

# **Un nuevo campo de estudio para la sociología del trabajo: los riesgos psicosociales en el trabajo**

**Julio César Neffa**<sup>15</sup>

## **Resumen**

El contenido del artículo busca poner en evidencia el aporte de varias disciplinas científicas de las ciencias sociales del trabajo que contribuyeron a la conformación de la teoría sobre los riesgos psicosociales en el trabajo: Ergonomía, Psicología del Trabajo, Psicopatología y Psicodinámica del Trabajo, y la Sociología del Trabajo, entre otras.

El análisis de la relación entre proceso de trabajo, salud y enfermedad permite comprender que el trabajo no es patógeno y que son las deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo y los riesgos psicosociales en el trabajo los que pueden perturbar la salud del trabajador. En tanto, los principales determinantes de los riesgos psicosociales en el trabajo son el contenido y la organización del proceso de trabajo.

Palabras clave: procesos de trabajo, salud, riesgos del trabajo, factores de riesgo psicosociales

## **The basic and the vital in working conditions. Reconsidering health**

### **Abstract**

The topic of this article aims to highlight the contributions of an important array of scientific disciplines from the labor social sciences that contributed to the building of the theory on psychosocial risks at work: Ergonomy, Labor Psychology, Labor Psychopathology and Psychodynamic, and Labor Sociology among others.

The analysis of the relationship between the working process, health and disease allows to understand that it is not the work what is pathogenic, but the deficient working conditions and environment. These latter are what can disturb the workers health. Therefore, the main determinants of psychosocial risks at work are the composition and the organization of the working process.

Keywords: working processes, working risks, psychosocial risk factors at work

---

Fecha de recepción: 27/02/18 – Fecha de aceptación 10/4/19

<sup>15</sup> Doctor en Sciences Sociales du Travail (especialidad Economía) Université Paris I. Francia Investigador Superior del CONICET

Revista del Centro de Estudios de Sociología del Trabajo N° 11/2019

## **Introducción**

El objetivo de este artículo es contribuir a la reflexión acerca de los diversos enfoques teóricos sobre los riesgos psicosociales en el trabajo, tarea emprendida en el CEIL CONICET y en las Universidades de La Plata y del Nordeste. Dichos enfoques dieron lugar a varias investigaciones empíricas en 2017 y 2018. Se trató de abordar un problema teórico que por su complejidad y dinamismo debe ser estudiado con el aporte de varias disciplinas, para no tener una visión parcial refiriendo a la problemática que ha estado largo tiempo invisibilizada y reducida a las dimensiones individuales, al estudiar el impacto sobre las víctimas para curarlas, sin prestar suficiente atención a las causas de origen.

El artículo se estructura en dos secciones, la primera a partir de la trayectoria del modo de producción dominante –con un corte a partir de la gran crisis económica mundial de mediados de los años 70- y la segunda ubicada en el surgimiento de un nuevo modo de desarrollo que se despliega dinámicamente.

La hipótesis central de nuestras investigaciones es que los principales determinantes de las condiciones y medio ambiente de trabajo y de los riesgos psicosociales en el trabajo son el contenido y la organización del proceso de trabajo. Para poner a prueba dicha hipótesis es necesario articular las dimensiones micro y macroeconómicas, dado que las variables evolucionan bajo el impulso de la dinámica del modo de desarrollo y de su lógica de acumulación. La principal explicación del incremento de los riesgos psicosociales en el trabajo la encontramos en la intensificación del proceso de trabajo, resultado a su vez de la mundialización y de la exacerbación de la competencia internacional que presiona no solo a los países sino también a las empresas para reducir los costos, aumentar la productividad, incorporar innovaciones de producto y de procesos, aumentar la calidad y controlar la potencialidad reivindicativa de los sindicatos.

## **Primera Sección**

### **I. El modo de producción donde se lleva a cabo la actividad**

Desde hace aproximadamente cuatro siglos, en los inicios de la revolución industrial, se estableció el modo de producción capitalista (MPC) que es el que predomina en nuestros días en la mayoría de los países, aunque desarrollándose y sufriendo grandes transformaciones.

Se trata de un sistema que tiene inherente su propia lógica de

producción y de acumulación; ésta se impone a los agentes económicos y además determina o condiciona de manera decisiva la actividad del sector público (Boyer, 2017; Coutrot 2013).

Las bases sobre las que se sustenta el MPC son conocidas: la propiedad privada de los medios de producción y de cambio y la libertad del propietario para decidir sobre su uso; el predominio del trabajo asalariado en relación de dependencia a cambio de una remuneración; la existencia del mercado que funciona como el mecanismo idóneo para optimizar las decisiones empresariales con el propósito de regular la oferta y la demanda; la apropiación por parte de los empresarios del excedente por encima de los costos de producción, dando lugar a una desigual distribución de la riqueza producida. La esencia del capitalismo es la relación salarial en condiciones de subordinación.

Por su propia dinámica, el MPC incurre periódicamente en crisis cuando baja la productividad y caen las tasas de ganancia. Su posterior recomposición implica siempre una restructuración del sistema productivo y ajustes cuyos costos los pagan primero y desde el inicio las pequeñas empresas y quienes ganan su vida trabajando.

En este modo de producción predomina la incertidumbre, según varios niveles. Para la teoría neoclásica ortodoxa, la incertidumbre debería ser resuelta por el empresario recurriendo al funcionamiento del mercado, donde teóricamente todos los agentes se desempeñan racionalmente buscando cada uno su propio interés. Por ese medio se lograría el óptimo equilibrio entre oferta y demanda que beneficiaría al conjunto (Coutrot, op.cit.). Pero el modo de producción no funciona así. El empresario no sabe si va a encontrar en el mercado una demanda suficiente, si podrá vender lo que va a producir y al precio que él propone. El segundo nivel de incertidumbre refiere a si puede lograr una cierta coherencia entre su inversión de capital y la contratación de la cantidad de fuerza de trabajo necesaria con un nivel adecuado de calificaciones. Un tercer tipo de incertidumbre surge de la relación salarial, dadas las estrategias de los sindicatos, la cantidad e intensidad del trabajo que desea imponer y las recompensas con las cuales va a compensar el esfuerzo realizado.

Para producir bienes o prestar servicios, las empresas privadas necesitan contratar fuerza de trabajo pagando el costo de su reproducción (mediante el salario directo e indirecto) pero tratando de que su monto o proporción queden por debajo de la productividad y del valor generado (Coutrot, 2003, 2013). El pago del salario y la concesión de derechos al trabajador asalariado se hacen a cambio de la

aceptación de una “servidumbre voluntaria”. Pero también surgen de manera creciente resistencias y conflictos debido a los problemas de salud provocados por las condiciones y medio ambiente de trabajo y los riesgos psicosociales en el trabajo. Para tratar de resolver esos conflictos, es preciso negociar y lograr un compromiso (un “armisticio” o una tregua en las luchas sociales) a partir de mutuas concesiones según la correlación de fuerzas. De manera desigual y heterogénea, este nuevo paradigma se fue difundiendo desde los países capitalistas desarrollados hacia el resto del mundo adoptando diversas modalidades.

## **2. El proceso de trabajo y su evolución**

Nuestra hipótesis original es que el principal determinante de las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) y de los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) y su impacto sobre la salud del trabajador, se encuentra en la organización y contenido del proceso de trabajo (Neffa, 1990; 1998).

El trabajo existió siempre y se fue transformando desde las actividades de auto-subsistencia, la esclavitud y el trabajo servil en el periodo del feudalismo. Pero una gran transformación surge desde que se instaura el modo de producción capitalista y se inicia la revolución industrial. Grandes innovaciones organizacionales marcaron la historia desde esa época.

En primer lugar, fue la división técnica del trabajo, es decir la división del trabajo en tareas asignadas cada una de ellas a diversos trabajadores, descripta magistralmente por Adam Smith (1776, 2002) a fines del siglo XVIII, al observar ese fenómeno en una fábrica de alfileres. Esto permitió simplificar el trabajo, 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”, permitir a los empleadores no depender tanto de la fuerza de trabajo calificada, así como poder supervisar y controlar más directamente la ejecución de cada tarea una vez simplificadas. Todo eso hizo posible un aumento considerable de las tasas de ganancia de los empleadores que en el sector privado introdujeron esta innovación en la organización del trabajo, lograda sin necesidad de hacer mayores inversiones.

Desde mediados del siglo XIX, para aumentar la productividad reduciendo el tiempo muerto o improductivo dentro de la jornada de trabajo y también sin necesidad de hacer mayores inversiones, se fue configurando la organización científica del trabajo (OCT) propuesta

inicialmente por F. W. Taylor (1972, 1902), profundizando la mencionada división técnica del trabajo. Esta se basó en los siguientes aspectos:

a) La división social del trabajo, llamada también división vertical entre concepción y ejecución, asignando “científicamente” a cada trabajador tareas bien delimitadas y estandarizadas, procurando que el trabajador adecuado esté ocupando el puesto correcto (*the right men in the right place*). El objetivo buscado fue que los trabajadores se limitaran a ejecutar los trabajos que otros concebían e impedir que, como él pensaba, “finjan trabajar a pesar de estar ociosos”.

b) 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 aquella que se ejecutaba más rápidamente. Una vez codificada, ésta pasa a ser una norma, la única que debe ser autorizada (*one best way*).

c) La estandarización de los medios de trabajo, las materias primas y también las competencias de los trabajadores para permitir una “economía de tiempo”, estimulando la intensificación del trabajo mediante la instauración de la remuneración según el rendimiento o el pago de primas por dicho concepto y poder descartar a los trabajadores considerados “menos eficientes”.

d) La creación de instancias de disciplinamiento, supervisión y estrecho control para facilitar el aprendizaje, controlar el ausentismo, intensificar el trabajo, estimular a los trabajadores, controlar de manera directa la ejecución de las tareas y evaluar su productividad para fijar en función de ella la remuneración de una manera personalizada.

e) Tratar de convencer que los intereses de trabajadores y empleadores no eran contradictorios, sino que se complementaban y que finalmente los resultados de la organización científica del trabajo iban a beneficiar a ambos sectores porque aumentaban la producción y las remuneraciones de los trabajadores al instaurar una remuneración según el rendimiento.

