

RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO.

Seguimiento estadístico de los resultados de la investigación¹

Julio César Neffa, CEIL (CONICET)

e-mail: juliocneffagmail.com

Nora Lac Prugent, Facultad de Ciencias Económicas y Estadística (UNR)

e-mail: nlacprug@fcecon.unr.edu.ar

Mónica Inés Cesana Bernasconi, Facultad de Ciencias Económicas (UNNE)

e-mail: mcesana@eco.unne.edu.ar

José Luis Pou, Facultad de Ciencias Económicas y Estadística (UNR)

e-mail: johepou@hotmail.com

I. INTRODUCCIÓN

En este trabajo se presentan algunos resultados preliminares de la investigación llevada a cabo por investigadores de distintas Unidades Académicas de la Universidad Nacional del Nordeste (UNNE) y de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística de la Universidad Nacional de Rosario (UNR), cuyo objetivo es promover el desarrollo teórico sobre las condiciones y medio ambiente de trabajo, con especial énfasis en los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) para su reconocimiento e incorporación a las normas de Prevención y Seguridad en el Trabajo.

Dicha tarea se está desarrollando en el marco del PID, Código: 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, cuyo director es el Dr. Julio César Neffa (UNLP - CEIL –CONICET- UNNE).

a) Antecedentes Generales

Luego de una revisión del concepto y su evolución, se adopta en el equipo una definición para estudiar los RPST que dice: “Los riesgos para la salud mental, física y social generados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y

¹ Versión ampliada de la ponencia presentada en las IV Jornadas Nacionales sobre Estudios Regionales y Mercados de Trabajo y VI Foro SIMEL “Desarrollo con equidad en los espacios regionales y locales”. Villa Mercedes, San Luis, 2016.

relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental, con impactos sobre la organización o empresa donde estos se desempeñan” (Coutrot, 2013).

A su vez, en el intento de debatir el impacto de estos riesgos psicosociales sobre la salud de todos los trabajadores, independientemente del puesto y actividad, en el marco de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT) y, principalmente, como consecuencia de la forma como se estructura ese proceso de trabajo en organizaciones de distinta naturaleza.

Es menester advertir que, existe una elevada resistencia hacia el reconocimiento de este tipo de riesgos aún por parte de los propios trabajadores expuestos a ellos, principalmente por su escasa visibilidad en contextos altamente mecanizados en sus procesos productivos. Al mismo tiempo, estos riesgos están cada vez más presentes en organizaciones con altas exigencias en los niveles de productividad de sus trabajadores, indistintamente de las jerarquías.

Coincidentemente, resulta que el abordaje interdisciplinario que se encara en esta propuesta abre la posibilidad de analizar una problemática de compleja envergadura desde la mirada enriquecida por el aporte de diferentes profesionales, como licenciados en relaciones laborales, estadísticos, economistas y contadores, en estrecha vinculación con estas organizaciones y con distintos gremios de trabajadores. De esta manera, se facilitará el reconocimiento de factores de riesgos que hasta ahora, han sido en general “invisibilizados”, y permitirá descubrir y despertar interés por instrumentar -de manera integral- mecanismos que prevengan o minimicen su impacto negativo, mejorando los procesos de trabajo y arbitrando instrumentos adecuados, como Comités Mixtos de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo y Planes de Prevención de Riesgos efectivamente implementados, entre otras opciones, para mejorar la calidad de vida de las personas que trabajan.

También se pone en consideración la Declaración de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud que reza: “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (OMS, 1985), por cuanto se entiende que se trata de una concepción utópica, y que la salud más bien se trata de la capacidad del sujeto por mantenerse en un difícil estado de equilibrio para resistir y adaptarse a los riesgos o amenazas contra la salud, bajo la forma de “estrategias de afrontamiento”.

El tema de los RPST se plantea cada vez con mayor intensidad cuando se realizan estudios epidemiológicos y encuestas a los empleadores y trabajadores. Trabajos recientes de M. Gollac, Th. Coutrot, Chr. Dejourn han puesto de relieve el impacto sobre la salud psíquica y mental de los trabajadores debido al sufrimiento que dichos factores provocan.

El enfoque de este estudio es principalmente cuantitativo y, en una primera instancia, se aplica una encuesta -voluntaria y anónima- que se ha adaptado del modelo francés al Caso Argentino (“Encuesta Argentina sobre los Riesgos Psicosociales en el trabajo”. N° de Registro: 5141282. Derechos de Explotación otorgados hasta 06/01/17 a CONICET - UNLP – UNNE). De ahora en más, denominada en este documento “Encuesta Argentina sobre los Riesgos Psicosociales en el Trabajo” con la sigla: EnArRPST.

Los conceptos con los cuales se fue analizando lo que actualmente se denomina RPST, fueron evolucionando desde la crisis de los años 70 y se formularon varios modelos de análisis.

En la década de los 70-80 se difunde el concepto de estrés y de coping, inspirados por Selye y Lazarus. En los '90, fueron verificados y validados empíricamente el modelo formulado por Dejourn, de la psicopatología primero y, posteriormente, de la psicodinámica del trabajo, que pone el acento en las estrategias defensivas y en el

sufrimiento en el trabajo, así como el análisis psicológico y moral de M. F. Hirigoyen sobre el acoso moral. Pero los modelos más relevantes, son los clásicos de Karasek (demanda, versus autonomía y control, apoyo) y de Siegrist (desequilibrio entre esfuerzo y recompensa).

