía el porcentaje de los casos que responden “siempre” se incrementa: mientras que el 32,7% de los puestos operativos resuelven “siempre” esta situación por sí mismos, en el nivel administrativo lo hace el 40,1%, entre los profesionales y técnicos el 38,8%, y 7 de 16 coordinadores consultados.

TABLA A 3.1- Cuando en el transcurso de su trabajo, se produce algo fuera de lo habitual ¿Ud. arregla personalmente el incidente (desagregados según el tipo de posición ocupa)?

	Siempre	A veces	Nunca	No sabe	No contesta
Operativa (operario, obrero, incluido maestranza)	18	28	7	1	1
Administrativa	69	91	7	2	3
Profesional o Técnico especializado	31	36	11	1	1
De coordinación (responsables de áreas, sectores, divisiones, secciones, equipo)	7	8	1		
Directivo (Responsables de dependencias, de organizaciones)	4	5			

En promedio el 50% en cada nivel respondió “a veces”, salvo en el nivel de profesionales y técnicos que registró el 45% de los casos en esta condición y un 13,8% de entrevistados que

respondió que “nunca” que “en el transcurso de su trabajo, se produce algo fuera de lo habitual” lo “arregla personalmente”. Podríamos indicar aquí, que el margen de autonomía percibido por los operarios, profesionales y técnicos es menor que los de nivel administrativo.

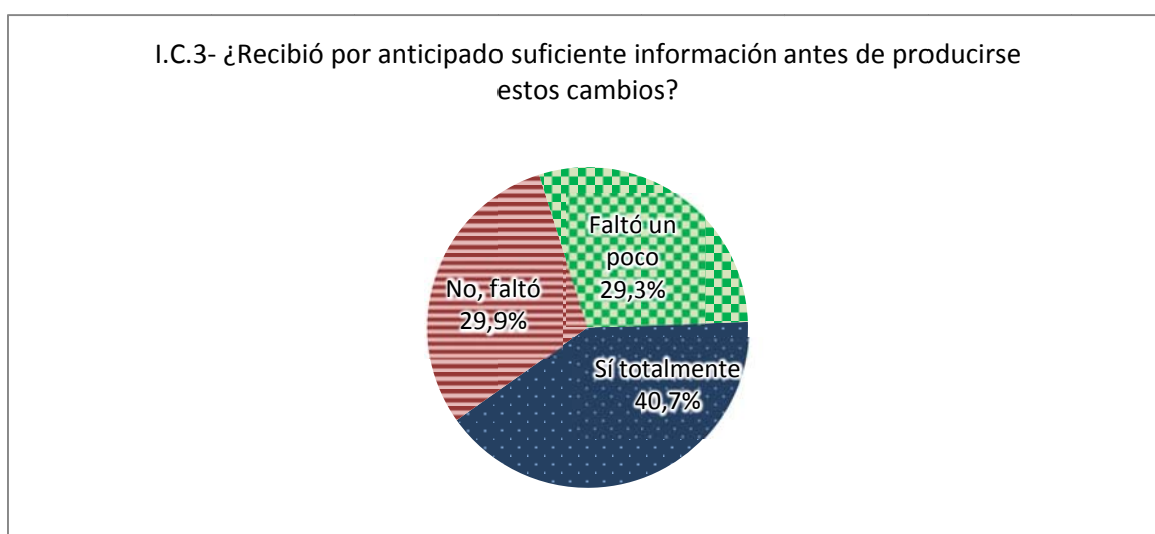


2-Previsibilidad de la tarea y posibilidad de anticipar

Este aspecto hace referencia a la claridad de los objetivos del trabajo y la capacidad de anticiparse a los cambios y problemas en el trabajo, la posibilidad de desarrollar expectativas y generar normas relativas a la situación de trabajo, conocer toda la información relevante y útil sobre los próximos eventos importantes en el lugar de trabajo. Importa conocer si el trabajador cuenta con la suficiente antelación con información respecto a grandes eventos del trabajo porque estudios previos demuestran que “su existencia es positiva para la salud y en cambio su falta incrementa el absentismo” (Gollac y Bodier, 2011).

Para abordar estos aspectos se recurre en primera instancia a la pregunta “I.C.3- ¿Recibió por anticipado suficiente información antes de producirse estos cambios?” respondida por los 167 trabajadores que durante los últimos 12 meses en su entorno de trabajo habían sufrido grandes modificaciones. En respuesta, el 40,7% indicó que "Sí totalmente", sin embargo se observa que un 60% manifiesta que faltó información antes de producirse esas grandes modificaciones (29,9% respondió "No, faltó" y el 29,3% "Faltó un poco"). Es un valor significativo dado que la falta de anticipación sobre grandes eventos del trabajo incrementa el absentismo y es perjudicial para la salud (Gollac y Bodier, 2011). En la tabla y en el gráfico expuestos a continuación puede ver expuestas las respuestas.

Tabla I.C.3- ¿Recibió por anticipado suficiente información antes de producirse estos cambios?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí totalmente	68	40,7
No, faltó	50	29,9
Faltó un poco	49	29,3
Total	167	100,0
No corresponde	184	
	351	



Con el objeto de seguir observando la previsibilidad de la tarea y la posibilidad de anticipar, se recurrió a las respuestas a las siguientes preguntas ¿Con qué frecuencia vive Ud. las siguientes situaciones dentro de su trabajo? “I.D.1.1 Sabe de antemano qué tareas va a tener que hacer el mes siguiente” e “I.D.1.2 Tiene que soportar cambios imprevisibles o mal preparados”.

Al preguntar con qué frecuencia saben de antemano qué tareas tendrá que hacer el mes siguiente, el 53,7% respondió que "Siempre" lo sabe. Por otro lado, el 46% manifestó faltas de información (34,3% indicó "A veces" y el 12% "Nunca").

En la siguiente pregunta, al consultar con qué frecuencia dentro de su trabajo tienen que soportar cambios imprevisibles o mal preparados, el 48,4% indicó "Nunca". Por otro lado, el 42,5% señaló que "A veces" y el 8,8% afirma que "Siempre", es decir que aproximadamente la mitad de los trabajadores (51,3%) reconoce soportar cambios imprevisibles o mal preparados.

Tabla I.D.1.1 ¿Con qué frecuencia vive Ud. las siguientes situaciones dentro de su trabajo? ¿Sabe de antemano qué tareas va a tener que hacer el mes siguiente?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	183	53,7
A veces	117	34,3
Nunca	41	12,0
Total	341	100,0
Sin responder	10	
	351	

I.D.1.1 ¿Con qué frecuencia vive Ud. las siguientes situaciones dentro de su trabajo?
¿Sabe de antemano qué tareas va a tener que hacer el mes siguiente?

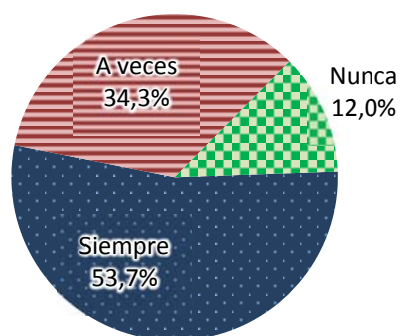
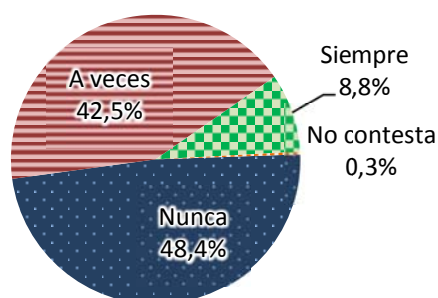


Tabla I.D.1.2 ¿Con qué frecuencia vive Ud. las siguientes situaciones dentro de su trabajo? ¿Tiene que soportar cambios imprevisibles o mal preparados?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	165	48,4
A veces	145	42,5
Siempre	30	8,8
No contesta	1	0,3
Total	341	100,0
Sin responder	10	
	351	

Pregunta I.D.1.2 ¿Con qué frecuencia vive Ud. las siguientes situaciones dentro de su trabajo? ¿Tiene que soportar cambios imprevisibles o mal preparados?



3-Utilización del conocimiento y las competencias

Desde un punto de vista teórico, los conocimientos adquiridos, mantenidos y valorados, son una forma de autonomía, ya que dan al trabajador márgenes de libertad en la dirección de su carrera y su vida. Karasek incluye el uso y aumento de competencias en el "poder de decisión".

Un trabajo que no da lugar a nuevas competencias lleva al trabajador a una desvalorización progresiva de sus calificaciones recibidas en la etapa de formación y las profesionales, generando angustia y depresión.

Diversas observaciones de campo (Mamarbachi, 2007; Jeudy -Ballini, 2002 en Informe del Colegio de Francia) demuestran que un trabajo que no da la oportunidad de desarrollar los saberes o el know-how, sobre todo si estos son complejos y poco frecuentes, es degradante y genera sufrimiento. A la inversa, un trabajo considerado "satisfactorio" o "enriquecedor", es decir, que permite aumentar el capital cultural (o "capital humano" según la terminología utilizada) se asocia con un aumento del grado de bienestar en el trabajo (Baudelot et al., 2003). Un trabajo "interesante", creativo, es una condición para la inversión psicológica necesaria para la formación de este capital cultural o humano, al mismo tiempo que un beneficio del trabajo: el trabajo creativo está asociado con formas de bienestar en el trabajo.

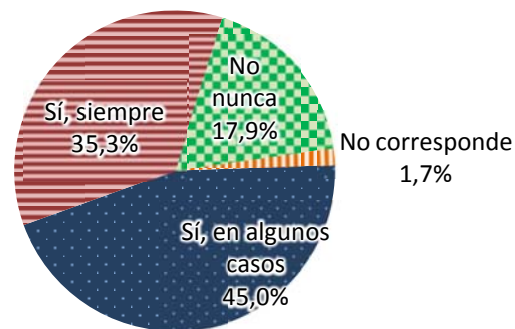
Para conocer este aspecto en la encuesta se realizaron una serie de preguntas, cuyas respuestas se presentan a continuación:

Tabla A.10- ¿En su trabajo, usted tiene la oportunidad de desarrollar sus capacidades profesionales o conocimientos específicos?

	Frecuencia	Porcentaje válido
Sí, en algunos casos	158	45,0
Sí, siempre	124	35,3
No nunca	63	17,9
No corresponde	6	1,7
Total	351	100,0

Respecto de si en su trabajo tienen la oportunidad de desarrollar sus capacidades profesionales o conocimientos específicos, 80% cree que sí (45% a veces, y 35% siempre). El grupo de trabajadores que considera que “no”, “nunca”, representa el 18%.

A.10- ¿En su trabajo, usted tiene la oportunidad de desarrollar sus capacidades profesionales o conocimientos específicos?



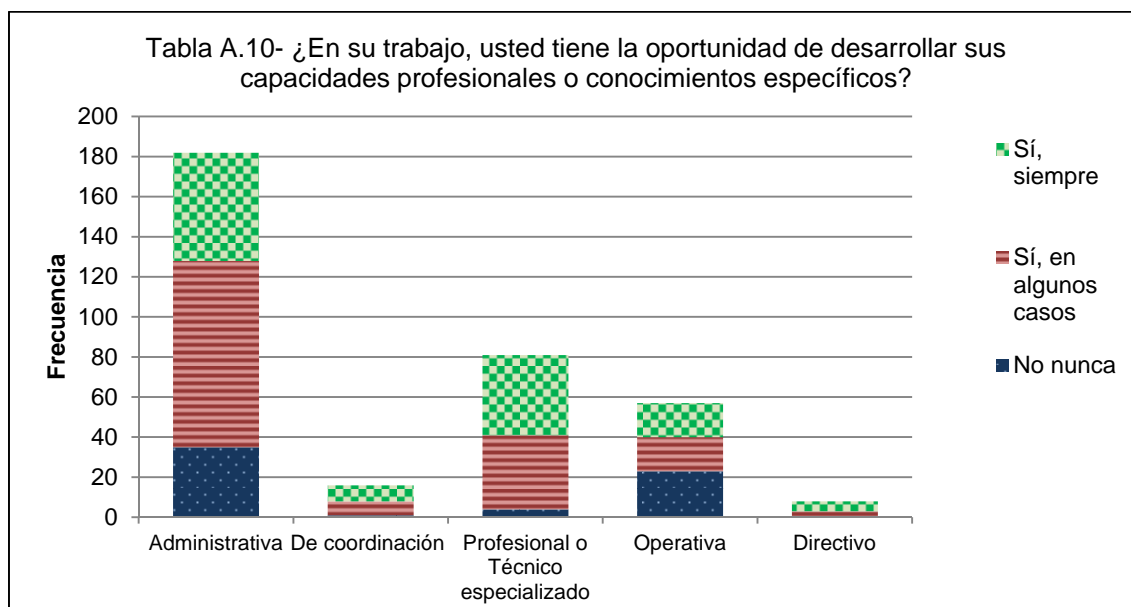
Teniendo en cuenta el máximo nivel de formación alcanzado por cada respondiente vemos que no hay variaciones significativas en las respuestas. Como ya se ha dicho, la mayoría de los encuestados han por lo menos completado el secundario, habiendo la mayoría estado en la universidad.

Mirando las respuestas a la pregunta A.10 por los trabajadores de igual nivel educativo vemos que la proporción se mantiene.

Si analizamos los resultados a esta pregunta según la función del respondiente en la organización sí encontramos que perciben de modo distinto las oportunidades que les ofrece su trabajo de para desarrollar sus capacidades profesionales o conocimientos específicos.

Tabla A.10- ¿En su trabajo, usted tiene la oportunidad de desarrollar sus capacidades profesionales o conocimientos específicos?			
	Sí, siempre	Sí, en algunos casos	No nunca
Operativa	30%	30%	40%
Administrativa.	29%	50%	19%
De coordinación	50%	44%	6%
Profesional o Técnico especializado.	49%	46%	5%
Directivo	56%	33%	0%

La mayoría de los encuestados se ubican en la categoría “Administrativa”, por lo que sus respuestas inciden ampliamente en el promedio general.



Sin embargo, al ver las respuestas en términos relativos encontramos que en la base de la escala encontramos a los trabajadores “Operativos”. Entre ellos son más los que consideran que el trabajo no les da oportunidad de desarrollar sus capacidades o conocimientos. En el extremo opuesto, los “Directivos” consideran en su mayoría que siempre el trabajo les brinda dicha oportunidad, y los que no responden “siempre” responden “sí, en algunos casos”. Nadie de este grupo respondió “Nunca”.

Teniendo en cuenta todas las categorías vemos que a medida que aquellos trabajadores en categorías de mejor status (técnicos, de coordinación o directivos) encuentran en el trabajo más oportunidades de desarrollar capacidades y conocimientos que aquellos en categorías más bajas (operarios y administrativos).

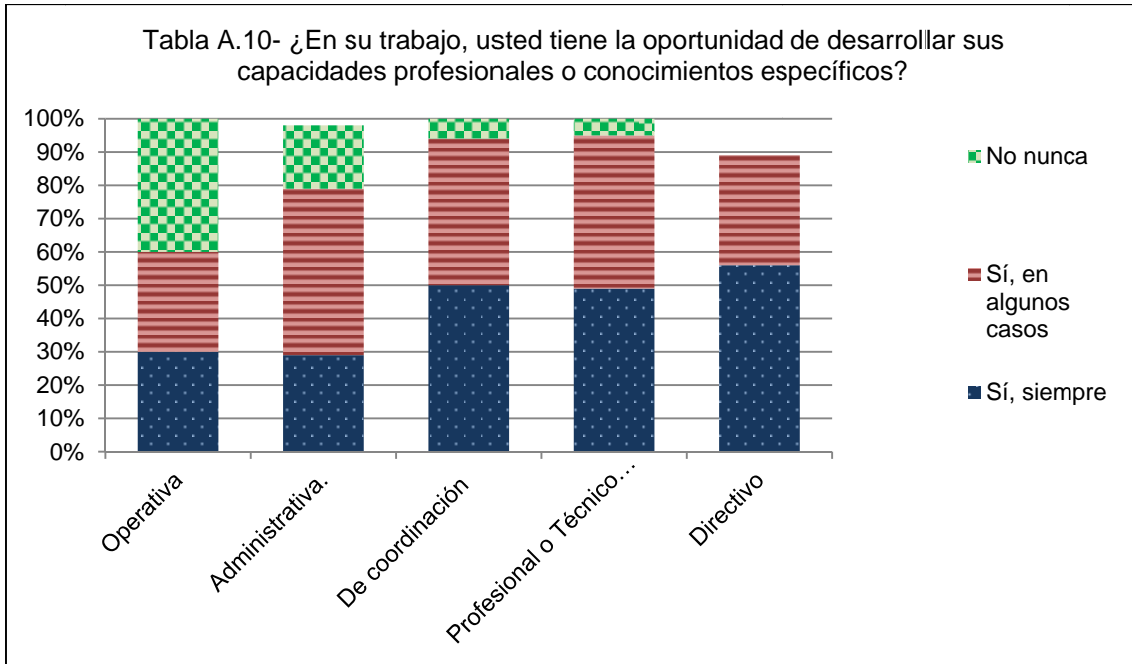
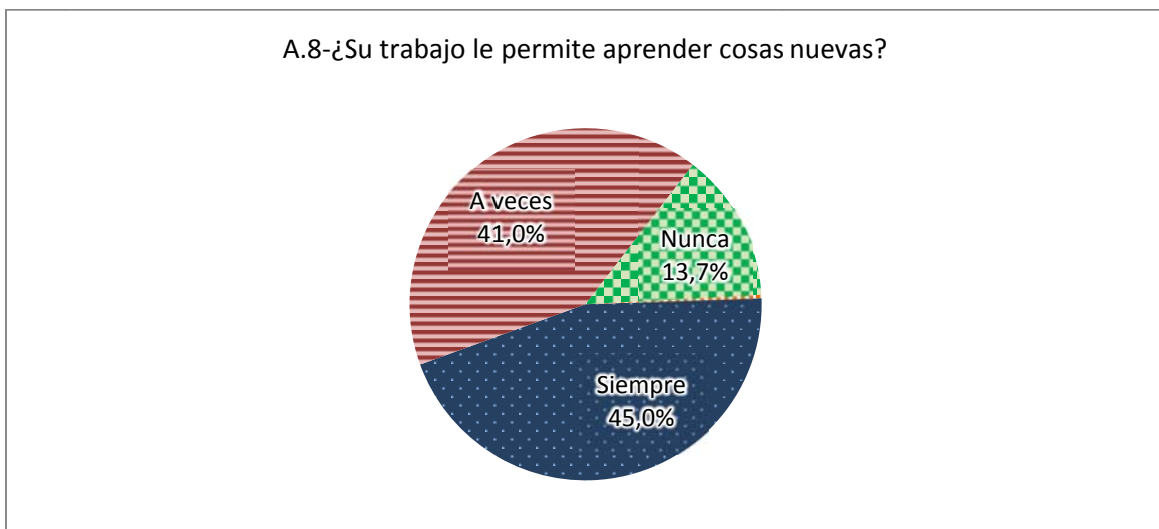


Tabla A.8-¿Su trabajo le permite aprender cosas nuevas?

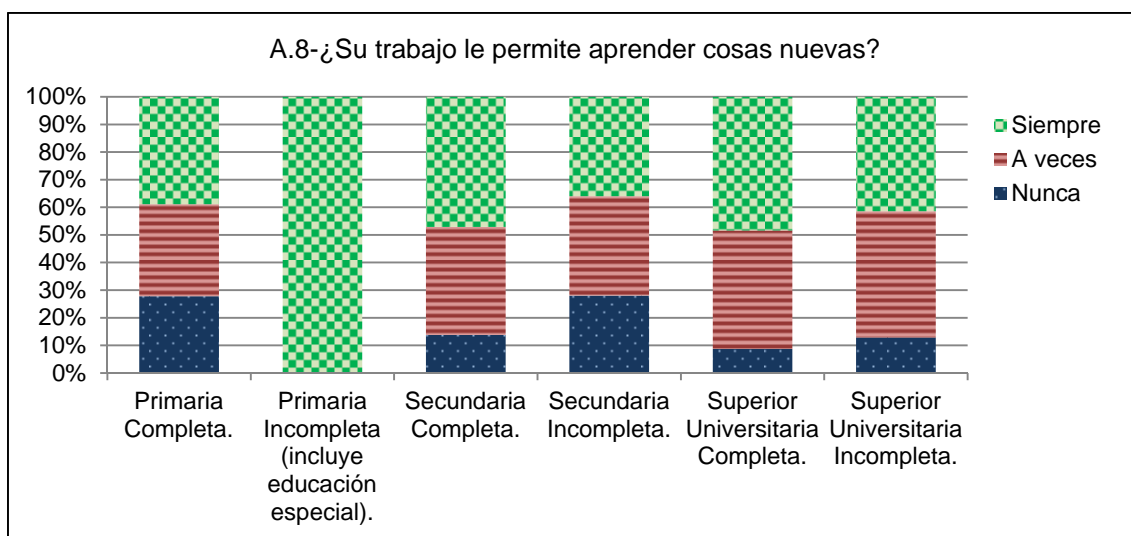
	Frecuencia	Porcentaje válido
Siempre	158	45,0
A veces	144	41,0
Nunca	48	13,7
No sabe	1	0,3
Total	351	100,0

La gran mayoría de los encuestados (86%) considera que su trabajo le permite aprender cosas nuevas: el 45% siempre, y el 41% a veces. Aunque un 13% considera que nunca puede aprender cosas nuevas.



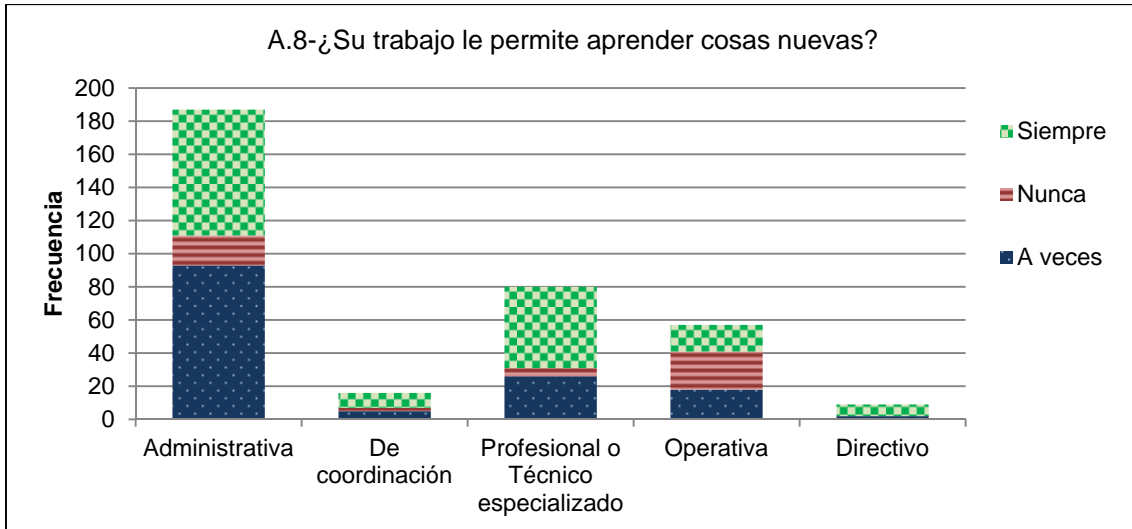
Quisimos también conocer la respuesta a esta pregunta según nivel máximo de educación alcanzado. Encontramos en términos absolutos, es muy similar la cantidad de encuestados que consideran que su trabajo no le permite aprender cosas nuevas más allá del nivel educativo alcanzado. Notemos que, aun cuando la cantidad de personas que consideran esto y tienen estudios secundarios o universitarios completos duplican a quienes tienen primaria completa (11 y 12 versus 5 respectivamente), son números bajos en el total de los 351 encuestados.

Sin embargo, cuando miramos al interior de cada subgrupo vemos que los trabajadores menos formados experimentan menores posibilidades de aprender cosas nuevas en su trabajo.

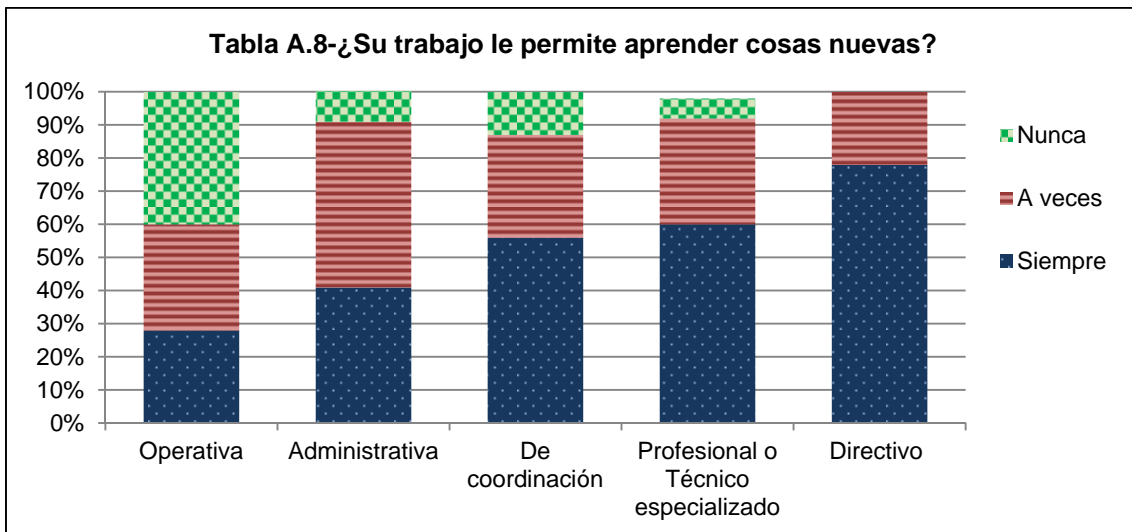


	Siempre	A veces	Nunca
Operativa (operario, obrero, incluido maestranza)	28%	32%	40%
Administrativa	41%	50%	10%
De coordinación (responsables de áreas, sectores, divisiones, secciones, equipo)	56%	31%	13%
Profesional o Técnico especializado	60%	32%	6%
Directivo (Responsables de dependencias, de organizaciones)	78%	22%	0%

Haciendo un corte según la función encontramos que, los valores medios están afectados por la cantidad de trabajadores incluidos en la función "Administrativa".



En cambio, mirando al interior de cada subgrupo vemos que en esta pregunta se enfatiza más lo encontrado en la pregunta anterior: Crece la proporción de trabajadores que consideran que siempre pueden aprender cosas nuevas en su trabajo a medida que aumenta el rango de la función. A la inversa, hay más trabajadores con funciones Operativas que consideran que su trabajo no les permite aprender cosas nuevas.



4. La monotonía y el aburrimiento

a. Repetición y monotonía

La repetición es una característica desagradable del trabajo. Sin embargo, es distinta que la falta de autonomía, pero la estudiamos aquí porque entre ellas están estadísticamente relacionadas. Además, la repetición, la monotonía o la naturaleza desagradable de la obra se oponen al desarrollo personal.

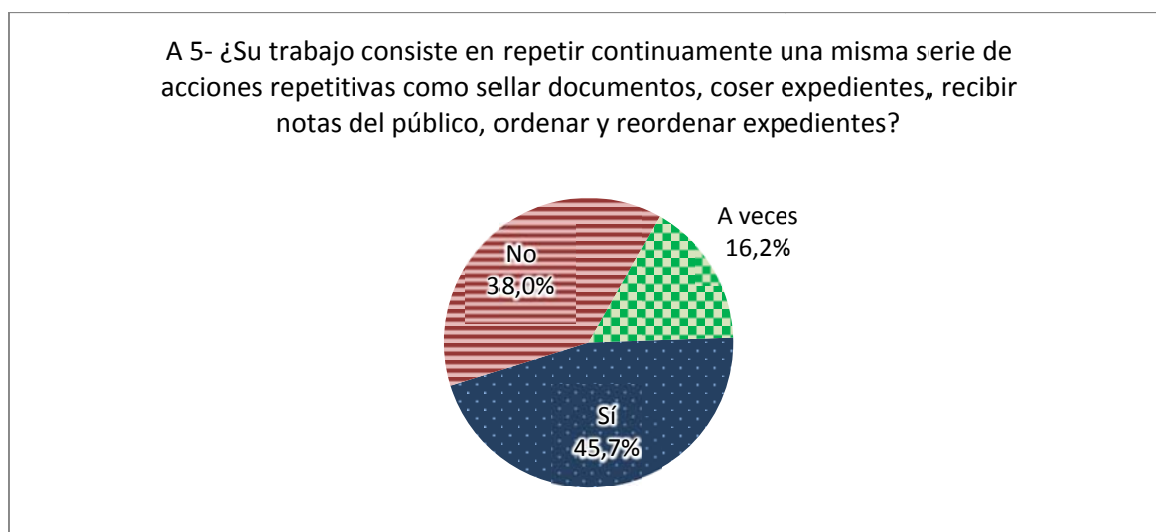
El trabajo repetitivo puede tener efectos nefastos que van desde la fatiga diaria física, mental y nerviosa hasta manifestaciones psicopatológicas: crisis nerviosas, generalización de automatismos, falta de interés social, ingesta de psicotrópicos.

Estos efectos adversos están relacionados con una tarea estática, una actividad mental intensa de micro decisiones y con la gestión de numerosos incidentes que se oponen, con una actividad que al mismo tiempo es muy monótona.

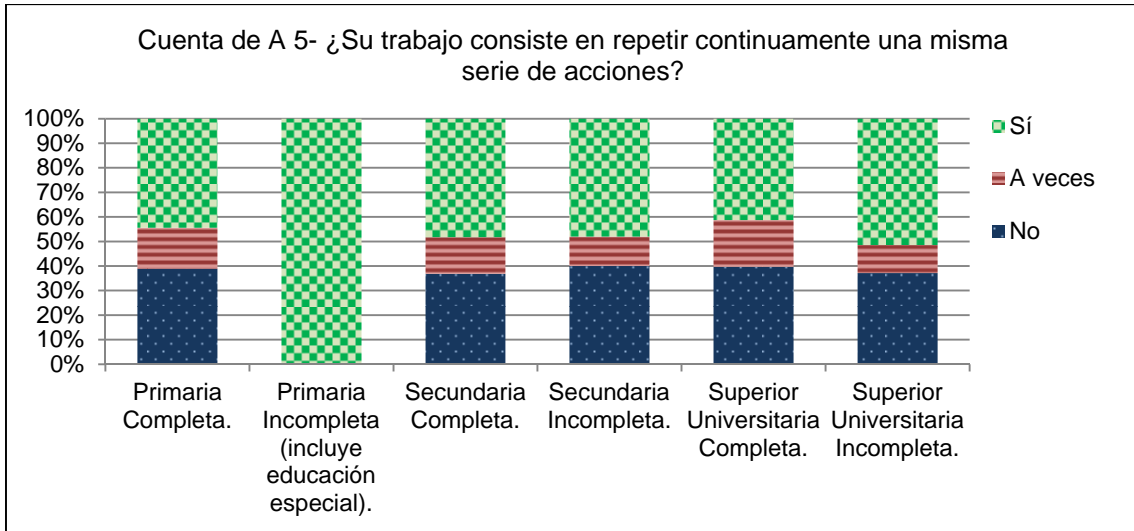
Se indagó la percepción de los encuestados al respecto con las siguientes preguntas:

Tabla A 5- ¿Su trabajo consiste en repetir continuamente una misma serie de acciones repetitivas como sellar documentos, coser expedientes, recibir notas del público, ordenar y reordenar expedientes?		
	Frecuencia	Porcentaje válido
Sí	160	45,6
No	133	37,9
A veces	57	16,2
No contesta	1	.3
Total	351	100,0

La mayoría de los encuestados considera que su trabajo consiste en repetir continuamente una misma serie de acciones (como sellar documentos, coser expedientes, recibir notas del público, ordenar y reordenar expedientes): un 46% siempre y un 16% a veces. Del otro lado, 38% entiende que su trabajo no consiste en repetir una serie de acciones.



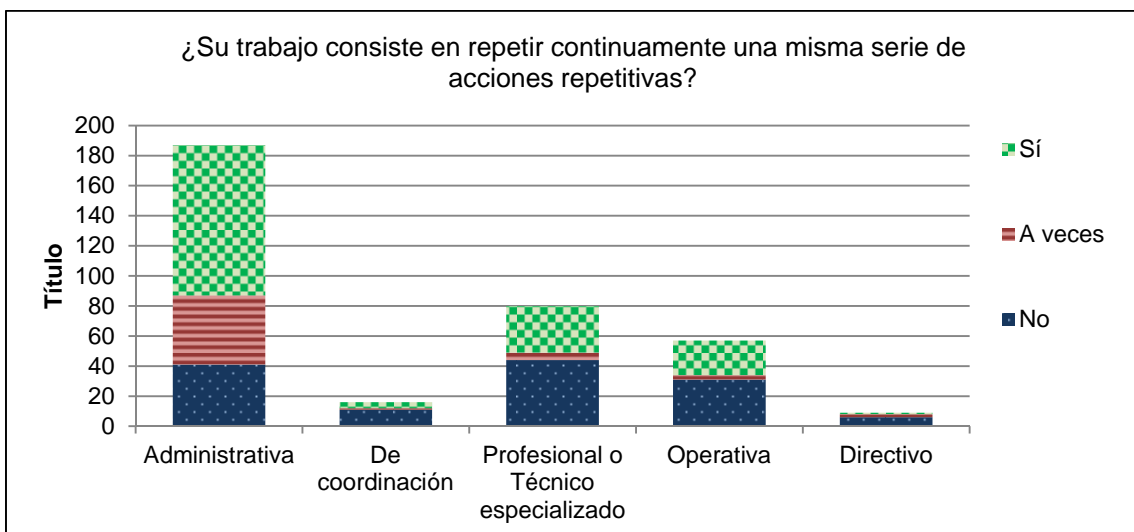
Cuando miramos las respuestas agrupadas por nivel de educación de los trabajadores encontramos que las respuestas no varían según el nivel educativo: en todas las categorías se mantienen muy similares las proporciones de trabajadores que consideran que su trabajo consiste (o no) en repetir una misma serie de acciones.

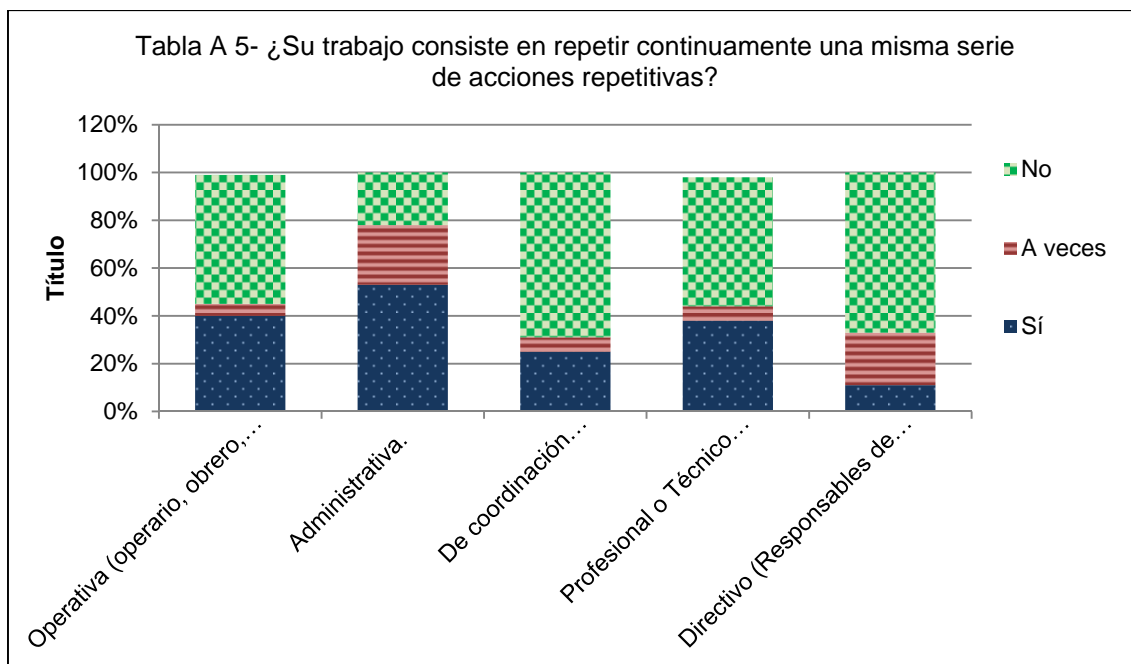


Al mirar las respuestas según función sí se encuentran diferencias en los subgrupos:

Tabla A 5- ¿Su trabajo consiste en repetir continuamente una misma serie de acciones repetitivas como sellar documentos, coser expedientes, recibir notas del público, ordenar y reordenar expedientes?

	Sí	A veces	No
Operativa (operario, obrero, incluido maestranza)	40%	5%	54%
Administrativa	53%	25%	22%
De coordinación (responsables de áreas, sectores, divisiones, secciones, equipo)	25%	6%	69%
Profesional o Técnico especializado	38%	6%	54%
Directivo (Responsables de dependencias, de organizaciones)	11%	22%	67%





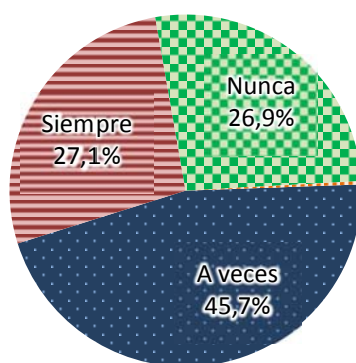
Los Administrativos son quienes encuentran su trabajo más repetitivo. Aquellos con funciones Operativas comparten las percepciones con los Profesionales/Técnicos. La mayoría de los que desempeñan funciones de Coordinación y Directiva coinciden en considerar su trabajo no repetitivo (aunque las porciones de quienes lo consideran repetitivo siempre o a veces es inversa entre dichos grupos).

Tabla A.7- ¿Su trabajo implica tareas monótonas?

	Frecuencia	Porcentaje válido
A veces	160	45,7
Siempre	95	27,1
Nunca	94	26,9
No sabe	1	0,3
Total	350	100,0
Sin responder	1	
	351	

Las respuestas obtenidas con la pregunta anterior varían cuando se les consulta si su trabajo implica tareas monótonas. En este caso el 46% dice que "a veces" y 27 % dice que "siempre". Se reduce a 27% el grupo que cree que no.

