

TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN, RAMA DE ACTIVIDAD Y RIESGOS ASOCIADOS A RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO

Marina Calamari

Universidad Nacional de General Sarmiento. Buenos Aires, Argentina.

mcalamari@campus.ungs.edu.ar

Recibido el 10 de abril de 2019. Aceptado el 3 de junio de 2019.

Resumen

Desde fines de los años 70, existe una creciente preocupación internacional por las condiciones que generan estrés en el campo laboral. Si bien, los riesgos clásicos no desaparecieron, se aprecia la existencia de riesgos psicosociales en todos los contextos laborales dado que su origen se encuentra en el contenido, la organización y el ambiente de trabajo, elementos presentes en cualquier situación laboral. Estos riesgos se vinculan a diversos factores de exposición como exigencias intelectuales/físicas/emocionales; la (falta de) autonomía, las relaciones sociales en el trabajo; la organización del tiempo, entre otros.

El objetivo es desarrollar un análisis sobre la asociación entre las variables organizacionales y los factores de riesgo psicosocial asociados al factor de exposición de los vínculos sociales en el trabajo. Recordemos que las relaciones sociales en el ámbito laboral abarcan relaciones con pares, jefes o personas externas a la organización, así como la relación empleado-organización. La estrategia abordada en este artículo es a partir de dos características organizacionales clásicas: el tamaño de la organización medida en cantidad de empleados y la rama de actividad. Para obtener un mapeo inicial de la cuestión en la Argentina, se trabajó a partir de los resultados de la Encuesta Nacional a Trabajadores, Empleo, Trabajo, Condiciones y Medio Ambiente Laboral realizada en 2009 por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

El análisis condujo a sostener que: con respecto al tamaño de la organización, en las organizaciones pequeñas hay menor exposición a los

riesgos; y que, en cuanto a las actividades, los comercios, restaurantes y hoteles poseen alta exposición.

Palabras Clave: Riesgos Psicosociales, rama de actividad, tamaño organizacional, relaciones sociales en el trabajo, Argentina. JEL: M19.

Abstract

Since the end of the 70s, there is growing international concern about the conditions that generate stress in the workplace. Although, the classic risks did not disappear, the existence of psychosocial risks is appreciated in all labor contexts given that their origin lies in the content, organization and work environment, elements present in any work situation. These risks are linked to various exposure factors such as intellectual / physical / emotional demands; (lack of) autonomy, social relations at work; organization of time, among others.

The aim is to develop a preliminary descriptive analysis of the association between organizational variables and psychosocial risk factors associated with social ties at work. Social relations in the workplace include relationships with peers, bosses or people outside the organization as well as the employee-organization relationship. This article analyzed the psychosocial risks linked to social relations at work based on two classic organizational characteristics: the size of the organization measured in number of employees and the branch of activity. To obtain an initial mapping of the issue in Argentina, the analysis was based on the results of the National Survey of Workers, Employment, Labor, Conditions and the Work Environment carried out in 2009 by the Ministry of Labor, Employment and Social Security.

The analysis leads to argue that: with respect to the size of the organization, in small organizations there is less exposure to risks; and that in terms of activities, the shops, restaurants and hotels have high exposure.

Keywords: Psycho-social risks / Industry /Organizational Size/ Relationships at work / Argentina. JEL: M19.

Introducción

Desde fines de los años 70, existe una creciente preocupación internacional por las condiciones que generan estrés en el campo laboral. Con la crisis de los años 70 y las transformaciones en el mundo del empleo (por ejemplo, el aumento de las actividades de servicios) la preocupación por los riesgos clásicos (quemaduras, lesiones musculo-esqueléticas, intoxicaciones, etc.) empieza a ceder frente a los riesgos psicosociales, inicialmente conocidos bajo la noción de estrés. Si bien, los riesgos clásicos no desaparecieron, se empieza a apreciar la existencia de riesgos psicosociales en todos los contextos laborales. Esto es así dado que su origen se encuentra en el contenido, la organización y el ambiente de trabajo, elementos presentes en cualquier situación laboral.

La preocupación por este tipo de riesgos ha crecido debido a la importancia del cuidado de la salud por sí misma y a los efectos económicos que representa para las organizaciones en términos de ausentismo, rotación y pérdida de talentos. Efectos que se consideran cada vez más relevantes en el contexto de la sociedad del conocimiento en la que el talento es central para el desarrollo de ventajas competitivas.

Los primeros abordajes institucionales de la noción de riesgos psicosociales surgen a mediados de la década del 80. En el 86 se difunde el primer informe de la OIT-OMS que los nombra; y en 1998, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) publica la Enciclopedia de salud y seguridad en la que les dedica un capítulo completo (Stellman, 1998). Estos abordajes coinciden con un desplazamiento de la preocupación de los riesgos físicos a los no físicos, especialmente en los países noroccidentales.

En el contexto nacional, en 2009 se aprobó la Estrategia Iberoamericana de Salud y Seguridad en el Trabajo 2010-2013 que incorpora el tratamiento de riesgos psicosociales. Argentina adhiere a esta estrategia a través de la firma del Acuerdo para la implementación en la República Argentina de la Estrategia Iberoamericana de Salud y Seguridad en el Trabajo, celebrado entre el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación (MTESS), la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, la Confederación General del Trabajo (CGT), la Central de los Trabajadores

de la Argentina (CTA), la Confederación Sindical de Trabajadores y Trabajadoras de las Américas (CSA) y la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS). Este hito es continuado por la formulación de la estrategia nacional de salud y seguridad en el trabajo y continua a la fecha con el desarrollo de distintos planes.

Como se puede intuir del párrafo previo, los riesgos psicosociales se insertan en la discusión de los riesgos laborales y en este sentido, incorporan en la discusión a distintos tipos de actores como los estados y los gobiernos, los actores sindicales y gremiales, los empleadores y sus cámaras y los trabajadores.

A su vez, en el campo de la investigación distintas disciplinas han abordado la cuestión. Entre ellas se destacan: la psicología organizacional, la economía y la salud ocupacional. Pero están presentes en la discusión la sociología organizacional, la epidemiología, la ergonomía y, también, la administración.

Nosotros centramos nuestro abordaje en la perspectiva de la gestión de los factores de riesgos humanos y organizacionales dentro del marco mayor de la gestión de los riesgos como componente de la administración. Esta perspectiva se centra en cómo el comportamiento humano y los fenómenos organizacionales son factores de riesgo que pueden ser precursores de incidentes o accidentes. Como ya hemos mencionado, los factores de riesgo psicosociales se producen a partir de las condiciones sociales y organizacionales en las que se trabaja de manera que se encuadran en la perspectiva adoptada.

Siguiendo a Neffa (2015) una definición de factores de riesgo psicosociales podría ser: "son los riesgos para la salud mental, física y social generados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales, susceptibles de interactuar con el funcionamiento psíquico y mental, con impactos sobre la organización o empresa donde estos se desempeñan" (p. 109). O, según Gollac (2013) "son riesgos para la salud mental, física y social ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales" (Gollac, 2013, p.71).