Desde los albores del siglo XXI, se construye una noción que ofrece una visión más amplia y comprehensiva del problema que las del estrés, la violencia en el trabajo y el acoso moral, integrada con el aporte de psicólogos, sociólogos, médicos del trabajo, administradores, economistas y ergónomos: Los factores de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST).

De manera sintética, se agrupan así los factores 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).

A su vez, la psicodinámica del trabajo busca comprender qué es lo que vive el sujeto en relación con su trabajo y el acento está puesto sobre la capacidad de dar un sentido a la situación, de defenderse del sufrimiento y de enfrentar los riesgos de enfermedad movilizándolo sus recursos individuales, capacidades cognitivas, afectivas y relacionales, pero también contando con la cooperación y con el apoyo técnico y social que aporta el colectivo (Molinier, 2010, b).

b) Definiciones

Siguiendo a Coutrot (2013), los RPST “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”.

Por su parte, 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 fisiológicas (reacciones neuroendocrinas), emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivas (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedades en ciertas circunstancias según su 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, S., y otros, 2003).

Posteriormente, 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, producen daños a la salud del trabajador actuando a través de mecanismos psicológicos que generan tensiones y estrés”.

Desde el 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).

Neffa (2014), proponiendo una definición descriptiva explica que “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 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, uso de las nuevas tecnologías) como factor determinante. Están directamente relacionadas con factores condicionantes: los riesgos del medio ambiente (agentes físicos, químicos y biológicos, tecnológicos y de seguridad), y las condiciones de trabajo (que incluyen el contenido y la organización del trabajo, la duración y configuración del tiempo de trabajo, el sistema de remuneración, las características de los medios de producción y el impacto de las nuevas tecnologías, los servicios sociales y de bienestar ofrecidos por la empresa, la relación salarial y los modos de gestión de la fuerza de trabajo, la aplicación de la ergonomía y las posibilidades de participar en la

prevención de los riesgos). Estos factores, interactúan y se desarrollan según sean las relaciones sociales en el trabajo (con la jerarquía, los colegas, subordinados, clientes y usuarios) todo lo cual, actuando a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, pueden afectar y llegar a dañar tanto a la salud física, psíquica y mental del trabajador como al desempeño de su labor en la empresa, impactando sobre la competitividad y la calidad de la misma. Finalmente, repercuten a nivel macroeconómico sobre el sistema de seguridad social, aumentando el gasto público en materia de salud. Se asume un modelo multicausal que implica que diversos factores causales existentes (los ya mencionados y otros aún desconocidos) pueden interaccionar en la realidad de manera que una misma dolencia, daño o enfermedad tiene, en la práctica, diversas causas y que una misma causa puede estar relacionada con diversos efectos sobre la salud”

II. LA INVESTIGACIÓN

a) Objetivos

La investigación tiene como objetivos específicos la identificación, en la población estudiada, de los factores de RPST y sus posibles causas, a nivel de los procesos y la organización del trabajo; del análisis de los mencionados factores y de las posibles relaciones entre trabajo y salud psíquica y mental de los trabajadores, teniendo en cuenta variables tales como género, grupos de edad, ramas de actividad. Así mismo, de la identificación a partir de encuestas a los trabajadores, de su percepción y opinión acerca de la satisfacción, problemas de salud y/o sufrimiento que provocan los factores de RPST y las consecuencias económicas y sociales que ocasionan a nivel de empresas u organizaciones.

b) Diseño General

El marco teórico y metodológico contempla la descripción de la información disponible, su relación con la recolección de los datos y con la preparación de los datos para el análisis. A partir de las bases de datos obtenidas y luego de un minucioso análisis de consistencia, se presentará una aproximación preliminar sobre la situación psicosocial de los empleados de los organismos colaboradores.

Todas las actividades aquí detalladas están encaminadas a promover el fortalecimiento de los sistemas de información, a través del mejoramiento de los métodos para la recolección y registro de datos mediante la utilización de la tecnología disponible, la promoción de la cooperación en materia de investigación y el intercambio de conocimientos en los ámbitos subregional e internacional de conformidad con la normativa internacional aplicable.

Para lograr los objetivos propuestos, se puso en práctica y continúa un procedimiento que permitiera inferir estadísticamente el valor que alcanzan las variables, objeto del estudio, en la población total de trabajadores del Nordeste Argentino (NEA), de acuerdo a los siguientes criterios:

- Análisis preliminar de los datos por cada organización respecto a su composición acorde con la información por ellos suministrada.
- Comportamiento de cada grupo en relación a la prevalencia de cada factor de riesgo psicosocial: exigencias emocionales, seguridad en el empleo, relaciones sociales, autonomía, conflicto de éticos y de valores y, finalmente, exigencias físicas.
- Relación que evidencia cada uno de dichos factores de riesgo en cuanto a aquéllas variables relevantes.