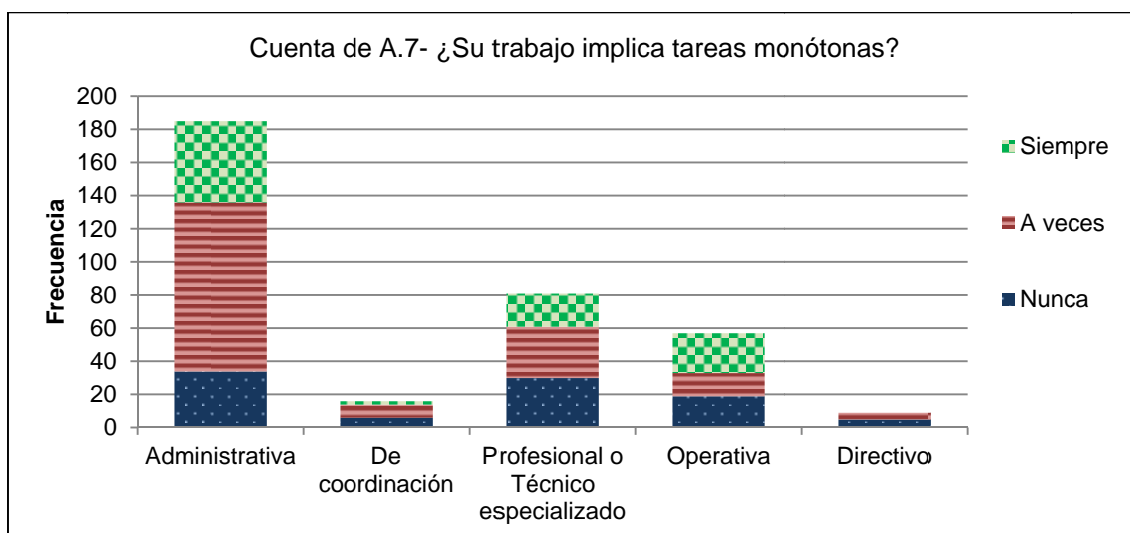
A.7- ¿Su trabajo implica tareas monótonas?

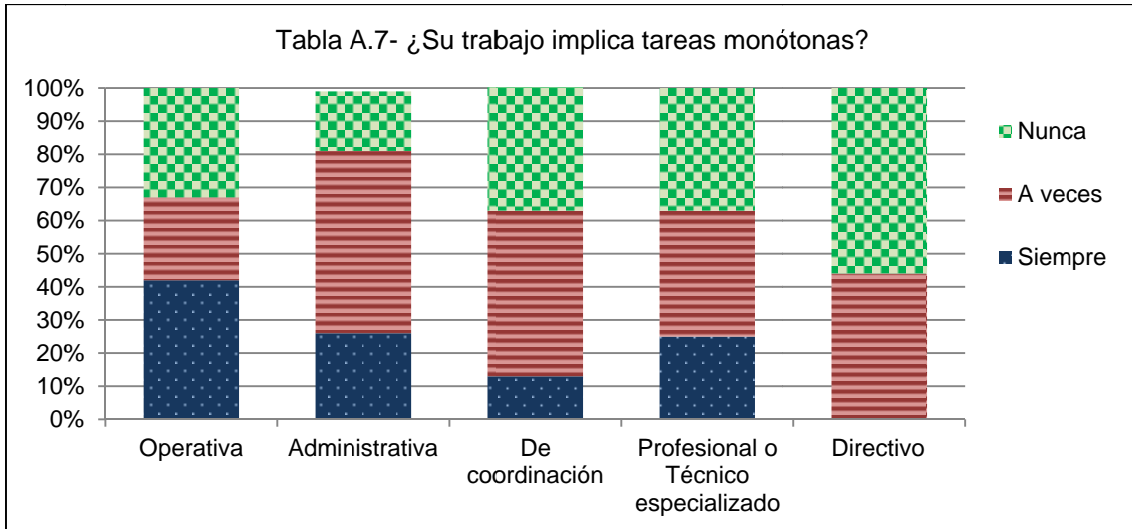


Mirando por nivel de educación máximo alcanzado encontramos que en todos los grupos, la mayor parte de los trabajadores considera que su trabajo es monótono (a veces o siempre). Si comparamos esta respuesta con la A5 encontramos que, sin importar el nivel de educación, todos los subgrupos piensan que su trabajo, aunque no implica repetir varias veces la misma secuencia, es mayormente monótono.

Distinguiendo por función de los trabajadores encontramos que:

Tabla A.7- ¿Su trabajo implica tareas monótonas?			
	Siempre	A veces	Nunca
Operativa (operario, obrero, incluido maestranza)	42%	25%	33%
Administrativa	26%	55%	18%
De coordinación (responsables de áreas, sectores, divisiones, secciones, equipo)	13%	50%	38%
Profesional o Técnico especializado	25%	38%	37%
Directivo (Responsables de dependencias, de organizaciones)	0%	44%	56%





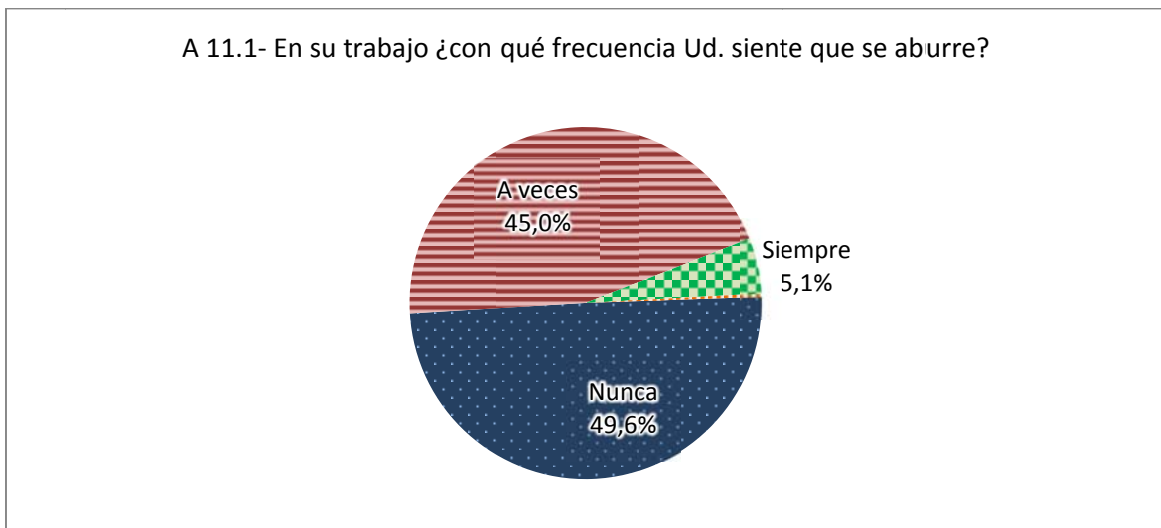
La proporción casi idéntica entre quienes consideran que su trabajo implica tareas monótonas “siempre” y quienes por el contrario consideran que “nunca” es monótono no representa a quienes componen el subgrupo por función Directivo, que encuentran que la mayoría de las veces no es monótono, y el resto de las veces solo “a veces” lo es.

En el otro extremo están aquellos con función Operativa, que lo encuentran mayormente siempre monótono.

Tabla A 11.1- En su trabajo ¿con qué frecuencia Ud. siente que se aburre?

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	174	49,6
A veces	158	45,0
Siempre	18	5,1
No sabe	1	0,3
Total	351	100,0

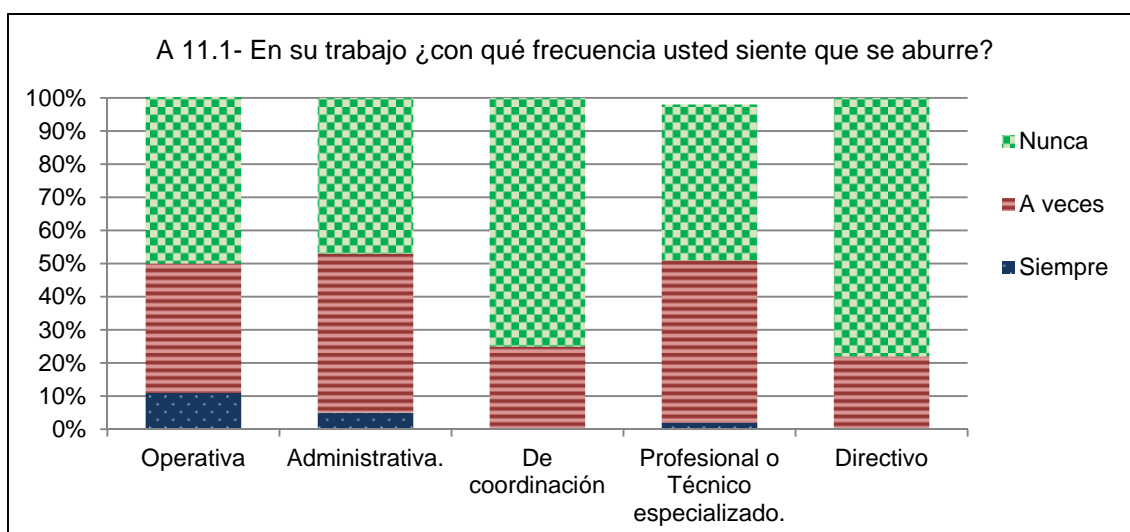
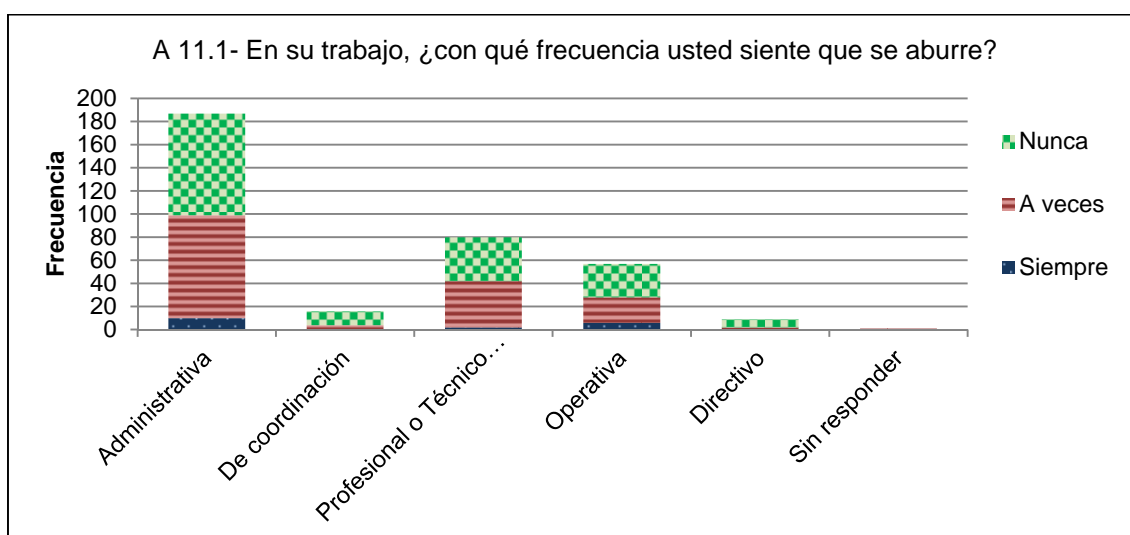
Consultados sobre cuán frecuentemente se aburren en el trabajo la mitad dijo que nunca, aunque el 45% dijo que a veces. Solo el 5% expresó aburrirse siempre.



Al analizar los resultados en función del nivel educativo vemos que para todos los grupos se mantienen los resultados promedios globales.

La sensación de aburrimiento sí varía según la función desempeñada:

Tabla A 11.1- En su trabajo ¿con qué frecuencia Ud. siente que se aburre?			
	Siempre	A veces	Nunca
Operativa (operario, obrero, incluido maestranza).	11%	39%	51%
Administrativa.	5%	48%	47%
De coordinación (responsables de áreas, sectores, divisiones, secciones, equipo).	0%	25%	75%
Profesional o Técnico especializado.	2%	49%	47%
Directivo (Responsables de dependencias, de organizaciones).	0%	22%	78%



Se aburren más a menudo aquellos con funciones Operativa, Administrativa o Profesional. De entre aquellos que se desempeñan en funciones de Coordinación y Dirección son menos quienes experimentan aburrimiento en el trabajo.

b. Placer en el trabajo

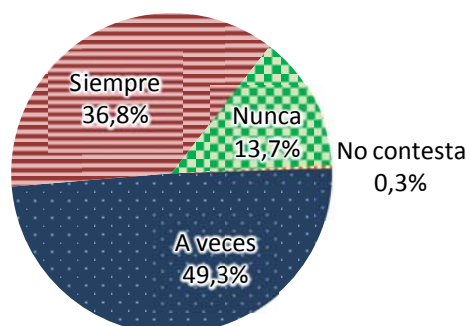
El placer en el trabajo es un factor de protección. Su ausencia es un indicador de que los trabajadores pueden estar expuestos a factores de riesgo psicosocial.

Tabla A 11.2- ¿En su trabajo ¿con qué frecuencia Ud. siente que tiene la posibilidad de hacer las cosas que le gustan?

	Frecuencia	Porcentaje válido
A veces	173	49,3
Siempre	129	36,8
Nunca	48	13,7
No contesta	1	0,3
Total	351	100,0

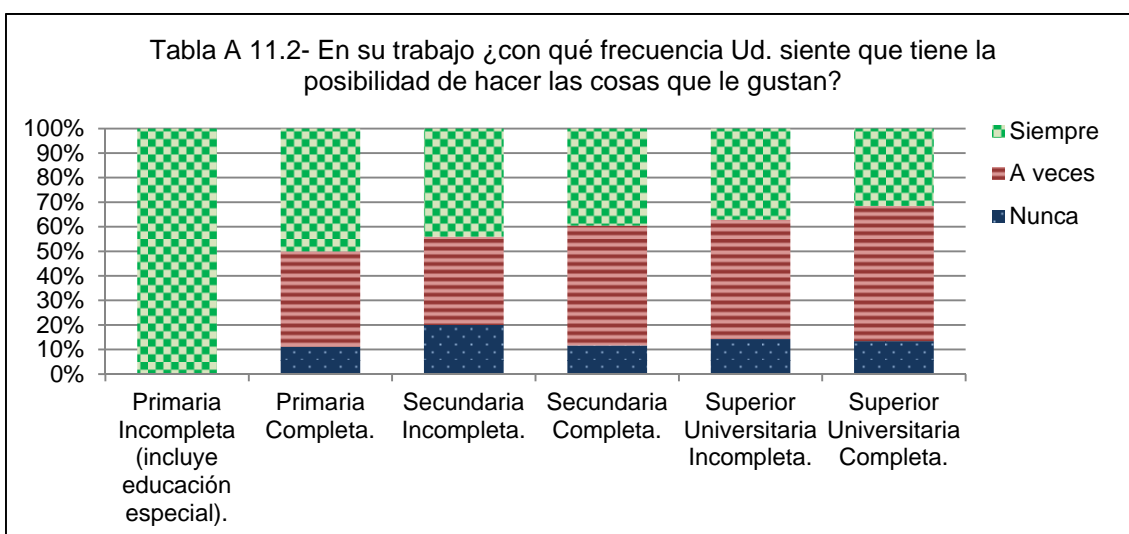
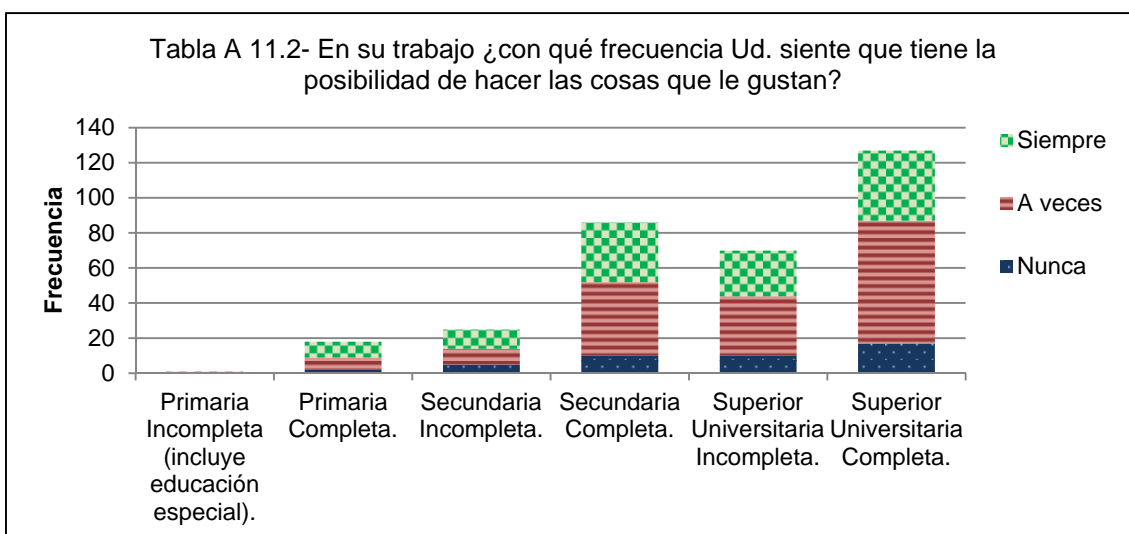
Consultados sobre cuán frecuentemente tiene en el trabajo la posibilidad de hacer las cosas que les gustan casi la mitad (49%) dijo que "a veces" y el 37% dijo que "siempre". Sin embargo un 14% considera que nunca tiene tal posibilidad.

A 11.2- En su trabajo ¿con qué frecuencia Ud. siente que tiene la posibilidad de hacer las cosas que le gustan?



Los resultados analizados según el nivel educativo sí presentan cierta variación:

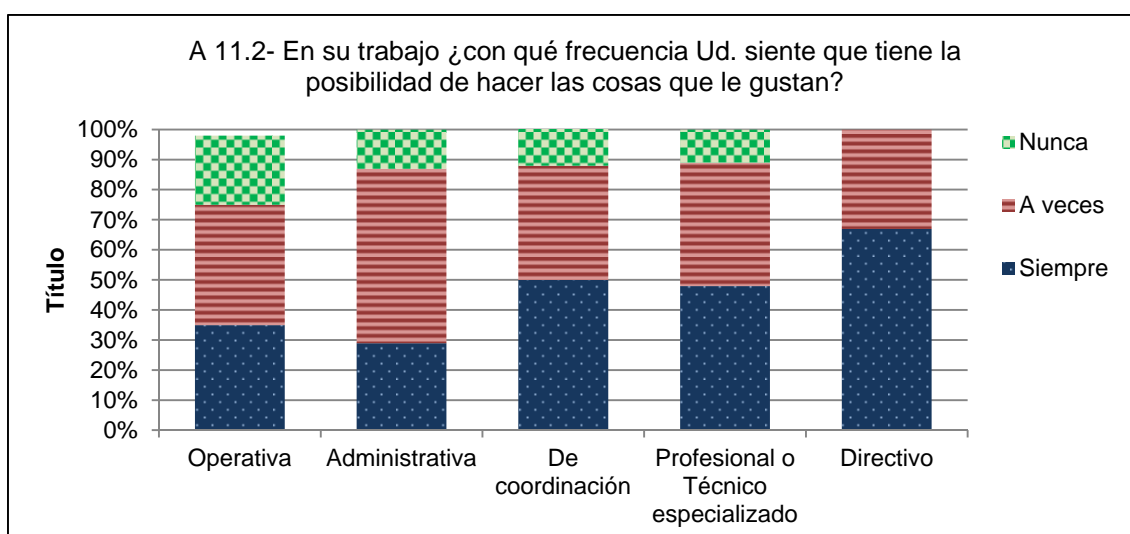
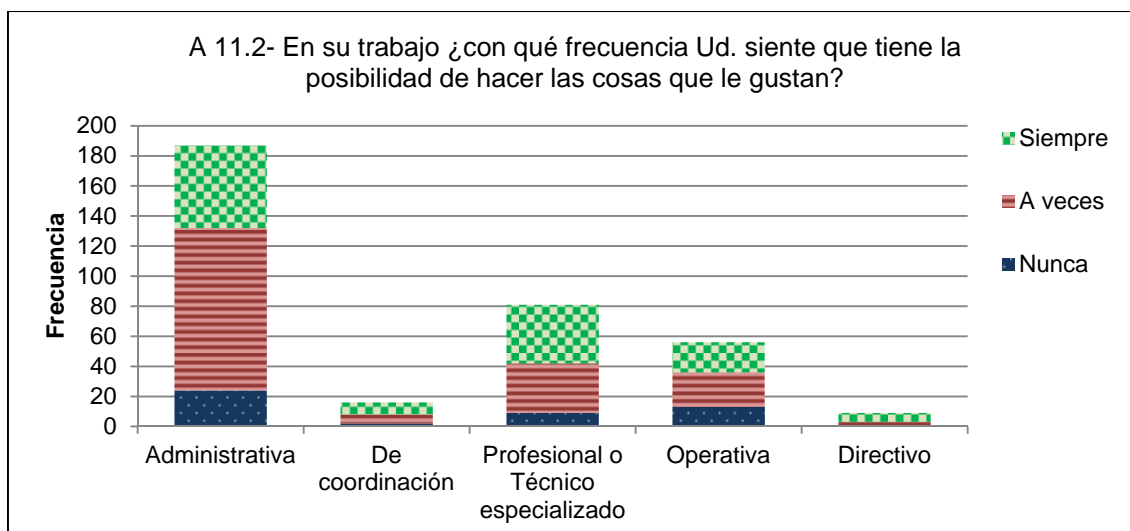
Tabla A 11.2- En su trabajo ¿con qué frecuencia Ud. siente que tiene la posibilidad de hacer las cosas que le gustan?			
	Siempre	A veces	Nunca
Primaria Incompleta (incluye educación especial).	100%	0%	0%
Primaria Completa.	50%	39%	11%
Secundaria Incompleta.	44%	36%	20%
Secundaria Completa.	39%	48%	11%
Superior Universitaria Incompleta.	37%	49%	14%
Superior Universitaria Completa.	31%	55%	13%



Parece que a medida que aumenta el nivel educativo de los trabajadores disminuye la sensación que tienen de poder en el trabajo hacer cosas que les gusten.

Al observar según la función desempeñada encontramos que:

Tabla A 11.2- En su trabajo ¿con qué frecuencia Ud. siente que tiene la posibilidad de hacer las cosas que le gustan?			
	Siempre	A veces	Nunca
Operativa (operario, obrero, incluido maestranza)	35%	40%	23%
Administrativa.	29%	58%	13%
De coordinación (responsables de áreas, sectores, divisiones, secciones, equipo)	50%	38%	13%
Profesional o Técnico especializado	48%	41%	11%
Directivo (Responsables de dependencias, de organizaciones)	67%	33%	0%



La sensación de que nunca tienen en el trabajo la posibilidad de hacer cosas que les gustan aumenta a medida que se pasa a funciones de mayor a menor jerarquía.

La posibilidad de hacer cosas que les gustan es más frecuentemente experimentada por aquellos en funciones de mayor jerarquía.

5. Participación y representación

En este ítem se abordan las posibilidades de los trabajadores para participar en las decisiones que atañen a la organización de su trabajo. Para su análisis se observaron las preguntas “S.C.5- ¿Está en desacuerdo con sus superiores sobre la manera de realizar correctamente su trabajo?” y “S.C.6- ¿En caso de desacuerdo, puede Ud. conversar sobre el tema con sus superiores?”.

La mitad de los trabajadores encuestados (50,7%) dice tener desacuerdos (Siempre o A veces) con sus superiores sobre la manera de realizar correctamente su trabajo. A su vez, el 47,9% manifiesta que nunca está en desacuerdo. Se observa una proporción elevada de trabajadores que identifican mejores formas de realizar su trabajo que las indicadas por sus superiores.

Al observar las respuestas a la pregunta “ORG. 3- En su trabajo ¿qué tipo de posición ocupa?”, se destaca que de los 57 operarios (operario, obrero, incluido maestranza) encuestados, el 21% respondió que siempre está en desacuerdo con sus superiores sobre la manera de realizar correctamente su trabajo.

Por otro lado, la gran mayoría (92%) expresa que ante desacuerdos puede conversar el tema con sus superiores (75% siempre y 18% a veces), solo un 7% expresa no poder hablarlos. En la tabla y gráfico expuestos a continuación puede ver las respuestas.

Tabla S.C.5-¿Está en desacuerdo con sus superiores sobre la manera de realizar correctamente su trabajo?		
	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	168	47,9
A veces	138	39,3
Siempre	40	11,4
No contesta	3	,9
No sabe	2	0,6
Total	351	100,0

S.C.5-¿Está en desacuerdo con sus superiores sobre la manera de realizar correctamente su trabajo?

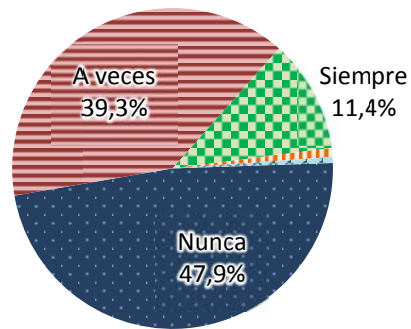
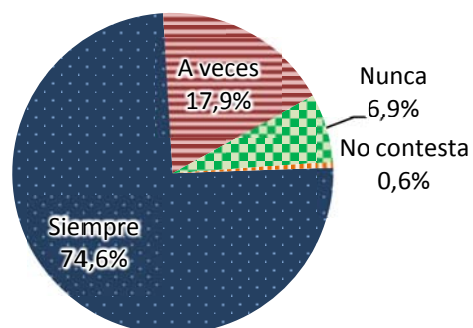


Tabla S.C.6- ¿En caso de desacuerdo, puede Ud. conversar sobre el tema con sus superiores?

	Frecuencia	Porcentaje válido
Siempre	259	74,6
A veces	62	17,9
Nunca	24	6,9
No contesta	2	0,6
Total	347	100,0
Sin responder	4	
Total	351	

S.C.6- ¿En caso de desacuerdo, puede Ud. conversar sobre el tema con sus superiores?



Conclusiones

a. La autonomía de la tarea y del procedimiento

De este análisis resulta, por un lado, que el nivel de autonomía sobre la tarea se percibe por los encuestados, con limitaciones dadas por las indicaciones de los superiores que dicen lo que hay que hacer (más del 30% indicó que siempre y el 48% "a veces") y por órdenes, consignas o guías de acción precisas (45% respondió "siempre" y el 43,8% "a veces"). Ello permite concluir que en la organización estudiada, las tareas tienen un alto nivel de prescripción. Sin embargo, las mismas no responden, en el mayor de los casos, a procedimientos de calidad estrictos (certificados ISO, acreditación de calidad total, u otras de carácter legal): el 56,8% respondió que "nunca" debe seguir este tipo de instrucciones, aunque un 28,8% indicó que "siempre" lo hace.

Por otro lado, si se observa la percepción sobre el margen de maniobra sobre el procedimiento con el que realiza su tarea, se encuentra que el 42,2% "siempre" puede influir en el mismo y el 52,4% "a veces" y sólo el 4,6% no percibe que "nunca" puede organizar su trabajo de la manera que mejor le conviene. Ello se reafirma con el 38,5% de casos que respondió que "siempre" y el % que afirmó que "a veces" arregla personalmente una situación fuera de lo habitual que ocurre en el trabajo.

Indagando sobre la relación entre la percepción de la autonomía y el nivel de estudios alcanzados, no se encuentra evidencia de dicha relación cuando las indicaciones de la tarea provienen de un superior, aunque sí cuando se trata de seguir instrucciones precisas establecidas por la organización: en este caso a mayor nivel educativo la percepción sobre el margen de maniobra aumenta. En cuanto a la autonomía de procedimiento, se observa que los casos registrados, independientemente de su nivel educativo, indican que pueden organizar su trabajo a su conveniencia.

Otra relación importante se da entre el grado de autonomía según el nivel que ocupan los entrevistados en la organización. Respecto a la prescripción de la tarea por el superior, no se destaca mayores márgenes de maniobra de un nivel a otro. Lo mismo ocurre con la percepción frente a las órdenes, consignas o guías de acción precisas. Sin embargo, a la hora de organizar el trabajo del modo que mejor le conviene a los entrevistados, se observa que la mayoría de los casos que ocupan el nivel operativo (34,1%) percibe que puede hacerlo "siempre", mientras los de puestos administrativos, profesionales y técnicos respondieron el 23% y el 25,6% respectivamente. Complementariamente, las respuestas sobre la situación hipotética de presentarse una situación imprevista, los casos correspondientes al nivel administrativos manifiestan poder resolverla por sí mismos en mayor proporción que lo indicado por los trabajadores de puestos operativos y profesionales y técnicos.

b. La previsibilidad del trabajo y la posibilidad de anticipar

Respecto la previsibilidad de la tarea y la posibilidad de anticipar grandes eventos del trabajo observamos que de los trabajadores que se enfrentaron a grandes cambios el 60% manifestó que faltó en algún grado información. A su vez, en otra pregunta el 46% manifestó faltas de información respecto a qué tareas va a tener que hacer el mes siguiente y aproximadamente la mitad de los trabajadores (51,3%) reconoce soportar cambios imprevisibles o mal preparados. Esto manifiesta que hay una demanda mayor de previsibilidad y posibilidades de anticipar, expresada mediante sus respuestas.

c. El desarrollo cultural y la utilización de los conocimientos y competencias

Antes de pasar al sub-eje que sigue resaltamos los resultados obtenidos respecto de la percepción del uso del conocimiento y las competencias que hacen los trabajadores en su trabajo, que pueden ayudarnos a comprender si poseen o no autonomía.

Respecto de si en su trabajo tienen la oportunidad de desarrollar sus capacidades profesionales o conocimientos específicos, 80% cree que sí (45% a veces, y 35% siempre). El grupo de trabajadores que considera que “no”, “nunca”, representa el 18%.

Si analizamos las respuestas a esta pregunta según la función del respondiente en la organización encontramos que sí perciben de modo distinto las oportunidades que les ofrece su trabajo de para desarrollar sus capacidades profesionales o conocimientos específicos. Los trabajadores con funciones operativas en su mayoría consideran que el trabajo no les da oportunidad de desarrollar sus capacidades o conocimientos. En el extremo opuesto, los “Directivos” consideran en su mayoría que siempre el trabajo les brinda dicha oportunidad. Teniendo en cuenta todas las categorías vemos que a medida que aquellos trabajadores en categorías de mayor jerarquía (técnicos, de coordinación o directivos) encuentran en el trabajo más oportunidades de desarrollar capacidades y conocimientos que aquellos en categorías más bajas (operarios y administrativos).

La gran mayoría de los encuestados (86%) considera que su trabajo le permite aprender cosas nuevas: el 45% siempre, y el 41% a veces. Aunque un 13% considera que nunca puede aprender cosas nuevas.

Sin embargo, estas cifras representan mejor a los trabajadores con función administrativa (que por ser el subgrupo por función más numeroso afecta los valores medios).

Mirando al interior de cada subgrupo por función vemos que la proporción de trabajadores que consideran que siempre pueden aprender cosas nuevas en su trabajo crece a medida que se pasa de una función a otra de mayor jerarquía. A la inversa, hay más trabajadores con funciones operativas que consideran que su trabajo no les permite aprender cosas nuevas.

Sumado a lo anterior, los trabajadores menos formados experimentan menores posibilidades de aprender cosas nuevas en su trabajo.

Por consiguiente podemos decir que, circunscribiéndonos a estas variables de medición, si bien los encuestados experimentan en general autonomía, la misma es menor para aquellos en funciones menos jerarquizadas y a veces para aquellos con menor nivel educativo.

d. La monotonía y el aburrimiento

Antes de pasar al sub eje que sigue resaltamos los resultados obtenidos respecto de la monotonía y el aburrimiento que los trabajadores experimentan en su trabajo, que pueden ayudarnos a comprender si poseen o no autonomía (como hemos dicho, no porque sean lo mismo, sino porque son variables relacionadas positivamente).

La mayoría de los encuestados considera que su trabajo consiste en repetir continuamente una misma serie de acciones (como sellar documentos, coser expedientes, recibir notas del público, ordenar y reordenar expedientes): un 46% siempre y un 16% a veces. Del otro lado, 38% entiende que su trabajo no consiste en repetir una serie de acciones.

Los administrativos son quienes encuentran su trabajo más repetitivo. Aquellos con funciones Operativas comparten las percepciones con los Profesionales/Técnicos: aunque por poco, gana la percepción de que no es repetitivo. La mayoría de los que desempeñan funciones de coordinación y directiva coinciden en considerar su trabajo no repetitivo por un margen amplio.

Respecto de si su trabajo es monótono, el 46% considera que "a veces" y 27 % dice que "siempre". Sólo un 27% cree que no.

Sin embargo, distinguiendo por función, la proporción (casi) idéntica entre quienes consideran que su trabajo implica tareas monótonas "siempre" y quienes por el contrario consideran que "nunca" es monótono no representa a quienes componen el subgrupo por función directiva. Este subgrupo encuentra que la mayoría de las veces el trabajo no es monótono, y el resto de las veces solo "a veces" lo es.

En el otro extremo están aquellos con función operativa, que lo encuentran mayormente siempre monótono

Sin importar el nivel de educación, todos los subgrupos piensan que su trabajo, aunque no implica repetir varias veces la misma secuencia, es mayormente monótono.

La mitad de los encuestados dijo que nunca se aburre en el trabajo, aunque un 45% dijo que a veces. Solo el 5% expresó aburrirse siempre.

La sensación de aburrimiento varía sin embargo según la función desempeñada. Se aburren más a menudo aquellos con funciones operativas, administrativas o profesionales. De entre aquellos que se desempeñan en funciones de coordinación y dirección son menos quienes experimentan aburrimiento en el trabajo.

Casi la mitad (49%) dijo que "a veces" tiene en el trabajo la posibilidad de hacer las cosas que les gustan y el 37% dijo que "siempre". Sin embargo un 14% considera que nunca tiene tal posibilidad.

El nivel educativo de los trabajadores afecta la percepción: Parece que a medida que aumenta el nivel educativo de los trabajadores disminuye la sensación que tienen de poder en el trabajo hacer cosas que les gusten.

La opinión también cambia de acuerdo a la función desempeñada: a medida que se pasa a funciones de menor jerarquía aumenta la sensación de los trabajadores de que nunca tienen en el trabajo la posibilidad de hacer cosas que les gustan. La posibilidad de hacer cosas que les gustan es más frecuentemente experimentada por aquellos en funciones de mayor jerarquía.

El trabajo por tanto parece ser más bien repetitivo y monótono (aunque el subgrupo de función directiva) cuente con alguna ventaja. Sin embargo, los trabajadores no experimentan tanto aburrimiento (menos aun aquellos desempeñando funciones de coordinación y dirección), y en general sienten que tienen la posibilidad de hacer lo que les gusta en el trabajo (aunque es menor para aquellos con mayor nivel educativo -recordemos que en proporción son la mayoría- y también es menor para aquellos en funciones menos jerarquizadas), por lo que, puede que los efectos se neutralicen y por ende podamos inferir que, dado que la autonomía está relacionada a este sub eje, no se vea afectada.

e. Participación y representación

Respecto a las posibilidades de los trabajadores para participar en las decisiones que atañen a la organización de su trabajo, la mitad de los trabajadores encuestados (50,7%) dice tener desacuerdos (siempre o a veces) con sus superiores sobre la manera de realizar correctamente su trabajo pero a su vez la gran mayoría (75% siempre y 18% a veces) expresa que ante esos desacuerdos puede conversar el tema con sus superiores.

Referencias

- Gollac M. y Bodier M. (2011) *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser* Paris, Francia: INSEE.
- Karasek, R. (1998). El modelo de demandas-control: enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos. En *Oficina Internacional del Trabajo (OIT) Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. Edición en español. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España y Organización Internacional del Trabajo, 1998. Edición en línea, Organización Internacional del Trabajo, 2012, pág. 34.6-34.16.
- Le Plat, J. y Hoc, J.M. (1998) Tarea y actividad en el análisis psicológico de situaciones. En Castillo, J.J y Villena J. (editores) *La ergonomía conceptos y métodos*. Cap. 10, pág. 163-176. Madrid: Editorial Complutense
- Neffa, J. C. (2016). *Los riesgos psicosociales en el trabajo. Una contribución a su estudio*. Moreno. UNM Editora.

CAPÍTULO 9

Las relaciones sociales y de trabajo

Cecilia Bostal, Julieta Cassini, Sofía Malleville
y Ana Julia Reguera

En este capítulo analizaremos las relaciones sociales de los trabajadores no docentes de la UNLP con:

1. Superiores
2. La organización que los emplea
3. Compañeros/as
4. Público en general

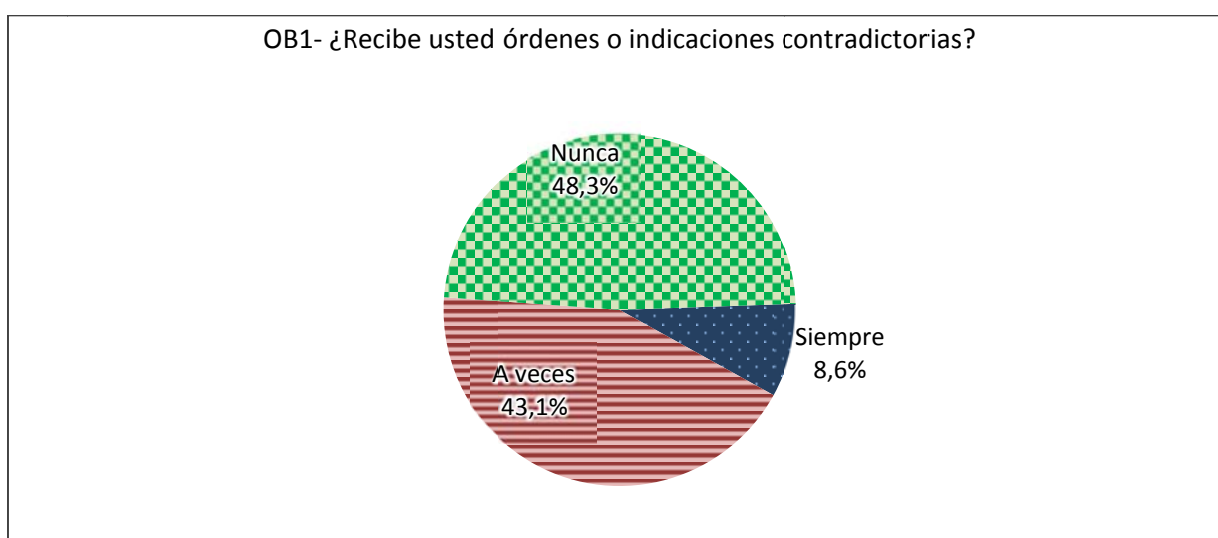
1. Relaciones con los superiores jerárquicos

Un aspecto importante a la hora de caracterizar las relaciones sociales en el trabajo es la configuración que adopta el liderazgo y dirección de los superiores jerárquicos en la organización, los cuales pueden brindar apoyo técnico cuando el trabajador debe realizar una labor delicada o compleja, valorar y reconocer las tareas que realiza el personal a su cargo, generar espacios de diálogo, componer adecuados sistemas de información y comunicación al momento de proporcionar órdenes o indicaciones, entre otras acciones (Neffa, 2015). Sin embargo cuando el estilo de dirección asume características autoritarias se genera un mal clima laboral que repercute directamente en las relaciones que los trabajadores tejen entre sí y con sus jefes.

Es interesante señalar que, en su actividad cotidiana, los trabajadores No Docentes responden a una doble línea jerárquica. Por un lado, las autoridades “docentes” de las unidades académicas (decanos, vice-decanos, secretarios académicos, etc.). Asimismo también tienen superiores de su categoría “No Docente” que tienen una categoría mayor y personal a cargo. Por lo tanto, desde estos dos frentes se determinan las tareas a realizar, el ritmo que puede tener, la “mejor manera” de realizarla, entre otras cuestiones.

Según los datos recabados a partir de la encuesta realizada a los trabajadores no docentes de la UNLP podemos indicar la presencia de ciertas situaciones que ejemplifican lo anteriormente señalado:

OB 1- ¿Recibe usted órdenes o indicaciones contradictorias?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	168	48,3
	A veces	150	43,1
	Siempre	30	8,6
	Total	348	100,0
Perdidos	Sin responder	3	
Total		351	



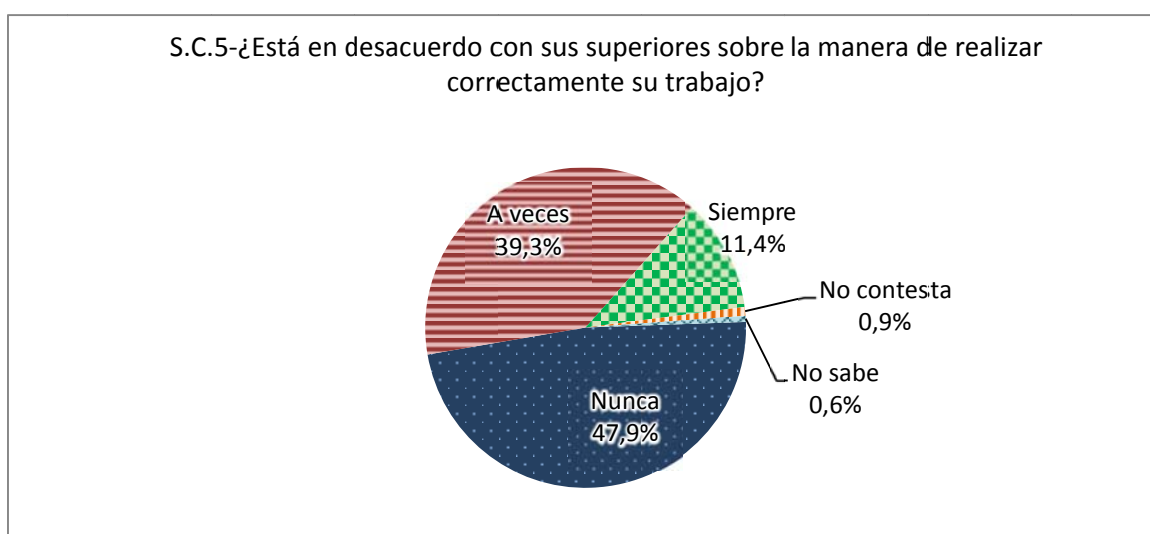
Fuente elaboración propia en base a la encuesta RPST¹²

En respuesta a la pregunta “¿Recibe usted órdenes o indicaciones contradictorias?” observamos que más de la mitad de los trabajadores no docentes respondieron “A veces” (43,1%) y “Siempre” (8,6%) frente a un 48% que respondió “Nunca” (48,3%). Lo cual nos indica que pueden existir falencias a la hora de comunicar e informar al personal a cargo sobre las tareas que deben realizar.

A su vez los trabajadores encuestados plantean que un 39,3% “A veces” y un 11,4% “Siempre” no están de acuerdo con sus superiores respecto a la mejor manera de realizar correctamente su trabajo:

¹² Todos los gráficos y tablas presentes en las páginas de este trabajo fueron elaborados a partir de los datos proporcionados por la encuesta de RPST aplicada a los trabajadores no docentes de la UNLP durante el periodo 2014-2016.

S.C.5-¿Está en desacuerdo con sus superiores sobre la manera de realizar correctamente su trabajo?			
		Frecuencia	Porcentaje(%)
Válido	Nunca	168	47,9
	A veces	138	39,3
	Siempre	40	11,4
	No contesta	3	0,9
	No sabe	2	0,6
	Total	351	100,0



La forma que asume el liderazgo en una organización, en tanto proceso social, implica que las indicaciones dadas por los superiores al personal a cargo repercuten directamente en la organización del trabajo y en las relaciones de intercambio, comunicación y cooperación en el marco de la misma. Podemos vislumbrar esta situación a partir del relato de una trabajadora ocupada de la atención al público:

“Yo tengo un sello para firmar los seguros y para mí es terrible porque llevan mi nombre, hay una falta de responsabilidad del jefe porque no supervisan los seguros. Y si llega a haber un error la responsable soy yo, ellos no se hacen cargo”.

Sin embargo cuando se interroga a los trabajadores si, en caso de desacuerdo, puede conversar con sus superiores observamos que un alto porcentaje sostiene que “Siempre” puede discutir con ellos (74,6%), mientras que un 17,9% respondió “A veces” y sólo un 6,9% contestó “Nunca”. Por lo cual las diferencias respecto a la mejor manera de realizar una determinada tarea no responderían a un problema de comunicación entre los superiores y el personal a cargo, puesto que en la mayoría de las respuestas los trabajadores sostienen que pueden dialogar con sus jefes en caso de desacuerdo.

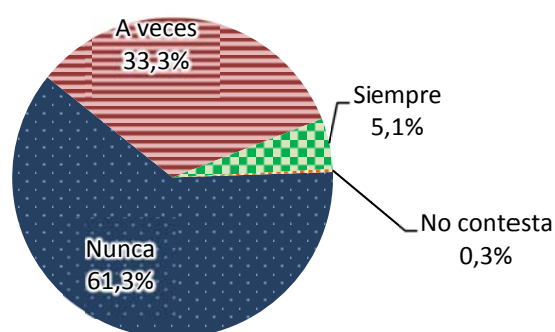
S.C.6- ¿En caso de desacuerdo, puede usted conversar sobre el tema con sus superiores?			
		Frecuencia	Porcentaje(%)
Válido	Siempre	259	74,6
	A veces	62	17,9
	Nunca	24	6,9
	No contesta	2	0,6
	Total	347	100,0
Perdidos	Sin responder	4	
Total		351	



En relación a las situaciones de tensión que viven los no docentes con sus superiores jerárquicos vemos que un alto porcentaje (61,3%) de los encuestados respondió que “Nunca” sufre situaciones de tensión, mientras que un 33,3% contestó “A veces” y un 5,1% “Siempre”:

S.C.9.1-¿Sufre usted situaciones de tensión en sus relaciones con sus superiores jerárquicos?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	215	61,3
	A veces	117	33,3
	Siempre	18	5,1
	No contesta	1	0,3
	Total	351	100,0

S.C.9.1 ¿Sufre usted situaciones de tensión en sus relaciones con sus superiores jerárquicos?



Si bien la distribución de porcentajes se inclina hacia el “Nunca”, detrás de cada respuesta que contempla “Siempre” y “A veces” encontramos personas que el marco de su actividad laboral sufren episodios de tensión con sus superiores. Algunos encuestados plantearon que esto “se puede relacionar con la actitud del Decano el cual no te trata mal, directamente no te trata. No hay registro ni reconocimiento. No hay roles definidos”, “El jefe no refleja lo que el grupo es”, “La solidaridad de las autoridades no se ve”. Se visualiza en esto que las condiciones y la división del trabajo arrastra consigo todo un sinfín de relaciones laborales conflictivas, que se reflejan no solo en nulidad del reconocimiento, sino también en la falta de solidaridad y la desvalorización de la tarea. Esto puede derivar en patologías físicas; los participantes comentan que sienten desgaste en sus voces, dolor de garganta y una de las participantes señala incluso que en su opinión “por pensar diferente a la autoridad hice una hepatitis autoinmune, efecto del estrés”.

Como observamos en estos fragmentos algunas situaciones de tensión con los superiores pueden traducirse en sufrimiento para los trabajadores generando consecuencias negativas en su salud. Asimismo los conflictos interpersonales devienen en una mala calidad de las relaciones sociales al interior del ámbito laboral lo cual, además de generar sufrimiento y dolencias e incluso moviliza a algunos trabajadores a abandonar su puesto de trabajo.

“Comentan que ya se han ido 7 personas del área, por malas condiciones, conflictos personales o por enfermedad. Hay mal clima laboral: mucha presión, maltrato, autoritarismo, sobrecarga. Están divididas/agrupadas por afinidad. Es un ambiente laboral “desfavorecedor”, que genera efectos muy negativos en el cuerpo: “el cuerpo habla”: dolores de panza, de cabeza, asfixia: “me quedo sin aire”, angustia, conjuntivitis: “los ojos pegados”.

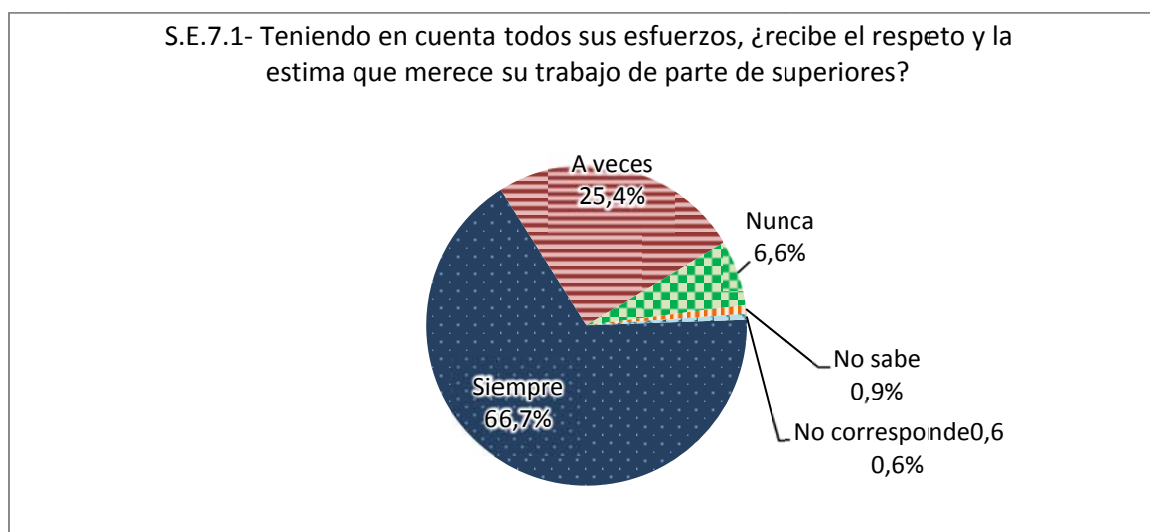
A su vez las realidades de las diferentes unidades académicas están supeditadas a las particularidades de la gestión. En algunos casos, hay buenas relaciones con la misma. Comentan por ejemplo: “Hoy es otra situación: puedo llamar por teléfono a la decana y me dice: venite”. En otros casos, señalan por ejemplo la siguiente situación: “todos nos preguntamos cuándo se jubila”, frase que sirve como un denominador común entre los representantes de esa facultad

ante un jefe que ya está próximo en edad para hacerlo. Pareciera entonces que la esperanza de que la situación mejore en muchos casos estaría en relación a los cambios de gestión.

Por otro lado, según distintos autores (Gollac y Bodier, 2011; Karasek, 1979; Neffa, 2015) las relaciones sociales en el trabajo se vinculan directamente con los conceptos de reconocimiento y justicia. El reconocimiento del esfuerzo y los resultados es fundamental para la autoestima y el refuerzo de la identidad del trabajador y, cuando no existe, constituye un factor de riesgo psicosocial (Dejours, 2013).

Ante la pregunta “Teniendo en cuenta todos sus esfuerzos, ¿recibe el respeto y la estima que merece su trabajo de parte de sus superiores?” encontramos que:

S.E.7.1-Teniendo en cuenta todos sus esfuerzos, ¿recibe el respeto y la estima que merece su trabajo de parte de superiores?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	234	66,7
	A veces	89	25,4
	Nunca	23	6,6
	No sabe	3	0,9
	No corresponde	2	0,6
	Total	351	100,0



Un 66,7% de los trabajadores plantea que “Siempre” recibe el respeto y la estima que merece su trabajo de parte de superiores, a su vez un 25,4% sostiene que “A veces” y sólo un 6,6% percibe que “Nunca” su trabajo es respetado o reconocido por sus jefes. Si bien los porcentajes que realizan una valoración positiva respecto al reconocimiento por parte de los superiores

jerárquicos son altos, encontramos en los comentarios cualitativos de las encuestas, situaciones diversas en donde los superiores jerárquicos desestiman el trabajo efectuado por los “no docentes”, por ejemplo suspendiendo y/o reduciendo las tareas de algunos/as trabajadores por razones arbitrarias. Como esboza Dejours (1982; 2013) los denominados “juicios de utilidad” son pronunciados por la línea jerárquica respecto a la labor realizada por el personal a cargo, si un trabajador siente que su compromiso no es tenido en cuenta o es subestimado podemos encontrar escenarios de sufrimiento:

“No tengo tareas, respondo en función de lo que debería hacer pero estoy "frezado", sólo cumplo horario, no soy considerado en el desarrollo de las tareas. Con el cambio de gestión y por cuestiones no dichas no tengo el desarrollo de tareas pertinentes a mi categoría. Me siento un "ñoqui", me negaron la posibilidad de reubicarme (...) Hace 4 años que estoy en esta situación, no sé si reírme o llorar. En todo este tiempo no llegué a cumplimentar una semana de mi anterior función, una semana de trabajo en 4 años (...) "Estoy en una situación de “bulling laboral” y “ostracismo político”.

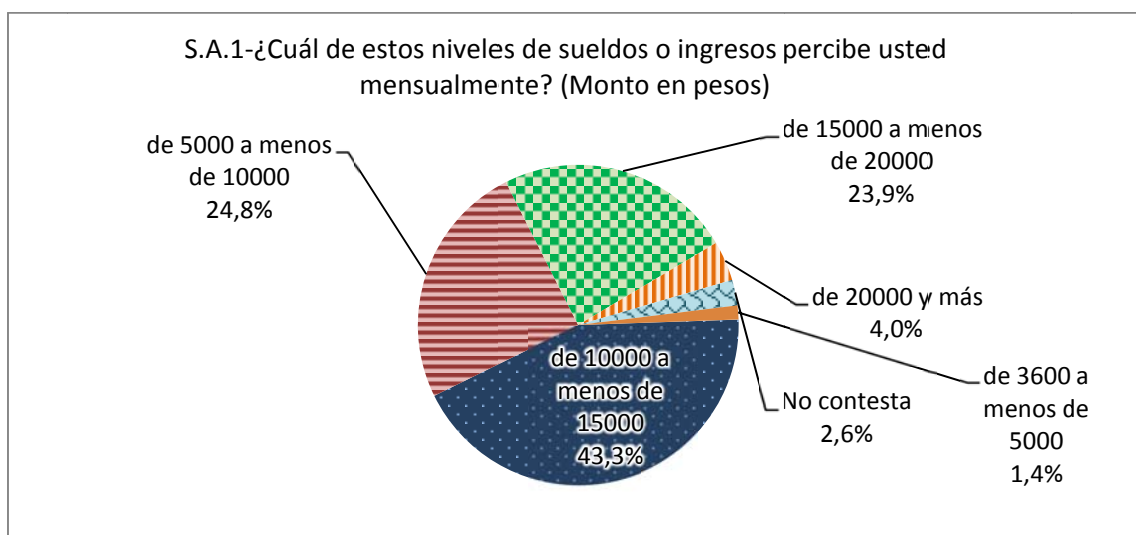
Otra trabajadora indicó que su superior no le otorga tareas y/o trabajos para realizar aduciendo que ella posee una “situación particular” haciendo referencia a que tiene hijos. Luego de finalizar la encuesta la mujer le pidió al delegado el número de teléfono de la encuestadora para pedirle que borre el área en la cual se desempeña ya que es la única allí y tenía temor que se conozca su testimonio. Esta situación puede indicarnos el carácter negativo del vínculo de esta trabajadora con su superior, al punto tal de tener que medir sus dichos por temor a posibles represalias. Como sugieren los fragmentos cualitativos citados este tipo de situaciones no parecerían ser solamente casos aislados puesto que involucran trabajadores de distintas facultades, áreas y categorías.

2. Relaciones con la organización

Uno de los elementos que nos permite describir la relación entre los empleados y la organización es el nivel de la remuneración y satisfacción con éste. Antes de presentar los datos que veremos señalar que la remuneración no es equiparable al reconocimiento. El reconocimiento no sólo implica aquellos aspectos materiales, ligados a la remuneración, sino que también involucra aspectos morales y simbólicos referidos al “hacer” y al “ser” de ese trabajador al interior de la organización y en consonancia con su desempeño laboral (Dejours, 2013; Neffa, 2015).

En lo que respecta a la remuneración (entre 2014 y 2016 cuando se realizó la encuesta) se observa que la mayor parte de los no docentes percibe un salario en pesos que va de \$10.000 a menos de \$15.000 (43,3%). Mientras que el 24,8% recibe un salario de entre \$5000 y menos de \$10.000, seguido por un 23,9% que percibe entre \$15.000 y menos de \$20.000. Sólo un 4% tiene un ingreso superior a \$20.000 como así también apenas un 1,4% tiene un sueldo que va de \$3.600 a menos de \$5000.

S.A.1-¿Cuál de estos niveles de sueldos o ingresos percibe usted mensualmente? (Montos en pesos)			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	de 10000 a menos de 15000	152	43,3
	de 5000 a menos de 10000	87	24,8
	de 15000 a menos de 20000	84	23,9
	de 20000 y más	14	4,0
	No contesta	9	2,6
	de 3600 a menos de 5000	5	1,4
	Total	351	100,0



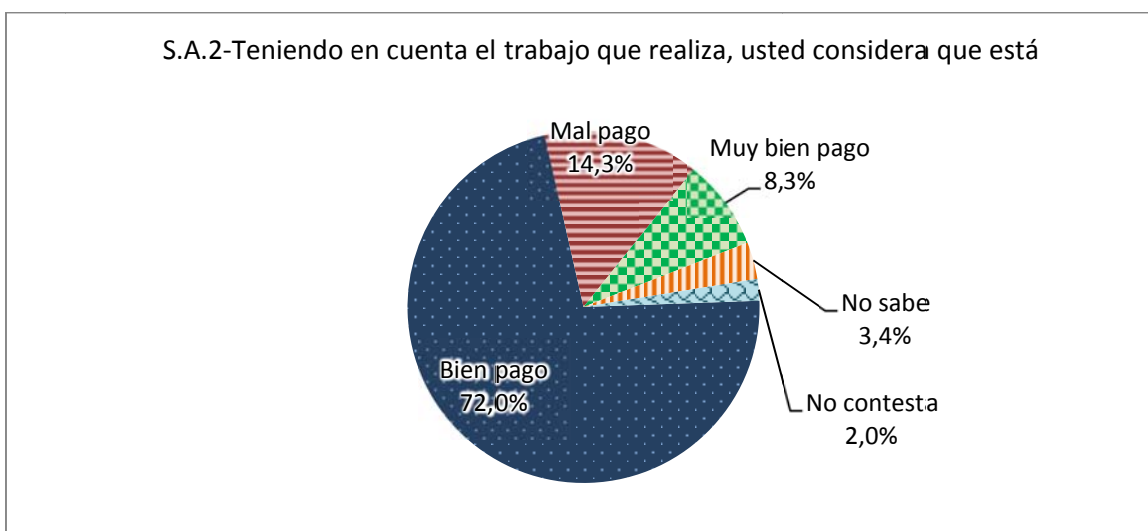
Dado que la gran mayoría de las respuestas corresponden a los periodos 2014-2016, presentamos los valores que para dichos períodos tuvo el salario mínimo vital y móvil:

Evolución salario mínimo vital y móvil Argentina

Año-Mes	Pesos argentinos
2014-01	3.600
2014-09	4.400
2015-01	4.716
2015-08	5.588
2016-01	6.060
2016-06	6.810

En promedio el SMVM para el período fue de 5200 pesos argentinos, por lo que el salario de la mayoría de los empleados al menos lo duplica. Además del nivel de la remuneración es importante la percepción que el empleado tiene respecto de lo adecuado de su salario. Para ellos se les consultó cuán bien pagos se consideran teniendo en cuenta el trabajo que realizan. El 72% de los trabajadores se considera “Bien pago”, sin embargo es interesante observar que el porcentaje que le sigue, si bien es relativamente bajo (14%) indica que esos trabajadores sienten que su trabajo está “Mal pago”. Seguido por un 9% que sostiene estar “Muy bien pago”. Teniendo en cuenta estos datos podemos decir que la cuestión salarial no es la problemática central que afecta a estos trabajadores.

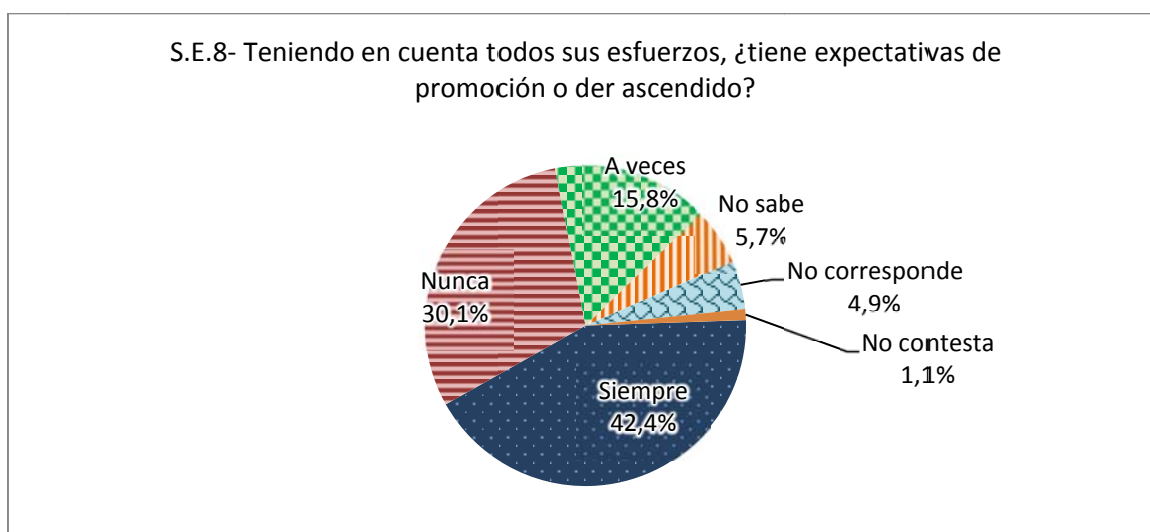
S.A.2-Teniendo en cuenta el trabajo que realiza, usted considera que está			
		Frecuencia	Porcentaje(%)
Válido	Bien pago	252	72,0
	Mal pago	50	14,3
	Muy bien pago	29	8,3
	No sabe	12	3,4
	No contesta	7	2,0
	Total	350	100,0
Perdidos	Sin responder	1	
Total		351	



Otro de los elementos que nos permite reflexionar sobre la relación del trabajador con la organización que lo emplea es la percepción de los no docentes sobre la posibilidad de hacer carrera en la organización. En este sentido observamos que ante la pregunta “Teniendo en

cuenta todos sus esfuerzos ¿Tiene expectativas de promoción o de ser ascendido?” el 42,2% indicó “Siempre” pero es interesante observar que un 29,9% señaló “Nunca”, un 15,7% respondió “A veces” y un 5,7% “No sabe” si puede ser ascendido.

S.E.8- Teniendo en cuenta todos sus esfuerzos, ¿tiene expectativas de promoción o de ser ascendido?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	148	42,4
	Nunca	105	30,1
	A veces	55	15,8
	No sabe	20	5,7
	No corresponde	17	4,9
	No contesta	4	1,1
	Total	349	100,0
Perdidos	Sin responder	2	
Total		351	



Las observaciones en la encuesta permiten conocer lo expresado por algunos trabajadores respecto a los concursos no docentes al interior de la UNLP. Algunos de ellos señalan que existen “mecanismos injustos” durante la selección por concursos, otras plantean que “el concurso está arreglado, demasiado direccionado. Eso te causa frustración”, además un trabajador

señaló que no tiene “expectativas de ser ascendido, el concurso es una simple pantalla porque después eligen a dedo”.

Respecto a las situaciones de violencia en el lugar de trabajo, debemos señalar que éstas se diferencian de las situaciones denominadas “de tensión” con los demás integrantes de la organización, las cuales pueden estar ligadas a aspectos propios del trabajo cotidiano. La violencia, en cambio, engloba diversos comportamientos preocupantes que incluye tanto situaciones de agresión física o acoso sexual como así también escenarios de hostigamiento, violencia verbal y críticas injustas.

Encontramos trabajadores que expresaron recibir bromas hirientes o de mal gusto (4%), sabotaje de su trabajo (7,4%) y agresiones verbales (8,7%). Otros denuncian que le impiden expresarse o hablar (8,3%), mientras que un 11,1% plantea que lo cargan de tareas inútiles y un 13,7% sostiene que lo ignoran o ningunean. El porcentaje de respuestas afirmativas asciende a 15,1% ante la pregunta por la crítica injusta a su trabajo. Es interesante señalar que la mayor parte de los no docentes aduce estos comportamientos a “personas de la organización”. Los principales conflictos entonces no se presentan en las relaciones con usuarios/as sino con las demás personas con las cuales comparten su trabajo, especialmente con los superiores jerárquicos.

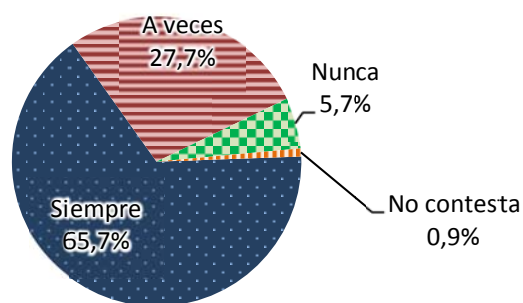
3. Relaciones con los compañeros/as

Las relaciones con los compañeros son centrales en el proceso de trabajo ya que con ellos el trabajador comparte la mayoría de su jornada laboral. Estas relaciones pueden ser de carácter conflictivo o competitivo o ser de carácter colaborativo, de camaradería. “El apoyo social brindado por los colegas es importante para transmitir conocimientos, experiencias y ayudar a superar momentos difíciles provocados por las exigencias de las CyMAT y los RPST prevalentes, el agotamiento emocional, los conflictos y tensiones.” (Neffa, 2015: 214). Una buena relación entre compañeros puede incrementar el bienestar psicológico en el trabajo y crear un clima laboral saludable. Para ello son indispensables una buena comunicación y el apoyo interpersonal. Por el contrario, las relaciones de tensión, la dificultad para comunicarse y/o expresar las emociones y opiniones, la falta de cohesión o de trabajo en equipo y el aislamiento pueden producir un gran sufrimiento en el trabajo.

En el caso de los trabajadores no docentes de la UNLP, un 16,5% afirma que trabaja solo y de manera autónoma, mientras que un 23,1% sólo lo hace algunas veces y un 58,4% trabaja siempre en colaboración con otros, lo que muestra que en el día a día los trabajadores se vinculan entre sí. Ese vínculo incide en la manera en que los trabajadores realizan sus tareas, sobre todo en este caso que un gran porcentaje plantea que trabaja colaborativamente con sus compañeros. En esta línea el 65,7% de los trabajadores encuestados afirma que los compañeros con quienes trabajan lo ayudan a realizar correctamente sus tareas, el 27,7% plantea que esto sucede algunas veces, y el 5,7% expresa que nunca.

S.E.5-Responda la frecuencia con la que le ocurren las siguientes situaciones: Los compañeros con quienes trabajo me ayudan a realizar correctamente mis tareas.			
		Frecuencia	Porcentaje(%)
Válido	Siempre	230	65,7
	A veces	97	27,7
	Nunca	20	5,7
	No contesta	3	0,9
	Total	350	100,0
Perdidos	Sin responder	1	
Total		351	

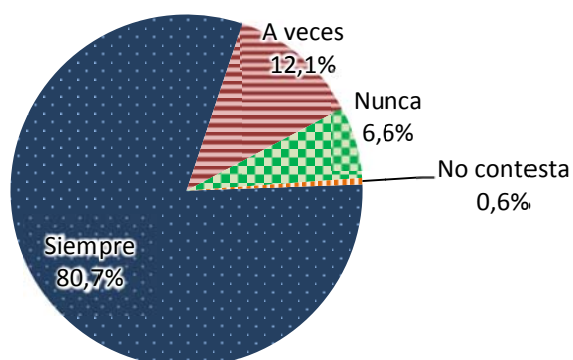
S.E.5- Responda la frecuencia con la que ocurren las siguientes situaciones:
Los compañeros con quienes trabajo me ayudan a realizar correctamente
mis tareas



La relación entre compañeros implica muchas veces la posibilidad de acuerdos y desacuerdos en torno a la realización de las tareas. Más allá de la existencia de desacuerdos, una buena relación con los colegas requiere de una buena comunicación interpersonal, por lo que la posibilidad de intercambiar opiniones con los compañeros en estos casos es importante. De los trabajadores no docentes encuestados, el 80,7% afirma que en caso de desacuerdo puede discutir con sus compañeros, un 12,1% considera que sólo algunas veces, y el 6,6% plantea que no puede discutir.

S.C.8- En caso de desacuerdo, ¿usted puede discutir con ellos?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	280	80,7
	A veces	42	12,1
	Nunca	23	6,6
	No contesta	2	0,6
	Total	347	100,0
Perdidos	Sin responder	4	
Total		351	

S.C.8- En caso de desacuerdo, ¿usted puede discutir con ellos?

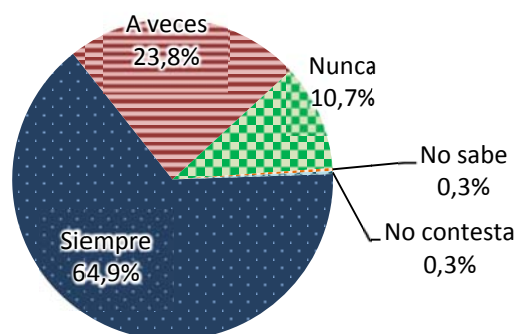


Otra dimensión que permite caracterizar las relaciones sociales entre los trabajadores es la percepción de formar parte de un equipo de trabajo, en el cuál cada integrante colabora con los otros para afrontar las tareas y resolver dificultades que pueden presentarse. De los trabajadores encuestados, el 64,9% afirma sentirse parte de un equipo de trabajo siempre, mientras que un 23,8% expresa que esto sólo se da algunas veces y un 10,5% plantea que nunca se siente parte de un equipo.

S.F.4.4- ¿Usted siente en su trabajo la impresión de formar parte de un equipo?

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	224	64,9
	A veces	82	23,8
	Nunca	37	10,7
	No sabe	1	0,3
	No contesta	1	0,3
	Total	345	100,0
Perdidos	Sin responder	5	
		1	
	Total	6	
Total		351	

S.F.4.4- ¿Usted siente en su trabajo la impresión de formar parte de un equipo?

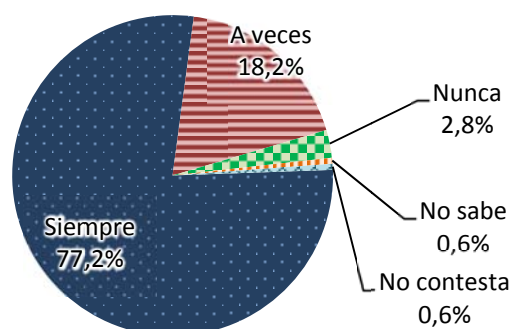


Por otro lado, como mencionamos anteriormente en las relaciones sociales en el trabajo ocupa un lugar importante el reconocimiento del esfuerzo y los logros del trabajador, ya que esto influye en la autoestima y el refuerzo de su propia identidad y, cuando no existe, constituye un factor de riesgo psicosocial (Dejours, 2013). En el caso del personal no docente, gran parte de los trabajadores afirma recibir el respeto y la estima que merece su trabajo por parte de sus compañeros siempre (77,2%) o algunas veces (18,2%), mientras que un 2,8% expresa que esto nunca sucede.

S.E.7.2-Teniendo en cuenta todos sus esfuerzos, ¿recibe el respeto y la estima que merece su trabajo de parte de sus compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	271	77,2
	A veces	64	18,2
	Nunca	10	2,8
	No sabe	2	0,6
	No contesta	2	0,6
	No corresponde	2	0,6
	Total	351	100,0

S.E.7.2-Teniendo en cuenta todos sus esfuerzos, ¿recibe el respeto y la estima que merece su trabajo de parte de sus compañeros?



Como pudimos ver, los datos elaborados a partir de la encuesta expresan que la mayoría de los trabajadores son ayudados por sus compañeros para realizar correctamente sus tareas, tienen la posibilidad de discutir en caso de desacuerdo, tienen la impresión de formar parte de un equipo y reciben el respeto y la estima que consideran que merecen por parte de sus compañeros.

4. Relaciones con el público en general

El 82,6% de los trabajadores no docentes de la UNLP se encuentra en contacto directo con el público, en su mayoría con usuarios alumnos/as de las distintas facultades.

E 1-¿Está usted en contacto directo con el público? (usuarios, pacientes, alumnos, pasajeros, clientes, proveedores, empleados de otras empresas u organizaciones) (Si contesta NO, No sabe, No contesta pasa a E. 4)			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Sí	289	82,6
	No	61	17,4
	Total	350	100,0
Perdidos	Sin Responder	1	
Total		351	

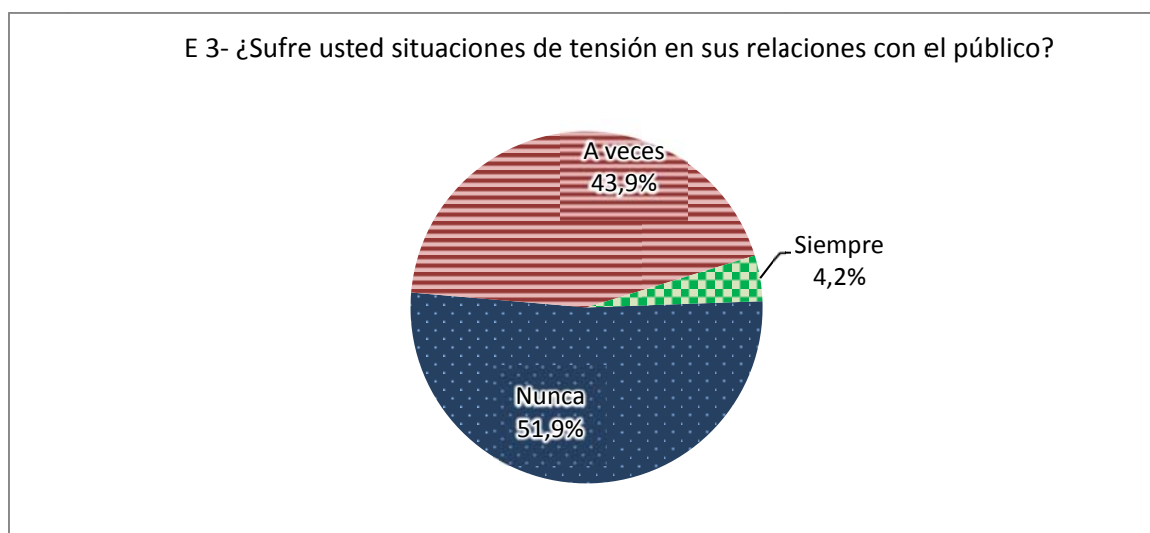


Los encuestados sostienen que en un 81,7% “Siempre” poseen contacto directo con el público mediante una relación del tipo “cara a cara”, mientras que un 54,7% lo hace a través de sistemas de comunicación como el teléfono y un 42% respondió que “Siempre” es contactado mediante correo electrónico. Como señalamos anteriormente, durante las últimas décadas, las

relaciones sociales de producción se han complejizado, por lo cual la actividad laboral requiere que, cada vez más, los trabajadores ejerciten sus competencias afectivas, emocionales e interpersonales en sus relaciones con el público (De la Garza Toledo, 2010; Peiró, 2004).

Teniendo en cuenta que la mayor parte del contacto que se establece entre los no docentes y los usuarios se dan “cara a cara” observamos que ante la pregunta “¿Sufre usted situaciones de tensión en sus relaciones con el público?” el 51,9% respondió “Nunca”, mientras que el 43,9% contestó “A veces” y el 4,2% respondió “Siempre”.

E 3- ¿Sufre usted situaciones de tensión en sus relaciones con el público (usuarios, pacientes, alumnos, padres de alumnos, pasajeros, clientes, proveedores, etc.)?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	149	51,9
	A veces	126	43,9
	Siempre	12	4,2
	Total	287	100,0
Perdidos	Sin responder	2	
Total		289	



En este sentido es el trabajador quien, ante las exigencias de los usuarios, responde por la organización, a pesar de que en ciertas ocasiones no cuente con los recursos o el tiempo necesario para solucionar determinado requerimiento.

Reflexiones finales

Las relaciones que entablan las personas en su trabajo son centrales en el día a día, sobre todo en trabajadores con un empleo del sector de servicios como es el caso del personal no docente de la UNLP. Estas relaciones pueden ser un aspecto positivo de la actividad laboral o pueden constituir un factor de RPST.

Podemos concluir que es en las relaciones que los trabajadores tejen con sus superiores jerárquicos donde encontramos resultados más llamativos. Nos parece importante destacar que algunos trabajadores manifiestan recibir órdenes contradictorias y vivir situaciones de tensión con la jerarquía que se traducen en enfermedades laborales, abandono del puesto de trabajo, entre otras situaciones que pueden constituir escenarios de sufrimiento para esos trabajadores. A su vez, los testimonios cualitativos vislumbran como en algunos casos los superiores desestiman el trabajo de los no docentes y cómo las tensiones y conflictos con la jerarquía impactan negativamente en su salud.

En cuanto a las relaciones con la organización en general pudimos ver que el reconocimiento salarial no constituye un factor problemático pero encontramos que no sucede lo mismo con las expectativas de promoción o de ser ascendidos. Muchos trabajadores consideran poco transparentes o injustos los mecanismos de ascenso por concurso. Por otro lado, notamos la presencia de situaciones de violencia al interior de la organización como son las bromas hirientes, el sabotaje del trabajo y/o las agresiones verbales. También encontramos que algunos trabajadores sienten que los cargan de tareas inútiles, se sienten ignorados o “ninguneados” y reciben críticas injustas. Esto resulta significativo sobre todo porque gran parte de quienes han sido víctimas de algunos de estos destratos identifican a las personas de la organización como responsables. En cuanto a las relaciones que los no docentes establecen con sus compañeros y con el público en general, no parecerían constituir las más problemáticas para este colectivo.

Asimismo, observamos que gran parte de los trabajadores trata con público diariamente y que esta relación no presenta grandes inconvenientes en líneas generales. No obstante, sí se pueden localizar casos atravesados por el sufrimiento, la configuración de vínculos laborales nocivos y la presencia de psicopatología laboral asociada.

Por último, nos parece interesante resaltar que en un análisis de los resultados por subgrupos, es decir analizando las respuestas por unidades académicas, mostró mayores similitudes entre los datos obtenidos y los registrados por las técnicas cualitativas. Se pudo observar que en algunas unidades académicas en las que el personal No Docente es numeroso, los casos de relaciones sociales conflictivas registrados no son tan elevados. En contraposición, algunas unidades académicas en las cuales el personal es más reducido y contribuyen en menor medida a la proporción total de la muestra relevada, se pueden localizar indicadores de relaciones sociales conflictivas, vínculos laborales nocivos y presentaciones psicopatológicas asociadas al trabajo. Se resalta de todos modos, que este análisis en sí mismo no permite corroborar la representatividad de las situaciones, en gran parte debido a que en ciertas unidades

académicas el número de casos es acotado. No obstante, se lo puede pensar como una herramienta para futuras intervenciones en esas unidades académicas.

Referencias

- Dejours, C y Abdouchili, È. (1990) *Itinéraire théorique en psychopathologie du travail*. París, Francia: Prévenir.
- Dejours, C y Gernet, I. (2012) *Psicopatología del Trabajo*. Buenos Aires, Argentina: Miño y Dávila Editorial.
- Dejours, C. (1992): *Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo*. Buenos Aires, Argentina: Pronatte-secyt, piette-conicet.
- Dejours, C. (2013). *Trabajo vivo II: Trabajo y emancipación*. Buenos Aires: Topia Editorial.
- Dessor, S. D., Guiho-Bailly, M-P. (Comps.) (1998): *Organización del Trabajo y Salud. De la Psicopatología a la Psicodinámica del Trabajo. Asociación Trabajo y Sociedad. PIETTE (CONICET)*. Buenos Aires, Argentina: Ed. Lumen-Humanitas.
- Gollac, M. (2011): Material de apoyo pedagógico del Seminario Internacional: *Los riesgos psico-sociales en el trabajo*. Realizado en la Fac. de Ciencias Económicas de la UNLP, los días 19, 20, 22, 23 de septiembre de 2011.
- Gollac, M. & Bodier, M. (2011). Medir los factores psicosociales de riesgo en el trabajo para manejarlos. Seminario Internacional: *Los riesgos psicosociales en el trabajo*. UNLP, CEIL, Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.
- Karasek, R.A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain. Implication for job redesign. En *Administrative Science Quarterly*.
- Neffa, J. (2015) *Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Contribución a su Estudio*. Buenos Aires, Argentina: 1º Ed. CEIL-CONICET.
- Peiró, J.M. (2004). *El sistema de trabajo y sus implicancias para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo*. Universidad Psychol. Bogotá (Colombia) 3 (2): 179-186, julio-diciembre de 2004.
- Siegrist, J. (2013). *Reconnaissance et santé au travail: de l'évidence scientifique à l'action*, Colloque International DIM GESTES: Quelles actions pour un autre travail, 10-11 de junio, Montroque, Francia.

CAPÍTULO 10

Conflictos Éticos o de valor

*Fanny Florín, Jenifer Carrari, Julieta Cassini
y Yazmín Amado*

Dentro del gran espectro de los Riesgos Psicosociales, se puede localizar como una categoría particular los *Conflictos Éticos o de Valor*. Estos aluden a la multiplicidad de situaciones que los trabajadores vivencian en sus procesos de trabajo y que pueden configurarse como negativas en tanto afectan de modo particular a sus creencias, valores, normas y convicciones, provocando sufrimiento y siendo susceptibles de poder producir daños sobre su salud integral (bio-psico-social).

Se analizará el Eje Conflictos Éticos y de Valor a partir de los siguientes aspectos fundamentales que hacen a esta dimensión de los Riesgos Psicosociales en el trabajo:

- El poseer el tiempo y medios para hacer un trabajo de calidad;
- La posibilidad de trabajar siguiendo los propios principios y creencias en lo que concierne a aspectos técnicos y morales;
- Las percepciones acerca del valor y el sentido del trabajo;
- El ser testigo o víctima de situaciones de violencia laboral, hostigamiento y discriminación.

Seguidamente se describirán una serie de factores psicosociales que son propios de la organización y susceptibles de compensar los riesgos analizados en este apartado.

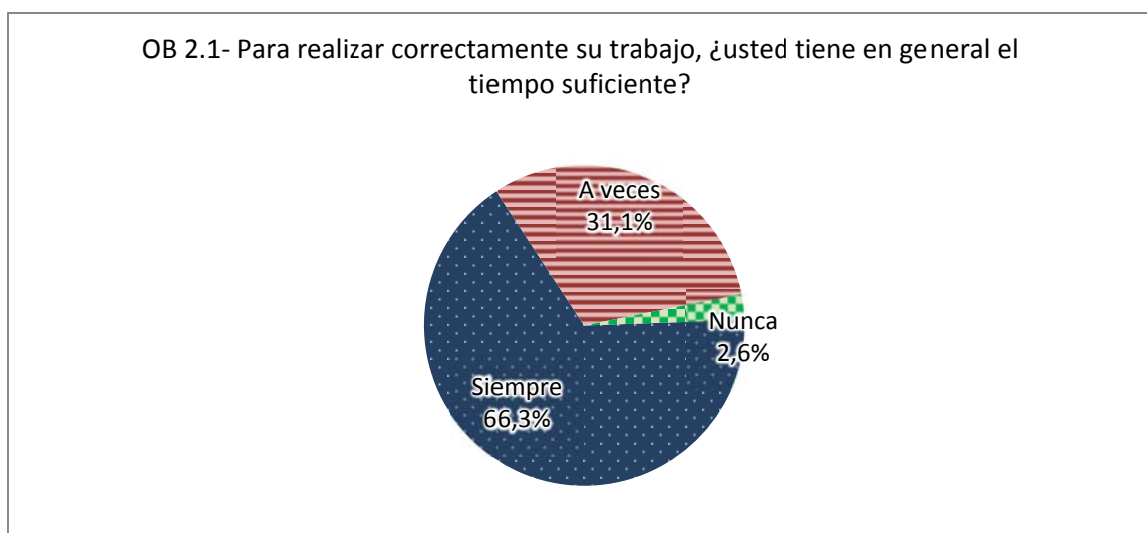
1. Calidad impedida

En primer lugar, se destaca que en ciertas ocasiones, el trabajo ético implica la visibilización de la “calidad impedida”. La misma refiere a prescindir del tiempo suficiente para hacer un trabajo de calidad, necesitar más tiempo o cuidado para hacerlo de la mejor manera posible, o trabajar bajo presión para realizar las tareas. Se trata de un marcado desequilibrio entre las demandas e intensidad del trabajo requerido y el tiempo del que se dispone. Asimismo pueden configurarse situaciones donde no se cuente con los medios adecuados para realizar la tarea. Estas dimensiones derivan en la disminución de la calidad final del producto o servicio, y contribuyen tanto a que se deteriore el clima de trabajo como al sufrimiento del trabajador, por

sentir que está compelido a “trabajar mal” sabiendo que dichas condiciones no son las adecuadas para lograr el resultado esperable.

En el caso de los Trabajadores No Docentes de la UNLP, los resultados muestran que la amplia mayoría considera (66,4% contestó “Siempre”) que posee el tiempo suficiente para concretar sus tareas. En contraposición con un tercio de ellos que dice que sólo “A Veces” dispone de este tiempo (31,1%) y una pequeña fracción que cree que “Nunca” es así (9 casos).

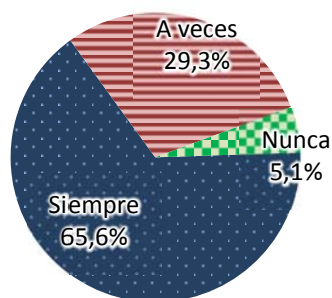
Tabla OB 2.1- Para realizar correctamente su trabajo, ¿Ud. tiene en general el tiempo suficiente?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	233	66,4
	A veces	109	31,1
	Nunca	9	2,6
	Total	351	100,0



Asimismo, el 65,5% de los trabajadores creen que para realizar correctamente sus tareas siempre tienen los medios (máquinas, herramientas, materias primas, energía) para hacer un trabajo de calidad, en contraposición al tercio de la población total que sostiene que esto sólo sucede “A Veces” o “Nunca” (34,4%).

Tabla OB 2.2- Para realizar correctamente su trabajo, ¿usted tiene en general los medios (máquinas, herramientas, materias primas, energía) para hacer un trabajo de calidad?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	230	65,5
	A veces	103	29,3
	Nunca	18	5,1
	Total	351	100,0

OB 2.2- Para realizar correctamente su trabajo, ¿usted tiene en general los medios (máquinas, herramientas, materias primas, energía) para hacer un trabajo de calidad?

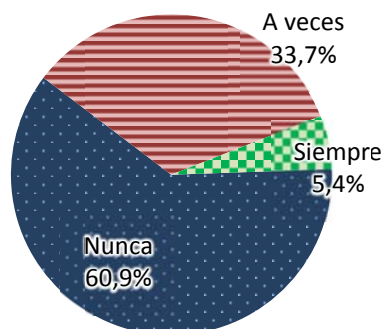


Más allá de que los trabajadores perciben mayoritariamente que tienen el tiempo y los medios para hacer un trabajo de calidad, casi el 40% (“Siempre” y “A Veces”) sostiene que trabaja bajo presión mientras más de la mitad considera que “Nunca” es así (llegando al 60,9%).

Tabla OB 3.1- ¿Con qué frecuencia vive usted cada una de las siguientes situaciones dentro de su trabajo? ¿Trabaja bajo presión?

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	213	60,9
	A veces	118	33,7
	Siempre	19	5,4
	Total	350	100,0
Perdidos		1	
Total		351	

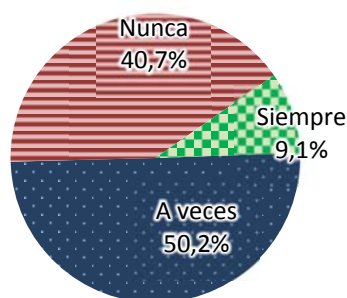
OB 3.1- ¿Con qué frecuencia vive usted cada una de las siguientes situaciones dentro de su trabajo? ¿Trabaja bajo presión?



A su vez, casi dos tercios de los encuestados creen que es frecuente (un 59,2% entre “Siempre” y “A Veces”) que deban realizar demasiado rápido una operación que en realidad requeriría más tiempo y cuidado para hacerla “bien”.

Tabla OB 3.4- ¿Con qué frecuencia vive usted cada una de las siguientes situaciones dentro de su trabajo: Tiene que hacer demasiado rápido una operación que requeriría más tiempo y cuidado para hacerla bien?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	A veces	176	50,1
	Nunca	143	40,7
	Siempre	32	9,1
	Total	351	100,0

OB 3.4- ¿Con qué frecuencia vive usted cada una de las siguientes situaciones dentro de su trabajo: Tiene que hacer demasiado rápido una operación que requeriría más tiempo y cuidado para hacerla bien?



Es importante también identificar que dentro de la organización, los agrupamientos profesionales llevan adelante tareas muy diversas. Éstas, según el tipo de actividad y los procesos de trabajo consecuentes, implican trabajo manual y/o intelectual, requiriendo tiempos y recursos variados. Sería interesante en líneas futuras de análisis disgregar las respuestas teniendo presente el sector específico en que las mismas se presentan, ya sea administrativos, mantenimiento, servicios generales, asistenciales, profesionales, o técnicos.

2. Trabajar en contraposición respecto a creencias y principios técnicos y morales

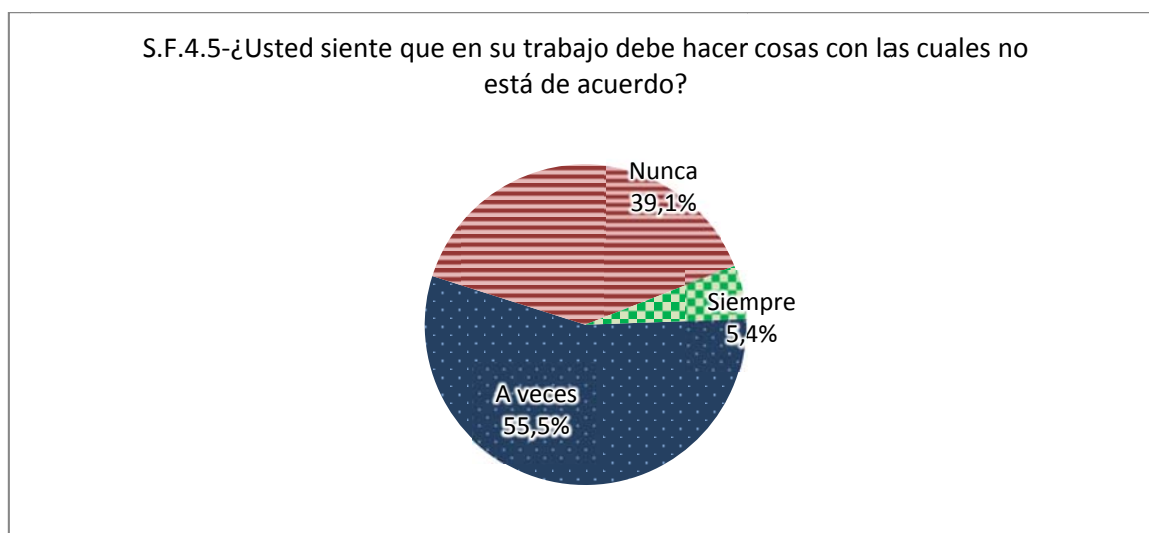
En segundo lugar, los conflictos éticos y de valor contienen la dimensión en la cual se localiza un desfase entre lo que los trabajadores creen como acertado o correcto, y lo que están compelidos a realizar en sus trabajos. Aquí se distinguen tanto las contradicciones posibles en

el plano “técnico” (creencias acerca de la eficacia, eficiencia, dinámica de trabajo posible para realizar de la mejor manera las tareas) como en el “moral” (conciencia profesional atravesada por los propios ideales, valores, creencias personales, representaciones, sobre cómo debería ser el trabajo).

Se contemplan circunstancias donde los trabajadores deben mentir acerca de las características o calidad de un producto o servicio, o realizar sus tareas más allá de que no estén de acuerdo con la utilidad, la manera y/o los objetivos que éstas persiguen, o las soluciones propuestas por la organización.

En sintonía con esto, los datos arrojan que quienes creen que deben hacer en su trabajo cosas con las cuales no están de acuerdo representan el 60,7% (“Siempre” y “A veces”) del total de la muestra.

Tabla S.F.4.5 -¿Usted siente que en su trabajo debe hacer cosas con las cuales no está de acuerdo?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	A veces	194	55,3
	Nunca	137	39,0
	Siempre	19	5,4
	No contesta	1	,3
	Total	351	100,0

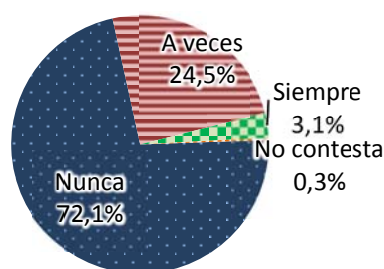


Por otro lado, casi un tercio del total de trabajadores (27,6 % “A veces” y “Siempre”) reconoce que ha tenido que hacer en su trabajo actividades que desapruueba moralmente (tales como mentir, esconder información sobre la calidad del producto o servicio, despedir personal, etc.)

Tabla S.F.4.6-¿Usted siente que en su trabajo ha tenido que hacer actividades que desaprueba (por ejemplo ventas compulsivas, mentir, esconder información sobre la calidad del producto o servicio, o despedir personal)?

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	253	72,1
	A veces	86	24,5
	Siempre	11	3,1
	No contesta	1	0,3
	Total	351	100,0

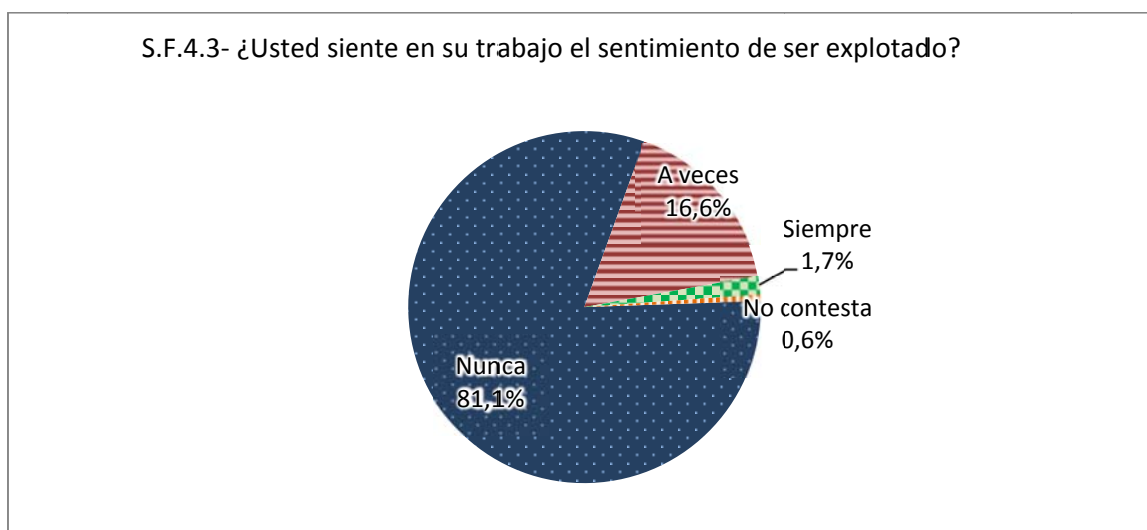
S.F.4.6-¿Usted siente que en su trabajo ha tenido que hacer actividades que desaprueba (por ejemplo ventas compulsivas, mentir, esconder información sobre la calidad del producto o servicio, o despedir personal)?



Estos datos cobran relevancia al detenerse a reflexionar sobre la dimensión específicamente conflictual que implica, en sentido ético-valorativo. Es decir, el contenido tanto de la pregunta pronunciada como de la respuesta, y teniendo en cuenta además que ambas se dan en el marco de una encuesta realizada en el lugar de trabajo y por un 'otro' a quien se contesta lo preguntado.

Puesto que, si bien la misma es llevada a cabo en un sitio apartado del espacio cotidiano del trabajador y a solas con el encuestador, no se disuelve por ello el sesgo de esta doble condición ni puede dejar de mencionarse a la hora de ponderar los resultados. Es en este contexto que también adquiere peso el dato de los que afirman que se sienten explotados en su trabajo, que llega a ser casi un quinto de la población total (con un 18,3% entre las respuestas afirmativas de "Siempre" y "A veces").

Tabla S.F.4.3- ¿Usted siente en su trabajo el sentimiento de ser explotado?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	278	81,0
	A veces	57	16,6
	Siempre	6	1,7
	No contesta	2	0,6
	Total	343	100,0
Perdidos	Sin responder	8	
	Total	8	
Total		351	



3. Percepciones acerca del valor y el sentido del trabajo

La tercera dimensión de este eje refiere a la percepción de los trabajadores respecto a la utilidad y valoración de su trabajo, es decir poder localizar el qué y el para qué en lo que se hace. De esta manera, el sentido encontrado en el trabajo y el valor que se le dé a las tareas realizadas por medio del reconocimiento puede contribuir de manera significativa al bienestar de los trabajadores vinculándose a los aspectos del placer y la salud.

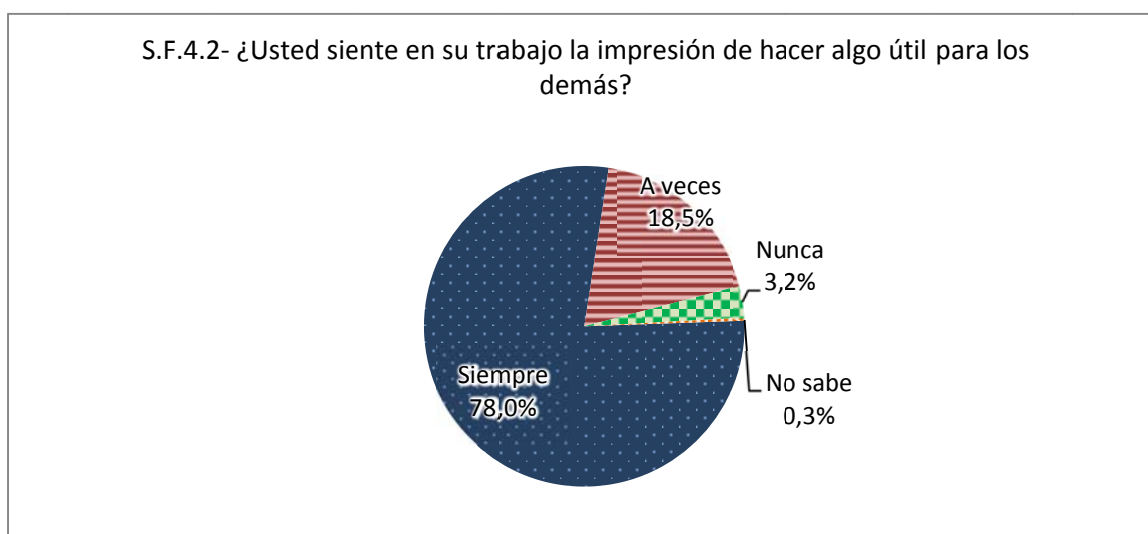
El valor central del trabajo impacta no sólo en la constitución de la identidad profesional, es decir, en el modo en que ésta queda atravesada por dichas tensiones y conflictividades, sino también en la forma en que la misma es pensada y abordada por los propios trabajadores,

influyendo decisivamente en sus trayectorias laborales individuales. Puesto que el trabajo tiene un rol fundamental en la constitución de la identidad de cada sujeto.

Al respecto, se entiende a la identidad como una construcción por y desde la cual la persona se autodefine y a la vez participa e interactúa con otros. Por lo tanto, tratar de comprenderla en sus múltiples contenidos y procesos supone hacerse cargo tanto del marco social como de los individuos que viven en su seno, en un movimiento que transcurre desde la agencia individual hacia la sociabilidad-influencia social y viceversa. Según Chiriguni (2006) la noción de identidad es una construcción colectiva y polifónica, abierta y siempre en construcción, pudiendo ser resignificada según el contexto histórico.

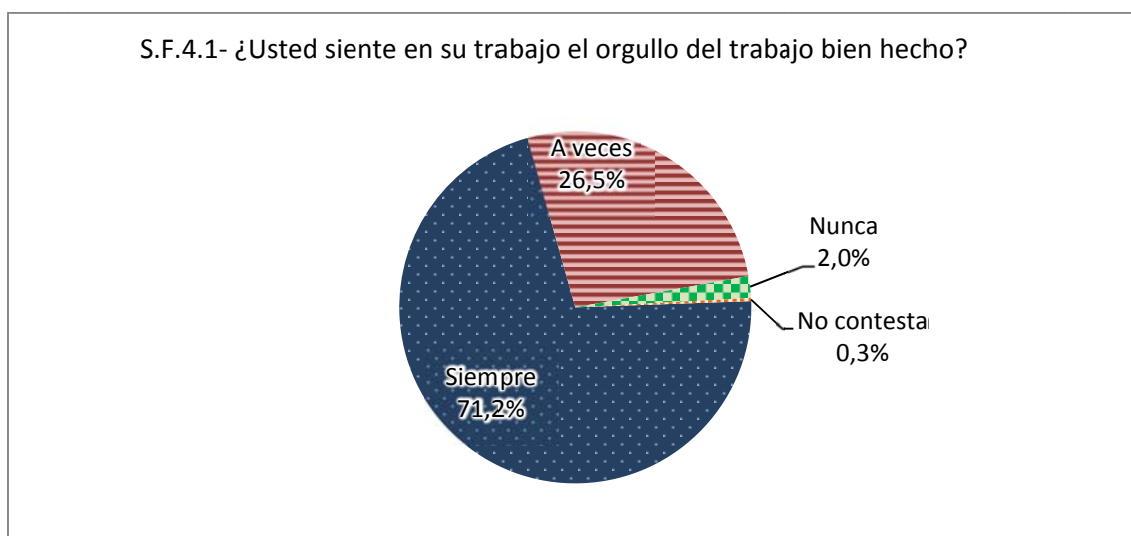
En relación a la impresión que los trabajadores tienen -en su trabajo- de hacer algo útil por los demás; el 78% contestó que “Siempre” considera que es así, un 18,5% refirió que “A veces” y sólo 3,5% “Nunca” o NS/NC.

Tabla S.F.4.2- ¿Usted siente en su trabajo la impresión de hacer algo útil para los demás?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	270	78,0
	A veces	64	18,5
	Nunca	11	3,2
	No sabe	1	0,3
	Total	346	100,0
Perdidos	Sin responder	5	
	Total	5	
Total		351	



De la misma manera, la gran mayoría de los trabajadores siente orgullo del trabajo “bien hecho” alcanzando a un 71,2 % el porcentaje de quienes respondieron “Siempre”, un 26,5 % el de quienes respondieron “A veces” y sólo el 2% “Nunca”. Esto puede pensarse como un factor Psicosocial susceptible de potenciar el sentimiento de pertenencia a un colectivo de trabajo. En el caso de esta población estudiada, solo el 10% (37 casos) señaló que “Nunca” se siente parte de un equipo de trabajo.

S.F.4.1- ¿Usted siente en su trabajo el orgullo del trabajo bien hecho?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	247	71,2
	A veces	92	26,5
	Nunca	7	2,0
	No contesta	1	0,3
	Total	347	100,0
Perdidos	Sin responder	4	
Total		351	



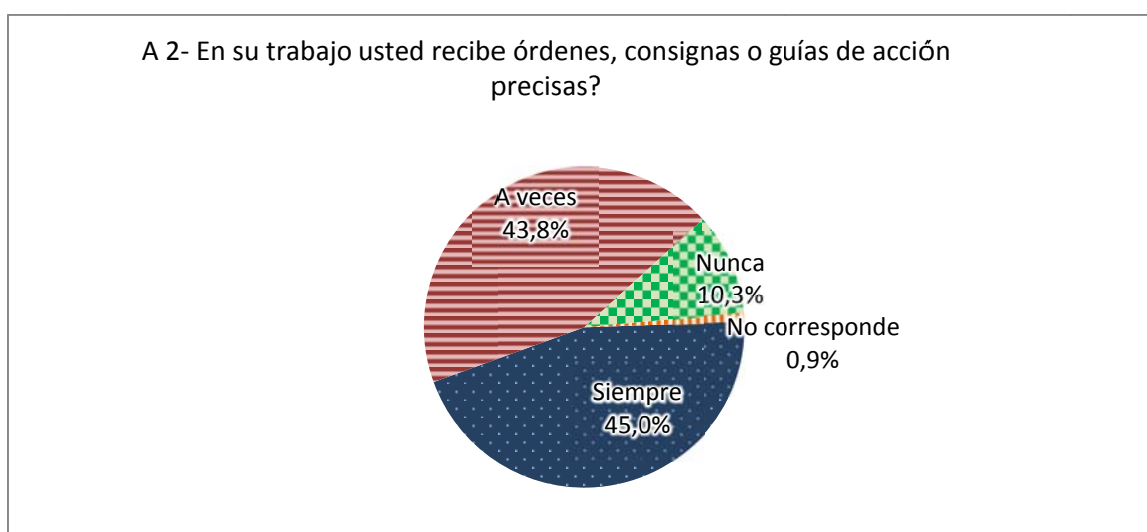
A partir de las observaciones participantes registradas por las encuestadoras a la hora de administrar la encuesta, se registran aspectos importantes asociados a estos conflictos. Entre ellos se señala el caso particular de un trabajador que luego de desempeñar durante años una tarea que lo motivaba, le gustaba y en la cual él mismo se sentía capacitado, fue trasladado luego de un conflicto con sus superiores a un área totalmente diferente. En la actualidad gran parte del tiempo “no hace nada” y tampoco tiene esperanzas de movilidad. En esta situación se conjuga la calidad impedida con la coyuntura de un conflicto con la jerarquía y la imposibilidad de encontrar en un qué y un para qué en su trabajo ya que literalmente no tiene tareas asignadas.

En las prácticas concretas de trabajo los diferentes aspectos que hacen a estos riesgos se entrecruzan y confluyen de manera compleja y diversa para dar lugar a coyunturas particulares. Por ello es imprescindible considerar las características del “trabajo ético” a la par de las exigencias emocionales y las relaciones sociales laborales. Por ejemplo, dentro de la categoría “Exigencias Emocionales” se encuentran ciertos trabajos que por su contenido y las tareas propias de los puestos pueden traer aparejadas sufrimiento ético. Éste puede ser el caso de los puestos “medios” y directivos que tienen personal a cargo y muchas veces son convocados a realizar tareas tales como despedir personal o realizar acciones que perjudican a los compañeros (Neffa, 2015).

Otro aspecto que se vincula a la dimensión de “trabajo ético” con las relaciones sociales en el trabajo son las vías de comunicación entre los diversos participantes; ante determinadas situaciones donde la comunicación no es directa y supone guías de acción imprecisas, difusas o inexistentes, el trabajador puede involucrarse en conflictos debido a no saber precisamente qué hacer, de qué modo, cuándo, para qué. El trabajo entonces puede perder su valor, volverse monótono y situarse como “inútil” ante el propio desprestigio de compañeros u otras personas del entorno de trabajo.

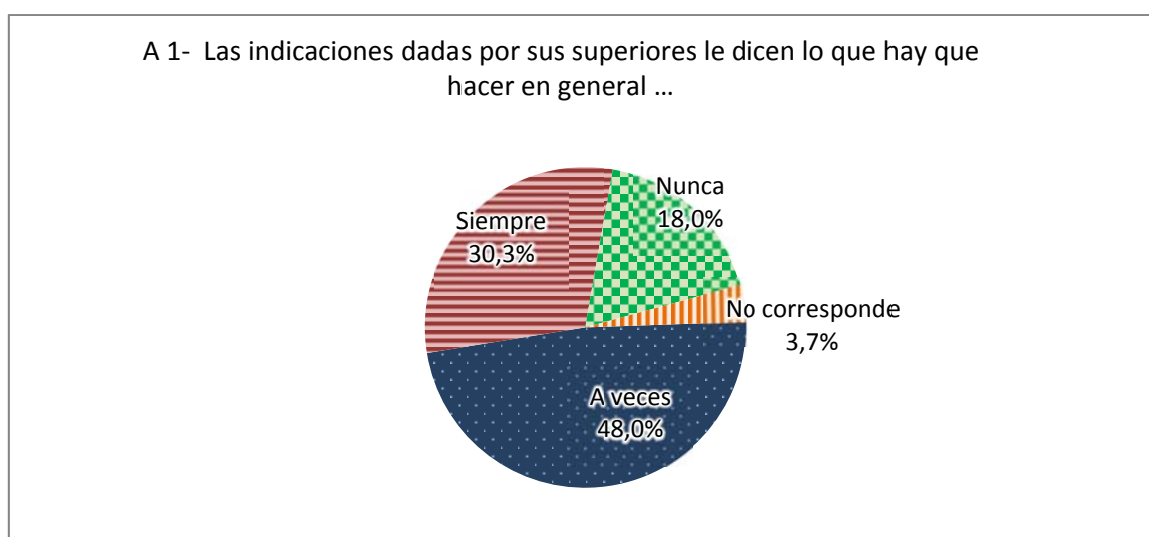
Vinculado a esto, y volviendo a los resultados extraídos de la encuesta, al preguntar acerca de las directrices o guías de acción precisas recibidas desde los superiores por los trabajadores, el 88,8 % de los trabajadores considera que esto es así “Siempre” o “A Veces”.

Tabla A 2- En su trabajo usted recibe órdenes, consignas o guías de acción precisas?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	157	45,0
	A veces	153	43,8
	Nunca	36	10,3
	No corresponde	3	0,9
	Total	349	100,0
Perdidos	Sin responder	2	
Total		351	



A su vez, una vez recibidas, el 78% consideran que dictaminan lo que hay que hacer (“Siempre” y “A Veces”) en contraste con un 18% que dice que “Nunca”.

Tabla A 1- Las indicaciones dadas por sus superiores le dicen lo que hay que hacer en general ...			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	A veces	117	48,0
	Siempre	74	30,3
	Nunca	44	18,0
	No corresponde	9	3,7
	Total	244	100,0
Perdi-dos	Sin responder	107	
Total		351	



4. Ser testigo o víctima de situaciones de violencia laboral, hostigamiento y discriminación

En cuarto lugar, se resalta dentro de este eje la dimensión en la cual los trabajadores se convierten en víctimas o testigos de situaciones de violencia, hostigamiento laboral y discriminación (pudiendo suceder tanto con superiores, como con compañeros, usuarios, público, alumnos o pacientes). Es decir, situaciones donde los trabajadores quedan expuestos o se ven subsumidos a un rol pasivo, como “cómplices” en tanto partícipes silenciosos de estos sucesos.

Este tipo de escenarios vienen a abonar a la falta de solidaridad entre trabajadores y la necesidad u obligación de callar ante el contexto, generando el resquebrajamiento del colectivo de trabajo como tal y de las relaciones de confianza que hasta entonces se hayan podido configurar. Constituyen, además, aspectos negativos susceptibles de dañar al sujeto y a los grupos, daño difícil de evitar en tanto las formas de resolución contempladas para estas problemáticas adopten cauces - y responsabilidades- meramente individuales y se asocian a la medicalización y/o psicologización extrema.

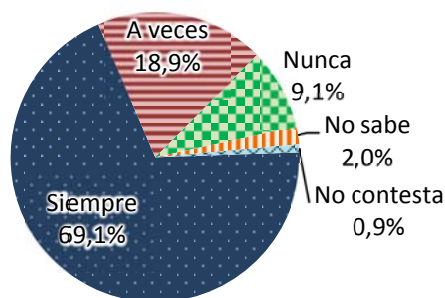
La arraigada complejidad de estas situaciones obstaculiza la generación y el crecimiento de mayores interrogantes, que sean capaces de alcanzar un nivel grupal y organizacional como paso vital a fin de comenzar a plantear otro tipo de alternativas. Generalmente traen aparejados sentimientos de malestar, angustia, desesperanza y configuraciones varias del sufrimiento. Los trabajadores suelen situar consecuencias sobre la salud con el desarrollo, por ejemplo, de depresión, sentimientos de culpa, contradicción moral, baja autoestima, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, etc.

La encuesta aplicada incluye un bloque de preguntas que indaga sobre casos en los que se ha sido víctima de violencia laboral y/u hostigamiento (ver eje de relaciones sociales). Estas situaciones conllevan gran sufrimiento ético y se vinculan con malestar en el trabajador y en el ambiente laboral, pero también pueden localizarse conflictos éticos asociados al ser testigo de estas situaciones, las que han quedado sin relevar.

Se podría lograr un acercamiento a la percepción de esta situación –en la que los trabajadores hayan sido testigos de situaciones de violencia u hostigamiento- al ahondar en la pregunta que releva si el superior trata de igual manera a todas las personas que trabajan bajo sus órdenes. La mayoría de los trabajadores No Docentes contestaron que “Siempre” es así (llegando a un 69,1 %). Casi un quinto considera que sólo “A Veces” es así (18,9 %) y el 12% restante dice que “Nunca” o “No Sabe/ No Contesta”.

Tabla S.E.4-Responda la frecuencia con la que le ocurren las siguientes situaciones: Mi superior trata de igual manera y correctamente a las personas que trabajan bajo sus órdenes.			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	242	69,1
	A veces	66	18,9
	Nunca	32	9,1
	No sabe	7	2,0
	No contesta	3	0,9
	Total	350	100,0
Perdidos	Sin responder	1	
Total		351	

S.E.4-Responda la frecuencia con la que le ocurren las siguientes situaciones: Mi superior trata de igual manera y correctamente a las personas que trabajan bajo sus órdenes.



También el 89% dice que en el último año “No” han sentido que se les impide expresarse o hablar, mientras que un 10% (37 casos) dicen que “Sí” les ha pasado esto y consideran mayormente que fue causado por personas de la misma organización.

Al respecto, el recurrir a observaciones participantes de los encuestadores al momento de administrar la encuesta puede ser de utilidad para la profundización de los resultados.

En primer lugar, una de las observaciones registra un conflicto que se dio en una de las unidades académicas. Allí los trabajadores se volvieron víctimas de una injusticia: se produjo una serie de ascensos en forma conjunta, que fueron percibidos por otros trabajadores como fraudulentos, motivados por “arreglos por arriba y no por esfuerzo o años de trabajo”. Esto contribuyó a un clima laboral tenso y a la constricción de seguir trabajando más allá de estar en desacuerdo con la situación acontecida. Es decir, a adoptar un rol pasivo generando tensiones asociadas.

Por otro lado, en lo que respecta a ser testigo de violencia laboral, se destaca el testimonio de una trabajadora administrativa de 35 años, quien deseando realizar la encuesta se vio impedida debido a la negativa de su jefe. A pesar de esta situación, citó a la encuestadora en un horario extra-laboral para realizar el cuestionario. La encuestada contaba con formación y capacitación sobre los riesgos psicosociales en el trabajo y estaba implicada en la temática. Relata que ha presenciado, no directamente pero sí dentro de la oficina, casos de violencia laboral y maltratos donde el jefe “ha tirado papeles a empleados”. Es decir, donde las agresiones que ha presenciado han sido verbales y físicas. A su vez, sostuvo que el hecho de que la encuesta pregunte sobre los últimos 12 meses no permitiría dar cuenta de la realidad plena en que viven porque justamente el último año ha sido, en sus palabras, “más tranquilo”. Finalmente, la trabajadora indica que toma medicamentos después de trabajar, preponderantemente analgésicos.

Cabe resaltar también una última observación del equipo de encuestadores que se puede pensar como una recurrencia a lo largo del proceso de administración de la encuesta y puede arrojar un indicador. Se trata de un rasgo difuso pero reiterado en los encuestados de varias unidades académicas en relación a las preguntas y temáticas pertenecientes al terreno de los conflictos éticos y vinculados con tensiones con la jerarquía. Los trabajado-

res –de forma general y no como un patrón claro y uniforme- dieron respuestas a las preguntas sobre ello referidas en ciertas ocasiones de manera ambigua. En estas oportunidades, mientras que por un lado se registraba tensión en el tono de voz, la postura corporal y la gesticulación facial, por otro, y en forma paralela, las respuestas obtenidas optaban por la negativa, no dando lugar a verbalizar esa tensión en la encuesta. En estos casos, sumados a comentarios rápidos e informales durante las encuestas, se puede pensar que se puso en juego la voluntad por parte de los trabajadores de no involucramiento en esos temas controversiales (que incluyen puestos jerárquicos de importancia). Al mismo tiempo podrían estar indicando no sólo el grado de vulnerabilidad al que están sujetos –llamativo si se tiene en cuenta que son trabajadores de la Universidad y con contrato de planta estable o permanente- sino también la complejidad y el peso del alcance en la trama cotidiana de trabajo de los conflictos éticos, al grado de tener que silenciar sus opiniones o expresarlas de forma contradictoria y bajo un clima de tensión.

5. Desandando los riesgos. Factores psicosociales

Los trabajadores vivencian de forma recurrente conflictos que los obligan a callar, negarlos o poner un velo sobre los mismos por miedo de involucrarse en problemas, ser sancionados o despedidos. Esto condiciona a su vez su situación económica, social y personal. Sin embargo, también existe la posibilidad de que las mismas condiciones no repercutan igualmente sobre todos los sujetos. Los trabajadores son activos ante las realidades que les tocan vivir y, como considera Dejours (1992), lejos de adoptar un rol pasivo, elaboran frente a los RPST distintas estrategias para enfrentarlos o contrarrestarlos. Entre ellas se pueden encontrar el individualismo, la negación del peligro, la hiperactividad, etc.

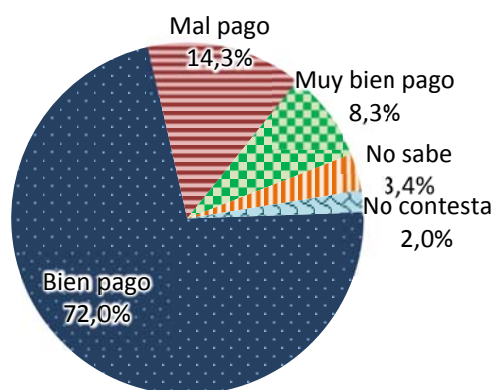
Las estrategias desarrolladas pueden ser individuales o colectivas y permiten superar los aspectos más dolorosos de la actividad, ya que funcionan como mecanismos que posibilitan modificar, transformar o minimizar la percepción de la realidad que los hace sufrir, impactando tanto en las ideas como en el conocimiento/percepción y la conducta a asumir. De esta forma se busca la anulación simbólica de peligros reales y permite que el trabajador mantenga su equilibrio mental mediante una dosis de sufrimiento soportable (Duarte Rolo, 2013).

Asimismo, en casos donde se configuran conflictos relacionados al “trabajo ético” muchas veces pueden verse compensados por factores psicosociales tales como la percepción positiva de los trabajadores respecto al reconocimiento salarial y la posibilidad de “hacer carrera” dentro de la organización.

En esta población, cuando se les pregunta a los trabajadores acerca del monto salarial que perciben y su satisfacción con el mismo, la mayoría considera que está bien (un 72%).

Tabla S.A.2-Teniendo en cuenta el trabajo que realiza, usted considera que está			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Bien pago	252	72,0
	Mal pago	50	14,3
	Muy bien pago	29	8,3
	No sabe	12	3,4
	No contesta	7	2,0
	Total	350	100,0
Perdidos	Sin responder	1	
Total		351	

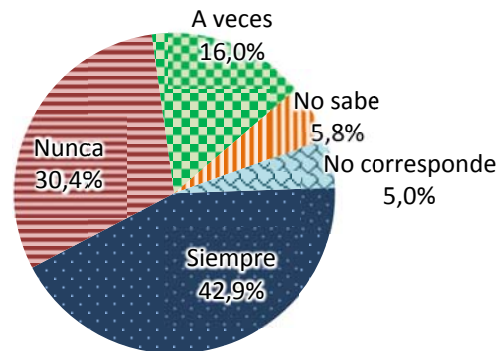
S.A.2-Teniendo en cuenta el trabajo que realiza, usted considera que está:



Por otro lado, al indagarse respecto a las expectativas de promoción o ser ascendido, un 42% respondió que "Siempre" las tiene presentes, un 30% que "Nunca" y un 16% sólo "A veces". Se localiza una polarización entre las categorías "Siempre" y "Nunca".

Tabla S.E.8- Teniendo en cuenta todos sus esfuerzos, ¿tiene expectativas de promoción o de ser ascendido?			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	148	42,4
	Nunca	105	30,1
	A veces	55	15,8
	No sabe	20	5,7
	No corresponde	17	4,9
	No contesta	4	1,1
	Total	349	100,0
Perdidos	Sin responder	2	
Total		351	

S.E.8- Teniendo en cuenta todos sus esfuerzos, ¿tiene expectativas de promoción o de ser ascendido?



Conclusiones

En lo que respecta a conflictos éticos y de valor dentro del colectivo de trabajadores, se pueden considerar ciertos indicadores predominantes. Se destaca que los resultados arrojados son de naturaleza descriptiva y en futuros abordajes de la población se podría avanzar en diseños e instrumentos que permitieran ahondar en aspectos explicativos. Así, se destaca:

- La organización es sumamente variada si se la mira en su totalidad. Cada unidad académica configura sus particularidades. A su vez, y en relación al sector en el que se realicen las tareas, se pueden localizar “casos” donde se hacen presentes de forma notoria los conflictos éticos o de valor.

- En la población circula cierto “clima de tensión” en el medio laboral en tanto el 40 % de los trabajadores considera que “siempre” o “a veces” trabaja bajo presión. Esta variable está relacionada con múltiples aspectos que seguramente pueden repercutir sobre ella. Se podría pensar que en lo que respecta a este eje, ciertas situaciones de tensión pueden suscitarse al no disponer de los medios y/o el tiempo para realizar un trabajo de calidad.

En lo que remite a los medios, dos tercios considera que se disponen adecuadamente de los mismos (65,5% Siempre), casi un tercio considera que esto sucede “a veces” (29,3%) y 18 encuestados piensan que nunca es así. Estos datos arrojan un panorama general de la población estudiada pero no está disgregada por puestos o sectores.

Esta podría ser una futura línea de trabajo, considerando que dependiendo de las tareas que el trabajador tenga que llevar adelante - ya sea en sectores meramente productivos o de

prestación de servicios- requerirá mayor o menor disponibilidad de medios físicos para lograr sus metas.

En tanto al tiempo, el panorama es similar. Dos tercios considera que “siempre” dispone del tiempo suficiente para realizar sus tareas (66,4%), casi un tercio cree que es así “a veces” 31,1% y 9 casos que nunca. Este indicador no es menor si lo relacionamos con el dato que resalta que la mitad de los encuestados (52,9% siempre y a veces) pondera que requeriría más tiempo o cuidado para realizar correctamente sus tareas. Esto a su vez, podría pensarse en continuidad con el alto índice de trabajadores que afirma que recibe guías de acción precisas para realizar sus tareas (88,8% siempre y a veces) y que estas les dicen lo que hay que hacer (78% siempre y a veces). Descriptivamente se puede decir que circula presión en un colectivo que en gran medida cree que requeriría más tiempo para poder llevar adelante sus tareas como desea y recibe órdenes concretas de parte de sus superiores.

A lo largo del año (en particular durante algunos meses) en ciertos sectores de la universidad se tiene más demanda para realizar tareas o incluso en ciertas áreas el mayor trabajo se concentra en determinadas bandas horarias.

Teniendo en cuenta esto, y considerando aquellas situaciones que no se pueden resolver de antemano en las que inevitablemente el trabajador debe adaptarse a los tiempos exigidos, la organización podría ahondar en las particularidades de los procesos de trabajo con la falta de tiempo o el llamado “tiempo muerto”.

De esta manera, se propone relevar los tiempos reales y necesarios para realizar diversas tareas, posibilitando que el tiempo se adapte a las mismas y no viceversa, o modificándose si fuera imperante los procesos de trabajo o la división de las tareas.

- Otro aspecto a resaltar es que más de la mitad de los encuestados considera que en su trabajo debe hacer cosas con las cuales no está de acuerdo (60,7%). A su vez, del total, el 30% (siempre y a veces) localiza que ha tenido que hacer cosas que desaprueba moralmente (esconder información, despedir personal, mentir sobre la calidad de un producto o servicio, etc.)

Respecto a esto último sería pertinente disgregar en futuros acercamientos las respuestas según puestos de trabajo entendiendo, por ejemplo, que ciertos trabajos requieren asumir grandes responsabilidades con la jerarquía y/o con el personal a cargo (ej. puestos medios).

El hacer cosas con las cuales no está de acuerdo puede referirse a desacuerdos técnicos o morales. Respecto a los desacuerdos técnicos se recomienda fomentar la participación real e involucramiento de los trabajadores en sus procesos de trabajo. Incluso visibilizar las funciones propias de los determinados puestos, que suelen naturalizarse y automatizarse, recatar sus opiniones ante situaciones diversas. Esto podría darse a partir de la rotación de trabajadores por diversos sectores, contribuyendo a incrementar su capital de experiencias, conocimientos y polivalencias. Se podría profundizar en este punto por medio de jornadas que formalicen ese “saber hacer” acumulado a lo largo de los años que circula entre los trabajadores informalmente, fragmentado en distintas unidades académicas ante situaciones que en ciertos casos pueden ser muy similares y en otros muy dispares.

- También, por medio de observaciones participantes, se resaltan casos de descontento en los mecanismos de concursos y cuestionamientos acerca de ciertos ascensos. En la encuesta se localiza gran polaridad respecto a las expectativas de promoción ya que 42,4% dice que “Siempre” las tiene y otro 30,1% considera que “Nunca” es así.

Este tema resultó transversal a la investigación y es un punto conflictivo y angustiante para ciertos trabajadores porque impide la “posibilidad de hacer carrera” dentro de la organización. Así, para avanzar sobre esto es fundamental tener presente la participación real de las partes en juego.

- En el caso de los trabajadores, se podría trabajar acerca de las representaciones que los trabajadores tienen sobre los concursos, tomar sus perspectivas y consideraciones acerca de cómo hacer más transparentes los mismos, cuáles mecanismos injustos circulan, para luego elaborar mecanismos más certeros, públicos y justos que funcionen para ellos. Es decir, ir a los puntos nodales conflictivos de la cuestión que están latentes en la Universidad y proponer soluciones conjuntas y participativas.

Asimismo, y en relación al rol de la organización hay ciertos mecanismos que podrían considerarse para pensar en la transparencia y buen funcionamiento de los mismos. Como ser, se encuentran por escrito y explicitados los aspectos a considerar a la hora de concursar ej.: calificación de la evaluación de desempeño, capacitación, títulos obtenidos, antigüedad, otros antecedentes y la prueba en sí misma (Ordenanza 262 del año 2012). No obstante, no se especifican sub criterios que contribuyan a esclarecer qué consideraciones podrían abarcar estos criterios. Esto podría llevar a decisiones arbitrarias que reproduzcan la injusticia en los concursos y la falta de transparencia. De este modo, se propone la especificación de estos sub criterios por escrito con mayor disgregación de su valor real o puntajes que contribuyan al porcentaje final por criterio. De la misma manera, se considera fundamental la difusión de espacios de capacitación para la preparación de los trabajadores a los concursos y la elaboración y especificación de criterios de evaluación de los jurados en suerte.

- Se observan casos de conflictos éticos vinculados al “trabajo ético” pero en ciertas ocasiones si bien llegan a ser verbalizadas, se siguen de “racionalizaciones” y naturalizaciones. Asimismo, también se registra cierta resistencia al involucramiento y resoluciones individuales y externas a la organización ante situaciones concretas. También se puede pensar que la Universidad cuenta con factores psicosociales “protectores” que ayudan a compensar estas situaciones, a no elaborarlas o declararlas (ej. orgullo por el trabajo bien hecho, sentir que se está haciendo algo útil por los demás, mayormente conformidad con el salario). No obstante, los casos particulares siguen estando y tienen consecuencias sobre las realidades de los trabajadores.

Al ser tan extensa la organización y variados los medio ambientes de trabajo, se recomienda la profundización, sensibilización y visibilización del colectivo de trabajadores acerca de temas que la encuesta no llegó a abordar tales como ser testigo de violencia laboral y/o mob-

bing, especialmente por medio de técnicas cualitativas que posibiliten conocer en profundidad estas situaciones.

Se propone la difusión tanto de protocolos específicos sobre la temática como de dispositivos permanentes y confiables que contribuyan a acompañar a los trabajadores en estas situaciones y que les posibiliten respuestas integrales (legales, médicas, psicológicos, sociales)

- Se despliega una lógica de funcionamiento dentro de la cual las identidades de los trabajadores son heterogéneas, pues implican áreas y actividades diferentes. Así, los trabajadores se ven atravesados por múltiples dimensiones: la de la organización en su conjunto, la de su unidad académica, la del puesto que ocupan y la del sector en donde trabajan.

El colectivo de trabajo se nomina por la negativa “no” docentes. Esta denominación abona un campo de problemáticas para localizar (específicamente en relación a otros agentes organizacionales) la especificidad de sus tareas más allá de que en gran medida los trabajadores se sienten parte de un colectivo de trabajo (ej. 10% solamente declaró que no se siente parte de un equipo). En futuras modificaciones sería un gran paso cambiar esta designación por un nombre resulte más apropiado y los represente como grupo.

Asimismo, dentro del gran espectro de trabajadores se puede pensar divisiones internas entre los trabajadores para localizarse como colegas o parte activa del funcionamiento de la organización contribuyendo a la fragmentación y jerarquización según el puesto, tareas y áreas. Se podría seguir ahondando en las representaciones imaginarias que circulan entre los trabajadores y en el rastreo de las grietas que llevan a reproducir divisiones en el colectivo, a su desorganización y desconocimiento de su potencia transformadora.

A su vez, se piensa en la posibilidad de participar en los cursos de ingreso de la universidad en sus diferentes dependencias. Los mismos son espacios en los cuales se abordan contenidos introductorios a las carreras pero también privilegiados para intercambios acerca de la vida universitaria en general entre alumnos y docentes que son parte de quienes habitan y hacen a la organización. Contar con la presencia de no docentes que se desempeñen en diversas áreas y tareas puede contribuir a que se genere la visibilización del colectivo y mayores intercambios entre todos los agentes de la universidad.

Asimismo, en muchas páginas institucionales académicas no figura un espacio específico de los no docentes que trabajan en la misma. Sería importante que se genere para constituir una red más amplia y aceptada que posibilite nuevos vínculos y la necesidad de volver sobre quiénes son, qué hacen, dónde y para qué.

Lo que hasta aquí se ha expuesto no hace más que subrayar el peso fundamental de los conflictos éticos o de valor dentro del gran espectro de los Riesgos Psicosociales en esta población. Remite a la posibilidad misma del desarrollo individual y grupal de los trabajadores: poder trabajar con las posibilidades adecuadas para hacer un trabajo de calidad, en un clima laboral de respeto, encontrar un sentido personal y/o social a lo que se hace. Esto indefectiblemente contribuye a la realización de los sujetos y en consecuencia a su salud de manera integral.

Referencias

- Chiriguni, María Cristina (2006) Identidades socialmente construidas. En María Cristina Chiriguni (comp.): *Apertura a la Antropología. Alteridad-Cultura-Naturaleza humana*. Pág. 55-70 Chiriguni. Buenos Aires: Proyecto Editorial.
- Dejours, C. & Gernet, I. (2012) *Psicopatología del Trabajo*. Buenos Aires, Argentina. Miño y Dávila Editorial.
- Dejours, C. (1992): *Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo*. Buenos Aires, Argentina: Pronatte-secyt, piette-conicet.
- Duarte, R. (2013): *Contraintes organisationnelles, distorsion de la communication et souffrances éthique. Le cas des centres d'appels téléphoniques* (Tesis de Doctorado) CNAM, París.
- Neffa, J. (2015) *Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Contribución a su Estudio*. Buenos Aires, Argentina. 1º Edición. CEIL-CONICET.

CAPÍTULO 11

Grado de seguridad y estabilidad en el empleo

María Rosa Farías y Julio César Neffa

Se realizará el abordaje de este factor de riesgo psicosocial por medio de diferentes dimensiones de análisis:

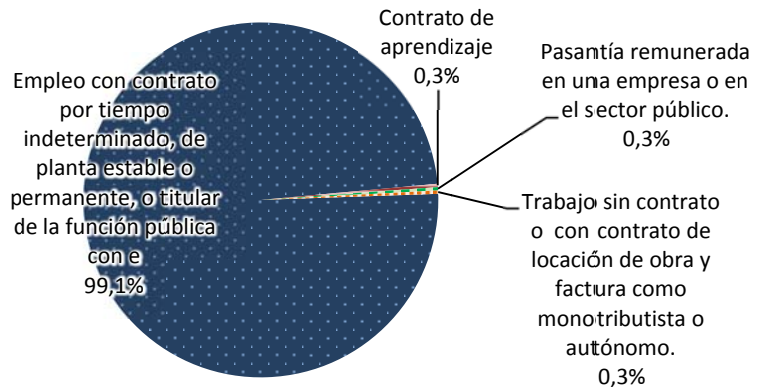
- **La primera**, respecto del sentimiento de inseguridad en el empleo, sea por no haber tenido empleo en algún momento, por lo precario del mismo, por la falta de registración, o por crisis en la situación socio-económica general.
- **La segunda**, la incertidumbre respecto del futuro laboral, y de los cambios que se puedan generar en su puesto o en las tareas y que provoquen la aparición de riesgos en las condiciones y medio ambiente de trabajo.
- **La tercera**, la percepción del trabajador respecto a influir o poder influir en los cambios que se presenten en la organización.

1. Primera dimensión: Sentimiento de inseguridad en el empleo

En este análisis, la encuesta arrojó los siguientes resultados.

Tabla I.A.1- ¿Qué tipo de relación o contrato de empleo tiene en esta actividad?		
	Frecuencia	Porcentaje
Empleo con contrato por tiempo indeterminado, de planta estable o permanente, o titular de la función pública con e	348	99,1
Contrato de aprendizaje	1	0,3
Pasantía remunerada en una empresa o en el sector público.	1	0,3
Trabajo sin contrato o con contrato de locación de obra y factura como monotributista o autónomo.	1	0,3
Total general	351	100

Pregunta I.A.1- ¿Qué tipo de relación o contrato de empleo tiene en esta actividad?

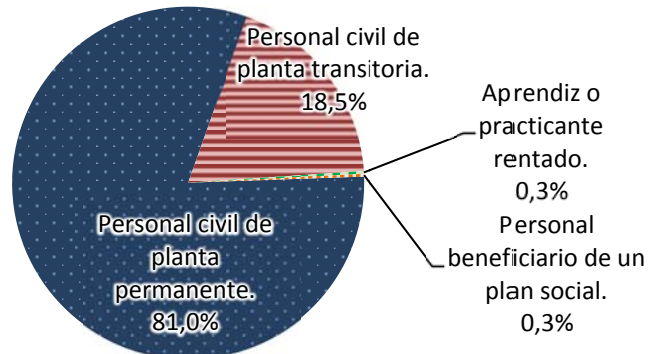


Del total de encuestados (351), el 99,1% (348) son empleados contratados por tiempo indeterminado que trabajan a tiempo completo. No existen encuestados que trabajen a tiempo parcial.

Tabla I.A.3 ¿Es usted?

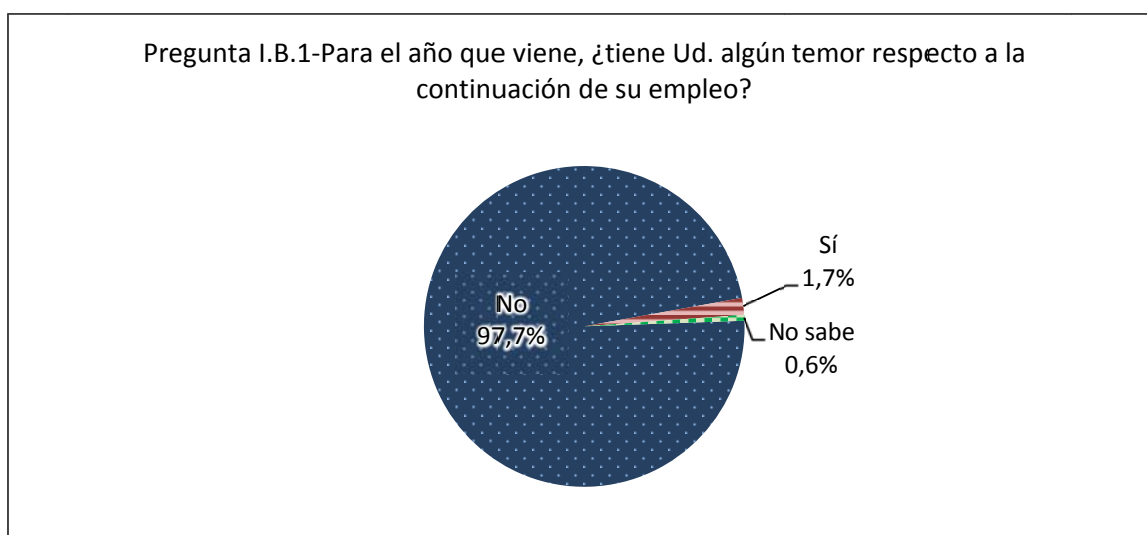
	Frecuencia	Porcentaje
Personal civil de planta permanente.	341	97,2
Personal civil de planta transitoria.	8	22,2
Aprendiz o practicante rentado.	1	0,3
Personal beneficiario de un plan social.	1	0,3
	351	100,0

Pregunta I.A.3 ¿Es Ud.?



Observando el tipo de categoría de personal encontramos que el 97,2% se corresponden a empleados de planta permanente, debe considerarse que se trata de empleados estatales nacionales.

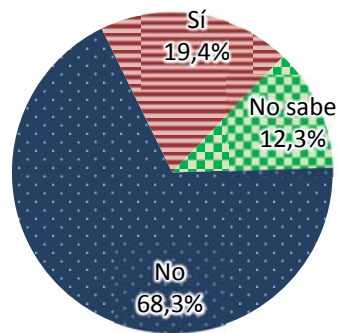
Tabla I.B.1-Para el año que viene, ¿tiene usted algún temor respecto a la continuación de su empleo?		
	Frecuencia	Porcentaje
No	343	97,7
Sí	6	1,7
No sabe	2	0,6
Total	351	100



El 97,7% indicó que NO tienen temor de perder el empleo el próximo año, resultado que se explica por corresponderse a empleados públicos que gozan de la estabilidad laboral, establecida en la ley de empleo público.

Tabla I.B. 2- Si usted renunciara o fuera despedido de su empleo actual, ¿cree que le sería fácil encontrar un trabajo con un salario o sueldo similar?		
	Frecuencia	Porcentaje
No	239	68,3
Sí	68	19,4
No sabe	43	12,3
Total	350	100

Pregunta I.B. 2- Si usted renunciara o fuera despedido de su empleo actual, ¿cree que le sería fácil encontrar un trabajo con un salario o sueldo similar?



A pesar de que el 97,7% de los encuestados NO que temen perder el empleo, el 68,3 % de ellos (239 casos) informa que en caso de renunciar o ser despedido no cree encontrar un empleo similar o que posea un salario similar, sea por las condiciones de estabilidad que posee el empleo público, sea por la certeza del pago mensual, independientemente de la consideración del monto del salario.

Si analizamos el nivel de instrucción de quienes respondieron NO a la pregunta I.B.2, es decir, quienes no creen les será fácil encontrar un trabajo con salario similar, observamos que 78,3% de ellos poseen estudios secundario completo y/o universitarios completos o incompleto. El nivel de instrucción de este grupo no es percibido como un valor o ventaja al momento de la búsqueda de un empleo. Los resultados se muestran a continuación:

	Frecuencia	Porcentaje
Superior Universitaria Completa.	75	31,4
Secundaria Completa.	63	26,4
Superior Universitaria Incompleta.	49	20,5
Secundaria Incompleta.	20	8,4
No contesta.	17	7,1
Primaria Completa.	14	5,9
Primaria Incompleta (incluye educación especial).	1	0,4
Total general	239	100

Nivel de instrucción de quienes respondieron NO a la pregunta I.B.2

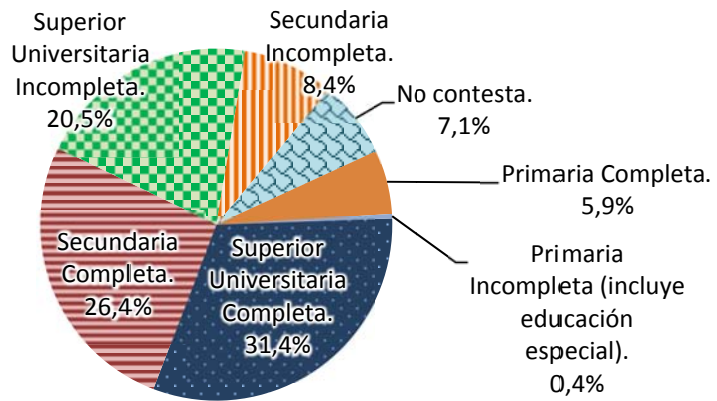
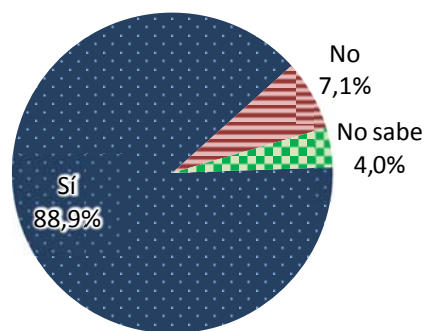


Tabla I.B.3- ¿Se siente usted capaz de hacer el mismo trabajo que en la actualidad hasta el momento de su jubilación?

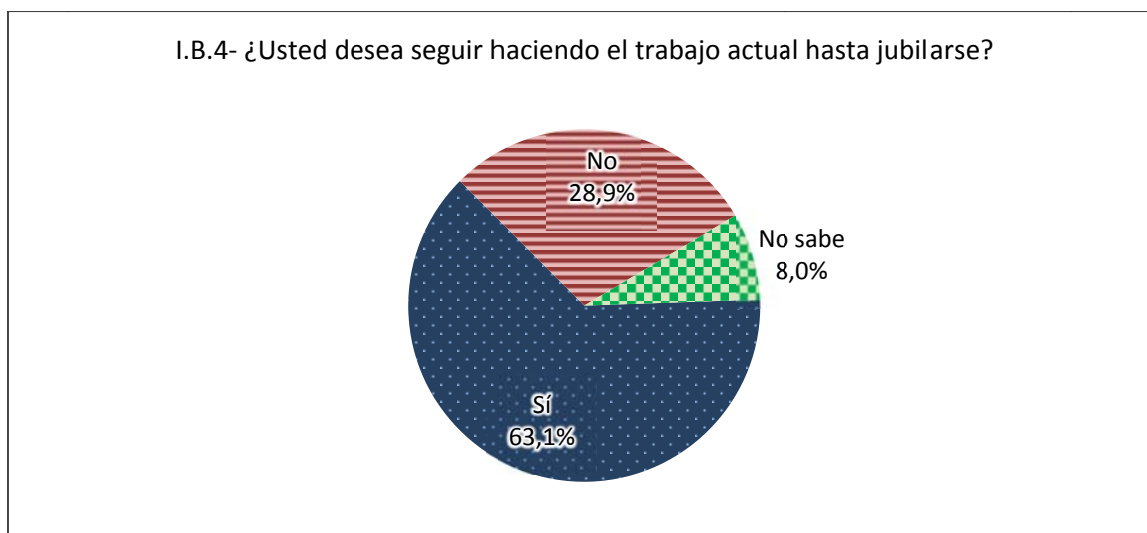
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	312	88,9
No	25	7,1
No sabe	14	4
Total general	351	100

Pregunta I.B.3- ¿Se siente Ud. capaz de hacer el mismo trabajo que en la actualidad hasta el momento de su jubilación?



El 88,9% indicó que SI, existe en los encuestados la percepción de que mantendrán ese trabajo toda su vida laboral, por lo tanto son capaces de hacer lo mismo hasta que se jubilen, es parte de su rutina de vida diaria.

Tabla I.B.4- ¿Usted desea seguir haciendo el trabajo actual hasta jubilarse?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	222	63
No	101	28,9
No sabe	28	8
Total	351	100



Cuando se indaga, si a pesar de sentirse capaz, desea hacerlo, ese porcentaje cae al 63% (222 casos), y aumenta la opción NO al 28,9% (101 casos); es decir, es mayor el número de personas que a pesar de sentirse capaces NO desean continuar haciendo lo mismo hasta su jubilación. Queda así demostrado que este grupo siente o percibe dificultades, está insatisfecho o tiene otras expectativas y demuestra su necesidad o inquietud por la búsqueda de cambios en las tareas o en el trabajo que realiza diariamente. Podríamos quizás, considerar este porcentaje del 63% como un “síntoma” o “alarma” de que hay aspectos del trabajo que generan malestar, insatisfacción y sufrimiento a estos trabajadores.

De los 101 casos que no desean seguir haciendo lo mismo, encontramos que el 63,4% de ellos (64 casos) son personal administrativo, 17,8% (18 casos) son profesionales y 15,8% (16 casos) son operarios. Entonces, es el personal administrativo, quien busca cambios de posición en la estructura o en el empleo. Teniendo en cuenta que los cargos administrativos en el ámbito de la UNLP generan escasas posibilidades de ascensos o desarrollos de carrera; por ejemplo, es un reclamo de los empleados los concursos para la cobertura de puestos.

A lo dicho, se suma, que mayormente la tarea administrativa, se resume a la ejecución de normativas, procesos o procedimientos que están previamente establecidos y sobre los que no pueden introducirse modificaciones. Esta falta de margen de maniobra y/o posibilidad de resolver problemas o introducir cambios probablemente provoque que en este grupo se sienta alienada, o considere que su tarea no genera valor alguno.

Tabla I.B.4- ¿Usted desea seguir haciendo el trabajo actual hasta jubilarse? discriminada según las tareas que realiza el encuestado			
	Frecuencia	Porcentajes/total	Porcentajes/grupo
No	101	28,9	
Administrativa	64	18,23	63,4
De coordinación (responsables de áreas, sectores, divisiones, secciones, equipo)	2	0,57	2,0
Directivo (Responsables de dependencias, de organizaciones)	1	0,28	1,0
Operativa (operario, obrero, incluido maestranza)	16	4,56	15,8
Profesional o Técnico especializado	18	5,13	17,8
No sabe	28	7,98	
Administrativa	15	4,27	53,57
Directivo (Responsables de dependencias, de organizaciones).	1	0,28	3,57
Operativa (operario, obrero, incluido maestranza)	4	1,14	14,29
Profesional o Técnico especializado	8	2,28	28,57
Sí	220	62,68	
Administrativa	107	30,48	48,64
De coordinación (responsables de áreas, sectores, divisiones, secciones, equipo)	14	3,99	6,36
Directivo (Responsables de dependencias, de organizaciones).	7	1,99	3,18
Operativa (operario, obrero, incluido maestranza)	37	10,54	16,82
Profesional o Técnico especializado	55	15,67	25,00
Sin Responder	2	0,57	
Administrativa	1	0,28	50
Sin responder	1	0,28	50
Total general	351		

Ahora bien, es interesante constatar las respuestas a las preguntas I.B.3-¿Se siente usted capaz de hacer el mismo trabajo que en la actualidad hasta el momento de su jubilación? y ORG.6.- ¿Usted tiene actualmente otro trabajo o empleo?

Del total encuestado (351) el 66,95% contestó que NO tiene otro empleo. De quienes no tienen otro empleo sólo el 42,17% Sí se sienten capaces de hacer el mismo trabajo hasta jubilarse, y el 18,52% NO.

De quienes tienen otro empleo, es decir el 31,05% restante del total, el 19,09% se sienten capaces de hacer el mismo trabajo hasta jubilarse y 9,69% NO.

Tabla “NO TIENEN OTRO EMPLEO” y se les preguntó ¿Se siente usted capaz de hacer el mismo trabajo que en la actualidad hasta el momento de su jubilación?			
	Frecuencia	Porcentaje s/grupo	Porcentaje s/total
No	65	27,66	18,52
Sí	148	62,98	42,17
No sabe	20	8,51	5,70
Sin Responder	2	0,85	0,57
Total general	235	100	66,95

Tabla “SÍ TIENEN OTRO EMPLEO” y se les preguntó ¿Se siente usted capaz de hacer el mismo trabajo que en la actualidad hasta el momento de su jubilación?			
	Frecuencia	Porcentaje s/grupo	Porcentaje s/total
Sí	67	61,47	19,09
No	34	31,19	9,69
No sabe	8	7,34	2,28
Total general	109	100,00	31,05

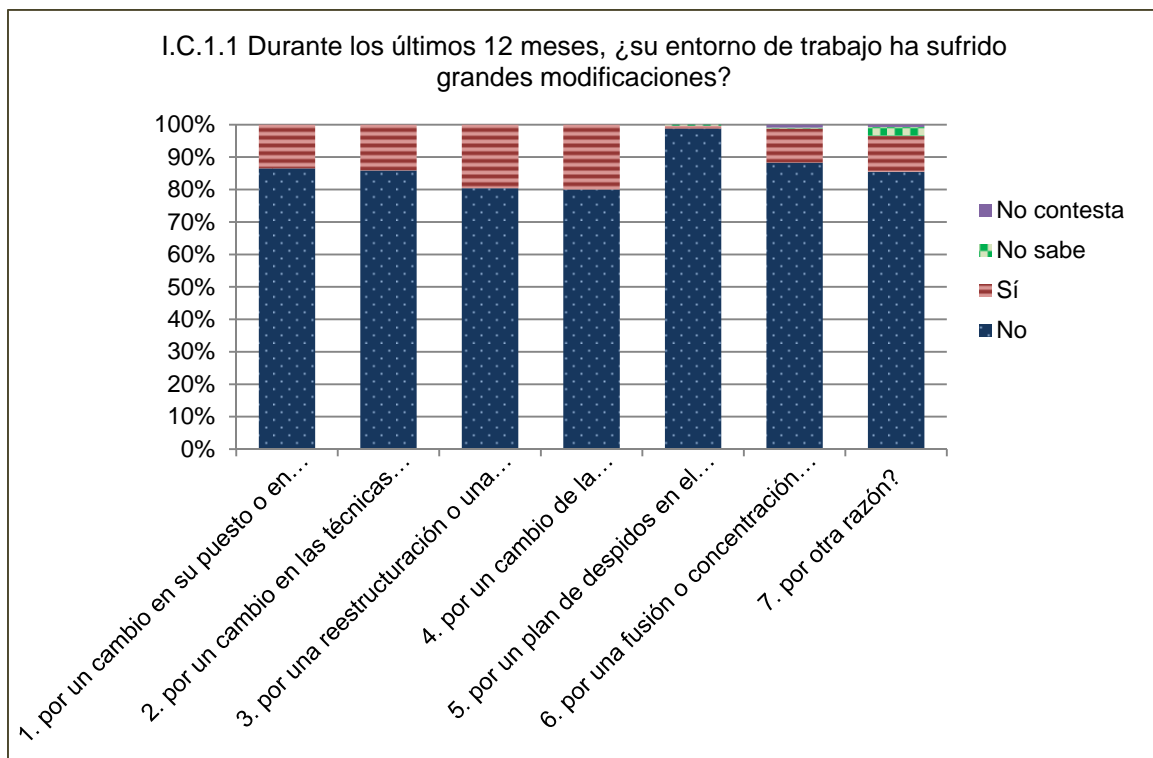
2. Segunda dimensión. La incertidumbre respecto del futuro y de los cambios que se puedan generar en el trabajo

Para abordar este análisis, es necesario conocer qué grado de percepción o conocimiento tienen los trabajadores de las modificaciones en su entorno de trabajo en el último año.

A la Pregunta I.C.1. Durante los últimos 12 meses, ¿su entorno de trabajo ha sufrido grandes modificaciones?... el 86,47% de los encuestados, en promedio, expresa no haber sufrido modificaciones en su entorno de trabajo

Cuando se evalúan las causales de las modificaciones, los resultados no muestran mayor dispersión:

Tabla I.C.1. Durante los últimos 12 meses, ¿su entorno de trabajo ha sufrido grandes modificaciones?							
	1. Por un cambio en su puesto o en su función?	2. Por un cambio en las técnicas utilizadas?	3. Por una reestructuración o una mudanza del establecimiento, la empresa o la administración donde ud. trabaja?	4. Por un cambio de la organización del trabajo en el seno del establecimiento?	5. Por un plan de despidos en el establecimiento donde Ud. trabaja?	6. Por una fusión o concentración de empresas o un cambio en el equipo de dirección?	7. Por otra razón?
No	86,5	85,9	80,4	80	98,8	88,3	85,4
Sí	13,5	14,1	19,6	20	0,9	10,5	11
No sabe					0,3	0,3	2,8
No contesta						0,9	0,7



De los resultados, se observa que las mayores modificaciones han sido producto de reestructuración o mudanza y/o por cambio en la organización del trabajo: respuesta Sí a I.C.1.3 (19,6%) y respuesta Sí a pregunta I.C.1.4. (20%), respectivamente.

Ante la Pregunta I.C.2.- Usted piensa que, para su trabajo, estos cambios son más bien positivos? De aquellos trabajadores que vivieron cambios en su trabajo, el 45,1% contestó que Siempre los cambios han sido positivos y el 34,1% que A Veces lo han sido. Es decir que tienen la percepción de que su percepción de los cambios vividos es positiva.

Tabla ante la pregunta I.C.2.- ¿Usted piensa que, para su trabajo, ¿estos cambios son más bien positivos?		
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	78	45,1
A veces	59	34,1
Nunca	23	13,3
No contesta	7	4
No sabe	6	3,5
Total	173	100

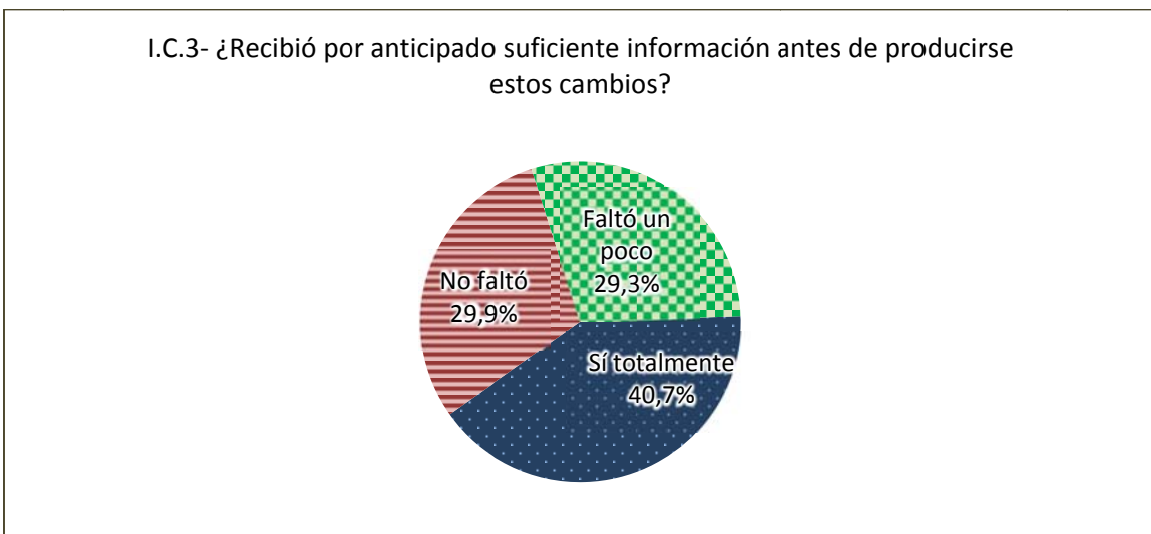


3. Tercera dimensión. Percepción de la influencia sobre los cambios

Es importante conocer cuál es la percepción que poseen los encuestados respecto a su capacidad o poder de influencia en los cambios que se plantean en la organización, para ello evaluamos las respuestas a varias preguntas.

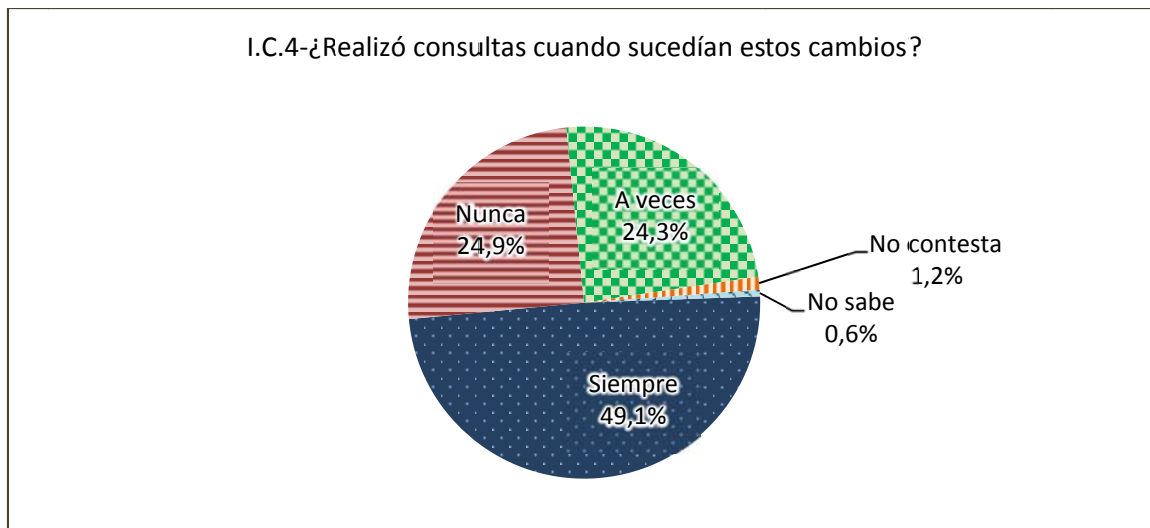
Pregunta I.C.3- ¿Recibió por anticipado suficiente información antes de producirse estos cambios? El 40,7% (68 casos) indicó que "Sí totalmente" había recibido información con anticipación, el 29,9% (50 casos) indica que "No, que faltó" información y el 29,3% (49 casos) que "Faltó un poco".

Tabla I.C.3- ¿Recibió por anticipado suficiente información antes de producirse estos cambios?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí totalmente	68	40,7
	No, faltó	50	29,9
	Faltó un poco	49	29,3
	Total	167	100,0
Perdidos	Sin responder	184	
Total		351	



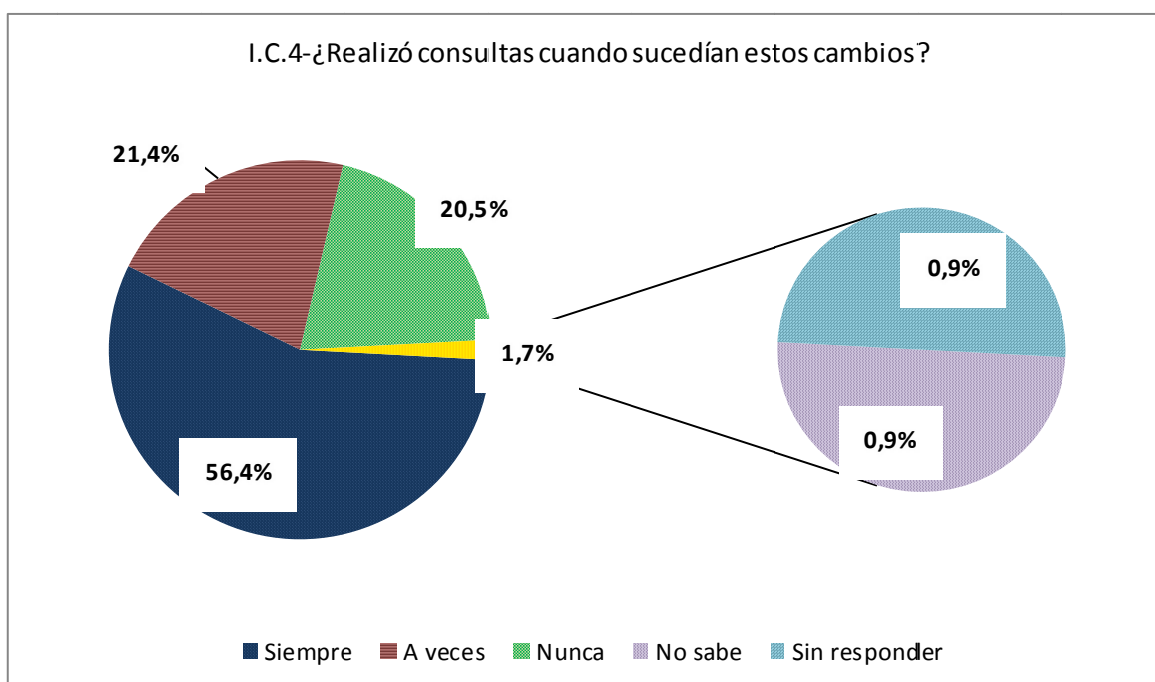
Respecto a la siguiente pregunta:

Tabla I.C.4-¿Realizó consultas cuando sucedían estos cambios?		
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	83	49,1
Nunca	42	24,9
A veces	41	24,3
No contesta	2	1,2
No sabe	1	0,6
Total	169	100,0



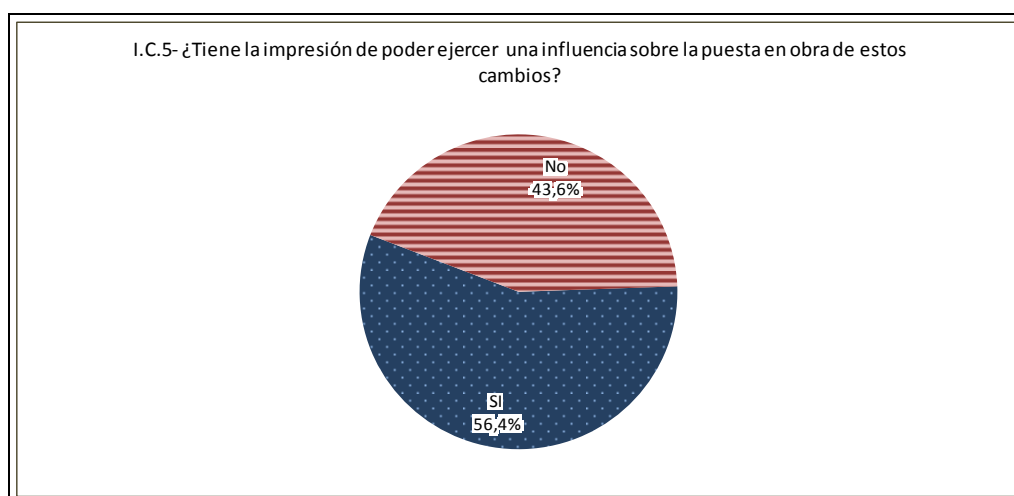
Del total de respuestas, el 49,1% hizo consultas "Siempre", el 24,9% "Nunca", el 24,3% "A veces". Entonces, el 73,4% de quienes vivieron cambios realizaron alguna consulta al respecto.

Si tenemos sólo en cuenta quienes recibieron información sobre los cambios, es decir, quienes respondieron a I.C.3 "Si totalmente y Falto un Poco" (70% o 117 casos) y evaluamos las consultas realizadas por ellos, con la intención de analizar el grado de "compromiso" o "curiosidad" de los encuestados, encontramos que el 56,4% de los encuestados respondió "Siempre", 21,4% "A veces" y 20,5% "Nunca".



Pregunta I.C.5- ¿Tiene la impresión de poder ejercer una influencia sobre la puesta en obra de estos cambios? En general, los encuestados consideran que pueden ejercer influencia sobre los cambios, pues respondieron el 27,1% que "Siempre" puede hacerlo, el 29,4% que "A veces", pero en cambio el 40,6% indicó "Nunca" tuvo la impresión de poder ejercer una influencia sobre dichos cambios.

Tabla I.C.5- ¿Tiene la impresión de poder ejercer una influencia sobre la puesta en obra de estos cambios?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	69	40,6
A veces	50	29,4
Siempre	46	27,1
No sabe	4	2,4
No contesta	1	0,6
Total	170	100,0



Analizando de forma conjunta las preguntas I.C.2, si cree que los cambios son positivos y I.C.5, si tiene la impresión de ejercer influencia sobre la puesta en obra de los cambios, encontramos:

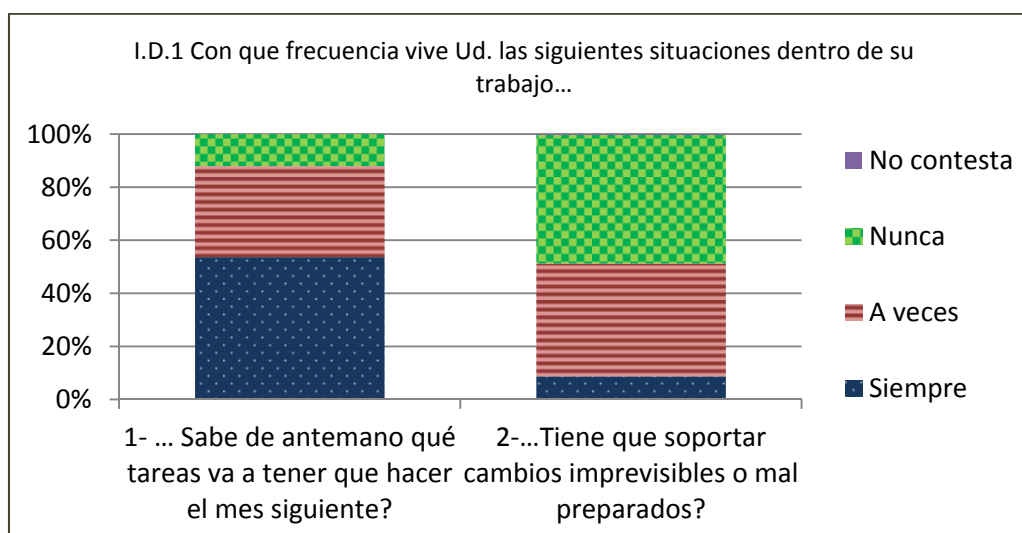
I.C.2- ¿Usted piensa que, para su trabajo, estos cambios son más bien positivos?	I.C.5. ¿Tiene la impresión de poder ejercer una influencia sobre la puesta en obra de estos cambios?						
	A veces	No contesta	No sabe	Nunca	Siempre	Sin responder	Total general
Siempre	20		1	23	33	1	78
A veces	26		2	22	8	1	59
Nunca	2		1	16	4		23
No contesta		1		1	1	4	7
No sabe	1			5			6
Sin responder	1			2		175	178

Total general	50	1	4	69	46	181	351
---------------	----	---	---	----	----	-----	-----

Los casos de quienes creen que los cambios son positivos y pueden ejercer influencia suman un total de 137, 79,1% del total de respuestas válidas. De ese conjunto, el 63,5% (siempre y a veces) tiene la impresión de poder ejercer algún tipo de influencia en la puesta en obra de los cambios y solo el 32,8% cree no poder ejercer ninguna influencia. De alguna forma se puede concluir que quienes creen que los cambios son positivos se involucran y actúan en ese sentido.

A la Pregunta I.D.1 ¿Con qué frecuencia vive usted las siguientes situaciones dentro de su trabajo... y compilando los resultados:

I.D.1 ¿Con qué frecuencia vive usted las siguientes situaciones dentro de su trabajo? y compilando los resultados				
	1- ... Sabe de antemano qué tareas va a tener que hacer el mes siguiente?		2-...Tiene que soportar cambios imprevisibles o mal preparados?	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	183	53,7	30	8,8
A veces	117	34,3	145	42,5
Nunca	41	12,0	165	48,4
No contesta	0	0	1	0,3
Total	341	100,0	341	100,0
Sin responder	10			



Es un componente esencial con respecto de la estabilidad en el empleo el conocimiento de las tareas futuras a realizar: el 53,7% indicó que conoce "siempre" de antemano las tareas a realizar, y

el 34,3% “a veces”, de alguna manera el 88% conoce su tarea futura y esto no es un generador de inseguridad; dado que sólo el 12% “nunca” conoce que tarea realizar el próximo mes.

Por otro lado el 48,4% indica que nunca soporta cambios imprevisibles o mal preparados, pero el 50,3% contesta que sí lo soporta.

Existe claramente una percepción diferente al momento de analizar como son los cambios, y si se conocen o no las tareas, pues se presenta como contradictorio en algún punto dado que el 88% dice conocer su tarea futura pero el 50,3% dice soportar cambios imprevisibles, o hay desconocimiento en las tareas o hay resistencia a los cambios o en realidad se producen cambios menores en tareas conocidas. Puede ser que el inconveniente se genere cuando la tarea no está debidamente prevista, y en esa situación se genera una alta tasa de cambios imprevisibles o mal preparados. Si pensamos en el trabajo diario, no solo se genera inseguridad o inestabilidad por la no claridad de la tarea a desarrollar sino también por el impacto de esos cambios imprevisibles o mal preparados que provocan tensiones e incertidumbre que pueden hacer sufrir al trabajador.

Conclusiones

Podemos concluir con respecto a la primera dimensión de análisis: el sentimiento de inseguridad en el empleo, que la encuesta no indica la existencia de un sentimiento de inseguridad o temor en la pérdida del empleo, por tratarse de empleados públicos, de planta permanente, o con contratos registrados con buena relación salarial. No obstante cuando se consulta respecto a la permanencia en el mismo empleo hasta la jubilación y el deseo de hacerlo aparecen “alarmas” que muestran dificultades, o insatisfacciones, que primordialmente se dan entre los administrativos, por falta de reconocimiento de la labor realizada y que no han logrado cambios de posición en la estructura y no han tenido posibilidad de ascensos sea por falta de concursos o de planes de carrera. Esto genera una falta de expectativas, y cierto malestar e insatisfacción que provoca a lo largo del tiempo falta de interés o compromiso con la tarea.

En cuanto a la segunda dimensión: la incertidumbre respecto del futuro y de los cambios que se puedan generar en el trabajo, los datos indican que mayormente no se han producido cambios, y en los casos que sí han ocurrido, la visión de los mismos ha sido positiva por parte de los trabajadores.

En la tercera dimensión: percepción de la influencia que se pueda ejercer sobre los cambios, pudimos observar que mayormente quienes vivenciaron cambios, fueron informados previamente de los mismos. De esta forma se reduce la sensación de inquietud o incertidumbre respecto de ellos. A su vez, también tuvieron la oportunidad de realizar consultas. No obstante, la opinión respecto a si pudieron ejercer o no influencia en esos cambios, se encuentra dividida. El 40% percibe que sólo es un espectador que tiene información pero no puede actuar, y el resto cree que sí pudo ejercer algún tipo de influencia.

Finalmente, el análisis del eje 6 seguridad y estabilidad en el empleo permite concluir que el grado de inseguridad e inestabilidad es un RPST relevante dado que en general puede provocar un cambio en la actitud del trabajador respecto de su entorno de trabajo y del compromiso o la valoración del mismo, provocando acciones positivas o negativas para sí y para con la organización donde se desarrolla. No obstante, en el marco de la investigación realizada en la UNLP no se detectó que éste fuera uno de los factores de riesgo más grave para la salud de los trabajadores.

CAPÍTULO 12

Recomendaciones

Contenido del capítulo

Justificación y frutos esperados de la política de promoción y prevención

Principales recomendaciones de carácter general

Recomendaciones específicas sobre los factores de riesgos psicosociales en el trabajo

1- Exigencias, intensidad, condiciones y medio ambiente de trabajo

1.1 Revisión y cumplimiento de las normas

1.2 Ergonomía, higiene y seguridad en el trabajo

1.2.1 Controlar, reducir o eliminar los Riesgos del medio ambiente

1.2.2 Adecuación de medios de trabajo y "lay out"

1.3 Mejorar las condiciones generales de trabajo

1.4 Medicina del trabajo para preservar la salud de los trabajadores

1.5 Mejorar la organización y contenido del proceso de trabajo

1.6 La justicia organizacional: dispositivos para concursos y promoción

2- Control de las exigencias emocionales en el trabajo

3- Autonomía y margen de maniobra

4- Relaciones sociales y de trabajo

5- Conflictos éticos y de valores

6- Grado de seguridad y estabilidad en el empleo

La presentación de las recomendaciones surge de los resultados de las encuestas y de los talleres sobre los factores de riesgo y toman en cuenta el marco teórico de la investigación, los principios fundacionales y la experiencia de la OIT. En especial, hay que referirse a los Convenios Internacionales del Trabajo N° 174 y N° 155 ratificados por el Congreso argentino y que por lo tanto forman parte de la Constitución Nacional. Pero los mismos todavía no se aplican plenamente porque la reglamentación para aplicarlos no se promulgó.

Estas recomendaciones podrían ser incorporadas en los procesos de negociación colectiva y adecuadas y perfeccionadas en el ámbito de cada Facultad.

Justificación y frutos esperados de la política de promoción y prevención

Es fundamental para la organización poder concretar una política preventiva de manera estratégica y planificada. Así, se pone de manifiesto la importancia de situar los factores de riesgo que podrían conllevar daños como también los factores psicosociales que podrían potenciar los aspectos salutógenos propios de la organización. Debido a ello, se fundamenta la importancia de propuestas promocionales y preventivas.

Se define a la promoción como un enfoque que busca fortalecer las capacidades individuales, grupales y colectivas para hacerle frente a la multiplicidad de condicionantes que pueden afectar las realidades de los actores. De esta manera, busca enfatizar los aspectos positivos, sanos y protectores que propician las mejores condiciones de vida y de trabajo de las personas. (Czeresnia & De Freitas Machado, 2006)

Se entiende por enfoque preventivo con respecto a las CyMAT y RPST al “conjunto de actividades o medidas que son 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” (Neffa, 2015: 481).

Del interjuego de ambos enfoques se busca una propuesta integral en favor de todos los actores que conforman la organización. Los esfuerzos y costos que implica a corto plazo la adopción de medidas promocionales y preventivas en materia de CyMAT y RPST, tendrán de inmediato y a mediano plazo beneficios para la salud de los trabajadores y para el funcionamiento de la organización:

- Contribuirán a mejorar la gestión interna de las diversas dependencias de la UNLP, cuando se introduzcan cambios en la organización del trabajo como los propuestos
- Crearán las condiciones para una mejor y más eficiente atención a los docentes y alumnos.
- Asumirán los trabajadores responsabilidades en cuanto a la prevención personal y colectiva, cooperarán en la implementación de las políticas de prevención en materia de CyMAT y RPST y para mejorar el contenido y la organización del proceso de trabajo

- Reducirán las dificultades y costos provocados por el ausentismo prolongado por causa de enfermedades relacionadas con el trabajo
- Disminuirá el riesgo de conflictos interpersonales, así como con los alumnos y los docentes.
- Pero el objetivo central hacia el cual convergen las recomendaciones es moderar las exigencias y la intensidad del trabajo para adecuarlo a las características de los trabajadores, éstos tendrán la posibilidad de participar para tener un mayor grado de autonomía y de control sobre su trabajo, recibirán un reconocimiento moral sobre la dignidad y la utilidad social de su trabajo que les permitirá construir su identidad y encontrar un placer en ejecutarlo, se estimulará el apoyo técnico de los superiores y el apoyo social de los compañeros fomentando la cooperación mutua para que el trabajo se haga de manera eficaz y sin generar problemas para la salud física, psíquica y mental.

Principales recomendaciones de carácter general

1. Formular e implementar en la Universidad una Política de Promoción y Prevención sobre salud de los trabajadores (primaria, secundaria y terciaria), en materia de CyMAT y de RPST, con participación de los representantes de los no docentes, que incluya la eliminación, la reducción o al menos el control de los riesgos del medio ambiente, el mejoramiento de las condiciones de trabajo y la moderación de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo identificados en la investigación, para que no impacten negativamente sobre la salud.

2. Se recomienda que tomando en cuenta los resultados de esta investigación, por consenso se jerarquicen los Comités Mixtos de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo cuando existan y se creen en cada establecimiento, o en caso contrario o se designen al menos Delegados de prevención. Los trabajadores que participen en esas instancias pueden ser designados por la organización sindical o ser elegidos por sus compañeros. Los miembros del Comité y los delegados deberán dar cuentas periódicamente de sus actividades al colectivo de trabajo de manera oral, escrita o por correo electrónico.

Los delegados de prevención y los miembros de los CMSSyCT deberían ser los encargados: 1) de recibir las demandas personales y colectivas de los trabajadores que experimentan problemas de CyMAT y factores de RPST nocivos, 2) de comunicar al resto de los trabajadores la información sobre lo que se trate en el Comité, 3) efectuar visitas a los lugares de trabajo y conversar con los compañeros para identificar la existencia de riesgos, hacer un diagnóstico preliminar, dar su opinión a partir de su experiencia, y 5) elevar propuestas de mejoramiento a las autoridades de cada Facultad.

3. Para cooperar en la formulación de dicha política, hacer el seguimiento y la evaluación periódica de la misma, articulada con el funcionamiento de los Comités Mixtos, constituir a escala de la Universidad en su conjunto un Equipo Pluridisciplinario CyMAT y RPST que integre al menos un ingeniero en seguridad, un médico del trabajo, un especialista en psicología de la organización o psicodinámica del trabajo, un administrador especializado en organizaciones públicas y un ergónomo afectándolos específicamente a la ejecución de la política de prevención. Los mismos, así como los responsables de la gestión de la fuerza de trabajo o jefatura del personal de cada Facultad deben ser convocados para participar con voz cuando se considere necesario, y como asesores en la elaboración de diagnósticos, hacer y de propuestas, cooperar en la implementación de los planes y políticas de prevención y la formación de los no docentes y personal de dirección en materia de CyMAT y RPST.

Dado que en la universidad se cuenta con investigadores y docentes calificados con esas especializaciones, esas las funciones pueden ser implementadas en cooperación con las Facultades donde se enseña imparte la medicina del trabajo, la ingeniería de higiene y seguridad, la ergonomía, la administración pública, la gestión de personal o de recursos humanos y la psicología del trabajo y de las organizaciones. La actual Ley de Riesgos del Trabajo menciona expresamente esa posibilidad.

Representantes de la ART, de la SRT y de la obra social pueden ser convocados a las reuniones de los Comités Mixtos cuando exista la necesidad de contar con sus competencias.

4. Elaborar un programa permanente de formación e información sobre CyMAT y RPST con varios niveles y para construir los respectivos “mapas de riesgo” de cada establecimiento como propone la SRT para que esté accesible a todo el personal. En ese programa se debe permitir participar a todos los trabajadores (voluntariamente o por sugerencia de la jerarquía según las necesidades del servicio) dentro de sus horarios de trabajo, consignando los resultados en el legajo personal. Casi el 70% respondió que no tuvo acceso a cursos de ese tipo. Esta acción debería llevarse a cabo de manera coordinada entre la Universidad, la ART y el sindicato.
5. Constituir una base de datos estadísticos sobre: salud y seguridad en el trabajo y ausentismo debido a problemas de salud, para facilitar el seguimiento de dichos problemas preservando la confidencialidad y evaluar los resultados.
6. Elaborar un programa de cooperación con centros de investigación, para contar con su asesoramiento y recursos para y realizar estudios e investigaciones sobre temas que se revelen necesarios cuando se implementen estas políticas.

7. Instaurar relaciones sociales y de trabajo justas en la organización para asegurar la justicia organizacional y en consulta con las organizaciones sindicales, instaurar o perfeccionar un sistema transparente y justo de evaluación del personal, sin discriminación, con reportes anuales, que incluyan el reconocimiento del organismo para con sus trabajadores, sus posibilidades de hacer carrera en el mismo, las necesidades de formación y comunicarlo a los interesados.

Recomendaciones específicas sobre los riesgos psicosociales en el trabajo

A continuación se formulan algunas recomendaciones específicas tomando en cuenta los resultados de la encuesta, el diagnóstico que antecede y la información recogida en los talleres de visualización. Las mismas se clasifican y ordenan de manera que cuando se decida ponerlas en práctica sea fácil identificar qué instancia estaría más directamente involucrada en su implementación. Las autoridades con la participación del Comité Mixto deben establecer un orden de importancia y de urgencia, para ser ejecutadas de manera coherente, global e integrada y movilizar la cooperación entre las diversas instancias de la Universidad.

1. Exigencias, intensidad, condiciones y medio ambiente de trabajo

1.1.- Revisión y cumplimiento de las normas

1.1.1. Revisión y adecuación de la UNLP a las normativas vigentes de la SRT, y del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social en materia de Higiene y Seguridad, Medicina del Trabajo y Ergonomía aplicables a las universidades.

- Adecuar las normas internas de la Universidad a las disposiciones de la SRT y la Resolución del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social N° 295 sancionada el 21/11/2003, donde se consideran explícitamente las enfermedades laborales que afectan músculos, nervios, tendones y huesos, que denomina “trastornos músculo esqueléticos”.
- Verificar si la ART cumple con la Resolución 771/13 de la SRT, que establece tener un Programa de Política Preventiva Anual, en materia de: 1) capacitación, 2) visitas de preventores y 3) exámenes médicos periódicos.
- Tomar en cuenta una norma reciente emanada de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (Resolución SRT 886/15), que encuadra el análisis ergonómico dentro de

un "Protocolo de Ergonomía" y evaluar la situación con los métodos fijados en la Resolución MTESS 295/03 y las normas IRAM/ISO 11228 e ISO 11226.

1.1.2. Verificar periódicamente si la ART contratada cumple con la normativa vigente y lleva a cabo las siguientes tareas:

- Incluir en el Registro de Agentes de Riesgos denunciados ante la SRT los riesgos psicosociales en el trabajo y la exposición a sustancias tóxicas.
- Confeccionar de manera programada los Mapas de Riesgo incluyendo los ergonómicos, en los locales de las Facultades más expuestas.
- Completar el señalamiento en cada establecimiento de los riesgos a los que están expuestos los trabajadores, y si fuera necesario confeccionar los carteles, manuales e instructivos que faltan.

1.2. Ergonomía, higiene y seguridad en el trabajo

- Elaborar un plan de acción plurianual ordenado tanto en base a la importancia y la urgencia de los riesgos asociados como a las necesidades de inversión y posibilidades de financiamiento y promover una acción conjunta, coordinada y eficiente de los Servicios de Higiene y Seguridad del Trabajo, Ergonomía y de Medicina del Trabajo (Decreto 1338/96 y Resolución SRT 886/15) creados o a crearse.
- Solicitar a la ART que Ingenieros en Higiene y Seguridad y Médicos del Trabajo conjuntamente con los profesionales del Equipo Pluridisciplinario, realicen visitas periódicas de inspección a las dependencias, identifiquen con precisión los problemas detectados, hagan recomendaciones formulando propuestas de mejoras y evalúen periódicamente los resultados. Los trabajadores miembros de la Comisión de CyMAT y/o Delegados a la Prevención deberían acompañarlos.
- Soluciones que se pueden aplicar en el corto plazo, fácil y poco costosas que normalmente competen al sistema de mantenimiento e infraestructura.

1.2.1. Controlar, reducir o eliminar los riesgos del medio ambiente

1. Reforzar el mantenimiento de luminarias, mejorar la iluminación (cuando es insuficiente, excesiva o hay reflejos) y en puestos donde la misma se encuentra por debajo de 300 lux.
2. Adecuar la provisión de luz natural y de luz artificial en cada dependencia.
3. Reparar aberturas por donde penetran innecesariamente agua, corrientes de aire, fuentes de calor o de luz excesivas.
4. En la medida de lo posible ofrecer un sistema adecuado de sanitarios para uso exclusivo del personal y controlar los olores indeseables.

5. Programar el mantenimiento de los sistemas de ventilación y cambiar periódicamente los filtros de los equipos de aire acondicionado para no tener que respirar humo o polvos y evitar el contacto con productos peligrosos.
6. Verificar si existen instrucciones por escrito o carteles sobre salud y seguridad en las cercanías de los puestos de trabajo, independientemente de los riesgos de incendio.
7. Colocar en las paredes, de manera visible, los registros con las fechas de los mantenimientos de matafuegos, fumigaciones y cambio de filtros e informar a los delegados de seguridad e higiene los protocolos para cumplir dichos plazos.

1.2.2. Adecuación de medios de trabajo y “lay out”

1. Evaluación periódica por parte del servicio de mantenimiento y proceder a reparar o reemplazar las sillas cuyos mecanismos de ajuste individual no funcionan, sus respaldos y apoyabrazos están flojos o rotos y sus tapizados en mal estado.
2. Proveer progresivamente de sillas, escritorios y mesas diseñadas ergonómicamente a todo el personal que trabaja largo tiempo sentado y regular la altura de los escritorios, sillas y monitores en función de las características antropométricas de cada usuario.
3. Formación e información periódica a los trabajadores, para corregir las posturas en posición sedentaria derivadas de rutinas posturales inadecuadas, así como la falta o inadecuada regulación de los componentes físicos del lugar de trabajo (escritorio, silla y monitor) que traen como resultado dolencias en columna vertebral, miembros superiores e inferiores y dolor de cabeza o de la vista, porque no se adoptan posturas correctas en sus sillas, escritorios y frente a sus monitores y confeccionar afiches o folletos instructivos que estén pegados cerca de cada puesto de trabajo.
4. Fortalecer el mantenimiento preventivo del sistema informático, porque las frecuentes caídas del sistema dificultan el trabajo y generan tensiones con los docentes y alumnos, y prever que los especialistas en mantenimiento completen su formación y actúen “justo a tiempo” para resolver los problemas.
5. Proveer adecuadas pantallas de computadoras con protección y reemplazar progresivamente los teclados que no son ergonómicos y proporcionar a todos los puestos el elemento faltante para regular la altura de los monitores y de “pads” donde apoyar las muñecas que accionan los “mouses”.
6. Colocar placas de vidrio o acrílico con orificios o ventanillas en las oficinas de atención al público, para que pase la voz de alumnos y docentes pero se reduzca el riesgo de contagio de enfermedades.
7. Desplazar escritorios y sillas que están localizadas en zonas de excesivo ingreso de calor y luz natural, corrigiendo su ubicación.
8. Proveer armarios individuales para que el personal pueda guardar con cuidado sus pertenencias y sin peligro de extravíos o robo.

9. Disponer de espacio físico o mobiliario donde mantener la documentación de uso diario así como el archivo de los legajos, en lugar de apilarlos en el escritorio ocupando espacio y dificultando el trabajo.
10. Introducir cambios ergonómicos para que se reduzca la cantidad de quienes deben permanecer largo tiempo parado y adoptar medidas de prevención para los que siempre o a veces deben llevar o desplazar cargas pesadas, o permanecer en una postura incómoda sin poder cambiar de posición, o trabajar en un ambiente con poco espacio para moverse, o deben realizar movimientos dolorosos o cansadores durante el trabajo.
11. Regular los dispositivos informáticos para no tener que leer letras o cifras muy pequeñas en la pantalla,
12. Estar atentos a las dolencias de quienes deben prestar atención a señales luminosas o sonoras breves, imprevisibles o difíciles de detectar.
13. Intensificar las tareas de limpieza para eliminar o reducir la suciedad en los ambientes de trabajo, y hacer un esfuerzo sistemático de educación para instaurar el uso de recipientes para los residuos.
14. Eliminar o reducir la humedad en los lugares de trabajo, Controlar las aberturas para no estar expuestos a corrientes de aire.
15. Proceder a la climatización y ventilación cuando es posible, para controlar el medio ambiente donde las temperaturas son excesivamente bajas o elevadas.
16. Efectuar reformas o cambios de lugar de trabajo para trabajar con luz natural y tener más vista al exterior,
17. Adoptar medidas ergonómicas para evitar los riesgos de herirse o accidentarse y no quedar expuestos a riesgos infecciosos y prevenir para reducir los riesgos de sufrir accidentes de tránsito en el transcurso de la jornada de trabajo, aunque sean pocos.
18. Medir, controlar el ruido en los ambientes de trabajo e insonorizar los ambientes porque un 17,6% de los encuestados ya tiene o comienza a tener problemas de pérdida de la capacidad auditiva.
19. Establecer en cuáles puestos de trabajo se deben adoptar elementos de protección personal que sean adecuados a los trabajadores, instruir sobre su uso correcto y verificar su utilización.
20. Efectuar periódicamente en todas las Facultades sesiones de simulacros de emergencia.
21. Desarrollar periódicamente talleres teórico-prácticos sobre el uso correcto y el ajuste ergonómico de sillas, mesas y pantallas.

1.3. Mejorar las condiciones generales de trabajo

1. Dar prioridad a la terminalidad educativa, y otorgar facilidades de horario y un reconocimiento para que todos los no docentes finalicen la escuela secundaria.
2. Duración y configuración del tiempo de trabajo
3. Regularización del pago por horas de trabajo en sábados, domingos, feriados y a los que tienen que hacer guardias u ofrecer francos compensatorios.
4. Ofrecer francos u horas compensatorias a quienes trabajan más horas de lo que estipula el convenio colectivo o que deben responder a pedidos para prestar servicio por fuera de sus horarios de trabajo.
5. Permitir una mayor autonomía para organizar los horarios y facilitar la posibilidad de arreglar con los compañeros para modificarlos en caso de necesidad.
6. Organizar y planificar el trabajo para que no se tenga que llevar tareas para hacer en el domicilio.

1.4. Promover y prevenir la salud de los trabajadores

Desarrollar durante el tiempo de trabajo actividades de formación e información en materia de prevención de CyMAT y RPST, con diversos niveles, y en cooperación con la organización sindical.

Poner en funcionamiento el Servicio de Medicina del Trabajo para preservar la salud de todo el personal.

1. Fomentar por medio del servicio de medicina del trabajo o equivalente el pleno cumplimiento de la ley 19.587 reglamentada por los decretos 351/79 y 1338/96. De esta manera, se promueve la cooperación de profesionales de diferentes áreas de la salud (biológica, mental y social). El servicio de "medicina del trabajo" que se recomienda instaurar, debería ocuparse específicamente de la "salud de los trabajadores" poniendo el acento en la promoción de la salud y las tres modalidades de prevención (primaria, secundaria y terciaria) ya mencionadas.
2. Hacer el seguimiento periódico de los procesos de salud y enfermedad de los trabajadores, en concordancia con las incumbencias profesionales pertinentes de los miembros del servicio y teniendo presente las características de la organización.
3. Recopilar y sistematizar datos acerca de la salud biológica, mental y social de los trabajadores desde el momento de su ingreso. Por medio de los mismos, se busca reconocer las potencialidades de los trabajadores y en relación a ello determinar sus tareas, áreas y responsabilidades. De esta manera, se promueve la adaptación de las particularidades de los procesos de trabajo a las personas y no viceversa.

A su vez, se recomienda la instauración para todo el personal de visitas periódicas anuales al servicio de medicina del trabajo para hacer la actualización de los datos por medio de estudios y pruebas pertinentes (a cargo de la ART o de la obra social) e informar a los pacientes de los resultados. Este seguimiento permitiría la prevención primaria y secundaria en materia de síntomas que podrían conllevar a enfermedades profesionales en el

marco del trabajo o la detección de la preeminencia de riesgos psicosociales capaces de producir daños sobre la salud.

La construcción de esta base estadística deberá ser en función del trabajador y nunca deberá comunicarse esta información para su desmedro. Se deberá garantizar por parte de los profesionales la confidencialidad de dicha información.

4. Promover entre los trabajadores desarrollar hábitos saludables para contrarrestar los efectos de una actividad sedentaria:
 - Ingesta abundante de agua potable en el hogar y en la oficina (es aconsejable 2 litros diarios como mínimo).
 - Estimular el hábito de desarrollar una actividad física extra laboral, y promover eventos colectivos para tal fin, que contrarrestarían los efectos de una actividad sedentaria.
 - Inducir el hábito de regímenes alimentarios adecuados para controlar el riesgo de sobrepeso que es acrecentado por el trabajo sedentario.
5. Facilitar los trámites para la autorización y justificativos de ausencia en caso de enfermedad.
6. Informar a los trabajadores acerca de la prudencia que deben tener en el consumo, sin prescripción médica, de estimulantes, energizantes, vitaminas, calmantes, medicamentos, psicofármacos y drogas utilizadas para compensar la fatiga y controlar las emociones, cuyo uso se ha generalizado y que predisponen para contraer enfermedades psíquicas y mentales,
7. Formular e implementar a nivel de la Universidad y con el apoyo de la Facultad correspondiente, un programa de intervención sobre el Estrés Laboral, y demás padecimientos subjetivos para controlar las patologías psicológicas o psiquiátricas que son las que predominan en las licencias de larga duración.
8. Instaurar pausas activas para mejorar la calidad de vida de trabajo y promover la adopción de ciertos hábitos de trabajo que impactan positivamente sobre la salud
9. Disponer de un tiempo de reposo suficiente bajo la forma de “pausas activas” dentro de la jornada de trabajo, de varios minutos durante la jornada y de manera programada dentro de cada sector, para recuperar la fatiga provocada por la intensidad del trabajo y las obligadas posturas sedentarias, coordinando su uso para que no se perturbe la atención al público, recurriendo a la polivalencia y la movilidad de los compañeros de trabajo.

La polivalencia adquirida permitirá que otros puedan reemplazarlos durante ese tiempo de pausa para seguir atendiendo a alumnos y docentes y sin que se interrumpa ese proceso,
10. Establecer algún lugar reservado para estos trabajadores donde puedan disponer de espacios cómodos y equipados para descanso y tomar un refrigerio durante los breves lapsos de tiempo que les permiten utilizar las “pausas activas”, aprovechándolas para efectuar ejercicios de distensión de los sectores corporales que permanecen en posturas forzadas estáticas: elongamiento y técnicas de relajación durante dichas pausas.
11. Promover la actividad física y estimular al personal para practicarla ofreciendo instalaciones y tutores, solicitándolos a la FH y CE (Carrera de Educación Física) porque luego de un arduo día de trabajo, más del 60% siente la necesidad de pasar tiempo con algún entretenimiento, practicar su hobby; pero por otra parte la mayoría tiene la necesidad de continuar

con las actividades habituales, porque no disponen de tiempo probablemente a causa de la “doble jornada”.

12. Informar sobre el consumo responsable de medicamentos sin incurrir en prácticas de automedicación porque durante la jornada laboral o luego de concluir, un 15% toma siempre o a veces medicamentos para la acidez, otro tanto algún miorrelajante o psicofármacos, casi el 30% toma normalmente analgésicos y un 40% consume medicamentos estimulantes, calmantes, drogas o alcohol.
13. Como el 23,4% de los encuestados respondió que piensa que con el correr del tiempo su trabajo puede afectar o modificar su salud y que ya es más bien malo para la salud, se debe formar e informar sobre la necesidad de la prevención. El trabajador está en su derecho para no ir a trabajar si está enfermo (el 45% si lo hizo en los últimos 12 meses), poniendo en peligro su salud y al mismo tiempo pueden contagiar a los compañeros de trabajo e incluso a los docentes y alumnos.

1.5. Mejorar la organización y contenido del proceso de trabajo

a) Moderar el ritmo de trabajo en función de las capacidades de los trabajadores y estimular el trabajo cooperativo para mejorar las relaciones interpersonales para adecuar los ritmos de trabajo, cuando:

- haya que cumplir plazos a respetar en un corto espacio de tiempo de una hora o menos,
- haya normas de producción a respetar diariamente, y
- el ritmo de trabajo esté dado por el ritmo de una máquina u otras exigencias técnicas.

b) Los principales objetivos a lograr en este aspecto son:

Los problemas a tratar de resolver con mayor urgencia tienen que ver con la organización del trabajo: son la gran afluencia de beneficiarios en ciertos meses, días y horarios así como la intensidad y el ritmo de trabajo, que con frecuencia superan las capacidades de trabajo del personal disponible, generan una fatiga excesiva, un desgaste acelerado y prematuro de la fuerza de trabajo. Los objetivos son:

- Hacer compatible el tiempo de trabajo y la dotación del personal efectivamente disponible, con el volumen de actividad que hay que ejecutar, y en su defecto incorporar más personal.
- Procurar que las exigencias de la prestación del servicio a los docentes y alumnos (cantidad, tiempo de producción, calidad) sean posibles de lograr con calidad, en el tiempo disponible y contando con los medios de trabajo asignados.
- Buscar un equilibrio entre la cantidad y capacidad de los trabajadores y las exigencias del trabajo y su intensidad, para que no estén ni sobrecargados ni sub-demandados.
- Controlar y reducir los problemas psíquicos y mentales causados por la extrema división social y técnica del trabajo, introduciendo nuevas formas de organización del trabajo.

- Aumentar la proporción de quienes trabajan con una cadencia dada por sus propios ritmos sin estar obligados a apurarse en su trabajo.
- Organizar el trabajo de manera de evitar interrupciones involuntarias en el trabajo, no tener que interrumpir a menudo la tarea que estaba haciendo para realizar otra que no estaba prevista, porque eso es visto generalmente como un aspecto negativo del trabajo.
- Moderar la intensidad del trabajo generada por las crecientes funciones de la universidad y las exigencias de los docentes y alumnos. Dado que la mayoría de estos trabajadores tienen que alcanzar metas predeterminadas, para alcanzar las metas que le son fijadas, se debería aumentar la posibilidad de modificarlas efectuando cambios en los plazos fijados cuando haya dificultad o inconvenientes.

c) Medidas para controlar y moderar la intensidad del trabajo, hacerlo más creativo y responsable promoviendo la polivalencia y la movilidad.

Llevar a cabo dentro del lugar de trabajo y con una recompensa y reconocimiento profesional, una formación operativa intensa para hacer más eficiente y de calidad la prestación de los servicios a cargo de los trabajadores no docentes, ampliar sus conocimientos para hacer trabajos más variados y con mayor autonomía.

Crear por medio de la formación las condiciones para superar la actual división social y técnica del trabajo predominante, que obliga a realizar tareas repetitivas, monótonas, desprovistas de interés que son fuente de aburrimiento y poner en marcha progresivamente nuevas formas de organizar el trabajo para ejercer diversas tareas, ampliar su contenido y desarrollar nuevas competencias, transmitir mutuamente los conocimientos acumulados a los compañeros y satisfacer sus propias expectativas de crecimiento. Esto hará posible la rotación voluntaria entre puestos de una Facultad y entre Facultades.

Promover el trabajo polivalente como sistema de aprendizaje voluntario porque esto contribuye al crecimiento personal, permite suplantar temporariamente a los trabajadores cuando usen sus "pausas activas", hacer frente a las ausencias y rotaciones de personal y estar en condiciones de acompañar y brindar apoyo social a los nuevos compañeros que ingresan y transmitirles conocimientos y experiencia.

Estimular la rotación de puestos y la movilidad horizontal dentro de cada Facultad a fin de evitar que algunos compañeros queden limitados a realizar siempre una misma actividad rutinaria, y cooperar con los compañeros de cada organismo en días o momentos de pico. Esta rotación facilitará el aprendizaje, reduce la monotonía y la repetición de tareas.

Promover una movilidad, que no debe imponerse sino ser voluntaria y debe tener un reconocimiento moral y económico y quedar constancia de su ejercicio en el legajo del personal para considerarlo en el momento de presentarse a promociones y concursos.

Redistribuir de manera programada y con consentimiento de los trabajadores, la fuerza de trabajo dentro y entre las Facultades para incrementar la cantidad o proporción de empleados que trabajan en relación directa con los alumnos y docentes en los días o meses pico.

1. 6. La justicia organizacional: dispositivos para concursos y promoción

Tanto en los datos de la encuesta como en los comentarios cualitativos de la misma y en los talleres de visualización encontramos que trabajadores/as manifiestan poca expectativa a la hora de promoción o de ser ascendido fruto de las características arbitrarias que asumen a veces los concursos docentes en cada una de las facultades. Algunos trabajadores señalan que “el concurso está arreglado, demasiado direccionado. Eso te causa frustración”, existen “mecanismos injustos”, otro trabajador expresó “no tengo expectativas de ser ascendido, el concurso es una simple pantalla porque después eligen a dedo”.

En esta línea a lo largo del análisis observamos que dicha problemática atraviesa los distintos ejes. Para avanzar sobre este punto consideramos central:

- Promover concursos transparentes para los cargos no docentes que ofrezcan igualdad de oportunidades para ingresar a planta permanente y acceder a cargos jerárquicos, que sean consensuados con participación de las organizaciones sindicales y los/las trabajadores/as evitando las prácticas injustas.
- Indagar acerca de las representaciones que los trabajadores tienen sobre los concursos, valorar sus perspectivas y consideraciones acerca de cómo elaborar mecanismos más ciertos, públicos y justos. Es decir, ir a los puntos nodales conflictivos de la cuestión que están latentes en la Universidad y proponer soluciones conjuntas y participativas.
- Asegurar la transparencia y justicia en los procedimientos de aperturas de concursos, difusión de las convocatorias, pertinencia del contenido y modalidad de evaluación con el cargo y funciones para los que se concursan, conformación de los jurados y criterios de evaluación.
- El Art. 11 del decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 366/06 enuncia que es derecho del trabajador No docente la “Igualdad de oportunidades en la carrera. En el ámbito específico de la UNLP, la ordenanza N° 262/02 norma el ingreso y ascenso del personal no docente y en el capítulo 1 “de los concursos” enuncia que “el Jurado será designado por la autoridad que hubiera efectuado el llamado” a concurso, “la evaluación de antecedentes abarcará el 40% del total del puntaje” y “la prueba de oposición abarcará el sesenta por ciento del total del puntaje”. Se recomienda revisar los procedimientos actuales y realizar los cambios y/o rediseños que sean necesarios para garantizar que cada uno de dichos actos (designación de los jurados y la evaluación) esté orientado a garantizar la igualdad de oportunidades.
- Especificar y difundir entre los trabajadores los aspectos considerados a la hora de concursar y los criterios de evaluación (calificación de la evaluación de desempeño, capacitación, títulos obtenidos, antigüedad, otros antecedentes) presentes en la ordenanza N°262/02).
- Generar espacios de capacitación para la preparación de los trabajadores a la hora de concursar.

Finalmente se destaca un factor que resultó transversal a la investigación: la identidad del colectivo de trabajo. Este es un punto importante a considerar ya que los trabajadores se nombran por una negativa, "no docentes" Esta denominación abona un campo de problemáticas para localizar (en relación a otros agentes organizacionales) la especificidad de sus tareas más allá de que en gran medida los trabajadores se sienten parte de un equipo de trabajo. En futuras modificaciones sería un gran paso cambiar esta designación por un nombre que resulte más apropiado y los represente como grupo.

Se ven divisiones internas entre los trabajadores para localizarse como colegas o parte activa del funcionamiento de la organización contribuyendo a la fragmentación y jerarquización según el puesto, tareas y áreas. Se podría seguir ahondando en las representaciones imaginarias que circulan entre los trabajadores y en el rastreo de las grietas que llevan a reproducir divisiones en el colectivo, a su desorganización y desconocimiento de su potencia transformadora.

A su vez, se piensa en la posibilidad de participar en los cursos de ingreso de la universidad en sus diferentes dependencias. Los mismos son espacios en los cuales se abordan contenidos introductorios a las carreras pero también privilegiados para intercambios acerca de la vida universitaria en general entre alumnos y docentes que son parte de la organización. Contar con la presencia de no docentes que se desempeñen en diversas áreas y tareas para que informen sobre su actividad puede contribuir a que se genere la visibilización del colectivo y mayores intercambios entre todos los agentes de la universidad.

Asimismo, en muchas páginas institucionales académicas no figura un espacio específico acerca de los no docentes que trabajan en la misma. Sería importante que se genere para constituir una red más amplia y aceptada que posibilite nuevos vínculos y la necesidad de informar sobre quiénes son, qué hacen, dónde y para qué.

2. Control de las exigencias emocionales en el trabajo

A nivel organizacional se contemplan tres niveles para abordar el manejo de las emociones:

1. Prevención primaria: modifica o elimina las fuentes de emociones negativas presentes en el ambiente laboral, orientándose hacia el cambio organizacional y se centra en la organización del trabajo. Tiene en cuenta el rediseño de las tareas y la modificación de las exigencias emocionales, horarios de trabajo flexibles, la participación del trabajador en las decisiones y desarrollo de carrera para una mayor autonomía e implicación, grupos de trabajo cohesionados, vínculos sociales de confianza y cooperación, políticas justas para los trabajadores con equidad y reconocimiento del desempeño.
2. Prevención secundaria: se focaliza en la inteligencia emocional, al desarrollar la autoconciencia y las habilidades sociales de los trabajadores y equipos de trabajo, para lograr experimentar emociones más saludables y disminuir las consecuencias negativas sobre la salud de las exigencias emocionales. Debería contemplar programas de promoción de la salud y

cambios de estilo de vida, orientados a generar conciencia sobre el cuidado de sí mismo y a la implementación de estrategias adaptativas de afrontamiento del estrés.

3. Prevención terciaria: consiste en programas específicos de tratamiento psicológico, médico, etcétera, para recuperar al trabajador de la variedad de efectos que causan la vivencia constante de emociones negativas derivadas de la tarea y el entorno laboral.

Las recomendaciones correspondientes a este eje se orientan a los siguientes propósitos:

- Informar sobre los riesgos psicosociales presentes en la situación de trabajo, en particular visibilizar las exigencias emocionales y su relación con la subjetividad e impacto en la salud psicofísica.
- Consolidar la identidad laboral de los trabajadores, tomando como materia prima los rasgos positivos destacados por ellos en la encuesta: construcción del ser mediante el tener-hacer de la actividad laboral.
- Generar una relación salutógena con el trabajo dado su importancia para la vida humana, al abordar la dinámica entre emociones y estrés y su influencia en la salud y el desempeño laboral.
- Fortalecer y desarrollar recursos personales y sociales para el afrontamiento adaptativo de las diferentes circunstancias vitales, en forma individual y colectiva.

Estas recomendaciones están vinculadas al análisis de otros ejes de análisis y sus respectivas recomendaciones.

Como objetivos específicos se recomienda realizar las siguientes actividades de capacitación en control y gestión de las emociones:

1. Analizar con fundamento crítico los riesgos psicosociales del trabajo, en particular las exigencias emocionales propias de la tarea. Optimizar las capacidades de reconocer, aceptar, utilizar y expresar las emociones para razonar, decidir y conocer las necesidades propias y de los otros. (estima, control emocional, empatía, motivación).
2. Estimular el desarrollo de competencias personales y sociales, para mejorar las habilidades sociales de interacción, comunicación y liderazgo como también la confianza y motivación. Generar la participación y colaboración para una resolución creativa de los problemas.
3. Promover un cambio subjetivo, al orientar la percepción sobre las causas de las emociones y sensaciones corporales. Reconocer su influencia en las actitudes, decisiones y comportamientos, y propiciar vínculos saludables de cuidado y prevención de la salud en general, y en particular de la salud mental. Desarrollar estrategias de afrontamiento adaptativo del estrés.
4. Habilitar espacios de consulta y atención primaria de la salud mental de aquellos empleados que se encuentren atravesando situaciones de conflicto o angustiantes.

5. Propiciar la formación de agentes promotores de mejores condiciones organizacionales de trabajo y agentes primarios de detección de afecciones psíquicas derivadas del vínculo del hombre con su tarea. Capacitar sobre la relación trabajo y salud: la influencia de las CyMat y los riesgos psicosociales del trabajo para la salud.

Metodología de trabajo propuesta:

- Modalidad de Taller con utilización de dinámicas de grupo (sensibilización, relajación y visualización, conocimiento y participación, consolidación, cooperación, etc.).
- Prácticas de meditación en forma regular, para un aprendizaje del control emocional por medio de la relajación y la concentración.

3. Autonomía y margen de maniobra

Con respecto a este factor de riesgo se recomienda:

- Propiciar el equilibrio entre el nivel educativo y/o de formación del trabajador, con las tareas y responsabilidades asignadas en el puesto que ocupa y su trayectoria laboral y circunstancias personales.
- Dar oportunidad de poner en práctica en su trabajo cotidiano sus conocimientos, capacidades y competencias, al igual que hacer cosas que le gusten. De acuerdo al relevamiento realizado, hoy no están tan presentes estas posibilidades para aquellos trabajadores con menor nivel educativo o que se desempeñan en áreas operativas o administrativas.
- Atender a las necesidades de desarrollo de los trabajadores, dando oportunidad de formación y capacitación, que le permitan aprender cosas nuevas y les dé posibilidades de rotación y/o promoción.
- Introducir nuevas formas de organizar el trabajo para enriquecer la tarea de los trabajadores.
- Mejorar los sistemas de comunicación interna para anunciar a los empleados cuando se van a introducir grandes cambios con repercusiones sobre el trabajo y evitar cambios imprevisibles o mal preparados. Brindar al empleado información completa y oportuna que le permita anticipar sus tareas y contenido de su trabajo en el corto y mediano plazo. El 46% de los encuestados indicó faltas de información respecto a qué tareas va a tener que hacer el mes siguiente, ante cambios en la institución y/o en la organización del trabajo que tendrán efectos sobre su trabajo. De los trabajadores que se enfrentaron a grandes cambios el 60% manifestó que faltó en algún grado información. Aproximadamente la mitad (51.3%) reconoció tener que soportar cambios imprevisibles o mal preparados. Respecto de contar con este tipo de infor-

mación Gollac y Bodier (2011) expresan: “su existencia es positiva para la salud y en cambio su falta incrementa el absentismo”.

- Tomar medidas que propicien la disminución de los desacuerdos existentes sobre cuál es la manera correcta de realizar el trabajo, según los trabajadores y sus superiores. La mitad de los trabajadores encuestados (50,7%) desacuerda (Siempre o A veces) con sus superiores sobre la manera de realizar correctamente su trabajo. Aunque la gran mayoría (75% siempre y 18% a veces) expresa que ante esos desacuerdos puede conversar el tema con sus superiores. Se recomienda tomar acciones que reduzcan los desacuerdos, exponiendo las posturas de ambas partes, analizando conjuntamente pros y contras y permitiendo establecer nuevos modos de hacer el trabajo consensuados entre ambas partes. Ello teniendo en cuenta el Art. 8 del decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 366/06 cuando enuncia “quien tenga personal a cargo tiene facultades para organizar técnicamente el trabajo de los agentes bajo su responsabilidad, lo que incluye la facultad de dirección, que deberá ejercitarse con carácter funcional, atendiendo a los objetivos de la dependencia, y tomando en cuenta la preservación de los derechos del trabajador.”
- Promover la participación y el desarrollo de la autonomía y el control sobre su trabajo, ya que dar lugar a mayor autoridad sobre las tareas y la discrecionalidad de las capacidades permitiría que los trabajadores movilicen sus potencialidades hacia sus actividades laborales.

4. Relaciones sociales y de trabajo

Con respecto a este factor de riesgo, se recomienda:

- Facilitar información clara sobre el rol de cada trabajador/a en la organización: objetivos, perfil del puesto, responsabilidades, funciones, etcétera y mejorar la información y comunicación sobre los objetivos de la organización.
- Comunicar periódicamente en forma clara y abierta al personal involucrado y sus representantes todos los cambios en la infraestructura y organización del trabajo planeados por la jerarquía (antes, durante y después de los cambios) y dar al personal la posibilidad de expresarse y hacer propuestas en función de su experiencia.
- Puesto que un amplio porcentaje de no docentes manifiesta que cotidianamente trabajan en colaboración con otros/as, realizar reuniones periódicas entre los distintos equipos de trabajo (trabajadores/as, superiores jerárquicos, autoridades, etcétera) para evaluar el trabajo realizado y programar las tareas a desarrollar en el futuro, y si fuera necesario tratar de resolver o aclarar los conflictos interpersonales suscitados.

Mejorar los canales de comunicación formal e informal con el fin de fomentar los vínculos interpersonales al interior de las distintas áreas y sectores, ya que se percibe

que en algunas facultades y/o sectores no predominan relaciones cordiales ni buena comunicación con superiores y compañeros de trabajo.

- Crear o acondicionar espacios adecuados que estimulen la interacción social de los no docentes en el espacio de trabajo por ejemplo para tomar refrigerios, charlar durante las pausas, etcétera Facilitando encuentros informales durante las pausas.
- Generar que, fuera del lugar y del tiempo de trabajo, se lleven a cabo periódicamente eventos sociales y deportivos para los trabajadores y sus familias.
- Promover e inducir el ofrecimiento y la recepción del apoyo técnico y social de los superiores y colegas para realizar más eficazmente la actividad. Esos apoyos compensan la intensidad del trabajo, el poco margen de autonomía y de control que está permitido, la ausencia o el escaso reconocimiento moral y simbólico y estimulan para hacer un trabajo de mayor calidad en la atención de los docentes y alumnos.
- Proporcionar formación específica sobre el trabajo en equipo, cuidando la comunicación interna, estimulando la cooperación y el compañerismo con el fin de evitar una competencia desleal entre trabajadores.
- Hacer hincapié en la importancia del apoyo social y mutuo entre compañeros con el fin de acompañar o ayudar al momento de realizar una tarea difícil o sobre la cual no se tiene demasiado conocimiento.
- Fomentar espacios de comunicación e información entre las distintas líneas jerárquicas y el personal a cargo para evitar superposición de tareas y/o indicaciones u órdenes contradictorias.
- Programar y ofrecer a los superiores jerárquicos y autoridades seminarios de capacitación para adoptar habilidades directivas que sean participativas promoviendo su predisposición para brindar apoyo técnico a los trabajadores en relación con las decisiones que afecten al sector donde se trabaja.
- Proporcionar información a los superiores jerárquicos sobre la forma de tratar con el personal a cargo y manejar conflictos interpersonales.
- Aumentar la presencia y el diálogo con el sindicato con el fin de intervenir en los casos de quita o reducción de tareas de forma arbitraria por parte de superiores aduciendo cuestiones personales y/o políticas.
- Capacitar a los delegados de cada una de las facultades en torno a la temática de los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud física y mental de los trabajadores. Un delegado especializado en la problemática puede proveer información, intervenir en situaciones de conflicto y promover la prevención.
- Comunicar periódicamente los espacios y profesionales con los que cuenta el sindicato para abordar situaciones ligadas a los riesgos psicosociales (violencia, acoso, stress, enfermedades laborales, etc.).

- Formar e informar sobre la problemática de violencia y acoso en el lugar de trabajo al conjunto de la comunidad universitaria. Haciendo hincapié en los vínculos laborales no-civiles que eso provoca entre los diversos miembros de la organización puesto que allí es donde se identificaron situaciones de violencia, críticas injustas y/o hostigamiento.
- Crear espacios en donde se aborden situaciones de violencia laboral que vinculen a los no docentes con otros actores y actividades de la comunidad universitaria como por ejemplo psicólogos, programas de salud mental, etcétera. Cuando la situación lo amerite, instalar a nivel de la Universidad o en la Facultad correspondiente, un gabinete o servicio psicológico para la contención de los trabajadores que han sido víctimas de los riesgos psicosociales en el trabajo (prevención terciaria).
- Abordar la prevención de dichos riesgos a partir de la identificación, visibilización y seguimiento de la problemática en la universidad, teniendo en cuenta el análisis y las recomendaciones sugeridas en este documento. Sería interesante organizar encuentros para presentar los resultados de la investigación entre los distintos actores que conforman la comunidad universitaria (no docentes, docentes, autoridades, sindicatos, etc.).
- Prevenir el burnout. El agotamiento emocional predispone para el "burnout", que además de los daños psíquicos y mentales que provoca, puede dar lugar a ausencias prolongadas. Se recomienda llevar a cabo periódicamente sesiones de formación teórico-prácticas, en "competencias" relacionales por parte de psicólogos dirigidas a los trabajadores que están en relación con el público, para que puedan controlar sus emociones y contener a los alumnos y docentes.
- Generar espacios de formación e información sobre cuáles son los riesgos psicosociales, cuáles son sus consecuencias en la salud de los trabajadores y para el funcionamiento de la organización. Para lo cual se podría realizar folletería, afiches para pegar en las carteleras de las distintas facultades y dependencias, actualizar la página web del sindicato con información respecto a la temática, realizar capacitaciones periódicas con no docentes y autoridades, etc.
- Capacitar a los trabajadores/as en cuáles serán las acciones y medidas tomadas por la organización si surgen situaciones de estrés, violencia laboral, hostigamiento, acoso. Asegurando que los trabajadores/as que sufran episodios de violencia, hostigamiento y/o acoso estén contenidos y protegidos por el sindicato y las autoridades, estableciendo sanciones.
- Informar sobre las consecuencias psíquicas y mentales de los RPST y establecer protocolos con respecto al comportamiento dentro de las dependencias entre los trabajadores del organismo, para prevenir y controlar el mal trato, el hostigamiento, la violencia física y verbal, el acoso sexual, prácticas discriminatorias, los chistes de mal gusto y frases hirientes, señalando los procedimientos para hacer las denuncias respetando la confidencialidad, y estableciendo sanciones ejemplares para los agresores. Este punto cobra importancia puesto que la mayor parte de los no docentes aduce estos compor-

tamientos a “personas de la organización”. Los principales conflictos entonces no se presentan sólo en las relaciones con usuarios/as sino con las demás personas con las cuales comparten su trabajo, especialmente con los superiores jerárquicos.

5. Conflictos éticos y de valores

En lo que respecta a conflictos éticos y de valor dentro del colectivo de trabajadores, se pueden considerar ciertos aspectos predominantes y las siguientes propuestas o recomendaciones:

- Entre la población circula cierta presión en relación a no disponer del tiempo necesario para llevar adelante sus tareas o en gran medida percibir que se requeriría de más tiempo y cuidado para concretar sus objetivos. También se señala que a lo largo del año (en particular durante algunos meses) en ciertos sectores de la universidad se tiene más demanda para realizar tareas o incluso en ciertas áreas el mayor trabajo se concentra en determinadas bandas horarias. Esta podría ser una futura línea de trabajo, considerando que dependiendo de las tareas que el trabajador tenga que llevar adelante - ya sea en sectores meramente productivos o de prestación de servicios- requerirá mayor o menor disponibilidad de medios físicos para lograr sus metas. Teniendo en cuenta esto, y considerando aquellas situaciones que no se pueden resolver de antemano en las que inevitablemente el trabajador debe adaptarse a los tiempos exigidos, la organización podría ahondar en las particularidades de los procesos de trabajo con la falta de tiempo o el llamado “tiempo muerto”. De esta manera, se propone relevar los tiempos reales y necesarios para realizar diversas tareas, posibilitando que el tiempo se adapte a las mismas y no viceversa, o modificándose si fuera imperante los procesos de trabajo o la división de las tareas.
- Otro aspecto a resaltar es que más de la mitad de los encuestados considera que en su trabajo debe hacer cosas con las cuales no está de acuerdo y a su vez un tercio del total localiza que ha tenido que hacer en su trabajo cosas que desaprueba. Sería pertinente disgregar en futuros acercamientos las respuestas según puestos de trabajo entendiendo, por ejemplo, que ciertos trabajos requieren asumir grandes responsabilidades con la jerarquía y/o con el personal a cargo (ej. puestos medios). En relación a los desacuerdos tanto morales como técnicos se recomienda fomentar la participación real e involucramiento de los trabajadores en sus procesos de trabajo. Incluso visibilizar las funciones propias de los determinados puestos, que suelen naturalizarse y automatizarse, recatar sus opiniones ante situaciones diversas. Esto podría darse a partir de la rotación de trabajadores por diversos sectores, contribuyendo a incrementar su capital de experiencias, conocimientos y polivalencias; Se podría profundizar en este punto por medio de jornadas que formalicen ese “saber hacer” acumulado a lo largo de los años que circula entre los trabajadores informalmente, fragmentado en distintas unidades

académicas ante situaciones que en ciertos casos pueden ser muy similares y en otros muy dispares.

- Al ser tan extensa la organización y variados los medio ambientes de trabajo, se recomienda la profundización, sensibilización y visibilización del colectivo de trabajadores acerca de temas que la encuesta no llegó a abordar tales como ser testigo de violencia laboral y/o mobbing, especialmente por medio de técnicas cualitativas que posibiliten conocer en profundidad estas situaciones.
- Se propone la difusión tanto de protocolos específicos sobre la temática como de dispositivos permanentes y confiables que contribuyan a acompañar a los trabajadores en estas situaciones y que les posibiliten respuestas integrales (legales, médicas, psicológicos, sociales)

6. Grado de seguridad y estabilidad en el empleo

- Diseñar un plan de carrera, de tal forma de permitir el involucramiento de los agentes en los procesos de cambio generados o proponer nuevos.
- Mejorar el legajo único de cada agente, en el sector personal, con el objeto de asegurar las solicitudes de cambios de puesto, pedidos de mejoras salariales, o de condiciones y medio ambiente, y el resultado de las mismas.
- Crear un sistema de comunicación interno que permita conocer los cambios que se están implementando o por implementarse.
- Crear un sistema, ejemplo una intranet, para el intercambio de la organización con sus empleados, de tal forma que exista un depositario único y valido de información a todos.
- Crear buzones de sugerencias, para que cada agente pueda proponer mejoras que considere sean útiles a todos.
- Crear buzón de quejas, para informar problemas que hagan a la labor diaria.
- Dar publicidad a las decisiones institucionales que impliquen cambios o mejoras para todos los empleados.
- Generar talleres grupales, conformados por agentes con tareas similares, con el objeto de intercambiar experiencias, buscar solución a problemas y hacerse de las mejores prácticas, buscando generar una conciencia de grupo, que les permita mayor seguridad ante las autoridades de cada facultad.
- Programar capacitaciones grupales, según necesidades comunes, buscando el desarrollo de todo el personal.
- Promover la realización de talleres que permitan repensar la definición de su identidad, el concepto: "No docente", buscando su especificidad y su papel en el funcionamiento de las universidades.

CAPÍTULO 13

Anexos

Anexo 1

Estructura escalafonaria del personal no docente

Agrupamientos

La estructura salarial del presente convenio colectivo de trabajo está constituida por cuatro agrupamientos, los que estarán divididos en tramos y un total de siete categorías.

1. Agrupamientos: es el conjunto de categorías, divididas en tramos abarcativos de funciones programadas para el logro de un objetivo común, dentro del cual se desarrolla una carrera administrativa. Los agrupamientos son: a) Administrativo. b) Mantenimiento, producción y servicios generales. c) Técnico-profesional) Asistencial.
2. Tramos: son las partes en que está dividido cada agrupamiento, de acuerdo con la jerarquía de las funciones cumplidas. Los tramos serán: mayor, intermedio e inicial, con la especificación de funciones que en cada agrupamiento se establece, y podrán incluir cada uno las categorías que se indican a continuación:
 - a) Tramo mayor: categorías 1, 2 y 3.
 - b) Tramo intermedio: categorías 4 y 5.
 - c) Tramo inicial: categorías 6 y 7.
3. Categorías: son cada uno de los niveles jerárquicos de cada agrupamiento. A cada categoría le corresponden funciones específicas.
4. Cargo: es la posición concreta del agente en la planta no docente de la institución universitaria, que importa un conjunto de funciones, atribuciones y responsabilidades, conforme a lo previsto en las respectivas estructuras orgánico-funcionales y que corresponde a cada trabajador según su categoría de revista.

Agrupamiento administrativo

Este agrupamiento incluirá al personal que desempeñe funciones de dirección, coordinación, planeamiento, organización, fiscalización, supervisión, asesoramiento y ejecución de ta-

reas administrativas, con exclusión de las propias de otros agrupamientos. Comprenderá tres tramos, de acuerdo con la naturaleza de las funciones que para cada uno de ellos se establece, con un total de siete categorías:

- a) Tramo mayor: incluirá a los trabajadores que cumplan tareas de dirección, coordinación, planeamiento, organización o asesoramiento, destinadas a contribuir en la formulación de políticas y planes de conducción, y en la preparación y control de programas y proyectos destinados a concretar aquéllas. Estará constituido por las categorías 1, 2 y 3.
- b) Tramo intermedio: incluirá a los trabajadores que desarrollen funciones de colaboración y apoyo al personal del tramo mayor, así como la supervisión directa de tareas propias del personal del tramo inicial. Estará constituido por las categorías 4 y 5.
- c) Tramo inicial: incluirá a los trabajadores que desarrollen tareas de carácter operativo, auxiliar o elemental. Estará constituido por las categorías 6 y 7.

Agrupamiento mantenimiento, producción y servicios generales

Este agrupamiento incluirá al personal que tenga a su cargo tareas de producción, mantenimiento o conservación de bienes, vigilancia, limpieza de locales y edificios públicos, manejo de equipos y vehículos destinados al servicio y las que impliquen atención a otros agentes y al público. Comprenderá tres tramos de acuerdo con la naturaleza de las funciones que para cada uno de ellos se establece, con un total de seis categorías:

- a) Tramo mayor: incluirá a los trabajadores que administren, programen y controlen actividades sectoriales. Se integrará con las categorías 2 y 3.
- b) Tramo intermedio: incluirá a los trabajadores que ejerzan funciones de colaboración y apoyo al personal del tramo mayor, y de supervisión y control de las tareas encomendadas al personal del tramo inicial; o realicen funciones específicas o especializadas. Se integrará con las categorías 4 y 5.
- c) Tramo inicial: incluirá a los trabajadores que desarrollen tareas de carácter operativo, auxiliar o elemental. Se integrará con las categorías 6 y 7.

Agrupamiento técnico profesional

Este agrupamiento incluirá a los trabajadores que desempeñen funciones de las siguientes características:

A. Profesionales, que abarcará aquéllas para las cuales sea requisito poseer título universitario, y que consistan específicamente en el ejercicio de sus incumbencias profesionales. Comprenderá dos tramos, de acuerdo con la naturaleza de las funciones que para cada uno de ellos se establezcan con un total de cinco categorías:

- a) Tramo mayor: incluirá a los trabajadores que realicen funciones de programación profesional, jefatura, administración, control del área de su competencia, ejecución de tareas de nivel superior. Estará constituido por las categorías 1, 2 y 3.

b) Tramo intermedio: incluirá a los trabajadores que desempeñen funciones de colaboración y apoyo profesional especializadas, así como la supervisión directa de tareas específicas del tramo inicial. Estará constituido por las categorías 4 y 5.

B. Técnicas, que abarcará aquellas categorías para las cuales sea requisito poseer título habilitante. En casos en que en la especialidad requerida no se otorguen títulos específicos, o no hubiera en el lugar alguien que lo posea, este requisito podrá ser reemplazado por la demostración de la idoneidad adecuada para el desempeño de las funciones técnicas requeridas. Comprenderá tres tramos, de acuerdo con la naturaleza de las funciones que para cada uno de ellos se establezcan con un total de seis categorías:

- a) Tramo mayor: incluirá a los trabajadores que realicen funciones de programación técnica, jefatura, administración, control técnico del área de su competencia, ejecución de tareas de nivel superior. Estará constituido por las categorías 2 y 3.
- b) Tramo intermedio: incluirá a los trabajadores que desempeñen funciones de colaboración y apoyo técnico especializadas, así como la supervisión directa de tareas específicas del tramo inicial. Estará constituido por las categorías 4 y 5.
- c) Tramo inicial: incluirá a los trabajadores que ejecuten tareas de carácter técnico-operativo, conforme a la capacitación y experiencia adquiridas en su especialidad. Estará constituido por las categorías 6 y 7.

Agrupamiento asistencial

Este agrupamiento incluirá a los trabajadores que presten servicio en unidades hospitalarias, académicas-asistenciales, y laboratorios que contribuyan al tratamiento de la salud. Estará subdividido en cuatro subgrupos de acuerdo con las funciones que desempeñen, y en cada uno de ellos se establecen, con un total de tres tramos y hasta siete categorías:

Subgrupo “A”

Incluirá a los trabajadores que posean título universitario y desempeñen funciones propias de su incumbencia profesional, en tareas de dirección, coordinación, planeamiento y organización hospitalaria, académica, sanitaria o asistenciales y de atención directa al paciente. Abarcará a los médicos, odontólogos, bioquímicos, farmacéuticos, profesionales equivalentes, kinesiólogos, técnicos de laboratorios, equivalentes y funciones auxiliares.

Comprenderá tres tramos, de acuerdo con la naturaleza de las funciones que para cada uno de ellos se establezcan con un total de cinco categorías:

- a) Tramo mayor: incluirá a los trabajadores que realicen funciones de programación técnicas y/o profesionales, jefatura, administración, control técnico del área de su competencia, y ejecución de tareas de nivel superior. Estará constituido por las categorías 2 y 3.

- b) Tramo intermedio: incluirá a los trabajadores que desempeñen funciones de colaboración y apoyo técnico y/o profesional especializadas, así como la supervisión directa de tareas específicas del tramo básico. Estará constituido por las categorías 4 y 5.
- c) Tramo inicial: incluirá a los trabajadores que ejecuten tareas de carácter técnico y/o profesional, conforme a la capacitación y experiencia adquiridas en su especialidad. Estará constituido por la categoría 6.

Subgrupo “B”

Incluirá a los trabajadores que desempeñen funciones de enfermería en tareas de dirección, organización, jefatura, supervisión, ejecución o auxiliar. Comprenderá tres tramos, de acuerdo con la naturaleza de las funciones que para cada uno de ellos se establezcan con un total de seis categorías:

- a) Tramo mayor: incluirá a los trabajadores que realicen funciones de dirección, programación, jefatura, administración, control del área de su competencia. Ejecución de tareas de nivel superior. Estará constituido por las categorías 2 y 3.
- b) Tramo intermedio: incluirá a los trabajadores que desempeñen funciones de colaboración y tareas especializadas, así como la supervisión directa de áreas específicas del tramo básico. Estará constituido por las categorías 4 y 5.
- c) Tramo inicial: incluirá a los trabajadores que ejecuten tareas conforme a la capacitación y experiencia adquiridas en su especialidad. Estará constituido por las categorías 6 y 7.

Subgrupo “C”

Incluirá a los trabajadores que desempeñen funciones de dirección, coordinación, planeamiento, organización, fiscalización, supervisión, asesoramiento, ejecución de tareas administrativas, con exclusión de las propias de otros subgrupos. Comprenderá tres tramos, de acuerdo con la naturaleza de las funciones que para cada uno de ellos se establece, con un total de siete categorías:

- a) Tramo mayor: incluirá a los trabajadores que cumplan tareas de dirección, coordinación, planeamiento, organización, control o asesoramiento, destinadas a contribuir en la formulación de políticas y planes de conducción y en la preparación, ejecución y control de programas y proyectos destinados a concretar aquéllas. Estará constituido por las categorías 1, 2 y 3.
- b) Tramo intermedio: incluirá a los trabajadores que desarrollen funciones de colaboración y apoyo al personal de dirección, así como la supervisión directa de tareas propias del personal de ejecución. Estará constituido por las categorías 4 y 5.
- c) Tramo inicial: incluirá a los trabajadores que desarrollen tareas de carácter operativo, auxiliar o elemental. Estará constituido por las categorías 6 y 7.

Subgrupo “D”

Incluirá a los trabajadores que tengan a su cargo tareas de producción, mantenimiento o conservación de bienes, vigilancia, limpieza de locales y edificios públicos, manejo de equipos y vehículos destinados al servicio, y las que impliquen atención a otros agentes y al público.

Comprenderá tres tramos de acuerdo con la naturaleza de las funciones que para cada uno de ellos se establece, con un total de cinco categorías:

- a) Tramo mayor: incluirá a los trabajadores que cumplan tareas de dirección, coordinación, planeamiento, organización, control o asesoramiento, destinadas a contribuir en la formulación de políticas y planes de conducción y en la preparación, ejecución y control de programas y proyectos destinados a concretar aquellas. Estará constituido por la categoría 3.
- b) Tramo intermedio: incluirá a los trabajadores que ejerzan funciones de supervisión y control de las tareas encomendadas al personal del tramo básico y la realización de funciones específicas o especializadas. Se integrará con las categorías 4 y 5.
- c) Tramo inicial: incluirá a los trabajadores que desarrollen tareas de carácter operativo, en relación de dependencia con las jerarquías del tramo medio. Se integrará con las categorías 6 y 7.

Los tramos por Categoría son tres:

Mayor 1, 2, 3.

Intermedio 4, 5.

Inicial 6, 7.

Adicionales

El convenio prevé adicionales por título:

- a) Títulos universitarios de carreras de posgrado 30% de la asignación de la categoría de revista a) Títulos universitarios de carreras de grado. 25% de la asignación de la categoría de revista.
- b) Tecnicatura en gestión universitaria. 20% de la asignación de la categoría de revista.
- c) Títulos universitarios de pregrado. 10% de la asignación de la categoría de revista
- d) Títulos secundarios en sus distintas especialidades y del polimodal y los similares expedidos por la Dirección Nacional de Educación del Adulto. El 17,50% de la asig. de la categoría 7.

Adicional por tarea asistencial. este agrupamiento asistencial percibirá un adicional especial equivalente al 12% de la asignación de la categoría de revista adicional por antigüedad: 1% sobre el básico de la categoría de revista.

Adicional por permanencia en la categoría: Corresponde a la diferencia entre la asignación básica de la categoría de revista y la de la inmediata superior.

Suplementos Riesgo:

En ningún caso podrá superar el diez por ciento (10%) del total de la asignación de la categoría de revista.

Por zona desfavorable: (80% sobre la Asignación de la Categoría).

Por fallo de caja: (25%) de la asignación de la categoría 7.

Por mayor responsabilidad: Diferencia entre la categoría de revista con la correspondiente a la que le toque desempeñar por la asignación de mayor responsabilidad.

Anexo 2

Los productos de la investigación

Los proyectos dirigidos por Julio César Neffa y Elena Denda en la UNLP abordaron el tema de los RPST primero teórica y metodológicamente y luego realizando 351 encuestas a los trabajadores no docentes de la universidad para responder a una demanda de ATULP.

I. Título de los proyectos aprobados por la UNLP. Ambos dirigidos por Julio César Neffa y Elena Denda como co-directora:

- PID UNLP, 11/E121, UN DIMENSIÓN DE LAS CYMAT POCO ESTUDIADA: LOS RIESGOS PSICO-SOCIALES EN EL TRABAJO ASALARIADO
- PID 11/E141: RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO (RPST). ANÁLISIS DE SU IMPACTO SOBRE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES, LAS ORGANIZACIONES, Y LOS SISTEMAS DE SALUD Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Por parte de ATULP, formaron parte del equipo que desde el sindicato hizo el seguimiento del Proyecto el Secretario general, el Secretario Gremial, la Comisión de CyMAT, la Comisión de Derechos Humanos y se contó con la colaboración de los delegados facilitaron el ingreso de los encuestadores en las diversas facultades.

II. Contribución del PID a la promoción de estudios e investigaciones sobre los RPST.

El desarrollo de los dos PID impulsados por el CEIL y la FCE de la UNLP despertó el interés en otras casas académicas, y se promovieron actividades directamente relacionadas con la participación de Julio Cesar Neffa.

2015-2017 PPTS (CIN-CONICET) "Los Riesgos Psicosociales en el trabajo. Relevamiento de la percepción y vivencias por parte de los trabajadores asalariados con vistas a su prevención". Participan Facultades de UNLP, UNAJ, UNAv, UNR, UNC, UNNE, UNMar del Plata. Directora Liliana Ferrari, Co director Julio César Neffa

2014-2015 Julio César Neffa Director del Proyecto "SECASFPI-CITRA de Riesgos psicosociales para los trabajadores de la ANSES". CITRA es una Unidad de dependencia compartida CONICET y Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo.

2012-2016 Director del Proyecto "Riesgos Psicosociales en el trabajo. Nuevas dimensiones de las condiciones y medio ambiente de trabajo, percepción de los trabajadores e impacto en las empresas y organizaciones" M003/13 Res. 678/13 CS (04/09/13), Universidad Nacional del Nordeste. Co-directora: Mónica Inés Cesana Bernasconi.

2010-12 Julio César Neffa Director y Elena Denda co-directora: "TELETRABAJO EN RELACION DE DEPENDENCIA EN CABA, LA PLATA, BERISSO Y ENSENADA", con la colaboración de Nora Rubbini, becaria de la UNLP y doctoranda en Administración.

III. Formación de profesionales para la investigación

Además de los seminarios internacionales de investigación organizados por la FCE, en cooperación con el concurso Biale Massé y el CEIL del CONICET, se desarrolló un seminario periódico para el estudio de textos teóricos y metodológicos. Varios de los jóvenes integrantes que participaron en algunos de los PID mencionados fueron presentados para la obtención de becas de investigación con resultados positivos.

Sofía Malleville, Beca de entrenamiento CIC, "Condiciones y medio ambiente de trabajo: Los Factores de Riesgos Psicosociales en el Trabajo Asalariado. El caso de los trabajadores no docentes de la Universidad Nacional de La Plata" durante el periodo 2014-2016.

Sofía Malleville, Beca de entrenamiento 2015, CIC Pcia. Buenos Aires "Una dimensión de las CYMAT poco estudiada: los riesgos psicosociales en el trabajo asalariado".

Cassini, Julieta: Beca de estímulo a las vocaciones científicas, Consejo Interuniversitario Nacional, UNLP, 2014-15, "Una dimensión de las CYMAT poco estudiada: los riesgos psicosociales en el trabajo asalariado".

Cassini Julieta Beca CIC 2017-18.- "Riesgos Psicosociales en el trabajo (RPST): Detección inicial para una prevención eficaz. Una experiencia con Docentes de Educación Técnica de Escuelas Secundarias de la Ciudad de La Plata".

Nora Rubbini, Beca de iniciación de la UNLP, dentro del PID "Teletrabajo en relación de dependencia en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, La Plata, Berisso y Ensenada. Relevamiento de experiencias y posturas".

Nora Rubbini, Beca doctoral de la UNLP, "Organizaciones que implementan teletrabajo: Recomendaciones para facilitar relaciones sociales satisfactorias en el trabajo".

IV. Seminarios internacionales de investigación impulsados por los PID en la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP en colaboración con el Ministerio de Trabajo de la Pcia. Buenos Aires

2014 Seminario Internacional "Factores psicosociales y la salud de los trabajadores. Una mirada latinoamericana", a cargo del Dr. Jorge Román Hernández. Instituciones organizadoras: Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP y Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires. Lugar: Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata. Fecha: 24 al 26 de septiembre.

- 2013 Seminario Internacional "Los comité de salud, seguridad y condiciones de trabajo en Francia: entre los dispositivos y prácticas", dictado por Catherine Pinatel, responsable del Proyecto de la Asociación Regional para la Mejora de las condiciones laborales de Languedoc-Roussillon, miembro de la red ANACT (Agencia Nacional para el Mejoramiento de las Condiciones de Trabajo) de Francia. Organizado por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata y el Concurso Biale Massé del Ministerio de Trabajo de la Prov. De Buenos Aires. La Plata, 27, 28 y 29 de noviembre.
- 2013 Seminario internacional "Riesgos psicosociales y precariedad: el caso francés" del Dr. Thomas COUTROT, Estadístico y Economista, Jefe del Dpto. de condiciones de trabajo y salud en el DARES (Ministerio de Trabajo de Francia), Organizado por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata y el Concurso Biale Massé del Ministerio de Trabajo de la Prov. De Buenos Aires. La Plata, 16, 17 y 18 de octubre.
- 2012 Seminario Internacional de Michel Gollac (Investigador del INSEE y coordinador Del GESTES), "Los riesgos psico-sociales del trabajo y su medición (de los asalariados y de trabajadores independientes)" organizado por el Ministerio de Trabajo, CEIL-PIETTE del CONCIET, Facultad de Ciencias Económicas y la Maestría en Ciencias Sociales del Trabajo de la UBA. Auspiciado por el SCAC de la Embajada de Francia en el marco del Concurso Biale Massé y de los 40 años de creación del CEIL Septiembre de 2012.

V. Publicaciones de los integrantes de los PID sobre RPST

Libros

- Neffa, Julio Cesar (2015) Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Una Contribución a su Estudio. Centro de Estudio e Investigaciones Laborales- CEIL-CONICET; Corrientes: Universidad Nacional del Nordeste, Facultad de Ciencias Económicas; La Plata: Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Ciencias Económicas; Moreno: Universidad Nacional de Moreno, Departamento de Economía y Administración; Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo, Centro de Innovación para los Trabajadores. 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires. ISBN 978-987-21579-9-9. Disponible en: www.ceil-conicet.gov.ar/2015/11/libro-los-riesgos-psicosociales.
- Neffa, Julio Cesar (2016) Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Una Contribución a su Estudio, U. N. de Moreno (Versión impresa del libro digital)

Artículos

- Rubbini, Nora Inés. ¿Por qué estudiar las relaciones sociales en las tele-organizaciones?. *Ciencias administrativas*. : Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata, 2013. Vol. 1, n° 1, p. 1-10. ISSN 2314-3738
- Neffa Julio César (2016), "Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT) y Salud", en Revista de Psicología de la Orientación, UNLP.

- Neffa, Julio César (2015) "Neffa, Julio César (2015) "Las relaciones entre la actividad física, el trabajo y la salud", Boletín electrónico del REDAF. Año III (N°84), 14 de enero, 1-9.
- Neffa, Julio César (2015) "Mundo del trabajo I: Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo (RPST), CEFIRO (ZÉPHYROS)" Revista de economía y gestión. Año 2, n° 1, Otoño, Pág. 123-129.
- Neffa, Julio César (2015) "Introducción al concepto de condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT)", en Voces en el Fénix, año 6 n°46, "Corazón de fábrica", Julio.
- Neffa, Julio César (2015) "O trabalho humano e a sua centralidade", en Revista Ciências do Trabalho. N° 4. Diesse: Sao Paulo, 2015.
- Neffa, Julio César (2015) "Visibilizando los riesgos psicosociales en el trabajo (RSPT)", en Voces en el Fénix, año 6 n°46, "Corazón de fábrica", Julio 2015.
- Rubbini, Nora Inés: ¿Por qué estudiar las relaciones sociales en las tele-organizaciones?. *Ciencias administrativas*. Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata, 2013 - . vol. 1, n° 1, p. 1-10. ISSN 2314-3738

Capítulos y prólogos en libros

- Neffa, Julio César (2016), "El papel de las organizaciones sindicales y del movimiento obrero en la preservación de la salud y la seguridad de los trabajadores", en Seguridad integral en el trabajo. Un enfoque psicosocial. Colectivo de autores. Coordinador: Nino del Castillo Martín, Ediciones RIPSIT, Bogotá 2016 (En Prensa).
- Neffa Julio César y Del Bono Andrea (2016), "Una visión de conjunto sobre los estudios del trabajo en Argentina (1990-2014)" en De la Garza Toledo, Enrique (Ed.). Los estudios laborales en América Latina. Orígenes, desarrollo, y perspectivas, Ed. Anthropos, Siglo XXI, UAM, México, ISBN 978-84-16421-30-5. Págs. 36 a 76.
- Neffa, Julio César (2016) "Condiciones y medio ambiente de trabajo" (CyMAT), en Cristina Ruiz del Ferrier, y Jorge Tironi (Compiladores), en Documento de Trabajo N°3 "El Sistema De Protección Social en Argentina y en América Latina Contemporánea- El Rol Del Estado", mayo 2016, Archivo Digital: descarga y online ISBN 978-950-9379-37-4. Págs. 21 a 31.
- Neffa, Julio César (2016) El Papel De Las Organizaciones Sindicales Argentinas Y Del Movimiento Obrero En La Preservación De La Salud Y La Seguridad De Los Trabajadores , en Nino del Castillo Martin, Seguridad integral en el trabajo: un enfoque psicosocial, editorial CYTED, RIPSIT, Medellín, 2016 (en prensa). Capítulo 5, ISBN solicitado.
- Busso, Mariana y Neffa, Julio César (2015): The study of the "work's psycho-social risks", in Argentina. Experience in a multinational company, in: International perspective of the Categorization of Psychosocial Health and Work, Springer (en prensa).
- Neffa, Julio César (2016) Trabajo, salud y calidad de vida. Prólogo a Navarro Jorge, SOS al rescate de nuestro cuerpo. Ser vital por elección. Ed. por el Autor, Buenos Aires, 2016. Pág-10-11,
- Neffa, Julio César (2014) "Relaciones entre la actividad física, el trabajo y la salud", En REDAF Aportes para recrear una cultura de la actividad física en Argentina, Consejo Nacional de

Coordinación de Políticas Sociales, Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, Buenos Aires. Págs.121 a 139.

Compilación de libros y revistas

Neffa, Julio César (2014), Revisión técnica de la traducción y edición del libro *Déjourns*, Christophe y Gernet, Isabelle (2014), "Psicopatología del trabajo", Miño y Dávila/Trabajo y Sociedad/CEIL/Ministerio de Trabajo prov. De Buenos Aires, Buenos Aires.

Documentos de trabajo e informes de investigación

2016 Neffa, Julio César (Dir.), Slemenson, Carlos, Korinfeld, Silvia. Henry María Laura, Kohen, Jorge (2016): Informe Final de la investigación "Riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) de los trabajadores de atención al público en ANSES". Proyecto SECASFPI-CITRA, 2015-2016 (*policopiado y próximamente versión digital*).

2015 Informe técnico y relevamiento de profesionales para la Red "REDAF INVESTIGA 2015" sobre las temáticas "Actividad Física, Trabajo, Salud y Educación". Con la colaboración de Julieta Cassini. Offset,

VI. Participación en eventos académicos

2015 Suarez Maestre, Andrea. Panel "La obra de Juan Bialek Massé: antecedentes y aportes al estudio de interdisciplinario de las condiciones de trabajo". III Congreso de Relaciones del Trabajo "De la crisis a la revitalización de las relaciones del trabajo y sus actores: cambios, tensiones y desafíos", Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires, noviembre.

2015 Suarez Maestre, Andrea [Oradora] "Exigencias del trabajo en el sector de la Sanidad. Aportes desde el Proyecto de Extensión "Hablemos del Trabajo" y el Concurso Bialek Massé". XLV Congreso General Ordinario de Delegados de la Asociación de Trabajadores de la Sanidad filial La Plata. Mar del Plata, junio.

2015 Suarez Maestre, Andrea [Moderadora] Conferencia Internacional "Representación de los/as trabajadores/as en la salud laboral: experiencias sindicales en Europa", por el Dr. Laurent VOGUEL, Universidad Nacional Arturo Jauretche. Florencio Varela, septiembre.

2015 Suárez Maestre Andrea. Ponencia "Dimensiones psicosociales en el trabajo: los aportes al debate desde el Concurso Bialek Massé en la provincia de Buenos Aires". 12° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. Buenos Aires: Asociación Argentina de Especialistas en Estudios del Trabajo (ASET), 2015. ISBN: 978-987-98870-8-0

2015 Neffa, Julio César: moderador del panel "Los riesgos psicosociales en el trabajo, Investigaciones en curso y resultados preliminares" a cargo de Prof. Mónica Cesana Bernasconi y Claudia Gatti (UNNE). Prof. Elena Denda y Julieta Cassini (UNLP), 3er Congreso de Relaciones de Trabajo. Facultad de Ciencias Sociales (UBA), Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

2015 Neffa, Julio César y Jéssica Patricia Cevallos García (Universidad Favaloro), Ponencia: "Los riesgos psicosociales en el trabajo: El caso de personal médico de un servicio de en-

- doctrinología en un hospital público argentino”. Presentada en 12º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. Grupo Temático N° 10: Condiciones y medio ambiente de trabajo. Salud y calidad de vida de los trabajadores. Buenos Aires.
- 2014 Suarez Maestre, Andrea Panelista Mesa III: “Percepción y participación de los trabajadores en la gestión de los riesgos”. I Jornada de Ciencias de la Gestión “Desafíos de la gestión de organizaciones de alta confiabilidad”. Instituto de la Industria de la Universidad Nacional de General Sarmiento, Malvinas Argentinas, Los Polvorines, junio.
- 2014 Suarez Maestre, Andrea Expositora: “El trabajo decente, y la mejora en la calidad de vida de los trabajadores a través de la ergonomía”. 2º Jornada Argentina de Ergonomía Laboral: “Nuevas Enfermedades Profesionales”. Consultora Riesgo Laboral, ex Petroquímica Mosconi Auditorio YPF, Ensenada, diciembre.
- 2014 Suarez Maestre, Andrea Expositora Taller "Las condiciones y medio ambiente del trabajo en Argentina". Ministerio de Trabajo de la provincia de Buenos Aires. Salón Liliana Haydee Moiso, La Plata, agosto.
- 2014 Suarez Maestre, Andrea Coordinadora de equipo de extensión Proyecto “Hablemos del trabajo: conocer las condiciones laborales para transformarlas”. Universidad Nacional de La Plata.
- 2014 Suarez Maestre, Andrea [Expositora] “Las dimensiones psicosociales del trabajo: los aportes del Concurso Bialeto Massé en la provincia de Buenos Aires”. IV Congreso Iberoamericano de Psicología de las Organizaciones y el Trabajo bajo el título: ¿Un campo de tensión o tensión entre campos? Red Iberoamericana de Psicología de las Organizaciones y del Trabajo, Facultad de Psicología de la Universidad Diego Portales de Chile. Biblioteca Nicanor Parra, Santiago de Chile, septiembre.
- 2014 Ponencia “Riesgos psicosociales en el trabajo. Metodología para la investigación cuantitativa” (en co-autoría con Cesana Bernasconi, Mónica I.; Lac Prugent, Nora y Gatti, Claudia) en las Jornadas Nacionales sobre Estudios Regionales y Mercado de Trabajo (SIMEL), Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Jujuy. San Salvador de Jujuy.
- 2014 Neffa, Julio César, ponencia “Aspectos generales de los riesgos psicosociales en el trabajo” (en co-autoría con Báez, Lilia M. y Naggi, Silvia), en el IV Congreso Argentino de Ingeniería Mecánica (CAIM). FoDANI, y UNNE. Resistencia, 2 a 5 de Septiembre.
- 2014 Neffa Julio César; Henry María Laura; Suarez Maestre Andrea; Salas María Belén; Cassini Julieta; Rubbini Nora Inés. “Hablemos Del Trabajo: diálogo y aprendizaje entre organizaciones sindicales y estudiantes, graduados y docentes de la UNLP. Argentina”.. Ponencia VI Congreso Nacional de Extensión Universitaria "La Universidad en diálogo con la Comunidad". Rosario: Universidad Nacional de Rosario.
- 2013 Suarez Maestre Andrea. Artículo Breve. El estudio de las condiciones de trabajo: el caso del Concurso Bialeto Massé. Congreso. 11º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. Asociación Argentina de Especialistas en Estudios del Trabajo. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- 2013 Suarez Maestre Andrea. Artículo Breve. The research as a participatory field in working conditions: The experience of Bialeto Massé Contest in Buenos Aires province, Argentina. Conferencia. Third Conference of the Regulating for Decent Work Network: Ginebra. 2013. Organización Internacional del Trabajo.
- 2013 Korinfeld Silvia Marta; Goren Nora; Suarez Maestre Andrea. Artículo Breve. "Sindicatos y Salud Laboral. Acciones de Prevención en Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CYMAT) en la Provincia de Buenos Aires". Congreso. VII Congreso Latino-Americano de Estudos do Trabalho. São Paulo. Asociación Latinoamericana de Estudios del Trabajo.
- 2013 Salas, M. y Rodríguez, J. Artículo Completo. "En la ciudad de La Plata: dispositivo de atención en salud mental", desde la Asociación de Trabajadores No-Docentes de la UNLP (ATULP) Congreso. I Congreso Nacional de Victimología. LA PLATA. Facultad de Psicología UNLP.
- 2013 Neffa, J.C; Denda, E.; Salas, M. B.; Rubbini, N.; Cassini, J. Resumen. Espacio de reflexión interdisciplinario sobre problemáticas actuales en el mundo del trabajo. Investigación y riesgos psicosociales del trabajo: Investigación y riesgos psicosociales del trabajo. Congreso. II Congreso Iberoamericano de Orientación. La Plata. Fac. de Psicología UNLP.
- 2013 Agudiak, Giselle, Gravelone, Mariana; Salas, María Belén. Artículo Completo. "Consideraciones acerca de la violencia laboral a partir de su abordaje con empleados no docentes universitarios". Exposición. II Congreso Iberoamericano sobre acoso laboral e institucional.
- 2013 Ministerio de Trabajo de la Nación- Red Iberoamericana por la dignidad en el trabajo- Ministerio de Salud de la Nación.
- 2013 Agudiak, Giselle- Gravelone Mariana Y Salas María Belén. Artículo Completo. "Consideraciones acerca de la violencia laboral a partir de su abordaje con empleados no docentes universitarios". Exposición. II Congreso Iberoamericano sobre acoso laboral e institucional. Ministerio de Trabajo de la Nación- Red Iberoamericana por la dignidad en el trabajo- Ministerio de Salud de la Nación.
- 2012: Agudiak, G; Gravelone, M.; Salas, M.B. Artículo Completo. "Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo: experiencia con un gremio de empleados públicos, desde el marco de la investigación-acción". Congreso. II Congreso Nacional de Relaciones Laborales ACILTRHA I Congreso Internacional de Integración Laboral Regional de América Latina UITEC. : BS AS. ACILTRHA-UITEC.
- 2012 Salas, M.B. Artículo Completo. "Representaciones sobre el rol profesional de graduados recientes de la carrera de Psicología de la UNLP". Encuentro. II Encuentro de Becarios de la Facultad de Psicología de la UNLP. LA PLATA. 2012. Secretaría de Investigación de la Facultad de Psicología de la UNLP.
- 2012 Salas María Belén, Artículo Completo. "Clínica de la salud mental en el trabajo: un análisis de caso a través del relato de una operaria textil". Congreso Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, vigencia y perspectiva de desarrollo en América Latina: II Congreso Nacional de Relaciones Laborales ACILTRHA. I Congreso Internacional de Integración Laboral Regional de América Latina UITEC. Buenos Aires, ACILTRHA-UITEC.

- 2012 Rubbini, Nora Inés. Artículo Completo. “Los riesgos psicosociales en el teletrabajo”. Jornada. VII Jornadas de Sociología de la UNLP. “Argentina en el escenario latinoamericano actual: debates desde las ciencias sociales”. La Plata. Facultad de Ciencias Sociales, UNLP.
- 2012 Rubbini Nora Inés; Suarez Maestre Andrea. Artículo Completo. “Efectos del teletrabajo para el trabajador y la organización”. Encuentro. Second ISA Forum of Sociology. : Ciudad Autónoma de Buenos Aires. 2012 - . International Sociological Association.
- VI. Participación de integrantes del PID en el Congreso de ALAST, Buenos Aires, agosto 2016.
- Bostal, María Cecilia, Mailleville, Sofía: “Los riesgos psicosociales en el trabajo asalariado: el factor de las relaciones sociales en los trabajadores administrativos de la UNLP”.
- Busso Mariana, Neffa Julio César: “De peligros y percepciones: los factores de riesgos psicosociales del trabajo en una fábrica del gran Buenos Aires durante el último período de gobierno kirchnerista”.
- Cassini Julieta, Reguera Ana: “Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo y su injerencia en vínculos laborales nocivos: Una Experiencia con Trabajadores No Docentes de la UNLP”.
- Cevallos García, Jéssica, Neffa Julio César; “Los RPST en un servicio de Endocrinología en un Hospital Público de la CABA y su influencia para predisponer al burnout”.
- Henry, María Laura: “Implementación de la encuesta de riesgos psicosociales a trabajadores de la ANSES de Argentina. Reflexiones metodológicas sobre una experiencia de investigación sustentada en la cooperación entre academia y actores sindicales”.
- Korinfeld Silvia: “Los riesgos psicosociales del trabajo RPST de trabajadores/as de atención al público en un organismo de la administración pública de la Argentina. Enfoque metodológica del proyecto SECASFPI-CITRA-UMET.
- Neffa Julio César, “¿Transición desde el concepto de CyMAT al de RPST o la emergencia de una nueva problemática?”

VII. Informes de investigación donde intervinieron los miembros del PID

- 2016 Neffa, Julio César (Dir.), Slemenson, Carlos, Korinfeld, Silvia, Henry María Laura, Kohen, Jorge (2016): Informe Final de la investigación “Riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) de los trabajadores de atención al público en ANSES”. Proyecto SECASFPI-CITRA, 2015-2016 (*policopiado y próximamente versión digital*).
- 2015 Cassini, J.: Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST). Análisis de su impacto sobre la salud de los trabajadores, las organizaciones, y los sistemas de salud y de la seguridad social - Informe Final Beca “Estímulo a las Vocaciones Científicas 2014”. Evaluado y aprobado por Secretaría de Ciencia y Técnica UNLP
- 2014 Cassini, J.: Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo (FRPT): Estudio en una Muestra de Empleados de la Administración Pública. En Memorias 4ta Jornada de Investigación y 3er encuentro de becarios de investigación de la Facultad de Psicología UNLP. 1ª. Ed. La Plata: Universidad Nacional de La Plata, 2015. E-book: ISBN 978-950-34-1174-2

2014 Cassini, J.: Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo. Estudio en una Muestra de Empleados de la Administración Pública. Informe Final Beca "Estímulo a las Vocaciones Científicas 2013". Evaluado y aprobado por la Secretaría de Ciencia y Técnica UNLP.

VIII. Transferencia y valorización

Registro de propiedad, patentes registradas.

Julio Neffa, Rubbini Nora, Suarez Maestre Andrea, Galeano Patricia Gravellone Mariana. Encuesta científica a teletrabajadores. Argentina. 18/04/2013. Sol. n°: 5093564. Derecho de autor de producciones tecnológicas. Encuesta on line. Social. Otros campos. 2014.

Neffa, Julio César, y otros Registro de la "Encuesta Argentina sobre Riesgos Psicosociales en el Trabajo". Otorgado bajo N° de registro: 15141282 con explotación o transferencia exclusiva hasta 06/01/2017, a nombre del CONICET, UNLP, UNNE. Dirección Nacional de Derechos de Autor.

Seminarios intensivos de investigación organizados

2014 Seminario Internacional "Factores psicosociales y la salud de los trabajadores. Una mirada latinoamericana", a cargo del Dr. Jorge Román Hernández. Institución organizadora: Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP y Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires. Lugar: Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata. Fecha: 24 al 26 de septiembre.

2013 Seminario Internacional "Los comités de salud, seguridad y condiciones de trabajo en Francia: entre los dispositivos y prácticas", dictado por Catherine Pinatel, responsable del Proyecto de la Asociación Regional para la Mejora de las condiciones laborales de Languedoc-Roussillon, miembro de la red ANACT (Agencia Nacional para el Mejoramiento de las Condiciones de Trabajo) de Francia. Organizado por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata y el Concurso Bialet Massé del Ministerio de Trabajo de la Prov. De Buenos Aires. La Plata, 27, 28 y 29 de noviembre.

2013 Seminario internacional "Riesgos psicosociales y precariedad: el caso francés" del Dr. Thomas COUTROT, Estadístico y Economista, Jefe del Dpto. de condiciones de trabajo y salud en el DARES (Ministerio de Trabajo de Francia). Organizado por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata y el Concurso Bialet Massé del Ministerio de Trabajo de la Prov. De Buenos Aires. La Plata, 16, 17 y 18 de octubre.

2012 Micel Gollac (INSEE), Los riesgos psico-sociales del trabajo y su medición (de los asalariados y de trabajadores independientes)

Organizado por el Ministerio de Trabajo, CEIL PIETTE del CONCIET, Facultad de Ciencias Económicas y la Maestría en Ciencias Sociales del Trabajo de la UBA. Auspiciado por el SCAC de la Embajada de Francia en el marco del Concurso Bialet Massé, y de los 40 años de creación del CEIL-PIETTE, Septiembre de 2012.

Los autores

Coordinadores

Neffa, Julio César

Licenciado en Economía Política, Universidad de Buenos Aires. Diplomado en la Escuela Nacional de Administración (ENA) de Francia. Diploma del Tercer Ciclo del Instituto de Estudios de Desarrollo Económico y Social (IEDES) Universidad de Paris I. Doctor en Ciencias Sociales del Trabajo (especialidad Economía) de la Universidad de Paris I. Investigador Superior del CONICET. Profesor en las Facultades de Ciencias Económicas de la Universidades Nacionales de La Plata (FCE-UNLP), Lomas de Zamora, Nordeste, Moreno y en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires. Sus líneas de investigación se basan en Economía del trabajo y del empleo, procesos y organización del trabajo, condiciones y medio ambiente de trabajo, relaciones de trabajo, teoría de la regulación, economía del desarrollo y economía de las innovaciones científicas y tecnológicas.

Denda, Elena Margarita

Licenciado en Administración, 1973 FCE-UNLP. Especialización en políticas públicas 1974, Instituto Nacional de la Administración Pública, Poder Ejecutivo Nacional (INAP). Actividad Docente: Administración I (Titular) FCE-UNLP, Jurado de Concursos Docentes UNLP, UNS, UNER, UNMDP, UNLaP y Comahue. Consejera Académica docente entre marzo 1998/marzo 2003, FCE-UNLP. Directora del Departamento Ciencias Administrativas 1986-1989, FCE-UNLP. Actividad profesional: consultora independiente en organizaciones de servicios salud y justicia, durante 35 años. Publicaciones recientes: El tercer Sector. ¿Es el tercero en Argentina? Coautora Editorial de la UNLP. 2013. Isbn 978-950-34-1024-0. Investigación y Extensión: Investigadora Cat. III Directora y Codirectora de Proyectos de investigación sobre Organizaciones de la Sociedad Civil y Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Presidente de la Asociación de Docentes Nacionales de Administración General (ADENAG) 2015/17.

Autores

Alustiza, Ezequiel

Licenciada en Administración por la FCE-UNLP. Adscripto graduado de la cátedra Política y Derecho Social en la FCE-UNLP. Se desempeña profesionalmente en el área de tecnologías informáticas y servicios educativos de la FCE-UNLP. Es colaborador en el PDTS Nro. 422/15 CIN-CONICET “Los riesgos psicosociales en el trabajo. Relevamiento de la percepción y vivencias por parte de los trabajadores asalariados con vistas a su prevención”. Fue colaborador en el PID E141 UNLP “Riesgos psicosociales en el trabajo (RPST). Análisis de su impacto sobre la salud de los trabajadores, las organizaciones, y los sistemas de salud y de la seguridad social”.

Amado, Yazmín

Estudiante avanzada de la Licenciatura en Sociología de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP). Colaboradora en el Proyecto de Desarrollo Técnico y Social (PDTS) CIN-CONICET: “Los riesgos psicosociales en el trabajo. Relevamiento de la percepción y vivencias por parte de los trabajadores asalariados con vistas a su prevención” sede La Plata.

Carrari, Jenifer

Estudiante avanzada de la Licenciatura en Sociología en la Universidad Nacional de La Plata. Colaboradora en el Proyecto de Desarrollo Técnico y Social (PDTS) CIN-CONICET: “Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Relevamiento de la percepción y vivencias por parte de los trabajadores asalariados con vistas a su prevención” sede La Plata.

Cassini, Julieta

Licenciada y Profesora en Psicología por la Universidad Nacional de La Plata (UNLP). Adscripta graduada a la cátedra “Psicología Preventiva”. Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de La Plata. Becaria Doctoral en Investigación, Comisión de Investigaciones Científicas (CIC) de la Provincia de Buenos Aires. Instructora del Curso “Operador Socio-Comunitario” especializado en atención de adicciones. Miembro del Centro Barrial “Puertas Abiertas”, San Carlos, La Plata. Colaboradora en el Proyecto de Desarrollo Técnico y Social (PDTS) CIN-CONICET: “los riesgos psicosociales en el trabajo. Relevamiento de la percepción y vivencias por parte de los trabajadores asalariados con vistas a su prevención” sede La Plata. Colaboradora del Programa de Mejoramiento para Psicología (PMP) denominado: “Adicciones: Construcción de redes y dispositivos psicocomunitarios.

Farias, María Rosa

Licenciada en Administración Facultad de Ciencias Económicas Universidad Nacional de La Plata (FCE-UNLP) Ayudante Diplomado de la cátedra Política y Derecho Social (FCE-UNLP), Ayudante diplomado cátedra A de Administración I (FCE-UNLP), Jefe de Trabajos Prácticos

cátedra Dirección General (FI-UNLP). Funcionaria en Caja de Previsión Social de Abogados Provincia de Buenos Aires, Responsable del Departamento Recursos Humanos. Proyecto de investigación Riesgos Psicosociales en el Trabajo (FCE-UNLP).

Florín, Fanny

Estudiante avanzada en la Licenciatura y el profesorado en Sociología en la Universidad Nacional de La Plata (UNLP). Adscripta alumna a la cátedra "Historia, política y gestión del Sistema Educativo", Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (FaHCE-UNLP). Colaboradora en el Proyecto de Desarrollo Técnico y Social (PDTs) CIN-CONICET: "los riesgos psicosociales en el trabajo. Relevamiento de las percepciones y vivencias por parte de los trabajadores asalariados con vistas a su prevención". Sede La Plata.

Galeano, Patricia S.

Lic. en Psicología por la FHCE-UNLP. Docente desde año 2007 en Cátedra Psicología Laboral de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de La Plata, ex JTP interina en dicha cátedra, JTP en Centro Extensión Universitario Chivilcoy UNLP año 2015, y Profesora Adjunta en Centro Bolívar de la UNLP año 2016. Actividad profesional como psicoterapeuta y orientadora vocacional, ex perito judicial. Dictado Talleres sobre RPST y salud, en Sindicatos y Cooperativas. Profesora seminario posgrado en Facultad de Arquitectura UNLP. Publicaciones en Jornadas y Congresos, sobre violencia laboral, RPST y salud. Co-directora y coordinadora de Proyectos de Extensión interdisciplinarios gestionados por la Facultad FPsic. de la UNLP, sobre prevención y promoción de la salud mental en el ámbito público y cooperativas. Investigador en formación en proyectos de FCE-UNLP, tema CyMat y RPST en el teletrabajo, en organizaciones públicas y privadas. Directora PIP de la FPsic. de la UNLP, tema cultura en la organización pública, RPST y violencia laboral.

Malleville, Sofía

Profesora en Sociología Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de La Plata (FaHCE-UNLP). Doctoranda en Ciencias Sociales, FaHCE de la UNLP. Becaria de primer año Doctoral por la Comisión de Investigaciones Científicas de la Provincia de Buenos Aires (CIC-PBA). Adscripta graduada en la cátedra de Metodología de la Investigación Social II, FaHCE de la UNLP. Participación en el PDTs (CIN IP422/15) sobre riesgos psicosociales y condiciones de trabajo con vistas a su prevención en la FCE de la UNLP.

Reguera, Ana Julia

Licenciada en Psicología en la UNLP. En la actualidad, co-ayudante de la cátedra de Psicología del Trabajo (Filippi) en la Universidad de Buenos Aires. En el año 2014/2015 adscripta graduada de la cátedra de Psicología Laboral de la UNLP. Actualmente, forma parte del equipo técnico del programa "Hablemos de Todo" en la Subsecretaría de Juventud del MDS de la Nación. Es una de las autoras del artículo ¿Vínculos laborales nocivos? Análisis de las relaciones sociales de los

trabajadores no docentes de la UNLP publicado en la Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo, en proceso de edición (ISSN 1856-8378). Participó como expositora en el I Congreso Nacional sobre Violencias en el ámbito del Trabajo de la Facultad de Ciencias Sociales (UBA 2016) y en el VIII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología del Trabajo (ALAST - 2016) entre otros. Fue encuestadora del PID “Una dimensión de las CyMAT poco estudiada: los riesgos psicosociales en el trabajo asalariado” de la FCE -UNLP.

Rubbini, Nora Inés

Doctoranda en Ciencias de la Administración, Universidad Nacional de La Plata (UNLP). Magister en E-business and ICT for Management, Politecnico di Torino. Licenciada en Administración, Universidad Nacional de La Plata (UNLP). Ayudante Diplomada en la materia Sociología Organizacional de la FCE de la UNLP. Becaria de postgrado UNLP. Ha integrado proyectos de investigación sobre teletrabajo, riesgos psicosociales en el trabajo, relaciones sociales en el trabajo, formación del licenciado en Administración y software libre. Consultora en proyectos de software y administración de procesos.

Suarez Maestre, Andrea

Doctoranda en Ciencias Administrativas de FCE-UNLP y Licenciada en Administración de la misma unidad académica. Ayudante en la cátedra Política y Derecho Social en la FCE de la UNLP y JTP de la materia Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo en la Universidad Nacional Arturo Jauretche (UNAJ). Profesional del Ministerio de Trabajo de la provincia de Buenos Aires, con licencia por actividades de investigación en el marco de la Beca doctoral UNLP. Autora de “Programas de promoción del empleo asalariado en la provincia de Buenos Aires” (2015). Integrante de proyectos de Investigación y Extensión en Condiciones de Trabajo; Riesgos Psicosociales en el Trabajo; Políticas de Empleo; Conflictividad Laboral y Teletrabajo en el Instituto de Investigaciones Administrativas (FCE -UNLP) y en el Observatorio de Calificaciones Laborales (UNAJ).

Trabajo y salud de los no docentes de la UNLP : los riesgos psicosociales en el trabajo y su prevención / Ezequiel Alustiza ... [et al.] ; coordinación general de Julio César Neffa ; Denda, Elena. - 1a ed. - La Plata : Universidad Nacional de La Plata, 2017.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-950-34-1513-9

1. Salud Laboral. I. Alustiza, Ezequiel II. Neffa, Julio César, coord. III. Denda, Elena, , coord. CDD 363.11

Diseño de tapa: Dirección de Comunicación Visual de la UNLP

Universidad Nacional de La Plata – Editorial de la Universidad de La Plata

47 N.º 380 / La Plata B1900AJP / Buenos Aires, Argentina

+54 221 427 3992 / 427 4898

edulp.editorial@gmail.com

www.editorial.unlp.edu.ar

Edulp integra la Red de Editoriales Universitarias Nacionales (REUN)

Primera edición, 2017

ISBN 978-950-34-1513-9

© 2017 - Edulp

S
sociales



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA