

LA ENCUESTA ARGENTINA SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO. SU APLICACIÓN EN LA SUBDIRECCIÓN DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL DE LA CIUDAD DE CORRIENTES, ARGENTINA

Julio César Neffa

Nora Lac Prugent

Mónica Inés Cesana Bernasconi

José Luis Pou

INTRODUCCIÓN

En este artículo, se presentan avances del estudio llevado a cabo por investigadores de distintas Unidades Académicas de la Universidad Nacional del Nordeste (UNNE) y de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística de la Universidad Nacional de Rosario (UNR) en el marco del PI M003/13 (Resolución 678/13 del CS-UNNE) titulado: "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" radicado en el Departamento de Cien-

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

Julio César Neffa, CEIL (CONICET) - juliojneffa@gmail.com

Nora Lac Prugent, Facultad de Ciencias Económicas y Estadística (UNR) - nlacprug@fcecon.unr.edu.ar

Mónica Inés Cesana Bernasconi, Facultad de Ciencias Económicas (UNNE) - mcesana@eco.unne.edu.ar

José Luis Pou, Facultad de Ciencias Económicas y Estadística (UNR) - johepou@hotmail.com

cias Sociales de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNNE. El objetivo de dicho proyecto es promover el desarrollo sobre las condiciones y medio ambiente de trabajo, con especial énfasis en los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) tendientes a su reconocimiento e incorporación a las normas de Prevención y Seguridad en el Trabajo.

El enfoque aquí presentado es metodológico y empírico; específicamente, se muestran los resultados provenientes de la Encuesta Argentina sobre los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (EnArRPST) al Personal de la Subdirección de Enfermería de un Hospital de la ciudad Capital de la Provincia de Corrientes (Argentina). A través de un procedimiento de muestreo estadístico que se detalla, los entrevistados seleccionados respondieron voluntariamente. De este modo, el objetivo que guía esta ponencia es la identificación de los mencionados riesgos y sus posibles causas, a nivel de los procesos vigentes y de la organización del trabajo en la población de referencia examinada.

El trabajo continúa de la siguiente manera: en la sección I, se narran los antecedentes generales, los conceptos y las definiciones de los RPST adoptados; la sección II describe la metodología aplicada, incluyendo el procedimiento estadístico para la selección de las unidades muestrales junto con el instrumento de medición y la descripción del trabajo de campo realizado. En la sección III se presenta el análisis empírico sobre los determinantes de los RPST en el mencionado efector público, poniendo en práctica la metodología desarrollada previamente; para concluir con algunas reflexiones finales. Para una mejor organización, toda la información secundaria considerada relevante se presenta en un anexo.

1.- Los riesgos psicosociales en el trabajo: antecedentes generales, conceptos y definiciones

a.- Antecedentes Generales

Luego de una revisión del concepto y su evolución, se adopta en el equipo una definición para abordar los RPST, propuesta por Gollac y Coutrot que dice: "Los riesgos para la salud mental, física y social generados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental,

con impactos sobre la organización o empresa donde estos se desempeñan” (Neffa; 2015: 109)

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

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

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

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

Los conceptos con los cuales se fue analizando lo que actualmente se denomina RPST, fueron evolucionando desde la crisis de los años '70 y se formularon varios modelos de análisis. En la década de los 70-80 se difunde el concepto de estrés y de *coping*, inspirados por Selye y Lazarus. En los '90, fueron verificados y validados empíricamente en el modelo formulado por Dejours, de la psicopatología primero y, posteriormente, de la psicodinámica del trabajo, que pone el acento en las estrategias defensivas y en el sufrimiento en el trabajo, así como el análisis psicológico y moral de M. F. Hirigoyen sobre el acoso moral. Pero los modelos más relevantes son los clásicos de Karasek (demanda, versus autonomía y control, apoyo) y de Siegrist (desequilibrio entre esfuerzo y recompensa).