Estas tareas se programaron en diferentes fases operativas:

- El primer paso consistió en fijar como criterio, para la selección de empleados, un procedimiento de muestreo estadístico solamente en aquellas empresas u organizaciones con más de 50 trabajadores. A su vez, reservar el relevamiento de la información para la totalidad del personal en empresas u organizaciones con menos de 50 trabajadores.
- El segundo paso fue establecer que para el estudio de los factores de riesgo psicosociales en los trabajadores entrevistados se debería atender a lograr su representatividad por actividad, y su incidencia, según el tipo de organización y al puesto de trabajo.

c) Diseño de la muestra

En virtud de que el enfoque de la investigación estuvo centrado en la medición de los RPST, se partió de la información proveniente de los respectivos departamentos o áreas de personal de los distintos organismos colaboradores, a determinada fecha de corte. Con el objeto de homogeneizar las bases, y debido a los diferentes diseños adoptados a través de los organismos considerados, se efectuaron algunas depuraciones a efectos de una posterior puesta en común de los resultados obtenidos en cada caso.

Junto con los programas de computación disponibles, los listados suministrados permitieron conocer el número total de trabajadores activos, de planta o contratados, clasificados por variables intrínsecas a cada uno de ellos, entre otras: género, edad, situación de revista y puesto laboral incluyendo tareas y jerarquías. Las variables antigüedad, edad y género fueron comunes en la mayoría de las organizaciones. En cambio, el puesto laboral y función, que también se analizó en todas, es una variable cuyos valores no se pueden comparar de una a otra organización, a diferencia de

aquéllas. Para determinar rasgos en la población, según la actividad que se trate, se consideró la variable género, como se muestra a continuación.

En consecuencia, se decidió diseñar una muestra estratificada por la variable género para cada organismo, para aquellos casos cuya cantidad total de empleados excedía el número cincuenta. La asignación o determinación del tamaño de la muestra en cada estrato, se hizo por “adjudicación proporcional”, de tal manera que el número de unidades extraídas en cada uno de ellos fuese proporcional a su tamaño.

Para ello, se especificó un nivel precisión (d) y también un valor (z) de la función normal estandarizada para un nivel de confianza del 95%. Para la determinación del tamaño muestral se debió definir p como la proporción a estimar y $q = 1 - p$.

La fórmula utilizada es la siguiente:

$$n = \frac{\frac{z^2 p q}{d^2}}{1 + \frac{z^2 p q}{N d^2} - \frac{1}{N}}$$

con:

n = tamaño muestral.

N = tamaño poblacional del organismo.

La asignación para cada estrato se calculó de la siguiente forma:

$$n_h = \frac{n}{N} N_h$$

tal que:

$$\sum_{h=1}^h n_h = n$$

donde:

n_h es el tamaño muestral para el h-ésimo estrato.

N_h es el tamaño poblacional para el h-ésimo estrato.

La selección individual de los empleados correspondientes a cada organismo se efectuó utilizando números generados aleatoriamente, asociando cada uno de ellos a su número de legajo.

Es menester recordar que el método de muestreo aleatorio sólo se administró para los organismos considerados grandes con 50 ó más empleados, reservando el relevamiento de la población total para las organizaciones con menos de 50 empleados a ser incluidos en el análisis independientemente de la antigüedad y el cargo desempeñado.

Respecto a éste último punto, cabe aquí señalar que la definición “50 o más es grande” en este estudio fue definida convenientemente en función del tipo de instrumento utilizado (número de ítems totales, 135), de la estrategia de relevamiento - relevamiento personal de cada encuestador mediante entrevista personal con cada empleado, en el puesto de trabajo y durante la jornada laboral - y de la cantidad de encuestadores disponibles para la tarea.

d) Desarrollo de un método objetivo de medición

La medición de los RPST requiere el diseño de un instrumento, que permita compilar los datos del relevamiento y efectuar la categorización correspondiente reduciendo a un mínimo los elementos subjetivos. Para ello, se debió construir un formulario *ad hoc*.

El cuestionario aplicado es un instrumento especialmente diseñado y perfeccionado a partir de la intervención de los distintos equipos de investigación que dirige y coordina el Dr. Julio César Neffa, conforme a una amplia integración de distintas Universidades Nacionales que involucra a numerosos profesionales, en su mayoría docentes-investigadores, de diferentes disciplinas y a numerosos estudiantes –de grado y posgrado- de, principalmente, las Universidades Nacionales de La Plata y del Nordeste.

En esta comunicación se presentan los avances logrados tendientes a la puesta a punto del cuestionario que es el principal instrumento del relevamiento objetivo de la información. Al respecto, a modo de cuestionario piloto, se evaluaron distintas versiones, luego de la retroalimentación después de los relevamientos provisorios y de la adaptación para diferentes organismos se definió por una única versión, adaptado del modelo francés al Caso Argentino.

El cuestionario definitivo se encuentra organizado en ocho secciones: identificación de la organización, los siguientes seis ejes y finalmente, los datos sociodemográficos del entrevistado.

- Eje 1: Cantidad e intensidad de la actividad, duración y configuración del tiempo de trabajo.
- Eje 2: Trabajo emocional - Control de las emociones.
- Eje 3: Autonomía, margen de maniobra.
- Eje 4: Las relaciones sociales en el trabajo.
- Eje 5: Los conflictos éticos y de valores.
- Eje 6: La inseguridad e inestabilidad en la situación laboral.

e) Realización de los trabajos

El relevamiento físico fue realizado por grupos de encuestadores **cuántos?** con formación universitaria específica, tesistas, becarios, alumnos de grado y posgrado de las distintas Unidades Académicas de la Universidad Nacional del Nordeste, ámbito geográfico al que pertenecen las distintas instituciones colaboradoras.