F. W. Taylor tuvo éxito con sus innovaciones organizacionales que se difundieron ampliamente hasta en los países del “socialismo real”, por impulso de Lenin.

Varias décadas más tarde, desde comienzos del siglo XX, la producción masiva promovida por Henry Ford (Neffa, 1998) utilizó al extremo la división técnica y social del trabajo, pero además 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 mediante la cadena de montaje, permitió también el aumento de la productividad y una mayor reducción de los costos unitarios (y consiguientemente de los precios), permitiéndole ganar mayores 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.

El considerable aumento de los salarios y el aguinaldo, decididos unilateralmente por Ford, contribuyeron a reducir el ausentismo y la rotación provocadas por la nueva organización y el contenido del proceso de trabajo y, al mismo tiempo, aumentaron la demanda de bienes de consumo durables y automóviles por parte de los trabajadores, incorporándolos a la sociedad de consumo con impactos sobre su cultura. La alfabetización del personal permitió reducir costos y sirvió para transmitir los valores de la empresa. El paternalismo fue una política de gestión de la fuerza de trabajo, eficaz para tratar de domesticar la vida familiar de los trabajadores y que adoptaran una nueva norma de vida, logrando la creación de una cultura de la empresa que involucrase a los trabajadores, al mismo tiempo que se impedía por la fuerza la constitución de los sindicatos.

Posteriormente, el aporte de Henri Fayol (Neffa, 1998) permitió ampliar al sector público el espacio de aplicación de la organización científica del trabajo. Concretamente, este aporte consistió en diagramar complejos sistemas de supervisión, gráficos, flujogramas y organigramas aplicados a las tareas administrativas y de servicio (las fuerzas de seguridad) que fortalecieron la división social y técnica extrema del trabajo, justificaron la división de funciones y la unidad de mando, la centralización de las decisiones y la verticalidad de la autoridad, creando las condiciones para que en el sector público se consolidara la burocracia.

Hasta la Primera Guerra Mundial en el sector privado, la prolongada extensión de la jornada de trabajo ejecutada –sin interrupción semanal 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 lograron como contrapartida la fatiga, sufrimiento y deterioro de la salud de los trabajadores al incrementarse los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Las mayores exigencias e intensidad del trabajo comenzaron a

impactar también sobre las dimensiones psíquicas y mentales, sin que sus consecuencias para la salud figuraran en el listado oficial de "enfermedades profesionales" y por lo tanto sin dar lugar a la compensación de los gastos de tratamiento ni a la indemnización. La OCT ocasionó además la limitación o pérdida de autonomía, no estimuló a que los trabajadores pudieran controlar su propio trabajo, sin que las recompensas materiales y el reconocimiento moral y simbólico recibidos compensaran totalmente ese desgaste.

En el modo de desarrollo actual, la aplicación de manera global o parcial de estos procesos de trabajo se instauran para aumentar las tasas de ganancias de los empresarios privados que los utilizan. En el sector público, su contribución para la "racionalización" y la intensificación del trabajo procuran reducir la necesidad de incrementar la mano de obra empleada para hacer frente, en el tiempo requerido y con calidad, a una creciente demanda social. Pero el resultado ha sido la falta de interés, sumado a un comportamiento lento y burocrático del aparato estatal.

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

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la problemática de la salud de los trabajadores ha evolucionado con fuerza desde comienzos del siglo XX. Anteriormente, durante la "revolución industrial" su importancia había sido subestimada con relación a los dramas del desempleo, la miseria del proletariado, la debilidad de la legislación del trabajo y de los sistemas de protección social, los bajos salarios, la extrema pobreza de los asalariados y la inexistencia o clandestinidad de las organizaciones sindicales. La creación de la OIT en 1919 y su impulso para dictar normas (Convenios Internacionales y Recomendaciones) marcó un punto de ruptura. El Convenio Internacional del Trabajo N° 1 estableció la jornada legal máxima de trabajo de 8 horas diarias y 48 semanales, que sirvió de base para todos los países. Posteriormente se adoptaron otros convenios referidos a los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, en particular referidas al cáncer, cuando las investigaciones demostraron las consecuencias de la exposición a sustancias que habían sido utilizadas en muchas actividades sin reconocer el impacto de las mismas sobre la salud. Todas estas normas pusieron de relieve el impacto que los riesgos del medio ambiente de trabajo tenían sobre el cuerpo de los trabajadores.

### 3. Selye y el descubrimiento del estrés.

En los años 30, H. Selye (1936) formuló el concepto de estrés, que podemos definir como las capacidades de resistencia y de adaptación de las personas para hacer frente a los peligros y amenazas que lo acechan. El desequilibrio entre esas fuerzas podía dar lugar a tensiones o presiones provocando perturbaciones, enfermedades psíquicas y mentales, siendo las depresiones las más frecuentes. Este concepto de estrés fue utilizado intensamente por psicólogos, y psiquiatras y dio lugar a numerosas investigaciones. Este descubrimiento puso el acento en el impacto de esas tensiones sobre las personas como individuos pero progresivamente los estudios demostraron que el estrés no era una causa principal sino una consecuencia.

Luego de la segunda guerra mundial, el estudio de los factores de riesgo se intensificó y en particular utilizando el concepto de estrés. Los epidemiólogos han demostrado un efecto sobre la salud a partir de estudios etiológicos prolongados y costosos. Son estudios cuantitativos, longitudinales complejos, que mediante encuestas analizan las causas de muerte y de enfermedades, ponen de relieve la relación entre la organización y el contenido del trabajo y diferentes aspectos de la salud. Veamos los más relevantes.

### 4. El modelo Karasek

Siguiendo con la inspiración de Selye, el modelo construido por el Prof. R. Karasek (1979) (*Job demand vs job latitude*), al cual denominaremos “demandas y exigencias en relación con la autonomía del trabajador y su margen de maniobra”, confronta las exigencias psicológicas que implican la demanda de la empresa u organización al trabajador, con respecto a la autonomía que le permite el proceso de trabajo y el margen de maniobra que tiene para ejecutarla.

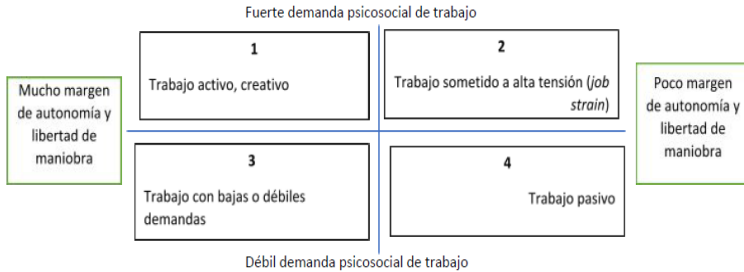
Posteriormente, Karasek introdujo las dos dimensiones del “apoyo” propuestas por Johnson (1991, 1998) y Theorell (1990): las tensiones pueden ser moderadas tanto gracias al apoyo técnico (de la jerarquía empresarial o los mandos medios para transmitir conocimientos y experiencia que pueden ayudar a resolver los problemas que plantea el trabajo prescripto), como al apoyo social y emocional (solicitado u ofrecido por los compañeros de trabajo que le transmiten su saber-hacer, su experiencia, le dan aliento para afrontar las dificultades, lo acompañan afectivamente e incluso pueden asumir parcialmente su trabajo).

El cruce de esas dos variables permite establecer una tipología que, simplificando, podría configurar cuatro casos: fuertes demandas-



exigencias y mucha autonomía; fuertes demandas-exigencias y poca autonomía; débiles demandas-exigencias y mucha autonomía; débiles demandas-exigencias, y poca autonomía.

### Gráfico 1. Modelo Karasek: demandas versus autonomía y capacidad de control



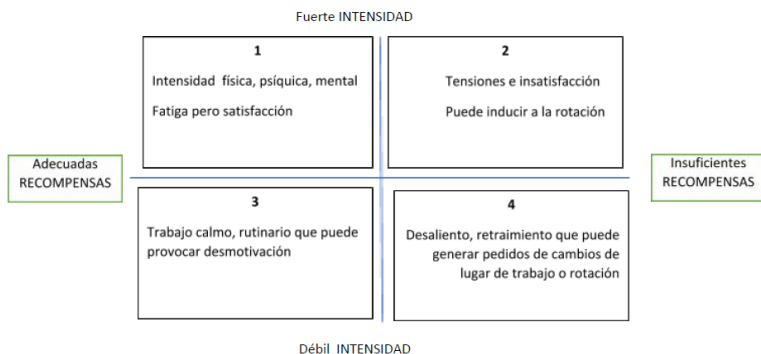
Fuente: Neffa (2015, pp 264)

Los estudios epidemiológicos demostraron que los RPST son mayores y más patógenos, cuando las demandas e intensidad del trabajo son fuertes, los trabajadores tienen poca autonomía y margen de maniobra y además reciben poco apoyo técnico y social.

### 5. El modelo Siegrist

Años más tarde, el Prof. P. Siegrist (1996) abordó el desequilibrio entre la intensidad del esfuerzo exigido y la recompensa o compensación recibida. Las obras de Siegrist (1996) y Siegrist y Marmot (2004 y 2006) construyen un modelo de (des)equilibrio entre el esfuerzo requerido y la recompensa o compensación recibida, basado en las relaciones interpersonales.

## Gráfico 2. Modelo de Siegrist: Desequilibrio entre esfuerzo vs. intensidad y recompensa



Fuente: Neffa (2015, pp 283).