Comúnmente se refiere a estos riesgos como estrés laboral y sufrimiento en el trabajo. Sin embargo, esta noción común confunde ya que suele referirse a los efectos de los riesgos. En cambio, son los factores organizacionales y relacionales los que son psicosociales, este adjetivo se refiere a las causas de los riesgos no a las consecuencias o efectos. Es decir, que los riesgos son determinados por los aspectos adversos vinculados al contenido, la organización y el ambiente del trabajo y no por sus consecuencias: el estrés expresado en efectos fisiológicos, emocionales, cognitivos y conductuales.

En la Argentina, a nivel institucional los riesgos psicosociales se relevan oficialmente a nivel nacional, por primera vez, en la Encuesta Nacional a Trabajadores, Empleo, Trabajo, Condiciones y Medio Ambiente Laboral realizada en 2009 por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Los resultados de esta encuesta nos permiten tener una primera aproximación a la exposición a riesgos psicosociales en el país y descubrir sectores con mayor o menor incidencia de riesgos para identificar en qué tipo de casos es preciso concentrar la investigación para desarrollar conocimiento que permita avanzar en la prevención, detección y tratamiento.

Para obtener un mapeo inicial de la cuestión, en este artículo presentamos dos características organizacionales clásicas: la rama de actividad y el tamaño de la organización medida en cantidad de empleados. Y, dentro del espectro de los riesgos psicosociales nos interesan en particular las exposiciones provenientes de las relaciones en el ámbito laboral, ya sea con pares, jefes o personas externas a la organización, así como la relación empleado-organización.

El trabajo desarrolla un análisis descriptivo preliminar sobre la asociación entre las variables rama de actividad y tamaño de la organización, por un lado y los factores de riesgo psicosocial asociados a los vínculos sociales en el trabajo, por otro. Presentamos todos los resultados en los que fue posible establecer la asociación a partir de analizar la independencia entre variables de acuerdo test Pearson Chi-Cuadrado (verificando en todos los casos que los valores esperados, para cada cruce de categorías, fuera superior a 5).

En el apartado siguiente se presentan nociones básicas sobre la perspectiva de riesgos psicosociales. Luego, se presentan los resultados del análisis y finalmente, las conclusiones del trabajo.

1. Los factores de riesgo psicosocial

Existen diversos modelos teóricos que sirven para identificar y explicar cómo los riesgos psicosociales afectan la salud de las personas. Entre ellos, se pueden destacar los aportes de los modelos clásicos de Demanda-Control-Apoyo Social desarrollado en sus inicios por Karasek (1979), Karasek y Theorell (1990), Johnson y Hall (1988) y el modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Compensaciones de Siegrist (1990, 1996). El primero de los modelos refiere a que el trabajador sufre en la medida en que percibe un desequilibrio entre la magnitud e intensidad de las demandas del puesto de trabajo y su grado de autonomía para realizar las tareas. El segundo, como su nombre lo indica, explica el sufrimiento frente a la percepción de que las recompensas no están acorde a las exigencias del trabajo.

El argumento explicativo general de los modelos que abordan la cuestión sostiene que los aspectos adversos del trabajo afectan negativamente el ejercicio de las habilidades, el control sobre el trabajo (autonomía) y las interacciones con otros y, por tanto, inciden en su autoestima y autoeficacia disminuyendo el bienestar y afectando la salud. En contraposición, un contexto laboral favorable permite desplegar las propias capacidades con cierta autonomía sobre el trabajo y en el marco de relaciones sociales que promueven la comunicación y el apoyo, y por tanto, fortalezcan la autoestima y autoeficacia generando bienestar y favoreciendo la salud (Moncada et al 2014).

Ahora bien, los riesgos psicosociales pueden incidir en mayor o menor grado en la salud de las personas en virtud del tiempo de exposición, pero también de otros factores antecedentes como la edad, el nivel de formación, la personalidad, la forma de lidiar con la adversidad (*coping mechanisms*), las estrategias de afrontamiento promovidas por la organización y el contexto actual tanto en lo que concierne a su propia vida como a factores externos (situación económica del país, etc.) entre otros. Entonces, la misma persona en distintos momentos de su vida o

distinta organización puede enfrentar estos aspectos de manera diferente.

Existe una multiplicidad de riesgos psicosociales vinculados a: exigencias intelectuales/físicas/emocionales; la (falta de) autonomía, las relaciones sociales en el trabajo; la organización del tiempo en el trabajo (tipo de jornada laboral, tiempos de descanso, etc.), la justicia organizacional, entre otros.

Factores relacionales

En este trabajo nos enfocamos en el ambiente psicosocial de las empresas que se manifiesta en las relaciones sociales en el trabajo cuya importancia para el bienestar se reconoce desde los aportes de los experimentos de Elton Mayo en la década de 1920 sobre las condiciones y medioambiente de trabajo y de Abraham Maslow con su teoría de la motivación humana (1943). El análisis de las relaciones sociales en los riesgos psicosociales reconoce cuatro tipos: a) con compañeros; b) con jefes; c) con la organización y d) con personas externas a la organización pero que participan en el desarrollo de las tareas como pacientes, estudiantes y clientes.

En el primer caso, encontramos dos aspectos clave del apoyo social (espontáneo): uno es el apoyo funcional o técnico-profesional; el otro, el apoyo emocional. El apoyo social funcional acompaña en la realización de las tareas a través de consejos profesionales y asistencia directa mientras que el apoyo emocional refiere al acompañamiento en situaciones personales adversas. Además, el apoyo social técnico puede suplir, al menos en forma parcial, inducciones y capacitaciones.

En el segundo caso, la relación con los superiores comprende el apoyo técnico y emocional brindado, la valoración y el reconocimiento otorgados por los jefes entre otros aspectos que hacen a la calidad del liderazgo.

En el tercer caso, las relaciones empleado-organización comprenden algunas cuestiones vinculadas a la justicia organizacional asociadas a que los empleados se sientan reconocidos y valorados equitativamente en las compensaciones materiales y también en el reconocimiento simbólico; así como el clima de la organización en cuanto a la calidad de la comunicación

tanto para hacerse escuchar como para informarse acerca del curso que lleva la organización; la percepción que se tiene de que la organización vela por el bienestar de sus miembros, entre otros.

En el cuarto caso, referido a las relaciones con personas externas indaga en la valoración social de los oficios y profesiones; y, de manera más concreta, en las relaciones directas con clientes y usuarios que exponen al trabajador como cara de la compañía muchas veces a situaciones de violencia verbal e incluso física.

Factores organizacionales

Como ya hemos mencionado para este análisis se escogieron como variables independientes la rama de actividad y el tamaño de la organización. Se eligieron estas variables para realizar un mapeo general de los riesgos psicosociales que permitan identificar segmentos de mayor riesgo.

Estos aspectos organizacionales pueden considerarse factores de contingencia en tanto son estados o condiciones organizativas que no son de libre diseño para la organización (Mintzberg, 1992). Los factores de contingencia incluyen el tamaño de la organización, su antigüedad, las características del ambiente en el que se desenvuelve, el tipo de sistema técnico que utiliza, entre otros.