Desde los albores del siglo XXI, se construye una noción que ofrece una visión más amplia y comprehensiva del problema que las del *estrés*: la violencia en el trabajo y el acoso moral, integrada con el aporte de psicólogos, sociólogos, médicos del trabajo, administradores, economistas y ergónomos: los factores de RPST. De manera sintética, estos factores se agrupan así:

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

- la exposición al acoso y al hostigamiento por parte de la jerarquía y/o de los compañeros de trabajo e incluso, tener que soportar pasivamente la violencia verbal y/o física proveniente de sus colegas, usuarios y clientes, o ser víctima de un trato injusto en cuanto a los procedimientos para adoptar decisiones en el trato personal o en la distribución de los recursos generados (Siegrist, J., 1996, Siegrist y otros, 2004).

A su vez, para Molinier (2010,b), la Psicodinámica del Trabajo busca comprender qué es lo que vive el sujeto en relación con su trabajo y el acento está puesto sobre la capacidad de dar un sentido a la situación, de defenderse del sufrimiento y de enfrentar los riesgos de enfermedad movilizándolo sus recursos individuales, capacidades cognitivas, afectivas y relacionales, pero también contando con la cooperación y con el apoyo técnico y social que aporta el colectivo (Neffa; 2015: 117).

b.- Conceptos y definiciones de RPST

Los investigadores del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España (ISTAS) denominan factores psicosociales a “aque- llos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológicas (reacciones neuroendocrinas), emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivas (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como *estrés* y que pueden ser precursoras de enfermedades en ciertas circunstancias según su intensidad, frecuencia y duración (Ansoleaga, 2013). Sus mecanismos de acción tienen que ver con el desarrollo de la autoestima y la autoeficacia, ya que, según sea su organización, la actividad laboral promueve o dificulta que las personas ejerzan sus habilidades, experimenten su capacidad de control e interaccionen con los demás para realizar bien sus tareas, facilitando o dificultando la satisfacción de sus necesidades de bienestar” (Moncada y otros, 2003). Posteriormente, Moncada junto con otros autores (2005) agregaron que “los riesgos del medio ambiente de trabajo, impactan sobre los sistemas biológicos y fisiológicos de los trabajadores y, en función de sus capa-

ciudades de resistencia o de adaptación, pueden desencadenar mecanismos de defensa pero, si estos fracasan, producen daños a la salud del trabajador actuando a través de mecanismos psicológicos que generan tensiones y *estrés*” (Neffa; 2015: 112).

Desde el punto de vista operacional, se puede adoptar una definición sintética de RPST que se relaciona directamente con el contenido y la organización del proceso de trabajo y se podría resumir, siguiendo lo dicho por Michel Gollac (2013), 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” (Neffa; 2015: 115).

Tomando en consideración los aportes antes detallados, Neffa propone la siguiente definición 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. Están directamente relacionadas con factores condicionantes: los riesgos del medio ambiente (agentes físicos, químicos y biológicos, tecnológicos y de seguridad), y las condiciones de trabajo (que incluyen el contenido y la organización del trabajo, la duración y configuración del tiempo de trabajo, el sistema de remuneración, las características de los medios de producción y el impacto de las nuevas tecnologías, los servicios sociales y de bienestar ofrecidos por la empresa, la relación salarial y los modos de gestión de la fuerza de trabajo, la aplicación de la ergonomía y las posibilidades de participar en la prevención de los riesgos). Estos factores, interactúan y se desarrollan según sean las relaciones sociales en el trabajo (con la jerarquía, los colegas, subordinados, clientes y usuarios) todo lo cual, actuando a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, puede afectar y llegar a dañar tanto a la salud física, psíquica y mental del trabajador como al desempeño de su labor en la empresa, impactando sobre la competitividad y la calidad de la misma. Finalmente, repercuten a nivel macroeconómico sobre el sistema de seguridad social,

aumentando el gasto público en materia de salud. Se asume un modelo multicausal que implica que diversos factores causales existentes (los ya mencionados y otros aún desconocidos) pueden interaccionar en la realidad, de manera que una misma dolencia, daño o enfermedad tiene, en la práctica, diversas causas y que una misma causa puede estar relacionada con diversos efectos (enfermedades o trastornos de la salud concretos)” (Neffa; 2015: 114).