Los encuestadores fueron previamente capacitados al efecto, mediante sucesivos talleres de introducción teórica a los RPST, de reconocimiento y de estudio del instrumento de

medición, que incluyó las pruebas piloto. El entrenamiento fue organizado por el equipo de investigadores del proyecto que lo involucra.

Las tareas de relevamiento cuyos resultados aquí se analizan tuvieron lugar durante los años 2014-2015. Se visitaron un total de 7 instituciones y se tomaron un total de 500 encuestas. El trabajo cuyo resultados aquí se presentan se refiere solamente a una de ellas.

La encuesta se aplicó de manera presencial a los trabajadores del Nordeste Argentino (NEA). Las actividades desplegadas fueron supervisadas y analizadas con el fin de detectar en forma fehaciente las variables tendientes a medir los RPST, verificar la información que presentaba dudas y/o recuperar casos de “no respuestas” iniciales.

Para el proceso de carga de datos se utilizó el *software* libre Lime Survey el cual genera dos tipos de archivos: uno extensión PDF y otro Excel. El primero, habilita al procesamiento de los valores de cada variable, permitiendo de esta forma una primera aproximación al análisis estadístico univariado. En cambio, el formato Excel presenta una tabla de datos con cada encuesta realizada en cada Institución: fecha de carga, encuestador, data entry, valores de cada variable por cada puesto de trabajo y trabajador, así como las observaciones que surgieran del trabajo de campo.

Dado que la aplicación Lime Survey no cuenta con las demás funcionalidades de una aplicación para el análisis estadístico, se debió recurrir al principal programa de análisis de datos estadísticos en uso en las Ciencias Sociales: *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). A tal fin se debieron consistir las bases provenientes de los diferentes formatos, armar nuevos archivos de datos y confeccionar el adecuado diccionario de variables con el propósito de ser usados por la herramienta computacional seleccionada.

III. RESULTADOS **PRELIMINARES** estamos finalizando el proyecto, creo que no deberían serlo. DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo de la investigación arrojó resultados tendientes a caracterizar los RPST de la población de trabajadores del Nordeste Argentino (NEA). Sin embargo, en este apartado se presentarán, a modo de ejemplo, algunas herramientas estadísticas aplicadas a los datos de una de las organizaciones: el personal del Servicio de Enfermería dependiente de la Subdirección de Enfermería de un Hospital de la ciudad de Corrientes. En tal sentido, los resultados son preliminares y se centran en la presentación del enfoque y metodología empleada para el análisis de datos.

La composición de la población de referencia involucra a la totalidad de los empleados de esta organización los cuales están incluidos dentro de la población de análisis independientemente de su antigüedad. Por su parte, como se indicó anteriormente, se estableció que “género” es una variable importante para determinar rasgos en la población, según la actividad que se trate, como se muestra a continuación.

El análisis de la variable “género” del total del Personal del Servicio de Enfermería dependiente de la Subdirección de Enfermería de un Hospital de la ciudad de Corrientes indica que hay preponderancia de mujeres (81,5%) que llevan a cabo allí sus actividades.

Cuadro N° 1

Distribución del Personal de Enfermería dependiente de la Subdirección Enfermería de un Hospital de la ciudad Capital de la Provincia de Corrientes, por género. Junio 2014

Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	163	81,5	81,5
Masculino	37	18,5	100,0

Total	200	100,0
-------	-----	-------

Fuente: Elaboración propia en base a información suministrada por la organización.

Como información complementaria, en el Anexo I, se presentan otros enfoques relativos al servicio o área donde el personal desarrolla sus tareas, indicando que la mayor participación se evidencia en la unidad de cuidados intensivos, el servicio clínica dos y el servicio de emergencias, cada uno con cerca del 12% del total de los enfermeros.

El cruce de las variables género y servicio/ área indica la total participación femenina en los servicios de instrumentadoras quirúrgicas, de cocina de leche, de consultorios externos y servicio de control de infecciones. El Cuadro A del Anexo I, avala esta situación y además, revela que la mayor cantidad de enfermeras pertenece al área de servicio clínica dos.

a) Los resultados de la Encuesta Argentina sobre los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (EnArRPST) en el Hospital...

La muestra probabilística extraída en cada organismo, estratificada por género – tanto en este caso del servicio de enfermería de este efector municipal como en los otros que se trabajó con muestras- coincide en su participación porcentual con los valores poblacionales.

La dimensión cuantitativa, aquí abordada, ofrece la ventaja de la comparación entre distintas instituciones, ya sea en términos absolutos como en valores porcentuales. Además, permite evaluar la incidencia de cada eje de RPST por cada organización y puesto; así como, la posibilidad de visibilizar objetivamente la exposición del trabajador a los mencionados riesgos.

Luego del relevamiento, de la carga de datos utilizando el *software* libre Lime Survey, de la etapa de validación de las bases de datos y del correspondiente análisis de consistencia, se presentan, a continuación tablas y gráficos relativos a cada uno de los ejes intrínsecamente y algunas relaciones entre ellos.

A continuación se presentan cuadros que exponen el comportamiento de los datos respecto al Eje 2, **creo que deberíamos poner todos los ejes, ese es el avance que corresponde a este momento del proyecto y que vale la pena para una publicación de estas características. Si quieren enviarnos los cuadros que arroja el procesamiento estadístico estaría buenísimo poder contribuir en su análisis, como ya lo hemos hecho esta versión primaria.**

particularmente relacionado con el trabajo y las exigencias emocionales que el mismo conlleva.

Como se observa, en el Cuadro N°2, el 84.9% del personal de Enfermería del Hospital Provincial respondió la pregunta sufre de situaciones de tensión de parte de usuarios, pacientes, clientes o proveedores, pues hay sólo un 15,1 % sin responder. Considerando las modalidades “A veces” y “Siempre” los datos reflejan que un 67,5% de los casos se encuentran bajo dicha situación.

Cuadro N° 2

¿Sufre Ud. situaciones de tensión en sus relaciones con el público? Personal de Enfermería dependiente de la Subdirección Enfermería de un Hospital de la ciudad Capital de la Provincia de Corrientes. Junio 2014

	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17,4	17,4	17,4
A veces	41,9	41,9	59,3

Siempre	25,6	25,6	84,9
Sin Responder	15,1	15,1	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a EnArRPST

Ahora bien, a partir de las observaciones anteriores, cabe preguntarse cómo se comporta la misma variable desagregada por género. En este caso, los datos muestran que tanto el género masculino como femenino enfrenta situaciones de tensión con los usuarios o pacientes dentro de esta organización de atención de la salud. En particular, interesa observar estos datos más adelante por áreas de servicios, ya que al participar de las entrevistas con los encuestados surgieron comentarios de los trabajadores afectados a las áreas más sensibles o críticas, tales como la Unidad de Quemados.

Por el momento, se presentan los guarismos que muestran cómo perciben dicha situación los trabajadores según el género en el cuadro que sigue.

Cuadro N° 3

Personal de Enfermería dependiente de la Subdirección Enfermería de un Hospital de la ciudad Capital de la Provincia de Corrientes que padece situaciones de tensión en sus relaciones con el público por género. Junio 2014

		Género		
		Masculino	Femenino	Total
¿Sufre Ud. situaciones de tensión en sus relaciones con el público (usuarios, pacientes, alumnos, padres de alumnos, pasajeros, clientes, proveedores, etc.)?	Nunca	2,3%	15,1%	17,4%
	A veces	11,6%	30,2%	41,9%
	Siempre	2,3%	23,3%	25,6%
	Sin Responder	4,7%	10,5%	15,1%
	Total	20,9%	79,1%	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a EnArRPST

A su vez, los cuadros que siguen revelan que las situaciones de tensión a las que se encuentran expuestos estos trabajadores, sin distinción de género, se conjugan con la exposición de los mismos trabajadores a la exigencia emocional de tener que asistir y sobrellevar las mismas conjuntamente con situaciones de angustia que manifiestan los usuarios o pacientes de sus servicios. A esta situación se la denomina “sobrecarga laboral” y conforma, desde una dimensión psicológica –aunque no física- una de las causas más importantes de factor de riesgo psicosocial al que se encuentran expuestos los trabajadores, por ejemplo, de este sector de actividad.

Cuadro N° 4

Mientras trabaja, ¿ocurre que esté en contacto con personas en situación de angustia? Personal de Enfermería dependiente de la Subdirección Enfermería de un Hospital de la ciudad Capital de la Provincia de Corrientes. Junio 2014

	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	69,8	69,8	69,8
No	9,3	9,3	79,1
A veces	19,8	19,8	98,8
No sabe	1,2	1,2	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a EnArRPST

Cuadro N° 5

Mientras trabaja, ¿ocurre que usted deba calmar personas angustiadas, preocupadas, nerviosas, coléricas? Personal de Enfermería dependiente de la Subdirección Enfermería de un Hospital de la ciudad Capital de la Provincia de Corrientes. Junio 2014

	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	68,6	68,6	68,6
No	9,3	9,3	77,9
A veces	22,1	22,1	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a EnArRPST

Cuadro N° 6

Personal de Enfermería dependiente de la Subdirección Enfermería de un Hospital de la ciudad Capital de la Provincia de Corrientes. Junio 2014

		¿Sufre Ud. situaciones de tensión en sus relaciones con el público (usuarios, pacientes, alumnos, padres de alumnos, pasajeros, clientes, proveedores, etc.)?				
		Nunca	A veces	Siempre	Sin Responder	Total
Mientras trabaja,	Sí	13,3%	43,3%	35,0%	8,3%	100,0%
¿ocurre que esté en	No	37,5%	0,0%	12,5%	50,0%	100,0%
contacto con personas	A veces	23,5%	58,8%	0,0%	17,6%	100,0%
en situación de	No contesta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
angustia?						
Mientras trabaja,	Sí	15,3%	39,0%	37,3%	8,5%	100,0%
¿ocurre que usted deba	No	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	100,0%
calmar personas	A veces	10,5%	68,4%	0,0%	21,1%	100,0%
angustiadas,	No contesta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
preocupadas,						
nerviosas, coléricas?						

