

## Eje n° 9: VIOLENCIA Y RIESGOS EN EL TRABAJO. CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO. SALUD DE LOS/AS TRABAJADORES/AS.

### Grupo de trabajo N° 9.30: Riesgos psicosociales en el trabajo y salud.

**Coordinador@s:** Ana Claudia Moreira Cardoso - DIESSE, Sao Paulo - [anacmcs@hotmail.com](mailto:anacmcs@hotmail.com). Julio César Neffa (corresponsal) CEIL-CONICET, Argentina - [julioceffa@gmail.com](mailto:julioceffa@gmail.com)

---

## CUESTIONES METODOLÓGICAS DEL ESTUDIO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO MEDIANTE ENCUESTAS

**Autor/es y e-mail:** Cesana Bernasconi, Mónica Inés [mcesana73@hotmail.com](mailto:mcesana73@hotmail.com); Gatti, Claudia Mariela [cmgatti@gmail.com](mailto:cmgatti@gmail.com).

**Pertenencia institucional:** Departamento de Ciencias Sociales de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Nordeste (UNNE)

### Introducción

Al interior de nuestro equipo de investigación, todo lo que conocemos sobre Condiciones y Medio Ambiente de trabajo (en adelante, CyMAT) y, su nueva dimensión, los Riesgos Psicosociales (en lo que sigue, RPST), ha sido desarrollado a partir de las obras y las experiencias compartidas en Seminarios y encuentro con otros equipos de investigación dirigidos por el Dr. Julio César Neffa.

Respecto del primero de los conceptos, las CyMAT, el autor vuelve a reabrir un capítulo en su último libro “Los riesgos psicosociales en el trabajo” (Neffa, 2015) donde destaca la Salud como parte del colectivo de condiciones a las que aquéllas afectarían en situación de trabajo.

En el caso de los RPST, Neffa incorpora al menos tres cuestiones que surgen en torno a esta nueva dimensión que estudiamos:

1. Su invisibilidad ante la exposición al riesgo en el puesto de trabajo.
2. Su extensión e impacto fuera del trabajo.
3. La ausencia de legislación, como consecuencia de la falta de reconocimiento.

Estas tres cuestiones son las que hacen del estudio de los RPST un asunto sumamente relevante en nuestro país, y que ha dado origen a varios proyectos de investigación que proponen su abordaje en forma compleja mediante la “Encuesta Argentina sobre Riesgos Psicosociales en el Trabajo”<sup>1</sup>. Sobre ésta y sus cuestiones metodológicas buscamos profundizar y discutir en tanto estrategias para el relevamiento de dichos riesgos, a los efectos de exteriorizar su existencia y las consecuencias sobre el trabajador en sus dimensiones psicofísicas pero, también, sobre sus relaciones sociales y familiares, todo lo cual constituye una cuestión de Salud Pública que no puede ser soslayada de nuestra legislación sobre Prevención de Riesgos en el Trabajo, por más tiempo.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Quienes suscribimos esta ponencia, formamos parte del PI M003- 2013 “Riesgos psicosociales en el trabajo. Nuevas dimensiones de las condiciones y medio ambiente de trabajo, percepción de los trabajadores, e impacto en las empresas y organizaciones”. Resolución N°678/13 radicado en la Facultad de Ciencias Económicas de la UNNE y dirigido por el Dr. Julio C. Neffa; y del PDTs Nro. 422 “Los riesgos psicosociales en el trabajo. Relevamiento de la percepción y vivencias por parte de los trabajadores asalariados con vistas a su prevención” CIN- 2015-2017 radicado en la UNAJ y dirigido por la Dra. Liliana Ferrari y el Dr. Julio César Neffa.

<sup>2</sup> Ver:

<http://tn24.com.ar/2016/04/dolor-por-la-muerte-de-una-trabajadora-del-pro-huerta-tras-conocer-que-fue-despedida/>

### **Los Riesgos Psicosociales como una nueva dimensión de las CyMAT y salud.**

El proceso de trabajo al que se encuentra sometido el trabajador/a, junto con su contenido y organización, determinan la principal causa de exposición a riesgos físicos, psíquicos y/o mentales que afectan su salud independientemente, como veremos, de que se trate de una empresa o de una institución pública, y aún en relación a distintos sectores, actividades, tareas y jerarquías.

Las CyMAT “están constituidas por los factores socio- técnicos y organizacionales del proceso de producción implantado en el establecimiento y por los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo.” (Neffa; 1986 En: Neffa; 2015:45) Dentro de las CyMAT se integran conceptos tales como la exposición a riesgos de tipo físico, químico, biológico, ergonómico, y mediante su estudio/reconocimiento se ha despertado el interés y motivado su incorporación en la legislación argentina desde el año 1995. Ello ha derivado en el diseño de un sistema destinado a la prevención de riesgos bajo estrictas medidas de seguridad, destinadas a brindar al trabajador y a la organización la protección necesaria para su resguardo frente a situaciones de exposición derivadas de la naturaleza o como consecuencia de su trabajo.

A su vez, ha obligado tanto al trabajador como al empleador a su cumplimiento pero también, ante eventuales daños, las Aseguradoras de Riesgos en el Trabajo quedan comprometidas a la reparación del daño conforme a un contrato de seguro que, por su parte, se limita a determinados tipos de riesgos calificados como tales, que no consideran a los RPST, previa evaluación de la actividad y de las condiciones y medio ambiente en el que ella se desarrolla, y relacionados con las que se denominan “enfermedades profesionales”.

En cuanto a los RPST, integran un concepto polisémico que viene siendo desarrollado desde hace mucho más tiempo en algunos países europeos (Francia, España, Dinamarca, principalmente) y que siguen –fundamentalmente- dos modelos de análisis, a saber: demanda - control - apoyo social de Karasek y Theorell; y esfuerzo - recompensa (ERI), de Siegrist. También, en los últimos años, el Instituto Nacional de la Salud Ocupacional de Dinamarca, conocido como Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), ha adaptado y validado en España con el nombre de ISTAS21 en lengua castellana, y PSQCAT21 en lengua catalana, una descomposición más específica de 21 dimensiones para desagregar el concepto que estamos estudiando.

Finalmente, el modelo denominado Justicia Organizacional aporta un enfoque jurídico orientado a la equidad de las relaciones entre trabajador, las relaciones interpersonales entre pares y con el empleador (cfr. Neffa; 2015: 281) comprendiendo el estudio de aspectos tales como la comunicación y procedimientos que tienen lugar en el ámbito de trabajo.

Estos modelos de análisis aportan a la conceptualización del tema que estamos estudiando, sea por las relaciones interpersonales, por los sistemas de compensación y reconocimiento, por el apoyo social o las relaciones interpersonales, las exigencias a las que se encuentra sometido un trabajador en ocasión de su jornada laboral o, inclusive, fuera de ella.

Por lo tanto, podemos sintetizar las siguientes dimensiones en torno a la construcción de la noción de RPST:

- las fuertes exigencias emocionales y la necesidad de controlarlas;
- la obligación de realizar tareas con las cuales no se está de acuerdo o que contradicen los valores y principios éticos o incluso tener la obligación de ejecutar acciones con las cuales se está en desacuerdo;
- la falta de control y de un adecuado margen de autonomía en el ejercicio de su tarea;
- la generación de conflictos interpersonales dentro del colectivo de trabajo, que dificultan o impiden la cooperación y la convivencia;
- la imposibilidad de los trabajadores de participar en la definición de los objetivos de la organización y de trabajar según su propio estilo;
- el débil o nulo reconocimiento (y recompensas) por parte de los pares y de la jerarquía;
- la exposición al acoso y al hostigamiento por parte de la jerarquía y/o de los compañeros de trabajo e incluso, tener que soportar pasivamente la violencia verbal y/o física proveniente de

sus colegas, usuarios y clientes, o ser víctima de un trato injusto en cuanto a los procedimientos para adoptar decisiones, en el trato personal o en la distribución de los recursos generados (Siegrist, J., 1996, Siegrist y otros, 2004).

Para Moncada y otros (2005) “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, producen daños a la salud del trabajador actuando a través de mecanismos psicológicos que generan tensiones y estrés.”

Desde un punto de vista operacional, los RPST “son los riesgos para la salud, física, psíquica, mental y social engendrados por los determinantes socioeconómicos, la condición de empleo, la organización y el contenido del trabajo y los factores relacionales que intervienen en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores.” (Gollac, 2013).

