

## 4 / EL ENFOQUE TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

Julio César Neffa

En este capítulo se presentarán los principales conceptos sobre los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) y su articulación. Tomando en cuenta la complejidad del tema y las limitaciones que para su análisis enfrenta una sola disciplina hemos recurrido básicamente a la economía del trabajo, la sociología del trabajo, la ergonomía y la psicodinámica del trabajo.

El marco teórico del cual nos nutrimos para estudiar los RPST fue desarrollado de manera extensa en un libro resultado de varios años de lecturas y de discusiones en el seno de los proyectos de investigación desarrollados en el CEIL del CONICET y en universidades argentinas donde investigamos el tema (UNLP, UNNE, UNM, UNAJ) (Neffa, 2015). Se pueden consultar allí para profundizar muchos de los aspectos que aquí señalaremos de manera más sintética.

Como punto de partida, adoptamos la siguiente definición de RPST: “son los riesgos para la salud, física, psíquica, mental y social engendrados por los determinantes socioeconómicos, la condición de empleo, la organización y el contenido del trabajo y los factores relacionales que intervienen en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores” (Gollac, en Neffa, 2015 y 2016).

## 1. LOS TRABAJADORES TIENEN DERECHOS

El punto de partida de la investigación es una obviedad, pero resulta generalmente olvidada o negada en el funcionamiento concreto de las empresas y organizaciones dentro del modo actual de producción vigente en el país: la especificidad de la especie humana (su diferencia con los animales, los vegetales y los minerales) que reside en sus dimensiones psíquicas y mentales, el significado del trabajo como un valor que permanece, la dignidad de los trabajadores que lo ejecutan, el papel protagónico que cumplen en los procesos de trabajo y su condicionamiento en función de las características y el ritmo del crecimiento económico.

Las tres dimensiones de los seres humanos: física, psíquica y mental se movilizan en la situación de trabajo; las tres están íntimamente relacionadas y deben funcionar de manera coherente y articulada para preservar la salud. Si durante la actividad una de ellas es vulnerada por deficiencias en las CyMAT y/o por los RPST, **el daño repercute también sobre las otras, generando sufrimiento psíquico y mental**, además del dolor físico que puede ser el resultado de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

Los trabajadores son seres situados en el tiempo y el espacio: por la actividad laboral quedan involuntariamente insertos en un contexto económico, social, cultural y político nacional de carácter estructural que los condiciona. Ocupan una determinada posición dentro de la estratificación social, de la división sexual del trabajo, de su carácter autónomo o heterónimo y por lo tanto portan una trayectoria histórica de la cual no se pueden desprender. Pero esto no quiere decir que lo soporten pasivamente.

Si bien el trabajo involucra al ser humano en forma integral, es preciso recordar que el impacto es percibido en primer lugar por el cuerpo, sobre todo cuando el trabajo implica determinados esfuerzos, gestos y posturas. Mediante el cuerpo, los trabajadores establecen una afinidad específica con las máquinas, herramientas, materias primas e insumos que utilizan, creando un vínculo e incluso personalizándolos: “es mi computadora”, “es mi impresora”, dicen los trabajadores y ellos perciben con sus sentidos su funcionamiento correcto o degradado: las

palpan para sentir sus vibraciones, escuchan sus sonidos, las miran funcionar, las olfatean y hasta hablan con ellas, como hacen los agricultores con los animales utilizados en sus labores.

En las actividades de servicios, como en ANSES, donde los trabajadores que atienden al público están sentados en oficinas y frente a una computadora, el cuerpo está también involucrado: adoptan posturas sedentarias, usan intensamente los sentidos para captar las informaciones escritas o en las pantallas de las PC, hacen esfuerzos, gestos y adoptan posturas adecuadas cuando se trata de atender a beneficiarios o usuarios.

El trabajo en el sector de servicios también está sometido a conflictos, dadas las contradicciones entre las diferentes racionalidades de productores, administradores, beneficiarios y usuarios y porque en contrapartida de su aporte el trabajador desea ser recompensado por su esfuerzo, ver reconocida su capacidad de pensar y actuar al adecuarse a las situaciones de trabajo y debatir con la jerarquía sobre los objetivos y la lógica de producción.

Durante el proceso de trabajo, el esfuerzo para adaptar el trabajo prescripto por sus superiores y poder concretar la actividad, así como resolver problemas imprevistos y superar incidentes, exige movilizar su creatividad lo que genera fatiga y sufrimientos adicionales.

El trabajo también implica una movilización de los recursos psíquicos y mentales del trabajador pues para lograr el objetivo de generar el producto o el servicio se requiere su motivación o involucramiento, tanto en el nivel individual como en el colectivo.

## **2. EL TRABAJO HUMANO ES UN VALOR QUE PERMANECE**

El trabajo humano es una actividad voluntaria orientada hacia una finalidad, es una necesidad humana antes que una necesidad social. Es la condición necesaria para la producción de bienes y servicios, generar información y conocimientos que tienen una utilidad social, porque permiten la satisfacción de necesidades que hacen posible la supervivencia, reproducción y desarrollo de la especie humana. Es el

factor creador del valor que tienen incorporado los productos generados.

El trabajador es creador de un bien fuera de sí mismo, un servicio o informaciones que tienen una utilidad social. Los frutos del trabajo trascienden en el tiempo y el espacio al trabajador, pues el resultado del trabajo sobrevive a su creador y la obra puede desplazarse lejos del lugar donde se ejecutó. Es siempre una actividad social, pues se hace con otros y se orienta a responder a demandas o satisfacer necesidades de otros. Socializa a las personas y es fuente de inserción social, pues permite instaurar relaciones interpersonales y de ese modo construir un colectivo de trabajo, en el que el trabajador está impulsado a comunicar, interactuar, compartir y mantener relaciones sociales horizontales con sus compañeros y los beneficiarios; también relaciones laborales verticales con el empleador o sus representantes, que pueden ser cooperativas o conflictivas.

Al ejecutar el trabajo siempre se experimenta cierto nivel de sufrimiento, **pues implica aceptar un esfuerzo necesariamente generador de fatiga, pero que si es sublimado**, puede generar al mismo tiempo placer.

Como veremos más adelante, lograr la satisfacción en el trabajo va a depender de varios factores: capacidad para hacer frente a las demandas psicológicas y a la intensidad de aquel; la posibilidad de trabajar de manera autónoma y de compensar las deficiencias del trabajo prescripto; de disponer de un margen de maniobra y de control sobre su proceso de trabajo para adaptarlo a sus capacidades y delinear el propio estilo frente a los objetivos propuestos. El trabajador necesita recibir el apoyo técnico y el juicio de la jerarquía de la organización y el apoyo social de los compañeros de trabajo, buscando en contrapartida obtener una recompensa monetaria y un reconocimiento moral de parte de la organización que retribuya los resultados alcanzados y compensen su esfuerzo e involucramiento.

Su fuerza de trabajo depende no sólo de su capacidad física, psíquica y mental sino también de su nivel de instrucción y de formación profesional, así como de las competencias, acumuladas en su puesto de trabajo.

Como se señaló, para lograr el objetivo que le propone o le exige la organización, el trabajador tiene que movilizar –de manera voluntaria o impuesta– su fuerza de trabajo (capacidades físicas, mentales y psíquicas), atender y escuchar a los clientes, usuarios o beneficiarios, gastar energías para transformar la materia, vencer las dificultades o las resistencias que oponen la materia prima e insumos intermedios, procesar información, analizar expedientes. También tiene que hacer esfuerzos y cuidarse para usar eficazmente máquinas y herramientas y soportar los riesgos del medio ambiente de trabajo. Al mismo tiempo debe asumir una carga psíquica y mental, siempre fuente de fatiga y a veces de sufrimiento. La carga global de trabajo no debería desequilibrar las capacidades de resistencia y de adaptación del trabajador, ni impedirle trabajar con un margen de autonomía.

El contenido y la organización del proceso de trabajo crean fuertes condicionamientos pues según sea su configuración, el trabajador puede o no dar un sentido a su vida laboral, como 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, pasando de manera consciente a formar parte de un colectivo, para aprender, adquirir conocimientos y experiencias que se puedan valorar y justificar la recompensa monetaria y también un reconocimiento moral y simbólico.

El trabajo contribuye a la realización personal, es decir al desarrollo de las capacidades y de la personalidad de quienes lo ejecutan. 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. Es algo que distingue a cada trabajador respecto de los otros, aunque dependa de la mirada, la crítica, el apoyo y el juicio evaluatorio de los otros. Cuando se cuestiona o se niega la identidad o la pertenencia de un trabajador a un colectivo se genera sufrimiento. Pero por su propia naturaleza, la fatiga fisiológica, 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 procuran encontrar un sentido a lo que hacen.

La actividad laboral pone a prueba a las personas, es un desafío, los pone frente a sí mismas, les permite demostrar lo que son capaces de hacer, haciéndoles descubrir sus potencialidades y límites y la utilidad de su actividad.

Por eso el trabajador sufre en situación de desempleo y también si el contenido y la organización del trabajo no le permiten construir ese sentido. Si como es frecuente el trabajo hace sufrir y sin embargo es aceptado, es porque de su ejercicio en el mercado dependen muchas potencialidades: la recompensa monetaria hace posible una autonomía que lo independiza de los familiares o de la ayuda social; la utilización y el perfeccionamiento de los conocimientos y experiencias; las relaciones con otros, al formar parte de un colectivo de trabajo en el que construye la identidad; insertarlo en un espacio social, donde está impulsado a comunicar, interactuar, compartir y mantener relaciones horizontales y verticales, 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, una restricción al desarrollo personal con efectos patológicos y desestabilizadores para la salud (Dejours, 1998).

### **El trabajo prescripto y la actividad efectiva**

Los ergónomos han descubierto que el trabajo, tal como es prescripto por los responsables de la producción o de la gestión de la fuerza de trabajo, es una actividad que no se puede llevar a cabo de manera automática y estricta. Por eso el trabajo es creativo e implica asumir riesgos, dado que siempre la actividad efectiva es diferente al trabajo prescripto. Por eso es difícil y hasta imposible estandarizar previamente todos los procedimientos operativos. Para alcanzar los objetivos del trabajo prescripto el trabajador debe poner en tensión sus capacidades, usar su creatividad o astucia, hacer frente a errores, insuficiencias o fallas, lo cual requiere el despliegue de las capacidades mentales y el

ejercicio de sus dimensiones afectivas y relacionales. Los incidentes o interrupciones imprevistas durante el proceso productivo obstaculizan el logro del objetivo asignado en el tiempo previsto. El incremento de las tensiones y el sufrimiento generado por las condiciones y medio ambiente de trabajo y los riesgos psicosociales predominantes en el lugar trabajo obligan a violar consignas, mentir o hacer trampas que si se visibilizan son susceptibles de sanciones.

Una de las conclusiones más valiosas de los ergónomos del CNAM, (Conservatoire National d'Arts et Métiers, de París) es haber descubierto que para poder cumplir con los objetivos asignados, los trabajadores hacen siempre muchas más cosas que las que les prescribieron.

### **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 aplicado sobre los objetos de trabajo (materia prima, información) con el apoyo de medios de trabajo (herramientas, máquinas, computadoras, tecnologías informatizadas) para producir bienes, servicios, dictámenes o conocimientos que tienen una utilidad social porque permiten satisfacer necesidades.

La *organización del proceso de trabajo asalariado* cambió sustancialmente con el transcurso del tiempo. Podemos considerar como un punto de partida de esa trayectoria la forma de producción artesanal en la que el trabajo estaba integrado, todos ejecutaban en el taller las diversas tareas según su formación y competencias y no predominaba una división dentro del colectivo de trabajo entre los que concebían y quienes lo ejecutaban.

El primer cambio sustancial en este plano fue la *división técnica del trabajo*, es decir la división de tareas señalada por Adam Smith a fines del siglo XVIII, que permitió simplificar el trabajo, no depender tanto de la fuerza de trabajo calificada, reducir su costo y facilitar sus reemplazos, aumentar la productividad mediante la especialización, reducir el tiempo de trabajo disminuyendo los “tiempos muertos” y

permitir a los 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, que introdujeron esta innovación en la organización del trabajo sin hacer grandes inversiones.

Desde mediados del siglo XIX, para aumentar la productividad sin mayores inversiones, se fue configurando la *organización científica del trabajo* propuesta inicialmente por F.W. Taylor, que se basó en:

a) la *división social del trabajo*, instaurada con el propósito de que los trabajadores no se ocupen de la actividad de concebir o diseñar, porque eso haría “perder tiempo”: debían limitarse a ejecutar los trabajos que otros diseñaran. Pensada originalmente como una forma de impedir que se finja trabajar estando ocioso, se la llama también división vertical entre concepción y ejecución; asigna “científicamente” a cada uno tareas bien delimitadas y estandarizadas, procura que el trabajador adecuado esté ocupando el puesto correcto (*the right men in the right place*);

b) la aplicación sistemática de la *división técnica del trabajo* en tareas para simplificarlo, hace más fácil su reemplazo y especializa a los trabajadores;

c) el *estudio de tiempos y movimientos* prescribe el (mínimo) tiempo estándar necesario para ejecutar cada tarea, su análisis y evaluación para reducir los movimientos inútiles o improductivos y el cronometraje de las operaciones, hasta identificar la que se ejecutaba más rápido. Una vez codificada, pasó a ser una norma, la única autorizada (*one best way*);

d) la *estandarización de los medios de trabajo*, las materias primas y también las competencias de los trabajadores para permitir una “economía de tiempo”, descartando los trabajadores menos eficientes, intensificando el trabajo mediante la remuneración según el rendimiento o el pago de primas por dicho concepto;

e) la creación de instancias de *disciplinamiento: supervisión y control* de la ejecución de las tareas y evaluación de su productividad fijando la remuneración de una manera personalizada.



Varias décadas más tarde, a 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 y el perfeccionamiento de las máquinas que producían las piezas estandarizadas requeridas para ensamblar los productos finales. La banda transportadora permitió, mediante la cadena de montaje, el aumento de la productividad y una mayor reducción de los costos unitarios (por ende 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 que buscaba fidelizar la fuerza de trabajo.

Posteriormente, el aporte de Henri Fayol consistió en diagramar sistemas complejos de supervisión gráficos, flujogramas y organigramas aplicados a las tareas administrativas y actividades de servicio (así como en 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. En contrapartida acarreó un elevado costo en fatiga, sufrimiento y deterioro de la salud psíquica y mental en las actividades de servicio, dando lugar a enfermedades sobre las que no hay estadísticas pues no están reconocidas legalmente.

La así llamada organización científica del trabajo (OCT), basada en la división social y técnica del trabajo, también se fue incorporando progresiva y masivamente a las actividades administrativas y del sector público, en las que 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 del sector público. Pero también en este sector se busca hacer una *economía de tiempo*, y no incorporar más personal. El resultado ha sido entonces una intensificación del trabajo, con estabilidad en el empleo, pero con una recompensa monetaria más baja que en el sector privado y con reconocimiento moral y simbólico generalmente escaso.

Hasta la primera guerra mundial, en el sector privado la prolongada extensión de la jornada de trabajo ejecutada sin interrupción hebdomadaria ni licencias pagas por vacaciones, hizo que los

trabajadores acumularan fatiga física sin muchos recursos ni tiempo para su recuperación. La parcialización de las tareas, la intensificación del trabajo sometido al disciplinamiento y el control, así como el aumento de la productividad generados por los procesos de trabajo mencionados, se lograron como contrapartida de un elevado costo en términos de fatiga, sufrimiento y deterioro de la salud de los trabajadores que los predispuso al incremento de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Las mayores exigencias e intensidad del trabajo comenzaron a impactar también sobre sus dimensiones psíquicas y mentales, sin que sus consecuencias figuraran en el listado oficial de "enfermedades profesionales" y por lo tanto sin dar lugar a compensación de los gastos de tratamiento ni a la indemnización del daño. Esto ocasionó además la limitación o pérdida de autonomía, dificultades para controlar su propio trabajo, sin que las escasas recompensas materiales, morales y simbólicas compensaran totalmente ese desgaste.

En el modo de producción actual, la aplicación global o parcial de estos procesos de trabajo procura que no disminuyan las tasas de ganancia de los empresarios privados que las utilizan, mientras que en el sector público su contribución para la "racionalización" y la intensificación del trabajo procuran reducir el incremento de la mano de obra empleada para hacer frente, en el tiempo requerido y con calidad, a una creciente demanda social. Se instauró en cambio legalmente una jerarquía que disciplina, supervisa, coordina y evalúa el trabajo, a la que hay que rendir cuentas.

En recompensa por su esfuerzo o en compensación por los impactos negativos del trabajo sobre su salud, el trabajador asalariado recibe una remuneración; una parte directa de ella va a su bolsillo, y la otra, indirecta, es para cubrir la protección social (jubilaciones, salud, obras sociales, seguro de vida). El Estado garantiza, gracias a los impuestos, el acceso a los bienes públicos (educación, salud, seguridad, justicia), ahora no siempre totalmente gratuitos, porque una parte de ellos se han privatizado y han quedado sometidos a la lógica de funcionamiento del mercado.

Sin embargo, además de la recompensa monetaria por su trabajo, los trabajadores como sujetos necesitan un reconocimiento moral y simbólico por su esfuerzo, por el servicio prestado y por la calidad de su producción.

#### **4. LA LÓGICA DE PRODUCCIÓN Y ACUMULACIÓN DOMINANTES 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 de cada país de acuerdo con su trayectoria; es dinámico y evoluciona constantemente.

Desde hace aproximadamente cuatro siglos, en los inicios de la revolución industrial, se estableció el modo de producción capitalista (MPC) que, desarrollándose y sufriendo grandes transformaciones, es el que predomina hasta nuestros días en la mayoría de los países y cuya propia lógica de producción y de acumulación le es inherente; esta se impone a los agentes económicos y además condiciona en forma decisiva la actividad del sector público.

Las bases sobre las que se sustenta el MPC son esencialmente: la propiedad privada de los medios de producción y de cambio y la libertad del propietario para su uso; el trabajo asalariado en relación de dependencia a cambio de una remuneración; el funcionamiento del mercado como mecanismo idóneo para optimizar las decisiones empresariales que regulan la oferta y la demanda; una apropiación del excedente por parte de los empresarios que se acumula y da lugar a una desigual apropiación de la riqueza producida. Por su propia dinámica, el MPC incurre periódicamente en crisis cuando caen las tasas de ganancia. Su posterior recomposición implica siempre una reestructuración del sistema productivo y ajustes cuyos costos lo pagan primero y desde el inicio las pequeñas empresas y los asalariados que ganan su vida trabajando.

Por su propia naturaleza y lógica dinámica de funcionamiento, en este modo de producción predomina la incertidumbre. Según la teoría

neoclásica ortodoxa, la incertidumbre debe ser resuelta por el empresario recurriendo básicamente al funcionamiento del mercado, en el que todos los agentes tendrían acceso a una información completa y transparente, se desempeñarían racionalmente buscando su propio interés, para lograr el óptimo equilibrio entre oferta y demanda, cuyo resultado beneficiaría al conjunto (Coutrot, 2013).

Una primera incertidumbre a resolver es saber si va a encontrar en el mercado una demanda suficiente, si podrá vender los productos o servicios que va a producir y al precio que él propone, lo cual depende del poder de compra, de la competencia y de la configuración del mercado. La segunda incertidumbre es si habrá cierta coherencia entre su inversión de capital para comprar los medios de producción, establecimientos e insumos, teniendo en cuenta el cambio tecnológico que evoluciona rápidamente (variable determinante para incrementar la productividad) y por otra parte, la contratación de la cantidad de fuerza de trabajo necesaria con un nivel adecuado de calificaciones. La incorporación de innovaciones científicas y tecnológicas y las nuevas modalidades de organizar las empresas, la producción y el trabajo buscan reducir esa incertidumbre en momentos de crisis. Una tercera incertidumbre es la que va a surgir de la relación salarial. El empresario tomará en cuenta las estrategias de los sindicatos y sus exigencias, dadas la cantidad e intensidad del trabajo que desea imponer y las recompensas con las cuales va a compensarlas. El pago del salario y la concesión de derechos al trabajador se hace a cambio de la aceptación de una “servidumbre voluntaria”. Para producir bienes o prestar servicios, las empresas privadas necesitan contratar fuerza de trabajo pagando el costo de su reproducción (mediante el salario directo e indirecto) pero tratando de que su monto o proporción quede por debajo de la productividad y del valor generado (Coutrot 2003). Además de la disputa por el monto del salario también se generan resistencias y conflictos debido a los problemas de salud física, psíquica y mental provocados por las condiciones y medio ambiente y a la intensidad del trabajo. Para resolver el conflicto se necesita negociar y lograr un compromiso (un “armisticio” o una tregua en las luchas sociales) a partir de mutuas concesiones.

En este modo de producción se han verificado históricamente que el proceso de trabajo tiene un papel determinante porque según cómo esté organizado y cuáles sean sus resultados se generará un determinado nivel de excedente por encima del costo (esencialmente los insumos, la amortización de los medios de trabajo, la energía y la reproducción de la fuerza de trabajo), el cual es apropiado por los empresarios en concepto de ganancia. Históricamente, el excedente se ha ido obteniendo de manera irregular atravesando sucesivos periodos de crecimiento, estancamiento y crisis, generando procesos de reestructuración del sistema productivo nacional e internacional, para compensar, evitar, frenar o controlar la caída de las tasas de ganancia.

En el capitalismo, es muy difícil y complejo articular de manera coherente y sustentable esos tres procesos *de reducción de la incertidumbre*, como se constató en las crisis de la economía real en los años 1970 y las recientes de carácter financiero desde 2008. Desde esa primera crisis surgió un nuevo paradigma productivo, que dio lugar a los procesos de apertura del comercio exterior y 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 bienes de producción y los productos materiales. En consonancia con esto, se desregularon los mercados, se buscó la reducción del gasto público, considerado la principal causa de la inflación y para no aumentar los impuestos; se privatizaron las empresas productivas y de servicios públicos, consideradas ineficientes, poco competitivas, fuentes de corrupción y demandantes de subsidios. Se registraron profundos procesos de reestructuración y deslocalización de las unidades productivas hacia otras regiones o países, buscando ventajas fiscales, mayor flexibilidad y reducidos costos laborales desde donde exportar con ventajas. De manera desigual y heterogénea este nuevo paradigma se fue difundiendo desde los países capitalistas desarrollados hacia el resto del mundo.

Si bien existían varios modelos alternativos para hacer frente a las crisis, el que finalmente se impuso recurrió a las innovaciones científicas y tecnológicas en cuanto a procesos y productos y a la modificación de la organización de las empresas y de la producción para reducir los costos

(subcontratación, tercerización, deslocalización). El resultado fue 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 extranjerización de la economía, la concentración de la producción, de los ingresos y de la riqueza y el crecimiento de la desigualdad, en detrimento de los asalariados.

Para reclutar mano de obra aumentaron las exigencias en cuanto a nivel educativo, calificaciones y competencias, pero debido a la aplicación de la organización científica del trabajo, al mismo tiempo disminuyeron por lo general el margen de autonomía y de control del trabajador sobre su tarea. Progresivamente se han instaurado sistemas sofisticados e informatizados de vigilancia y control y mientras se requiere un mayor involucramiento y compromiso del trabajador con los objetivos fijados por la empresa u organización. En consecuencia, **ahora la carga global de trabajo es cada vez más intensa**, 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, utilizando sobretodo nuevos métodos de disciplinamiento y control, buscando fundamentalmente la **intensificación del trabajo asalariado para lograr reducción de costos y un incremento de la productividad**. Se revalorizó el papel del mercado como la institución más adecuada para adoptar decisiones racionales. Se busca optimizar los resultados y funcionar sin condicionantes y limitaciones provenientes del Estado ni de las asociaciones profesionales de empleadores y de trabajadores.

La intensificación del trabajo se logró con la rápida introducción de las nuevas tecnologías, a veces sin antes formar adecuadamente a los usuarios, promoviendo de manera forzada y sin consulta previa, la polivalencia con la que la tarea sería menos rutinaria y aburrida pero que requiere una mayor actividad mental. Para imponer la movilidad

interna de la mano de obra y hacer frente al ausentismo esta nueva orientación instauró nuevos criterios de gestión para flexibilizar la producción, tratando de adecuarla rápidamente a los cambios en la demanda.

