

Julio César Neffa

• CIENCIA Y TÉCNICA

Los riesgos psicosociales en el trabajo

El marco teórico de la investigación



Los riesgos psicosociales en el trabajo
El marco teórico de la investigación



Neffa, Julio César

Los riesgos psicosociales en el trabajo : el marco teórico de la investigación / Julio César Neffa ; comentarios de Gatti Claudia Mariela ; editado por Julio César Neffa. - 1a edición especial. - Corrientes : Editorial de la Universidad Nacional del Nordeste EUDENE, 2018.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online
ISBN 978-950-656-169-7

1. Condiciones de Trabajo. 2. Investigación. I. Claudia Mariela, Gatti, com. II. Neffa, Julio César, ed. III. Título. CDD 331.2

Corrección: Gabriela Neffa

Diagramación: Irene Brousse

Diseño de la colección: Julián Balangero

julianjulian.com.ar

Para componer este libro se utilizaron los tipos *Karmina*

(www.type-together.com/Karmina) y *Gandhi Sans*

(www.tipografiagandhi.com)

© Neffa, Julio César; 2018.

© EUDENE. Secretaría de Extensión, Universidad Nacional del Nordeste, Corrientes, Argentina, 2014.

Queda hecho el depósito que marca la ley 11.723.

Reservados todos los derechos.

25 de Mayo 868 (CP 3400) Corrientes, Argentina. Teléfono: (0379) 4425006
eudene@unne.edu.ar / www.eudene.unne.edu.ar

Los riesgos psicosociales en el trabajo

El marco teórico de la investigación

Julio César Neffa

Esta publicación se basa en el trabajo de investigación realizado en el marco del PID código MO03-2013 “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”.

Director: Dr. Julio César Neffa (UNLP-CEIL-CONICET-UNNE),

Co-directora: Mg. Mónica Cesana Bernasconi (UNNE),

Sub-directora: Esp. Claudia Mariela Gatti (UNNE).

El autor quiere hacer público su agradecimiento a la Esp. Claudia Mariela Gatti por su cuidadoso trabajo de revisión y corrección de la versión original de esta publicación.

Corrientes, 2018

INTRODUCCIÓN

Como se desarrolla en este Informe, los riesgos psicosociales en el trabajo (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 interactúan en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores”* (Gollac, 2013).

Dadas la novedad y complejidad del tema, y sus múltiples dimensiones, los equipos de investigación de la UNLP y UNNE que llevaron a cabo el PPTS tuvieron una composición pluridisciplinaria, con el apoyo de graduados y estudiantes de Ciencia Administrativa, Economía, Sociología, Relaciones de Trabajo, Psicología y Psicodinámica del Trabajo. Un trabajo preliminar (Neffa, 2015) nos sirvió ampliamente como base para este capítulo, así como un capítulo del libro Neffa y Henry (2017).

Veamos primero cuáles son los fundamentos filosóficos, antropológicos y políticos de la importancia del tema de los RPST.

PARTE I

Procesos de trabajo y condiciones de trabajo

Capítulo 1

Los trabajadores son seres humanos complejos

El trabajo es una actividad humana voluntaria orientada hacia una finalidad, por eso se diferencia de las actividades que desarrollan las especies vegetal y animal, dado que intervienen las tres dimensiones que caracterizan a las personas humanas: física, psíquica y mental. Estas tres dimensiones están directamente relacionadas y deben funcionar de manera coherente y articulada para preservar la salud. Si durante la actividad una de ellas es vulnerada, con el tiempo el daño repercute también sobre las otras, aunque no todas son visibles: siempre se generan sufrimientos psíquicos y mentales que percibe el trabajador, además de la fatiga y del dolor físico que puede ser el resultado de lesiones, enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

Los trabajadores desde su nacimiento están situados en el tiempo, el espacio y en una sociedad determinada: por la actividad laboral, quedan involuntariamente insertos en un contexto económico, social, cultural y político nacional de carácter estructural pero que evoluciona. Este contexto los condiciona pues ocupan una determinada posición dentro del modo de producción, de la estratificación social, de la división sexual del trabajo, siguiendo una trayectoria histórica atravesada de conflictos. Pero no soportan eso pasivamente.

Si bien el trabajo involucra al ser humano en sus tres dimensiones, el impacto es percibido en primer lugar por el cuerpo, porque toda actividad implica realizar movimientos, utilizar la fuerza, adoptar posturas, hacer gestos. Es a través del cuerpo que se perciben las sensaciones, se establece una relación con la naturaleza y una afinidad específica con los objetos (materia prima, insumos) y los medios de trabajo (herramientas, máquinas). Con los sentidos, se percibe la calidad de esos medios y el funcionamiento de los mismos: los trabajadores palpan las máquinas y herramientas para sentir sus vibraciones, escuchan sus sonidos, las miran funcionar, las olfatean y hasta hablan con ellas personalizándolas, como hacen los agricultores con los animales que utilizaban para su labor. Es decir que todo el ser humano, y no sólo el cuerpo, está presente en el trabajo.

Durante el trabajo, el personal administrativo, adopta una posición sedentaria, y pasan mucho tiempo atendiendo el teléfono, procesando datos e informaciones

frente a una computadora, situación en la cual el cuerpo está también involucrado: gracias a los sentidos pueden captar las consignas a ejecutar, procesan las informaciones que están escritas o figuran en las pantallas de las PC. El personal técnico está en permanente movimiento para hacer funcionar los medios de trabajo, mantener la infraestructura y ocuparse de la logística.

El trabajo también implica una movilización de los recursos psíquicos y mentales pues, para lograr el objetivo, se requiere disponer de conocimientos, haber acumulado experiencia, captar y procesar información, mostrar interés y estar motivado e involucrado, tanto a nivel individual como en relación con el colectivo de trabajo. Pero esta complejidad del trabajo está negada, y una parte de la actividad está invisibilizada y subestimada. Por eso, generalmente, el trabajo no se recompensa ni se reconoce adecuadamente.

Con frecuencia se desconoce que el trabajador es un sujeto y que en la actividad pone en juego su subjetividad, su forma de concebir el mundo, pues desde el lugar que ocupa en la relación salarial se enfrenta a la organización, a la jerarquía a la cual debe rendir cuentas, y también, se relaciona con los compañeros de trabajo para llevar a cabo la tarea. Con frecuencia las demandas que reciben superan sus capacidades de adaptación y resistencia generando tensiones.

Capítulo 2

El trabajo humano es un valor que permanece a pesar de sus cambios

El trabajo es una actividad humana voluntaria, que para ejecutarse requiere la aceptación, la adhesión o el involucramiento, aunque sea de manera forzada o bajo amenaza. Al respecto se habla de una “subordinación consentida”. Es una actividad orientada hacia una finalidad y es la jerarquía de la organización la que fija los objetivos a los empleados y funcionarios. Por estas causas, el trabajo es una actividad diferente de todas las otras.

Es la condición necesaria para la producción de bienes materiales y la prestación de servicios, para generar información y conocimientos que tienen una utilidad social, porque al permitir la satisfacción de necesidades hace posible la supervivencia, la reproducción y desarrollo de la especie humana.

Es el factor creador del valor que tienen incorporado los productos generados. Sin el trabajo la materia no es transformada para convertirse en un producto y la información no es procesada para abrir un expediente; es lo que le da forma. Sin el trabajo, no hay prestación de los servicios que hacen posible la vida en sociedad y el desarrollo personal. Sin el trabajo, no se capta ni se procesa la información necesaria para tomar decisiones y no se generan conocimientos científicos y tecnológicos en las universidades y centros de investigación.

El trabajador es un verdadero creador, porque da existencia fuera de sí mismo a un bien, un servicio, a conocimientos o informaciones. Es constructor de la historia, porque los resultados del trabajo trascienden al trabajador en el tiempo y el espacio, las obras sobreviven a quien las creó. Y el producto, los conocimientos, las informaciones generadas pueden desplazarse lejos del lugar y del ámbito social donde se gestaron, ahora más que nunca debido a las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

Es siempre una actividad social, pues se hace con otros o para otros y se orienta a responder a demandas o satisfacer necesidades. El trabajo socializa a las personas y es fuente de inserción social, pues permite instaurar relaciones interpersonales y de ese modo constituye un colectivo de trabajo, donde el trabajador está impulsado a comunicar, interactuar, compartir y mantener relaciones sociales horizontales con

sus compañeros o sus pares, relaciones laborales verticales con el empleador o la jerarquía que pueden ser cooperativas o conflictivas y también relacionarse con los alumnos, docentes, el público y los proveedores. Por otra parte, las relaciones sociales y de trabajo también son generadores de riesgos psicosociales en el trabajo.

En nuestro modo de producción, el trabajo asalariado implica una relación de subordinación, la heteronomía, la aceptación de la jerarquía que le prescribe la actividad. Al ejecutar el trabajo en esas condiciones siempre se experimenta sufrimiento porque implica una pérdida de autonomía y para lograr los objetivos que se le imponen las personas deben innovar para compensar las fallas del trabajo tal como fue prescripto, deben soportar interrupciones o recibir contraórdenes, solicitar materia prima e insumos no previstos, afrontar averías de los medios de trabajo, cortes de energía o “caídas del sistema”. Para compensar esos límites, los trabajadores deben hacer un esfuerzo de creatividad, pedir y recibir apoyo social o técnico para resolver esos problemas y obtener resultados, aunque para ello deban correr el riesgo de desobedecer las consignas (por irrealistas) o violar las reglas. Por eso, además de ser potencialmente generador de fatiga, accidentes o enfermedades profesionales, el trabajo siempre produce en mayor o menor medida sufrimiento; pero si se logra sublimarlo, puede generar al mismo tiempo placer. Esa relación entre sufrimiento y placer en el trabajo es diferente para cada trabajador.

Como veremos en detalle más adelante, la satisfacción en el trabajo va a depender de varios factores: la capacidad del trabajador para hacer frente a las demandas psicológicas y a la intensidad del trabajo, si tiene la posibilidad de trabajar de manera autónoma y contar con un margen de maniobra para adaptar el trabajo prescripto por sus superiores y poder concretar la actividad a desarrollar. Debe tener la posibilidad de disponer de ese margen de maniobra y de control sobre su proceso de trabajo para adaptar el trabajo a sus propias capacidades y trabajar según su propio estilo para construir su identidad. Para alcanzar los objetivos que le fijan la empresa u organización, el trabajador necesita recibir tanto el apoyo técnico y el juicio evaluatorio de la jerarquía de la organización, como el apoyo social de los compañeros de trabajo que también conocen las dificultades encontradas. Al trabajar se busca obtener, a cambio del producto o del servicio, una recompensa monetaria pero también un reconocimiento moral de parte de la organización que retribuya los resultados alcanzados, compensen su esfuerzo y valoren la calidad del producto o servicio realizado.

La fuerza de trabajo depende no sólo de la capacidad física, psíquica y mental del trabajador sino también de su nivel de instrucción y de formación profesional, así como de las competencias acumuladas en su puesto de trabajo cuando pudo construir un conocimiento tácito a partir de la experiencia. Para lograr el objetivo que le propone o le exige la empresa u organización, el trabajador tiene que movilizar –de manera voluntaria o impuesta– su fuerza de trabajo (capacidades físicas, mentales y psíquicas), gastar energías para cargar y procesar información, vencer las dificultades o las resistencias que se le oponen, hacer esfuerzos y tomar cuidado para usar eficazmente los medios de trabajo (herramientas, equipos o computadoras) y soportar los riesgos del medio ambiente laboral. Pero al mismo tiempo, en las tareas de cuidado debe asumir una carga psíquica y mental que es siempre fuente de fatiga y la

mayoría de las veces provoca sufrimiento. Para preservar la salud, la carga global de trabajo resultante no debería desequilibrar sus capacidades de resistencia y de adaptación ni impedirle trabajar con un cierto margen de autonomía.

El contenido y la organización del proceso de trabajo crean fuertes condicionamientos pues según sea su configuración, el trabajador puede dar un sentido a su vida laboral, si la considera una actividad creativa, generadora de valor, un medio para su desarrollo personal, una manera de servir a la sociedad y de construir su identidad profesional. A su vez, puede constituirse en una ocasión para comunicarse, establecer relaciones de solidaridad, de intercambio y de cooperación con otros y así pasar de manera consciente a formar parte de un colectivo, con la posibilidad de aprender, de adquirir conocimientos y experiencias que se puedan valorar y justificar así la recepción de una recompensa monetaria pero también un reconocimiento moral y simbólico. Esto último ocurre cuando el trabajo es juzgado por su utilidad económica por parte de la jerarquía de la organización dando lugar a una retribución, y por su calidad o “belleza”, a nivel horizontal, por los compañeros de trabajo, alumnos y docentes, es decir según la conformidad con las reglas del trabajo u oficio y por el estilo adoptado.

El trabajo contribuye a la realización personal, es decir al desarrollo de las capacidades y de la personalidad del sujeto que lo ejecuta. Define una identidad social cristalizada en la profesión o el oficio, dando lugar a sentimientos de pertenencia o inserción en un grupo, categoría o profesión, algo que distingue a cada persona respecto de los otros trabajadores, pero que depende de la mirada, la crítica, el apoyo y el juicio de los otros que lo evalúan. Cuando se cuestiona o se niega la identidad o la pertenencia de un trabajador a un colectivo, eso es fuente de sufrimiento. Pero por su propia naturaleza, tanto la fatiga fisiológica como el involucramiento, el esfuerzo, la creatividad y la atención que requiere el trabajo no siempre favorecen el sentimiento de pertenencia y de identidad, ni el desarrollo de la personalidad. Para sobreponerse a estas limitaciones, los trabajadores buscan encontrar un sentido a lo que hacen, tratando de lograr el reconocimiento social de su actividad.

La actividad laboral pone a prueba las personas, las pone frente a sí mismas, permite que ellas demuestren por su actividad y sus resultados lo que son capaces de hacer, haciéndoles descubrir sus potencialidades y límites y tomar conciencia de la utilidad de su actividad.

Trabajar consiste en encontrar o inventar soluciones eficaces para resolver los problemas que plantean los incidentes y perturbaciones al desarrollo previsto de la producción de bienes o de servicios.

El trabajo contribuye a dar un sentido a la existencia, y por eso el trabajador sufre en situación de desempleo o de precariedad y también si el contenido y la organización del trabajo no le permiten encontrar ese sentido. Si como ocurre frecuentemente el trabajo ejecutado puede hacer sufrir y sin embargo es aceptado, es porque de su ejercicio dependen muchas potencialidades: la recompensa monetaria que percibe en contrapartida del trabajo hace posible una autonomía financiera y no tener que depender de los familiares o de la ayuda social; la utilización y el perfeccionamiento de los conocimientos y experiencias para seguir aprendiendo; o bien poder establecer relaciones con otros para formar parte de un colectivo de

trabajo y construir su identidad. Lo inserta en un espacio social, donde está impulsado a comunicar, interactuar, compartir y mantener relaciones horizontales y verticales que pueden ser cooperativas o conflictivas. Dada su centralidad, el contenido y la organización del trabajo son, o pueden ser, tanto un operador de salud, constructor del equilibrio o, por el contrario, constituir una restricción al desarrollo personal con efectos patológicos y desestabilizadores para la salud (Dejours, 1998).

Por eso el trabajo es creativo e implica asumir riesgos, dado que *siempre la actividad que efectivamente se puede desarrollar es diferente del trabajo tal como fue prescripto*. Resulta difícil, o incluso imposible, estandarizar previamente todos los procedimientos operativos. Todo esto genera o incrementa las tensiones y el sufrimiento porque además está expuesto a las condiciones y medio ambiente de trabajo y a los riesgos psicosociales que predominan en su lugar de trabajo.

En el enfoque tradicional ampliamente vigente, el trabajo prescripto de ejecución, es una etapa terminal al final del proceso, antes de que aparezca el objeto o se preste el servicio. El trabajador no interviene directamente en la concepción ni en la preparación. Es un trabajo que está regulado por instrucciones y restricciones dadas por la autoridad jerárquica, que excluye las iniciativas y la adopción de decisiones por parte del trabajador en el curso del trabajo como si no pudieran ocurrir incidentes. Sería un trabajo material que se realiza cumpliendo consignas, que excluye el trabajo simbólico de procesar información y que se concreta mediante gestos observables. El trabajo prescripto es una consigna u orden de hacer algo que es emitida por una autoridad situada en una posición jerárquica, aunque hay trabajadores que reciben órdenes provenientes de diversos jefes o supervisores. Es algo explícito, que se simboliza, dice, escribe o dibuja. Es un objetivo fijado al asalariado por otro en condiciones determinadas, señalando los resultados esperados, los métodos a seguir y las máquinas y herramientas a utilizar. La organización prescripta está reglamentada por la organización, se basa en criterios técnicos o económicos, según como los encargados de organización y métodos se representan el trabajo. Es la base para fijar los objetivos y la orientación del proceso de trabajo. Por eso la tarea prescripta es una descripción incompleta, simplificada e imperfecta de la realidad. Lo prueba claramente “el trabajo a reglamento” ya que, si éste aplica de manera sistemática, el sistema productivo no puede funcionar de manera eficaz.

La organización real del trabajo, la actividad, es puesta realmente en práctica por los trabajadores, por su propia iniciativa individual o colectiva, porque en caso contrario no se alcanzarían los objetivos de la producción debido a los errores e insuficiencias del trabajo prescripto. En contrapartida de su aporte, el trabajador necesita y aspira a ser recompensado por su esfuerzo, ver reconocida su capacidad para pensar y actuar para resolver los problemas emergentes y también poder debatir con sus superiores sobre los objetivos y la lógica del funcionamiento de la organización para mejorar su funcionamiento, a partir de su experiencia.

La brecha entre trabajo prescripto y real es irreductible, por la variabilidad técnica o humana inherente al acto de trabajar. Para lograr el objetivo propuesto las consignas recibidas deben ser reinterpretadas, modificadas y reconstruidas.

Dada esa diferencia, el trabajo demanda en permanencia creación, iniciativa, anticipación, adaptación, innovación, necesitando una forma específica de

inteligencia que no siempre es tenida en cuenta. Es la inteligencia astuta, la *metis*. Las consignas productivas deben cuestionarse, dejarse de lado o adaptarse en función de las necesidades del trabajo y para alcanzar los objetivos por medio de procedimientos más eficaces que si se utilizara el trabajo prescripto. Al hacerlo, el trabajador busca que su actividad tenga sentido y sea reconocida por el colectivo de trabajo, asumiendo riesgos. Para lograr los objetivos, a menudo se ven llevados a mentir o hacer trampas de manera inevitable, con lo cual desobedecen y quedan fuera de la legalidad. Los supervisores se dan cuenta de esta desobediencia, pero la reconocen y dejan hacer tácitamente. Cuando esa trampa tiene éxito, debido a la inteligencia astuta y al saber obrero, es fuente de placer para quien la ejecuta.

Pero la realidad se resiste al trabajador, y eso es lo que hace sufrir, y para sobreponerse y superarla requiere la creatividad, y un cambio en los procesos, una “inteligencia astuta” para poder desenvolverse correctamente. En la actividad, el trabajador debe hacer frente a lo que no estaba en la prescripción, porque está mal diseñada, los medios de trabajo no funcionan bien, hay cortes de electricidad y se “cae el sistema”, la materia prima y los insumos vienen con defectos, hay jefes, trabajadores, usuarios, docentes y alumnos que interrumpen de manera no prevista. Para hacer frente a esto, se recurre a la ingeniosidad, la cooperación y su movilización subjetiva. En su actividad, los trabajadores hacen muchas veces más y mejores cosas que le objetivos que le prescriben.

La cooperación entre los empleados escapa a los procedimientos estandarizados y es el resultado de la coordinación, pero la división del trabajo que se impone divide lo que debería estar unido porque la cooperación no surge automáticamente de la organización y no puede ser impuesta. Depende de la voluntad de los trabajadores que es el resultado de la existencia de la confianza, que no excluye la discusión tanto en función de criterios de eficacia como así también de los valores y de la ética.

Por otra parte, los riesgos físicos, psíquicos y mentales presentes en el trabajo pueden constituir un desafío para que el trabajador movilice su sensibilidad, su inteligencia y su creatividad para transformar el trabajo y su organización.

El ser humano en situación de trabajo debe hacer frente a restricciones, exigencias y demandas que resultan de su enfrentamiento con la realidad concreta del trabajo y con las relaciones sociales en las cuales está inserto.

La centralidad del trabajo se observa en la construcción de la identidad, en el desarrollo de la personalidad y en la salud psíquica y mental al articular la esfera privada y la pública, relaciones sociales de trabajo y la vida doméstica. Contrariamente a lo que se afirma, el trabajo no es solamente el lugar donde emerge la alienación. Si se dan ciertas condiciones puede ser un lugar saludable, de realización y desarrollo de uno mismo (Duarte Rolo, 2013).

Entonces el trabajo puede ser saludable o una restricción patógena, pero nunca puede ser neutro. La centralidad del trabajo se constata en los procesos de alienación y en el desempleo o la precariedad, en las relaciones entre los seres humanos teniendo en cuenta los aspectos materiales.

El contenido y la organización del proceso trabajo pueden desestabilizar las dimensiones psíquicas y mentales del trabajador. Pero si la organización del trabajo

deja un margen de autonomía, de control y no es agotadora, existe la posibilidad de transformar el sufrimiento psíquico soportado en placer (Dejours, 1988).

Se ha constituido un colectivo de trabajo cuando varios trabajadores participan de manera durable para realizar una obra común o alcanzar un objetivo en el respeto de las reglas comúnmente compartidas.

Las reglas del oficio vigentes en cada colectivo de trabajo deben ser explícitas en sus formulaciones e implícitas en sus fundamentos. Son esencialmente reglas éticas. No son propiamente un reglamento y no hay sanciones previstas para quien no las respete. Se aprenden durante el aprendizaje y se ponen a prueba del colectivo y de la situación de trabajo. Respetar las reglas del oficio, implica conducirse como lo espera el resto del colectivo. Son referencias vigentes en un grupo social determinado para regular la interacción en una situación dada y son reconocidas como legítimas. Es una obligación que el sujeto se asigna a sí mismo y que, si se respetan, permiten la elaboración de relaciones de confianza entre los trabajadores.

PERO EXISTE UNA DIVISIÓN SEXUAL DEL TRABAJO.

La “virilidad” no es la masculinidad (identidad sexual), sino que designa el conjunto de conductas, de estereotipos y de valores sociales a partir de los cuales un individuo es reconocido como perteneciente al grupo de los “machos”. Cuando las mujeres tienen éxito en las profesiones ejercidas habitualmente por los varones, ellas pueden verse obligadas a “virilizarse” y subvaluar su propio sexo. La “mulieridad” es un neologismo que designa la adhesión a los estereotipos de la naturaleza femenina y al estatuto de sumisión asignado tradicionalmente a las mujeres, que deben dejar sus problemas personales en el “vestuario” para poder tener éxito en el trabajo, deben ser pacientes y estar disponibles para escuchar a otros y tener empatía con su sufrimiento, sus miedos y sus dudas. Una gran parte de la creatividad femenina en el trabajo se concibe como la discreción. Trabajar bien significaría entonces hacer favores a los demás, anticiparse a su demanda, disimular los esfuerzos realizados y el trabajo cumplido para lograr un resultado en el momento oportuno. Pero ese “saber hacer discreto” no llama la atención de quienes se benefician con ello; se pone en práctica sin esperar la gratitud y es como si prestar ese servicio no les costara, pues cuando les dicen gracias ellas responden “de nada” (Molinier, 2013).

Capítulo 3

El proceso de trabajo, su contenido y organización

El proceso de trabajo consiste en la articulación entre el uso de la fuerza de trabajo con las tres dimensiones que hemos descrito, que se aplica con una finalidad sobre los objetos de trabajo (materia prima, productos semielaborados, información) con el apoyo de medios de trabajo (herramientas, maquinas, PC, tecnologías informatizadas) y energía, para producir bienes, prestar servicios, procesar informaciones o generar conocimientos que tienen una utilidad social porque permiten satisfacer necesidades (Laurell y Noriega, 1987; Laurell y Márquez, 1983).

El uso de la fuerza de trabajo, física psíquica y mental está determinado por el contenido y la organización del proceso de trabajo.

Cuando se trabaja se opera sobre varios objetos que pueden ser materiales o inmateriales, y pueden estar en su estado original o en diferentes etapas de su transformación. Los medios de trabajo cambian fuertemente a lo largo de la historia para innovar, aumentar la productividad y mejorar la calidad. Pero esos cambios conllevan modificaciones en el contenido y en la organización del proceso de trabajo, estableciendo una nueva relación entre el trabajador y las máquinas o herramientas, que puede aumentar su grado de autonomía y de control, o disminuirla, porque puede quedar subordinado a un flujo de producción que le fija la cadencia y el ritmo en el marco de la división social y técnica del trabajo.

La carga física de trabajo es el resultado de la articulación entre los tres elementos del proceso de trabajo, que dan lugar a los riesgos físicos, químicos, biológicos, factores tecnológicos y de seguridad del medio ambiente de trabajo. Para prevenir los riesgos, se deben identificar todos los componentes de la carga de trabajo, también los psíquicos y mentales y su interrelación.

La organización del proceso de trabajo asalariado cambió sustancialmente a lo largo del tiempo, partiendo de un trabajo artesanal para transformar la materia con herramientas simples, donde el trabajo estaba integrado sin parcelarlo en tareas asignadas a cada uno. En los talleres artesanales del medioevo, la actividad se llevaba a cabo sin una clara división del trabajo por parte de quienes las ejecutaban según su formación y competencias y lo más importante es que tampoco había una división

estricta dentro del colectivo de trabajo entre los que concebían y quienes lo ejecutaban (Neffa, 1998).

Pero una gran transformación surge con la revolución industrial. En primer lugar, fue la división técnica del trabajo, es decir la *división del trabajo* en tareas asignadas a diversos trabajadores, descrita magistralmente por Adam Smith a fines del siglo XVIII. Esto permitió simplificar el trabajo, no depender tanto de la fuerza de trabajo calificada, reducir su costo y facilitar sus reemplazos, aumentar la productividad a causa de la especialización, reducir el tiempo de trabajo necesario para ejecutar cada tarea al disminuir los “tiempos muertos” y permitir a los superiores o empleadores supervisar y controlar más directamente la ejecución de cada tarea una vez simplificada. Todo eso hizo posible un aumento considerable de las tasas de ganancia de los empleadores en el sector privado que introdujeron esta innovación en la organización del trabajo, lograda sin necesidad de tener que hacer mayores inversiones. Su aplicación en el sector público tuvo lugar mucho más tarde, estableciendo categorías, especialidades, jerarquías, que fragmentaron el colectivo de trabajo y frenó el incremento del empleo a pesar del incremento de la producción.

Desde mediados del siglo XIX, para aumentar la productividad sin necesidad de hacer mayores inversiones, se fue configurando la organización científica del trabajo propuesta inicialmente por F.W. Taylor que, profundizando la mencionada división técnica del trabajo, se basó en:

- la división social del trabajo, que fue instaurada con el propósito de que los trabajadores dejen de ocuparse de la actividad de concebir u organizar su proceso de trabajo, porque eso les daba poder y les haría “perder tiempo”: ellos debían limitarse a ejecutar los trabajos que otros diseñaron. A esto se llama también división vertical entre concepción y ejecución, asignando “científicamente” a cada trabajador tareas bien delimitadas y estandarizadas, procurando que el trabajador adecuado esté ocupando el puesto correcto (“*the right men in the right place*”),
- la aplicación sistemática de la división técnica del trabajo en tareas para simplificarlas, hacer más fácil el reemplazo y especializar a los trabajadores,
- el estudio de tiempos y movimientos que permite prescribir el (mínimo) tiempo estándar para ejecutar cada tarea, el análisis y evaluación de la misma para reducir los movimientos considerados inútiles o improductivos y el cronometraje de las operaciones, hasta identificar la que se ejecuta más rápido. Una vez codificada, ésta pasa a ser una norma, la única que debe ser autorizada (*one best way*),
- la estandarización de los medios de trabajo, las materias primas y también las competencias de los trabajadores para permitir una “economía de tiempo”,
- la intensificación del trabajo mediante la instauración de la remuneración según el rendimiento o el pago de primas por dicho concepto,
- la creación de instancias de disciplinamiento, supervisión y estrecho control para facilitar el aprendizaje, controlar el ausentismo, intensificar el trabajo, estimular a los trabajadores, controlar de manera directa la

ejecución de las tareas y evaluar su productividad para fijar en función de ella la remuneración de una manera personalizada.

Varias décadas más tarde, desde comienzos del siglo XX, la producción masiva promovida por Henry Ford utilizó al extremo la división técnica y social del trabajo e hizo posible el progreso de la mecanización, el perfeccionamiento de las máquinas que producían piezas estandarizadas y productos terminados. La implantación de la banda transportadora permitió, mediante la cadena de montaje, el aumento de la productividad y una mayor reducción de los costos unitarios (y consiguientemente de los precios), ganando así partes del mercado gracias a las economías de escala. Este proceso de trabajo estuvo acompañado por una nueva relación salarial buscando "fidelizar" la fuerza de trabajo.

Posteriormente, el aporte de Henri Fayol permitió ampliar el espacio de aplicación de la organización científica del trabajo pues consistió en diagramar complejos sistemas de supervisión, gráficos, flujogramas y organigramas aplicados a las tareas administrativas y de servicio (como las que se han aplicado generalmente para organizar las fuerzas de seguridad) que fortalecieron la división del trabajo, la unidad de mando, la centralización de las decisiones y la verticalidad de la autoridad.

La así llamada organización científica del trabajo (OCT), basada en la división social y técnica del trabajo, se fue incorporando progresiva y masivamente a las actividades administrativas del sector público, donde en lugar de buscar un excedente económico y una tasa de ganancias, el objetivo es la prestación de un servicio, de manera eficaz, de calidad, con bajos costos salariales y usando la menor cantidad de fuerza de trabajo para no generar un déficit. En contrapartida acarreó un elevado costo en términos de fatiga, sufrimiento y deterioro de la salud física, dando también lugar a enfermedades psíquicas y mentales.

Hasta la Primera Guerra Mundial, la prolongada extensión de la jornada de trabajo ejecutada en el sector privado sin interrupción semanal ni licencias pagas por vacaciones, hizo que los trabajadores acumularan fatiga física sin tener muchos recursos ni tiempo para su recuperación. Las mayores exigencias e intensidad del trabajo comenzaron a impactar también sobre las dimensiones psíquicas y mentales, sin que sus consecuencias para la salud figuraran en el listado oficial de "enfermedades profesionales" y, por lo tanto, sin dar lugar a la compensación de los gastos de tratamiento ni la indemnización. Esto ocasionó, además, la limitación o pérdida de autonomía, dificultó que los trabajadores pudieran controlar su propio trabajo, sin que las escasas recompensas materiales, morales y simbólicas recibidas compensaran totalmente ese desgaste.

En el modo de producción actual, la aplicación de manera global o parcial de estos procesos de trabajo permite aumentar las tasas de ganancias de los empresarios privados que las utilizan. En el sector público, su contribución procura reducir la necesidad de incrementar la mano de obra empleada para hacer frente, en el tiempo requerido y con calidad, a una creciente demanda social. La condición necesaria para que funcionaran esos procesos fue instaurar legalmente una jerarquía que disciplina, supervisa, coordina y evalúa el trabajo y a quien hay que rendir cuentas.

En recompensa por su esfuerzo o en compensación por los impactos negativos que tiene el trabajo sobre su salud, el trabajador asalariado recibe una remuneración. Pero además de esta recompensa monetaria, los trabajadores como sujetos necesitan un reconocimiento moral y simbólico por el esfuerzo realizado y la calidad del servicio prestado.

Capítulo 4

La lógica de producción y acumulación y su impacto sobre el proceso de trabajo

El trabajo siempre se ejecuta en un marco histórico, político y económico, dentro de un determinado modo de desarrollo propio a cada país de acuerdo a su trayectoria, pero que es dinámico y evoluciona constantemente.

Desde hace aproximadamente cinco siglos, en los albores de la revolución industrial, surge y se desarrolla en los países más avanzados de la época, un nuevo modo de producción denominado capitalista (MPC) que sufriendo grandes transformaciones es el que predomina en nuestros días en la mayoría de los países. Se trata de un sistema dinámico, que tiene inherente su propia lógica de producción y de acumulación (tratar de incrementar y evitar que caiga la tasa de ganancias). Esta lógica se impone a los agentes económicos del sector privado y además condiciona de manera decisiva la actividad del sector público. El MPC se desarrolla atravesando periódicamente grandes crisis. Hasta ahora ha salido de las crisis, pero llevando a cabo ajustes estructurales, de las cuales resurge transformado, cambiando el paradigma productivo.

Por su propia naturaleza y dinámica de funcionamiento, en este modo de producción predomina la incertidumbre. Ésta debe ser resuelta por el empresario recurriendo básicamente al mercado como un mecanismo de ajuste donde la teoría económica ortodoxa supone que los agentes tienen libertad de acción, información completa y estos se desempeñan racionalmente para lograr el óptimo equilibrio entre oferta y demanda (Coutrot, 2013). Para producir y generar excedentes, las empresas necesitan contratar fuerza de trabajo, pagando el costo de su reproducción (salario) pero tratando de que su monto o porcentaje quede por debajo de la productividad y del valor generado.

Una primera incertidumbre a resolver es saber si va a encontrar en el mercado una demanda suficiente, para vender los productos o servicios que va a producir y al precio que él propone. La segunda incertidumbre es la de lograr una cierta coherencia entre su inversión de capital y por otra parte para contratar la cantidad de fuerza de trabajo necesaria con un nivel adecuado de calificaciones. Una tercera incertidumbre es la que va a surgir de la relación salarial. Para lograr sus objetivos el empresario

tomará en cuenta las expectativas de los trabajadores, en cuanto a la recompensa o salario. Para resolver los conflictos se necesita negociar y lograr un compromiso (mas propiamente un “armisticio” o una tregua en las luchas sociales) a partir de mutuas concesiones.

En todos los modos de producción que se han verificado históricamente, el proceso de trabajo tiene un papel determinante porque, según sean sus resultados, se genera un excedente que es apropiado por los propietarios de los medios de producción.

En el capitalismo, es muy difícil y complejo poder articular de manera coherente y sustentable esos tres procesos para hacer frente a las incertidumbres, como se constató en las grandes crisis: la crisis internacional de los años 1929-30, la de inicio de los años 70 y las más recientes de carácter financiero como fue la de 2008, cuyas secuelas aún perduran (Askenazy, 2001, Boltanski y Chiapello, 1999).

Como resultado de las dos últimas crisis, surgió un nuevo paradigma productivo, que dio lugar a los procesos de apertura del comercio exterior, la mundialización (el espacio del mercado es ahora el planeta) y de financiarización, porque en el sector financiero las tasas de ganancia son superiores al promedio de la economía en su conjunto y los capitales se pueden mover más rápido y libremente que los productos materiales. Se desregularon los mercados, se buscó la reducción del gasto público considerado como principal causa de la inflación, pero sin tener que aumentar los impuestos; se privatizaron las empresas productivas y de servicios públicos consideradas ineficientes, que se consideraban “refugios de sub-ocupados”, insuficientes, poco competitivas y demandantes de subsidios. Como resultado, se llevaron a cabo profundos procesos de reestructuración productiva y deslocalización total o parcial de las empresas hacia otras regiones o países, buscando ventajas fiscales y reducidos costos laborales desde donde exportar con ventajas.

Si bien existían varios modelos alternativos, el que finalmente se va imponiendo para hacer frente a las crisis recurrió a la introducción de innovaciones científicas y tecnológicas en cuanto a procesos y productos y en la modificación de la organización de las empresas y de la producción para reducir los costos (sub-contratación, tercerización, deslocalización), dando como resultado una transformación de los procesos productivos, haciendo el trabajo cada vez más heterogéneo, pero ahora en un contexto de estancamiento económico, endeudamiento, desempleo elevado y creciente, inflación y freno o caída de los salarios reales. Por otra parte, desde la crisis de los años 1970 se consolidaron la concentración económica, de los ingresos y de la riqueza y el crecimiento de la desigualdad complicando la situación de los asalariados, dando lugar a grandes porcentajes de las poblaciones en situación de pobreza y de indigencia, que conducen a la exclusión social.

Para reclutar mano de obra se aumentaron las exigencias en cuanto a nivel educativo, calificaciones y competencias, pero, debido a la aplicación de la organización científica del trabajo, se disminuye el margen de autonomía y de control del trabajador sobre su tarea. Progresivamente se van instaurando sistemas sofisticados e informatizados de vigilancia y control y al mismo tiempo se requiere un mayor involucramiento y compromiso del trabajador con los objetivos fijados por la empresa u organización. En consecuencia, la carga global de trabajo es cada vez más intensa, ahora sobre todo en cuanto a sus dimensiones psíquicas y mentales, lo cual

tiene a corto o mediano plazo un impacto directo sobre la salud tanto biológica, como psíquica y mental.

En este nuevo paradigma las empresas adoptaron políticas más definidas y exigentes para evitar la caída de sus tasas de ganancia e incrementarlas, pero sobre todo utilizando nuevos métodos de disciplinamiento y control, buscando fundamentalmente la intensificación del trabajo asalariado para lograr el ahorro de tiempo, la reducción de costos, cumplir elevados estándares de calidad, y un incremento de la productividad, revalorizando el papel del mercado como la institución más adecuada para adoptar decisiones racionales y optimizar los resultados, siempre que pueda funcionar sin limitaciones provenientes del Estado y de las asociaciones profesionales de empleadores y de trabajadores.

El crecimiento de las exigencias físicas, psíquicas y mentales aparece relacionado directamente con la evolución del contenido y la organización del proceso de trabajo. Esto se da con la emergencia de un nuevo modelo socio-cultural que privilegia el individualismo, la competitividad, el éxito personal y el mayor consumo, debilitando las relaciones sociales en contraste con los problemas de empleo, la consolidación de la precariedad, caída de los salarios reales, ajustes en las políticas de seguridad social y aumento de la pobreza, la indigencia y la exclusión social. Por esas causas, los problemas psíquicos y mentales que dan lugar a dolencias y patologías se han incrementado para todas las categorías socioprofesionales.

La intensificación del trabajo se logró con la rápida introducción de las nuevas tecnologías, pero a veces sin antes formar adecuadamente a los trabajadores, promoviendo por la fuerza la movilidad y la polivalencia, a fin de que el trabajo fuera menos rutinario y aburrido, pero exigiendo la aceptación de la flexibilidad y una mayor actividad mental. El propósito buscado es imponer la movilidad interna de la mano de obra, facilitar los reemplazos y hacer frente al ausentismo sin contratar mas personal. Estos cambios se dieron en paralelo con una nueva orientación: se instauraron nuevos criterios de gestión para flexibilizar la producción, tratando de adecuarla rápidamente a los cambios en la demanda (trabajando “justo a tiempo”), incorporando innovaciones de procesos y productos, ampliando la gama de variedad y dando una mayor preponderancia a las exigencias de los clientes y usuarios.

Esa intensificación se logró incrementando el ritmo de trabajo, haciendo más severo y personalizado el control de la actividad, instaurando normas técnicas más exigentes, incorporando medios de producción más eficaces, introduciendo nuevas tecnologías informatizadas y con una nueva orientación: dando una mayor preponderancia a los clientes o usuarios que tienen relación más cercana con los trabajadores y son cada vez más exigentes. Pero a veces esas orientaciones no tienen mucho éxito dado que generan tensiones que dan lugar a conflictos, porque se fijan objetivos de producción exigentes e irreales, no se actualizan y completan previamente las calificaciones y competencias de los trabajadores que tienen que trabajar con las nuevas tecnologías y tienen una percepción subjetiva de una “calidad impedida” al no disponer de todos los medios y recursos para lograr los objetivos buscados en cuanto a la calidad y, además, están obligados a apurarse como también ocurre frecuentemente en el sector público en ciertos periodos del año.

La dominación del sector privado sobre el sector público se hizo más marcada, buscando la subordinación y hacerlo funcionar en su provecho. La reducción del gasto público, debilita las políticas sociales y libera recursos para la inversión privada. Asimismo la búsqueda de la intensificación del trabajo así como de los medios utilizados para lograrlo migró desde la actividad privada hacia el sector público y las “nuevas teorías de la administración pública” -surgidas desde la crisis de los años 70- tratan de reducir el nivel de empleo y el gasto público, aumentar la productividad recurriendo al uso de las TIC’s, lograr la satisfacción de clientes y usuarios, frenar el crecimiento de los salarios reales e introducir formas precarias de empleo sin estabilidad (contrataciones, planta transitoria, pasantías, etc.) Se asigna a los usuarios y ciudadanos la calidad de “clientes” que, como pagan impuestos, asumen que tienen el derecho a exigir a los empleados públicos que los atiendan rápido, gentilmente y presten un servicio de calidad. En síntesis, la intensificación del trabajo en el sector público es exigida también por las demandas de clientes y usuarios y no sólo desde el interior de la organización.

Capítulo 5

La relación salarial

El proceso productivo de bienes y servicios requiere la articulación de capital y trabajo. La “relación salarial” es la forma institucional que especifica las modalidades adoptadas históricamente por la relación existente entre los trabajadores asalariados y por otra parte los responsables de la gestión empresarial, o el Estado como empleador. En resumen, es el conjunto de condiciones jurídicas y normas institucionales que rigen el uso de la fuerza de trabajo asalariado (empleo) y el modo de existencia de los trabajadores (en base al salario directo y la protección social o salario indirecto) que determina sus normas de consumo y de vida (Boyer, 2007).

Los asalariados son contratados a cambio de un salario, es decir una remuneración para asegurar la reproducción de su fuerza de trabajo. A cambio del salario, y en contrapartida, los asalariados aceptan consciente o inconscientemente la subordinación, la heteronomía (que otro lo mande) y se someten a la autoridad del empleador para hacer las tareas que éste (o sus representantes) concibe y les asigna ejecutar.

El trabajo está siempre sometido a tensiones y conflictos, sociales y laborales, dadas las contradicciones existentes entre, por una parte, las diferentes lógicas impulsadas por los empleadores públicos o privados, y por otra parte los asalariados, consumidores y usuarios o beneficiarios. Surge siempre y naturalmente el conflicto laboral porque ambos sectores tienen intereses contradictorios sobre varios asuntos: respecto del tiempo de trabajo, del monto de la remuneración, del volumen del producto, de la intensidad y calidad del trabajo. Los primeros quieren preservar su salud, reducir la fatiga y minimizar su esfuerzo por un salario aceptado y obtener un mayor ingreso en un menor tiempo; los empresarios privados intentan maximizar el tiempo de trabajo y el esfuerzo de los asalariados -sin hacer mucha atención a su impacto sobre la salud- y lograr el mayor excedente posible entre el valor de lo producido y el costo de reproducción de la fuerza de trabajo. Para regular, desplazar en el tiempo o superar este conflicto en los niveles social y de la empresa, se han institucionalizado y adoptado normas del derecho individual y colectivo del trabajo, y para preservar la salud física de los trabajadores se han adoptado normas sobre riesgos del trabajo y creado instituciones, como sería en caso de la SRT

(Superintendencia de Riesgos del Trabajo) que supervisa el funcionamiento de compañías de seguro (ART) en Argentina. Pero hay un evidente retraso en cuanto al reconocimiento de los problemas de salud psíquica y mental.

Capítulo 6

La relación entre trabajo y salud de los trabajadores que lo ejecutan

La hipótesis que está implícita en nuestras investigaciones es que las repercusiones de las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT), de los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) y su impacto sobre la salud del trabajador, tienen precisamente su origen causal en la organización y contenido del proceso de trabajo desarrollado durante la vida activa. Por estas razones, la formación e información de los empleadores y trabajadores y en especial de los delegados y representantes en los Comités Mixtos de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo (CMSSyCT) es una prioridad absoluta. Para la información y formación de sus representantes se puede obtener cooperación técnica por parte de las centrales empresariales, los sindicatos, las universidades, los centros de investigación y fundamentalmente de la OIT.

El trabajador debe soportar riesgos del medio ambiente de trabajo, hacer frente a exigencias físicas (realizar esfuerzos, hacer gestos y adoptar posturas), psíquicas y mentales que son naturalmente fuentes de fatiga. La fatiga física es la consecuencia del consumo de energía, que exigen la actividad muscular, los gestos, posturas y el esfuerzo realizado. Se recupera con la alimentación, la vida familiar, la actividad física o deportiva, el descanso, el sueño. Pero si la cantidad de trabajo y su ritmo se prolongan en el tiempo y el periodo de recuperación es corto o de poca calidad, la recuperación es parcial o insuficiente y predispone para contraer una enfermedad. Si durante el tiempo de reposo la fatiga no se recupera y si la carga de trabajo superó sus capacidades de resistencia y adaptación, el trabajo puede dar lugar a sufrimientos, dolor físico, provocar accidentes de trabajo y predisponer para contraer enfermedades. La esperanza de vida y el estado de salud dependen de muchos factores, pero, en última instancia, de las condiciones y la duración e intensidad con que se use la fuerza de trabajo.

LOS RIESGOS DEL TRABAJO

En la disciplina de seguridad y salud en el trabajo (SST), un factor de riesgo (peligro) es la propiedad intrínseca o la capacidad potencial de un agente, proceso o situación (incluido el medio ambiente de trabajo, la organización del trabajo y las prácticas laborales con consecuencias negativas para la organización) de causar daño o efectos adversos para la salud en el trabajo (OIT, 2016).

Los riesgos para la salud provenientes del medio ambiente donde se lleva a cabo la actividad pueden ser físicos, químicos, biológicos, factores tecnológicos y de seguridad, o ser provocados por catástrofes naturales y desequilibrios ecológicos. Las condiciones de trabajo (resultantes de factores socio-técnicos y organizacionales) pueden compensar o intensificar dichos riesgos y dependen de varios factores: la duración y configuración del tiempo de trabajo, la organización y el contenido del trabajo, el sistema de remuneración, el uso de la ergonomía para adaptar el trabajo al trabajador y hacerlo más seguro y confortable, el efecto del cambio científico y tecnológico y el aprendizaje en el uso de nuevas tecnologías. También influyen como factores moderadores o agravantes, la existencia o no de dispositivos de prevención de los riesgos ocupacionales, el acceso al servicio público de salud, a las obras sociales y de bienestar ofrecidas por la empresa a sus trabajadores, el carácter o estatuto jurídico de la relación salarial (es decir su carácter estable o precario) y las posibilidades de que los trabajadores participen efectivamente en la identificación de los riesgos, propongan medidas de prevención apropiadas e intervengan en su ejecución y evaluación de manera individual o colectiva, en el caso de que existan los comités mixtos de salud, seguridad y condiciones de trabajo (Neffa, 1989).

Con frecuencia, los trabajadores -y especialmente los que se desempeñan en los sectores directamente productivos- están sometidos a fuertes restricciones físicas que impone el puesto de trabajo -como por ejemplo los esfuerzos prolongados para la carga y descarga de objetos pesados, arrastrarlos, trabajar en permanencia de pie o sentados en posturas penosas y tener que soportar vibraciones- son situaciones que predominan en la industria, la construcción, el transporte y las actividades agropecuarias. Con frecuencia, tienen la obligación de trabajar intensamente siguiendo elevados ritmos de trabajo y ejecutando tareas simples, de ciclos cortos y repetitivos desprovistas de interés, que provocan aburrimiento y son remunerados según el rendimiento. El tiempo de trabajo puede implicar largas jornadas, horas extraordinarias, trabajo nocturno y trabajos por turnos rotativos que, aunque sean compensados monetariamente, son nocivos para la salud. Con frecuencia hay desequilibrios, porque tanto el establecimiento o lugar de trabajo, las materias primas, insumos y medios de trabajo utilizados, no están adecuados a las características antropométricas, la formación profesional, las capacidades de adaptación y resistencia de los trabajadores. Este conjunto de factores de riesgo se profundiza con la ausencia de dispositivos ergonómicos en los medios de trabajo, generando incidentes, dolor físico y sufrimiento.

Debido al cambio de los sistemas productivos, al desarrollo científico y tecnológico y a la expansión de las actividades terciarias o de servicio, la carga física de trabajo se va moderando y se va desplazando. Aumenta la proporción de la Población

Económicamente Activa (PEA) que trabaja en lo que se llama el sector terciario o de servicios (educación, salud, finanzas, comercios) y en la administración pública, donde el contenido del trabajo no es predominantemente manual. Este es precisamente el caso de los trabajadores no docentes de las Universidades.

¿QUÉ ES LA SALUD?

El concepto de salud fue evolucionando rápidamente a partir de una concepción simple que la concebía como un vacío: *la salud sería la ausencia de enfermedad*. La OMS definió recientemente la salud mental de una manera más amplia: *“un estado de bienestar que permite a cada uno realizar su potencial, hacer frente a las dificultades normales de la vida, trabajar con éxito y de manera productiva y estar en medida de aportar una contribución a la comunidad”* (Dejours y Gernet, 2012).

Para la OIT la salud mental es un estado de salud y bienestar (tanto individual como colectivo) en el que los trabajadores desarrollan sus propias capacidades, trabajan de forma productiva y contribuyen a su comunidad. En ese contexto, la salud en el trabajo consiste en «lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todos los trabajos». Uno de los principales objetivos de la OIT es asegurar el derecho fundamental de disfrutar de las mejores condiciones posibles de salud en el trabajo, en un medio ambiente de trabajo saludable que permita a todos los hombres y mujeres llevar una vida social y económicamente productiva (OIT, 1987).

Según las concepciones modernas más relevantes, la salud psíquica y mental no es un estado, ni el resultado de las tensiones entre estímulos y respuestas; ella depende de un equilibrio dinámico e inestable entre la necesidad de desarrollo del trabajador, sus capacidades de resistencia y de adaptación para hacer frente a las exigencias físicas, psíquicas y mentales del trabajo que le imponen restricciones o presiones a su actividad para alcanzar una cierta productividad y calidad. En otros términos, *“La salud no es algo que se posee como un bien, sino una forma de funcionar en armonía con su medio (trabajo, ocio, vida social, modos de vida en general). No solamente significa verse libre de dolores o de enfermedades, sino también tener la libertad para desarrollar y mantener sus capacidades funcionales. [...] Como el medio ambiente de trabajo constituye una parte importante del medio total en que vive el hombre, la salud depende de las condiciones de trabajo”* (Epelman citado en Neffa, 2015).

El trabajo debe responder a varias racionalidades: racionalidad objetiva material e instrumental de la producción de bienes o la prestación de servicios, la de generación de un excedente, y la racionalidad en relación con la protección de la salud y el desarrollo personal, es decir con respecto a resultados subjetivos. Estas racionalidades son en principio contradictorias y si se da prioridad absoluta a una, eso va en perjuicio de la otra (Gollac y Volkoff, 2013).

En el modo de producción vigente la organización y la gestión de la fuerza de trabajo no son parte en la negociación colectiva, sino que son definidas casi únicamente por el empresario. Y por eso quedan invisibles las implicaciones de esos cambios sobre la vida de los trabajadores, tanto dentro como fuera del trabajo.

Crece así numerosas formas de dolor y de sufrimiento, pero no se ha adoptado una política adecuada de prevención, modernizando y actualizando la legislación. No figuran de manera adecuada estos temas en los Convenios Colectivos de Trabajo. Y cuando se tratan, la atención está centrada en las consecuencias para la salud, tratando de indemnizar los daños y no sobre las causas que harían posible adoptar medidas de prevención.

No se perciben de manera inmediata la relación de asociación o de causalidad entre el trabajo, la salud y la enfermedad, por varias razones (Gollac, Castel y Jabot, 1987):

- el débil grado de conciencia, de formación e información de los trabajadores,
- escasez de investigaciones científicas sobre esta relación y que sean de dominio público,
- la acción de los *lobbies* para intentar frenar investigaciones que pueden crear restricciones al uso de ciertos medios de producción y a la manipulación de productos tóxicos,
- todavía existen prejuicios sociales por parte de médicos e ingenieros laborales tradicionales para quienes los riesgos no pueden eliminarse y los trabajadores fingirían estar enfermos para no ir a trabajar,
- los efectos sobre la salud derivados de la exposición a varios riesgos se descubren mucho tiempo después, como ocurrió con el cáncer,
- en la investigación juega el “efecto selección”: los trabajadores ocupan un puesto mientras pueden resistir, pero, cuando se hacen las entrevistas o encuestas, los que no pudieron hacer frente a los riesgos ya no están en sus puestos y no serán contabilizados,
- a veces los trabajadores contribuyen involuntariamente para subestimar las relaciones entre el trabajo y la salud. Por ejemplo, el trabajo nocturno y por turnos rotativos dañinos para la salud se paga con una prima, que se acepta para completar ingresos,
- en Argentina los trabajadores tienen pocas veces la ocasión colectiva de hablar libremente y en detalle sobre los síntomas y las perturbaciones que sienten y son atribuidas al trabajo,
- la legislación vigente es incompleta y está atrasada, desconoce los riesgos psíquicos y mentales, pone el acento en los riesgos del trabajo antes que en la salud de quienes los deben soportar y no reconoce el derecho de los trabajadores de participar en la prevención.

¿CUÁLES SON LOS MAYORES OBSTÁCULOS PARA VER LA RELACIÓN ENTRE TRABAJO Y SALUD MENTAL?

En la medicina tradicional predomina todavía un modelo causalista, inspirado en la toxicología industrial, que asigna al medio ambiente de trabajo y al trabajo la

responsabilidad directa de los desórdenes causados en el hombre y a la integridad fisiológica del organismo. Es un modelo que concibe el impacto del trabajo solo sobre sujetos individuales, separados unos de otros, a pesar de que la relación entre salud mental y trabajo atraviesan al colectivo de trabajo. Pero para estudiar la salud mental, ese modelo es insuficiente porque el trabajo no es patógeno y por el contrario puede servir para estructurar la salud. Otros enfoques menos mecanicistas asignan al medio ambiente la función de ser un factor que desencadena o revela los síntomas de las enfermedades cuyo origen no es imputado al trabajo, sino que la posibilidad se relaciona con la debilidad inherente al sujeto, situación que preexistía a la emergencia de la enfermedad. Los psiquiatras han dado prioridad a la esfera privada en detrimento de considerar a los sujetos en sus relaciones sociales. Por otra parte, la concepción materialista tradicional considera que la subjetividad singular es el reflejo de las relaciones de producción: los seres humanos estarían sobre-determinados por la economía con poco espacio y medios para lograr su autonomía quedando alienado. Pero esto limita el análisis.

¡NO SOMOS IGUALES FRENTE A LA MUERTE!