Las diferentes concepciones teóricas citadas y los modelos hasta el momento conocidos y aplicados en los distintos países e Institutos de investigación mencionados, nos permiten adoptar nuestra propia estrategia de trabajo inspirada –fundamentalmente- en el modelo francés según el cual “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 mental, con impactos sobre la organización o empresa donde estos se desempeñan.” (Coutrot, 2013).

### **La Encuesta Argentina de Riesgos Psicosociales en el trabajo®**

Partimos de una clasificación de los riesgos psicosociales que se ubican en 6 dimensiones, las que descomponen a través de un cuestionario semiestructurado. En otro trabajo (Neffa, Cesana Bernasconi, Lac Prugent, Gatti; 2015) también hemos conceptualizado estas dimensiones como sigue:

1.- Las exigencias en el trabajo: se traducen dentro de la empresa como la imposición de objetivos imposibles de alcanzar, el cumplimiento de los plazos, la disminución de los efectivos y la aceleración de los ritmos de trabajo. Estas presiones la tienen tanto los obreros como los ejecutivos y, en algunas actividades, es más evidente porque no sólo genera una mayor carga física sino también mental.

2.-Exigencias emocionales: se refieren a la necesidad de controlar y de modelar las emociones, las propias y/o las de otras personas con las cuales se interactúa (clientes y usuarios), especialmente en profesiones y oficios que implican contacto con el sufrimiento, miedo a los accidentes de trabajo, a las enfermedades profesionales, a la violencia externa o al fracaso.

3.- Autonomía: es una herramienta del trabajador para compensar fallas de la concepción y del trabajo prescripto por otros. Se refiere al grado de libertad para la ejecución y planificación de las tareas; la previsibilidad y la estandarización del proceso de trabajo y la posibilidad de participar en la concepción y en la evaluación de la actividad que se realiza, tanto en los trabajos de baja calificación como en las tareas que desempeñan ingenieros y otros ejecutivos.

4.- Relaciones sociales en el trabajo: crean las condiciones para que los trabajadores se integren a un grupo, sean tratados de manera justa y exista un reconocimiento por su tarea, asignándoles un margen de autonomía en función de sus competencias.

Se pueden distinguir distintos tipos de relaciones: con los colegas, con la jerarquía y con la empresa en su conjunto y con su entorno (clientes y usuarios cada vez más exigentes).

5.- Conflicto de valores: son provocados por problemas éticos cuando un trabajador se ve obligado a adoptar actitudes o comportamientos contrarios a sus propias convicciones o concepciones.

6.- La inseguridad en la situación laboral: aparece cuando las condiciones de trabajo son precarias, el trabajador no tiene estabilidad o no está registrado ante los organismos de seguridad social.

Nuestro objetivo aquí es describir el proceso de relevamiento, su ejecución y el proceso de carga que realizaron nuestros encuestadores trabajando en el marco del PI M003/13 citado al pie de la primera página de este documento.

En primer lugar, la medición y la determinación de la existencia de RPST, la concebimos vinculada a cualquier rama y sector de actividad, de allí de que en el equipo de trabajo hubo un esfuerzo por

involucrar diferentes tipos de organizaciones con las que se establecieron acuerdos a fin de realizar los estudios propuestos. Además, ya dentro de cada organización, fue necesario contar con un referente local que facilitara las tareas de relevamiento atento a las características y a los turnos de trabajo, indicando en tales términos el avance de nuestras tareas en terreno.

El acuerdo establecido con cada organización consistió, ante todo, en exponer nuestro marco teórico de análisis buscando concientizar a las autoridades, y/o a los responsables de la gestión, sobre la importancia de considerar estos factores de riesgos sobre la salud de sus trabajadores, destacando su impacto sobre los niveles de rendimiento y, como consecuencia, su impacto sobre los resultados de la organización. Al respecto, podemos citar algunos indicadores tales como: niveles de ausentismos, número de licencias, índices de rotación, pérdidas o roturas de producción, número de siniestros y accidentes de trabajo, entre otros.

De este modo, logramos formalizar acuerdos una Universidad Pública regional, un Hospital Público en la Ciudad Capital de la Provincia de Corrientes, un organismo de Sanidad Pública Nacional, una industria frigorífica de la Provincia del Chaco, un Instituto de Servicios Sociales, una empresa distribuidora de productos de cosmética, un área de administración dentro del Poder Legislativo de la provincia del Chaco, un sector docente de nivel de enseñanza primaria y secundaria de la Provincia de Corrientes, entre otras que hasta la fecha se siguen incorporando.