Si bien, el concepto de factores situacionales fue creado por Mintzberg para analizar la relación entre la situación de la organización y su diseño estructural; estos factores tienen incidencia en otros aspectos de la organización como la estrategia, la cultura y las relaciones humanas.

Dado que los factores situacionales no se pueden diseñar es preciso reconocer su incidencia en las relaciones sociales de la organización para identificar los tipos de riesgo psicosociales que favorecen y adoptar medidas tendientes a prevenirlos o mitigarlos.

Respecto a las variables elegidas, se tomaron la rama de actividad y el tamaño de la organización. La rama de actividad caracteriza el tipo de trabajo que se realiza e incide en su contenido. A su vez, tiene incidencia

en los agrupamientos que se conforman para la integración de las actividades cotidianas. Por ejemplo, define si hay contacto con personas externas a la organización para la realización del trabajo y qué tipo de relación se establece con estas.

Por su parte, el tamaño de la organización responde a la cantidad total de empleados de la organización. Se vincula a cuestiones como la antigüedad de la organización, sus niveles de formalización del comportamiento o estandarización de las actividades, la profesionalización de su línea de mando, las políticas de recursos humanos, familiaridad con el resto de los empleados, entre otros. Todos estos fenómenos mencionados son, al menos parcialmente, efectos del tamaño de la organización que pueden influir en los vínculos sociales. A través de este trabajo, no se puede indagar los mecanismos causales a ese nivel ya que en la base de datos no se encuentran indicadores pertinentes.

2. Resultados del análisis

2.1. Descripción de la encuesta y categorías analizadas

El trabajo desarrolla un análisis descriptivo *preliminar* sobre la asociación entre las variables rama de actividad y tamaño de la organización, por un lado y los factores de riesgo psicosocial asociados a los vínculos sociales en el trabajo, por otro.

Sobre un universo de 3.432.653 trabajadores ocupados en 1.516 empresas privadas, con cinco o más empleados, la primera Encuesta Nacional a Trabajadores, Empleo, Trabajo, Condiciones y Medio Ambiente Laboral realizada en 2009 por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, definió un muestreo representativo, polietápico, estratificado por cuotas, según las variables región, rama, tamaño, ocupación, trabajo nocturno y sexo. La encuesta fue realizada entre los meses de octubre del 2009 y abril de 2010, y fue llevada a cabo en las capitales de provincia y principales ciudades del país. El cuestionario fue respondido por 7.195 trabajadores en su lugar de trabajo¹.

¹ Los organismos responsables fueron la Superintendencia de Riesgos del Trabajo

Las organizaciones relevadas fueron categorizadas en la base de datos en las siguientes ramas de actividad: 1) industria manufacturera; 2) electricidad, gas y agua; 3) construcción; 4) comercio, restaurantes y hoteles; 5) transporte, almacenaje y comunicaciones; 6) servicios financieros y a las empresas; y 7) servicios comunales, sociales y personales.

En lo que refiere a las categorías analizadas dentro del espectro de los riesgos psicosociales en las exposiciones provenientes de las relaciones en el ámbito laboral, se utilizaron las siguientes preguntas de la encuesta:

Relaciones con los compañeros de trabajo: 1) En qué medida en su trabajo, ¿obtiene ayuda a sus compañeros si la pide? (Siempre; a veces; nunca); 2) En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia usted fue objeto de situaciones de presión/agresión de sus compañeros? (Siempre; a veces; nunca); 3) En este establecimiento, ¿con qué frecuencia los trabajadores han sido objeto de situaciones de presión/agresión de sus compañeros?

Relaciones con los jefes: 1) En qué medida en su trabajo, ¿obtiene ayuda de sus superiores/jefes si la pide? (Siempre; a veces; nunca); 2) En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia usted fue objeto de situaciones de presión/agresión de sus jefes? (Siempre; a veces; nunca) y 3) En este establecimiento, ¿con qué frecuencia los trabajadores han sido objeto de situaciones de presión/agresión de sus jefes? (Siempre; a veces; nunca)

Relación empleado-organización: 1) En los últimos 12 meses en su trabajo, ¿el entorno laboral permite la comunicación con las demás personas? (Siempre; a veces; nunca); 2) En los últimos 12 meses en su trabajo, ¿se siente valorado personal y/o laboralmente, se respeta

y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social que contaron con el apoyo de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social; mientras que la realización estuvo a cargo de la Dirección General de Estudios y Estadísticas Laborales dependiente de la Subsecretaría de Programación Técnica y Estudios Laborales, del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la República Argentina.

su privacidad, formas de pensar, ideas personales y/o laborales? (Siempre; a veces; nunca) y 3) ¿Cuándo usted propone cambios en el trabajo, la empresa/institución... (tiene una actitud abierta y considera la sugerencia; es medianamente receptiva; tiene una actitud cerrada y generalmente no recibe sugerencias)?

Relación con personas externas a la organización: 1) En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia usted fue objeto de situaciones de presión/agresión de los clientes, pacientes, alumnos, público, etc.? (Siempre; a veces; nunca) y 2) En este establecimiento, ¿con qué frecuencia los trabajadores han sido objeto de situaciones de presión/agresión de los clientes, pacientes, alumnos, público, etc.? (Siempre; a veces; nunca). (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, 2009)

Además, se toma una pregunta general que indaga: “En qué medida en su trabajo, ¿las relaciones personales son buenas? (Siempre; a veces; nunca).” (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, 2009)

Se analizó la independencia entre variables de acuerdo al test Pearson Chi-Cuadrado. Presentamos todos los resultados en los que fue posible establecer la asociación, verificando en todos los casos que los valores esperados para cada cruce de categorías fueran superiores a 5.

Tabla 1
Resumen del análisis

<i>Factores organizacionales</i>	<i>Factores relacionales en el ámbito laboral</i>			
	<i>a)</i>	<i>b)</i>	<i>c)</i>	<i>d)</i>
	<i>Relaciones con los compañeros de trabajo</i>	<i>Relaciones con los jefes</i>	<i>Relación empleado-organización</i>	<i>Relación con personas externas a la organización</i>
<i>1) Ramas de actividad</i>				
<i>2) Tamaño</i>				

Test de independencia de variables de Pearson: El test no paramétrico Chi-cuadrado de Pearson calcula la aproximación relativa de los valores teóricos o esperados a los observados para contrastar la hipótesis nula de independencia y no influencia entre dos variables o categorías.

2.2. Resultados por rama de actividad

En esta sección se presentan los resultados del análisis que parte del supuesto de que los factores de podrían ser causados por los factores organizacionales. Primero, se presentan los resultados rama de actividad y luego, por tamaño.

En el Gráfico 1 se puede observar la distribución de las organizaciones por rama de actividad.