Las exigencias (físicas, psíquicas, mentales) pueden ser intrínsecas o extrínsecas, y las recompensas pueden ser materiales, morales o simbólicas. A medida que las necesidades esenciales son satisfechas por medio del salario, los trabajadores son cada vez más exigentes en cuanto a las recompensas morales y simbólicas que reclaman en contrapartida de su trabajo. Un esfuerzo elevado y un trabajo muy intenso puede intentar ser recompensado con salarios elevados, primas adicionales según el rendimiento, protección social (registro legal y contribuciones al sistema de seguridad social), y/o bien mediante un reconocimiento, moral o simbólico de los colegas y de los jefes o supervisores.

Para simplificar –y cruzando esas variables- se puede aquí también construir un cuadro con cuatro casos: trabajo con una fuerte intensidad cobrando en contrapartida una fuerte recompensa monetaria; fuerte intensidad y a cambio una escasa recompensa; débil intensidad a cambio de una elevada recompensa; y débil intensidad recibiendo una débil recompensa.

Posteriormente, Siegrist incorporó una dimensión complementaria: la “sobre-inversión” en el trabajo, que se verifica cuando los trabajadores aceptan voluntariamente una intensificación del trabajo sin recompensas inmediatas aunque ello va en detrimento de su salud porque si no aceptan intensificar su trabajo, no pueden conservar su puesto; o porque tienen la esperanza de obtener un beneficio en el futuro si logran resistir y adaptarse. Pagarían un “costo de

oportunidad”.

Los estudios demostraron que la ausencia de alguna forma de recompensa, o reconocimiento, o su insuficiencia, generan emociones negativas y un stress duradero, mientras que una recompensa apropiada al esfuerzo es creadora de bienestar y de salud (Siegrist 1996).

Estos dos enfoques teóricos de Karasek y Siegrist, son complementarios y cuando se aplican de manera sistemática permiten tener una visión más adecuada de la realidad.

## **6. El modelo ISTAS**

En España, el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), junto con un grupo de especialistas (Moncada y otros, 2005), adaptaron en 2003 el cuestionario psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) y crearon la metodología CoPsoQ-ISTAS21, sobre la base de proyectos piloto destinados a producir un instrumento de evaluación adaptado al contexto español. Esa adaptación ha sido replicada en numerosas actividades de prevención. En su versión corta y auto administrada permite diagnosticar a nivel individual la percepción de exposiciones ambientales o rasgos de personalidad. Una versión más amplia se aplica a nivel del establecimiento y sirve para identificar los sectores o áreas que presenten problemas de organización del trabajo, los cuales podrían convertirse en factores de riesgo psicosocial.

Este enfoque inspirado en Karasek y Siegrist resulta innovador en la medida que pone el acento explicativo en la organización del trabajo e incorpora explícitamente la dimensión de género, resaltando de esta manera la situación de las mujeres que además de sus tareas domésticas tienen un empleo fuera del hogar, es decir que tienen una “doble jornada” y por ende mayor fatiga.

## **7. El modelo de justicia organizacional.**

Recientemente se ha formulado otro modelo denominado de “justicia organizacional” señalando que, durante su actividad laboral, las personas pueden sufrir injusticias en cuanto a los procedimientos de gestión de la fuerza de trabajo. Estas pueden ser: discrecionalidad en cuanto a la toma de decisiones o la asignación de tareas, rotación forzada de actividades, fijación de montos o sistemas de remuneración, establecimiento de penas o castigos injustificados, ascensos o promociones (Moorman, 1991). Cuando son vivenciadas o percibidas individualmente por los sujetos, las consecuencias de esas modalidades de injusticia provocan sufrimiento y malestar, impactan sobre la salud y

pueden dar lugar a accidentes cardiovasculares, perturbaciones de la salud mental, dificultades para conciliar el sueño, e incluso intentos de suicidio. Pero esos riesgos no afectan de manera similar a todos los trabajadores, no solo por su diferente capacidad de resistencia y de adaptación, sino porque hay factores estructurales que los diferencian: el puesto de trabajo que ocupan, la clase social a la cual pertenecen, el género y la edad del trabajador.

Estos modelos teóricos suscitaron numerosas investigaciones, especialmente entre los psicólogos, psiquiatras, médicos y especialistas en sociología de las organizaciones. La característica predominante fue su atención en las vivencias y percepciones del sujeto estresado.

Veamos ahora los cambios que se produjeron desde inicios de los años 70 en el modo de desarrollo, con repercusiones sobre las empresas, la producción y el trabajo que incrementan los riesgos para la salud física, psíquica y mental.

## **Segunda Sección**

### **I. Los cambios estructurales impactan sobre el trabajo e incrementan ciertos riesgos**

La organización científica del trabajo y luego la producción masiva en base a las cadenas de montaje intensificaron sobre todo el trabajo del cuerpo humano, pero también ocasionaron una pérdida de autonomía impidiendo que el trabajador pudiera controlar su proceso de trabajo y adoptar decisiones, sin que las recompensas materiales y el reconocimiento moral y simbólico recibidos compensaran totalmente ese desgaste.

La aplicación de manera global o parcial de estos procesos de trabajo en un inédito período de crecimiento económico que duró casi 30 años, liderado por los EE.UU y Europa Occidental, se interrumpió a mediados de los años 70 por una crisis económica que con diversas variantes persiste hasta nuestros días, caracterizada por el estancamiento o recesión, la inflación y el desempleo.

A fines de los años 60, esos procesos de trabajo encontraron sus límites, por el rechazo de los trabajadores a la OCT y por las nuevas actitudes, valores y comportamientos de los jóvenes trabajadores ahora con mayor nivel educativo y de formación profesional. Por otra parte cayó la tasa de inversión, con impactos negativos sobre la productividad. Se produjo un cambio entre los consumidores y no solo fueron exigentes en cuanto a los precios, sino también respecto a la calidad, la novedad y la variedad de los productos, variables sobre las cuales ni el taylorismo ni el fordismo estaban en condiciones de dar

alternativas. Como resultado de estos cambios, se produjo un descenso de las tasas de crecimiento de la productividad, que era la clave del sistema, dando lugar a una caída de las tasas de ganancia y desencadenando una crisis.

Es en esa década que la OIT advierte sobre la complejidad del problema, pues la salud de los trabajadores estaba siendo vulnerada no solo por los riesgos del medio ambiente de trabajo, sino también por las condiciones de trabajo. Dichas condiciones eran: la duración de la jornada y el crecimiento del trabajo nocturno, la organización taylorista del trabajo, los sistemas de remuneración según el rendimiento, la ausencia de ergonomía para adaptar el trabajo al trabajador, la escasa participación de los trabajadores en la gestión empresarial y en la prevención de los riesgos, etc.

En la Conferencia de la OIT de 1974 se aprobó el informe del director general "Por un trabajo más humano", y en 1976 se creó el Programa Internacional para el Mejoramiento de las Condiciones de Trabajo (PIACT) dirigido a los países en desarrollo para dar lugar a muchas iniciativas progresistas en países de América Latina (Venezuela, Perú, Bolivia, Panamá, Honduras, México, Cuba entre otros). Sin embargo, en los países sometidos a dictaduras militares (Chile, Argentina, Brasil) no se pudo implementar su aplicación.

Para hacer frente a esta crisis económica mundial, los países industrializados y los organismos financieros internacionales analizaron el problema y adoptaron una serie de recomendaciones de política que se conocen como el "Consenso de Washington", un nuevo modelo de desarrollo (que vulgarmente se denomina neoliberal) cuyos componentes son los siguientes: reestructuración de las economías sin dar prioridad al sector industrial poniendo el acento en los recursos del sector primario, privatizaciones masivas de empresas públicas y de instituciones de la seguridad social, amplia apertura del comercio exterior que dio lugar al proceso de financiarización, desregulación de los mercados y en especial del mercado financiero y de cambios, reformas laborales para reducir los derechos y la protección social, en paralelo con la flexibilización del uso de la fuerza de trabajo y la reducción de los salarios reales, para reducir los costos de producción.

Para ello, promovieron la introducción de nuevas tecnologías (TIC's) y la innovación en cuanto a procesos y productos. Las políticas de empleo fueron insuficientes y se orientaron a presionar a los desocupados que cobraban subsidios para que siguieran cursos de reconversión y buscaran trabajo, o en caso contrario quedarían fuera del sistema.

Al mismo tiempo que aumentaba el desempleo, se promovieron desde la OCDE reformas en las relaciones de trabajo para dar un mayor margen de autonomía a los empleadores en la gestión de la fuerza de trabajo y debilitar los sindicatos. Las políticas orientadas a controlar la inflación reduciendo el déficit fiscal presionaron hacia abajo el empleo público, vulneraron su estabilidad y sus salarios reales y dieron espacio para el empleo precario en sus varias modalidades: contratos laborales por tiempo determinado, contratación de trabajo pero bajo la forma de servicios comerciales, becas, pasantías.

La mundialización y la financiarización exacerbaron la competencia no solo dentro de cada país sino también entre países, generando restricciones para todas las empresas y organizaciones. Para evitar la caída de las tasas de ganancia, lograr su recuperación y aumentar su competitividad ante la emergencia de los nuevos países industriales como China, las empresas adoptaron políticas más severas de gestión de la fuerza de trabajo, de disciplinamiento y control, para reducir en primer lugar los salarios y los costos laborales (salario indirecto).

La aplicación de estas políticas que buscaban frenar la caída de las tasas de ganancia, dieron lugar a una fuerte intensificación del trabajo, con resultados heterogéneos para la salud, porque los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que generaban dolor, lesiones e incapacidades laborales, siguieron existiendo aunque más controlados. Se redujeron las tasas de incidencia y de gravedad (por las políticas de prevención y gracias a la participación de los trabajadores) y la carga física de trabajo disminuyó en el sector moderno de la economía gracias al uso de las nuevas tecnologías y de la ergonomía. Pero al mismo tiempo se incrementó de manera generalizada la carga psíquica (aspectos afectivos y relacionales) y mental, así como los multidimensionales factores de riesgo psicosociales. El impacto ya no se verifica en el dolor físico y las lesiones corporales, sino en el sufrimiento, que es de otra naturaleza, pero que finalmente se somatiza y repercute sobre el cuerpo sin que sus consecuencias para la salud figuren en el listado oficial de "enfermedades profesionales" y sin haber dado lugar a la compensación de los gastos de tratamiento ni a indemnizaciones cuando la salud ya se ha deteriorado.