En segundo lugar, hubo un periodo de capacitación del equipo de encuestadores, principalmente constituido por estudiantes avanzados en la Licenciatura en Relaciones Laborales (FCE- UNNE) y estudiantes de la Especialización en Gestión de las Relaciones del Trabajo, de la misma Facultad. Asimismo, profesionales y/o docentes investigadores de distintas unidades académicas de la UNNE, y personal de apoyo de Instituciones Públicas, participaron de esta fase de capacitación y, en su mayoría, del posterior relevamiento de datos.

Mientras este proceso de capacitación estaba en curso, durante el año 2014, tomamos las distintas muestras para las primeras instituciones a relevar, comenzamos a analizar sus características y a organizar los turnos para el trabajo de campo, que se inició en el mismo año.

En tercer término, hicimos los primeros relevamientos en distintas etapas que estuvieron coordinadas por el respectivo referente institucional, según cada caso, y el equipo de conducción del proyecto, e iniciamos el proceso de encuestas en pequeños equipos de trabajo, generalmente entre 7 a 10 encuestadores por Institución a relevar.

Este proceso de encuesta se divide, a su vez, en distintas fases, a saber:

- i. Tareas preparatorias del Proceso de encuesta - distribución de materiales y coordinación de turnos- Reemplazos.
- ii. Entrevista para la aplicación del cuestionario. Recolección.
- iii. Recepción de encuestas, clasificación y asignación de personas para la carga (data entry).
- iv. Carga de encuestas: uso de software libre Lime Survey®.

### **Cuestiones metodológicas del trabajo con la Encuesta Argentina de Riesgos Psicosociales.**

El procedimiento de encuesta, para nuestro caso, consiste en una entrevista de aproximadamente 20- 30 minutos, guiado por encuestadores que, como comentamos más arriba, son estudiantes avanzados y tesis de la Licenciatura en Relaciones Laborales y estudiantes de posgrado.

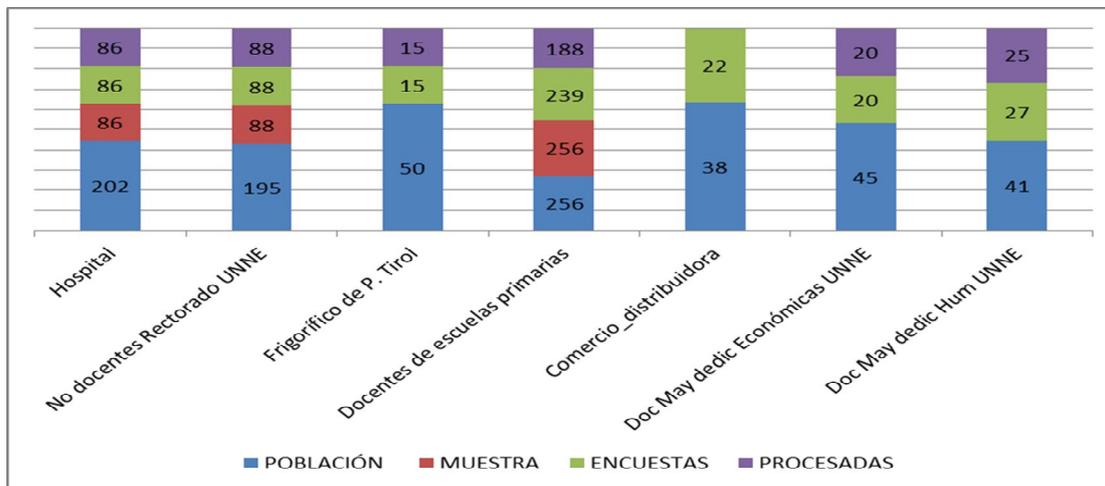
Se trabaja sobre la base de un formulario semiestructurado que recorre los 6 (seis) ejes temáticos con 135 ítems en total, y cada uno de los ítems y sus respectivas opciones de respuesta deben ser claramente leídas por el encuestador a su encuestado y, en su caso, releído si fuera necesario. La encuesta es voluntaria, anónima y se aplica en el lugar y oportunidad de la jornada laboral, o bien, en un descanso dentro de la misma o al momento de su finalización, previo consentimiento informado del trabajador.

Cada encuestador fue especialmente capacitado mediante talleres con el apoyo de un Instructivo de Encuestadores diseñado por los equipos de investigación de las universidades involucradas en el estudio, principalmente, La Plata (UNLP) y Nordeste (UNNE).

A la fecha, hemos realizado y procesado 500 encuestas en un total de 7 organizaciones sobre las siguientes situaciones laborales: 1) trabajadores de enfermería en un hospital pediátrico público; 2)

trabajadores no docentes del Instituto Rectorado de una universidad pública; 3) operarios de un frigorífico con cese de actividades operativas; 4) docentes de nivel primario de la Provincia de Corrientes; 5) personal administrativo y operativo de una empresa distribuidora de productos de cosmética; 6) docentes con funciones de mayor dedicación de dos facultades de la UNNE – 6.1 Ciencias Económicas y 6.2 Humanidades.

Gráfico 1: Distribución del N° de encuestas sobre cada Institución



Fuente: datos propios del PI M003/13 – FCE- UNNE

Dependiendo de la situación laboral de cada trabajador, de las condiciones laborales y del ambiente de trabajo de cada organización, las condiciones en las que fue aplicado el instrumento, según narran nuestros encuestadores, fueron sensiblemente afectadas durante el procedimiento de relevamiento de datos.

**Por este motivo, entendemos como necesario considerar los riesgos psicosociales a los que se exponen los encuestadores en el transcurso de las entrevistas, asumiendo que se trata de un tema propio de su formación académico-profesional pero que aparece explicitado en un proceso de trabajo que lo expone a dichos riesgos.**

Para ello, hemos diseñado y propuesto una estrategia de evaluación del proceso construida a través de talleres de trabajo en donde aplicamos la técnica de focus group para analizar los distintos ejes de RPST vinculados a la actividad del encuestador, habiendo obtenido los resultados que se exponen y analizan a continuación.

#### **RPST detectados como metaevaluación del proceso de encuestas**

Nuestra finalidad con este trabajo es que, en el futuro de nuestra investigación, estemos advertidos de los riesgos posibles y evaluar qué medidas o acciones de prevención se pueden tomar frente a éstos.

Como sabemos, trabajamos en el campo de las relaciones humanas y este es un territorio de investigación muy complejo. Por lo tanto, cada lugar donde se realiza el trabajo de relevamiento implica una situación de fuerte empatía, y si bien como investigadores y encuestadores estamos capacitados para objetivar sus observaciones, el problema es que se relevan “vivencias” del sujeto encuestado respecto a su puesto de trabajo y “es imposible” no internalizar dichas vivencias. Nos preguntamos, entonces, hasta qué punto, esto también nos lleva a exponer a nuestro propio encuestador a ciertos RPST.

Por dicho motivo, parece que la exposición al riesgo no podría eliminarse, y en el caso de un encuestador formado en las relaciones laborales, esto surge como consecuencia natural al modo en que interpreta y establece las relaciones involucradas en la actividad, el puesto, las CyMAT, y cómo construye el perfil del trabajador, entre otros aspectos que se pueden mencionar que han ido surgiendo en los citados talleres.

Ahora bien, ¿Por qué pensamos que estas situaciones podrían constituirse en factores de riesgo psicosocial o coadyuvar a su aparición? Veamos a continuación, algunos de los aspectos vinculados a las actividades realizadas por los encuestadores de nuestro proyecto que pudieron dar lugar a la aparición de RPST, a partir de la transcripción y análisis de sus propios relatos:

**a. Demandas psicológicas y esfuerzo requerido**

**i.** *Falta de información o información deficiente dirigida desde la organización hacia el encuestado.* Estos malos entendidos o las expectativas no previstas en la preparación del proceso, demandan tiempo y esfuerzo adicional por parte del encuestador, lo que también afecta la organización de su trabajo.

**ii.** *Agresiones verbales y no verbales dirigidas al encuestador en forma directa o indirecta.* Estos actos de violencia pueden ser percibidos en forma negativa por parte del encuestador, obligándolo a minimizar el hecho, a suspender su trabajo o a redefinir los términos del mismo en caso de contar con cierta autonomía, y también impacta emocionalmente en aquél, generando frustración e insatisfacción respecto de su trabajo.

**iii.** *Falta de autorización para realizar el procedimiento en el lugar de trabajo (no comunicada).* Las deficiencias en la preparación del proceso de trabajo pueden implicar cambios en la localización o la suspensión del relevamiento. En el primer caso, las nuevas condiciones pueden no ser idóneas para el desarrollo del trabajo, o bien, pueden exponer a los actores a otro tipo de riesgos no previstos. En el segundo caso, afecta directamente los resultados que se espera obtener del procedimiento, causando frustración y/o fatiga en la tarea.

**iv.** *La predisposición negativa o positiva del encuestador y del encuestado, dificulta o facilita el esfuerzo durante el procedimiento (espacios en blanco, tiempo de encuesta).* Más allá de la preparación, la temática del relevamiento puede no resultar de interés para los encuestados, lo que supone percibir el proceso como una pérdida de tiempo, predisponiéndolo negativamente. Este tipo de experiencias resultan frustrantes y desmotivadoras para la continuidad del trabajo de los encuestadores, generando insatisfacción y afectando su autoestima, predisponiendo a querer terminar el trabajo rápidamente y a cometer vacíos o errores involuntarios en el procedimiento de relevamiento y/o carga de encuestas.

**v.** *Rechazo habitual y naturalizado hacia los encuestadores en algunos subsistemas.* Esto constituye información relevante previa a la salida a terreno. Si no se puede evitar, el encuestador debe estar adecuadamente preparado y en conocimiento del esfuerzo que le demandarán las entrevistas y que, probablemente, haya que insistir en la sensibilización previa al contacto con su entrevistado para lograr su consentimiento. No es conveniente tener que resolver este conflicto en el mismo momento, o por parte del encuestador, ya que lo afecta emocionalmente.

**vi.** *Alto grado de exposición en contextos adversos.* Las situaciones que no pueden ser administradas por el propio encuestador, pueden provocar ansiedad por temor e inseguridad. A su vez, predispone negativamente a la continuidad del trabajo, lo cual genera frustración e insatisfacción.

**vii.** *Acoso sexual directo en situación de trabajo.* Este acto de violencia puede verse agravado en ocasiones donde el/la encuestador/a no cuenta con autonomía o con poder de decisión para dar fin a la comunicación o en circunstancias donde su seguridad depende de las decisiones del acosador.

**viii.** *Inconvenientes directos con la carga de datos por no conocer los criterios del encuestador para marcar o dejar en blanco ciertos puntos de la encuesta.* Este riesgo provoca

angustia e inseguridad en el proceso de trabajo del data entry, que además trabaja presionado por el tiempo que tiene asignado para la carga de la totalidad de ítems de la encuesta (recordemos que son 135 en total).

**ix.** *Problemas en el proceso de carga de datos debido al tiempo que el programa asigna para la carga completa de cada encuesta.* Como vimos en el punto anterior, estos aspectos constituyen situaciones frustrantes para quienes participaron en el proceso de carga de datos de las 500 encuestas procesadas, predisponiéndolos negativamente a la tarea o a decisiones arbitrarias para la resolución de los inconvenientes.

**x.** *Realizar la cantidad de encuestas asignadas sabiendo lo extenso del formulario.* Esto supone un alto nivel de compromiso, especialmente cuando el trabajo no es rentado, pero especialmente frente a un contexto hostil que supone un incremento de la fatiga psíquica y mental.

### **b. Exigencias emocionales**

**i.** *El trabajo en determinados contextos (terapia, conflictos gremiales) indican momentos críticos de exposición del encuestador en los que se hace “tripas corazón” para continuar la encuesta “por cumplir” con el trabajo prescripto.* Mientras que, los trabajadores expuestos en forma permanente a este tipo de exigencias emocionales generan mecanismos de negación o naturalización, quienes se exponen en forma excepcional pueden encontrarse frente a una situación de perturbación emocional o, inclusive, de estrés laboral episódico, cuya resolución dependerá de variables complejas ligadas a la personalidad de cada individuo.

**ii.** *Soportar la angustia del sufrimiento del encuestado, del relato de un accidente trabajo y sus consecuencias sobre ese trabajador.* En aquellas situaciones donde se genera empatía hacia el encuestado, el encuestador debe realizar un esfuerzo adicional para no involucrarse con el sujeto dejando de lado su experiencia personal a fin de no influenciar la orientación de las respuestas.

**iii.** *Ocuparse de hacerlo sentir cómodo al entrevistado para que su trabajo sea más saludable.* Esto implica crear un clima de confianza con su encuestado desde el inicio y hasta el final del procedimiento, evitando mostrar sus sentimientos con gestos o palabras que puedan influir en un cambio inmediato en la respuesta u ocultamiento de la realidad.

**iv.** *Aliviar el temor del encuestado a que se divulgue la información.* Esta función resulta fundamental para contar con información real y forma parte del proceso de preparación del proceso de relevamiento cuando se inicia la entrevista y en donde el encuestado es informado de la confidencialidad de sus respuestas accediendo a firmar el consentimiento de la misma bajo dichas condiciones. No obstante, los encuestadores, además de explicar los alcances y la relevancia del trabajo, deben generar la necesaria confianza para lograr un resultado exitoso, lo que implica, además, exigencias emocionales para administrar eficientemente sus estrategias de comunicación y lo más estrictamente apegados al cuestionario de relevamiento.

**v.** *Tener que esconder su opinión ante consultas del encuestado.* A fin de no influenciar en las respuestas y de no involucrarse en las distintas situaciones que se le plantean, las experiencias personales o los consejos profesionales deben ser evitados, una vez más, gestionando adecuadamente las emociones u ocultándolas.

### **c. Autonomía en el trabajo**

**i.** *No poder encuestar a los que deseaban hacerlo voluntariamente.* En estos casos pueden surgir tanto variables emocionales como restricciones procedimentales, vinculadas a resguardar la rigurosidad de la muestra y cumplir con el trabajo prescripto.

ii. *El trabajo en algunas instituciones hubiera sido mejor logrado con mayor autonomía.* Durante el relevamiento hubieran podido resolverse los problemas más eficientemente si la tarea hubiera podido realizarse con mayor margen de maniobra para manejar ciertos conflictos entre sectores o actores de la organización, o bien, si estos se hubiesen podido conocer anticipadamente.

iii. *No se admitió adaptar la metodología a la situación que les tocó vivenciar.* Al igual que en el caso anterior, el apego a normas estrictas del procedimiento dificultó la tarea de relevamiento en algunos casos particulares.

iv. *Se toma los RR que hay y se hacen las encuestas.* Esta fue una estrategia adoptada como una alternativa que se utilizó para manejar con autonomía alguna situación particular.

Los puntos anteriores refieren a la necesidad de contar con cierto grado de libertad para tomar decisiones que permitan solucionar los problemas derivados de la ineficiente organización del trabajo. La imposibilidad de hacerlo genera angustia, incertidumbre, desmotivación e inseguridad frente a la rigurosidad del trabajo prescripto. Las expectativas iniciales se diluyen y el trabajo pierde sentido.

v. *Ajustarse a la rutina del lugar de trabajo de la organización a relevar.* La ausencia de previsibilidad aumenta el impacto negativo de los RPST ante el aumento de la incertidumbre, sin embargo resulta un requisito fundamental para el cumplimiento de la tarea.

#### **d. Conflictos éticos y de valores**

i. *Evitar intervenir profesionalmente.*

ii. *Abstraerse de la problemática, superarla y limitarse a cumplir estrictamente con la tarea prescripta.*

iii. *Evitar dar consejos basados en el conocimiento de la problemática desde el punto de vista teórico profesional.*

iv. *Evitar opinar sobre la falta de experticia / formación de otros profesionales / colegas.*

v. *No revelar información por la confidencialidad.*

vi. *El encuestador podría decir sí o no y no aceptar hacer la encuesta.*

vii. *Nunca más acepto hacer un trabajo así, sin la suficiente información.*

Frente a la percepción de injusticia y contando con herramientas conceptuales y procedimentales que podrían facilitar una respuesta esperanzadora, los encuestadores se enfrentan al sufrimiento ético y a la culpa, lo que puede significar la experiencia de un sufrimiento psíquico.

Por otra parte, la ausencia de información respecto del contexto de desarrollo del trabajo y la experiencia de malos tratos o de frustración frente a un trabajo que puede considerarse de mala calidad afecta la autoestima del encuestador generando angustia y ansiedad.

#### **e. Inseguridad en el empleo**

*Los términos del contrato de relevamiento requieren el cumplimiento implicaban una serie de actividades de las cuales dependía el cobro por el trabajo.* El desarrollo del trabajo de los encuestadores en contextos que demandan grandes aportes de energía por la ineficiente organización del trabajo y la hostilidad percibida, se agrava ante la ausencia de autonomía y la amenaza de ver frustrada las expectativas de una primera experiencia laboral exitosa, el cobro de un valor atribuido y el reconocimiento por la tarea realizada.

## **6. Reflexiones finales para la prevención de RPST: datos relevantes para incorporar al proceso de capacitación de nuevos encuestadores.**

- Informar previa y suficientemente al encuestador acerca de los principales aspectos a tener en cuenta sobre el clima laboral de la institución a relevar, los conflictos más habituales, los índices de ausentismos y sus principales causas, los posibles conflictos de distinto orden que puedan existir y, eventualmente, dificultar el proceso de relevamiento.
- Analizar el perfil del encuestador y seleccionarlo según la naturaleza de la organización y de los puestos de trabajo.
- Mantener el uso de credenciales para los encuestadores.
- Resolver positivamente los problemas derivados de la carga de datos por el vencimiento de los tiempos: *“traducción de los datos antes de la carga”*.
- Reconocer el impacto de la experiencia de saber que, en cada contexto, a partir del segundo día *“estamos en la mira de todos”*.
- Determinar, en cada caso, si la carga de datos debería estar a cargo del mismo encuestador o, en su caso, salvar esta situación con una mejor comunicación entre el encuestador y el data entry respectivo.
- Revalorizar la importancia que tiene para el encuestado remarcar la confidencialidad de la encuesta durante el procedimiento, dejando liberada la firma del consentimiento a que se produzca al final del mismo.
- Tener la precaución de avisar al encuestado que puede, en todo momento, consultar sobre las preguntas que incomoden a fin de brindar una explicación adecuada.
- Evaluar la pertinencia de las intervenciones según la naturaleza del trabajo antes de convenir el relevamiento.
- Evitar forzar el relevamiento bajo cualquier circunstancia y contexto sociopolítico y económico.
- Fortalecer la instancia de sensibilización de los encuestados en la propia organización.

Finalmente, las situaciones observadas pueden resumirse en que durante la encuesta de RPST el encuestador debe *“esforzarse por naturalizar el riesgo psicosocial del ambiente de trabajo, al igual que lo hace el entrevistado, durante el relevamiento”*.

## Bibliografía

1. Decreto 49/2014 - RIESGOS DEL TRABAJO Listado de Enfermedades Profesionales. Decretos 658/96, 659/96 y 590/97. Modificaciones. Buenos Aires, Argentina. 14/1/2014
2. Ley N° 24.557 (03/10/1995) – Riesgos del Trabajo. (LRT). Buenos Aires, Argentina. Disponible en: <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/27971/texact.htm> (30/05/2016)
3. Ley N° 26.773 (24/10/2012) - Riesgos del Trabajo. Régimen de ordenamiento de la reparación de los daños derivados de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Buenos Aires, Argentina. Disponible en: <http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/200000-204999/203798/norma.htm> (30/05/2016)
4. Moncada i Lluís, S; Llorens Serrano, C; Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS); Kristensen, TS; Instituto Nacional de Salud Ocupacional de Dinamarca; Vega Martínez, S: Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. (2003) Disponible en: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_703.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf) (26/05/2016)
5. Neffa, JC (2015) Introducción a las CyMAT. Corazón de Fábrica. En: Voces del Fénix. N° 46. Disponible en: Neffa, JC (2015) Los Riesgos Psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio. CEIL-CONICET: Argentina. Disponible en: <http://www.izt.uam.mx/sotraem/NovedadesEditoriales/riesgotrabajo.pdf> (12/12/2015)
6. Neffa, J; Cesana Bernasconi, M; Lac Prugent, N y Gatti, C (2014) Riesgos Psicosociales en el trabajo. Metodología para una investigación cuantitativa. ISBN 978-987-33-5953-8. Disponible en: <http://www.aacademica.com/iii.jornadas.nacionales.sobre.estudios.regionales.y.mercados.de.trabajo/proceedings> (9/06/2016)