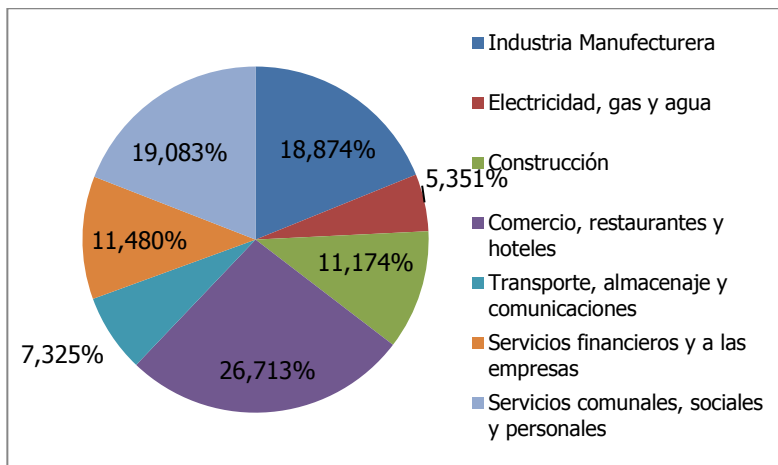


Gráfico 1. Distribución por rama de actividad. Fuente: elaboración propia a partir de Encuesta Nacional a Trabajadores, Empleo, Trabajo, Condiciones y Medio Ambiente Laboral realizada en 2009 por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

1.a) Relaciones entre trabajadores

Cabe destacar que no se han encontrado relaciones significativas en el análisis de la rama de actividad y las relaciones entre trabajadores.

1.b) Relaciones con los jefes

Sobre las situaciones de presión por parte de los jefes, las organizaciones

de servicios financieros se destacan por tener mayores porcentajes de exposición a riesgos. Un 2,3% de los encuestados de esas firmas indican que los empleados siempre son objeto de situaciones de presión o agresión de los jefes. Siguen esta tendencia los comercios, restaurantes y hoteles con el 2,1%.

Ahora bien, si se analizan los porcentajes de respuestas que indican que nunca hay situaciones de presión o agresión, la industria de electricidad, gas y agua obtiene los peores resultados en la relación con los jefes en la que casi 1 de cada cuatro afirma que los trabajadores han sido presionados por sus superiores en el último año y es seguida por comercio, restaurantes y hoteles en la que 1 de cada 5 también lo sostiene.

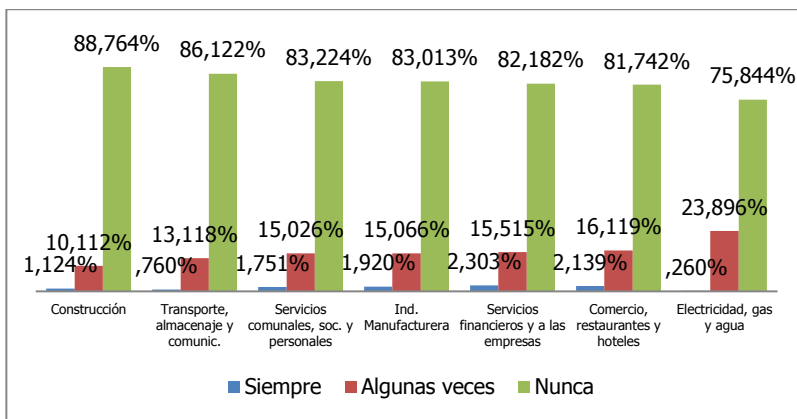


Gráfico 2. ¿Con qué frecuencia los trabajadores han sido objeto de situaciones de presión/agresión de sus jefes? según rama de actividad. Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta Nacional a Trabajadores, Empleo, Trabajo, Condiciones y Medio Ambiente Laboral realizada en 2009 por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Test Pearson Chi-cuadrado, p<0,01.

1.c) Relaciones con la organización

En lo que refiere a la comunicación en el entorno laboral, las actividades en las que se manifiesta un peor ambiente de trabajo son los servicios comunales, sociales y personales (89,4%, "siempre" el entorno laboral permite la comunicación con las demás personas) y las actividades

vinculadas a la electricidad, gas y agua (89,4%). No obstante, son los comercios, restaurantes, hoteles quienes reciben el mayor porcentaje de respuestas negativas (nunca, 2%).

Por el contrario, la industria de la construcción (93%) y la del transporte, almacenaje y comunicaciones (92%) obtienen los mejores resultados en términos de entorno laboral y comunicación como se puede observar en el Gráfico 3.

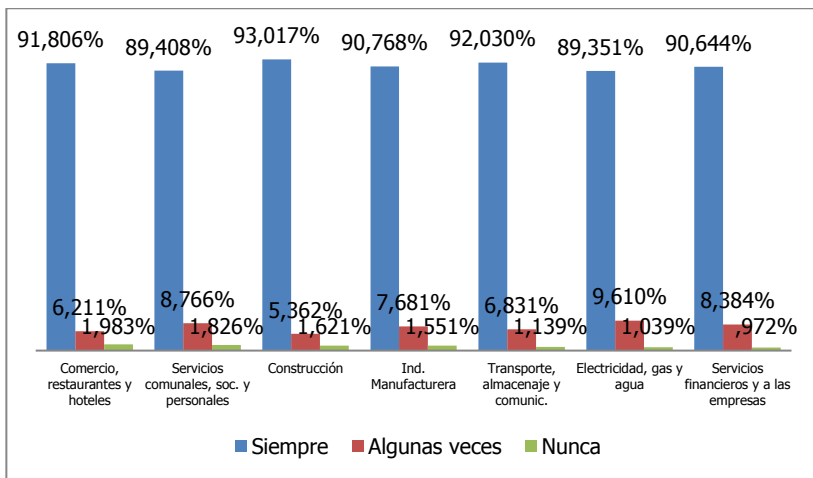


Gráfico 3. ¿El entorno laboral permite la comunicación con las demás personas? según rama de actividad. Fuente: Elaboración propia. Test Pearson Chi-cuadrado, $p < 0,01$.

En cuanto a la valoración y respeto personales (Gráfico 4), la industria de la electricidad, gas y agua nuevamente evidencia mayores riesgos psicosociales ya que solamente el 70,9% de los entrevistados que pertenecen a esa actividad indicó que siempre se siente valorado y respetado. Esta industria es seguida por las de comercio, restaurantes y servicios (78,5%) y la de servicios comunales, sociales y personales (78,6%) que, a su vez, obtiene el porcentaje negativo más alto con casi el 5% de los encuestados indicando que nunca se los respeta en su trabajo.

En el otro extremo, el 83,7% de quienes trabajan en la construcción se sienten respetados, aunque hay un porcentaje negativo del 4,4%. Y, el 82,7% de los pertenecientes a la industria de servicios financieros y a empresas percibe que siempre es valorado y respetado y solo el 2,5% de ellos considera que nunca lo es. Con estos resultados, se podría afirmar que esta es la industria en la que existe un menor riesgo psicosocial en lo que refiere a la valoración y respeto personal.