Fuente: Elaboración propia en base a EnArRPST

Cuadro N° 7

Personal de Enfermería dependiente de la Subdirección Enfermería de un Hospital de la ciudad Capital de la Provincia de Corrientes. Junio 2014

		¿Sufre Ud. situaciones de tensión en sus relaciones con el público (usuarios, pacientes, alumnos, padres de alumnos, pasajeros, clientes, proveedores, etc.)?			
		Nunca	A veces	Siempre	Sin Responder
Mientras trabaja, ¿ocurre que esté en contacto con personas en situación de angustia?	Sí	53,3%	72,2%	95,5%	41,7%
	No	20,0%	0,0%	4,5%	33,3%
	A veces	26,7%	27,8%	0,0%	25,0%
	No contesta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Mientras trabaja, ¿ocurre que usted deba calmar personas angustiadas, preocupadas, nerviosas, coléricas?	Sí	60,0%	63,9%	100,0%	38,5%
	No	26,7%	0,0%	0,0%	30,8%
	A veces	13,3%	36,1%	0,0%	30,8%
	No contesta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a EnArRPST

Por su parte, el Eje 4- Relaciones sociales en el trabajo-, indaga otro de los ejes de Riesgo Psicosocial, las relaciones sociales y, como ejemplo, su variabilidad en relación a la edad del trabajador. Estos constituyen una primera aproximación a nuestros resultados, ya que la encuesta permitirá también observar las relaciones con los superiores jerárquicos y, a su vez, por género y puesto de trabajo, cuyas mediciones resultarán interesantes seguir analizando en próximos avances de la investigación.

Cuadro N° 8

¿Sufre Ud. situaciones de tensión en sus relaciones con sus compañeros de trabajo? Personal de Enfermería dependiente de la Subdirección Enfermería de un Hospital de la ciudad Capital de la Provincia de Corrientes. Junio 2014

	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	38,4	38,4	38,4
A veces	47,7	47,7	86,0
Siempre	14,0	14,0	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a EnArRPST

Cuadro N° 9

**Personal de Enfermería dependiente de la Subdirección
Enfermería de un Hospital de la ciudad Capital de la Provincia
de Corrientes que padece situaciones de tensión en sus relaciones
con sus compañeros de trabajo por género. Junio 2014**

		Género		
		Masculin o	Femenino	Total
¿Sufre Ud. situaciones de tensión en sus relaciones con sus compañeros de trabajo?	Nunca	10,5%	27,9%	38,4%
	A veces	10,5%	37,2%	47,7%
	Siempre	0,0%	14,0%	14,0%
	Total	20,9%	79,1%	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a EnArRPST

En el Cuadro N°10, se presentan cómo perciben los trabajadores, por rangos etarios, las situaciones de tensión en la relación con sus compañeros de trabajo.

Cuadro N° 10

Personal de Enfermería dependiente de la Subdirección Enfermería de un Hospital de la ciudad Capital de la Provincia de Corrientes que padece situaciones de tensión en sus relaciones con sus compañeros de trabajo por tramos de edad. Junio 2014

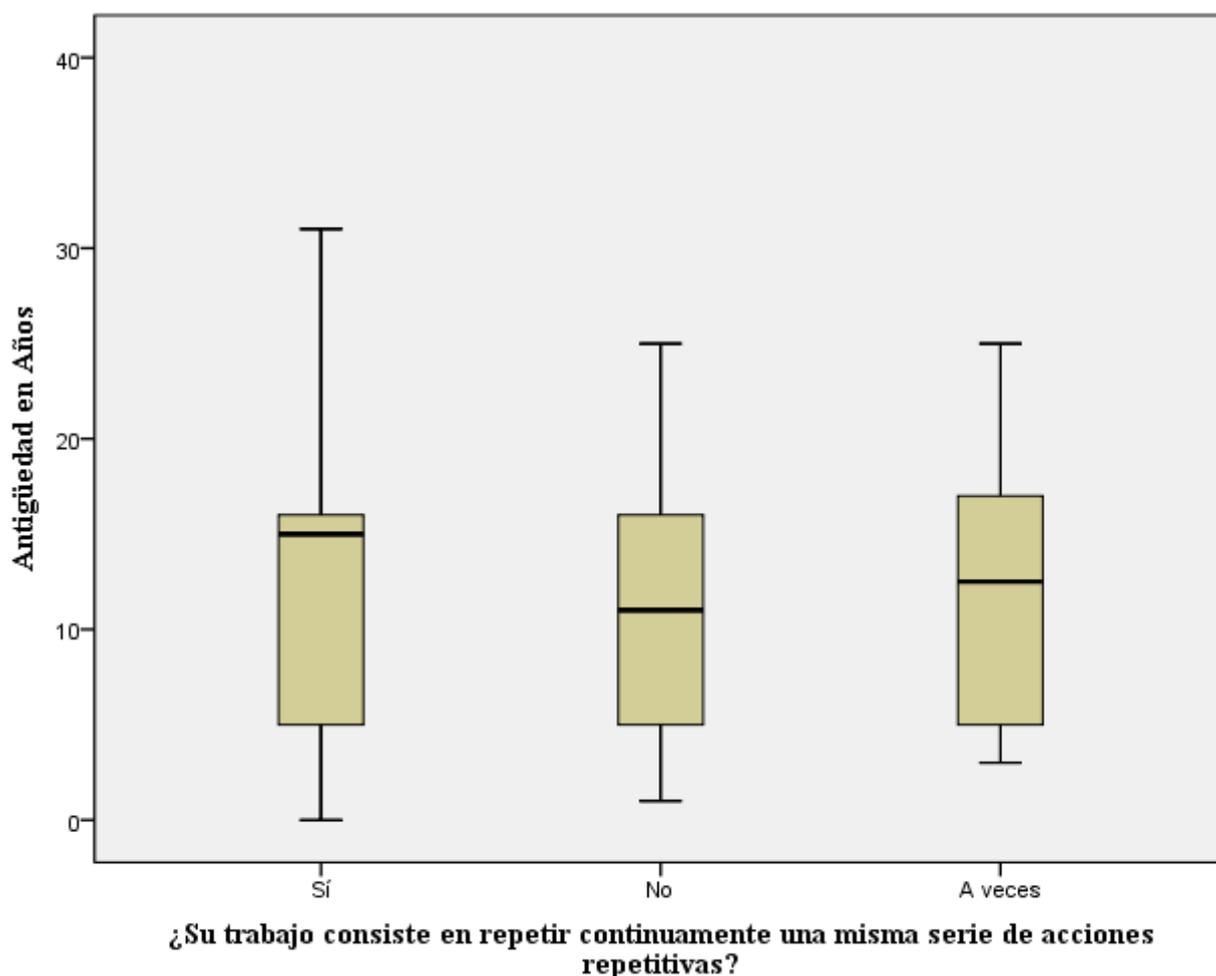
		Tramos de Edad					
		16 a 25 años	26 a 34 años	35 a 44 años	45 a 54 años	55 años y más	Total
¿Sufre Ud. situaciones de tensión en sus relaciones con sus compañeros de trabajo?	Nunca	0,0%	5,8%	9,3%	16,3%	7,0%	38,4%
	A veces	1,2%	11,6%	15,1%	17,4%	2,3%	47,7%
	Siempre	0,0%	3,5%	3,5%	5,8%	1,2%	14,0%
	Total	1,2%	20,9%	27,9%	39,5%	10,5%	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a EnArRPST