## **2. La relación salarial y su evolución desde la crisis intensifican el trabajo**

La relación salarial como variable macroeconómica es la forma institucional que especifica las modalidades adoptadas históricamente por la relación existente entre los trabajadores asalariados y los

propietarios o responsables de la gestión de los medios de producción.

Se definió como "el conjunto de condiciones jurídicas e institucionales que rigen el uso del trabajo asalariado (el contrato de trabajo) y el modo de existencia de los trabajadores (la remuneración y la protección social)". Es una forma institucional estratégica (Boyer, 2007) dado el papel que cumple el trabajo en la generación de valor. Sin embargo, antes de la crisis de los años 70, el trabajo era la variable que servía para la estructuración del modo de desarrollo, mientras que en la actualidad se encuentra muy abajo en la jerarquía de las formas institucionales: la prioridad la tienen ahora la división internacional del trabajo, las formas de competencia en el mercado y la moneda.

En el modo de producción actualmente vigente, el trabajo está siempre sometido a tensiones y conflictos, sociales y laborales, porque empresarios y trabajadores tienen objetivamente intereses contradictorios sobre varios asuntos: respecto del tiempo de trabajo, del reparto de los excedentes y el monto de la remuneración, del volumen del producto, de la intensidad y de la calidad del trabajo. Los trabajadores quieren preservar su salud, reducir la fatiga y minimizar su esfuerzo por un salario dado y tratan de obtener un mayor ingreso en un menor tiempo. Los empresarios privados intentan maximizar el tiempo de trabajo y el esfuerzo de los asalariados -sin dedicar 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 (Coutrot, 2013). 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 optó por privatizar y encomendar la prevención a las ART.

En recompensa por su esfuerzo o en compensación por los impactos negativos que tiene el trabajo sobre su salud, para hacer posible la reproducción de su fuerza de trabajo, el asalariado recibe una remuneración; una parte directa de ella se destina a la reproducción de la fuerza de trabajo y la otra, indirecta que reúne sus aportes y el del empleador, es para contribuir a cubrir la protección social (jubilaciones, salud, obras sociales, seguro de vida, etc.). 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 desde la emergencia del nuevo paradigma productivo, esos bienes públicos no

siempre son totalmente gratuitos, porque una parte creciente de ellos se va privatizando y quedan sometidos a las leyes del mercado. Para acceder a los mismos se deben destinar crecientemente recursos del presupuesto familiar.

Desde la emergencia del nuevo paradigma se instauran nuevas formas de organización del trabajo diferentes de la OCT así como nuevas modalidades de gestión de la fuerza de trabajo (sustituyendo los contratos por tiempo indeterminado y con garantías de estabilidad por los contratos de duración determinada, de tiempo parcial, contratados por servicios eventuales y diversas formas de empleo precario). Lo que se busca es la reducción de los costos salariales y laborales. Los convenios colectivos se descentralizan desde la rama a la empresa e incluso en cada establecimiento de la firma, debilitando la acción sindical.

Estos cambios se dan simultáneamente con profundas transformaciones en la organización de las empresas y de la producción. Las organizaciones productivas son cada vez más complejas y esto hace ineficiente la modalidad taylorista, pues se requiere cada vez más la polivalencia y flexibilidad interna, forzando el involucramiento de los asalariados para que participen en la adopción de las decisiones tomando en cuenta dicha complejidad. De la organización empresarial concentrada y estructurada verticalmente en función de las empresas más dinámicas, se pasa a formas cada vez más descentralizadas y desconcentradas, donde predomina la coordinación horizontal, que permite adoptar más rápidamente las decisiones para hacer frente a las imprevisibles variaciones cualitativas y cuantitativas del mercado y controlar la calidad. En lugar de grandes empresas, se busca reducir la talla y transferir los riesgos hacia “afuera” recurriendo a la subcontratación, la tercerización y la deslocalización de empresas, donde los salarios son más bajos y las condiciones de trabajo son de menor calidad. Se delega poder para la ejecución de las tareas, y se otorga un mayor margen de autonomía para ejecutarlas, pero sometiendo al trabajador a un trabajo más intenso y a un control más severo en cuanto a los resultados. El trabajador debe tomar más iniciativas para hacer frente a los incidentes y asumir un grado de autonomía para tomar en cuenta las dificultades derivadas de la mala calidad de las materias primas, las interrupciones involuntarias de la actividad y con frecuencia corregir los errores de concepción.

Se requieren cada vez más trabajadores capaces de adquirir nuevos conocimientos y experiencia, con una actitud favorable hacia el trabajo en equipo, que posean competencias para analizar y comprender los



problemas y anticipar los incidentes a fin de prevenirlos, ser comunicativos y con actitudes favorables para transferir conocimientos al resto del colectivo de trabajo.

La relación tradicional del empleo estable y por tiempo indeterminado se erosiona, y se multiplican las formas particulares de empleo -cada vez más precarias y desprotegidas socialmente- que generan incertidumbre y sufren amenazas de interrupción.

Los trabajadores reciben cada vez más exigencias y responsabilidades por parte de los empleadores pero al mismo tiempo se generan tensiones respecto de su empleo por causa de la incertidumbre que pesa sobre la marcha de las empresas y el funcionamiento del mercado de trabajo, asistiendo al debilitamiento de la acción sindical.

La recompensa monetaria esperada a cambio del trabajo ya no se fija como antes, cuando se indexaban automáticamente con respecto a la inflación pasada y la productividad esperada sino que va cayendo sistemáticamente en términos reales. Ahora, la base ya no es solo el tiempo trabajado, sino que se toma más en cuenta la productividad y los resultados, procurando implicar y motivar en mayor medida a los trabajadores ante las amenazas de desempleo. En la negociación colectiva a nivel de las empresas, se llega a ceder en lo que respecta a los derechos y ventajas adquiridas, aceptando una reducción del salario real para preservar el empleo. La remuneración incluye el ítem rendimiento en términos de productividad y calidad y se adoptan criterios subjetivos que manejan unilateralmente los responsables de la gestión de la fuerza de trabajo: la evaluación del desempeño individual, la gestión por las competencias, las actitudes y comportamientos y el grado de involucramiento y lealtad hacia la organización.

La incertidumbre sobre el funcionamiento de la economía, de las empresas y del Estado se transfiere hacia los asalariados, introduciendo la flexibilidad laboral (contratos por tiempo determinado, suspensiones por caídas de la demanda, contratos temporarios, reducción de la jornada, disminución de las “horas extras”, trabajos precarios, etc.) y celebrando contratos según el derecho civil o comercial para eliminar la relación salarial.

Estos cambios en el modo de desarrollo y en la relación salarial estimularon los estudios e investigaciones y la reflexión sobre las causas determinantes de estos nuevos problemas para la salud.

### **3. Los conceptos teóricos y disciplinas que impulsaron la construcción del modelo “Factores de riesgos psicosociales en el trabajo (RPST)”**

El marco teórico que analizaremos a continuación se nutrió de la bibliografía internacional, de los trabajos de la OIT y del resultado de varias investigaciones desarrolladas desde hace una década por nuestro equipo de investigación. Los conceptos que sirvieron de base fueron, entre otros, el modo de producción y el proceso de trabajo ya analizados y más recientemente el valor del trabajo humano, la relación salarial y la interrelación entre procesos de trabajo, salud y enfermedad.

#### **a) La revalorización del trabajo humano**

Este proceso es el resultado de las investigaciones realizadas en el ámbito de la Sociología del trabajo, cuestionando las teorías del “fin del trabajo”, analizando los cambios operados en el proceso de trabajo, el mercado de trabajo, las condiciones de trabajo y las relaciones laborales.

El postulado de base es que el trabajo, así como el amor y las relaciones sociales constituyen las dimensiones esenciales propias del ser humano. Es una actividad humana voluntaria, o forzada realizada en un tiempo dado y orientada hacia una finalidad específica -que es la producción de bienes y servicios exteriores al sujeto. O también, parafraseando a Marx, se puede definir como “una actividad voluntaria dirigida hacia una finalidad”(Marx, 1979). Se desarrolla transformando la materia prima e insumos para dar lugar a un bien o un servicio que proporcionan una utilidad social, es decir que satisfagan necesidades humanas, individuales o colectivas. Al mismo tiempo el trabajo ejecutado transforma a la persona que lo realiza, construye su identidad, le permite aprender y acumular experiencia.

Para ser realizado eficazmente, el trabajo requiere la movilización de todo el ser humano, es decir de la fuerza física, las capacidades psíquicas (afectivas y relacionales) y cognitivas, y la puesta en práctica de los conocimientos, calificaciones profesionales y competencias acumuladas por la experiencia laboral.

El trabajador es un sujeto que en su actividad busca desarrollarse y acepta los desafíos, a condición de que la empresa u organización le deje suficientemente margen de autonomía y de maniobra.

Al trabajar, se movilizan el cuerpo, las dimensiones psíquicas (afectivas y relacionales) y mentales con el objeto de obtener una recompensa monetaria para reproducir la fuerza de trabajo. Entonces, el trabajo es el resultado de una actividad humana realizada bajo

tensión. Puede ser ejecutada en un puesto de trabajo, en el domicilio, en el espacio público, en una empresa u organización, pero el trabajador está siempre sometido a determinadas condiciones y medio ambiente de trabajo.