2.- La investigación

a.- Objetivo

Este trabajo tiene como objetivo la identificación de los factores de RPST en el Personal de la Subdirección de Enfermería de un Hospital de la ciudad Capital de la Provincia de Corrientes; y, a partir de la encuesta administrada a los trabajadores, la captación de los problemas de salud y/o sufrimiento que provocan estos factores.

b.- Diseño General

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

Las actividades antes detalladas están encaminadas a promover el fortalecimiento de los sistemas de información, a través del mejoramiento de los métodos para la recolección y registro de datos mediante la utilización de la tecnología disponible y la promoción de la cooperación en materia de investigación. Para lograr estas metas, se puso en práctica y continúa un procedimiento que permitiera inferir estadísticamente el valor que alcanzan las variables, objeto del estudio, en la población total de trabajadores del Nordeste Argentino (NEA), de acuerdo a los siguientes criterios:

- Análisis preliminar de los datos por cada organización respecto a su composición acorde con la información por ellos suministrada.

- Comportamiento de cada grupo en relación a la prevalencia de cada factor de riesgo psicosocial: exigencias emocionales, seguridad en el empleo, relaciones sociales, autonomía, conflicto éticos y de valores y, finalmente, exigencias físicas.
- Relación que evidencia cada uno de dichos factores de riesgo en cuanto a aquellas variables relevantes.

Estas tareas se programaron en diferentes fases operativas:

- El primer paso consistió en fijar como criterio, para la selección de empleados, un procedimiento de muestreo estadístico solamente en aquellas empresas u organizaciones con más de 50 trabajadores. A su vez, reservar el relevamiento de la información para la totalidad del personal en empresas u organizaciones con menos de 50 trabajadores. Respecto a este criterio, cabe aquí señalar que la definición "50 o más es grande" en este estudio fue definida convenientemente en función del tipo de instrumento utilizado -número de ítems totales, 135-, de la estrategia de relevamiento -relevamiento personal de cada encuestador mediante entrevista personal con cada empleado, en el puesto de trabajo y durante la jornada laboral- y de la cantidad de encuestadores disponibles para la tarea.
- El segundo paso fue establecer que para el estudio de los factores de riesgo psicosociales en los trabajadores entrevistados se debería atender a lograr su representatividad por actividad y su incidencia según el tipo de organización y el puesto de trabajo.

c.- Diseño de la muestra

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

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

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

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

La fórmula utilizada es la siguiente:

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

con:

n = tamaño muestral.

N = tamaño poblacional del organismo.

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

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

tal que:

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

donde:

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

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

La selección individual de los empleados correspondientes a cada organismo se efectuó utilizando números generados aleatoriamente, asociando cada uno de ellos a su número de legajo. Es menester recordar que el método de muestreo aleatorio sólo se administró para los organismos considerados grandes con 50 o más empleados, reservando el relevamiento de la población total para las organizaciones con menos de 50 empleados a ser incluidos en el análisis independientemente de la antigüedad y el cargo desempeñado.

d.- El instrumento de medición y su aplicación en el campo

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

El cuestionario aplicado es un instrumento especialmente diseñado y perfeccionado a partir de la intervención de los distintos equipos de investigación que dirige y coordina el Dr. J.C. Neffa, conforme a una amplia integración de distintas universidades nacionales que involucra a numerosos profesionales, en su mayoría docentes-investigadores de diferentes disciplinas y a numerosos estudiantes de grado y posgrado.

Los avances logrados tendientes a la puesta a punto del mencionado cuestionario, que es el principal instrumento del relevamiento objetivo de la información, permitieron definir una única versión, adaptada del modelo francés al Caso Argentino ("Encuesta Argentina sobre los Riesgos Psicosociales en el trabajo". N° de Registro: 5141282. De-

rechos de Explotación otorgados hasta 06/01/17 a CONICET - UNLP – UNNE).

El cuestionario definitivo se encuentra organizado en ocho secciones: la primera identifica la organización y el puesto de trabajo; las siguientes seis contienen los diferentes factores de RPST -cuyos ejes se detallan a continuación- y la última, los datos sociodemográficos del entrevistado.

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

El relevamiento físico fue realizado por grupos de encuestadores con formación universitaria específica, tesistas, becarios, alumnos de grado y posgrado de las distintas Unidades Académicas de la UNNE, ámbito geográfico al que pertenecen las distintas instituciones colaboradoras. Los encuestadores fueron previamente capacitados a tal efecto, mediante sucesivos talleres de introducción teórica a los RPST, de reconocimiento y de estudio del instrumento de medición, que incluyó las pruebas piloto. El entrenamiento fue organizado por el equipo de investigadores del proyecto que lo involucra. Las tareas de relevamiento cuyos resultados aquí se analizan tuvieron lugar durante los años 2014-2015.

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

Para el proceso de carga de datos se utilizó el *software* libre Lime Survey® el cual genera dos tipos de archivos: uno con extensión PDF -que permite una primera aproximación al análisis estadístico univariado- y otro Excel, que presenta una tabla de datos con cada encuesta realizada en cada Institución.

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

3.- Resultados de la investigación

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

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

Un primer análisis descriptivo del Servicio de Enfermería dependiente de la Subdirección de Enfermería de un Hospital de la ciudad de Corrientes indica que hay preponderancia de mujeres (81,5%) que llevan a cabo allí sus actividades.

Cuadro N° 1: Distribución del Personal de Enfermería dependiente de la Subdirección Enfermería de un Hospital de la ciudad Capital de la Provincia de Corrientes, por género. Junio 2014

Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	163	81,5	81,5
Masculino	37	18,5	100,0
Total	200	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a información suministrada por el organismo.

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

El cruce de las variables género y servicio/área indica la total participación femenina en los servicios de instrumentadoras quirúrgicas, de cocina de leche, de consultorios externos y servicio de control de infecciones; el Cuadro B del Anexo I, avala esta situación.

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

Los guarismos de la muestra probabilística extraída en cada organismo, estratificada por género -tanto en este caso del servicio de enfermería de este efector municipal como en los otros que se trabajó con muestras- revelan la representatividad de los valores poblacionales.

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

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

A continuación, se presentan cuadros que exponen el comportamiento de los datos respecto del Eje 2, particularmente relacionado con el trabajo y las exigencias emocionales que el mismo conlleva.

Cuadro N° 2: ¿Sufre Ud. situaciones de tensión en sus relaciones con el público? Personal de Enfermería dependiente de la Subdirección Enfermería de un Hospital de la ciudad Capital de la Provincia de Corrientes. Junio 2014

	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17,4	17,4	17,4
A veces	41,9	41,9	59,3
Siempre	25,6	25,6	84,9
Sin Responder	15,1	15,1	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a EnArRPST

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

Como se observa en el Cuadro N° 2, el 84.9% del personal de Enfermería del Hospital respondió la pregunta relacionada con el sufrimiento de situaciones de tensión de parte de usuarios, pacientes, clien-

tes o proveedores, pues hay sólo un 15,1 % sin responder. Considerando las modalidades “A veces” y “Siempre” los datos reflejan que un 67,5% de los casos se encuentran bajo dicha situación.

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

Por el momento, se presentan los guarismos que muestran cómo perciben dicha situación los trabajadores según el género en el Cuadro N°3.

Cuadro N° 3: Personal de Enfermería dependiente de la Subdirección Enfermería de un Hospital de la ciudad Capital de la Provincia de Corrientes que padece situaciones de tensión en sus relaciones con el público por género. Junio 2014

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

Fuente: Elaboración propia en base a EnARPST

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

Profundizando el análisis en el Eje 2: Trabajo emocional y control de emociones, los guarismos indican que cerca del 70% de los enfermeros manifiesta que mientras trabaja, ocurre que está en contacto con personas en situación de angustia y también ocurre que deba calmar personas angustiadas, preocupadas, nerviosas, coléricas.

El cuadro N° 4 revela que 72,2% sufre "A veces" situaciones de tensión en sus relaciones con el público, mientras trabaja en contacto con personas en situación de angustia y que el 95,5% "Siempre" padece esta situación, en iguales condiciones. Similar análisis se puede comentar para el caso que mientras trabaja "Siempre" debe calmar personas angustiadas, preocupadas, nerviosas o coléricas.

Una atención especial merece el Eje 4 identificado con las relaciones sociales en el trabajo. A partir de las relaciones sociales, se crean las condiciones para que los trabajadores se integren a un grupo, sean tratados de manera justa y exista un reconocimiento por su tarea, asignándoles un margen de autonomía en función de sus competencias. Dichas tareas provocan sufrimiento si los trabajadores reciben instrucciones contradictorias, no pueden disponer de los medios de trabajo o de la información suficiente para realizarlas correctamente, reciben consignas para alcanzar objetivos irreales de producción, trabajan en condiciones precarias o reciben una baja remuneración.

Cuadro N° 4: Exigencias emocionales. Personal de Enfermería dependiente de la Subdirección Enfermería de un Hospital de la ciudad Capital, Provincia de Corrientes. Junio 2014

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

Fuente: Elaboración propia en base a EnArRPST

Cuadro N° 5: ¿Sufre Ud. situaciones de tensión en sus relaciones con sus compañeros de trabajo? Personal de Enfermería dependiente de la Subdirección Enfermería de un Hospital de la ciudad Capital de la Provincia de Corrientes. Junio 2014

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

Fuente: Elaboración propia en base a EnArRPST

Cuadro N° 6: Personal de Enfermería dependiente de la Subdirección Enfermería de un Hospital de la ciudad Capital de la Provincia de Corrientes que padece situaciones de tensión en sus relaciones con sus compañeros de trabajo por género. Junio 2014

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

Fuente: Elaboración propia en base a EnArRPST

En el Cuadro N°7 se presenta cómo perciben los trabajadores por rangos etarios -16 a 25 años, 26 a 34 años, 35 a 44 años, 45 a 54

años, y 55 años y más- las situaciones de tensión en la relación con sus compañeros de trabajo.

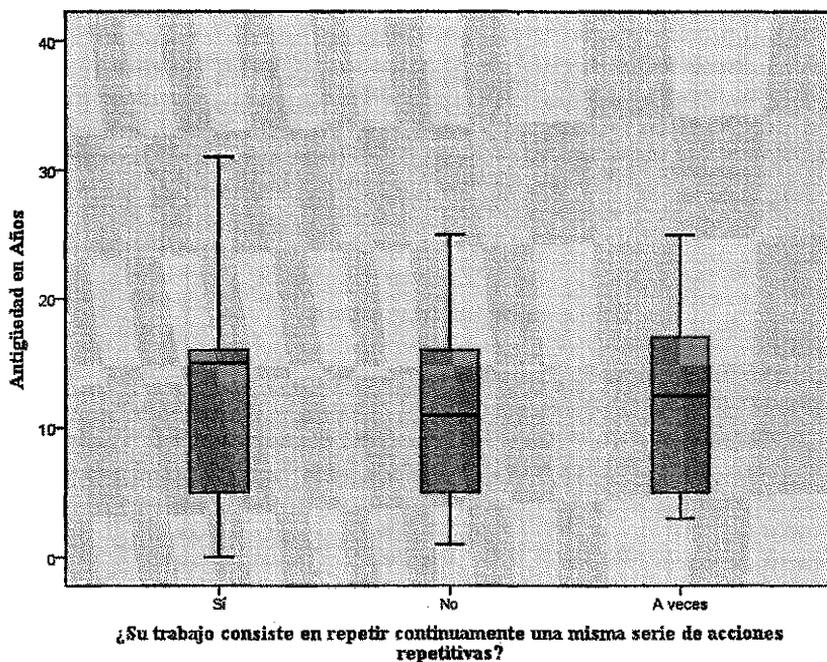
Cuadro N° 7: Personal de Enfermería dependiente de la Subdirección Enfermería de un Hospital de la ciudad Capital de la Provincia de Corrientes que padece situaciones de tensión en sus relaciones con sus compañeros de trabajo por tramos de edad. Junio 2014

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

Fuente: Elaboración propia en base a EnArRPST

Finalmente, el siguiente *Boxplot* muestra características del Eje 3 denominado autonomía, margen de maniobra. Refiere al grado de libertad para la ejecución de las tareas, la previsibilidad del trabajo a realizar y las posibilidades de participar en cuanto a la concepción y a la evaluación de dicha actividad. Al tener poca autonomía se le quita al trabajador una herramienta para compensar las fallas de la concepción y del trabajo prescripto por otros y hacer frente a los incidentes y a los problemas circunstanciales encontrados en la realidad del proceso de trabajo.

**Gráfico N° 1: Personal de Enfermería dependiente de la Subdirección
 Enfermería de un Hospital de la ciudad Capital de la Provincia de
 Corrientes, según trabajo repetitivo y antigüedad. Junio 2014**



Fuente: Elaboración propia en base a EnArRPST

La relación entre la variable antigüedad en años y la realización de tareas repetitivas tales como sellar documentos, coser expedientes, recibir notas del público, ordenar y reordenar expedientes, sugiere que esta situación se incrementa conforme incrementan los años de servicio.

