



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual**

BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017

**Grupo Temático N° 10: Salud laboral, condiciones y medio ambiente de trabajo, y riesgos psicosociales en la organización del trabajo.**

**Coordinadores: Silvia Korinfeld, Andrea Suarez Maestre, Julio C. Neffa**

---

**Condiciones de trabajo, salud y factores de riesgos psicosociales percibidos por el personal no docente del Instituto Rectorado de una Universidad Nacional con asiento en el Nordeste Argentino.**

**Autor/es: Mónica Cesana Bernasconi**

**E – mails: mcesana73@hotmail.com**

**Pertenencia institucional: Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional del Nordeste**

**Autor/es: Claudia Mariela Gatti**

**E – mails: cmgatti@gmail.com**

**Pertenencia institucional: Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional del Nordeste**

**Autor/es: Lilia Báez**

**E – mails: lilibaez@arnet.com.ar**

**Pertenencia institucional: Facultad de Ingeniería y Rectorado, Universidad Nacional del Nordeste**



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual**

BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017

## **Introducción**

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo identificar posibles factores de riesgos psicosociales presentes en determinados ambientes y condiciones de trabajo, y que potencialmente podrían estar afectando la salud de sus trabajadores, ya que “con el transcurso del tiempo, la configuración de la organización y el contenido del trabajo tienen un fuerte impacto sobre el psiquismo humano con repercusiones sobre la salud psíquica, mental, social e incluso física de los trabajadores cuando las somatizan.” (Neffa; 2016: 113)

En este caso, se consideró al Personal de Gestión Administrativa Universitaria –en adelante, PGAU- de la Universidad Nacional del Nordeste (UNNE) que desarrolla sus actividades en la unidad central, Instituto Rectorado, que está ubicado en la Ciudad de Corrientes, de la Provincia de Corrientes (Argentina). Conforman dicho colectivo de trabajo un total de 195 trabajadores de los que, a través de un procedimiento de muestreo estadístico al azar, fueron seleccionados 88 individuos que voluntariamente accedieron para la aplicación de la Encuesta Argentina de Riesgos Psicosociales aplicable en Argentina. Este trabajo se realizó en el marco del PI M003/13 (Resolución 678/13 del CS-UNNE), del Departamento de Ciencias Sociales de la Facultad de Ciencias Económicas de la misma Universidad.

De acuerdo a dicho objeto y objetivo, se busca resolver la siguiente pregunta de investigación: ¿cómo afectan, al Personal de Gestión Administrativa Universitaria –PGAU- de la organización descripta, la actual estructura orgánica funcional y los procesos administrativos vigentes?

La investigación incluye aspectos teóricos y empíricos. En el primer caso, se concentra en el análisis de los factores de RPST esencialmente según los modelos 1. Karasek- Johnson- Theorell - exigencias de la demanda psicológica del empleador versus autonomía y margen de control de los que dispone el trabajador- y 2. Siegreest – intensidad del esfuerzo laboral versus recompensa recibida a cambio- (Neffa; 2016: 111). En el segundo caso, se concentra en la validación empírica de dichos modelos buscando captar las vivencias y las percepciones de los trabajadores mediante la aplicación de la citada encuesta estructurada en un relevamiento que involucró a un equipo de 16 encuestadores, en su mayoría estudiantes de la carrera Licenciatura en Relaciones Laborales de



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

**CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO**

**EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual**

**BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017**

la Facultad de Ciencias Económicas de la UNNE, que fueron especialmente capacitados a través de talleres específicos para encuestadores del proyecto.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

**CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO**

**EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual**

BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017

## **Los Factores de Riesgo Psicosociales del Trabajo Humano**

Para comenzar este análisis debemos referirnos a la naturaleza del trabajo, que es una actividad humana voluntaria, coordinada a través de normas y procedimientos que la regulan, que transforma no solamente la materia prima incorporada a la producción de bienes y/ o servicios, sino también a la/s persona/s que la ejecuta/n, considerando tanto la dimensión social (factores sociales) como individual (factores individuales) de tal persona.

Por lo tanto, cuando estudiamos estos factores de riesgo psicosociales y su origen, consideramos el proceso de trabajo y, dentro de éste, la organización y el contenido del trabajo. Tomamos en cuenta la organización de la producción y su relación con las nuevas tecnologías y el control; así como el contenido del trabajo, en cuanto a calificaciones y competencias requeridas.

Durante el proceso de trabajo, se hacen presentes las diferencias entre lo que aparece como trabajo prescripto o normado y lo que realmente realiza el trabajador, quien además de hacerse cargo de resolver los riesgos propios de su actividad, debe saber utilizar las máquinas y las herramientas implicadas en las tareas de forma eficiente, superando cada uno de los obstáculos que se le presentan a fin de lograr el objetivo trazado (Neffa, JC; 2003). Ante cada desafío que plantea la organización del trabajo, las personas resuelven las insuficiencias del diseño de sus tareas muchas veces a costa de su salud.