Todos los trabajadores no tienen la misma esperanza de vida:

Cuadro 1. Tasas estandarizadas de mortalidad entre 35 y 60 años

Obreros manuales poco calificados	
Obreros y mineros	164
Todo tipo de obreros	142
Obreros de carga y descarga	142
Obreros manuales especializados del sector privado	
Producción de metales y laminados	129
Industria química	118
Industria metalúrgica	110
Conductores de vehículos y camiones	106
Obreros calificados	
Plomeros	119
Carpinteros	117
Albañil	115
Pintores	113
Electricistas	100
Torneros y ajustadores	97
Mecánicos	91
Reparación de automóviles	85
Ajustadores	83
Instrumentista	81
Otras categorías, no obreros.	
Empleados	91
Técnicos	71
Profesionales, Ingenieros	54

Fuente: INSEE, *Etudes longitudinales sur la mortalité, 1955/1979*

Un estudio hecho por el INSEE analiza los datos de fallecimientos en el período 1955/79 de trabajadores varones de entre 35 y 60 años que son muy heterogéneas según las categorías socio-profesionales y las profesiones. La situación no es estática, las magnitudes y diferencias pueden variar a lo largo del tiempo. pero hay pocos estudios comparativos empíricos.

Las tasas estandarizadas de mortalidad del presente cuadro se refieren a los varones y la tasa es calculada como la relación existente, en ese periodo, del número de decesos de trabajadores de cada profesión sobre la totalidad de la población (Volkoff, 1987). Las grandes diferencias que aparecen se pueden explicar mayormente por el desgaste provocado por la carga global de trabajo y su intensidad, la duración de la jornada y si se trata de trabajo diurno, nocturno o por turnos rotativos, los riesgos del medio ambiente físico, químico, biológicos, los factores tecnológicos y de seguridad, los accidentes y enfermedades profesionales.

La medicina está bien situada para hablar de enfermedad, pero no tanto para hablar de salud. Como se dice, “la naturaleza sana y los médicos curan”. Pero la salud no es ni un don de la naturaleza, ni la ausencia de enfermedad. Las enfermedades se expresan en el cuerpo y en el funcionamiento psíquico y mental cuando las resistencias y las defensas se debilitan y resultan ineficaces frente a una amenaza, una agresión o un cambio en el contexto.

La salud perfecta no existe, porque todos tenemos en distinto grado alguna enfermedad y el equilibrio que logramos es precario. Es más adecuado entonces hablar de la “normalidad”, un estado real donde controlamos o estabilizamos la enfermedad y se compensan los sufrimientos y los dolores, cosa que nunca se logra totalmente (Dejours, 1993 op.cit.)

Las condiciones de trabajo no son en sí mismas patógenas: pero llegan a serlo cuando se agotan las defensas individuales y colectivas. Pero el desencadenamiento de la enfermedad no se puede comprender como un efecto cuya única y exclusiva causal sería la organización del trabajo (Dejours, 1980) Entre ambas se debe tomar en cuenta el funcionamiento psíquico porque la persona puede resistir y defenderse, dependiendo de su pasado, la historia ocupacional y la estructura de la personalidad de cada sujeto.

Para un empresario, un trabajador tiene buena salud si es que puede seguir trabajando. El trabajador tiene que estar en buena salud para trabajar. Si está enfermo y pierde la salud puede también perder el trabajo y tendrá problemas para ganarse la vida. Por eso y en tiempos de crisis el trabajador oculta la enfermedad y trata de mantenerse entre los que son considerados sanos, o simulan estar sanos. Si están enfermos tratan frecuentemente de ir a trabajar para no perder la prima contra el ausentismo.

Para la medicina tradicional, el desgaste de la fuerza de trabajo se analiza como envejecimiento y como enfermedad sin relacionarlo directamente con la actividad laboral desarrollada.

Con frecuencia los médicos consideran la salud por exclusión: sano es el que no está enfermo y la enfermedad sería un trastorno del organismo biológico del individuo que puede ser demostrado con algunas pruebas. Pero el ser humano no es solo un ente biológico, tiene dimensiones psíquicas y mentales y es un ser social. Si

solo se diagnostica la enfermedad en base a pruebas objetivas y no se toma en cuenta la subjetividad y la experiencia del paciente acerca de su cuerpo, muchas enfermedades no pueden ser percibidas o se tratan de manera equivocada (Dejours, y Gernet, 2012 op.cit.).

La salud es un concepto dinámico y cambiante, un proceso vital, que se desarrolla constantemente entre el sujeto y el medio social, proceso donde están en pugna permanente los factores que tienden hacia su pleno bienestar y los factores que tienden hacia su deterioro o perdida. Es una resultante circunstancial, el resultado de un equilibrio, un fenómeno en movimiento constante que abarca procesos biológicos, fisicoquímicas, psicotécnicas y sociales, cada uno de los cuales reconoce sus propias leyes. Para estudiar la salud se requiere tomar en cuenta desde el inicio datos antropológicos, como la edad, el sexo, la talla y el peso.

Hay enfermedades que son ahora más raras, otras persisten, pero aparecen nuevas a medida que se transforma el proceso de trabajo. En esto hay muchas diferencias según sea la rama de actividad económica, si se es empresario o empleado, la edad, el sexo y la categoría socio profesional donde están insertos.

Contrariamente a lo que se afirma, el trabajo no es solamente el lugar donde emerge la alienación. Si se dan ciertas condiciones es un lugar de realización y desarrollo de sí.

El trabajador en su actividad puede tener un cierto grado de control con respeto a las normas de calidad especificadas, pero cada vez más el ritmo depende de la configuración del mercado, la demanda directa del cliente, docente, estudiante, usuario.

ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

El incremento de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales están directamente relacionados con el contenido y la organización del proceso de trabajo, que en el modo de desarrollo predominante se ha intensificado con el propósito de aumentar la productividad, reducir los costos directos e indirectos del trabajo, flexibilizar el uso de la fuerza de trabajo y obtener la máxima rentabilidad posible en un contexto de exacerbada competencia interna y externa.

Si bien las relaciones de causalidad entre las deficientes condiciones de trabajo y la aparición de ciertas enfermedades orgánicas son a veces difíciles de corroborar, se sabe desde hace mucho tiempo que provocan patologías digestivas y cardiovasculares, así como los dolores de cabeza, dorsalgias y dolores difusos, fatiga crónica, perturbaciones del sueño y de la alimentación, que están ampliamente determinadas por el contexto psicosocial donde trabajan, y en particular por la importancia cuantitativa y cualitativa de las restricciones y presiones que se ejercen sobre ellos.

El aumento de la morbilidad psicopatológica impacta más duramente a los jóvenes desocupados y a los desocupados de larga duración, que a otros. Pero hay patologías que han surgido también entre los que tienen empleos estables: las patologías de la sobrecarga de trabajo, el *burnout*, las provocadas por los TME (trastornos musculoso-

esqueléticos) relacionados con las tareas repetitivas sometidas a restricciones de tiempo.

Según la teoría del “factor humano” con frecuencia se imputa al trabajador la mayor responsabilidad de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Esto es erróneo, porque es una víctima del “infortunio”. Es cierto que en el desencadenamiento de un accidente laboral casi siempre se puede encontrar un factor de descuido, negligencia, desconocimiento, imprudencia, Pero lo que importa es analizar los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo, la organización y el contenido del proceso de trabajo que posibilitaron que ese factor desencadenara el episodio. Si se adoptan medidas de prevención y se instalan sistema de seguridad los accidentes serán imposibles aún para los distraídos (Volkoff,1987 op.cit.).

Es evidente que las condiciones en las cuales se ejecuta el trabajo no siempre son generadores de salud para el trabajador. La contrapartida natural de trabajar en deficientes CyMAT es la fatiga; pero si ésta supera las capacidades de resistencia y adaptación del trabajador, la misma no se recupera plenamente con el sueño, la alimentación, la vida familiar, social y recreativa. La fatiga se acumula y puede convertirse en algo crónico y patológico, que genera sufrimiento y predispone para contraer enfermedades profesionales y accidentarse.

Puede suceder que las autoridades de la organización decidan adoptar medidas de prevención y que cambien el contenido y la organización del proceso de trabajo para controlar y que no se generen más riesgos (Neffa, 2015 op.cit.). También puede ser que los trabajadores conquisten el derecho a participar en la gestión y organización general de la producción o del servicio donde trabajan, para que afronten colectivamente la situación, identifiquen las causas de los riesgos haciendo propuestas para controlarlos e intervengan en la implementación de las medidas dada su experiencia. Esto último se logra con la institución de los Comités mixtos de salud, seguridad y condiciones de trabajo (CMSSyCT), pero que la legislación nacional todavía no ha instaurado, aunque sí lo han hecho hasta ahora –aunque parcialmente– algunas provincias (Buenos Aires, Santa Fe).

Capítulo 7

Condiciones y medio ambiente de trabajo y sus riesgos para la salud

Dada su complejidad, el estudio, el análisis y la prevención de las CyMAT excede las competencias de un profesional aislado, requiere un trabajo en equipos de composición inter y pluridisciplinaria.

El concepto de CyMAT, introductorio al de RPST, implica la articulación y combinación entre los riesgos del medio ambiente de trabajo y las condiciones de trabajo, conceptos que enunciamos sintéticamente a continuación.

Como modo de definición podemos enunciar que “las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) están constituidas por los factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción implantado en el establecimiento (o condiciones de trabajo) y por los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. Ambos grupos de factores constituyen las exigencias, requerimientos y limitaciones del puesto de trabajo, cuya articulación sinérgica o combinada da lugar a la carga global del trabajo prescripto, la cual es asumida, asignada o impuesta a cada trabajador, provocando de manera inmediata o mediata, efectos directos e indirectos, positivos o negativos, sobre la vida y la salud física, síquica y/o mental de los trabajadores. Dichos efectos están en función de la actividad o trabajo efectivamente realizado, de las características personales, de las respectivas capacidades de adaptación y resistencia de los trabajadores ante los dos grupos de factores antes mencionados. Esos factores están determinados en última instancia por el proceso de trabajo vigente el cual a su vez es el resultante de las relaciones sociales y de la interrelación entre las variables que actúan a nivel del contexto socio-económico y las características propias de los establecimientos. Es este proceso de trabajo el que define la naturaleza específica de la tarea a realizar por el colectivo de trabajo y por cada uno de los que ocupan dichos puestos” (Neffa, 1989).

Para nosotros no existe una predisposición natural al accidente o a contraer una enfermedad profesional; los accidentados y las víctimas de las enfermedades profesionales son, por lo general, víctimas de las deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo, que pueden modificarse si hay prevención porque **no son “ineliminables”**.

Pero las CyMAT no son estáticas, se modifican permanentemente como consecuencia de los procesos de reestructuración económica y del cambio científico y tecnológico, el uso de nuevas materias primas o medios de trabajo, pues las innovaciones de productos y procesos generan nuevos riesgos.

El impacto de las deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo es percibido en primer lugar por el cuerpo en sus dimensiones físicas y biológicas, dando lugar a la fatiga, porque el trabajo implica esfuerzos, gestos, posturas y movimientos.

Si falla la prevención, los daños y el dolor producidos, también tienen luego repercusiones sobre las dimensiones psíquicas y mentales, dando lugar al miedo, incertidumbre, ansiedad, generando violencia física o verbal, dando lugar a adicciones para compensar el dolor, etc. La sobrecarga y la sub-carga de trabajo tienen efectos negativos para la salud física, psíquica y mental.

Los riesgos del medio ambiente de trabajo presentes en la empresa u organización y la aplicación de la fuerza de trabajo en un puesto determinado, pueden provocar daños para la salud por varias causas: la falta de protección y el uso inadecuado de los medios de trabajo; defectos o toxicidad de las materias primas e insumos y la insuficiente formación y competencias en su uso o manipulación; las averías, las fallas de mantenimiento o el mal funcionamiento de maquinarias y equipos u otros medios de trabajo, y las deficiencias en la organización del trabajo por insuficiente aplicación de normas ergonómicas y la falta de prevención. Estas condiciones pueden generar una excesiva fatiga que además de generar dolores y sufrimiento, provoque a su vez, o predisponga, para ser víctimas de accidentes de trabajo, contraer enfermedades profesionales e incluso, la muerte del trabajador.

Frente a esta realidad y rechazando todo tipo de determinismo o fatalismo, se presentan varias alternativas para enfrentar y tratar de controlar o reducir el dolor provocado por los factores enunciados, si en la empresa u organización se implementan acciones de prevención orientadas a:

- tratar de eliminar el riesgo en su propia fuente: ésta es la solución radical, pero no siempre se puede implementar de inmediato;
- tratar de aislar al trabajador respecto de los riesgos: por ejemplo, obligando al uso de los elementos de protección personal (EPP) pero sin modificar la situación que los genera;
- proponer como objetivo eliminar o al menos atenuar el impacto de los riesgos (por ejemplo, reduciendo el tiempo de trabajo o el de exposición a los riesgos);
- adoptar medidas de prevención que cambien el contenido y la organización del proceso de trabajo para que no se generen más riesgos.

PARTE II

Los riesgos psicosociales en el trabajo. Reflexiones y perspectivas

Capítulo 8

Los riesgos psicosociales en el trabajo y su impacto sobre la salud

En la investigación científica en ciencias sociales con frecuencia se construyen modelos teóricos, que son formas simplificadas para analizar una realidad y descubrir su lógica de funcionamiento, las causas de su dinámica y sus probables consecuencias. Sin el propósito de ser exhaustivos, mencionaremos aquellos modelos que constituyen los fundamentos de nuestro enfoque teórico y que han sido validados con numerosas investigaciones epidemiológicas.

1. El modelo construido por el Prof. R. Karasek (1979) y completado por parte de Johnson y T. Theorell (1990) al cual lo denominaremos “demandas y exigencias en relación con la autonomía del trabajador y su margen de maniobra”.

El mismo confronta las exigencias psicológicas que demanda la empresa u organización al trabajador, con la autonomía que le permite el proceso de trabajo y el margen de maniobra que este construye para ejecutarla. En los primeros trabajos de Karasek esa contradicción daba lugar al estrés o tensiones, consecuencia que en la actualidad aparece como muy reducida, pero que puede ser moderada gracias al apoyo técnico (de la jerarquía empresarial o los mandos medios, para transmitir conocimientos y experiencia que le pueden ayudar para resolver los problemas que plantea el trabajo prescripto) y por otra parte el apoyo social solicitado u ofrecido por los compañeros de trabajo que le transmiten su saber-hacer, su experiencia, le dan aliento para afrontar las dificultades, lo acompañan afectivamente e incluso asumen la ejecución de una parte del trabajo.

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

- Fuertes demandas-exigencias y mucha autonomía: en esas situaciones el trabajo es visto como un desafío. Es la realidad en algunas empresas modernas, con uso de nuevas tecnologías, sometidas a una fuerte competencia.
- Fuertes demandas-exigencias y poca autonomía: dan lugar a una situación de tensión, porque no es fácil ejecutar así la tarea y en consecuencia genera

sufrimiento. Es la realidad de empresas tradicionales donde predomina la división social y técnica del trabajo.

- Débiles demandas-exigencias y más autonomía: es la situación menos frecuente, que daría lugar a un trabajo “ideal”, más calmo, que no genera una fatiga elevada. Esta situación puede encontrarse en pequeñas y medianas empresas familiares cuyo producto tiene un mercado poco competitivo, con una demanda estable y segura.
- Débiles demandas/exigencias, pero para hacerles frente se dispone de poca autonomía: es una situación donde el trabajador asume una actitud pasiva, el trabajo no otorga mucha satisfacción, es fuente de desaliento y generalmente está mal pago. Con frecuencia predomina en trabajos administrativos y contables simples del sector público, a nivel provincial y municipal.

Este modelo, que parte de la crítica de la división social y técnica del trabajo, ha sido aplicado y validado en numerosas investigaciones epidemiológicas que combinan encuestas, entrevistas y chequeos médicos periódicos.

2. Años más tarde, el Profesor Siegrist (1996) a partir de sus investigaciones aportó un enfoque complementario, confrontando la intensidad del trabajo (que combina las cargas física, psíquica y mental, el tiempo de trabajo y los riesgos del medio ambiente de trabajo), con la recompensa (el salario monetario). Para simplificar y cruzando esas variables se puede construir un cuadro con cuatro casos:

- Trabajo con una fuerte intensidad cobrando en contrapartida una fuerte recompensa: esa situación crea las condiciones para que el trabajador acepte hacer el esfuerzo para ejecutar la tarea, en detrimento de su salud a mediano plazo.
- Fuerte intensidad y a cambio, una escasa recompensa: es una situación que aumenta la fatiga con impactos negativos sobre la salud y al mismo tiempo se reciben bajos salarios. Se genera una insatisfacción que provoca rechazos, estimula la rotación buscando otra alternativa y cambiar de empleo, pero si es que el mercado de trabajo lo permite.
- Débil intensidad, pero a cambio una elevada recompensa: esta situación que parece “ideal” y deseable es la menos frecuente.
- Débil intensidad recibiendo una débil recompensa: lógicamente despierta desinterés, desaliento, y como estrategia defensiva se recurre al ausentismo y a la rotación, si el mercado de trabajo lo permite.

Posteriormente, Siegrist amplió su enfoque y con respecto a la primera situación hizo resaltar el hecho de que esa situación podría dar lugar a un esfuerzo suplementario (una sobreinversión) de esos trabajadores para conservar el puesto o acumular méritos para aumentar el salario.

Pero otra innovación consistió en verificar que lo que los trabajadores desean recibir a cambio de su esfuerzo e involucramiento no es sólo un salario monetario, sino un reconocimiento moral o simbólico, es decir de su contribución psíquica y mental, de su involucramiento, sin lo cual es difícil lograr una presencia asidua, elevada productividad y calidad.

Como se puede observar, estos dos enfoques teóricos son complementarios y permiten tener una visión más adecuada de la realidad.

3. En España, el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), junto con un grupo de trabajo de especialistas, adaptaron en 2003 el cuestionario psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) y crearon la metodología *CoPsoQ-ISTAS21*, sobre la base de proyectos piloto destinados a producir un instrumento de evaluación adaptado al contexto español. Esa adaptación ha sido replicada en numerosas actividades de prevención. Está disponible en una versión larga, destinada a las empresas que emplean a más de 25 personas, y en una versión corta para autoevaluación y empresas más pequeñas.

Las variables sobre las cuales se releva información son:

Exigencias en el trabajo	Exigencias cuantitativas
	Ritmo de trabajo
	Exigencias cognitivas
	Exigencias emocionales
	Exigencias de esconder emociones
Doble presencia	Doble presencia
Organización del trabajo	Autonomía
	Posibilidades de desarrollo
	Variedad *
	Sentido del trabajo
	Control sobre los tiempos a disposición *
	Compromiso
Relación interpersonal y liderazgo	Previsibilidad
	Claridad de rol
	Conflicto de rol
	Calidad de liderazgo
	Apoyo social de compañeros/as
	Apoyo social de superiores
	Sentimiento de grupo
	Reconocimiento
Inseguridad	Inseguridad sobre el empleo
	Flexibilidad interna
Confianza	Confianza vertical
	Confianza horizontal*
Justicia	Justicia

El método ISTAS, inspirado en los trabajos en Karasek, fue desarrollado por las Comisiones Obreras (CC.OO.) una importante central sindical española, retomando el concepto de estrés elaborado por Selyé en los años 30, y analizando la interesante experiencia de los países nórdicos cuyos gobiernos eran social-demócratas hasta las crisis de la década pasada. No es un método que permita diagnosticar a nivel individual exposiciones ambientales, o rasgos de personalidad. Se aplica a nivel del establecimiento y sirve para identificar los sectores o áreas que presenten problemas de la organización de trabajo y que podrían convertirse en factores de riesgo psicosocial.

Se usa muy productivamente para producir un rápido autodiagnóstico donde el trabajador detecta su situación. Una de las innovaciones es que incorpora la dimensión de género y hace notar la situación de las mujeres que además de sus tareas domésticas tienen un empleo fuera del hogar, es decir que tienen una “doble jornada” que incrementa la fatiga.

4. *Los factores de riesgos psicosociales en el trabajo (RPST)* es un enfoque reciente, construido en Francia y Canadá que toma en cuenta y organiza los aportes de Karasek y Siegrist en una síntesis original, con aportes que provienen esencialmente de la ergonomía, la medicina del trabajo, la epidemiología, la economía y la estadística laboral, la psicodinámica del trabajo.

¿CUÁLES SON LOS APORTES QUE CONFLUYEN EN EL ENFOQUE DE LOS RPST?

1. Desde la concepción de Alain Wisner (1987) creador de una de las escuelas francesas de Ergonomía, se distingue entre el trabajo prescripto y la actividad que realiza el trabajador. Como ya hemos señalado el trabajador hace siempre un esfuerzo para colmar la brecha, un desajuste que existe entre el trabajo tal como es prescripto por el empleador o los responsables de la producción y la actividad ejecutada efectivamente para lograr el objetivo porque las consignas son incorrectas o incompletas, surgen incidentes involuntarios, se producen averías en los medios de trabajo, hay cortes de energía eléctrica, mala calidad de la materia prima, con frecuencia los clientes y usuarios, otros trabajadores o los supervisores provocan interrupciones no previstas o hacen preguntas sin esperar que les llegue su turno, que distraen la atención y demoran las tareas, etc. Para tratar de alcanzar los objetivos del trabajo prescripto el trabajador debe poner en tensión sus capacidades, movilizar su memoria operativa, usar su creatividad o astucia para hacer frente a errores, insuficiencias o fallas, para lo cual requiere el despliegue creativo de las capacidades mentales y el ejercicio de sus dimensiones afectivas y relacionales. Para resolverlo, se necesita que el trabajador tenga iniciativa, conocimientos y experiencia, haga un esfuerzo de creatividad, se “de mañas”, y tenga un margen de autonomía para compensar aquel desajuste. A veces incluso la ejecución del trabajo de hecho implica la necesidad de mentir (o no dar toda información, esconderla, hacer silencios) cuando el producto o el servicio a vender puede generar problemas que afectarían al comprador o al usuario (vendedores en comercios, corredores de seguros, operadores de *call centers*, etc.). Entonces está demostrado que el trabajo ejecutado, es decir la

actividad, es siempre más rico que el trabajo prescripto, el que por lo general se describe en el Estatuto o Convenio Colectivo de Trabajo. Pero es en base a estos que se establece el salario. Entonces, toda la actividad ejecutada no siempre es recompensada económicamente ni mucho menos reconocida moral y simbólicamente, lo cual provoca sufrimiento. Toda política de prevención en materia de CyMAT y de RPST otorga un lugar prominente a la ergonomía.

2. La Psicología del trabajo (Yves Clot, 1999) primero y en la actualidad la Psicodinámica del trabajo, cuyos inspiradores son el Profesor Dejours (op.cit.) y sus colegas del CNAM es otro importante aporte. Mientras las condiciones y medio ambiente de trabajo pueden generar dolor, provocar lesiones y accidentes, y crear las condiciones para que se gesten enfermedades profesionales que impactan primero y directamente sobre el cuerpo, los factores de riesgo psicosociales en el trabajo pueden dar lugar al sufrimiento psíquico y mental, que es de otra naturaleza. Estas precisiones coinciden con nuestra concepción del trabajo, como un acto humano, que involucra sus tres dimensiones: físicas, psíquicas y mentales como hemos desarrollado en las primeras secciones.

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

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

¿Cómo hacen los trabajadores para soportar esas tensiones sin volverse locos? Construyen las estrategias defensivas, que son indudablemente necesarias para resistir, adaptarse y sobrevivir.

Las estrategias defensivas son un conjunto de operaciones mentales y psíquicas que permiten a los trabajadores negar, ocultar, deformar o ignorar la realidad de los riesgos a los cuales están expuestos. Y para eso tienen que tratar de acallar la conciencia y la capacidad de pensar.

La estrategia defensiva del oficio surge cuando en su ambiente laboral los trabajadores se enfrentan a un riesgo grave y tratan de negarlo o subestimarlos, y en consecuencia allí no se habla en permanencia del riesgo, sino que se lo oculta o se lo niega. O se hacen proezas o manifestaciones narcisistas corriendo riesgos voluntariamente, pues con mucho miedo no se puede trabajar bien. Por este medio los varones acallan la conciencia invocando la "virilidad", creyendo que se pueden soportar sin daños esos riesgos afirmando que quienes no los acompañan son "mujercitas". Por su parte, la "mulieridad" hace que las mujeres nieguen que un trabajo rutinario, al que están sometidas y es fuertemente dependiente de la jerarquía o de la clientela, pueda representar un peligro para su salud física psíquica o mental (Molinier, op.cit.).

Para escapar a la lógica formal del proceso de trabajo, se usa la astucia, las trampas y a veces la resistencia se convierte en clandestinidad, realizando un conjunto de actos no conformes a las previsiones de la organización.

Capítulo 9

Trabajo y salud

La salud es un concepto dinámico y cambiante, un proceso vital, que se desarrolla constantemente entre el sujeto y el medio social, proceso donde están en pugna permanente los factores que tienden hacia su pleno bienestar y los factores que tienden hacia su deterioro o pérdida.

¿CUÁLES SON LOS OBSTÁCULOS PARA VER LA RELACIÓN ENTRE TRABAJO Y SALUD MENTAL?

Como habíamos expresado, el trabajo debe responder a varias racionalidades: la racionalidad objetiva material e instrumental de la producción de bienes o la prestación de servicios, la generación de un excedente económico, y la racionalidad en relación con la protección de la salud y el desarrollo personal del trabajador, es decir con respecto a resultados subjetivos.

Como habíamos mencionado antes, en el modo de producción vigente la organización y la gestión de la fuerza de trabajo son definidas casi únicamente por el empresario, lo que hace invisibles los cambios y sus efectos sobre la vida de los trabajadores, tanto dentro como fuera del trabajo. Crecen así numerosas formas de dolor y de sufrimiento, pero en paralelo no se ha adoptado una política adecuada de prevención, modernizando y actualizando la legislación.

Afirma la OIT (1987, op.cit.): “Como se ha visto, para ganar más un trabajador puede verse inducido a poner en peligro su seguridad y su salud y más aún si se siente amenazado de perder el empleo. El miedo al desempleo y a no poder subvenir en el mañana a las necesidades de su familia paraliza al trabajador asalariado; todo intento de mejoramiento de la seguridad y las condiciones de trabajo peligrosas o anormales, o simplemente señalarlas, es un riesgo que no se puede correr, aunque los derechos fundamentales—salario mínimo, remuneración de las horas extraordinarias, licencias pagadas—, estén garantizadas y menos aún si no existe prestación al desempleo y la situación del mercado de empleo es mala. Como prueba de ello, puede indicarse que,

a menudo, es después del despido cuando se señalan tales abusos a la inspección del trabajo, pues la amenaza de accidente o enfermedad les parece menos inminente que el desempleo y la miseria”.

Dado el efecto que esto tiene sobre la salud mental, ¿cómo hacen los trabajadores para hacerle frente sin caer en la enfermedad mental? Eso sería el resultado de un compromiso entre el sufrimiento y las estrategias de defensas que pueden ser individuales y colectivas.

La estrategia defensiva colectiva es la forma que adoptan los sujetos para cooperar a fin de enfrentar los efectos patógenos del miedo en ciertas profesiones (construcción, pescadores marítimos, operadores de refinerías de petróleo y de centrales nucleares) o el aburrimiento (en el trabajo en cadena o de “*data entry*”).

Cuando el miedo a los accidentes ya no se puede negar más y cuando el trabajo se hace en situaciones peligrosas y hay riesgo de accidentes, muchos trabajadores para neutralizar el miedo recurren al consumo de alcohol o a las drogas.

El sufrimiento generado por las deficientes o negativas CyMAT y los RPST puede ser soportado y sublimado para encontrar un sentido al trabajo cuando, gracias a las calificaciones, las competencias, el saber-hacer acumulado y a la habilidad del trabajador o de la jerarquía, hay un reconocimiento por parte de los otros de la utilidad social de los bienes o servicios que prestan a la sociedad y eso les permite construir o consolidar la identidad y tener el orgullo generado por un trabajo bien hecho.

Entonces, el trabajo no es patógeno y puede ser saludable. Si se dan ciertas condiciones el sufrimiento soportado puede ser sublimado y dar lugar al placer, cuando el trabajador:

- considera que hace un trabajo útil porque el mismo se adapta a la misión que le confió la empresa para responder a la demanda de los clientes, usuarios, pacientes, y toma conciencia de que hace un trabajo de utilidad social para satisfacer necesidades,
- percibe que el trabajo es fuente de aprendizaje y de aumento de los conocimientos,
- si recibe una recompensa monetaria adecuada que compensa esos daños,
- si con orgullo toma conciencia de que forma parte de un colectivo de trabajo donde hay cordialidad, comunicación y cooperación entre los miembros,
- si recibe el reconocimiento moral o simbólico de sus compañeros, de los empleadores y de quienes se ocupan de la gestión de la fuerza de trabajo, así como de los consumidores de los bienes o servicios que produce o presta.

Capítulo 10

La versión adoptada del enfoque de factores de riesgo psicosociales en el trabajo

Por nuestra parte, tomando en consideración los aportes de OIT-OMS, INSHT (1996, a y b), Cox (1978); Cox y Griffiths (1996); Cox, Griffiths y Randall (2003); y Ansoleaga (2012) proponemos provisoriamente la siguiente definición de riesgos psicosociales de carácter descriptivo que pone el acento en su complejidad y sus repercusiones:

“Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral vigente en empresas u organizaciones que se desenvuelven en un contexto histórico, económico y social determinado y esencialmente a la configuración de los factores que incluye el proceso de trabajo (fuerza de trabajo, objetos, medios de trabajo) como factor determinante.

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 productividad, la calidad de la misma y la competitividad, Finalmente repercuten a nivel macroeconómico sobre el sistema de seguridad social incidiendo sobre el gasto público en materia de salud.

Se asume un modelo multicausal que implica que diversos factores existentes (los ya mencionados y otros aún desconocidos) pueden interactuar en la realidad, de manera que una misma dolencia, daño o enfermedad tiene en la práctica diversas causas y que a su vez, una misma causa puede estar relacionada con diversos efectos (enfermedades o trastornos de la salud concretos)” (Neffa, 2015 op.cit.).

En 1984, la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) definieron los riesgos psicosociales como «las interacciones entre el medioambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones

personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral» (OIT, 1986). Por lo tanto, los factores de riesgo psicosocial son los aspectos del diseño y la gestión del proceso de trabajo y sus contextos sociales y organizativos que cuando son dañinos pueden llegar a causar daño psicológico o físico.

Desde el punto de vista operacional, podemos adoptar una definición sintética de RPST que se articula con la de CyMAT, se relaciona directamente con el contenido y la organización del proceso de trabajo y se podría resumir diciendo con Gollac que *“son los riesgos para la salud, física, psíquica, mental y social engendrados por los determinantes socioeconómicos, la condición de empleo, la organización y el contenido del trabajo y los factores relacionales que intervienen en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores”* (Gollac et al., 2013).

A diferencia de las CyMAT, y a través de los factores analizados en esta investigación, los riesgos psicosociales en el trabajo, pueden perturbar las dimensiones cognitivas y psíquicas del trabajador, impactando sobre los aspectos afectivos y relacionales. Si esos riesgos superan las capacidades y la resistencia del trabajador generan sufrimiento. Dada la compleja unidad sustancial de los seres humanos, ese sufrimiento puede somatizarse y dar lugar a enfermedades tales como los accidentes cardiovasculares, los accidentes cerebro vasculares, las úlceras gastrointestinales, trastornos músculo esqueléticos, problemas endocrinológicos y respiratorios, perturbaciones del sueño, por ejemplo.

Con fines analíticos, los numerosos factores de riesgo psicosociales en el trabajo pueden agruparse en seis grandes ejes que mencionaremos a continuación (y que desarrollaremos detalladamente más adelante):

- la intensidad del trabajo como resultado de la duración y configuración del tiempo de trabajo, los riesgos del medio ambiente de trabajo que debe soportar y las demandas psicológicas que ello exige y generan estrés, dependen de varios factores de riesgo estudiados con metodologías cualitativas y por medio de las encuestas;
- el grado de autonomía y de control que tiene el trabajador sobre el trabajo que ejecuta;
- las exigencias de controlar sus emociones para poder trabajar, así como las de los colegas y las demás personas con las cuales interactúa;
- los conflictos éticos y de valores que se le plantean cuando tiene que hacer cosas con las cuales no está de acuerdo y cuando debe realizar una actividad que va directamente en contra de sus propios principios y su escala de valores;
- el clima laboral y la calidad de las relaciones sociales y de trabajo que se establecen en el colectivo de trabajo
- las condiciones de estabilidad y de seguridad en el empleo y en su carrera profesional y la previsibilidad de su carrera profesional.

La concepción de la psicodinámica del trabajo ha propuesto una relación entre el trabajo y la salud psíquica y mental, poniendo el acento en el sufrimiento. La organización y el contenido del proceso de trabajo (la división social y técnica, la organización jerárquica, el sistema de autoridad) explican el sufrimiento psíquico y mental que se expresa a través de estrategias de defensa y descompensaciones.

Dada la concepción tradicional prevaleciente, el análisis y evaluación de los RPST enfrenta una dificultad: es escasa la información y la toma de conciencia de los trabajadores acerca de su importancia y del efecto sobre la salud de enfermedades aún no reconocidas por la legislación en materia de riesgos profesionales, lo que finalmente impacta negativamente sobre el funcionamiento de las empresas y organizaciones. Existen *determinantes estructurales* de los RPST, que jugarían el papel de variables independientes y que mencionamos en la definición inicial: las condiciones de empleo, la organización y el contenido del proceso de trabajo y las relaciones sociales en el trabajo que son susceptibles de interactuar con impactos sobre la salud psíquica, mental, social e incluso física de los trabajadores.

Los factores de las CyMAT y de RPST repercuten sobre personas que están dotadas de un saber productivo y de capacidades cognitivas y psíquicas. Por tal motivo es posible que ellos perciban primero -y vivencien- el efecto que las condiciones y el medio ambiente de trabajo tienen sobre su vida y su salud, aunque no conozcan científicamente la naturaleza de los riesgos inherentes a los procesos productivos de bienes y servicios. Así, la intervención de los actores del proceso de trabajo, que son al mismo tiempo víctimas y "sensores" de los riesgos, se convierte en un elemento decisivo tanto para su identificación, como para percibir sus consecuencias y proponer eficaces medidas de prevención según su experiencia y hacer el seguimiento para su evaluación. Esto explica los resultados estimulantes obtenidos cuando existen y funcionan correctamente los Comités mixtos de salud, seguridad y condiciones de trabajo (CMSSyCT) para identificar los riesgos y participar en su prevención; pero que, como ya mencionamos, lamentablemente nuestra legislación nacional vigente sobre estos riesgos del trabajo aún no los incluye de manera generalizada.

Los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) tienen una gran complejidad, porque implica en primer lugar los efectos del contenido y la organización del proceso de trabajo sobre las dimensiones psíquicas (afectivas y relacionales) y mentales.

A diferencia del dolor, resultado objetivo de lesiones corporales, el sufrimiento es una dimensión subjetiva de la vivencia psíquica de situaciones que se consideran negativas.

También tiene impactos negativos para la salud y es una forma de sufrimiento ético la "calidad impedida", es decir cuando a un trabajador se le pide o exige "trabajar rápido y bien" a pesar de que se necesitaría más tiempo para lograrlo o poder hacerlo a un ritmo menor para tener más cuidado, no cometer errores y hacer un trabajo de calidad, o cuando no dispone de los insumos, ni de los aparatos, herramientas necesarias o funcionan defectuosamente. (Dejours, 1998 op.cit.).

Con frecuencia, en la mente de los trabajadores los daños progresivos que provocan los RPST y que se manifiestan luego de un cierto tiempo, se han "naturalizado" pensando que forman parte de la esencia misma del trabajo y que esos daños son

ineliminables e irreversibles. En ese caso, para hacerles frente tratan de resistir y de adaptarse a la situación, construir estrategias de defensa, y cuando sufren molestias o daños, se recurre frecuentemente al tratamiento de médicos, psicólogos o psiquiatras y a consumir medicamentos, sin comprender que la causa principal es el contenido y la organización del proceso de trabajo.

El sufrimiento deviene patógeno y el sujeto se enferma cuando no puede contener o moderar los riesgos.

Las estrategias defensivas son esencialmente inconscientes, pero intencionales, están construidas en relación con otros, y el organismo humano lleva a cabo un aprendizaje para no enfermarse.

La **ideología defensiva individual**. Si se dan ciertas condiciones el trabajador sometido a los riesgos, trata de:

- naturalizar esos riesgos de CyMAT y RPST como si fueran necesarios e irreversibles;
- pedir/aceptar primas monetarias en compensación por soportar un riesgo del medio ambiente;
- aceptar otra prima (por “presentismo”) para no faltar al trabajo e ir a pesar de estar enfermos, cuando deberían quedarse en el hogar para recuperarse;
- tratar de alejarse de la exposición a esos puestos de trabajo peligrosos o, en el caso límite, simplemente dejar de concurrir al lugar de trabajo.