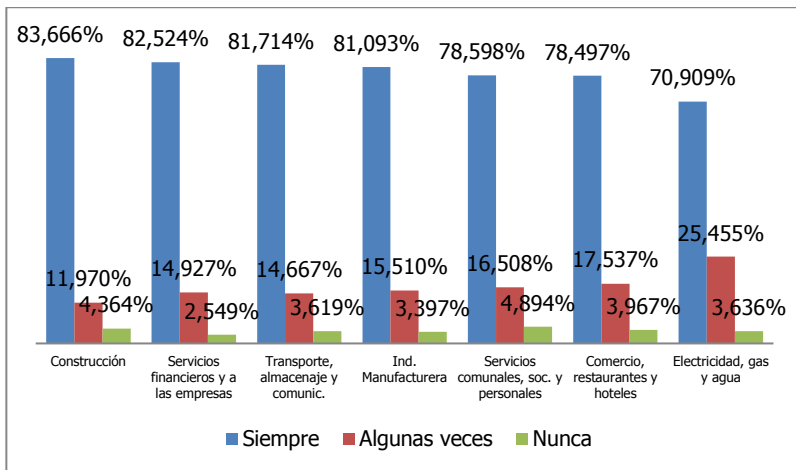


Gráfico 4. En los últimos 12 meses en su trabajo, ¿se siente valorado personal y/o laboralmente, se respeta su privacidad, formas de pensar, ideas personales y/o laborales? según rama de actividad Fuente: Elaboración propia. Test Pearson Chi-cuadrado, $p < 0,01$.

En lo que refiere a la receptividad de las organizaciones respecto a los aportes personales de sus empleados: las organizaciones de electricidad, gas y agua son las menos receptivas debido a que obtienen el menor porcentaje de respuestas positivas. Solamente el 72,1% considera que la organización tiene una actitud abierta y considera la sugerencia mientras que el 4,2% considera que tiene una actitud cerrada y no recibe sugerencias. Por el contrario, transporte, almacenaje y comunicaciones obtiene el mayor porcentaje de respuestas positivas (81,5%).

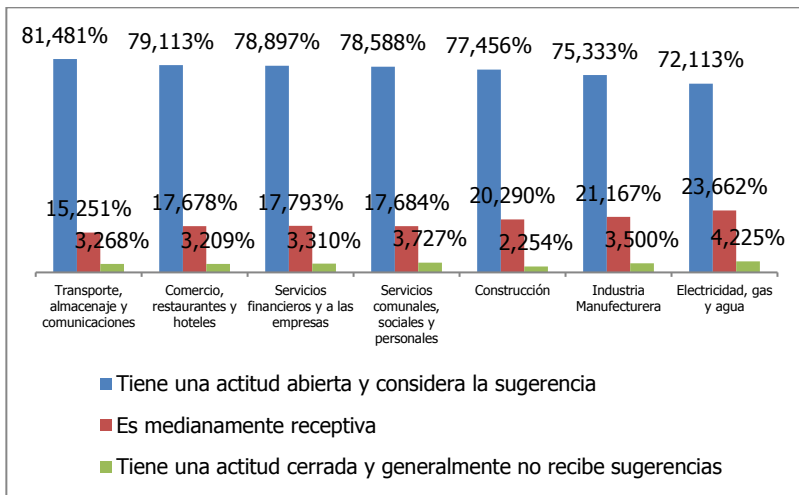


Gráfico 5. Cuando usted propone cambios en el trabajo, la empresa / institución según rama de actividad. Fuente: Elaboración propia. Test Pearson Chi-cuadrado, $p < 0,05$.

1.d) Relaciones con personas externas a la organización

Conforme al análisis se observa que la presión o agresión externa es menor en las industrias manufacturera y de la construcción, tanto si se indaga a la persona por su situación personal (Gráfico 6) como si se indaga sobre situaciones de presión o agresión externa sufridas por los trabajadores de su establecimiento en general (Gráfico 7). Además, coincidentemente con el análisis realizado por Walter (2015) se observa que son las organizaciones de servicios en las que existen mayores niveles de exposición a presiones o agresiones por parte de personas externas.

Ahora bien, existen diferencias en el resto de ramas de actividad en función de si el encuestado responde por su experiencia personal o de acuerdo a lo que percibe sobre la organización en la que trabaja. Tomando en consideración la percepción sobre la organización (Gráfico 7) electricidad, gas y agua una vez más se encuentra entre los peores calificados seguida de servicios comunales, sociales y personales y comercio, restaurantes y hoteles. En una situación intermedia se

encuentran el transporte, almacenaje y comunicaciones y los servicios financieros y a las empresas.

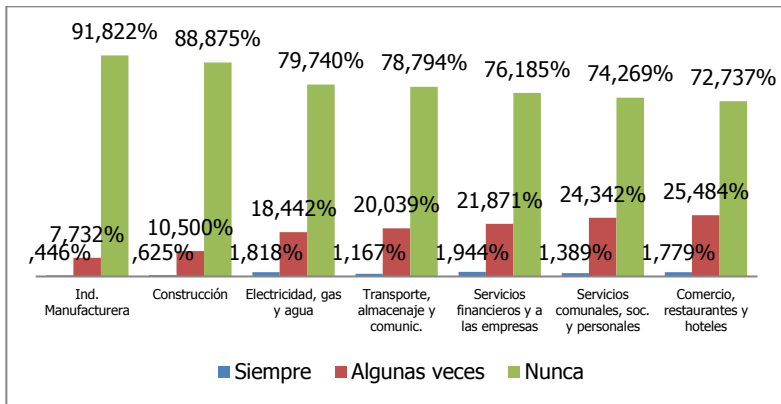


Gráfico 6. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia usted fue objeto de situaciones de presión/agresión de los clientes, pacientes, alumnos, público, etc.? según rama de actividad Fuente: Elaboración propia. Test Pearson Chi-cuadrado, $p < 0,01$.

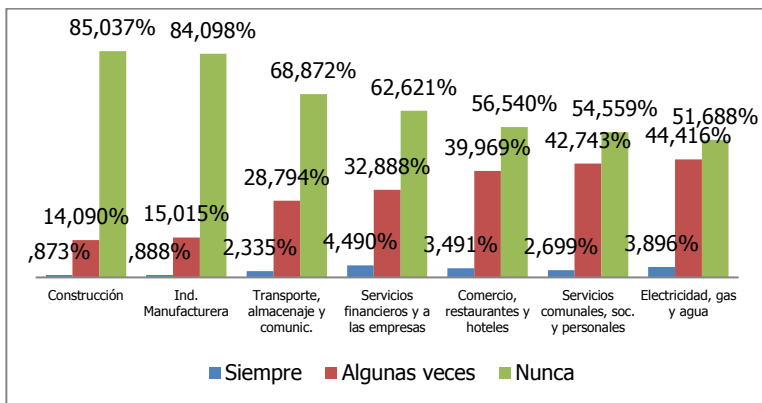


Gráfico 7. ¿Con qué frecuencia los trabajadores han sido objeto de situaciones de presión/agresión de los clientes, pacientes, alumnos, público, etc.? según rama de actividad Fuente: Elaboración propia. Test Pearson Chi-cuadrado, $p < 0,01$.