Esa intensificación se logró incrementando el ritmo de trabajo; se hizo más severo y personalizado el control de la actividad, con normas técnicas más exigentes, se incorporaron medios de producción más eficaces, introduciendo nuevas tecnologías informatizadas; se dio mayor preponderancia a los beneficiarios, clientes o usuarios que pasaron a tener una relación más cercana con los trabajadores y son cada vez más exigentes. Pero a veces estas orientaciones no alcanzaron mucho éxito dado que generan tensiones, dan lugar a conflictos, fijando objetivos de producción exigentes e irreales, no actualizan y completan previamente las calificaciones y competencias de los trabajadores, quienes manifiestan una percepción subjetiva de “calidad impedida” porque no disponen de todos los medios, recursos y del tiempo para lograr los objetivos de calidad que se pretenden, como ocurre frecuentemente en el sector público.

La dominación del sector privado sobre el sector público se hizo más marcada, buscando la subordinación. La intensificación del trabajo así como los medios utilizados para lograrlo desbordó desde la actividad privada hacia el sector público y las “nuevas teorías de la administración pública” -surgidas desde la crisis de los años 1970- tratan de bajar el gasto público, reducir el nivel de empleo, disciplinar el uso de la fuerza de trabajo, aumentar la productividad recurriendo al uso de las TICs, frenar el crecimiento de los salarios, flexibilizar e introducir formas precarias de empleo. Se asigna a los ciudadanos (como sucede, por ejemplo, en el caso de los beneficiarios de la ANSES) la calidad de “clientes” que, como pagan impuestos, tienen el derecho a exigir de los empleados públicos solución de sus problemas, que los atiendan rápido y les presten un servicio de calidad. En síntesis, la intensificación del trabajo en el sector público es exigida también desde la demanda y no sólo dentro de la organización.

## 5. LA RELACIÓN SALARIAL

En el modo de producción capitalista, el proceso productivo de bienes y servicios requiere la articulación de capital y trabajo bajo la hegemonía del primero. La “**relación salarial**” es la forma institucional que especifica las modalidades adoptadas históricamente por la relación existente entre los trabajadores asalariados y 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 del trabajo asalariado (empleo) y el modo de existencia de los trabajadores en base al salario y la protección social, que determinan sus normas de consumo y de vida (Boyer, 2007).

Los asalariados están condicionados para trabajar a cambio de un salario, es decir una remuneración para asegurar su reproducción social. A cambio del salario, y en contrapartida, los asalariados aceptan consciente o inconscientemente la subordinación, la heteronomía (otra persona les indica qué deben hacer y cómo) y se someten a la autoridad del empleador para hacer las tareas que éste (o sus representantes) concibe y les asigna para ejecutar.

El trabajo está siempre sometido a tensiones y conflictos, sociales y laborales, dadas las contradicciones entre las diferentes lógicas impulsadas por empleadores públicos o privados y, los asalariados, consumidores y usuarios o beneficiarios. Naturalmente surge siempre el conflicto laboral porque **ambas partes tienen intereses objetivamente 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 dado y obtener un mayor ingreso en un menor tiempo; los empresarios privados intentan maximizar el tiempo de trabajo y el esfuerzo de los asalariados -no prestan 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 fijado normas del derecho individual y colectivo del trabajo. Para preservar la salud



física de los trabajadores existen normas sobre riesgos del trabajo y se han creado instituciones de control, como sería en caso de la SRT en la Argentina. Pero hay un evidente retraso en cuanto al reconocimiento de los problemas de salud psíquica y mental generados por las condiciones y medio ambiente de trabajo.

## **6. LA RELACIÓN ENTRE TRABAJO Y SALUD DE LOS TRABAJADORES QUE LO EJECUTAN**

La hipótesis implícita en esta investigación es que las repercusiones de las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT), y de los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) sobre la salud del trabajador, están determinados o condicionados por la organización y el contenido del proceso de trabajo a los que ha estado sometido 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) en temas referidos a CyMAT y RPST son prioridad absoluta, cuya responsabilidad incumbe a las respectivas organizaciones. Estas pueden obtener cooperación técnica y recursos por parte de universidades, centros de investigación y de la OIT.

El trabajador debe soportar riesgos del medio ambiente de trabajo, asumir exigencias físicas (realiza esfuerzos, hace gestos y adopta posturas) y psíquicas y mentales, que son naturalmente fuentes de fatiga. Si durante el tiempo de reposo la fatiga no se recupera y si la carga de trabajo supera sus capacidades de resistencia y adaptación, el trabajo puede dar lugar a sufrimientos, dolor físico, 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 e intensidad con que se use la fuerza de trabajo.

## Los riesgos del trabajo

*El trabajo no es patógeno, pero las deficiencias en cuanto a las CyMAT y los RPST pueden provocar daños a la salud del trabajador.*

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. Las mismas abarcan distintos aspectos: 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, el efecto del cambio científico y tecnológico y el aprendizaje en el uso de nuevas tecnologías. También influyen como factores moderadores o agravantes de los riesgos del medio ambiente la existencia o no de dispositivos de prevención de los riesgos ocupacionales, el acceso a las obras sociales y de bienestar ofrecidas por la empresa a sus trabajadores, el carácter o estatuto jurídico de la relación salarial (su carácter estable o precario) y las posibilidades de que los trabajadores participen efectivamente en la identificación de los riesgos, propongan medidas de prevención 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, 1986).

Con frecuencia los trabajadores -y especialmente los que se desempeñan en el sector directamente productivo- están sometidos a fuertes restricciones físicas que en mayor o menor medida impone el puesto de trabajo -como por ejemplo los esfuerzos prolongados para la carga, desplazamiento y descarga de objetos pesados, trabajar en permanencia parados o en posturas penosas y tener que soportar vibraciones-, estas situaciones predominan de manera generalizada en la industria, la construcción, el transporte y las actividades agropecuarias. Esos contextos pueden estar sometidos a riesgos físicos, químicos, biológicos, por factores tecnológicos y de seguridad del medio ambiente de trabajo. Con frecuencia es un trabajo intenso siguiendo elevados ritmos y ejecutando tareas simples, de ciclos cortos y

repetitivos y remunerados según el rendimiento. El tiempo de trabajo puede implicar largas jornadas, horas extraordinarias, trabajo nocturno, y cada vez más trabajos por turnos rotativos nocivos para la salud. Tampoco suelen estar adecuados al establecimiento o lugar de trabajo, las materias primas, insumos y medios de trabajo utilizados, o a las características antropométricas, las capacidades de adaptación y resistencia de los trabajadores. Este conjunto de factores generan dolor físico y lesiones acrecentados cuando hay ausencia de dispositivos ergonómicos.

Está probado estadísticamente que los trabajadores de ciertas ramas de actividad y grupos de profesiones no tienen la misma esperanza de vida que el promedio y las diferencias entre los extremos llegan a ser de 10 años. La misma está relacionada directamente con los riesgos presentes en el sector de actividad y con el trabajo que realizaron durante su vida activa (mineros, obreros de la construcción, etc.). Es decir que todos ¡no somos iguales ante la muerte!

Pero 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 de trabajo 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 y en la administración pública, cuyos contenidos no son predominantemente manuales. Este es precisamente el caso de los trabajadores de ANSES. En esas actividades se hacen más evidentes las cargas psíquica y mental del trabajo, que dan lugar a los RPST. Pero, como ya se mencionó anteriormente, los RPST finalmente también van a repercutir sobre el cuerpo, porque se somatizan.

Las estadísticas oficiales muestran que por causa de deficientes CyMAT cada día mueren aproximadamente en la Argentina dos trabajadores registrados y probablemente la cantidad se duplicaría si la estadística de la SRT (Superintendencia de Riesgos de Trabajo) incluyera a los trabajadores precarios y no registrados (sin sus aportes), que se desempeñan en sectores o empresas cuyas condiciones son más penosas y peligrosas.

En la Argentina, según las cifras oficiales de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT), la cobertura de trabajadores dentro del sistema de riesgos del trabajo pasó de 3,5 a 9,5 millones de trabajadores desde julio de 1996 a diciembre de 2014, reflejando un crecimiento de poco más del 170% de los trabajadores registrados. Sin embargo, la cantidad de accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales con al menos un día de baja pasó de 309.268 casos en el año 1997 (primer año completo) a 418.259 casos en el 2014 (datos provisorios), es decir, un crecimiento de 35% en la cantidad absoluta de casos notificados, que se explica en parte por el incremento de la actividad económica y el número de trabajadores ocupados.

El concepto de salud fue evolucionando rápidamente a partir de una primera concepción simple, la de un vacío, es decir *la salud como 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*” (citado por Dejours y Gernet, 2012). De acuerdo con estos autores, la salud psíquica y mental no es un estado, ni el resultado de las tensiones entre estímulos y respuestas; depende de un equilibrio dinámico e inestable entre, la demanda o presiones físicas, psíquicas y mentales del trabajo que le imponen restricciones a su actividad y por otra parte, sus capacidades de resistencia y de adaptación para hacer frente a esas exigencias y alcanzar una cierta productividad y calidad en un tiempo dado. 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*” (OMS, 1975).

Es evidente que el trabajo no siempre es generador de salud. La contrapartida natural de trabajar es la fatiga; pero cuando existen deficientes CyMAT, si la intensidad de la fatiga es mayor que las

capacidades de resistencia y adaptación del trabajador, no se recupera con el descanso, el sueño, la alimentación, la vida familiar, social y recreativa. Se acumula y puede convertirse en algo crónico y patológico, que genera sufrimiento y predispone para contraer enfermedades.

Los trabajadores no quedan pasivos ante los riesgos. 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 las destrezas del trabajador hay un reconocimiento por parte de otros -y en primer lugar de sus compañeros de trabajo- de la utilidad social de los servicios que presta a la sociedad. Eso les permite construir o consolidar la identidad y tener el orgullo por un trabajo bien hecho.

Una verdadera solución para estos padecimientos en el trabajo requiere de acciones confluyentes entre empleadores y trabajadores. Puede suceder que las autoridades de la organización decidan adoptar medidas de prevención y que cambien el contenido y la organización del trabajo para que no se generen más riesgos. O bien que junto con esta última iniciativa, se potencie la acción de los trabajadores mediante la información y la formación y se les reconozca el derecho a retirarse de su puesto de trabajo ante un riesgo grave e inminente para su salud. También puede ser que los trabajadores adquieran el derecho a participar en la organización general de la producción o del servicio en el que trabajan, para que afronten colectivamente la situación, identifiquen las causas de los riesgos con propuestas para controlarlos e intervengan con su experiencia en la implementación de las medidas. Esto último se logra con la institución de los comités mixtos de salud, seguridad y condiciones de trabajo (CMSSyCT), que la legislación nacional en la Argentina no ha instaurado todavía.

## **7. CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO Y SUS RIESGOS PARA LA SALUD**

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 a continuación.

Como modo de definición *“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 inter-relación 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, 1988).

No existe una predisposición natural de los trabajadores al accidente o a contraer una enfermedad profesional: ellos son, por lo general, víctimas de deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo que pueden modificarse si hay prevención, ya que no son “ineliminables”.

Pero las CyMAT no son estáticas, se modifican permanentemente como consecuencia de los procesos de restructuración económica y del cambio científico y tecnológico, pues las innovaciones de productos y procesos generan nuevos riesgos.

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 a un puesto determinado pueden provocar riesgos 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; la insuficiente formación y competencias en su uso o manipulación; los defectos, 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 provoque a su vez o predisponga a ser víctimas de accidentes de trabajo, 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 el sufrimiento provocado por los factores enunciados, si en la empresa u organización se implementan acciones de prevención tales como: a) tratar de eliminar el riesgo en su propia fuente; ésta es la solución radical, que no siempre puede ser inmediata; b) tratar de aislar al trabajador respecto de los riesgos: por ejemplo, obligándolo al uso de los elementos de protección personal (EPP) pero sin modificar la situación que los genera; c) proponer como objetivo eliminar o atenuar el impacto de los riesgos (por ejemplo, reduciendo el tiempo de trabajo o el de exposición a los riesgos); d) adoptar medidas de prevención que cambien el contenido y la organización del trabajo para que no se generen más riesgos. O bien, que junto con esta última iniciativa, se potencie la acción de los trabajadores mediante la información y la formación, y se les reconozca el derecho a retirarse de su puesto de trabajo ante un riesgo grave e inminente para su salud. También que los trabajadores puedan participar de la organización general de la producción, afrontando colectivamente la situación, intervenir en la implementación de las medidas y, con su experiencia, identifiquen las causas de los riesgos, haciendo propuestas para controlarlos.

Debido a los cambios resultantes de las crisis, se hace evidente y notoria otra dimensión de los daños contra la salud. Cuando se trata de profundizar la relación trabajo-salud, y se reconoce la importancia de las CyMAT sobre las dimensiones físicas y biológicas del cuerpo

humano, quedan planteados también los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) que tienen una mayor complejidad, puesto que implican efectos sobre las dimensiones psíquicas (afectivas y relacionales) y mentales.

## **8. LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SU IMPACTO SOBRE LA SALUD**

La reflexión sobre los RPST se intensificó en los países industrializados desde mediados de los años 1970, debido a las implicancias del nuevo paradigma productivo que exacerbó el trabajo humano. Partió de una perspectiva diferente de la psicología del trabajo y de las relaciones humanas propuestas por Elton Mayo, que buscaba la humanización del trabajo. Entre las contribuciones más destacadas que han inspirado nuestro trabajo se encuentran varios modelos de análisis psicosocial del trabajo, es decir formas simplificadas para analizar una realidad a partir de la observación y encontrar su lógica de funcionamiento, las causas de su dinámica y sus consecuencias, útiles para identificar los problemas, indagar sus causas y buscar alternativas para resolverlos.

Karasek (1979) estudió las relaciones entre las demandas y exigencias del empleador (público o privado) al trabajador y sus posibilidades y capacidades para ejecutar la tarea con un cierto grado de autonomía. Sus conclusiones son muy útiles y pueden reducirse a cuatro casos extremos:

- más exigencias y más autonomía: el trabajo es percibido como un desafío y brinda placer o satisfacción,
- más exigencias pero poca autonomía: se trabaja en una situación de tensión que genera sufrimiento,
- menos exigencias y más autonomía: situación ideal que promueve un trabajo calmo y placentero,
- menos exigencias y poca autonomía: situación pasiva, que no despierta interés y desalienta.



Pero otros investigadores, Johnson & Hall (1988), complementaron su análisis mostrando que esas contradicciones podrían ser moderadas o disminuidas si se contaba con el apoyo técnico (de la jerarquía para informar, entrenar y ayudar a resolver problemas) y el apoyo social (de los compañeros de trabajo que solidariamente lo alientan, acompañan afectivamente y asumen parte del trabajo).

Por su parte Siegrist (2000), propone un enfoque complementario y confronta la intensidad del trabajo (físico, psíquico y mental) con la recompensa monetaria que recibe el trabajador a cambio de su esfuerzo, de lo cual de manera esquemática resultan cuatro situaciones:

- mayor intensidad pero una fuerte recompensa, que dan lugar a una voluntaria aceptación del esfuerzo,
- más intensidad y poca recompensa que provocan resistencias y rechazos y estimulan la rotación para cambiar de trabajo, si la situación del mercado de trabajo lo permite,
- débil intensidad y fuerte recompensa, sería la situación más deseada, aunque es la menos frecuente, y
- poca intensidad y débil recompensa, que provocan desinterés, desaliento, promueven el ausentismo e incitan a la rotación.

Posteriormente, se agregó otra variable, el reconocimiento, luego de comprobar que además de la necesaria recompensa económica los trabajadores deseaban y necesitaban una recompensa moral o simbólica, por ejemplo el juicio de sus compañeros sobre la calidad del trabajo (“juicio de belleza”) proveniente de quienes tenían competencias para hacerlo, o el de la jerarquía (“juicio de utilidad”), aunque este era menos valorado por el trabajador, porque se centraba en el resultado objetivo del trabajo, sin tomar en cuenta el esfuerzo realizado y el sufrimiento que implicaba para el sujeto trabajador.

Esos dos aportes provienen de quienes buscaban enriquecer los enfoques anteriormente centrados en la seguridad e higiene y en la medicina del trabajo.

Posteriormente los trabajos de los ergónomos nutridos en las orientaciones de Alain Wisner (1988); de economistas y estadísticos del

trabajo como Michel Gollac (2013, 2011), Serge Volkoff (1993); y de especialistas en psicodinámica del trabajo y psicólogos como Christophe Dejours (1988) fueron los que orientaron nuestra investigación sobre los riesgos psicosociales en el trabajo.

Tomando en consideración los aportes de OIT-OMS, INSHT (1996, a y b), Cox, (1978), Cox y Griffiths (1996), Cox, Griffiths y Randall (2003), Ista 21 y Ansoleaga (2012) proponemos 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. 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 causales 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).

Desde el punto de vista operacional, se puede adoptar una definición de RPST que se articula con la de CyMAT; relacionada directamente con el contenido y la organización del proceso de trabajo como la de Michel Gollac: *“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”* (Baudelot et al, 2013).

A diferencia de las CyMAT, y por medio 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 mayor sufrimiento. Dada la compleja unidad sustancial de los seres humanos, ese sufrimiento puede somatizarse y dar lugar a enfermedades tales como los accidentes cardiovasculares o cerebrovasculares, las úlceras gastrointestinales, trastornos musculoesqueléticos, problemas endocrinológicos y respiratorios, por ejemplo.

Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo (RPST) se relacionan directamente con el contenido y la organización del proceso de trabajo. La intensidad del trabajo y sus demandas psicológicas generan tensiones o estrés que dependen de varios factores de riesgo: el grado de autonomía y de control del trabajador sobre el trabajo que ejecuta; las exigencias de controlar sus emociones así como las de los colegas y las demás personas con las cuales entra en relación; los conflictos éticos y de valores que se le plantean cuando tiene que hacer cosas con las cuales no está de acuerdo y cuando una actividad va en contra de sus propios principios; 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 posibilidades de desarrollo de su carrera profesional.

El síntoma inmediato más frecuente de los RPST es el **sufrimiento**, porque siempre en el proceso de trabajo surgen tensiones y conflictos cuando un trabajador, -que tiene un nivel educativo, calificaciones profesionales y competencias así como expectativas sobre su vida laboral y una historia particular-, se inserta en una situación de trabajo cuyas características son en gran medida fijadas por el empleador independientemente de su voluntad y a las cuales tienen que adaptarse por la relación salarial.

Existe una fuerte contradicción entre el grado creciente de conciencia que van construyendo los trabajadores, sus representantes y mandos medios acerca de los RPST y la ignorancia o negligencia de muchos empleadores. También son notables las lagunas que se observan en las

legislaciones vigentes, la debilidad de los organismos públicos involucrados y en parte la escasa formación específica de algunos funcionarios. Todo esto genera sufrimiento entre los trabajadores, los predispone a contraer enfermedades aún no reconocidas por la legislación como riesgos profesionales e impacta negativamente sobre el funcionamiento de las empresas y organizaciones.

Las *determinantes estructurales* de los RPST, que jugarían el papel de variables independientes y mencionamos en la definición inicial tales como el contexto macro y socioeconómico, las condiciones de empleo, la organización y el contenido del proceso de trabajo y las relaciones sociales en el trabajo, son susceptibles de interactuar sobre el funcionamiento psíquico y mental con impactos en la salud psíquica, mental, social e incluso física de los trabajadores.

Los factores de las CyMAT y de los RPST repercuten sobre las personas dotadas de un saber productivo y de capacidades cognitivas y psíquicas determinando que perciban -y vivencien- el efecto de las condiciones y el medio ambiente de trabajo tienen sobre su vida y su salud, aunque no conozcan la naturaleza de los riesgos propios de los procesos productivos ni de los mecanismos operativos. 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 medidas de prevención eficaces y hacer el seguimiento. 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 lamentablemente nuestra legislación nacional vigente aún no los incluye de manera generalizada.

Los daños progresivos que provocan los RPST ¿se han naturalizado como si formaran parte de la esencia del trabajo y los daños fueran irreversibles! En consecuencia, son respuestas frecuentes de los trabajadores: 1) construir ideologías defensivas para negar o desconocer los riesgos, 2) resistir y tratar de adaptarse a la situación, y 3) en caso de sentirse afectados o sufrir algún síntoma, ir a médicos, psicólogos o psiquiatras para su tratamiento.

El sufrimiento en el trabajo es una vivencia psíquica de lo que es desagradable, desestabiliza; pero el sufrimiento no es necesariamente patológico aunque pueda predisponer para contraer una enfermedad. No es una fatalidad, el sujeto puede construir sus defensas, aunque pueden fracasar y si tiene éxito puede sublimar positivamente el sufrimiento y convertirlo en placer.

Esto sucede cuando toma conciencia de que realiza una actividad considerada socialmente útil, que le permite aprender y crecer, lo hace sentir parte de un colectivo de trabajo con el cual se comunica y coopera, dispone de los recursos y medios para hacer un trabajo con calidad y tiene el reconocimiento de los compañeros de trabajo, de los empleadores y de quienes se ocupan de la gestión, así como de los consumidores de los bienes o servicios que produce.

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

El prof. Gollac, en un seminario sobre el tema (2013), describía con un esquema el sufrimiento en el trabajo y su procesamiento de la siguiente manera:



Con frecuencia se impone a los trabajadores que deben enfrentar riesgos del medio ambiente físico de trabajo la obligación de usar los equipos de protección personal (EPP) que aumentan la carga de trabajo. Pero la prevención no puede ser meramente individual. Como los riesgos impactan sobre el colectivo de trabajo, para prevenirlos no es suficiente recurrir a estos elementos. En lugar de tratar de aislar a cada trabajador respecto del riesgo, se debería eliminar, reducir o al menos 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, si no pueden sublimar o transformar el sufrimiento, los trabajadores se defienden construyendo estrategias defensivas, orientando sus maneras de pensar y de actuar para tratar de evitar la percepción de aquello que los hace sufrir, sin que al hacerlo transformen la realidad y eviten los riesgos. En cambio los invisibilizan por la negación del problema, su ocultamiento, la ignorancia, fallas de información, falta de conciencia, o más simplemente subestimación. Muestras de esto son el alarde de la “virilidad social” en el caso de los trabajos en los cuales los varones están expuestos a graves riesgos como en la construcción y la minería; ellos manifiestan con orgullo que no tienen miedo o simplemente niegan el riesgo. En el caso de las mujeres, la imagen maternal cuando hacen tareas de cuidado a personas enfermas o en dificultad y asumen sus riesgos como propios.

Estas defensas no actúan sobre el mundo real; no transforman los riesgos o las restricciones, sino que recurren al desvío de la atención o pseudo-racionalización, recursos que con su uso frecuente modifican los afectos, los pensamientos y los estados mentales (Molinier, 2004). Pero continúa el peligro de generar rutinas de trabajo inseguras, hacer gestos y adoptar posturas imprudentes que predisponen para los accidentes o enfermedades.

La idea central de nuestro enfoque teórico es que el trabajo puede ser saludable **y no es patógeno**. Deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo y los riesgos psicosociales no controlados en el trabajo, son las principales causas que predisponen a la enfermedad.

## 9. LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Existe una gran diversidad de factores de riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) que pueden sistematizarse a partir de la teoría (Gollac, 2011, 2013) y de la experiencia internacional de la siguiente manera, en torno a seis ejes:

*1. La demanda psicológica y el esfuerzo requerido para la actividad:* están originados 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.

En particular la excesiva duración del tiempo de trabajo, tiene repercusiones sobre la salud, predisponiendo para enfermedades cardiovasculares, perturbaciones del sueño y del humor, y aumenta los riesgos de accidentes de trabajo. Se ha probado que el trabajo nocturno y el trabajo por turnos, al modificar los ritmos circadianos, repercute sobre la salud, provocando problemas cardiovasculares, trastornos de ansiedad y trastornos bipolares, y predispone para el cáncer. Los accidentes de trabajo, en proporción, son más frecuentes durante la noche. Por otra parte, esas dos modalidades de trabajo así como los horarios “anti sociales”, generan problemas para los demás miembros de la unidad familiar. Estas situaciones pueden agravarse si esos trabajadores con tareas sedentarias practican poca actividad física, tienen una alimentación irregular y la vida familiar es perturbada.

*El estrés laboral* es uno de los síntomas más directos de un trabajo en tensión provocado por la magnitud de las demandas y la intensidad del trabajo si se supera la capacidad de los trabajadores para adaptarse y/o resistir a las tensiones, riesgos laborales y amenazas físicas, psíquicas y mentales provenientes del proceso de trabajo, esos desequilibrios pueden predisponerlos para contraer enfermedades o somatizarlas. Por el contrario, si logran resistir y adaptarse el efecto es positivo, hay un aprendizaje, responden a un desafío y generan orgullo.

2. Las *exigencias emocionales*: son a veces inherentes al trabajo y casi connaturales. Siempre es necesario controlar las emociones para llevar a cabo la actividad y a veces esto implica soportar violencia, insultos y amenazas, tener que fingir, sonreír de manera forzada y ser gentiles con el cliente, ocultar en el lugar de trabajo el miedo a los accidentes, a la violencia, al acoso y al temor de fracasar en la actividad.

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

En el caso específico de las actividades de servicio, los trabajadores tienen a veces dificultades para solucionar problemas de los beneficiarios o clientes porque los problemas planteados son complejos y no han tenido en su debido tiempo la formación operativa para resolverlos. Debido a esas insuficiencias, corren el riesgo de asumir de manera forzada una autonomía para interpretar las consignas del trabajo prescripto, imaginar soluciones, adoptar iniciativas y realizar la actividad. En esas condiciones, para alcanzar las metas y satisfacer a los clientes o usuarios ellos deben movilizar su creatividad, su astucia y asumir bajo su responsabilidad una cierta autonomía, violando las reglas, corriendo riesgos de ser sancionados, invocando el apoyo de sus compañeros y superiores. Al ver reducida su autonomía los



trabajadores sienten humillación, frustración y disminución de la autoestima.

*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 beneficiarios, clientes o usuarios. A veces la jerarquía, para aumentar la productividad, estimula la competencia entre los trabajadores o entre oficinas, y premia a quienes trabajan más rápido. El clima social en el lugar de trabajo deja entonces de ser adecuado y estimulante para que el trabajador encuentre placer y se involucre.

Las relaciones de los trabajadores con los beneficiarios se han vuelto más frecuentes e intensas, pero con un alto grado de imprevisibilidad; provoca antagonismo generador la relación no igualitaria generadora de injusticias.

Si la dirección de la empresa u organización tiene poco conocimiento del trabajo real, no comunica claramente los objetivos o las responsabilidades asignadas, ni se reúne periódicamente con los trabajadores para transmitir personalmente las consignas haciéndoles conocer los problemas suscitados, o para escuchar sus demandas, y si no reconoce en su justa medida su dedicación y resultados, provocará un inadecuado clima social laboral que genera sufrimiento, los desalienta y perjudica finalmente los resultados en general.

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, hay falta de contenidos o de calidad en la información y en las instrucciones, la jerarquía ignora en qué consiste el trabajo real, finalmente se desconoce o cuestiona la legitimidad de la jerarquía. La jerarquía debe evaluar el trabajo, velar por la justicia en los procedimientos, juzgar la utilidad del trabajo realizado y también tomar en cuenta el esfuerzo e involucramiento del trabajador para lograr los objetivos, debe procurar que se adecue la tarea asignada a las calificaciones y competencias que ha acumulado el

trabajador, tomarlos en consideración para su carrera profesional y velar por el bienestar del trabajador dentro de la empresa.

La justicia, en sus dimensiones organizacional y procedimental, se refiere a la actividad, la cantidad y el tipo de trabajo que deben asignarse a todos de manera equitativa según su formación y experiencia profesional, se basa en disponer de una buena información que sea coherente a lo largo del tiempo, sin que se lleven a cabo discriminación ni un hostigamiento inspirados en un deseo de perjudicar a alguien o justificándolo en la necesidad de “racionalizar” o mejorar el funcionamiento del servicio. Debe generar la posibilidad de todas las partes de participar en la adopción de decisiones (información, consulta, propuestas) y la posibilidad de cuestionarlas y de revisarlas si diera lugar, procurando que haya una devolución luego de que se pusieron en práctica las decisiones para facilitar la evaluación.

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 las mismas. Cuando ello ocurre genera sufrimiento y puede dar lugar a daños físicos generando un trauma que a su vez provoca daños psíquicos y mentales. Esas dos formas de violencia provocan trastornos del humor, ansiedad, y cuando son intensas y permanecen en el tiempo, predisponen para la depresión y en casos extremos pueden crear las condiciones para el suicidio.

La relación del trabajador con el exterior de la empresa 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 usuarios o beneficiarios, por falta o inadecuación de los medios de trabajo que da lugar a deficiencias del servicio, como sucede en el caso de los *call centers*. Esto puede dar lugar a una degradación de la imagen de la profesión y a debilitar su estatus social (por ejemplo empleados públicos acusados de ser “ñoquis” (no concurrir al trabajo y percibir remuneración) o de ineficientes, que da lugar a una baja autoestima.

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. De esa manera se lo fuerza a abandonar el puesto o pedir cambio de lugar de trabajo.

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 empresa u organización y genera un daño traumático psíquico y mental que vulnera la autoestima, perturba la carrera profesional y la vida familiar.

La falta de apoyo técnico y social puede acontecer por la existencia de conflictos interpersonales y es un signo de injusticia organizacional, porque dicho apoyo es necesario para ejecutar la tarea y que se obtenga una recompensa. La cooperación entre los trabajadores ayuda a hacer frente a la adversidad, da apoyo emocional, fortalece el colectivo de trabajo y es útil para evitar el aislamiento.

5. Los *conflictos éticos y/o de valores*: se generan cuando el trabajador ve impedidas 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, o falla la logística; cuando el trabajador tiene la obligación de hacer cosas con las cuales no está de acuerdo o con las que claramente está en desacuerdo o cuando tiene el sentimiento de hacer un trabajo inútil o que es considerado como tal por los compañeros, sintiéndose despreciado por el colectivo de trabajo; cuando tiene la vivencia o el sentimiento de que no se es reconocido moralmente por la organización.

Un trabajador puede considerar que su trabajo es inútil, o difícil de ejecutar porque no están claros los objetivos, o son absurdos e inalcanzables (como sería el cero defecto, cero stock, el control total de la calidad...) o piensa que es impracticable.

Un conflicto ético se produce por ejemplo, cuando en un comercio, para alcanzar su remuneración, forma parte del trabajo hacer ventas compulsivas y actuar contra los intereses del cliente o está obligado a no

mencionar o esconder información, a ser ambiguo o mentir sobre la calidad y o el funcionamiento del producto. También hay un conflicto ético cuando la jerarquía esconde información o miente a los subordinados sobre la permanencia en el empleo, frecuente en las empresas públicas cuando han sido o van a ser privatizadas y hay amenazas de ajustes y reducción de personal.

Los conflictos éticos atañen a los valores individuales y los de la organización. En ciertas oportunidades el trabajador sufre porque es víctima o testigo mudo de actos de violencia o acoso, injusticias, corrupción, etc. y no tiene la posibilidad o el coraje de oponerse, lo cual vulnera su autoestima y lo avergüenza de sí mismo.

*6. La inseguridad en la situación de trabajo y en el empleo:* se da cuando se es víctima del desempleo, éste es inminente o constituye una amenaza; cuando el trabajo y el empleo se precarizan y el salario es insuficiente o se corre el riesgo de una retrogradación en las categorías del convenio o del estatuto que puede dejar personal sin tareas luego de fusiones y concentraciones provocadas por 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 o cambios de gobierno, se corre el riesgo de suspensiones, disminución de horas extras, y también cuando no se perciben posibilidades ciertas de hacer carrera dentro de la empresa u organización, se ven bloqueadas las posibilidades de ascenso por discriminación o nepotismo; cuando se siente inquietud o temor ante la introducción de nuevas tecnologías o formas de organizar el trabajo para cuyo uso no se está formado y si el contenido y la nueva organización del trabajo crea la conciencia de que no podrán mantenerse en el puesto hasta llegar la edad jubilatoria. La elevada tasa de rotación de los jóvenes se concreta cuando se vive el despido como amenaza, el trabajo es precario, predomina la incertidumbre, o cuando se ven bloqueadas las posibilidades de hacer carrera en una organización. Esta situación dramática provoca trastornos del humor, ansiedad, sentimiento de culpa, conflictos interpersonales, predispone a las adicciones como mecanismo compensador.

Como lo dejan ver las estadísticas, los costos financieros que en el corto plazo implican la prevención de los RPST para la empresa y la sociedad son mínimos con respecto a sus previsible impactos a mediano y largo plazos, sobre la salud de los trabajadores y también sobre la eficacia económica de las empresas y organizaciones y el mantenimiento de la cohesión social. Se puede afirmar nuevamente que un asalariado que tiene asegurada la estabilidad en el empleo, cuya tarea se ejecuta con buenas condiciones y medio ambiente de trabajo y con control de los riesgos psicosociales, que recibe una remuneración justa junto con un reconocimiento moral por el valor de su trabajo y tiene perspectivas positivas de hacer carrera, tiene más posibilidades de encontrar placer en el trabajo, asistir asiduamente, mejorar su calidad, y será más productivo que un asalariado en situación inestable, sin perspectivas de desarrollo profesional, que vive situaciones de injusticia y cuyo trabajo le provoca daños, dolores y sufrimientos.