Pero como la salud no es una mercancía porque de ella depende la vida, no pueden admitirse como legítimas las compensaciones monetarias (primas por riesgo) a cambio de la aceptación pasiva del riesgo para la salud, o las primas por presentismo. En lugar de tratar de aislar a cada trabajador respecto del riesgo mediante los EPP, se debería tratar de eliminar, reducir o controlar el riesgo en su propia fuente y adoptar medidas de prevención para proteger a todo el colectivo de trabajo.

En ciertas profesiones u oficios, se construyen mentalmente ideologías defensivas colectivas del oficio. Se trata de una construcción mental colectiva, a veces inconsciente, para tratar de Ignorar, subestimar, o negar colectivamente la existencia de un riesgo, porque reconocer que ese riesgo puede ser dañino para la salud y a pesar de eso tener que ejecutar la tarea, hace sufrir y plantea una contradicción. Esto se manifiesta como alarde de la “virilidad social” en el caso de los trabajos donde son los varones que están más expuestos como es el caso de la construcción y de la minería: con frecuencia ellos frente al riesgo manifiestan con orgullo que no tienen miedo. O como expresión de la femineidad o la imagen maternal en el caso de las mujeres que hacen tareas de educación, servicio doméstico, cuidado a personas enfermas o en dificultad y asumen como propios sus riesgos. Pero estas defensas no actúan sobre el mundo real: no transforman los riesgos o las restricciones, sino que para no pensar en ellos durante su tiempo de trabajo actúan por medios simbólicos como el ocultamiento, utilización de eufemismos, desvíos de la atención o pseudo-racionalización, recursos que con su uso frecuente modifican los afectos, los pensamientos y los estados mentales (Molinier, 2004).

El fracaso de las defensas individuales y colectivas contra el sufrimiento tiene efectos perversos sobre el equilibrio psíquico y mental, que luego se somatizan.

Capítulo 11

Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo (RPST)

Veamos ahora cuales son los factores de riesgos psicosociales en el trabajo que propone Gollac (2011) y hemos operacionalizado en nuestras investigaciones pudiendo adoptar dimensiones positivas o negativas para la salud.

Se pueden sistematizar a partir de la teoría (Gollac, 2011 y 2013, op. cit.) y de la experiencia internacional de la siguiente manera:

1. *La demanda psicológica y el esfuerzo requerido para ejecutar la actividad* está originada por la cantidad, el ritmo y la intensidad del trabajo que determinan la carga psíquica, mental y global de trabajo, la duración del tiempo de trabajo y su configuración (diurno, nocturno, por turnos, en horarios anti-sociales), así como la complejidad de la actividad que implica para el trabajador el uso de sus recursos y competencias cognitivas para hacer un trabajo exigente y de calidad asumiendo responsabilidades.

El trabajo siempre implica esfuerzos cognitivos para concentrar la atención, captar y procesar la información por medio de los sentidos, movilizar la memoria, identificar las diversas alternativas y adoptar decisiones. Este proceso genera normalmente fatiga, que si no es excesiva puede recuperarse cotidianamente en la vida doméstica, la alimentación, el reposo, el sueño y las actividades recreativas y deportivas. Estas situaciones pueden agravarse si esos trabajadores con tareas sedentarias practican poca actividad física, tienen una alimentación irregular y generalmente perturban las relaciones familiares.

Dentro de este factor de riesgo se incluyen los problemas de CyMAT ya mencionados: diseño de las instalaciones y puestos de trabajo donde no se aplica la ergonomía; el trabajo es pesado e intenso y provoca una fatiga corporal que es difícil de recuperar; la exposición a riesgos del medio ambiente físico, químico y biológico pueden dar lugar a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, cuando faltan formación e información para prevenirlos. Esto puede implicar la necesidad de consumir con frecuencia medicamentos para calmar el dolor o diferentes tipos de drogas contra la angustia y la ansiedad y puede predisponer para el consumo de estimulantes, café, etc.

El «estrés» había sido definido erróneamente como un factor generador de riesgos psicosociales en lugar de reconocer que es una de sus consecuencias y en particular por las intensas demandas de la empresa u organización. *El estrés laboral*, se refiere a la capacidad que tienen los trabajadores para adaptarse y/o resistir a las tensiones, riesgos laborales y amenazas físicas, psíquicas y mentales, provenientes del proceso de trabajo y que, en caso de ser superado por ellos, esos desequilibrios pueden predisponerlos para contraer enfermedades o somatizarlas. Por el contrario, si logran resistir y adaptarse el efecto es positivo, porque hay un aprendizaje, se responde a un desafío y se genera el orgullo de llevar a cabo la actividad. Los síntomas del estrés crónico son:

- Físicos: con dolores (cólicos, jaquecas, tensiones y dolores musculares) perturbaciones del sueño, del apetito y de la digestión, sensaciones de opresión y de falta de aire, sudores inhabituales,
- Emocionales: una gran sensibilidad y nerviosidad, crisis de llanto o de nervios, sensaciones de angustia, excitación, tristeza.
- Intelectuales: perturbaciones y dificultades para concentrarse, que acarrear errores y olvidos, dificultades para tomar decisiones.

El estrés post-traumático es la consecuencia de un acontecimiento violento que provoca en la persona miedo, horror, que se manifiesta por un estado de estrés muy agudo que evoluciona, después de varias semanas de dicho acontecimiento, hacia perturbaciones ansio-depresivas evocando constantemente ese acontecimiento traumático, y sufrir ataques de pánico cuando, por ejemplo, escuchan una sirena.

2. Las *exigencias emocionales* son a veces inherentes al trabajo y casi connaturales. Llevar a cabo la actividad, implica a veces controlarse para tener que soportar pasivamente violencia, insultos y amenazas, tener que fingir, sonreír de manera forzada y ser gentiles para fidelizar a los clientes, ocultar en el lugar de trabajo el miedo a los accidentes, a la violencia, al acoso y el temor de fracasar en la actividad. Los trabajadores sienten a menudo la necesidad de esconder o de controlar las propias emociones (para no tener miedo, o no mostrar empatía, porque eso complicarían su trabajo) para poder llevar a cabo eficazmente la actividad y sin demoras.

3. *La autonomía en el trabajo* consiste en la posibilidad de ser actor, para controlar y conducir su propia vida profesional y tener la posibilidad de participar en la adopción de decisiones, para lo cual debe usar y desarrollar sus calificaciones y competencias profesionales para realizar la tarea y seguir aprendiendo. Pero la excesiva división técnica y social del trabajo que da lugar a trabajos repetitivos y rutinarios desprovistos de interés y que impiden o limitan el pleno uso de sus facultades mentales, le restan autonomía al trabajador, se subestiman o desconocen sus calificaciones y competencias, quitándole estímulos para involucrarse en el trabajo.

Los trabajadores pueden verse obligados a ejecutar la actividad de una manera rígida y predeterminada por la jerarquía o por el contrario tener un cierto margen de autonomía y de control en los procedimientos, para adaptar el trabajo a sus

capacidades y elegir lo que creen que es la mejor manera de trabajar, según sus conocimientos y experiencia. Al ver reducida su autonomía los trabajadores sienten humillación y perciben un deterioro de su personalidad.

Un trabajo ejecutado en condiciones de autonomía, estimula la creatividad y aumenta la autoestima.

La autonomía en el trabajo consiste en la posibilidad de ser un actor en su trabajo, y en su vida profesional. Puede referirse a la elección del estilo de trabajar, la capacidad de tomar iniciativas respecto de su trabajo o de interrumpirlo cuando lo decide. Una insuficiente autonomía constituye un riesgo de contraer enfermedades cardiovasculares con riesgos para la salud mental, quita interés hacia el trabajo y desvaloriza sus calificaciones y competencias. Esa autonomía en el trabajo incluye la posibilidad de elegir la manera de organizar y hacer el trabajo, elegir los procedimientos, porque en caso contrario se verían reducidos a ejecutar las tareas sin posibilidad de influenciar su desarrollo y de tomar iniciativas. Y también tener la posibilidad de interrumpirlo para recuperarse de la fatiga, compartir momentos de convivencia y de intercambiar con los colegas acerca del trabajo.

Por el contrario, para que el trabajo sea generador de salud física, psíquica y mental, habría que **reconocer la necesidad de que las demandas y exigencias emanadas del proceso de trabajo dispuesto por los empleadores dejen un amplio margen de autonomía a los trabajadores.**

El trabajo implica normalmente tener que soportar tensiones de parte de la empresa u organización y con mayor frecuencia de los clientes y usuarios, a las cuales hay que resistir, adaptarse y tratar de resolver para que no se agraven los RPST. Como ya se expresó, para preservar la salud física, psíquica y mental, se deben controlar, reducir o eliminar en su propia fuente los riesgos del medio ambiente de trabajo y las condiciones de trabajo que puedan dañar la salud del trabajador; y como prioridad se debe procurar que el trabajador disponga de un margen de autonomía y de control sobre su propio trabajo y lo ejecute según su propio estilo.

Pero puede darse el caso de una **servidumbre consentida** o de hacer cosas bajo amenaza. El miedo y la amenaza son suficientes para justificar la adhesión y la sumisión de muchos a la lógica de un orden económico que impone iniquidad, injusticia y sufrimiento.

En las relaciones de trabajo se puede encontrar una “servidumbre voluntaria”, que no resulta del uso o amenaza de las armas o de la violencia; es fruto de ese consentimiento y sin que exista una obligación.

La autonomía permitiría tener capacidad para resistir frente a los riesgos, pero la resistencia es imposible sin autonomía moral subjetiva.

El grado de autonomía está determinado por la organización y el contenido del proceso de trabajo (Dejours y Gernet, 2012). La jerarquía de la empresa u organización prescribe al trabajador hacer una determinada tarea, le dice cómo hacer el trabajo, o le dejan a su cargo la manera de hacerlo para lograr el objetivo. El trabajador puede tener que aplicar estrictamente ciertas consignas, pero también puede actuar de otra manera y cuando ocurren incidentes, los puede arreglar según su ingenio o si tiene dificultades debe pedir apoyo a un superior, a un compañero o a un servicio especializado.

En el trabajo, la autonomía depende de la posibilidad de elegir o de modificar las cadencias del trabajo, de cambiar o de modificar las técnicas y métodos de trabajo, la posibilidad de elegir o de cambiar el orden de las tareas, de hacer una pausa cuando lo necesita o lo desea (Dejours y Gernet, op.cit.). La autonomía es una herramienta para la emancipación, pero no es deseada por todos. Pero la autonomía no es siempre compatible con la salud mental, porque en muchos casos el sufrimiento golpea la autonomía. La autonomía siempre convive con la angustia que se da junto con la incertidumbre y las dificultades.

4. *Las relaciones sociales en el trabajo (horizontales) y las relaciones de trabajo (verticales)* son importantes y múltiples porque se refieren a los compañeros de trabajo, a los jefes directos y la jerarquía, a la organización en sí misma como empleadora y finalmente cada vez más a los docentes, estudiantes, los clientes o proveedores. Dichas relaciones, entendidas como la totalidad de los intercambios dinámicos que los sujetos desarrollan con los diferentes actores de su entorno laboral, pueden constituir un aspecto positivo o un factor negativo de los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST). Las relaciones que las personas establecen en sus lugares de trabajo pueden crear las condiciones para que estos se integren y se consideren parte de un equipo, en el cual exista un reconocimiento a su tarea, se sientan valorados por sus calificaciones y competencias, sean tratados de manera justa y perciban que realizan algo útil por los demás. A veces la jerarquía, para intensificar el trabajo y aumentar la productividad, estimula la competitividad entre los trabajadores de una misma sección. El clima social en el lugar de trabajo debe ser adecuado y estimulante para que el trabajador encuentre placer y se involucre y no sea objeto de injusticias, hostigamiento, acoso sexual, violencia física o verbal, y para que como integrante del colectivo de trabajo pueda comunicarse y cooperar con otros para transmitir conocimientos, experiencias y seguir aprendiendo, así como recibir el apoyo social (de los compañeros) y apoyo técnico (de los jefes o la jerarquía) para hacer frente a las dificultades y lograr los objetivos. Con frecuencia esas relaciones son a menudo conflictivas, hacen daño y provocan sufrimiento. Las relaciones de los trabajadores con el público, los clientes y usuarios, los pacientes y sus familiares, se han hecho más frecuentes e intensas, pero ellas tienen un alto grado de imprevisibilidad y se genera un antagonismo pues desde el inicio se establece una relación no igualitaria, efectuando demandas excesivas y formulando quejas, generando injusticias.

Las relaciones del trabajador con la jerarquía pueden ser adecuadas, cuando existe buena educación en el trato y si la jerarquía tiene la capacidad de escucha. Pero con mayor frecuencia, si se planea una situación de control frecuente y estricto y al mismo tiempo, hay falta de contenidos o de calidad en la información y en las instrucciones, o la jerarquía ignora en qué consiste verdaderamente el trabajo real, la actividad. Por el contrario, la jerarquía debe apreciar el trabajo, velar por la justicia en los procedimientos, juzgar y reconocer la utilidad del trabajo realizado y también tomar en cuenta el esfuerzo e involucramiento del trabajador para lograr los objetivos, procurar que se adecue la tarea asignada a las calificaciones y competencias que ha acumulado, velar por su bienestar dentro de la organización y evaluar el trabajo realizado en términos de la carrera profesional.

Una adecuada recompensa monetaria, tener perspectivas de promoción y el reconocimiento moral del valor del trabajo realizado, de las competencias y de los buenos resultados obtenidos, son esenciales para la construcción de la identidad. Por el contrario, la falta de reconocimiento por parte de la empresa y de su jerarquía pueden desmotivar y debilitar el involucramiento, todo lo cual afecta la salud psíquica y mental.

La calidad del liderazgo, o del *management* puede ser evaluada según el comportamiento de la jerarquía que puede ser: autoritario, paternalista, integrador, inclusivo, disciplinador, controlador, democrático, integrador, motivador, participativo, permisivo, etc.

La justicia, en sus dimensiones organizacional y procedimental, se refiere a la actividad, la cantidad y el tipo de trabajo que deben asignarse dentro de la organización a todos de manera equitativa según su formación y experiencia profesional. Debe generar la posibilidad para que los miembros del colectivo de trabajo puedan participar en la adopción de decisiones (con acceso a información, evacuar consultas, formular propuestas) y la posibilidad de cuestionarlas y de revisarlas si diera lugar, procurando que haya una devolución o informe luego de que se pusieron en práctica las decisiones.

Dentro de las empresas u organizaciones puede tener lugar la violencia verbal y/o física, por parte de la jerarquía, de los compañeros de trabajo y de personal externo a la misma (usuarios, clientes, pacientes y sus familiares) que cuando se concreta genera sufrimiento y puede dar lugar a daños físicos generando un trauma que a su vez provoca daños psíquicos y mentales. La violencia interna puede adoptar la forma de actitudes, comportamientos actos hostiles, discriminación, desprecio, que refleja la degradación de las relaciones sociales dentro de la empresa u organización y puede afectar la salud psíquica y mental.

Las dos formas de violencia provocan en quien las sufre trastornos del humor, ansiedad y cuando son intensas y permanecen en el tiempo predisponen para la depresión y puede crear las condiciones para el suicidio.

La violencia externa, comprende el conjunto de actitudes, comportamientos, actos agresivos que se manifiestan en el lugar de trabajo provocadas por actores externos (usuarios, clientes, pacientes o sus familiares, etc.).

La relación del trabajador con el exterior de la organización es importante, pues puede existir una falta de reconocimiento del trabajo, debido a que el servicio está degradado y no puede dar respuesta adecuada en tiempo y forma a las demandas de docentes y estudiantes, por falta o inadecuación de los medios de trabajo (máquinas, aparatos, instrumento de medición) que da lugar a deficiencias del servicio. Esto predispone a construir una mala imagen de la profesión y provoca una degradación de la imagen que tiene la sociedad con respecto a los no docentes.

Por otra parte, puede generarse dentro de la organización un hostigamiento o acoso moral por envidia, celos, incompatibilidad de caracteres o desconfianza por parte de la jerarquía o de un grupo de colegas de trabajo. Si estos comportamientos se mantienen en el tiempo provocan el aislamiento de la víctima, le faltan el respeto, se le asignan tareas inútiles o desprovistas de sentido, dejándola al margen de las decisiones e ignorándola.

El acoso sexual en sus diversas graduaciones, del que con más frecuencia son víctimas las mujeres, puede ser originado por la jerarquía, los compañeros de trabajo o provenir desde el exterior de la organización y generan un daño traumático psíquico y mental que vulnera la autoestima, perturba la carrera profesional y la vida familiar.

La falta de apoyo técnico de la jerarquía hacia los asalariados es un signo de injusticia organizacional, porque dicho apoyo es necesario para que el esfuerzo dé sus frutos y se obtenga la recompensa. Por otra parte, la cooperación entre los trabajadores ayuda a hacer frente a la adversidad, da apoyo social y emocional, fortalece el colectivo de trabajo al generar lazos de solidaridad y es útil para evitar el aislamiento.

Los trabajadores sufren con angustia el impacto de factores relacionados con el contexto económico, social y político, el estancamiento económico, la inflación, caída del nivel de ingresos y de consumo, el desempleo, la inseguridad.

5. Los *conflictos éticos y/o de valores* surgen de la multiplicidad de situaciones que los trabajadores vivencian en sus procesos de trabajo y que pueden configurarse como negativas en tanto afectan de modo particular a sus creencias, valores, normas y convicciones, provocando sufrimiento y siendo susceptibles de poder producir daños sobre su salud integral (bio-psico-social). Estos conflictos se pueden generar cuando el trabajador ve impedida la posibilidad de trabajar con calidad y respetar las reglas de la profesión porque sus medios de trabajo funcionan de manera imperfecta, recibe insumos de mala calidad, tiene que trabajar apurado, o falla la logística. El conflicto se manifiesta también cuando tiene la obligación de hacer cosas con las cuales no está de acuerdo o con las que claramente está en desacuerdo. El conflicto surge cuando se tiene la vivencia o el sentimiento de que no se es reconocido moralmente por la organización.

Cuando los trabajadores, por la naturaleza del trabajo, deben traicionar o dejar de lado sus principios éticos y sus valores se genera un malestar, se pierde la autoestima, se genera un sentimiento de culpa y con frecuencia se producen descompensaciones psíquicas. A menudo se elabora una estrategia defensiva y los trabajadores recurren a la hiperactividad (aumentan el ritmo de su trabajo para no dejarse tiempo para pensar en lo que hacen) o adoptan un comportamiento cínico que los predispone para el “burnout”.

En ciertas oportunidades los trabajadores sufren porque son víctimas o testigos mudos de actos de violencia o acoso, injusticias, corrupción, etc., quedan expuestos a adoptar una actitud pasiva como “cómplices”, sintiendo miedo, sin tener la posibilidad o el coraje de oponerse, lo cual vulnera su autoestima y le da vergüenza de sí mismo. Esto generalmente trae aparejado sentimientos de malestar, angustia, desesperanza con impacto sobre la salud predisponiendo a la depresión, o sufrir problemas gastrointestinales, trastornos del sueño y del humor, etc.

6. *La inseguridad en la situación de trabajo y la estabilidad en el empleo*, es una situación que puede ocurrir cuando se es víctima del desempleo, pero también cuando éste es inminente o constituye una amenaza. Si el trabajo y el empleo se precarizan y el salario es insuficiente, se corre el riesgo de una retrogradación en las categorías del convenio o del estatuto que pueden dejar personal sin tareas luego de procesos de reestructuración económica o reformas administrativas. Esta sensación se

manifiesta si el puesto de trabajo es de carácter precario, no está registrado ante los organismos de seguridad social o si el porvenir es incierto debido a las crisis corriendo el riesgo de suspensiones, disminución de horas extras. También cuando no se perciben posibilidades ciertas de hacer carrera dentro de la empresa u organización o ven sus posibilidades de ascenso bloqueadas por restricciones presupuestarias, porque existe discriminación o nepotismo.

La inseguridad y la inestabilidad en el empleo constituyen un factor de riesgo para la salud de los trabajadores, porque eso reduce su grado de control de la situación, por el miedo de perder el empleo, quedarse sin salarios y seguridad social, de ver retrasada su promoción, y tener que reconvertirse para acceder a otro empleo.

Cuando se llevan a cabo procesos masivos o sectoriales de desempleo, los “sobrevivientes” que mantienen aún sus puestos adoptan por prudencia o miedo ciertos comportamientos. Por ejemplo, aceptan sin mayor resistencia la intensificación del trabajo, aumenta el presentismo para no quedar en la lista de los trabajadores prescindibles, tienen miedo a perder el empleo, lo cual los aleja de la actividad sindical y no adhieren a sus consignas de lucha, se individualiza su relación con la jerarquías o la dirección de personal y los compañeros de trabajo haciendo posible el disciplinamiento. Siguen sus rutinas productivas y no demandan más autonomía para no ser objeto de supervisión y control, aumenta la competitividad entre los trabajadores para preservar el empleo y obtener favores del empresario, generándose deslealtades y una segmentación dentro del colectivo de trabajo. Luego de reintegrarse a un empleo, los que estaban desocupados durante largo tiempo, trabajan con miedo de caer nuevamente en el mercado de trabajo, dejan de afiliarse al sindicato y no siguen sus consignas para no ser discriminados.

Esto conjunto de factores de riesgo en el trabajo si no son controlados y predominan las dimensiones negativas provocan sufrimiento y tienen impactos sobre la salud.

Para la OIT (2016, op. cit.) la salud mental es un estado de salud y bienestar (tanto individual como colectivo) en el que los trabajadores desarrollan sus propias capacidades, trabajan de forma productiva y contribuyen a su comunidad. En ese contexto, la salud en el trabajo consiste en «lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todos los trabajos».

Capítulo 12

Visión de síntesis sobre las enfermedades y trastornos de salud provocados por las CyMAT y los RPST

Como se ha desarrollado más arriba, la unidad sustancial de los seres humanos genera una directa interrelación entre la dimensión física y biológica y las dimensiones psíquicas y mentales. Si una de ellas es vulnerada por el dolor o el sufrimiento, tiene repercusiones sobre las demás. Esta relación ha sido invisibilizada y se han naturalizado los dolores y el sufrimiento provocados por las condiciones en que se ejecuta el trabajo, considerando que está frente a una situación irreversible y que fatalmente el trabajo tendrá impactos negativos sobre el trabajador, que debe aceptarlos de manera pasiva.

Se ha comprobado con estudios científicos epidemiológicos, la generación de enfermedades y trastornos de salud que son provocados por deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo y las dimensiones negativas de los factores de riesgo psicosociales mencionados precedentemente.

Los riesgos del medio ambiente de trabajo no controlados ni eliminados y las deficientes condiciones de trabajo están en el origen de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que impactan primeramente sobre el cuerpo. Estos daños “visibles” son los que han sido parcialmente reconocidos por la legislación del trabajo y dan lugar a la atención médica y a una indemnización reparadora si los trabajadores están registrados ante las ART. En las páginas precedentes se ha señalado la cantidad, y se constata que su frecuencia y gravedad ha sido creciente en los últimos años.

Con respecto a los impactos de los riesgos psicosociales en el trabajo sobre la salud psíquica y mental, las conclusiones a las cuales llegaron los estudios epidemiológicos muestran que, si se dan ciertas condiciones negativas, los trabajadores están predispuestos para ser víctimas de lesiones y accidentes o de contraer diversas enfermedades (Kristensen, 1996) en ciertas condiciones:

- cuando se trabaja con alta presión (estrés) provocada por exigentes demandas psicológicas y cuando para ejecutar la actividad, se dispone de un escaso margen de autonomía y de control sobre su proceso de trabajo.

- si el trabajo es muy intenso, supera las capacidades de resistencia y adaptación de los trabajadores y en contrapartida no se obtiene una recompensa y un reconocimiento justos,
- si no se cuenta con el apoyo social (de los compañeros) y el apoyo técnico (de los superiores o supervisores) para llevar a cabo la actividad, para poder compensar con su creatividad las insuficiencias del trabajo prescrito.
- si la recompensa monetaria no es percibida como adecuada al trabajo realizado y no hay un reconocimiento por parte de la jerarquía y de los compañeros de trabajo con respecto al esfuerzo, la dedicación y el involucramiento.

Si bien el contenido de los riesgos psicosociales en el trabajo tiene primero repercusiones sobre las dimensiones psíquicas (aspectos afectivos y relacionales) y mentales, como hemos insistido a lo largo de todo el texto, dada la naturaleza de los seres humanos, estos fenómenos también se somatizan y se manifiestan finalmente en el cuerpo como lo han demostrado numerosas investigaciones.

Quienes están privados de empleo sufren la ansiedad, sentimientos de presión psicológica permanente, falta de confianza en sí mismos, débil sentimiento de autonomía personal, dificultades para hacer frente a los problemas cotidianos, auto-culpabilización, agresividad respecto de otros y una sensación de impotencia adquirida, por la aceptación pasiva del desempleo considerándolo como una fatalidad irreversible sobre el cual no se tiene control.

Capítulo 13

Actitudes y comportamientos dentro del colectivo de trabajo que tienen repercusiones sobre la salud

Debido a los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, que emergen de las relaciones sociales y laborales y del clima laboral vigente en los lugares de trabajo y que están generados por el contenido y la organización del proceso de trabajo, se generan diversas actitudes y comportamientos violentos que tienen impacto sobre la salud psíquica y mental y que, como hemos reiterado, luego se somatizan (Neffa, 2015 op.cit.).

En la Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo, celebrada en Ginebra en octubre de 2016, se acordó que la expresión violencia y acoso debería utilizarse como un concepto global que refleje «una serie continuada de comportamientos y prácticas inaceptables que pueden producir daños o sufrimiento físico, psicológico o sexual. En ese contexto, se prestó especial atención a la violencia de género» (OIT, 2016b).

La violencia (física o verbal) en el trabajo, ejercida por compañeros y por otras personas del entorno laboral, genera lesiones y dolores, provoca miedo y aislamiento y fragmenta el colectivo de trabajo. Además, la manera de entender la violencia y el acoso ha cambiado, y en la actualidad existe una apreciación mucho mayor de que la violencia puede adoptar la forma de control psicológico perjudicial, en particular sobre las mujeres que trabajan. También existen pruebas bien documentadas del impacto negativo de la violencia y el acoso en la salud y el bienestar de los trabajadores, y de su fuerte vínculo con niveles más altos de absentismo y de rotación del personal.

El hostigamiento, mobbing, acoso moral, en los establecimientos universitarios se da entre compañeros o a través de las jerarquías; son provocados por docentes, alumnos y no docentes y con frecuencia generan sufrimiento, provocan sentimiento de culpa, temor, ansiedad y pérdida de la autoestima.

La violencia y el acoso constituyen un riesgo que afecta a las personas que se encuentran en las situaciones laborales más vulnerables, que tienen dificultades para ejercer derechos laborales tales como la libertad sindical, la negociación colectiva, el trabajo decente, la no discriminación y el acceso a la justicia.

El síndrome de *burnout*, es el agotamiento emocional que resulta cuando los trabajadores tienen dificultades, fracasan en sus tareas de cuidado, en las prácticas curativas o de atención a pacientes y sus familiares en dificultad que necesitan apoyo y protección social pero que no lo reciben, y muy particularmente si estos son trabajadores que no están registrados ni cuentan con una obra social, son pobres e indigentes o cuando son extranjeros en situación de vulnerabilidad. El *burnout* es una consecuencia de un estado de estrés crónico profesional, que se observa específicamente entre los profesionales que tienen a su cargo una relación de ayuda y de cuidado, asistencia, educación. Los síntomas son tres: agotamiento emocional (una saturación afectiva y emocional con respecto al sufrimiento de otros), actitudes negativas y cinismo hacia los clientes, usuarios, pacientes, alumnos y una disminución de la autoestima y del sentimiento de desarrollo personal. Se lo estudia con el cuestionario MBI (*Maslach Burnout Inventory*).

El acoso sexual en el trabajo, provocado por profesionales de mayor jerarquía, por compañeros, o por el público que concurre al establecimiento, genera miedo, vergüenza, sufrimiento, pérdida de la autoestima, retraimiento, obliga a esconder las emociones y genera conflictos éticos, incluso entre los testigos mudos y pasivos de los actos de acoso que por miedo no se animan a intervenir o denunciar. Con frecuencia en las encuestas el acoso sexual está sub-declarado por temor o vergüenza.

Según la OIT (2016, op.cit) las nuevas formas de organización del trabajo y creciente presión en el trabajo han conducido al aumento de los riesgos psicosociales, lo que a su vez ha impulsado unos niveles más altos de estrés y de acoso, todo ello exacerbado por la crisis económica. Esas nuevas modalidades de organizar las empresas, la producción y el trabajo se caracterizan porque se fijan exigentes objetivos y metas difíciles de alcanzar, se reduce el margen de autonomía y de control del trabajador sobre su trabajo, el trabajo se ha intensificado para reducir los costos y aumentar la productividad, la legislación del trabajo insta la flexibilización y permite un aumento de la disponibilidad borrando los límites entre el tiempo de trabajo y la vida familiar y social. Se ha estancado o reducido la dotación de personal de las empresas u organizaciones públicas a pesar de que no ha disminuido la producción y la gestión de la fuerza de trabajo se ha individualizado fracturando el colectivo de trabajo, el nivel de supervisión, vigilancia y de control para lograr elevados estándares de calidad ha aumentado. El uso de las nuevas tecnologías informatizadas permite un mayor control del rendimiento de cada trabajador que mediante dispositivos móviles (teléfonos celulares, correo electrónico, cámaras, tarjetas magnéticas) puede ser localizado en cada momento para responder a una demanda, en un contexto de debilitamiento de la acción sindical.

El consumo adictivo de drogas y de alcohol, puede funcionar como un mecanismo de compensación, para llenar un vacío existencial de quienes ejecutan un trabajo intenso que supera sus fuerzas, capacidades y competencias, confrontado con el dolor y el riesgo de sufrir accidentes o tienen a su cargo un trabajo de tipo rutinario, con bajos salarios, ocupan un empleo desprovisto de interés, sin apoyo técnico y social. Con frecuencia la lucha contra la drogadicción y el alcoholismo no toma en cuenta las condiciones en las cuales esas personas trabajan, y en consecuencia dificultan el tratamiento y las tareas de prevención.

La *adicción al trabajo* (*workaholism*) no se explica enteramente por una propensión excesiva hacia el trabajo: es estimulado generalmente por la intensidad de las tareas asignadas por la organización que se naturalizan y la promesa condicionada de obtener ascensos o primas en función del desempeño y salarios según el rendimiento. Esta adicción genera una fatiga patológica que predispone para contraer enfermedades y esos trabajadores descuidan la vida familiar y las relaciones sociales.

Capítulo 14

Estudios epidemiológicos acerca del impacto sobre la salud de las CyMAT y los factores de riesgo psicosociales en el trabajo

En INRS (2011) se hace una presentación de los estudios epidemiológicos sobre las relaciones establecidas entre, por una parte, las condiciones y medio ambiente de trabajo y los riesgos psicosociales en el trabajo y, por otra parte, la salud de los trabajadores. El estudio establece un listado de las restricciones y factores psicosociales en el trabajo acerca de los cuales hay estudios epidemiológicos confiables y, por otra parte, las diversas patologías que se han encontrado asociadas.

1. CYMAT Y FACTORES DE RIESGO CON IMPACTOS SOBRE LA SALUD QUE HAN SIDO SISTEMATIZADOS

Modelo Karasek

- Fuerte demanda psicológica.
- Falta de autonomía, de margen de maniobra y de control para tomar decisiones.
- Falta de apoyo técnico y de apoyo social.
- Tensión en el trabajo.

Modelo Siegrist

- Esfuerzos intensos (tiempo de trabajo, riesgos del medio ambiente).
- Débil recompensa (monetaria).
- Sobreinversión en el trabajo.
- Falta de reconocimiento moral o simbólico.

Factores de riesgos psicosociales en el trabajo (RPST)

- Intensidad del trabajo y fuertes demandas psicológicas.
- Conflictos éticos y de valores, “calidad impedida”.
- Poca autonomía y margen de maniobra.

- Injusticia organizacional (distributiva, procedimental, relacional).
- Mala calidad de la jefatura y de la supervisión en las relaciones de trabajo.
- Fuerte carga emocional que debe ser controlada.
- Conflictos de rol.
- Recibir consignas contradictorias.
- Violencia interna, física y verbal.
- Violencia externa.
- Inseguridad y falta de garantías para conservar el empleo.

Factores organizacionales

- Trabajo en soledad, aislado.
- Frecuentes cambios organizacionales sin consulta ni información previa.
- Duración excesiva del tiempo de trabajo, situación de disponibilidad a merced de las necesidades de las empresas u organizaciones.
- Incompatibilidad entre la vida en el trabajo y la vida fuera del trabajo.
- Frecuentes interrupciones en el trabajo.

Riesgos existentes en el medio ambiente de trabajo que pueden ser físicos, biológicos, químicos, factores tecnológicos y de seguridad, que actúan sinérgicamente.

2. IMPACTOS DE LOS FACTORES DE RIESGOS MENCIONADOS SOBRE LA SALUD

Sobre el impacto de cada uno de estos riesgos sobre la salud se dispone de estudios epidemiológicos y los resultados son muy concluyentes en cuanto a la medición del impacto de las variables identificadas en los modelos de Karasek, Siegrist y de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo que formuló Gollac (2011, op.cit.). Un estudio compilado por el *Institut National de la Recherche Medicale* (INSERM) hace este estado de la cuestión:

Enfermedades cardiovasculares

- Cardiopatías, infarto del miocardio.
- Síndrome metabólico: obesidad, hipertensión arterial, perturbaciones glucio-lípidas.
- ACV.

Trastornos músculo esqueléticos (TME)

- Cervicalgias, dorsalgias, lumbalgias.
- TME en la espalda, y TME en el codo o la muñeca.

Salud psíquica y mental

- Tristeza, abatimiento, abandono psicológico.
- Perturbaciones depresivas.
- Depresión.

- Trastornos de ansiedad generalizada.
- Consumo de medicamentos psicoactivos y de calmantes.
- Consumo de productos adictivos (alcohol, tabaco, café).
- Adicción al trabajo.
- Estrés postraumático.
- *Burnout*, agotamiento emocional.
- Trastornos gastrointestinales (dispepsia, úlcera péptica, síndrome del intestino irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa).
- Suicidio.

Estrés crónico

- Percepción del estrés crónico.
- Estrés crónico biológico.

Efectos inmunológicos

- Infecciones frecuentes.
- Alergia, asma, psoriasis, eczemas.
- Enfermedades autoinmunes y cáncer.

Otros impactos sobre la salud

- Fatiga generalizada.
- Perturbaciones del sueño.
- Perturbaciones hormonales.
- Variaciones de peso.
- Perturbaciones de la fertilidad y patologías durante el embarazo.
- Accidentes de trabajo y Accidentes “in itinere”,
- Autopercepción de la existencia de problemas de salud.
- Deterioro de la calidad de vida.

Todas ellas provocan sufrimiento y dolor, dañan la salud, provocan ausentismo laboral, perturban e interrumpen el funcionamiento de las empresas y organizaciones incrementan los costos, y requieren mayor presupuesto para los servicios públicos de salud y seguridad social.

Pero cabe recordar que desde el marco teórico que sustenta la investigación, **el trabajo no es patógeno**. Son las deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo y los desequilibrios en los factores de riesgo psicosociales los que originan sufrimiento, lesiones, predisponen para sufrir accidentes de trabajo, enfermedades profesionales que se manifiestan con dolores en el cuerpo y los problemas de salud psíquica y mental.

La variable determinante del impacto sobre la salud de los trabajadores es esencialmente el contenido y la organización del proceso de trabajo.

REFLEXIONES Y PERSPECTIVAS

El marco teórico al cual hemos hecho referencia al inicio y el resultado de las encuestas nos permiten concluir que, para hacer prevención en materia de CyMAT y RPST, deben identificarse los riesgos predominantes mediante estudios e investigaciones y adoptar políticas y comportamientos para dar prioridad a los cambios en la organización y el contenido del proceso de trabajo, adaptar ergonómicamente el trabajo al trabajador antes que recurrir a la simple medicalización, “psicologización” o “psiquiatrización” (Moreira Cardoso, 2015). Pero es obvio que, necesariamente, la intervención reparadora de los profesionales de la salud debe tener lugar cuando los RPST hayan dado lugar a daños.

Como observamos en las encuestas realizadas las consecuencias sobre la salud provocadas por las CyMAT y los RPST afectan al conjunto, pero no de la misma manera a todos los trabajadores porque éstos tienen diferentes capacidades de adaptación y de resistencia y diversas configuraciones antropométricas. Por otra parte, existen variables que pueden moderar o intensificar los daños.

A nivel individual son fuente de heterogeneidad y pueden jugar el papel de moderadores las características socio-demográficas y socio-profesionales: el género, la edad, el estado general de salud, el nivel educativo, la formación profesional, el estatuto o categoría socio-profesional y la trayectoria laboral del trabajador. No se debe olvidar la división sexual del trabajo y la “doble presencia” porque un elevado porcentaje de los trabajadores son empleadas mujeres con responsabilidades familiares cuya duración total de la jornada laboral semanal (agrupando los horarios de trabajo dentro y fuera del hogar) supera ampliamente la de los varones, lo cual aumenta más que proporcionalmente la fatiga.

A nivel colectivo, las principales variables que moderan o intensifican los factores de riesgo mencionados se refieren a la situación y políticas macroeconómicas, las políticas sociales, el grado de adecuación de los insumos, los medios de trabajo y del software al trabajador (ergonomía), el tipo de tecnologías utilizadas y la formación ofrecida oportunamente a quienes las operan, el funcionamiento del mercado de trabajo, la relación salarial (selección, reclutamiento, inducción, formación,

promoción, carrera, despido, etc.), los modos de gestión de la fuerza de trabajo (empleo estable, contratado, eventual o precario). A menudo, la problemática de los RPST no recibe un tratamiento prioritario en la negociación colectiva y es simplemente ignorada o se intercambian los daños potenciales por una prima monetaria.

Como reflexión final, insistimos en que es necesario cambiar el contenido y la organización del proceso de trabajo, así como controlar la inestabilidad y precariedad laboral, para que el trabajo se lleve a cabo en adecuadas CyMAT y controlando los RPST. Las conclusiones y recomendaciones deben tener en cuenta la urgencia y amplitud de la tarea.

En cambio de vivir el trabajo como un castigo o una triste obligación, fuente necesaria de fatiga, dolor, sufrimiento e injusticias con impactos negativos sobre la salud en una o varias de sus tres dimensiones (física, psíquica y mental), se deben adecuar la intensidad y las exigencias del trabajo a las capacidades del trabajador, ofrecer un trabajo seguro y con garantías de estabilidad, reconocerle un margen de autonomía y de control al ejecutar las tareas, recompensar económicamente y reconocer moralmente el valor del trabajo realizado, promover el ofrecimiento de apoyo social y la cooperación con los demás trabajadores así como el apoyo técnico de la jerarquía, no obligar a ejecutar tareas que van contra los principios éticos o los valores a los que adhiere el trabajador, y permitirle trabajar de manera auténtica, sin miedos ni tener que fingir o mentir. En esas condiciones se le puede encontrar un sentido al trabajo, para que se viva como una actividad creativa, socialmente útil, un desafío de aprendizaje para aumentar los conocimientos y la experiencia, y una oportunidad para desarrollar la personalidad.

El desafío que se presenta hoy a los trabajadores y empleadores y a sus respectivas organizaciones con respecto a las CyMAT, los RPST y sus consecuencias, surge de nuestras investigaciones y puede sintetizarse en los siguientes puntos:

1. Hacer visible los RPST porque han sido ocultados, naturalizados, invisibilizados, o negados, pero impactan sobre la salud física, psíquica y mental.
2. Mostrar que los RPST son problemas colectivos y no individuales, que los mismos están asociados con el contenido y la organización del proceso de trabajo y la forma adoptada por la relación salarial.
3. Recordar que los RPST no son una fatalidad a pesar de que se hayan naturalizado, porque la prevención es posible y necesaria.
4. Se corre el riesgo de buscar una solución simple e inmediata a dichos problemas considerándolos de naturaleza psicológica, y recurrir a psicólogos o psiquiatras para iniciar un tratamiento, caracterizándolos como problemas relacionados con las características individuales de la personalidad, porque se trataría de personas de carácter débil y que no pudieron resistir.
5. Por el contrario, las investigaciones científicas han demostrado que las dimensiones negativas de los RPST pueden ser controladas, reducidas o eliminadas si se las identifica, se toma conciencia y se adoptan medidas de prevención individuales y colectivas. El desafío es que para buscar

soluciones de fondo se deben atacar las causas y tratar de cambiar el contenido y la organización del proceso de trabajo.

6. La garantía para que se identifiquen esos problemas, es que se asegure la libertad de expresión de la subjetividad y se escuche a los trabajadores que los padecen, a fin de que sus representantes tengan la posibilidad de participar para adoptar medidas de prevención por medio de Comités Mixtos de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo, constituidos a nivel del Sector Salud (y de la nación, la provincia y el municipio) y de la empresa u organización.
7. La formulación e implementación de estas políticas de prevención y mejora a nivel de la Universidad debería darse de manera articulada y coherente con una política nacional, elaborada con participación de todos los actores sociales, para implementar los convenios y recomendaciones de la OIT y en particular el N° 155, que el Congreso Nacional ya ha ratificado, pero que todavía no se ha reglamentado para que pueda ser obligatoria su puesta en práctica. Cabe destacar que el convenio colectivo de trabajo de los docentes universitarios ha incluido de manera explícita una sección sobre condiciones y medio ambiente de trabajo y ha desarrollado una importante acción de concientización.
8. La condición necesaria para que esto tenga éxito, es el desarrollo de un sólido programa de información, de formación y concientización sobre estos temas tanto por iniciativa de la gerencia y los responsables de la gestión de las relaciones de trabajo como por parte de los dirigentes, delegados, militantes sindicales y trabajadores en general, dirigido al conjunto del personal de la universidad, estén o no afiliados al sindicato que los representa.

Queda por delante una inmensa tarea: la de elaborar a nivel de la Universidad Nacional del Nordeste un programa específico de prevención, partiendo del análisis y diagnóstico que hemos elaborado colectivamente, donde participen las autoridades, los responsables de las áreas de seguridad e higiene y de medicina del trabajo, y representantes de los trabajadores no docentes, los docentes y los alumnos.

BIBLIOGRAFÍA

- ANSOLEAGA, E. (2013)
“Síntomatología depresiva y consumo riesgoso de alcohol en trabajadores expuestos a factores psicosociales laborales adversos: Un asunto pendiente en salud pública”. Tesis para optar al grado de Doctor en Salud Pública, Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- ASKENAZY, P. (2001) *Innovative workplace Practices and Occupational Health and Safety in the United –States, Industrial and Economic Democracy*, 22-4.
- BERTHET, M. y CRU, D. (2003) *Travail prescrit, travail réel et santé au travail. De nouveaux modes d´intervention ergonomique*, Travail et Emploi, N° 96, Octubre 2003.
- BOLTANSKI, L. y CHIAPELLO E., (1999) *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard.
- BOYER, R. (2007). *Crisis y regímenes de crecimiento: una introducción a la teoría de la regulación*. Buenos Aires: Trabajo y Sociedad.
- COPSOQ & ISTAS. (2010). Manual del método CoPsoQ-istas21 (Version1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales: para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. Barcelona: ISTAS.
- CLOT, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail*. París: PUF.
- CLOT, Y. (2010). *Le travail à coeur: Pour en finir avec les risques psychosociaux*. Paris : La Découverte.
- COUTROT, T. (2003). “La santé au risque du travail” en *Travail et Emploi*. (96):5-7.
- COUTROT, T. (2013). “Riesgos psicosociales y precariedad laboral: el caso francés”, Seminario organizado por la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP, el Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires y el CEIL del CONICET, Mes de septiembre.

- COX, T. (1978). *Stress*. London: Macmillan.
- COX, T. & GRIFFITHS, A. (1996). "The nature and measurement of work stress: theory and practice" en Wilson, J. & Corlet, E. (Eds.) *Evaluation of human work: a practical ergonomics methodology*. London: Taylor.
- COX, T.; GRIFFITHS, A. & RANDALL, R. (2003). "A risk management approach to the prevention of work stress" en: SCHABRACQ, M.J. y WINNUSBT, J.A. y COOPER, C.L. (eds.) *The Handbook of Work and Health Psychology*. New York: John Wiley & Sons, Ltd.
- DEJOURS, C. y MOLINIER, P. (1994) *Le travail comme énigme*, en *Sociologie du Travail*, HS, pp. 35-44.
- DEJOURS, C. (1980). *Travail, usure mentale: Essai de psychopathologie du travail* (Ed. 2008).
- DEJOURS, C. (1993) Comment formuler une problématique de la santé en Ergonomie et Médecine du travail, Présentation au Congrès de la Société d'Érgonomie de Langue Française, Genève, Septembre 1993.
- DEJOURS, C. (1998a). *Souffrance en France: La banalisation de l'injustice sociale*. Paris: Seuil. 183 p.
- DEJOURS, C. (Ed.) (1988). *Plaisir et souffrance dans le travail: Séminaire interdisciplinaire de psychopathologie du travail*. Paris : Association Psy.T.A.
- DEJOURS, C. & GERNET, I. (2012). *Psychopathologies du travail*. Paris: Elsevier Masson.
- DEJOURS, C. & MOLINIER, P. (1994). "Le travail comme énigme" en *Sociologie du Travail*. N° hors-série 94:35-44.
- DEJOURS, C. 1988, *Plaisir et souffrance dans le travail*, AOCIP.
- DEJOURS, C., (1993) *Comment formuler une problématique de la santé en Ergonomie et en Médecine du Travail*, Exposition en el Congrès de la Société d'Érgonomie de Langue Française, Genève, Septiembere 1993.
- DUARTE, Rolo (2013), *Contraintes organisationnelles, distorsion de la communication et souffrance éthique. Le cas des centres d'appels téléphoniques*, Tesis de Doctorado, CNAM, Paris,
- EPELMAN M (1990), en: Epelman, Fontana y Neffa : *Efectos de las nuevas tecnologías informatizadas sobre la salud de los trabajadores*. Buenos Aires: Área de Estudios e Inv. Laborales/SECYT, CEIL/CONICET, CREDAL/CNRS, Humanitas. 140 págs.
- EUROFOUND. 2016. *Sixth European Working Conditions Survey – Overview report*. Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.
- EUROFOUND. 2015. *Violence and harassment in European workplaces: Causes, impacts and policies*. Dublín, Eurofound.
- GOLLAC Michel, Castel Marie Joseph, Jabot François, Preseq Philippe (1987) *Du déni a la banalisation*,

- Actes de la recherche en sciences sociales, Nro 163.
- GOLLAC Michel, y VOLKOFF, Serge (2013), *La santé au travail et ses masques*, Actes de la Recherche en Ciencias Sociales, Numero 163.
- GOLLAC, M. (2013) “Los riesgos psicosociales en el trabajo”, Seminario internacional. UNLP, CEIL, Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.
- GOLLAC, M. (Dir) (2011). *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*. París: Ministère du Travail, de l’Emploi et du Dialogue Social.
- INRS (2011), Chouaniere y otros, “*Expositions psychosociales et santé: état des connaissances épidémiologiques*”, Documents pour les Médecins du Travail, N° 129, París.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO (1996a). *Psicosociología del Trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales / INSHT.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO (1996b). NTP 405: *Factor Humano y siniestralidad: aspectos sociales*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales / INSHT.
- KARASEK, R. (1998). “El modelo de demandas/control: enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos” en OIT, *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. Capítulo 34: Factores psicosociales y de organización (págs. 34.6-34.16). Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- KARASEK, R. (1979). «Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign», *Administrative Science Quarterly*, 24 (2), págs. 285-308.
- KARASEK, R. y THEORELL, T. (1990), *Healthy work, stress, productivity and the reconstruction of working life*. Nueva York, Basic Books.
- KRISTENSEN, T.S. (1996) “Job stress and cardiovascular disease: a theoretic critical review” en *Journal of Occupational Health Psychology*. 1(3):246-260. 57(2):147-53.
- LAURELL Asa Cristina, Márquez Margarita (1983), *El desgaste obrero en México, Proceso de producción y salud*, ERA, México.
- LAURELL, Asa Cristina, Noriega Mariano (1987), *Trabajo y Salud en SICARTSA, Sección 271 del Sindicato Minero, Sindicato Independientes de la UAM*, Maestría en Medicina Social, UAM-X, México
- MOLINIER P. (2004). “Psychodynamique du travail et rapports sociaux de sexe” en: *Travail et employ*. N° 97.
- MOLINIER P. (2013). *Le travail du care*. Paris : La Dispute.
- MOLINIER, P., & CEPEDA, M. F. (2012). « Comme un chien à carreau ». *Travailler*, 28, 33-55.
- MOREIRA CARDOSO, A.C. *Riscos psossociais no trabalho: o que tem sido objeto de análise?* (2015),

- ponencia presentada en el Congreso de la ALST, Buenos Aires.
- NEFFA, J. C. (1987) *Procesos de trabajo, nuevas tecnologías informatizadas y condiciones y medio ambiente de trabajo en Argentina*. Buenos Aires: Humanitas.
- NEFFA, J. C. (1989) *¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva*. Buenos Aires: Área de Estudio e Investigación en Ciencias sociales del Trabajo, Centro de Estudios e Investigaciones laborales, CREDAL - CNRS / Humanitas.
- NEFFA, J. C. (1990) *Proceso de trabajo y economía de tiempo. Contribución al análisis crítico del pensamiento de Karl Marx, Frederick W. Taylor y Henry Ford*. Buenos Aires: CREDAL-URA Editorial Humanitas. 356 págs.
- NEFFA, J. C. (2003) *El trabajo humano. Contribuciones al estudio de un valor que permanece*. Buenos Aires: Asociación Trabajo y Sociedad, CEIL-PIETTE-CONICET, Lumen. 280 págs.
- NEFFA, J. C. (2015) *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Ed. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales del CONICET; Facultad de Ciencias Económicas (UNNE); Facultad de Ciencias Económicas (UNLP), Departamento de Economía y Administración (UNM) ; Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo. Centro de Innovación para los Trabajadores, Buenos Aires, 1ª edición. Archivo Digital. ISBN 978-987-21579-9-9. Disponible en: www.ceil-conicet.gov.ar/2015/11/libro-los-riesgos-psicosociales. Versión impresa en Neffa (2016), Universidad Nacional de Moreno, ISBN, 978-987-3700-33-0.
- NEFFA, J. C. y HENRY, M. L. (coordinadores) (2017), *Los factores de riesgos psicosociales en el trabajo en una clínica privada de la ciudad de La Plata, Proyecto de Desarrollo Tecnológico y Social (PDTs) CIN-CONICET n° 422, Facultad de Ciencias Económicas Universidad Nacional de La Plata Instituto de Investigaciones Administrativas . Serie Documentos de Trabajo. Edición anual / Año 1 - No 1 / Diciembre 2017 / Distribución Gratuita / ISSN No 2591- 5304.*
- OIT (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. (Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo). Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. N°56.
- OIT (2016a), *Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo*, documento de base para el debate (Ginebra, 3-6 de octubre de 2016), Departamento de Condiciones de Trabajo e Igualdad. Ginebra, OIT. Disponible en www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/meetingdocume

- nt/wcms_524929.pdf> [consulta: 16/03/17].
- OIT (2016b), *Resultado de la Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo*. Informe del Director General, Quinto informe complementario. Consejo de Administración de la OIT, 328.a reunión, Ginebra, 27 de octubre-10 de noviembre de 2016. Ginebra, OIT.
- OIT (2017) “*Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo*”, Boletín Internacional de Investigación Sindical Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, ISSN 2076-9865
- OIT (1987) *Introducción a las condiciones y medio ambiente de trabajo*, OIT, Ginebra.
- SIEGRIST, J. (1996). «*Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions*», *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 1, núm. 1, págs. 27-4.
- VOLKOFF, Serge, *Conditions de travail et santé*, *Données Sociales*, 1987.
- WISNER A. 1987 (Ed.), *Psychopathologie du Travail* (pp.123-130). Paris, *Entreprise moderne*.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	7
PARTE I. Procesos de trabajo y condiciones de trabajo	9
Capítulo 1. Los trabajadores son seres humanos complejos	11
Capítulo 2. El trabajo humano es un valor que permanece a pesar de sus cambios	13
Pero existe una división sexual del trabajo.....	18
Capítulo 3. El proceso de trabajo, su contenido y organización	19
Capítulo 4. La lógica de producción y acumulación y su impacto sobre el proceso de trabajo	23
Capítulo 5. La relación salarial	27
Capítulo 6. La relación entre trabajo y salud de los trabajadores que lo ejecutan	29
Los riesgos del trabajo.....	30
¿Qué es la salud?.....	31
¿Cuáles son los mayores obstáculos para ver la relación entre trabajo y salud mental?	32

¡No somos iguales frente a la muerte!	33
Accidentes y enfermedades profesionales	35
Capítulo 7. Condiciones y medio ambiente de trabajo y sus riesgos para la salud	37
PARTE II. Los riesgos psicosociales en el trabajo. Reflexiones y perspectivas	39
Capítulo 8. Los riesgos psicosociales en el trabajo y su impacto sobre la salud.....	41
¿Cuáles son los aportes que confluyen en el enfoque de los RPST?	44
Capítulo 9. Trabajo y salud.....	47
¿Cuáles son los obstáculos para ver la relación entre trabajo y salud mental?.....	47
Capítulo 10. La versión adoptada del enfoque de factores de riesgo psicosociales en el trabajo.....	49
Capítulo 11. Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo (RPST)	55
.....	55
Capítulo 12. Visión de síntesis sobre las enfermedades y trastornos de salud provocados por las CyMAT y los RPST	63
Capítulo 13. Actitudes y comportamientos dentro del colectivo de trabajo que tienen repercusiones sobre la salud.....	65
Capítulo 14. Estudios epidemiológicos acerca del impacto sobre la salud de las CyMAT y los factores de riesgo psicosociales en el trabajo.....	69
1. CyMAT y factores de riesgo con impactos sobre la salud que han sido sistematizados.....	69
2. Impactos de los factores de riesgos mencionados sobre la salud.....	70
REFLEXIONES Y PERSPECTIVAS	73
BIBLIOGRAFÍA.....	77

Los riesgos psicosociales en el trabajo
El marco teórico de la investigación

Los riesgos psicosociales en el trabajo (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 interactúan en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores" (Gollac, 2011).



ISBN 978-950-656-169-7



9 789506 1561697