Es decir que, el proceso de trabajo, es el determinante fundamental de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT) y de los Riesgos Psicosociales que éstas contienen. (Neffa, JC; 1988)

Es por ello que para responder al interrogante de esta investigación se propone, primero, determinar las características principales del proceso y del contenido del trabajo del Instituto Rectorado de la UNNE, arribando a una descripción general de CyMAT y de los factores de riesgos psicosociales que evidencian las mismas en función a la percepción de los trabajadores encuestados y que, a partir de una muestra aleatoria, representan al colectivo de dicha organización.



### **Caracterización de las CyMAT del Instituto Rectorado de la UNNE**

Ante todo se debe situar el origen de la Universidad Nacional del Nordeste, creada el 14 de diciembre de 1956, sobre la base de Institutos y Organismos dependientes de la Universidad Nacional del Litoral y la Universidad Nacional de Tucumán. Desde su nacimiento asumió como carácter distintivo su figura de ser una Universidad Regional, y con un mandato explícito: su compromiso con las necesidades y demandas de la región nordeste de Argentina.

Desde entonces, mantuvo este carácter aunque partes de ella se fueron escindiendo para dar origen a tres nuevas entidades autónomas: la Universidad Nacional de Misiones en 1974, la Universidad Nacional de Formosa en 1988 y la Universidad Nacional del Chaco Austral en 2007.

Durante su trayectoria, la Universidad Nacional del Nordeste configuró su oferta acorde con los problemas urgentes de esta región, problemas del agro, de la salud y de la vivienda. Su compromiso se ha ido renovando y redefiniendo de acuerdo con los cambios en los escenarios políticos, socio-culturales y económicos nacionales e internacionales siendo, en la actualidad, la institución con mayor prestigio tanto en la Provincia del Chaco como en la Provincia de Corrientes, en cuanto a la formación de profesionales en múltiples campos disciplinares.

La Universidad Nacional del Nordeste presenta una organización tal que le permite administrar una compleja dispersión geográfica ya que, a los 4 campus ubicados en las ciudades de Resistencia, Chaco y Corrientes Capital, se agregan los Centros Regionales Universitarios localizados en el interior de dichas provincias.

La Unidad Central de Gestión es el Rectorado, que se organiza alrededor de dos vertientes estructurales: la de Gestión, que incluye a las Secretarías Generales Académica, Administrativa, Asuntos Sociales, Planeamiento, Extensión Universitaria, Ciencia y Técnica, y Relaciones Interinstitucionales. Y la Académica, que incluye el Instituto de Ciencias Criminalísticas y Criminología; la Dirección de Bibliotecas; el Instituto de Medicina Regional; el Centro de Gestión Ambiental y Ecología (CEGAE); el Centro de Estudios Sociales (CES), y la Agencia de Innovación y Desarrollo (AGENTIA).



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual**

BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017

- **La Unidad Central: el Rectorado**

La Unidad Central de la Universidad Nacional del Nordeste, se organiza a partir de un conjunto de normas que regulan su estructura y su funcionamiento.

El gobierno universitario es ejercido por la Asamblea Universitaria, el Consejo Superior, el Rector, los Consejos Directivos y los Decanos. El Estatuto de la Universidad aprueba la Estructura Orgánica Funcional a través de la Resolución N° 794/98 del Consejo Superior y sus modificatorias, de la siguiente manera: Consejo Superior, Rector/a, Secretarías Generales y áreas de Control, Gestión y operativas dependientes del Rectorado.

La gestión de los trabajadores que integran la planta de personal del Rectorado, se resuelve a través de una doble vía: por un lado, la Secretaría General de Planeamiento contiene a la Dirección de Recursos Humanos y, por otro, la Secretaría General Administrativa, a la Dirección General de Administración de Personal.

La gestión administrativa de los recursos humanos de la Universidad se encuadra, entre otras, en las siguientes normas:

- Para los trabajadores docentes, siguiendo una pirámide jurídica, el marco normativo comprende a la Ley de Educación Superior; al Convenio Colectivo de Trabajo de los Docentes Universitarios, homologado por Decreto 1246/2015 PEN; al Estatuto de la Universidad Nacional del Nordeste; a la Ordenanza de Carrera Docente de la UNNE (Resolución N° 956/09 C.S); a las Ordenanzas y Regímenes Especiales del Consejo Superior o de los Consejos Directivos.
- Para los trabajadores no docentes, en adelante Personal de Gestión Administrativa Universitaria –PGAU-, el marco normativo inicia con el Convenio Colectivo de Trabajo para el Sector No Docente de las Instituciones Universitarias Nacionales, celebrado por el CIN y FATUN, homologado por el Decreto 366/2006 del P.E.N. y vigente en la UNNE a partir del 9 de agosto de 2006 por Resolución N° 388/2006 del Consejo Superior. A su vez, se rigen por el Título Cuarto del Estatuto Universitario denominado Del Personal de la Universidad que, en el Capítulo Primero, contempla las Disposiciones Generales aplicable a todos los trabajadores y en el Capítulo Tercero (art. 99 a 103) las disposiciones referidas al Personal



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

**CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO**

**EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual**

BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017

No Docente. En el Artículo 99 se establece que “el Consejo Superior establecerá y reglamentará las modalidades de ingreso, ascenso, calificación, del personal no docente, de acuerdo con las características y requerimientos de cada servicio.”

El Decreto Nº 366/2006, abarca los principios generales, las condiciones para el ingreso y el egreso; el régimen de concursos, agrupamientos y retribuciones; el tiempo de trabajo; la salud e higiene laboral; la capacitación y la evaluación del desempeño y el régimen disciplinario.

De la evaluación institucional realizada entre los años 2006 y 2008 (Comisión Central de Evaluación; 2008) es posible identificar algunos problemas:

- A nivel administrativo, si bien se han ido actualizando las estructuras y las normativas, atendiendo al crecimiento de la institución, aun se requieren dispositivos y normas que faciliten la interacción y formalicen procesos administrativos flexibles y ágiles.
- La estructura orgánico-funcional vigente responde a técnicas y terminologías organizacionales superadas, se encuentra desactualizada y no responde a la realidad de desarrollo estratégico ni de gestión. Contempla áreas de conducción estratégica, áreas de asesoramiento técnico profesional, áreas académicas y programas centrales de la Universidad, sin diferenciarlos por su naturaleza. Al interior de las Secretarías Generales se verifican diferentes criterios en la conformación de sus estructuras jerárquicas y, además, no prevé relaciones de dependencia o articulación funcional y/o interacciones.

Como se verá seguidamente, estas condiciones descriptas brevemente favorecen la presencia de factores de riesgos para los trabajadores de la organización, conforme a las evidencias que se revelan y exponen más adelante.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual**

BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017

### **Los factores de riesgos psicosociales según los modelos teóricos.**

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.

Entre la década de los 70-80 se difunde el concepto de estrés y de coping (Cohen y Lazarus en Dejours y Gernet; 2014), inspirados por Selye y Lazarus. En los '90, fueron verificados y validados empíricamente el modelo formulado por Dejours, 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- Johnson- Theorell (1990) que pone énfasis sobre los efectos de dos dimensiones del trabajo, la autonomía y las exigencias del trabajo y, adicionalmente, sobre el apoyo social y técnico, cuya presencia o ausencia influye sobre la salud del trabajador<sup>1</sup>; y el modelo de Siegrist (1996) que examina el (des) equilibrio entre el mayor o menor esfuerzo requerido y la respectiva recompensa o reconocimiento recibido por el mismo.

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, ya en trabajos previos del equipo y de acuerdo a los modelos de análisis propuestos, se agruparon los factores de RPST de la siguiente manera:

- 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.

---

<sup>1</sup> Nota: “Por eso, Karasek postula que el apoyo social y técnico que los supervisores presten a los trabajadores probablemente mejore la salud mental y reduzca los índices de ausentismo por enfermedad, disminuyendo en consecuencia los costos laborales y asegurando un aumento general de la productividad.” (Neffa; 2016: 273)



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

**CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO**

**EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual**

BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017

- 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 convivialidad.
- 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 en Neffa; 2016).

Conforme a dichos ejes se ha analizado el comportamiento de los valores que arroja el relevamiento realizado al PGAU del Instituto Rectorado de la UNNE, mediante las técnicas y procedimientos que se exponen a continuación.



## **Materiales y métodos**

Este trabajo se realiza en el marco del PI M003/13 (Resolución 678/13 del CS-UNNE cuyo objetivo general es desarrollar esta nueva dimensión de las Condiciones y Medio ambiente de trabajo (CYMAT), los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST).

Como dijimos, la investigación incluye aspectos teóricos y empíricos. En el primer caso, se concentra en el análisis de los factores de RPST esencialmente según los modelos 1. Karasek-Johnson- Theorell -exigencias de la demanda psicológica del empleador versus autonomía y margen de control de los que dispone el trabajador- y 2. Siegreest – intensidad del esfuerzo laboral versus recompensa recibida a cambio- (Neffa; 2016: 111). En el segundo caso, se concentra en la validación empírica de dichos modelos buscando captar las vivencias y las percepciones de los trabajadores mediante la aplicación de una encuesta dirigida, en este caso, sobre el colectivo PGAU.

Por otra parte, estos son los dos modelos o enfoques que sirven a nuestras disciplinas para analizar y comprender, desde la perspectiva de la economía laboral y de los procesos de trabajo, el objeto de ésta investigación mediante los datos que se relevaron.

- **La Encuesta Argentina sobre Riesgos Psicosociales en el Trabajo**

Este instrumento se encuentra organizado en un formulario dividido en ocho secciones: la primera, identifica la organización y el puesto de trabajo; las siguientes seis, contienen los diferentes factores de riesgo psicosociales y, la última, los datos sociodemográficos del encuestado.

La encuesta es voluntaria, anónima y se aplica en el lugar y oportunidad de la jornada de trabajo, en un descanso dentro de la misma o a su finalización, mediante el consentimiento informado previo del trabajador.