## **10. ENFERMEDADES Y TRASTORNOS DE SALUD PROVOCADOS POR CYMAT Y RPST**

Se ha comprobado con estudios científicos epidemiológicos, que una serie de enfermedades y trastornos de salud son provocados por las condiciones y medio ambiente de trabajo y los riesgos psicosociales en el trabajo.

Con respecto al impacto de los riesgos psicosociales en el trabajo sobre la salud psíquica y mental, las conclusiones a las cuales llegaron los estudios epidemiológicos muestran que con frecuencia los trabajadores están predispuestos a ser víctimas o contraer diversas enfermedades cuando (Kristensen, 1996):

- se trabaja sometido a una alta presión (estrés) provocada por exigentes demandas psicológicas, pero 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 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, compensando con su creatividad las insuficiencias de trabajo prescripto

El listado, no exhaustivo que se recogió en nuestro libro (Neffa, 2015), da una idea de la diversidad y magnitud de los problemas resultantes: infarto del miocardio, estimulado por la hipertensión arterial resultante del estrés, enfermedades cerebro vasculares que pueden conducir a un ACV (accidente cerebrovascular) como resultado de un trabajo sometido a una alta presión o tensión, artritis reumatoide, trastornos respiratorios (hiperreactividad bronquial, asma), trastornos gastrointestinales (dispepsia, úlcera péptica, síndrome del intestino irritable, enfermedad de Crohn, (colitis ulcerosa), problemas dermatológicos (psoriasis, neurodermitis) y endocrinológicos, Trastornos músculo-esqueléticos(TMS), depresiones, perturbaciones psiquiátricas y psicóticas y otros trastornos de la salud mental, adictivas (tabaquismo, alcoholismo, drogadicción), trastornos de ansiedad generalizada y perturbaciones del humor.

Todas ellas dañan la salud, provocan ausentismo laboral y perturban el funcionamiento de las empresas y organizaciones.

## **11. ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS DENTRO DEL COLECTIVO DE TRABAJO DERIVADOS DE LOS FACTORES DE RIESGO QUE REPERCUTEN SOBRE LA SALUD**

Debido principalmente a los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, se generan diversas actitudes y comportamientos que tienen impacto sobre la salud psíquica y mental. La psicología del trabajo y de las organizaciones las ha comenzado a estudiar y las ha descrito de manera específica, pero no siempre buscando el origen en el contenido y la organización del proceso de trabajo:

- El hostigamiento, *mobbing*, acoso moral, entre compañeros o provenientes de la jerarquía o del público, generan sufrimiento, provocan sentimiento de culpa, temor, ansiedad y pérdida de la autoestima.
- El síndrome de *burnout*, agotamiento emocional que resulta cuando los trabajadores tienen dificultades o fracasan en sus tareas de cuidado o de atención a personas en dificultad que necesitan apoyo, contención, y protección social, pobres e indigentes. Se manifiesta particularmente en médicos, enfermeros, trabajadores sociales, docentes, etc.
- La *violencia (física o verbal) en el trabajo*, ejercida por compañeros y por otras personas del entorno laboral, que genera lesiones, dolores, sufrimiento o provoca miedo y aislamiento.
- El *acoso sexual en el trabajo*, provocado por compañeros y/o por el público o los beneficiarios, que genera miedo, sufrimiento, conflictos éticos, retraimiento, obliga a esconder las emociones y genera conflictos familiares.
- El *consumo adictivo de drogas y de alcohol*, que puede ser un mecanismo de compensación por la cantidad de público a atender, soportar un trabajo intenso que supera las capacidades del trabajador, o cuando se está sometido a fuertes inclemencias climáticas, en un ambiente hostil, permanecer semanas lejos de la familia, o por ejecutar un trabajo rutinario, desprovisto de interés, sin reconocimiento social y falta de apoyo técnico y social.
- Finalmente, la *adicción al trabajo (workaholism)*, que no puede explicarse recurriendo simplemente a una mayor propensión a trabajar. Es estimulado por la intensidad de las tareas asignadas por la jerarquía de la empresa u organización, buscando el involucramiento, con la expectativa de obtener primas por rendimiento o ascensos. Es también el resultado de una estrategia de segmentación del colectivo de trabajo, que señala al empleado ejemplar. Esta adicción genera una fatiga

patológica que predispone a contraer enfermedades y descuidar la vida familiar y las relaciones sociales.

\* \* \*

El marco teórico al cual hemos hecho referencia al inicio y lo expuesto en los demás capítulos, nos permiten concluir que, para alcanzar la prevención en materia de CyMAT Y RPST, se deben identificar los riesgos predominantes, dar prioridad a la introducción de 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”.

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

En el nivel individual son fuente de heterogeneidad y pueden jugar el papel de moderadores, entre otros: el género, la edad, el nivel educativo, el estatuto o categoría socio-profesional y la trayectoria laboral del trabajador. No habría que olvidar la división sexual del trabajo y la “doble presencia” cuando -como en el caso de ANSES-, un gran porcentaje de los trabajadores son mujeres con responsabilidades familiares cuya duración total de la jornada laboral semanal (agrupando los horarios de trabajo dentro y fuera del hogar) supera ampliamente a la de los varones.

En el nivel colectivo las principales variables que moderan o intensifican los factores de riesgo mencionados abarcan la situación macro y socioeconómica, las políticas públicas, el funcionamiento del mercado de trabajo, 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 a quienes las operan, la situación de la relación salarial (empleo estable o precario) y los modos de gestión de la fuerza de trabajo en cuanto a selección, reclutamiento, inducción, formación, asignación de tareas, evaluación del desempeño,



promoción, desvinculaciones y despidos, etc.). Y básicamente los resultados de la negociación colectiva sobre CyMAT y RPST.

Las conclusiones y recomendaciones explicitadas en este libro dan cuenta de la amplitud de la tarea. En lugar 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 las tres dimensiones, se deben adecuar la intensidad y las exigencias del trabajo a las capacidades del trabajador, reconocerle un margen de autonomía y de control, no obligarlo a trabajar violando sus principios éticos y sus escalas de valores, recompensar económicamente y reconocer moralmente el valor del trabajo realizado, promover el apoyo y la cooperación con los demás trabajadores y con la jerarquía. 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 de ANSES y sus organizaciones con respecto a los RPST y sus consecuencias puede resumirse así:

- 1.- Hacer visible los RPST porque han sido ocultados, naturalizados, invisibilizados o negados a pesar de que impactan sobre la salud física, psíquica y mental.
- 2.- Mostrar que los RPST son problemas colectivos y no individuales, que están asociados con el contenido y la organización del proceso de trabajo y la forma adoptada por la relación salarial, y que no son una fatalidad a pesar de que se hayan naturalizado.
- 3.- No buscar una solución a dichos problemas considerándolos de naturaleza psicológica exclusivamente, y recurrir a psicólogos o psiquiatras para su tratamiento, como si fueran problemas relacionados con las características individuales de la personalidad (personas de carácter débil y que no pudieron resistir). Obviamente que las víctimas deben ser objeto de cuidados y tratamiento pero no residen allí las causas profundas de los padecimientos que producen los RPST.

4.- Cambiar el contenido y la organización del proceso de trabajo: las investigaciones científicas han demostrado que los RPST pueden ser controlados, reducidos o eliminados si se los identifica, se toma conciencia de sus consecuencias y se adoptan medidas de prevención individuales y colectivas.

5.- Asegurar la libertad de expresión de la subjetividad y escuchar a los trabajadores que los padecen, para que sus representantes tengan la posibilidad de participar para identificar los riesgos y adoptar medidas de prevención por medio de comités mixtos de salud, seguridad y condiciones de trabajo cuando se los implemente.

6.- Desarrollar un sólido programa de información, concientización y de formación en todos los niveles: directivos, coordinadores y supervisores, así como trabajadores en general sobre estos temas, sin hacer distinción del sindicato al cual están afiliados.

7.- Asimismo, para que estas acciones beneficien a todos los trabajadores, se requiere que el Estado formule y adopte una política elaborada con participación de los actores sociales, para implementar los convenios y recomendaciones de la OIT y en particular el convenio 155, que el Congreso Nacional ya ha ratificado, pero que todavía no se ha reglamentado para que pueda ser obligatoria su puesta en práctica.