2.3. Resultados por tamaño de la organización

La mayor parte de la muestra está comprendida por empresas pequeñas que poseen entre 5 y 49 empleados (58,5%), seguida de las empresas medianas entre 50 y 199 empleados (25,6) y, finalmente, empresas grandes que poseen más de 200 empleados, 16%.

En cuanto a la pregunta genérica sobre si las relaciones personales son buenas en las pequeñas organizaciones los empleados perciben en mayor medida que lo son. Esto puede observarse en el Gráfico 8 que muestra cómo los entrevistados clasificados según el tamaño de organización a la que pertenecen califican si las relaciones personales en el trabajo son buenas en función de si son siempre buenas, a veces o nunca son buenas. Si se suman las respuestas que refieren a que las relaciones personales son "a veces" o "nunca", encontramos que la mayor frecuencia se encuentra en las empresas medianas (13,6%); luego, las empresas grandes (12,4%) y, finalmente, las pequeñas (10,8%).

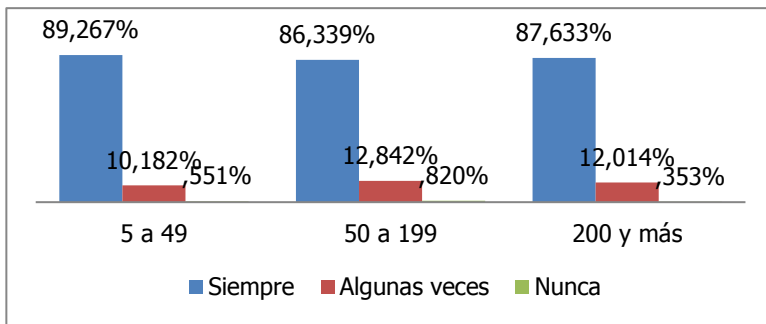


Gráfico 8. ¿Las relaciones personales son buenas? según tamaño de la organización
Fuente: Elaboración propia. Test Pearson Chi-cuadrado, $p < 0,05$.

2.a) Relaciones entre los trabajadores

En lo que refiere a la relación entre el tamaño de la organización y los vínculos entre los trabajadores se ha podido establecer una asociación referida a las situaciones de presión o agresión entre compañeros de trabajo según el tamaño de la organización (Gráfico 9). En línea con la afirmación general sobre las relaciones personales, las empresas medianas

presentan mayores riesgos dado que los trabajadores manifiestan más presión y agresión entre compañeros. En este sentido, se puede suponer que las empresas medianas presentan un mayor nivel de conflictividad en los vínculos entre trabajadores. Asimismo, nuevamente las empresas pequeñas poseen menores niveles de riesgo psicosocial.

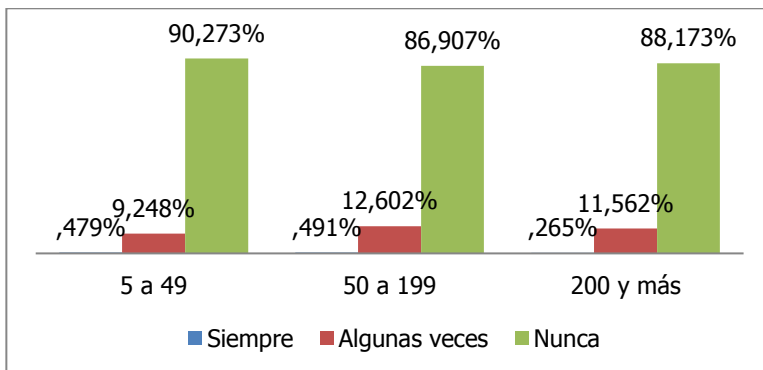


Gráfico 9. ¿Con qué frecuencia los trabajadores han sido objeto de situaciones de presión/agresión de sus compañeros? según tamaño de la organización Fuente: Elaboración propia. Test Pearson Chi-cuadrado, $p < 0,01$.

Finalmente, cabe destacar que la relación entre tamaño de la organización y la obtención de ayuda de sus compañeros no tuvo un resultado significativo en términos estadísticos. Además, la pregunta referida a si el entrevistado sufrió situaciones de presión o agresión en los últimos 12 meses no satisfizo la esperanza matemática.

2.b) Relaciones con los jefes

Existe una asociación entre el tamaño de la organización y la disposición de los jefes a brindar ayuda cuando es requerida como se evidencia en el Gráfico 10. Los resultados expresan que en las empresas de mayor tamaño existiría una mayor disposición que en las empresas pequeñas y medianas. Es posible suponer que mayores niveles de profesionalización en las empresas grandes, así como mayor desarrollo de la línea media contribuyan a explicar por qué se observa una mayor disponibilidad a brindar ayuda.

Al mismo tiempo, también los empleados de las empresas grandes perciben mayores niveles de presión o agresión por parte de sus jefes (tanto si la pregunta refiere a si el encuestado ha recibido presión o ha percibido presión de los jefes sobre sus compañeros de trabajo) (ver Gráfico 11 y Gráfico 12). En este sentido, se observa que en las empresas grandes se percibe más la incidencia de los jefes en el trabajo cotidiano ya sea para dar ayuda como para ejercer presión.

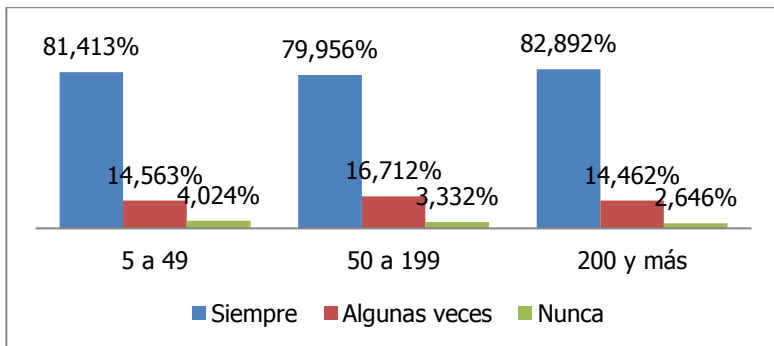


Gráfico 10. ¿Obtiene ayuda de sus superiores/jefes si la pide? según tamaño de la organización. Fuente: Elaboración propia. Test Pearson Chi-cuadrado, $p < 0,05$.

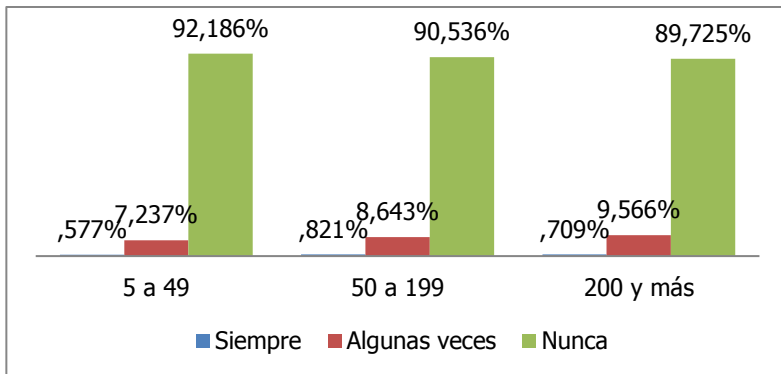


Gráfico 11. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia usted fue objeto de situaciones de presión/agresión de sus jefes? según tamaño de la organización. Fuente: Elaboración propia. Test Pearson Chi-cuadrado, $p < 0,1$.