¿Por qué consideramos que el trabajo humano es un valor? Objetivamente, el trabajo se orienta a producir algo exterior a la persona que lo ejecuta; es creador, pues da existencia a un nuevo producto o presta un servicio destinado a satisfacer necesidades sociales. Es una actividad socialmente necesaria, un mediador entre los seres humanos y la naturaleza y al transformarla y dominarla, produce los bienes y servicios necesarios para la supervivencia y reproducción de la especie humana. El trabajo se objetiva en su producto y le confiere valor. Tiene siempre una dimensión social porque se trabaja con otros, o para otros. Es una actividad trascendente, pues sus productos (las obras, los nuevos conocimientos y la información) tienen una existencia objetiva propia y separada del productor, a la vez que llevan su impronta o su marca porque cada trabajador tiene su estilo. Se puede afirmar que el resultado del trabajo permite superar los límites que el tiempo y el espacio imponen al cuerpo de los seres humanos. La obra resultante puede permanecer existiendo más allá de la vida temporal de su creador y superar los límites que el espacio impone a la movilidad de sus productos.

El trabajo, por su naturaleza, tiene un impacto sobre la salud del trabajador que puede ser dañino o saludable, dependiendo de las condiciones y medio ambiente donde se desempeña. El trabajo tiene también dimensiones subjetivas, porque quien trabaja es un sujeto.

Para lograr su objetivo, el trabajador tiene que movilizar –de manera voluntaria o impuesta– su fuerza de trabajo (capacidades físicas, mentales y psíquicas), gastar energías para procesar información y transformar los objetos de trabajo, vencer las dificultades o las resistencias que oponen la materia prima y demás insumos a ser transformados, hacer esfuerzos para usar eficazmente máquinas y herramientas, asumir la carga de trabajo y soportar los riesgos del medio ambiente laboral. El trabajo implica hacer un esfuerzo, va siempre acompañado de sufrimiento y/o placer como resultante del contenido y de la organización del proceso de trabajo, de las condiciones y medio ambiente de trabajo vigentes, de las relaciones que se establecen con clientes o usuarios y con el colectivo de trabajo donde está inserto. Pero, además, durante el proceso de trabajo tiene que modificar o adaptar el trabajo prescrito a la actividad que debe ejecutar, resolver problemas imprevistos y superar incidentes, todo lo

cual puede generar más fatiga y sufrimiento.

El intento de adquirir las destrezas para el uso de las herramientas y máquinas, de vencer las resistencias de la materia o moldear su estructura o reorientar su dinamismo en otra dirección es de por sí penoso y provoca fatiga. Pero como al mismo tiempo es una actividad creativa que proyecta la personalidad sobre el producto o el servicio, si el trabajador toma conciencia de ello y le encuentra un sentido puede al mismo tiempo dar lugar al placer y la satisfacción, aún sin llegar a constituir un fin en sí mismo.

Como el trabajo se hace con otros o se trabaja para otros, socializa a las personas y se inserta socialmente. El trabajo permite instaurar relaciones interpersonales y construir un “colectivo de trabajo” con lazos objetivos de solidaridad con los compañeros y colegas, de tensiones o conflictos o cooperación con las categorías socio-profesionales de mayor nivel jerárquico y los empresarios, a la vez que establece directa o indirectamente, una “relación de servicio” con los clientes y usuarios.

El trabajo está siempre sometido a conflictos dadas las contradicciones entre las diferentes lógicas y racionalidades de los empresarios, el Estado, los trabajadores y los consumidores, y porque a cambio de su esfuerzo quien trabaja necesita y demanda recibir una recompensa monetaria y un reconocimiento moral o simbólico.

Finalmente, el trabajo puede ejercer una función terapéutica pues provoca una ruptura o distinción entre las preocupaciones personales, domésticas y permanentes del sujeto con respecto a las actividades laborales asumidas en su lugar de trabajo. (Dejours y Gernet, 2012).

#### b) Antecedentes del concepto de riesgos psicosociales en el trabajo (RPST)

El concepto de riesgo en el trabajo es polisémico: puede referirse por una parte a los factores de riesgo y, por otra, a los daños que estos provocan sobre la salud, que pueden ser físicos, psíquicos (afectivos y relacionales) y mentales (cognitivos). En este análisis nos referiremos a los factores de riesgo que provocan daños.

No existe un solo y único modelo para explicar el funcionamiento de los RPST, pero los que hemos mencionado en la sección I han logrado legitimidad y han sido validados empíricamente aportando pruebas epidemiológicas.

La hipótesis que está implícita en nuestras investigaciones es que las repercusiones de las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT), y de los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) sobre la

salud del trabajador, están determinados o condicionados por la organización y el contenido del proceso de trabajo al cual está sometido durante la vida activa.

Los factores de riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) constituyen un enfoque reciente, que toma en cuenta e integra los aportes de Karasek y de Siegrist en una síntesis original. Este es el enfoque utilizado en nuestras investigaciones sobre los RPST, el cual se enriqueció con aportes que provienen esencialmente de la ergonomía, la medicina del trabajo, la epidemiología, la economía, la sociología y la psicodinámica del trabajo, que mencionaremos brevemente a continuación.

### c) La ergonomía de la actividad

Alain Wisner (1987) –creador de una de las escuelas francesas de Ergonomía– distingue entre el trabajo prescripto por quienes organizan el trabajo y la actividad que realiza el trabajador, quien se esfuerza siempre con el objetivo de colmar esa brecha. Para tratar de alcanzar los objetivos del trabajo prescripto el trabajador debe poner en tensión sus capacidades, movilizar su memoria operativa, 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, movilizándolo sus emociones. Para resolverlos, es preciso que el trabajador tenga iniciativa, conocimientos y experiencia, haga un esfuerzo de creatividad y tenga un margen de autonomía para compensar aquel desajuste. A veces, incluso, la ejecución del trabajo implica de hecho la necesidad de mentir (o no dar toda información, esconderla, hacer silencios) cuando el producto o el servicio a vender puede generar problemas que afectarían al comprador o al usuario (vendedores en comercios, corredores de seguros, operadores de *call centers*, etc.), debe reprimir o controlar sus emociones para no sentir miedo, o fingir estar en buen estado de salud para no mostrar el sufrimiento experimentado y no dar pie para que los empresarios lo despidan.

Está demostrado que el trabajo ejecutado, la actividad, es siempre más rico que el trabajo prescripto tal como figura escrito en el Convenio Colectivo de Trabajo o el Estatuto Profesional. Pero es en base al trabajo prescripto que se establece el salario básico. Entonces, la actividad ejecutada no siempre es recompensada económicamente en su totalidad, ni mucho menos reconocida moral y simbólicamente, lo cual provoca sufrimiento.

#### d) Psicología, Psicopatología y Psicodinámica del trabajo

La Psicología del trabajo (Clot, 1999), la Psicopatología del trabajo primero y en la actualidad la Psicodinámica del trabajo, cuyo inspirador es el Prof. Christophe Dejours (2012) es otro importante aporte. Las condiciones y medio ambiente de trabajo pueden generar dolor, provocar lesiones y accidentes y crear las condiciones para que se gesten enfermedades profesionales que impactan primero y directamente sobre el cuerpo. En cambio, los factores de riesgo psicosociales en el trabajo pueden dar lugar al sufrimiento psíquico y mental, porque es una actividad que involucra las tres dimensiones: físicas, psíquicas y mentales.

Pero hay que recordar que los trabajadores no quedan pasivos ante los riesgos, el dolor y el sufrimiento y para hacerles frente adoptan estrategias defensivas. Esas estrategias pueden ser individuales y colectivas, afirma Dejours.

A veces el trabajador debe violar sus principios éticos y de valores para cumplir con la tarea que le asignan, como el caso de un encargado de personal que debe despedir a sus compañeros o de un empleado de la seguridad social que debe negar indebidamente un subsidio o un plan social. Eso conduce a dudar de sí mismo y a una pérdida de la identidad.

El sufrimiento es una dimensión subjetiva de la vivencia psíquica de cosas que se perciben como desagradables y desestabilizantes, pero los trabajadores no sufren pasivamente el sufrimiento generado por el contenido y la organización del trabajo; pueden construir defensas y a pesar del sufrimiento las personas pueden seguir trabajando, lo que da lugar a una “normalidad sufriente” (Dejours y Molinier, 1994). Si no pueden sublimar o transformar el sufrimiento mediante la imaginación, se defienden orientando sus maneras de pensar y de actuar para evitar la percepción de aquello que los hace sufrir, sin que al hacerlo transformen la realidad y eviten los riesgos.

El sufrimiento se genera también cuando –como ocurre habitualmente– el trabajador no puede llevar a cabo la actividad de acuerdo con el trabajo prescripto, tiene dificultades para lograr los objetivos fijados por la dirección y experimenta una confrontación con la inadecuada organización del trabajo. En esos casos se habla de una “calidad impedida”. Si los trabajadores no pueden dar un sentido a su existencia por las restricciones del contenido y la organización del trabajo, padecerán un sufrimiento (Molinié, 2011).

Según Dejours, el sufrimiento es un estado psíquico que implica un movimiento reflexivo sobre el yo, que se distingue de la angustia. Para la psicodinámica del trabajo, cada persona se inserta en su puesto de

trabajo con sus expectativas más o menos conscientes, en función de su historia y trayectoria profesional, pero reacciona de manera diferente ante los factores de riesgo. En el trabajo se necesita ser reconocido, y se busca el reconocimiento por el hecho de trabajar. El reconocimiento es tributario del “juicio de belleza” expresado por los compañeros de trabajo sobre la calidad y del “juicio de utilidad” que es otorgado por la jerarquía de la empresa u organización sobre el cumplimiento de los objetivos buscados. Con frecuencia los dos juicios están en contradicción sobre todo cuando en una unidad productiva no hay una discusión o un debate sobre el trabajo. A veces el reconocimiento del paciente, del cliente o del usuario es importante pues dan apoyo, motivan y otorgan un sentido al trabajo; pero también puede dar lugar a discriminación.