Finalmente, el siguiente Box Plot muestra características del Eje 3 de la encuesta, EnArRPST, denominado autonomía y margen de maniobra. La relación entre la variable antigüedad en años y la realización de tareas repetitivas tales como **sellar documentos, coser expedientes, recibir notas del público, ordenar y reordenar expedientes**, sugiere que esta situación se incrementa conforme incrementan los años de servicio. **Esto no aplica al caso y además tendríamos que profundizar el análisis del Eje 3 para luego cruzarlo con el Eje 2, en el marco del modelo de Karasek. Se entiende?**

Gráfico N° 1

Personal de Enfermería dependiente de la Subdirección Enfermería de un Hospital de la ciudad Capital de la Provincia de Corrientes, según trabajo repetitivo y antigüedad. Junio 2014



Fuente: Elaboración propia en base a EnArRPST

Reflexiones finales (Sujeto a revisión me parece)

Los resultados preliminares presentados en la ponencia permiten advertir la utilidad y riqueza del trabajo que se está realizando con el equipo de investigación dirigido por el Dr. Julio C. Neffa en el PI M003/13 – FCE-UNNE, así como la proyección futura de los análisis, en relación al estudio de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

Por un lado, la potencia heurística que tiene este instrumento, la Encuesta Argentina de Riesgos Psicosociales, EnArRPST, que fuera validado por el equipo y la Red de investigadores que trabaja la cuestión en distintas regiones del país y, en este caso, en la región NEA, para revelar la existencia y manifestaciones de dichos riesgos en distintos sectores de actividad.

Por otro lado, las posibilidades de análisis primario y secundario que brindan las distintas herramientas que aquí se han comentado, y que son las que se están utilizando en el equipo para ingresar, procesar y analizar los resultados, accesibles de manera libre y que resultan muy interesantes para el trabajo a nivel de investigaciones que tienen bajo presupuesto para estudios basados en encuestas y con datos masivos en su procesamiento.

A su vez, relacionado con esto último, la característica polisémica de los factores de riesgos psicosociales exige tener una mirada compleja sobre los datos que se están abordando. De este modo, se rescata la utilidad del principal programa de análisis de datos estadísticos en uso en las Ciencias Sociales: *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) para construir dichas relaciones de variables y su procesamiento, a efectos de poder continuar empleándola para analizar cuantitativamente las evidencias

que presenta cada eje y sus posibles relaciones por distinto género, edad, puesto, antigüedad, en los distintos sectores de actividad relevados.

Bibliografía

Coutrot, T. (Octubre, 2013) Seminario Internacional Riesgos Psicosociales y Precariedad Laboral: el caso francés. Universidad Nacional de La Plata. La Plata, Buenos Aires, Argentina. (16 al 18 de octubre de 2013).

Dejours, C. (1992) *Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo*. Traducción: Ed. PRONATTE-SECYT, PIETTE-CONICET, 2da. Edición.

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

Gollac, M. y otros (2011) *¿Trabajar para ser feliz?* Ed. Miño y Dávila. Trabajo y Sociedad, CEIL: Buenos Aires.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo (2001). *Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial*. Documento divulgativo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales / INSHT.

Molinier, P. (2010b). “Souffrance, défenses, reconnaissance. Le point de vue du travail” en *Nouvelle revue de psychosociologie*. 10:99-110.

Moncada, S.; Llorens, C. & Kristensen, T. S. (2003) *Método ISTAS21 COPSOQ. Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. Barcelona: ISTAS. Disponible en <www.istas.net>.

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

Neffa, J.C. (1988) *Procesos de Trabajo, nuevas tecnologías informatizadas y condiciones y medio ambiente de trabajo en Argentina*. CEIL- PIETTE- CONICET. Ed. Hvmantitas: Buenos Aires.