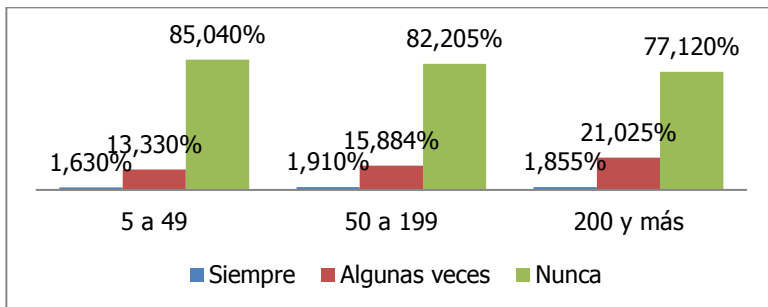


Gráfico 12. ¿Con qué frecuencia los trabajadores han sido objeto de situaciones de presión/agresión de sus jefes? según tamaño de la organización. Fuente: Elaboración propia. Test Pearson Chi-cuadrado, $p < 0,01$.

2.c) Relaciones con la organización

De acuerdo a los resultados del análisis existe una asociación entre el tamaño de la organización y la medida en que el entorno laboral permite la comunicación entre las personas. Sin embargo, las diferencias son escasas como puede observarse en el Gráfico 13. Concretamente, las empresas medianas reciben el menor porcentaje de respuestas positivas ("siempre", 89,5%) a la existencia de ambiente laboral que facilite la comunicación. Por su parte, las empresas pequeñas son las que reciben el mayor número de respuestas que indican que nunca hay un entorno que favorezca la comunicación.

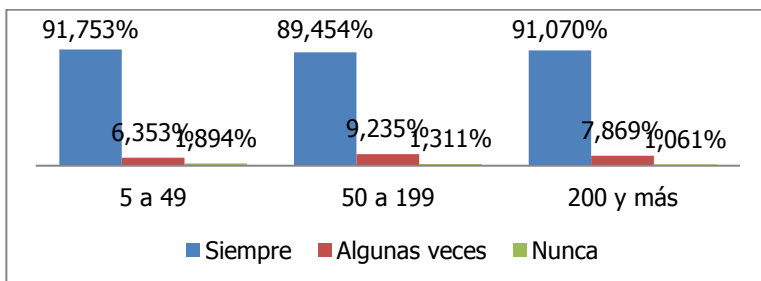


Gráfico 13. ¿El entorno laboral permite la comunicación con las demás personas? según tamaño de la organización. Fuente: Elaboración propia. Test Pearson Chi-cuadrado, $p < 0,01$.

En lo que refiere a la valoración de las sugerencias o aportes personales de los trabajadores, se evidencia que las empresas pequeñas tienen una actitud más abierta que las medianas y grandes; y que son las grandes las que tienen una actitud menos permeable (ver Gráfico 14). En este sentido, se percibe un riesgo vinculado al no reconocimiento de los aportes de los empleados.

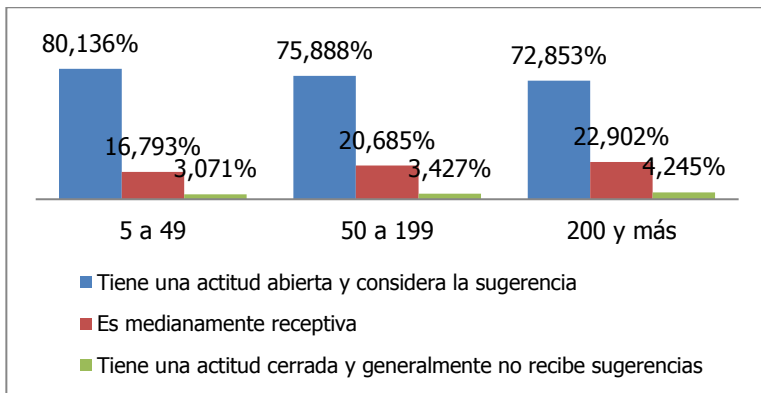


Gráfico 14. ¿Cuándo usted propone cambios en el trabajo, la empresa/institución... según tamaño de la organización. Fuente: Elaboración propia. Test Pearson Chi-cuadrado, $p < 0,01$.

2.d) Relaciones con personas externas a la organización

Los resultados sugieren que a medida que aumenta el tamaño de la organización los empleados se encuentran expuestos a mayores riesgos. Como se puede observar en el Gráfico 15, a medida que aumenta el tamaño aumenta el porcentaje de respuestas que identifican aspectos adversos del trabajo con personas externas a la organización.

Ahora bien, se ha establecido que la mayor presencia de presión o agresión externa aparece ligada a las actividades de servicios en las que ineludiblemente es necesario contar con la participación de personas externas para realizar las tareas (Walter, 2015). Entonces, es preciso indagar si el tamaño sigue siendo un factor relevante cuando el análisis se realiza dentro de cada rama de actividad.

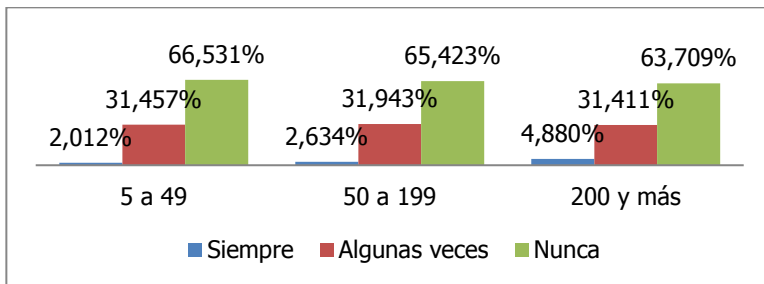


Gráfico 15. ¿Con qué frecuencia los trabajadores han sido objeto de situaciones de presión/agresión de los clientes, pacientes, alumnos, público, etc.? según tamaño de la organización. Fuente: Elaboración propia. Test Pearson Chi-cuadrado, $p < 0,01$.

Como se puede observar en el Gráfico 16 para la rama del comercio, restaurantes y hoteles la relación entre tamaño y presión externa se sostiene. En el caso de las empresas de servicios financieros y a las empresas, en cambio, los mayores riesgos se presentan en las empresas medianas, seguidas por las empresas grandes (Gráfico 17). En el resto de las industrias o bien no se encontraron relaciones significativas o bien no se pudieron superar los requisitos para el análisis.