REFLEXIONES FINALES

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

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

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

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

La evidencia empírica muestra la difícil situación por la que atraviesa el Personal de Enfermería dependiente de la Subdirección de Enfermería del Hospital de la ciudad Capital de Corrientes; la propuesta aquí discutida recorre los diferentes ejes de Riesgo Psicosocial, tanto desde la óptica de la problemática del género, de la edad del trabajador, entre otras variables.

BIBLIOGRAFÍA

COUTROT, T. (2013). "Riesgos psicosociales y precariedad laboral: el caso francés", Seminario Internacional 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, del 16 al 18 de octubre de 2013

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

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

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

HIRIGOYEN, M.F. (2001). *El acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso*. Buenos Aires: Paidós.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD DE HIGIENE DEL TRABAJO (2001). "Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial". Documento divulgativo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales / INSHT.

INSTITUTO SINDICAL DE TRABAJO, AMBIENTE Y SALUD (2000). "Estudio sobre necesidades de formación en prevención de riesgos psicosociales para delegados/as de prevención". Madrid: FOREM / ISTAS.

INSTITUTO SINDICAL DE TRABAJO, AMBIENTE Y SALUD (2005). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. (Primera edición). Madrid: ISTAS.

KARASEK, R.A.; BAKER, D.; AHBOM, A. & THEORELL, T. (1981) "Job decision latitude, job demands and cardiovascular disease: a prospective study of Swedish men" en *American Journal of Public Health*. 71 (7): 694-705.

LAZARUS, R. & FOLKMAN, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

MOLINIER, P. (2010). "Souffrance, défenses, reconnaissance. Le point de vue du travail" en *Nouvelle revue de psychosociologie*. 10:99-110.  [10.5964/nrvp.v10i1.110](https://doi.org/10.5964/nrvp.v10i1.110)

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

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

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

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

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

---- (2015) *Los Riesgos Psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio*. CEIL- CONICET: Argentina. Libro Digital. ISBN 978-987-21579-9-9.

---- (2016) *Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio*. Moreno:UNM Editora. Argentina. ISBN 978-987-3700-33-0

NEFFA, J.C.; CESANA BERNASCONI, M; LAC PRUGENT, N y GATTI, C (2014) *Riesgos Psicosociales en el trabajo. Metodología para una investigación cuantitativa*. ISBN 978-987-33-5953-8. Disponible en <<http://www.academica.com/iii.jornadas.nacionales.sobre.estudios.regionales.y.mercados.de.trabajo/proceedings>>. (9/06/2016).

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD CONSTITUCIÓN (1985) OMS: Ginebra. Disponible en <<http://apps.who.int/iris/bits-tream/10665/36853/1/9243602519.pdf>>.

SELYE, H.(1998) "A syndrome produced by diverse nocuous agents" en *Journal Neuropsychiatry and Clinical Neurosciences* 10(2):230-1.

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

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

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

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

ANEXO

Cuadro A: Distribución del Personal de Enfermería dependiente de la Subdirección de Enfermería del Hospital de la ciudad Capital de la Provincia de Corrientes por Servicio / Área. Junio 2014

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

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

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

Servicio / Área		Género		Total
		Femenino	Masculino	
SERVICIO CONDUCCIÓN DE ENFERMERÍA	Recuento	12	3	15
	% dentro de Servicio / Área	80,0%	20,0%	100,0%
UNIDAD DE QUEMADOS	Recuento	10	5	15
	% dentro de Servicio / Área	66,7%	33,3%	100,0%
SERVICIO DE CIRUGÍA O UNIDAD DE QUIRÓFANO	Recuento	13	1	14
	% dentro de Servicio / Área	92,9%	7,1%	100,0%
SERVICIO DE INSTRUMENTADORES QUIRÚRGICOS	Recuento	8	0	8
	% dentro de Servicio / Área	100,0%	0,0%	100,0%
SERVICIO CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN	Recuento	10	3	13
	% dentro de Servicio / Área	76,9%	23,1%	100,0%
SERVICIO DE COCINA DE LECHE	Recuento	12	0	12
	% dentro de Servicio / Área	100,0%	0,0%	100,0%
SERVICIO DE ROPERÍA -CAMILLERO	Recuento	2	1	3
	% dentro de Servicio / Área	66,7%	33,3%	100,0%
SERVICIO ENF. CONTROL INFECCIONES	Recuento	2	0	2
	% dentro de Servicio / Área	100,0%	0,0%	100,0%
SERVICIO DE EMERGENCIAS	Recuento	16	8	24
	% dentro de Servicio / Área	66,7%	33,3%	100,0%

Cuadro B (continuación)

Servicio / Área		Género		Total
		Femenino	Masculino	
SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS	Recuento	11	0	11
	% dentro de Servicio / Área	100,0%	0,0%	100,0%
SERVICIO DE NEFROLOGÍA	Recuento	3	2	5
	% dentro de Servicio / Área	60,0%	40,0%	100,0%
SERVICIO HEMATO-ONCOLOGÍA	Recuento	12	1	13
	% dentro de Servicio / Área	92,3%	7,7%	100,0%
SERVICIO CLÍNICA UNO	Recuento	17	4	21
	% dentro de Servicio / Área	81,0%	19,0%	100,0%
SERVICIO CLÍNICA DOS	Recuento	20	2	22
	% dentro de Servicio / Área	90,9%	9,1%	100,0%
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS	Recuento	15	7	22
	% dentro de Servicio / Área	68,2%	31,8%	100,0%
TOTAL	Recuento	163	37	200
	% dentro de Servicio / Área	81,5%	18,5%	100,0%

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

RESUMEN

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

En esta comunicación se presentan los avances logrados tendientes a la puesta a punto del cuestionario que es el principal instrumento del relevamiento de la información de la investigación. La encuesta se aplicó de manera presencial a los trabajadores de distintas organizaciones públicas y privadas de la Región Nordeste Argentino. El cuestionario se encuentra organizado en ocho secciones que comprenden: la identificación, los siguientes seis ejes y finalmente, los datos sociodemográficos del entrevistado.

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

ABSTRACT

The topic of the Psychosocial Risks at Work (RPST) appears every time with major intensity when epidemiological studies are realized and surveys at the employers and workers. Recent works of M. Gollac, T. Coutrot, C. Dejourn has emphasized the impact on the psychic and mental health of the workers due to the suffering that the above mentioned factors provoke.

In this communication we present the operational advances tending to the adjustment of the questionnaire that is the principal instrument of the report of the information about the investigation. The survey was applied by presently way to the workers of the different organizations, public and private situated in the northeast of Argentina. The questionnaire is organized in eight sections that they comprehend: the identification, the following six axes and finally, the information socio-demographic of the interviewed one.

- **Axis 1:** Quantity and intensity of the activity, duration and configuration of the time of work
- **Axis 2:** Emotional work - Control of the emotions
- **Axis 3:** Autonomy, scope for maneuver
- **Axis 4:** The social relations at work
- **Axis 5:** The ethical conflicts and of values
- **Axis 6:** The insecurity and instability in the labor situation

El marco teórico y metodológico contempla la descripción de la información disponible relacionada con la recolección de los datos, el diseño muestral seleccionado y el posterior análisis estadístico. Luego de un minucioso análisis de consistencia de las bases con el propósito de tener una aproximación sobre la situación psicosocial de los empleados de la Subdirección Enfermería de un Hospital de la ciudad Capital de la Provincia de Corrientes, se presentarán algunos resultados teniendo en mente los ejes antes mencionados.

The theoretical and methodological frame contemplates the description of the available information related to the compilation of the information, the sample selected design and the later statistical analysis. After a meticulous consistency analysis of the bases with the intention of having an approximation on the situation psychosocial of the employees of the Division Infirmary of a Hospital of the Capital city of the Province of Currents, we will present some results having in mind the axes before mentioned.

PALABRAS CLAVE

SUFRIMIENTO EN EL TRABAJO
RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO
ANÁLISIS DE CONSISTENCIA
HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS

KEY WORDS

SUFFERING IN THE WORK
SOCIAL RELATIONS IN THE WORK
ANALYSIS OF CONSISTENCY
STATISTICAL TOOLS