Las estrategias defensivas son un conjunto de operaciones mentales y psíquicas que permiten a los trabajadores negar, ocultar, deformar o ignorar la realidad de los riesgos a los cuales están expuestos. Y para eso tienen que tratar de acallar la conciencia y la capacidad de pensar. Las mismas surgen cuando en su ambiente laboral los trabajadores toman conciencia de que existe un riesgo grave y tratan de negarlo o subestimarlos porque sería dramático y difícilmente soportable trabajar pensando que al hacerlo se ponen en peligro la salud y la vida ; en consecuencia allí no se habla en permanencia del riesgo, sino que se lo oculta o se lo niega y se usa la astucia, las trampas y a veces la resistencia se convierte en clandestinidad realizando actos no conformes a las previsiones de la organización.

#### e) El proceso de trabajo y la salud

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

En su puesto, el trabajador debe soportar riesgos del medio ambiente de trabajo, asumir exigencias físicas (realizar esfuerzos, hacer gestos y adoptar posturas), 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.

El concepto de salud fue evolucionando rápidamente a partir de una primera concepción simple que la pensaba como un vacío: la salud se resumía a 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 Dejours y Gernet, 2012, pp 128).

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 demanda o presiones físicas, psíquicas y mentales del trabajo que le imponen restricciones a la actividad que realiza el trabajador y, por otra parte, las capacidades de resistencia y de adaptación de éste último para hacer frente a esas exigencias y alcanzar una cierta productividad y calidad en un tiempo dado. 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, 1990, citado en Neffa, 2015, pp. 258).

Es evidente que el trabajo no siempre es generador de salud. La contrapartida natural de trabajar es la fatiga; pero cuando existen deficientes CyMAT, si la intensidad de la fatiga supera las capacidades de resistencia y adaptación del trabajador, la fatiga no se recupera con el descanso, el sueño, la alimentación, la vida familiar, social y recreativa. 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 (know how) acumulado y las destrezas del trabajador, se obtiene un reconocimiento



por parte de otros -y en primer lugar de sus compañeros de trabajo- sobre la utilidad social de los servicios que prestan a la sociedad. Eso les permite construir o consolidar la identidad y tener el orgullo de un trabajo bien hecho.

La preservación de la salud dentro de las empresas u organizaciones no es el resultado de una dinámica individual: ella se construye colectivamente, en una relación con los otros, por la comunicación, la cooperación, el intercambio, por el reconocimiento, el apoyo social de los colegas y el apoyo técnico de la jerarquía. Si no se los elimina, reduce o controla, los efectos perjudiciales de las CyMAT y los RPST sobre la empresa u organización llevan a la pérdida de motivación, el des-involucramiento, los conflictos laborales e interpersonales ya mencionados que repercuten sobre el incremento de los costos por mal uso de los insumos, equivocaciones o errores debido a la falta de atención, la disminución de la productividad, el deterioro de la calidad, así como incidentes y accidentes de trabajo

La salud mental no es algo estático y que perdura sin cambios. Se desarrolla variando en grados y niveles de bienestar o de malestar, pues se construye como una respuesta de las personas al contexto procurando resistir y adaptarse, afrontando los factores de riesgo.

El concepto de salud fue así evolucionando. Poco a poco, la salud pasa a ser vista como un recurso: la capacidad de adaptación y resistencia del individuo para hacer frente a las influencias exteriores negativas. Más recientemente, la salud es vista como el resultado de un “equilibrio” entre, por una parte, las demandas y exigencias que percibe el sujeto y, por otra parte, la autonomía personal, el cuidado de sí mismo y la búsqueda permanente de bienestar.

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

La salud no es simplemente “la ausencia de enfermedad”, ni un idílico “estado óptimo de bienestar físico, mental y social”, sino el resultado de una constante búsqueda de equilibrio de los seres humanos con sus semejantes y con el medio, que depende de las capacidades de resistencia y de adaptación del sujeto.

#### **4. Los riesgos en el trabajo**

Como ya lo mencionamos, el trabajo no es patógeno, pero las

deficiencias en cuanto a las CyMAT y los RPST pueden provocar daños a la salud del trabajador.

Los riesgos para la salud provenientes del medio ambiente en el cual 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. Las mismas abarcan distintos aspectos: 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 de los riesgos del medio ambiente la existencia o no de dispositivos de prevención de los riesgos ocupacionales, el acceso a las obras sociales y de bienestar ofrecidas por la obra social sindical o la empresa a sus trabajadores, el carácter o estatuto jurídico de la relación salarial (es decir su carácter estable o precario) y las posibilidades de que los trabajadores participen efectivamente en la identificación de los riesgos, propongan medidas de prevención 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 —y especialmente los que se desempeñan en el sector directamente productivo— están sometidos a fuertes restricciones físicas que, en mayor o menor medida, impone el puesto de trabajo, como por ejemplo los esfuerzos prolongados para la carga, desplazamiento y descarga de objetos pesados, el trabajar en permanencia parados o en posturas penosas y tener que soportar vibraciones. Estas situaciones predominan de manera generalizada en la industria, la construcción, el transporte y las actividades agropecuarias.

También, los asalariados muchas veces 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 cada vez más trabajos por turnos rotativos que son nocivos para la salud. Ocurre a menudo que tanto el establecimiento o lugar de trabajo, las materias primas, insumos y medios de trabajo utilizados, no se ajustan a las características antropométricas, las capacidades de adaptación y

resistencia de los trabajadores. Este conjunto de factores genera dolor físico y lesiones que son acrecentados cuando hay ausencia de dispositivos ergonómicos.

Por esas causas, está probado estadísticamente que, como subconjuntos, los trabajadores de ciertas ramas de actividad y de grupos de profesiones no tienen la misma esperanza de vida que el promedio nacional y que existen grandes diferencias: entre los extremos esta llega 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, etc.).

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. En esas actividades es donde más está en evidencia la carga psíquica y la carga mental del trabajo, que dan lugar a los RPST.

El sufrimiento que puede provocar el trabajo es cada vez más percibido y reconocido por los trabajadores, los supervisores y los empresarios y es necesario tratar de identificar cuál es su naturaleza, cuáles son las causas y su impacto sobre la salud, para imaginar de qué maneras se podría eliminar, controlar y reducir.

## **5. Los factores de riesgos psicosociales en el trabajo (RPST)**

El término «psicosocial» se emplea hoy, de forma general, para referirse a la interacción entre varios factores que provocan perturbaciones en los mecanismos psíquicos y mentales: los factores de riesgo psicosociales en relación con la condición de empleo, la organización de la empresa y su entorno social, las relaciones sociales y laborales con los compañeros de trabajo, los subordinados y la jerarquía, así como con otras instancias.

Una verdadera solución para estos padecimientos en el trabajo requiere de acciones confluyentes entre empleadores, encargados de la gestión de la fuerza de trabajo y trabajadores. Puede suceder que las autoridades de la organización decidan adoptar medidas de prevención y que cambien el contenido y la organización del trabajo para que no se generen más riesgos. O bien, puede ocurrir que, junto con esta última iniciativa, se potencie la acción de los trabajadores mediante la

información y la formación y se les reconozca el derecho a retirarse de su puesto de trabajo ante un riesgo grave e inminente para su salud. También puede pasar que los trabajadores adquieran 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), aunque la legislación nacional de Argentina no ha instaurado.

El enfoque de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo (RPST) es un marco teórico superador que logra articular los distintos problemas que implican los RPST. Dicho enfoque fue formulado por Michel Gollac y un equipo de expertos en Francia, a partir del pedido de las autoridades (Gollac, 2011), como un intento por proponer un marco de análisis y de relevamiento que permitan conocer la incidencia de los RPST sobre la economía, las empresas y los trabajadores.

## **6. Conceptos y definiciones de RPST**

Se han propuesto diferentes definiciones de los RPST que, sin ser definitivas, permiten enfocar científicamente el problema. A continuación, veremos algunas de ellas.

Los investigadores del ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España) denominan factores psicosociales a “aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, toma de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. Sus mecanismos de acción tienen que ver con el desarrollo de la autoestima y la autoeficacia, ya que, según sea su organización, la actividad laboral promueve o dificulta que las personas ejerzan sus habilidades, experimenten su capacidad de control e interaccionen con las demás para realizar bien sus tareas, facilitando o dificultando la satisfacción de sus necesidades de bienestar” (Moncada y otros, 2003).

Posteriormente, Moncada junto con otros autores (Moncada y otros, 2005) agregaron que “los riesgos del medio ambiente de trabajo

impactan sobre los sistemas biológicos y fisiológicos de los trabajadores, y en función de sus capacidades de resistencia o de adaptación pueden desencadenar mecanismos de defensa, pero si estos fracasan se producen daños a la salud del trabajador actuando a través de mecanismos psicológicos, que generan tensiones y estrés”.

Para el Comité Mixto OIT-OMS (1984), “los factores de riesgo psicosocial en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores y la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo”.

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 principal 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 puede 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, los costos y la competitividad, Finalmente repercuten a nivel macroeconómico

sobre el sistema de seguridad social incidiendo sobre el gasto público en materia de salud (Neffa, 2015, pp. 143).

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 y se podría resumir, afirmando 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 interactúan en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores” (Gollac, 2011, 2013).

## **7. El marco teórico y las variables propuestas para estudiar los factores de riesgo psicosociales en el trabajo**

El enfoque propuesto es ilustrativo de la dinámica -trabajo-sufrimiento-salud- originada en el contenido y la organización del proceso de trabajo. Si los trabajadores logran sublimar el sufrimiento, eso tiene efectos benéficos para la salud.

Gollac (2011) y Neffa (2015) postulan que los factores de RPST pueden agruparse en seis grandes ejes para su análisis y relevamiento por medio de encuestas, entrevistas, estudios de medicina del trabajo y de ergonomía. Desde hace tres años se lleva a cabo en Francia una encuesta sobre CyMAT y RPST como un módulo de la *Enquête Emploi*, cuyas preguntas son formuladas a partir de este marco teórico, con interesantes resultados poniendo de manifiesto el malestar en el trabajo.

### *a) Las exigencias e intensidad del trabajo y el tiempo de trabajo*

La intensidad es una consecuencia de las formas que adopta el contenido y la organización del proceso de trabajo según la lógica propia del modo de producción. El tiempo de trabajo, puede analizarse ya sea por su duración como por su configuración (trabajo nocturno, trabajo por turnos y horarios atípicos). Su intensificación afecta a un número creciente de trabajadores, debido a que las empresas recurren a ello para reducir costos, no reclutar más personal y acelerar la amortización de sus bienes de capital y equipos. La exposición a los riesgos del medio ambiente de trabajo puede incrementar la intensidad según las capacidades de adaptación y de resistencia de cada trabajador. Los trabajadores en su actividad, deben utilizar la memoria y razonar para resolver problemas no previstos por los que concibieron la tarea, arbitrar entre consignas contradictorias recibidas y hacer frente a

incidentes imprevistos o interrupciones no programadas que generan tensiones perturban la tarea y lo retrasan.

*b) Las exigencias emocionales*

Las exigencias emocionales movilizadas en la actividad tanto en las relaciones con la jerarquía, el público, clientes, usuarios o pacientes, pueden causar daño o por el contrario permitir el control sobre sí mismo y lograr satisfacciones. El trabajo emocional consiste en la necesidad de reprimir, controlar y moldear sus emociones ya sea para poder realizar la actividad o para controlar y moderar las emociones de las personas con las cuales actúa. Se generan por esa causa tensiones y temores, que pueden inducir a mentir, ocultar información, no expresar las opiniones cuando hay desacuerdos, o fingir sentimientos en lugar de ser auténticos, para evitar conflictos.

*c) La autonomía en el trabajo y el margen de maniobra*

La misma se evalúa en función del grado de libertad disponible para la ejecución de las tareas y el poder trabajar según su propio estilo, la previsibilidad del trabajo a realizar, las posibilidades que existen para participar en cuanto a la concepción y la evaluación de la actividad. La extrema división social y técnica del proceso de trabajo puede entonces constituir un freno a la autonomía. Tener autonomía en el trabajo significa no estar limitado a ser solo un ejecutor de órdenes, sino ser un actor capaz de controlar su actividad. El grado de autonomía y de control sobre la actividad depende de la adecuación entre las calificaciones y competencias y las exigencias del trabajo. De estas posibilidades depende en gran medida que se viva el trabajo como algo positivo, se le encuentre un sentido, se sienta placer y finalmente sea fuente de felicidad.

*d) Las relaciones sociales y de trabajo.*

Las relaciones sociales en el trabajo son importantes y múltiples porque se refieren a los compañeros de trabajo, los jefes directos y la jerarquía, la empresa u organización en sí misma como empleadora y, finalmente, a los clientes y usuarios. En el lugar de trabajo, el clima social debe ser adecuado y estimulante para que el trabajador se involucre; éste necesita un reconocimiento por parte de los demás, no ser objeto de injusticias, e insertarse como integrante de un colectivo de trabajo, comunicarse y cooperar con otros para transmitir conocimientos y seguir aprendiendo, así como recibir el apoyo social (de los compañeros, clientes o usuarios) y técnico (de los jefes o la jerarquía)

para hacer frente a las dificultades. Un papel determinante está a cargo de los jefes y superiores cuyo estilo de liderazgo puede hacer más agradable o desagradable el trabajo según el respeto con que se trata a los trabajadores y el reconocimiento otorgado.

Es en el seno de la empresa u organización que se experimentan el estrés, la discriminación, el hostigamiento, la violencia verbal o física, el acoso sexual, etc. Psicológicamente hablando, esta dimensión incluye el análisis de la red social de producción en la que el trabajador se integra y los mecanismos por los cuales se hace posible o se dificulta la relación con otros y el que sean tratados de manera justa y exista un reconocimiento por su tarea. Esas relaciones provocan sufrimiento si los trabajadores reciben instrucciones contradictorias, no pueden disponer de los medios de trabajo o de la información suficiente para hacer un trabajo de calidad, reciben consignas ambiguas y una baja remuneración.

Dentro de este factor de riesgo se pueden distinguir varios tipos de relaciones:

- Con los colegas, distintas relaciones que pueden dar lugar a conflictos, pero también gracias a la información y cooperación mutua aquellas que pueden promover la integración dentro del colectivo de trabajo y la construcción de una "ideología defensiva del oficio" (Dejours 1998) para olvidar, subestimar o negar la existencia de los riesgos y por ese medio continuar trabajando.
- Con las jerarquías, relaciones que están configuradas según los estilos de la dirección, los modelos de liderazgo, el apoyo técnico que los superiores proporcionan a los subalternos y la valoración que ellos hacen del trabajo del personal.
- Con la empresa u organización para la cual trabajan, relaciones que dependen del nivel y el sistema de remuneración, las posibilidades de promocionar y hacer carrera, la utilización de la ergonomía para adaptar la tarea a las personas y hacer más confortable y seguro el trabajo, los sistemas de evaluación del desempeño y la atención que presta la empresa al bienestar de sus trabajadores.
- Con el exterior de la empresa, dado que implican el reconocimiento hacia los trabajadores, por parte de los clientes, los usuarios y por el público en general, así como la valoración que la sociedad hace respecto del oficio o de la profesión (el prestigio social de una actividad).

#### e) *Conflictos éticos y de valores*

Estos conflictos se pueden generar en varias situaciones: 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, reciben insumos de mala calidad, o falla la logística; cuando sufre porque tiene la obligación de hacer cosas con las cuales no está de acuerdo o con las que claramente está en desacuerdo; cuando tiene la obligación de esconder información, de ser ambiguo o de mentir a los clientes o usuarios cuando no puede resolver un problema; cuando tiene el sentimiento de hacer un trabajo inútil o que es considerado como tal por los compañeros, siendo entonces desprestigiado por la sociedad.

De acuerdo con un enfoque desde la psicología, los conflictos éticos nos remiten a la articulación o conflicto entre los valores individuales y los de la organización. En ciertas oportunidades los trabajadores sufren porque son víctimas o testigos de actos de violencia o acoso sin tener la posibilidad o el coraje de oponerse, lo cual vulnera su autoestima y les da vergüenza de sí mismos. Los valores individuales son los que provienen de la experiencia profesional adquirida por cada trabajador, y de un saber productivo que puede ser coherente con los objetivos de la organización, pero suele haber un conflicto si esta impide que el trabajo se realice según esos conocimientos.

#### *f) La estabilidad y la seguridad en el trabajo*

La estabilidad y la seguridad son también cuestionadas, cuando la relación salarial es precaria, o bien cuando el trabajo no está registrado ante los organismos de seguridad social dejándolo desprotegido. Otro factor de riesgo es la incertidumbre respecto del porvenir debido a las crisis que crean un riesgo de despidos, de suspensiones o de la reducción del salario; cuando no perciben posibilidades de hacer carrera dentro de la empresa u organización o ven sus posibilidades de ascenso bloqueadas; cuando sienten inquietud o temor ante la introducción de nuevas tecnologías o formas de organizar el trabajo para cuyo uso no han sido formados y si el contenido y la nueva organización del trabajo los hacen tomar conciencia de que no podrán mantenerse en actividad en ese puesto hasta llegar la edad jubilatoria.

Desde una perspectiva psicológica esta dimensión alude al control de estatus, en otros términos, al dominio del trabajador sobre su destino, el presente y el futuro. Implica la necesidad de planificar el futuro y la posibilidad de manejar la incertidumbre. El manejo de la inseguridad y de la tolerancia a la incertidumbre resultan ser hoy gran desafío personal y laboral.

Una dimensión que debe ser incluida de manera explícita cuando se

analicen todos estos factores de riesgo, es la división sexual del trabajo, debido a la “doble jornada” que cumplen las mujeres que tienen una actividad profesional sin poder dejar de lado sus responsabilidades en la esfera doméstica o de cuidado, así como el hostigamiento, la violencia física o verbal y la discriminación de que son objeto con mayor frecuencia.

Como mencionamos más arriba, para tener una visión global y más completa de la realidad, esos seis ejes pueden ser operacionalizados y estudiados mediante encuestas, talleres de visualización, estudios ergonómicos y de medicina del trabajo.

## Conclusiones

Además de los problemas que afectan a la salud física de los trabajadores, se ha verificado que las consecuencias de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo predominantes (Neffa (2015, op.cit.) producen sufrimiento cuando se dan una o varias de estas situaciones:

- Existen peligros para la vida y la salud en el lugar de trabajo o de malas condiciones y medio ambiente de trabajo, que están asociados al temor y a un aumento de las perturbaciones del humor y de la ansiedad.
- Se trabaja sometido a una tensión porque hay una demanda excesiva en el trabajo, es elevado el volumen de trabajo a ejecutar en un tiempo reducido, con poca autonomía y márgenes de maniobra.
- Se recibe un débil soporte social y técnico en el trabajo, cuando es insuficiente o falta el reconocimiento moral o simbólico, o se produce una disminución de la recompensa monetaria esperada, todo lo cual genera sufrimiento.
- Es prolongada la duración de la jornada de trabajo y aumenta de manera excesiva el compromiso con el trabajo, lo cual puede dar lugar a perturbaciones psicóticas y al *workaholismo*.
- Hay falta de coherencia entre las calificaciones y competencias del trabajador con respecto al contenido y la organización del proceso de trabajo (subcarga o sobrecarga de trabajo), lo cual aumenta los riesgos de perturbaciones del humor, la drogadicción y el suicidio.
- Tener que hacer cosas con las cuales no se está de acuerdo, o se está en total desacuerdo, o mentir u ocultar información a clientes y usuarios, terminan vulnerando la autoestima.
- La existencia o aumento del hostigamiento, el acoso sexual, la violencia (verbal y física) en el lugar de trabajo generan temor e incrementan perturbaciones del humor y generan ansiedad predisponiendo para el consumo inadecuado de drogas y de alcohol.

- La percepción de injusticias sobre el lugar de trabajo con relación a los procedimientos utilizados, a los resultados obtenidos, a la justicia procedural o a los sistemas de remuneración, está asociada al riesgo de que aumenten las perturbaciones psiquiátricas.
- El trabajo nocturno o por turnos rotativos se vincula con un aumento del riesgo de perturbaciones de ansiedad, pues la alteración del ritmo circadiano está asociada al estrés y las depresiones, y el trabajo por turnos daña la salud y predispone para accidentes de trabajo y trastornos digestivos.
- El trabajo en contacto directo con el público angustiado, colérico, violento o amenazante (cara a cara o por teléfono) genera una mayor demanda emocional y se relaciona con un aumento de las perturbaciones del humor y con la depresión.
- Los conflictos por la falta de compatibilidad entre la vida profesional y la vida privada (horarios extremos de entrada y salida, trabajo nocturno o por turnos, trabajo en el fin de semana, etc.), están vinculados al aumento de *workaholismo*, alcoholismo, perturbaciones del humor, ansiedad y drogodependencia, generando problemas en la vida familiar.
- El desempleo y la pérdida del trabajo, los contratos por tiempo determinado, a tiempo parcial, precarios y no registrados, y las amenazas contra la estabilidad o las promociones, están asociados a un aumento de perturbaciones de la personalidad, del humor, de ansiedad, y a un aumento del riesgo de suicidio.

Estas manifestaciones de los riesgos psicosociales en el trabajo no solo provocan sufrimiento a quienes los padecen, sino que dada la unidad del ser humano en sus dimensiones físicas, psíquicas y mentales finalmente se somatizan (Neffa, 2015 op.cit.).

Comparando con los enfoques mencionados en la primera sección de este artículo, el progreso acumulado a partir de los estudios empíricos y las investigaciones posteriores provocan un gran cambio epistemológico: no se trata de un problema individual porque afecta al colectivo de trabajo, no es una realidad invisible sino que ha sido invisibilizada por ignorancia, falta de conciencia y para no gastar en prevención. No se trata de una fatalidad porque la prevención es posible, tal como se experimenta en numerosos países no solo capitalistas industrializados, donde no se trata de un problema que lo puedan resolver los empresarios sin la participación de los trabajadores que sufren el impacto de los riesgos. Es un problema de tal complejidad que debe ser abordado con el aporte de varias disciplinas. Nuestra conclusión final, es que el trabajo no es patógeno, los daños para la

salud de los trabajadores ocurren cuando hay deficiencias en las CyMAT y no se previenen los RPST que han sido identificados en los seis ejes propuestos por M. Gollac.

## 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.
- Comisión Europea (2007) *Comunicación para Mejorar la calidad y la productividad en el trabajo: estrategia comunitaria de salud y seguridad en el trabajo (2007-2012)*. Comisión De Las Comunidades Europeas. Bruselas.
- Clot, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail*. Paris: PUF.
- Coutrot, Th. (2003). La santé au risque du travail. *Travail et Emploi* , 96, pp 5-7.
- Coutrot, Th. (2013, Septiembre). 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 .
- Cox T. (1978). *Stress*. London: Macmillan.
- Cox T. y Griffiths A. (1996). The nature and measurement of work stress: theory and practice. En J. Wilson y E. Corlet (Eds.) *Evaluation of human work: a practical ergonomics methodology*. London: Taylor.
- Cox T., Griffiths A. y Randall R. (2003). A risk management approach to the prevention of work stress. En M.J. Schabracq y J.A.M. Winnubst, C.L. Cooper (Eds.), *The Handbook of Work and Health Psychology*. New York: John Wiley & Sons Ltd.
- Dejours, C. (1988). *Plaisir et souffrance dans le travail*. Paris: AOCIP.
- Dejours Christophe (2000). Psicodinámica del trabajo y vínculo social. *Actualidad Psicológica XXIV*, (274), 2-5.
- Dejours Chr.; Molinier P. (1994). Le travail comme énigme. *Sociologie du Travail*, (94),35-44.

- Dejours, C. (2013, janvier). La sublimation entre souffrance et plaisir au travail. Communication présentée aux Conférences de la Sociedade Portuguesa de Psicanálise, Lisbonne, Portugal.
- Dejours, C. & Gernet, I. (2012). *Psychopathologie du travail*. París: Elsevier Masson.
- Epelman, M., Fontana D., Neffa, J. (1990) *Efectos de las nuevas tecnologías informatizadas sobre la salud de los trabajadores*. Buenos Aires: Área de Estudios e Investigaciones Laborales de la SECYT, CEIL-CONICET, CREDAL-CNRS, Hvmánitas.
- Gollac M. (coord.) (2011). Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. Rapport au ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé. Paris: Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé.
- Gollac M. y otros (2011). *Trabajar para ser feliz*. Buenos Aires: Miño y Dávila, Trabajo y Sociedad, CEIL.
- Gollac, M. (2013). "Los riesgos psicosociales en el trabajo", Seminario internacional. UNLP, CEIL, Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.
- Karasek R.A., and Theorell, T., (dir.) (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
- Karasek R.A., (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain. Implication for job redesign. *Administrative Science Quarterly*. 24(2):285-308.
- Karasek R.A. (1989). "The political implications of psychosocial work redesign: a model of the psychosocial class structure" en *International Journal of Health Services*. 19(3):481-508.
- Laurell A. C. (coord.) (1993). Para la investigación sobre la salud de los trabajadores. Serie Paltex, Salud y Sociedad 2000 (3).
- Marx, K. (1979). Principes d'une critique de l'Économie Politique, en *Euvres, Économie*, Tomo II. París: La Pléiade.
- Molinié, A.F. (2003). Interroger les salariés sur leur passé professionnel: le sens des discordances, *Revue d'épidémiologie et de santé publique*. 51(6):589-605.

Moncada, S., Llorens, C. y Sánchez, E. (2005b). Factores psicosociales: la importancia de la organización del trabajo para la salud de las personas. Barcelona: ISTAS .

Moncada, S.; Llorens, C.; Navarro, A. y Kristensen, T. S. (2005a). "ISTAS21: Versión en lenguas castellana del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ)" en Archivos de Prevención de Riesgos Laborales. 8(1):18-29.

Moorman, R. (1991). Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship. En Journal of Applied Psychology. 76(6):845-855.

Neffa, J. C. (1988). *Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva*. Buenos Aires: Ed. CEIL-CONICET, Área de Estudio e Investigación en Ciencias Sociales del Trabajo de la SECYT, CREDAL-URA N° 111 au CNRS, Ed. Hvmnitas.

Neffa, J. C. (1990). *Proceso de trabajo y economía de tiempo. Contribución al análisis crítico del pensamiento de Karl Marx, Frederick W. Taylor y Henry Ford*. Buenos Aires: Ed. CREDAL-URA

Neffa, J. C. (1998). *Los paradigmas productivos taylorista y fordista y su crisis. Una contribución a su estudio desde la Teoría de la Regulación*. Buenos Aires: Lumen-Humanitas, PIETTE del CONICET / Trabajo y Sociedad.

Neffa, J. C (2003). *El trabajo humano. Contribución al estudio de un valor que permanece*. Buenos Aires: Trabajo y Sociedad /CEIL-PIETTE-CONICET/ Lumen.

Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: una contribución a su estudio*. 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Centro de Estudios 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.

Neffa, J. C. y Henry, M. L. (coord.) (2018). Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo en una clínica privada de la ciudad de La Plata. Informe sintético de resultados. Disponible en: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2018/11/Informe- ATSA.pdf>.

Neffa J. C. y Denda, E. (coord.) (2017). *Trabajo y salud de los no docentes de la UNLP. Los riesgos psicosociales en el trabajo y su prevención*. Facultad de Ciencias Económicas, UNLP. Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/62261>

Organización Internacional del Trabajo OIT (2013). *La Prevención del estrés en el trabajo, puntos de control: Las mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo*. Ginebra: OIT.

Organización Internacional del Trabajo OIT (2002), Recomendación 194 de su listado de enfermedades profesionales, Convenios y Recomendaciones Internacionales del Trabajo. Ginebra: ILO.

Organización Internacional del Trabajo OIT (1987). *Introducción a las condiciones y el medio ambiente de trabajo* (Editado bajo la dirección de Jean Marc Clerc), Ginebra: OIT.

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 N°56) .Disponible en <http://labordoc.ilo.org/record/245439?ln=en>, consultado en noviembre 2016.

Organización Mundial de la Salud (1975). *Informe Técnico*.

Smith, A. (2002). *Recherches sur les causes de la richesse des nations* (primera edición en inglés 1776) Paris: Garnier Flammarion.

SRT, (2013). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo en Argentina*. En *Estrategia Argentina de salud y Seguridad en el Trabajo*. Buenos Aires: Superintendencia de Riesgos del Trabajo, Instituto de Estudios Estratégicos y Estadística, Área de Investigaciones en Salud Laboral

Organización Mundial De La Salud (2005). *Conferencia Ministerial Europea de la OMS, sobre la salud mental*. Helsinki.

Selye, H. (1936). *A syndrome produced by diverse nocuous agents*. *Nature* ;138:32.

Siegrist J. (1996). *Adverse health effects of high effort - low reward conditions at work*. *Journal of Occupational Health Psychology* 1: 27-41.

Siegrist, J. Marmot, M. (eds.) (2006). *Social Inequalities in Health: New Evidence and Policy Implications*. Oxford: Oxford University Press.

Taylor, F. W.; Amar, J.; Belot, E.; Lahy, J.M. & Le Chatelier, H. (1990). *Organization du travail et économie des entreprises*. Textos seleccionados y presentados por F. Vatin. Paris: d'Organization.

Taylor, F.W. (1972, 1902). *Shop Management en American Society of Mechanical Engineers*. (Retomado en *Scientific Management*) Vol. 24. Londres: Greenwood Press.

Unión Europea (2005). *Conferencia Ministerial Europea de la OMS, sobre la salud mental*. Bruxelles.

Wisner, A. (1987). *Ergonomía y condiciones de trabajo*. Buenos Aires: Área de Estudios e Investigaciones Laborales de la SECYT/ CEIL CONICET/CREDAL CNRS/Hvmanitas. .