----- (1989) *Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva*. Ed. CEIL-CONICET, Área de Estudio e Investigación en Ciencias Sociales del Trabajo de la SECYT, CREDAL-URA N° 111 au CNRS. Ed. Hvmantitas: Buenos Aires.

----- (1995) *Las CyMAT: presentación de la concepción dominante y de una visión alternativa*. Serie CyMAT. PIETTE-CONICET, Buenos Aires.

----- (2003) *El trabajo humano. Contribución al estudio de un valor que permanece*. Asociación Trabajo y Sociedad, CEIL- PIETTE- CONICET. Blumen: Bs.As, 280 pags.

Neffa, J.C.; 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).

Neffa, JC (2015) *Los Riesgos Psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio*. CEIL- CONICET: Argentina. Disponible en <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>.

Organización Mundial de la Salud Constitución (1985) OMS: Ginebra. Disponible en <http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/36853/1/9243602519.pdf>.

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

----- (2000) *Social Determinants of Health - contributions from European Health and Medical Sociology*. Alemania: Department of Medical Sociology. University of Duesseldorf.

----- (2013) “Reconnaissance et santé au travail : de l’évidence scientifique à l’action”, Colloque International DIM GESTES: Quelles actions pour un autre travail, 10-11 de Junio, Montrouge, Francia.

Siegrist, J. & Marmot, M. (2004). “Health inequalities and the psychosocial environment –two scientific challenges” en *Social Science and Medicine*. 58:1463-73.

ANEXO I

Cuadro A

Distribución del Personal de Enfermería dependiente de la Subdirección de Enfermería del Hospital de la ciudad Capital de la Provincia de Corrientes. Por Servicio / Área. Junio 2014

Servicio / Área	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SERVICIO CONDUCCIÓN DE ENFERMERÍA	15	7,5	7,5
UNIDAD DE QUEMADOS	15	7,5	15,0
SERVICIO DE CIRUGÍA O UNIDAD DE QUIRÓFANO	14	7,0	22,0
SERVICIO DE INSTRUMENTADORES QUIRÚRGICOS	8	4,0	26,0
SERVICIO CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN	13	6,5	32,5
SERVICIO DE COCINA DE LECHE	12	6,0	38,5
SERVICIO DE ROPERÍA –CAMILLERO	3	1,5	40,0
SERVICIO ENF. CONTROL INFECCIONES	2	1,0	41,0
SERVICIO DE EMERGENCIAS	24	12,0	53,0
SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS	11	5,5	58,5
SERVICIO DE NEFROLOGÍA	5	2,5	61,0
SERVICIO HEMATO-ONCOLOGÍA	13	6,5	67,5
SERVICIO CLÍNICA UNO	21	10,5	78,0
SERVICIO CLÍNICA DOS	22	11,0	89,0
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS	22	11,0	100,0
Total	200	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a la datos proporcionados por el organismo

Cuadro B

Distribución del Personal de Enfermería dependiente de la Subdirección de Enfermería del Hospital de la ciudad Capital de Corrientes por Servicio / Área y género. Junio 2014

Servicio / Área		Género		Total
		Femenino	Masculino	
SERVICIO CONDUCCIÓN DE ENFERMERÍA	Recuento % dentro de Servicio / Área	12 80,0%	3 20,0%	15 100,0%
UNIDAD DE QUEMADOS	Recuento % dentro de Servicio / Área	10 66,7%	5 33,3%	15 100,0%
SERVICIO DE CIRUGIA O UNIDAD DE QUIRÓFANO	Recuento % dentro de Servicio / Área	13 92,9%	1 7,1%	14 100,0%
SERVICIO DE INSTRUMENTADORES QUIRÚRGICOS	Recuento % dentro de Servicio / Área	8 100,0%	0 0,0%	8 100,0%
SERVICIO CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN	Recuento % dentro de Servicio / Área	10 76,9%	3 23,1%	13 100,0%
SERVICIO DE COCINA DE LECHE	Recuento % dentro de Servicio / Área	12 100,0%	0 0,0%	12 100,0%
SERVICIO DE ROPERÍA - CAMILLERO	Recuento % dentro de Servicio / Área	2 66,7%	1 33,3%	3 100,0%
SERVICIO ENF. CONTROL INFECCIONES	Recuento % dentro de Servicio / Área	2 100,0%	0 0,0%	2 100,0%
SERVICIO DE EMERGENCIAS	Recuento % dentro de Servicio / Área	16 66,7%	8 33,3%	24 100,0%
SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS	Recuento % dentro de Servicio / Área	11 100,0%	0 0,0%	11 100,0%
SERVICIO DE NEFROLOGÍA	Recuento % dentro de Servicio / Área	3 60,0%	2 40,0%	5 100,0%
SERVICIO HEMATO-ONCOLOGÍA	Recuento % dentro de Servicio / Área	12 92,3%	1 7,7%	13 100,0%
SERVICIO CLÍNICA UNO	Recuento % dentro de Servicio / Área	17 81,0%	4 19,0%	21 100,0%
SERVICIO CLÍNICA DOS	Recuento % dentro de Servicio / Área	20 90,9%	2 9,1%	22 100,0%
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS	Recuento % dentro de Servicio / Área	15 68,2%	7 31,8%	22 100,0%
Total	Recuento % dentro de Servicio/ Área	163 81,5%	37 18,5%	200 100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a la datos proporcionados por el organismo