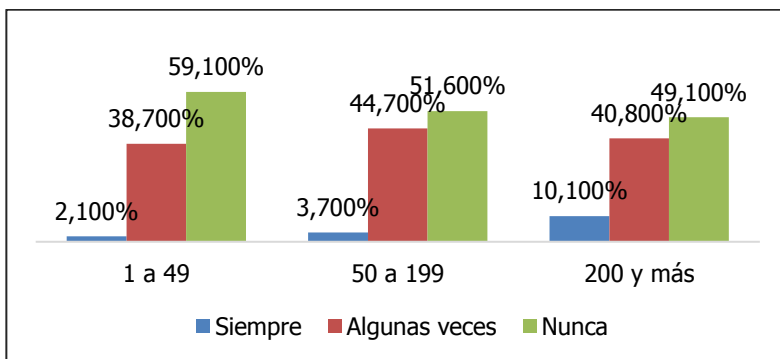


Gráfico 16. ¿Con qué frecuencia los trabajadores han sido objeto de situaciones de presión/agresión de los clientes, pacientes, alumnos, público, etc.? según tamaño de la organización en comercios, restaurantes y hoteles. Fuente: Elaboración propia. Test Pearson Chi-cuadrado, $p < 0,01$.

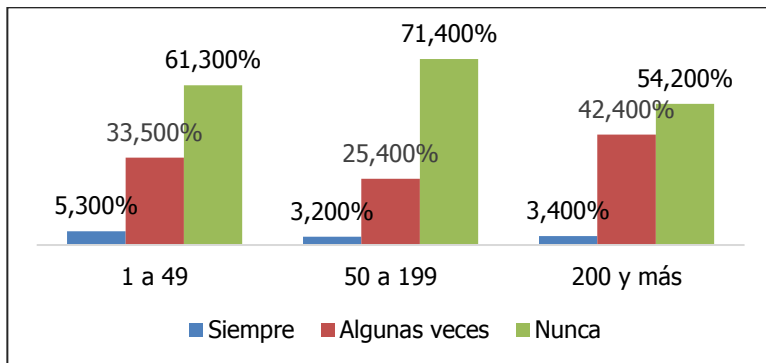


Gráfico 17. ¿Con qué frecuencia los trabajadores han sido objeto de situaciones de presión/agresión de los clientes, pacientes, alumnos, público, etc.? según tamaño de la organización en servicios financieros y a las empresas. Fuente: Elaboración propia. Test Pearson Chi-cuadrado, $p < 0,01$.

Conclusiones

El objetivo del trabajo fue explorar la existencia de relaciones significativas entre factores organizacionales y factores de riesgo psicosocial siguiendo la perspectiva de la literatura de factores humanos y organizacionales en la gestión del riesgo que señala que estos factores son causantes de riesgos en las organizaciones.

Para ello se analizaron datos provenientes de la Encuesta Nacional a Trabajadores, Empleo, Trabajo, Condiciones y Medio Ambiente Laboral 2009 que incluye un conjunto de preguntas referidas a factores organizacionales y otros a factores de riesgo psicosocial. En esta se distinguieron los factores situacionales. Respecto de los riesgos psicosociales se trabajó sobre cuatro tipos de vínculos laborales: entre compañeros de trabajo, entre el empleado y la organización, vínculos de acoso y vínculos con personas externas a la organización como clientes, pacientes, etcétera.

Los factores situacionales incluyeron el análisis de la rama de actividad y del tamaño de la organización.

Los resultados por rama de actividad evidencian que los empleados de las empresas de la industria de la electricidad, el gas y el agua son los que se encuentran expuestos a mayores riesgos en todos los tipos de vínculos analizados. A continuación, se podría ubicar la industria de servicios comunales, sociales y personales y la de comercios, restaurantes y hoteles. En contraposición, la industria de la construcción obtuvo los mejores resultados. Solamente en lo que refiere a la apertura frente a las propuestas o aportes realizados por los empleados se ubicó en un término relativo intermedio en el que un 22,6% indicó que a veces o nunca son tenidos en cuenta sus aportes. En segundo lugar, entre las de menor exposición se puede ubicar la industria del transporte, almacenaje y comunicaciones. Por su parte, más allá de las distinciones entre los distintos tipos de riesgos, la industria manufacturera y la de servicios financieros y a las empresas se ubicaron en el medio de la distribución.

Con respecto al tamaño de la organización se encontró que las empresas conformadas por hasta 49 personas son las que menor exposición a riesgos poseen. Solamente fueron superadas en la dimensión de relación con los jefes respecto a la ayuda proporcionada en las que las empresas grandes se ubicaron en primera posición.

Ahora bien, estos hallazgos no son suficientes para pensar que las empresas pequeñas poseen un mejor ambiente psicosocial. Es preciso tener presente que la exposición a riesgos es un poderoso factor de selección y que los vínculos en las organizaciones pequeñas suelen ser más estrechos no solo entre pares sino también con los superiores y que muchas veces incluyen relaciones familiares. Por ello, es prudente indagar en futuros trabajos si efectivamente existe en las organizaciones pequeñas un sesgo de selección más fuerte que conduce a la (auto)exclusión en mayor medida que en las organizaciones medianas y grandes.

Por su parte, las empresas grandes evidencian mayores riesgos en relación a la presión ejercida por los superiores y las personas externas, así como son menos permeables a los aportes de los empleados. En cambio, las medianas enfrentan mayores riesgos referidos a el entorno comunicacional, la ayuda provista por jefes y la conflictividad entre compañeros de trabajo.

Finalmente, podemos observar que a partir del análisis hemos podido identificar cómo se distribuyen los riesgos respecto de las relaciones sociales en cuanto a las ramas de actividad y el tamaño de la organización lo que permite a futuro continuar indagando sobre aspectos particulares de las relaciones en distintos tipos de organizaciones.

Referencias Bibliográficas

Gollac, M. (2013). "Los riesgos psicosociales en el trabajo", Seminario internacional. UNLP, CEIL, Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.

Johnson JV, Hall EM. (1988). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health* 1988; 78:1336-1342.

Kalimo, R.; M. A. El-Batawi y C. L. Cooper, dir. (1988). Les facteurs psychosociaux en milieu de travail et leurs rapports à la santé. Ginebra: OIT.

Karasek R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job re-design. *Administrative Science Quarterly* 1979; 24:285-308.

Karasek, R, Theorell T. (1990). Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life. New York: Basic Books.

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370.

Mintzberg, H. (1992) Diseño de organizaciones eficientes; Buenos Aires: Editorial El Ateneo.

Moncada, S.; Llorens, C.; Andrés, R.; Moreno, N. y Molinero, E. (2014) Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras VERSIÓN MEDIA. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.

Neffa, J. C. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Buenos Aires: CONICET.

Siegrist J, Peter R, Junge A, Cremer P, Seidel D. (1990). Low status control,

high effort at work and ischemic heart disease: prospective evidence from blue-collar men. *Social Science & Medicine*, 31(10):1127-34.

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

Stellman, J. M. (1998). Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Madrid: OIT.

Walter, J. (2015). Violencia de prestatarios de servicios: Un riesgo psicosocial que reclama atención en Argentina. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(37), 49-80.

Fuentes de información

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la República Argentina (2014). 1ra Encuesta Nacional a Trabajadores sobre Empleo, Trabajo, Condiciones y Medio Ambiente Laboral Argentina 2009. Documento Informe Final, Resumen de los principales hallazgos.