Para el relevamiento, cada encuestador fue especialmente capacitado mediante talleres con el apoyo de un Instructivo de Encuestadores diseñado por los equipos de investigación de las instituciones participantes (Universidades Nacionales de La Plata y del Nordeste).



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

**CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO**

**EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual**

BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017

Los datos que aquí se analizan fueron cargados por cada encuestador y procesados a través de un aplicativo informático denominado Lime Survey®. Dichos datos están referidos a las distintas variables que componen los seis ejes temáticos identificados como dimensiones de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo, junto a los respectivos datos demográficos, a saber:

1.- Las exigencias en el trabajo: los nuevos sistemas de producción demandan mayor tiempo y ritmo en las tareas que desarrollan los trabajadores, incrementando la carga laboral como consecuencia de mayores niveles de productividad y el aumento de la competencia en el mercado.

2.- Exigencias emocionales. Hacen referencia a la necesidad de los trabajadores de controlar y modelar las emociones de las personas con las cuales interactúa o para poder realizar su propia actividad. Se manifiestan en las profesiones y oficios que, por su propia naturaleza, implican un contacto con el sufrimiento y, también, en los lugares de trabajo cuando éstos no cuentan con las condiciones para que los trabajadores puedan manifestar sus emociones debiendo disimularlas o esconderlas.

3.- Autonomía. Se refiere al grado de libertad para la ejecución de las tareas, la previsibilidad del trabajo a realizar y las posibilidades de participar en cuanto a la concepción y a la evaluación de dicha actividad.

Al tener poca autonomía se le quita al trabajador una herramienta para compensar las fallas de la concepción y del trabajo prescripto por otros y hacer frente a los incidentes y a los problemas circunstanciales encontrados en la realidad del proceso de trabajo.

4.- Relaciones sociales en el trabajo. A partir de las relaciones sociales, se 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. Dichas tareas provocan sufrimiento si los trabajadores reciben instrucciones contradictorias, no pueden disponer de los medios de trabajo o de la información suficiente para realizarlas correctamente, reciben consignas para alcanzar objetivos irrealistas de producción, trabajan en condiciones precarias o reciben una baja remuneración.

5.- Conflicto de valores. Los conflictos de valores provocados por problemas éticos surgen cuando un trabajador se ve obligado a adoptar actitudes o comportamientos contrarios a sus propias



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual**

BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017

convicciones o concepciones; en ocasiones, ocultar o mentir a los clientes o usuarios respecto de ciertos atributos de los productos o servicios que ofrecen, o acerca de la posibilidad de resolver los problemas planteados por aquéllos.

6.- La inseguridad en la situación laboral. Aparece cuando las condiciones en las que se realiza el trabajo son precarias, el trabajador no tiene estabilidad o seguridad en el empleo, porque no está registrado ante los organismos de seguridad social, por ejemplo. Esto deja al trabajador desprotegido y en condiciones de desigualdad social respecto del colectivo de trabajo.

- **La Muestra**

La población sobre la que se calcula la muestra está conformada por la totalidad de los trabajadores, Personal de Gestión Administrativa Universitaria –PGAU- (contratados y de planta permanente), que prestan servicios en la sede Corrientes del Rectorado.

Dicha planta está conformada por 195 trabajadores sobre los que se tomó una muestra representativa y estratificada de acuerdo a una variable (género) por cada una de las áreas identificadas (9).

En el operativo de relevamiento de los datos actuaron 16 encuestadores que, en su mayoría, son estudiantes de grado y de posgrado de Licenciatura en Relaciones Laborales de la Facultad de Ciencias Económicas, entre otros integrantes del Equipo de Investigación. El relevamiento duró aproximadamente 30 días y fue realizado en fechas cercanas al receso de verano (noviembre – diciembre) del año 2014.

Los datos poblacionales se obtuvieron a partir de una planilla de personal suministrada por la institución, con la identificación del puesto de trabajo, categoría, antigüedad y género. En los siguientes cuadros se muestran las variables consideradas para la determinación de los parámetros de la muestra:



Cuadro Nº 1

Distribución del Personal de Rectorado de la Universidad Nacional del Nordeste, por Secretarías y Subsecretarías. Junio 2014.

Secretarías y Subsecretarías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Secretaría Privada	14	7,2	7,2
Subsecretaría Legal y Técnica	12	6,2	13,3
Unidad de Auditoría Interna	6	3,1	16,4
Secretaría General Académica	18	9,2	25,6
Secretaría Gral. de Ciencia y Técnica	13	6,7	32,3
Secretaría General Administrativa	87	44,6	76,9
Secretaría Gral. de Planeamiento	42	21,5	98,5
Secretaría Gral. de Asuntos Sociales	1	,5	99,0
Dirección Gral. de Posgrado	2	1,0	100,0
Total	195	100,0	

Fuente: Neffa et al (2014: 22)

Asimismo, el género es una variable que consideramos relevante con relación a los factores de riesgos psicosociales y, en el caso de ésta Institución, presenta las siguientes características a nivel general:

Cuadro Nº 2

Distribución del Personal de Rectorado de la Universidad Nacional del Nordeste, por Secretarías y Subsecretarías y género. Junio 2014.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual

BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017

Secretarías y Subsecretarías	Género		Total
	Femenino	Masculino	
Secretaría Privada	5	9	14
Subsecretaría Legal y Técnica	9	3	12
Unidad de Auditoría Interna	2	4	6
Secretaría General Académica	14	4	18
Secretaría General de Ciencia y Técnica	8	5	13
Secretaría General Administrativa	39	48	87
Secretaría Gral. de Planeamiento	17	25	42
Secretaría Gral. de Asuntos Sociales	1	0	1
Dirección Gral. de Posgrado	2	0	2
Total	97	98	195

Fuente: Neffa et al (2014: 22)

A partir de estos cuadros, se puede observar en la composición del personal de planta permanente del Instituto Rectorado, que la distribución por género en general, es equivalente. No obstante, si consideramos las distintas áreas relevadas, la distribución no resultará homogénea tendiendo a prevalecer, según cada caso, uno y otro género. Este comportamiento de la población también fue considerado a los efectos de la selección de los parámetros de la muestra, tratando de mantener una representación del género por cada área y sobre el total, aplicándose para ello el sistema de “adjudicación proporcional” de tal manera que el número de unidades extraídas por cada área fuese proporcional a su tamaño.

Finalmente, el tamaño de la muestra quedó representado por 88 individuos que respondieron voluntariamente al procedimiento.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

**CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO**

**EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual**

BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017



## **Los factores de riesgos psicosociales desde la percepción del Personal de Gestión Administrativa Universitaria –PGAU–.**

En este punto se analizan los resultados obtenidos a partir de la encuesta respecto de las dimensiones de riesgo construidas a través de la interpretación y análisis de los modelos teóricos revisados por el equipo.

1. El Modelo Karasek- Johnson- Theorell propone abordar la relación entre las exigencias emocionales y la necesidad de controlarlas.

Las exigencias emocionales del trabajo pueden estar dadas tanto por el ritmo como por los procedimientos implementados para su cumplimiento y las normas que los rigen. En el caso bajo estudio observamos que la mayoría de los trabajadores percibe que el ritmo de su trabajo está dado por la dependencia inmediata de uno o varios de sus compañeros (69%) y por las normas de producción a cumplir o los plazos a respetar en un corto espacio de tiempo (56%), además de encontrarse condicionados por el ritmo de una máquina (39%) siendo estas las principales restricciones y exigencias técnicas destacadas por los trabajadores encuestados. En este contexto, los controles y vigilancias ejercidos por superiores o jefes son cotidianos y permanentes (57%) e implementados a través de un sistema informatizado (42%) donde la mayoría declara que está obligado a apurarse en su trabajo (57%). Estos trabajadores, siempre o casi siempre son interrumpidos en sus tareas teniendo que realizar otra que no estaba prevista (88%), sin embargo, un gran porcentaje (46%) percibe que estas interrupciones no implican consecuencias para su trabajo, mientras que otros (38%) lo perciben como algo negativo.

Entre los trabajadores que deben cumplir normas de producción o respetar cortos plazos de tiempo, un 75% siempre o casi siempre se percibe apremiado por requerimientos de personas externas al área, lo que es percibido como negativo en un 31% y como sin consecuencias para su trabajo en un 32%, mientras que sólo el 8 % lo ve como algo positivo. Cabe señalar que estas interrupciones, en su mayor parte, no estarían ocasionadas por personas externas a la organización sino sólo por trabajadores de otras áreas de la institución.

Esta situación así descrita y medida desde la percepción del PGAU, pone de manifiesto el conflicto que, de acuerdo a los modelos teóricos utilizados, sitúa al trabajador en medio de la



tensión que provoca el trabajo prescripto y aquél que resulta posible realizar bajo las condiciones y organización de las tareas en su contexto de trabajo. Ante la necesidad de controlarlas, el trabajador indica que pese a ello puede establecer sus propios ritmos y prioridades en el trabajo siempre o casi siempre en un 67%, aunque el 48% de los trabajadores tiene la posibilidad de modificar las metas del trabajo a cumplir, ya sea conversando con sus superiores -en la mayoría de los casos-, o bien, en algunos pocos casos, por su propia iniciativa. En cuanto a la imposibilidad de modificar las metas prescriptas, no se verifica una diferencia significativa en la percepción por género, tal como se muestra en el cuadro siguiente. Sin embargo, resulta destacable que el 52% del total de los trabajadores relevados, perciba que se encuadra en esta situación.

Cuadro N° 3

Exigencias físicas y emocionales por género

Exigencias físicas y emocionales	Femenino	Masculino	Total	%Total
Cumplimiento de metas	26	34	60	68%
Imposibilidad de Modificarlas	14	17	31	52%
% Total	54%	50%		

Fuente: elaboración propia en base a datos de la encuesta.

En las distintas categorías profesionales, también se observa que las exigencias del trabajo y el cumplimiento de metas se distribuyen normalmente dentro de las diferentes áreas.

Frente a estas exigencias emocionales y la necesidad de controlarlas, casi el 30% de los casos presenta dificultades para alcanzar las metas y, como consecuencia, lleva trabajo a su domicilio dedicando entre 4 - 5 horas extras -en promedio- para completar dicha actividad. Sin embargo, en el 64% de este colectivo de trabajo, se identifica una alta inclinación al desarrollo de actividades físicas luego de la jornada de trabajo y en un 55%, a la realización de alguna actividad de entretenimiento. Esto permitiría inferir la presencia de un cuadro de salud positivo que, sin embargo, contrasta con esa otra proporción de trabajadores que tiene que recurrir a medicamentos, siempre o casi siempre, en un 35% luego de su jornada laboral, tal como se refleja en la siguiente tabla.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

**CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO**

**EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual**

BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017



Cuadro Nº 4

Consumo de drogas

Tipo de droga	%
Analgésicos	42
Miorelajantes y medicamentos para la acidez	25
Psicofármacos	18
Estimulantes o alcohol	16

Fuente: elaboración propia en base a datos de la encuesta.

Del mismo modo, casi el 38% de los trabajadores piensa que su trabajo es más bien malo para su salud. Entre las molestias o enfermedades que se destacan relacionadas con el trabajo, se mencionan a las siguientes: “estrés”, afecciones visuales, dolores de diferentes partes del cuerpo, hernias, depresión, colon irritable, contracturas cervicales, alergias, hipertensión arterial, diabetes, nervios, lumbalgias, problemas digestivos, alteraciones del comportamiento, trastornos neurológicos y psicológicos, gastritis. Siguiendo a Dejours (2014) un síntoma como la depresión se vincula con restricciones horarias, tareas físicamente penosas, ritmos impuestos, degradación de las relaciones entre pares y con la jerarquía, así como aquéllas situaciones de trabajo que se caracterizan por contener importantes exigencias asociadas a un débil control.

Los trastornos músculo esqueléticos resultan cada vez más frecuentes entre los empleados de oficina y ejecutivos, paradójicamente en un contexto de avance en la informatización de los procesos. En determinados contextos laborales, algunas de estas patologías son consideradas como enfermedades profesionales; mientras que la ergonomía las asocia con situaciones de hipersolicitud de gestos y/o posturas en el proceso de trabajo. Por su parte, la clínica médica relaciona los TME (dolores en diferentes partes del cuerpo, hernias, contracturas cervicales, lumbalgias) con la carga psíquica y la organización del trabajo.



En el campo de la psicopatología del trabajo, también se reconoce a la diabetes, el asma, las alergias, las enfermedades cardiovasculares y otros trastornos, permitiendo comprender cómo la saturación del aparato psíquico, debido al aumento de las imposiciones del ritmo y del rendimiento, ocasionan alteraciones del funcionamiento psíquico que conllevan un debilitamiento del cuerpo, puesto de manifiesto por el desencadenamiento de perjuicios somáticos. (Dejours; 2014:111)

Sin embargo, y como resultado de la encuesta, un 27% de trabajadores del mismo colectivo no percibe que el trabajo afecte a su salud.

Dejours (Op. Cit.) Explica que los sujetos conciben estrategias para defenderse del sufrimiento que experimentan en su trabajo por la confrontación con las condiciones y los modos de organización del trabajo. Entre ellos, la “normalidad” resulta del compromiso entre ese sufrimiento y las defensas elaboradas para soportarlo. Frente a una amenaza de descompensación aparecen procesos intermediarios denominados *estrategias de defensa*: cuando éstas fracasan porque el trabajador no puede resistir su propia situación de trabajo, el sufrimiento se vuelve patógeno y pueden impulsarlo hacia la enfermedad. Algunas de estas construcciones defensivas son colectivas y tienen por objetivo transformar la realidad incidiendo sobre el pensamiento del o los trabajadores.

2. El modelo de Siegrist (esfuerzo-recompensa) identifica el impacto negativo sobre la salud del trabajador a partir de que la organización imponga una demanda de elevado esfuerzo o intensidad, en contrapartida con una recompensa escasa o insuficiente a mediano y largo plazo.

A su vez, este modelo identifica al menos 3 sistemas de recompensas: material, moral y simbólico que, en este trabajo, estarán representadas por las siguientes dimensiones:

- Recompensa material: salario y beneficios sociales, estabilidad y seguridad en el empleo; posibilidad de promoción y ascensos.
- Recompensa moral: justicia en el trato, aprecio, reconocimiento de colegas y superiores.
- Recompensa simbólica: el sentido que tiene el trabajo para el trabajador y cómo construye su identidad a partir del mismo.



En el contexto analizado, fue posible comprobar una alta demanda en cuanto a la intensidad del trabajo; a su vez, un moderado reconocimiento material complementado con algunos indicadores de precarización laboral.

Cuadro Nº 5

Dimensiones del reconocimiento material, por género

Reconocimiento material	Femenino	Masculino	Total	% s/ Total
Buenos salarios	28	33	61	69%
Inseguridad en el empleo	2	6	8	9%
Expectativas de promoción y ascensos	21	28	49	56%

Fuente: elaboración propia en base a datos de la encuesta.

Si bien un alto porcentaje de la población considera que se encuentra bien o muy bien remunerada por su trabajo, quienes se aprecian sólo *bien pagos* se perciben sobrecalificados para el puesto que ocupan y no desearían seguir haciendo lo mismo hasta el momento de jubilarse, pero sienten que no les sería fácil encontrar un trabajo con un salario o un sueldo similar.

De los datos del cuadro Nº 6 se desprende un alto porcentaje (88%) en la percepción del reconocimiento descendente –de los superiores a los subordinados-, así como también en las relaciones horizontales o entre pares (93%). Sin embargo, estos valores descienden notoriamente al analizar el reconocimiento ascendente, es decir, el que perciben los superiores por parte de sus subordinados (43%).

Cuadro Nº 6

Dimensiones del reconocimiento moral, por género

Reconocimiento de las jerarquías	Femenino	Masculino	Total	% s/Total
De los superiores	33	44	77	88%
De los compañeros	37	45	82	93%



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

**CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO**

**EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual**

BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017

Personal a Cargo	17	21	38	43%
------------------	----	----	----	-----

Fuente: elaboración propia en base a datos de la encuesta.

Lo anterior puede explicarse a la luz de los datos relevados durante el proceso de autoevaluación institucional de la UNNE, donde el PGAU definió, en el marco de la agenda de problemas, las debilidades percibidas en la estructura orgánico funcional y que fueron atribuidas, entre otras, a la falta de uniformidad de criterios en la definición de: las jerarquías, las relaciones de dependencia, las interacciones funcionales, así como por la ausencia de perfiles definidos para cada puesto, y por un marcado déficit de los sistemas de control de gestión, de los mecanismos de evaluación del desempeño y del reconocimiento del trabajo individual y de equipo, y de los sistemas de incentivos para el personal. A lo que se suma la inexistencia de sistemas de evaluación de la satisfacción laboral y la motivación de los integrantes del servicio.

Finalmente, otra de las formas de lograr el reconocimiento de los trabajadores dentro de la organización es la posibilidad de que los mismos participen en la definición de sus objetivos, lo que puede dar lugar a un incremento en la percepción del reconocimiento simbólico.



Cuadro N° 7

Dimensiones del reconocimiento simbólico, por género

Satisfacción e identidad	Femenino	Masculino	Total	% s/Total
Orgullo de su trabajo	37	42	79	90%
Utilidad de su trabajo	33	40	73	83%
Integración de un equipo	25	31	56	64%

Fuente: elaboración propia en base a datos de la encuesta.

En la construcción del reconocimiento simbólico aparece la supremacía de lo individual, a través del orgullo del trabajo (90%), por encima del reconocimiento colectivo; sin embargo, los valores del éste último, que se expresan a través de un alto sentido de utilidad y de conformidad respecto del trabajo que realizan (83%) y su integración a un equipo (64%), se presenta como igualmente significativo, facilitándose a través de estos mecanismos el proceso de construcción de identidad del trabajador en relación a su contexto laboral.

3. Para cerrar este análisis, y como dimensión común entre ambos modelos, aparece la variable Apoyo Social. Su importancia radica en reconocer, según prescribe el modelo de Karasek –Johnson- Theorell revisado en el punto 1, su relación con algunas patologías (estrés, sufrimiento, fatiga) cuando existe la imposibilidad de relacionarse en forma plena entre compañeros de trabajo; y, por otra parte, cuando la integración a un equipo de trabajo permite moderar ese riesgo. El denominado “apoyo social” (horizontal y técnico-instrumental), permite al trabajador incrementar su capacidad para hacer frente a situaciones estresantes y, a su vez, aumentar su satisfacción en el trabajo.

Al respecto, en contextos laborales que promueven el trabajo individualizado y la competencia interna en desmedro del trabajo en equipo o de actividades colectivas, no solo segmentan la fuerza de trabajo sino que facilitan las relaciones interpersonales tensas y conflictivas, asociadas o



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

**CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO**

**EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual**

**BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017**

sumadas a la ausencia de mecanismos o herramientas de autogestión de conflictos, paradójicamente en el marco de un discurso de estímulo a la productividad.



### **En conclusión**

Por referencia a las variables analizadas conforme a los modelos que fueron revisados para determinar la presencia de factores de riesgos psicosociales en las condiciones y medio ambiente de trabajo de la actividad del Personal de Gestión Administrativa Universitaria –PGAU- del Rectorado de la UNNE, según los datos de las encuestas, se evidencia una incipiente percepción de los trabajadores vinculando los riesgos a los que se encuentra expuestos diariamente como consecuencia de su trabajo, con ciertas patologías.

Como dijimos, con el transcurso del tiempo y de manera imperceptible, estos factores de riesgo van afectando y deteriorando la salud física, psíquica y mental del trabajador, a través del desgaste emocional y de las afecciones físicas y psíquicas que son cada vez más severas, y repercuten tanto en la persona como en el entorno de la organización.

Este estudio contribuye a otros intentos que se vienen realizando a nivel nacional con el objetivo de profundizar las cuestiones teóricas y metodológicas en relación a cómo se deben problematizar y analizar esta nueva dimensión de las CyMAT.

En su mayoría estos estudios se pueden ejecutar gracias al apoyo e interés principalmente del sector público y de los sindicatos, que son los más abiertos y receptivos al interés que reviste esta cuestión, ya que les proveería de los fundamentos científicos necesarios para tomar decisiones sobre el proceso, organización y contenido del trabajo, de manera complementaria a los indicios que ya les pudieran estar señalando los servicios de medicina laboral o responsables del mantenimiento de las condiciones de higiene y seguridad de dicha organización, mediante sistemas de evaluación y seguimiento propios y cuando éstos estuvieran implementados.

Si bien la experiencia internacional es amplia en la materia, resulta importante la contextualización a nivel de cada país ya que la cuestión del trabajo y su organización, tanto por su dimensión individual pero también por su dimensión social, están muy fuertemente influenciadas por la cultura de un país y su realidad socioeconómica en cada tiempo (por ejemplo, ante altas tasas de desempleo, inestabilidad laboral, etc.)



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

**CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO**

**EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual**

BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017

Por esto mismo, se debe enfatizar en que el trabajo no resulta en sí mismo patógeno (Neffa; 2016: 136) pero se encuentra profundamente ligado a la psiquis del sujeto que construye, a partir del mismo, una relación con el mundo, a la vez que el trabajo se torna en un elemento decisivo de su salud mental (Dejours; 2014).

En tal sentido, respondiendo al examen de nuestro interrogante principal en este trabajo (¿cómo afectan, al Personal de Gestión Administrativa Universitaria –PGAU- de la organización descripta, la actual estructura orgánica funcional y los procesos administrativos vigentes?) y basándonos en los modelos teóricos y datos empíricos de la encuesta argentina sobre RPST, hemos intentado demostrar que son más bien las repercusiones del trabajo, cuando este no se encuentra adecuadamente organizado, las que van a exponer según cada sujeto en función a su género, edad, formación profesional, entre otros factores, a un mayor o menor riesgo psicosocial en su trabajo.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual

BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017

## Referencias bibliográficas

- Comisión Central de Autoevaluación (Abril, 2008) Informe Autoevaluación Institucional de la Universidad Nacional del Nordeste. Rectorado, Secretaría General de Extensión Universitaria, UNNE. Corrientes, Argentina.
- Decreto 366/06 - Convenio Colectivo de Trabajo del Sector No docente de las Instituciones Universitarias Nacionales. Disponible en: [http://www.unne.edu.ar/conociendo/doc\\_normativas/ConvenioColectivo Decreto366-06.pdf](http://www.unne.edu.ar/conociendo/doc_normativas/ConvenioColectivo Decreto366-06.pdf) (20/09/2015)
- Dejours, C; Gernet, I (2014) Psicopatología del trabajo. Traducción al español de Neffa, Gabriela. Miño y Dávila Editores: Buenos Aires, Argentina.
- Neffa, JC (2016) Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio. Moreno: UNM Editora. Argentina. ISBN 978-987-3700-33-0
- Neffa, JC (2015) Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio. CEIL CONICET: Argentina. Libro Digital. ISBN 978-987-21579-9-9.
- Neffa, JC (2014) Relaciones entre la actividad física, el trabajo y la salud. REDAF Aportes para recrear una cultura de la actividad física en Argentina, Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, Buenos Aires.
- Neffa, JC; Cesana Bernasconi, MI; Lac Prugent, N; Gatti, CM (2014) Riesgos psicosociales en el trabajo. Metodología para la investigación cuantitativa. III Jornadas Nacionales sobre Estudios Regionales y Mercado de Trabajo y el V Foro SIMEL "Trabajo, producción y desigualdad social en los espacios regionales y locales". Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Jujuy en la ciudad de San Salvador de Jujuy, provincia de Jujuy, República Argentina. 4 y 5 de septiembre de 2014.
- Neffa, JC; Gatti, CM; Cesana Bernasconi, MI; Báez, L; Naggi, S (2014) Posibles factores de riesgos psicosociales vinculados a los profesionales de la Ingeniería Mecánica. En: Anales IV CAIM 2014. Tema J- Misceláneas. Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional del Nordeste: Resistencia, Chaco. Pág. 228. ISBN 978-987-45571-0-0.
- Proyecto M003/13 -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. Director: Julio César Neffa. Resolución 678/13. Consejo Superior de la Universidad Nacional del Nordeste.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

**CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO**

**EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual**

BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017

- PDTS 422/15. Red de investigadores sobre Riesgos Psicosociales Resolución 315/15 del CIN, parte de la en el trabajo con la participación de otras Universidades Nacionales.
- Resolución N° 794/98 del Consejo Superior. Estructura orgánica funcional de la Universidad Nacional del Nordeste. Disponible en: