

**RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SALUD  
DEL PERSONAL NO DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA. UN ABORDAJE  
CUALITATIVO, DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROPIOS ACTORES<sup>4</sup>  
(2012-2014)**

Maestranda: *Lic. María Belén Salas*

E-Mail: [mariabelensalas@psico.unlp.edu.ar](mailto:mariabelensalas@psico.unlp.edu.ar)

Beca Tipo B para Maestría – SeCyT UNLP

Directora de Beca: *Dra. Mirta Gavilán*

Director de Tesis: *Dr. Julio C. Neffa*

## **INTRODUCCION**

Comenzaré por explicitar los **propósitos** de esta investigación, es decir, de dónde surge mi interés por el tema y qué metas se propone. Esto se vincula a un particular desarrollo de carrera, a partir de mi inserción en distintos ámbitos laborales, profesionales y académicos en la UNLP:

- experiencia formativa como auxiliar alumna en la Cátedra de *Psicología Preventiva*;
- experiencia docente en la Cátedra *Psicología Laboral* y coordinadora en Proyectos de Extensión Universitaria sobre temas de salud mental y trabajo.
- experiencia laboral como empleada no docente (ND) en la *Dirección de Seguridad e Higiene* de la UNLP

Este recorrido determinó un gran sentido de pertenencia con la UNLP, como alumna, no-docente, docente y becaria de investigación. En función de ello, mi principal motivación radica en poder realizar una contribución a la institución, en particular a sus trabajadores ND, por haber observado algunas problemáticas y malestares en el contexto de la universidad concebida como una organización laboral. A esto se suma mi experiencia profesional como psicóloga laboral, con un

---

4

Se utilizarán las siguientes abreviaturas: RPST (riesgos psicosociales del trabajo), ND (no docentes), y ATULP (Asociación de Trabajadores de la UNLP).

perfil más orientado hacia la salud ocupacional que a otros temas o prácticas en la línea de la “gestión de R.R.H.H.”

En síntesis: me propongo hacer un aporte a la institución donde siempre trabajé, integrando mi propia experiencia laboral como empleada no-docente, mis conocimientos profesionales como psicóloga laboral y mi formación académica como investigadora. Por ello, en cuanto a las **metas** de esta investigación, se apunta a transferir los conocimientos que se desprendan de la misma, para contribuir a que en el ámbito de la UNLP se produzca, en primer lugar una sensibilización y concientización acerca del tema; y en segundo lugar, la instalación de la problemática a nivel de las políticas institucionales, con su consecuente inclusión en espacios permanentes (programas, comisiones, áreas, etc.) de la Universidad y/o del gremio ATULP, que se ocupen del monitoreo y prevención de los RPST, así como de la atención de los trabajadores afectados.

Respecto de esto último, la tesis de maestría incluirá propuestas que, sustentadas en la investigación realizada, contribuyan a la resolución práctica de algunos de los problemas detectados<sup>5</sup>. En tal sentido, se trata de un tipo de investigación *aplicada*. Finalmente, cabe mencionar que recientemente se han generado ciertas demandas por parte del gremio ATULP, referidas a condiciones de trabajo y salud de los ND, lo cual favorecerá la receptividad de propuestas referidas a los RPST<sup>6</sup>.

El **tema** de esta tesis se inscribe, de manera general, dentro de los estudios relativos al vínculo entre la salud y el trabajo. Dentro de este amplio campo, se focalizará específicamente en la importancia de los *aspectos psicosociales* del trabajo, en tanto estos pueden constituirse en potenciales factores de riesgo y tener un impacto negativo en la salud. Se abordará este tema desde una concepción renovadora de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo -CyMAT-

---

<sup>5</sup> De acuerdo al Reglamento General de Tesis de Posgrado (Res. CD. 1700/07) de la Facultad de Ciencias Sociales (Artic. 2°): “...las tesis de Maestría consistirán en el informe de un trabajo de investigación o en la presentación de un proyecto innovador para la resolución de problemas específicos, sustentado en un trabajo de investigación realizado...”.

<sup>6</sup> N. Mendizábal (en Vasilachis, 2013) enumera distintos tipos de *propósitos* de una investigación: descriptivos, teóricos, políticos, prácticos, personales y/o urgidos de una demanda externa. En nuestro caso, resultan pertinentes: 1- los objetivos *políticos*, también denominados *emancipatorios* o de *empoderamiento*: “posibilidad de dar respuesta a problemas que se desean resolver...”, por ej. en una institución o grupo social, “...y a partir de allí elaborar recomendaciones para implementar en prácticas y políticas...”; 2- los objetivos *personales* (vinculados con el recorrido mencionado); 3- los objetivos surgidos de una *demanda institucional*. Respecto de este último punto, puede decirse que si bien esta investigación no surgió por una demanda inicial del gremio, esta demanda se fue construyendo a lo largo del proceso de investigación.

(Neffa, 1989). La misma considera no sólo los riesgos físicos, químicos, biológicos, etc. que pueden afectar la salud del cuerpo (enfoque tradicional de la *Seguridad e Higiene*), sino también los riesgos psicosociales y los aspectos afectivos, relacionales y cognitivos que se ponen en juego en el trabajo.

Los riesgos psicosociales del trabajo (RPST) constituyen la dimensión de las CyMAT, la que se relaciona con las condiciones de trabajo, y mas específicamente con su organización. Según la definición propuesta por Gollac (2011): "*son los riesgos para la salud mental, física y social, ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental*", y podrían clasificarse del según los siguientes criterios:

- 1-Intensidad y tiempo de trabajo
- 2-Exigencias emocionales
- 3-Autonomía
- 4-Vínculos sociales
- 5-Conflictos de valores por problemas éticos
- 6-Inseguridad en la situación laboral

Todos estos factores son susceptibles de generar estrés, sufrimiento o malestar en el trabajo. Si bien sus consecuencias son percibidas a nivel subjetivo, sus causas exceden lo individual y, por lo tanto, su tratamiento debe superar las perspectivas *psicologistas* que apuntan sólo a la asistencia de las personas una vez afectadas. Es por ello que se plantea abordar los RPST desde una perspectiva preventiva, y adoptando un concepto integral de salud, es decir, como fenómeno biopsicosocial.

El **problema** radica en que los riesgos de tipo psicosocial muchas veces son menos visibles que otro tipo de riesgos presentes en el medio ambiente de trabajo (físicos, químicos, mecánicos, etc.) pero no por ello menos importantes en cuanto a sus efectos nocivos, tanto para el bienestar y la salud de los trabajadores, como para el funcionamiento de las organizaciones. Esto se pone en evidencia en las preocupaciones, expresadas de manera cotidiana e informal, por distintos actores de la UNLP. Algunas de ellas son: pedidos de cambio de lugar de trabajo (pases), licencias psiquiátricas por motivos laborales, violencia en las relaciones con superiores y/o pares, sobre o sub carga de

tareas, etc. El estudio de estos problemas cobra especial relevancia en la medida que no han sido hasta ahora abordados en la población de no docentes de la UNLP -referente empírico de esta investigación-, ni tampoco existen en la institución áreas específicas que se ocupen de su seguimiento, prevención o atención.

Finalmente, deben contemplarse **aspectos éticos** vinculados a la preservación de la identidad individual de los participantes de este estudio, sin perjuicio de las conclusiones generales que puedan plantearse. Asimismo, una vez finalizada la tesis, se considerará la pertinencia o no de publicar total o parcialmente sus resultados, en pos de respetar el compromiso de confidencialidad.

### **CONTEXTO CONCEPTUAL**

Se tomarán aportes de distintas vertientes. En primer lugar, y como se planteó en la introducción, dentro del vasto campo de los estudios del trabajo, se partirá de la **concepción renovadora de las CyMAT** - Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Neffa, 1995). Los **riesgos psicosociales del trabajo (RPST)** constituyen la dimensión de las CyMAT, la que se relacionan con las condiciones de trabajo, y más específicamente con su organización. Hablar de condiciones de trabajo, implica considerar múltiples aspectos vinculados a los RPST. Se refieren a formas institucionales, modos de organización y de gestión: estabilidad/precariedad, sistema de autoridad, posibilidades de participación, sistemas de selección, capacitación y promoción del personal, calificaciones, etc.

De las múltiples definiciones que podemos encontrar sobre los RPST, adoptamos la propuesta por Gollac (2011):

*"son los riesgos para la salud mental, física y social, ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental".*

Este autor realiza la siguiente clasificación de los RPST: intensidad y tiempo de trabajo, exigencias emocionales, autonomía, vínculos sociales, conflictos de valor e inseguridad en la situación laboral.

Como dijimos, todos estos factores son susceptibles de generar **estrés, sufrimiento o malestar** en el trabajo. Si bien las consecuencias son percibidas a nivel subjetivo, sus causas exceden lo individual y, por lo tanto, su tratamiento debe superar las perspectivas *psicologistas* que apuntan

sólo a la asistencia de las personas una vez afectadas. Por ello, numerosos autores coinciden en que el abordaje mas apropiado de estas cuestiones debe poner el énfasis en la modificación de las condiciones de trabajo generadoras de malestar, mediante la participación y acción colectivas, apuntando a su prevención.

La **prevención** puede definirse como un “proceso activo y asertivo de crear condiciones y/o atributos personales que promueven el bienestar colectivo” (Gavilan, 2007). Aquí tomamos aportes provenientes de la **Psicología Preventiva**, entendida como un “*campo interdisciplinario de investigación y acción, que desde una perspectiva proactiva, ecológica y ética y una concepción integral del ser humano en su contexto sociocomunitario real y concreto, trata de utilizar los principios y la tecnología de la intervención actualmente disponible, en cualquier disciplina que resulten útiles para la prevención de la enfermedad y la promoción de la salud física y mental, y de la calidad de vida a nivel comunitario*” (Buela-Casal, 1997). Desde esta concepción, no existe el bienestar aislado, ni tampoco una salud mental sin salud física, biológica y social, por lo que el campo de la **salud** es pensado como un espacio interdisciplinario, y la salud es definida de manera integral, es decir, como fenómeno biopsicosocial. Las intervenciones de la Psicología Preventiva apuntan fundamentalmente a la prevención en el *nivel primario*, es decir: se parte de la premisa de que se debe construir salud antes que reparar la enfermedad. José Bleger ha sido un precursor importante en este campo, afirmando que “*la psicohigiene no busca la salud psíquica, sino que actúa fundamentalmente sobre el nivel psicológico de los fenómenos humanos (...) si algo no debe hacer el psicólogo clínico es esperar que venga a consultar gente enferma al consultorio (...) deben salir en busca de la gente en el curso de su quehacer cotidiano.*” (Bleger, 1966). Uno de los ámbitos de actuación de los psicólogos son entonces las organizaciones laborales, donde las personas trabajan cotidianamente, estando expuestas a riesgos como los que nos ocupan.

Por otra parte, en coherencia con estas perspectivas, se tomarán también aportes de la **Psicología Social Comunitaria** y sus lineamientos teórico-metodológicos referidos a la **Investigación Acción Participativa (IAP)**. En tal sentido, se propone abordar la problemática tomando en cuenta los aspectos positivos y los recursos con que cuenta la población participante; los trabajadores no son considerados como sujetos pasivos sino como actores sociales, constructores de su propia realidad, y con herramientas para transformar su medio desde la participación colectiva; en esta línea, los problemas se comprenden “ *en el plano de la totalidad económica, social, política en la*

*cual se producen, superando la tendencia psicologista a hacer del sujeto el universo de estudio, descontextualizándolo” (Montero, 2006).*

Michel Gollac (2008, 2011) también hace referencia a la necesidad de superar el “psicologismo” en los estudios e intervenciones sobre los RPST. Esta tendencia se observa claramente en dos temas: el del estrés y el de la violencia laboral. En el primer caso, se proponen técnicas individuales para la “gestión del estrés”; en el segundo, se habla de “personalidad perversa acosadora”. Para enriquecer la discusión respecto de estas cuestiones se tomarán aportes de la **Psicología del Trabajo**, en particular de la **Psicopatología y la Psicodinámica del Trabajo**.

En el contexto de la clasificación de Gollac sobre los RPST, la problemática de la **violencia** se asocia al factor de los vínculos sociales en el trabajo. El acoso moral o psicológico (*mobbing*) es una de las formas específicas que puede adoptar la violencia en contextos laborales. Autores como Marie France Hirigoyen, han teorizado sobre el acoso moral en el trabajo y ahondado en las características de acosados y acosadores: *“los perversos narcisistas son los que más miedo les tienen a los demás (...) El miedo lleva a demonizar al otro, le atribuimos sentimientos agresivos porque creemos estar en una posición inestable y nos sentimos amenazados. Ello puede llevar a acosar a una persona, no tanto por lo que es, sino por lo que imaginamos que es”* (Hirigoyen, 2001). Si bien resulta interesante este nivel de análisis, centrado en lo psicológico, muchos profesionales e investigadores en estos temas lo consideramos insuficiente.

Es cierto que en el contexto de las organizaciones laborales se observa cierta tendencia a atribuir, desde el “sentido común”, la violencia laboral y en particular el acoso, a características de personalidad, por lo general de los jefes, quienes son caracterizados como abusivos, envidiosos, inseguros, etc., situando estos fenómenos estrictamente en el plano interpersonal víctima-victimario. Pero sin dudas, reforzar estas representaciones resulta incompatible con un enfoque preventivo que apunte a visualizar y concientizar acerca de los riesgos psicosociales que pudieran estar asociados a las condiciones de trabajo (nivel de prevención primaria). Y, en el caso específico de la violencia laboral, se apuntaría a entender el problema como complejo y multideterminado, pudiendo identificar precozmente situaciones naturalizadas o invisibilizadas, impidiendo de ese modo que el conflicto se agrave (prevención secundaria). También se podría mencionar la importancia de los vínculos de solidaridad y cooperación en el trabajo, y destacar la importancia del apoyo grupal como factor determinante –preventivo y de contención– en los casos de violencia

o acoso, dado que, como también señala Hirigoyen (2001), *“la rivalidad de las personas se da gracias a la desaparición de los equipos y colectivos”*.

En la misma línea, pueden citarse los trabajos de Wlosko & Ros (2008). Las autoras plantean que *“el nivel de análisis de los fenómenos de violencia laboral no debe focalizarse en las estructuras de personalidad (“personalidad perversa”, “perfil del acosador”, “perfil de la víctima”, etc.), sino en las modalidades que adquieren las relaciones sociales en el trabajo, y específicamente, la organización del trabajo, la cual puede actuar como dispositivo generador de modalidades específicas de funcionamiento subjetivos”*. Las autoras también proponen utilizar la noción amplia de *“violencia en el lugar de trabajo”*, ya que permite incluir distintos tipos de conductas, abarcando tanto la violencia física como las variadas formas de violencia psicológica o *“abuso emocional”*: abuso verbal, intimidación, amenazas y acoso sexual. Podemos agregar aquí también a la discriminación, como otra de las formas que puede adoptar la violencia en el contexto laboral.

Por último, podemos citar otro aporte en la misma dirección, proveniente del campo del Derecho. Fassio (2009) señala que a partir de la judicialización de casos de acoso, el *“individuo acosador”* pasa a un segundo plano, responsabilizándose actualmente a las organizaciones y su modo de gestión, por fomentar o tolerar determinados modos de relacionarse en su interior.

### **Estado del Arte**

Un primer antecedente de relevancia para el tema y enfoque de esta tesis, es el proyecto de investigación, actualmente en curso, denominado *“Una dimensión de las CYMAT poco estudiada: los riesgos psicosociales en el trabajo asalariado”*, acreditado por la Secretaría de Ciencia y Técnica de la UNLP y subsidiado en el marco del Programa de Incentivos, con radicación en el Instituto de Investigaciones Administrativas de la Fac. de Ciencias Económicas, bajo la dirección del Dr. Julio Cesar Neffa. Dicho proyecto continúa la tradición de investigación del CEIL-CONICET, que desde su creación en 1971 ha dado lugar a diversas investigaciones y publicaciones relacionadas con temas de salud y trabajo. Se pueden mencionar, por ejemplo, estudios sobre los efectos en la salud de las nuevas tecnologías (Epelman et al., 1990), sobre las condiciones de trabajo y salud de docentes primarios (Mendizabal, 1995), y de operadores telefónicos (Neffa et al., 2001). Este último caso resulta una referencia ineludible para la presente tesis, puesto que además de compartirse el mismo enfoque teórico acerca de las CyMAT, se replicarán algunos aspectos de su metodología participativa como las técnicas grupales. No obstante, en la presente investigación se profundizará

un aspecto específico de las condiciones de trabajo que son los aspectos psicosociales, buscando son ello realizar un aporte original.

Por otro lado, podemos decir que en el tema salud-trabajo, como en toda problemática dentro del campo de las ciencias sociales, no hay un único enfoque o paradigma, y las conceptualizaciones y problemas que se derivan de él son objeto de permanente discusión y debate. Así, encontramos en nuestro país muchas líneas de investigación que aportan conocimiento sobre el tema, pero no todas utilizan el término RPST, ni ponen el foco en las mismas cuestiones. Tomando como referencia la síntesis realizada por M. Wlosko respecto de un relevamiento de investigaciones sobre temas de salud y trabajo actualmente en curso en Argentina<sup>7</sup>, se pueden realizar las siguientes puntualizaciones:

- **Se encuentran diferentes abordajes disciplinarios y teórico-metodológicos:** algunas de estas investigaciones abordan las problemáticas de la salud y el trabajo desde el enfoque de las CyMAT y los RPST, tal el caso de la presente tesis. No obstante, existen otras orientaciones: ergonomía, epidemiología, salud mental, psicodinámica de trabajo, psicología organizacional, producción de subjetividad, calidad del empleo, etc., que pueden significar aportes enriquecedores para nuestro marco conceptual.
- **Se recortan distintos objetos de investigación,** focalizándose en los siguientes: RPST, violencia laboral y acoso; salud mental y sufrimiento psíquico de los trabajadores; producción de subjetividad; políticas públicas y sociales. Esta tesis abordará algunos de los temas mencionados, pero partiendo siempre de los RPST como objeto principal de estudio. Así por ejemplo, desde nuestra perspectiva, la problemática de la violencia puede ser entendida como uno de los factores de riesgo, producto de las deficientes condiciones de trabajo, cuyas consecuencias se evidenciarán en términos de sufrimiento y/o problemas de salud mental, que requerirán el desarrollo de políticas de prevención.
- **Las actividades y poblaciones laborales estudiadas son variadas** e incluyen tanto al sector público como al privado: call centers, teletrabajo, repartidores con moto, enfermeros, personal de geriátricos, supermercados, hospitales, administración pública, trabajadores

---

<sup>7</sup> *Salud Mental y el trabajo: investigaciones en curso y agenda a construir.* Presentación realizada en la 10° Semana Argentina de la Salud y Seguridad en el Trabajo. Panel sobre Factores Psicosociales del Trabajo. TECNOPOLIS, 26 de abril de 2013.



rurales, entre otros. No se han encontrado investigaciones específicas acerca de los RPST en trabajadores no docentes universitarios.

- **Casi todas las investigaciones relevadas son llevadas a cabo en instituciones del sector público, mayoritariamente en Universidades**, tal es nuestro caso.
- **Hay pocos estudios sobre poblaciones laborales extensas y con muestras sistemáticas.** Desde una perspectiva de *mixed methods*, los estudios estadísticos o epidemiológicos constituyen un valioso aporte para las investigaciones de corte cualitativo como el presente estudio, para poder cotejar datos y relativizarlos desde una visión mas macro.

Con respecto a este último punto, agregaremos al análisis realizado por Wlosko, la referencia a dos encuestas llevadas a cabo desde la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT). Las mismas exploran condiciones de trabajo y salud, y una de ellas incluye específicamente los RPST. De ellas podrán extraerse datos actualizados que permitan contextualizar los resultados obtenidos en los no docentes:

\* La salud de los trabajadores argentinos. Una aproximación desde las condiciones de empleo y trabajo (2011)

\* 1° Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Condiciones, Medio Ambiente Laboral y Salud: análisis de la exposición a factores de riesgo psicosocial y efectos en la salud (2013).

Por otra parte, se ha creado recientemente el “*Programa Nacional de Salud, Derechos Humanos y Riesgos Psicosociales en el Trabajo*”, dependiente de la Secretaría de Determinantes de la Salud y Relaciones Sanitarias del Ministerio de Salud de la Nación. Todo esto muestra que en nuestro país hay un creciente interés en el tema, tanto desde el ámbito académico como el de las políticas públicas.

Finalmente, se pueden mencionar estudios realizados en países vecinos, como por ejemplo en la Universidad Diego Portales de Chile, donde existe un Programa de Estudios Psicosociales del Trabajo. Una de sus líneas de investigación vincula la sintomatología depresiva con el consumo riesgoso de alcohol en trabajadores expuestos a factores psicosociales laborales adversos (Ansoleaga, E., 2013).

Para finalizar, y tal como se mencionó al principio, volvemos a destacar que, entre los posibles enfoques que abarca el estado de la cuestión planteado a lo largo de este apartado, esta tesis recorta el de los RPST entendidos como una dimensión específica de las CyMAT.

### **PREGUNTAS de INVESTIGACION**

Teniendo en cuenta que el tema salud-trabajo desde un enfoque de RPST no ha sido hasta ahora estudiado en la población de ND universitarios, se planten los siguientes interrogantes:

#### GENERALES

-¿Cómo perciben los trabajadores no docentes de la UNLP los RPST presentes en su ámbito laboral?

-¿Los trabajadores relacionan estos riesgos con malestares y/o problemas de salud?

#### ESPECÍFICAS:

-¿Cuáles son los principales RPST percibidos por los trabajadores?

-¿Qué estrategias se llevan a cabo frente a los RPST?

-¿Qué relaciones establecen los trabajadores entre los RPST y sus problemas de salud-enfermedad y/o malestar laboral?

-¿Qué registros existen acerca de problemáticas de salud vinculadas a los RPST en el ámbito de la UNLP y cuáles son las más significativas?

-¿Qué acciones se desarrollan desde la universidad y el gremio para prevenir, reducir o atender a estos riesgos y sus consecuencias en la salud?

### **METODOLOGIA**

Los RPST pueden estudiarse con metodologías cuantitativas, cualitativas o combinando ambas (*mixed methods*). Michell Gollac (2011) plantea que los estudios estadísticos sobre los RPST son importantes pero esto no impide, al mismo tiempo, realizar estudios cualitativos sobre los mecanismos económicos, sociales y psicológicos que generan los riesgos. Los estudios con metodologías cualitativas pueden ser útiles para recabar información antes de confeccionar una encuesta *a medida* para una determinada población, o con posterioridad a ésta, para profundizar e

interpretar los resultados obtenidos. Desde otra perspectiva (Vasilachis, 2013) la investigación cualitativa constituye *per se* un modo válido de producir conocimiento.

Respecto de los RPST, se han desarrollado algunos instrumentos, siendo el más difundido en nuestro medio el *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ), desarrollado en el año 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca, y adaptado para España en dos versiones: ISTAS21 (Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud) y CAT21 (Gobierno de Cataluña). También encontramos la *Encuesta Nacional sobre Condiciones de Trabajo*, del National Institute of Statistics and Economic Studies y su Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques (INSEE-DARES) de Francia, en base a la cual un equipo del CEIL-CONICET, la UNLP y la UNNE ha adaptado un instrumento para ser aplicado a nivel local: *Encuesta sobre riesgos psicosociales en el trabajo, aplicable en Argentina*.

Esta tesis pretende aportar una mirada cualitativa, que a su vez, podrá enriquecer o complementar los resultados de la última encuesta mencionada, que se aplicará en una muestra de ND, entre otros grupos de trabajadores, en el marco del proyecto dirigido por el Dr. Neffa, tal como se especificó más arriba.

En este contexto, la estructura metodológica de mi investigación es la siguiente:

- **Diseño:** exploratorio descriptivo transeccional (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 1998). Se basa en la concepción denominada “triangulación” de tipo “múltiple”, que permite combinar diferentes estrategias, perspectivas teóricas, técnicas y fuentes de datos. Para el análisis de los mismos se utilizará una lógica de tipo cualitativa que permitirá captar la perspectiva de los propios sujetos respecto de los RPST y su relación con la salud.
- **Población:** personal ND de la UNLP. Se considera dentro de este grupo al personal de planta permanente, a los contratados, y a los becarios de experiencia laboral, que cumplen funciones en distintas dependencias de la UNLP. Dentro de este grupo también se incluyeron delegados y gremialistas. Dado que se encuentra avanzado el trabajo de campo, se han contactado alrededor de 70 personas en total, quienes fueron entrevistadas y/o participaron de una o varias de las actividades que se detallan a continuación:

- **Técnicas e instrumentos:** Para la recolección de datos se utilizaron diferentes modalidades:

### **Técnicas grupales**

Se trata de técnicas participativas que, desde un enfoque de investigación-acción, permiten, a través de la interacción, reflexión y debate, captar las vivencias y representaciones de los propios trabajadores. Estos dispositivos permitieron explorar los RPST y los malestares o efectos en la salud que ellos mismos percibían como vinculados con su trabajo, así como también las estrategias que se les ocurrían para afrontarlos. Dada la complejidad de estas técnicas, las mismas fueron coordinadas por equipos de los cuales la tesista formó parte. Todo lo acontecido en los grupos fue registrado mediante notas y, en algunos casos, también se utilizaron registros fotográficos y filmaciones.

**a) Grupos focales:** esta técnica permite la exploración de un tema a partir de la interacción entre los participantes. Resulta especialmente adecuada para “explorar conocimientos, prácticas y opiniones, no solo en el sentido de examinar lo que la gente piensa sino también cómo y por qué piensa lo que piensa” (Petracci, 2004).

La convocatoria a formar parte de los grupos fue realizada con la colaboración de integrantes de la Secretaría de DDHH del gremio y de algunos de los delegados en las facultades, a partir de variados medios de difusión (carteles, panfletos, internet). Para garantizar la voluntariedad, también se utilizó la técnica conocida como “bola de nieve”: los trabajadores contactados iban invitando a otros compañeros para que se sumaran a los grupos con la consigna de formar parte de “charlas” sobre “salud mental y prevención de riesgos psicosociales en el trabajo”. Se lograron conformar tres grupos, con no más de diez participantes cada uno, con una duración de entre una y dos horas, y fueron realizados en diferentes días, horarios y dependencias de la UNLP, para facilitar la concurrencia de los empleados de acuerdo con su disponibilidad. Para comenzar cada encuentro, un coordinador del equipo realizaba una breve introducción conceptual al tema de los RPST. Posteriormente, se daba lugar a un espacio de discusión e intercambio entre los participantes sobre cómo percibían estos riesgos en su trabajo cotidiano, cuales

consideraban más/menos frecuentes, o más/menos importantes según el tipo de tarea realizada, etc.

Este tipo de grupos fueron la modalidad elegida para un primer acercamiento a la población, y permitieron captar las características particulares del tipo de trabajo de los ND y algunas de las problemáticas percibidas por ellos, de manera general; a diferencia de los talleres que se realizaron con posterioridad y consistieron en actividades más estructuradas.

**Talleres:** se utilizaron dos modalidades:

***I- Observación de talleres de capacitación:*** se realizaron en el marco de un curso organizado por un equipo extensionista de la Facultad de Psicología de la UNLP del que la tesista formó parte. Este curso, ofrecido gratuitamente en la sede del gremio de los ND, se denominó: *“Promoción de salud mental en el ámbito laboral y prevención de riesgos psicosociales”*. Los participantes se inscribieron voluntariamente, habiendo participado algunos de ellos previamente en los grupos focales. El grupo quedó conformado por 35 personas y resultó heterogéneo en cuanto a los siguientes aspectos: dependencias de procedencia; tipo de tarea y área de desempeño (mesa de entrada, biblioteca, servicios generales y mantenimiento, contable, personal, audiovisuales, etc.); nivel jerárquico (directores, jefes, empleados con cargo base); modalidad de contratación (personal de planta permanente, contratados y pasantes); trabajadores agremiados y no agremiados.

Se realizó la observación y registro de cinco encuentros, durante los cuales se trataron los siguientes temas:

1º taller de introducción al tema de los RPST.

2º taller sobre Estrés laboral.

3º taller sobre Violencia laboral y Mobbing.

4º taller sobre aspectos jurídicos de los RPST (con énfasis en el tema mobbing)

5º taller de producción de material y estrategias de difusión sobre RPST.

La planificación de los talleres respeto la siguiente modalidad general, con algunas variaciones según el tema tratado:

- Un momento de introducción y exposición teórica, a cargo del equipo coordinador, con el apoyo didáctico de un power point.
- Un momento de actividad práctica en subgrupos, con consignas relativas a la exposición teórica, pero con el fin de identificar o aplicar los conceptos a situaciones del trabajo cotidiano concreto de los participantes. Esto se realizó a través de análisis de casos ficticios, utilizados a modo de “disparadores” (3º y 4º taller), y de producciones gráficas, algunas de las cuales quedaron plasmadas en afiches o escritos (3º y 5º taller).
- Un momento de plenario, donde cada grupo expuso lo trabajado en la actividad, sometiéndolo al debate con el resto del curso.
- Momentos de intercambio general, donde se problematizaron y discutieron los temas, reflexionando acerca de sus causas y consecuencias, para luego pensar de manera conjunta en posibles soluciones o medidas de prevención, según el caso.

La participación en estos encuentros permitió la observación y registro minucioso de todo lo acontecido, aportando valiosos datos que serán analizados y sistematizados como parte de la tesis.

**II- Taller de visualización:** a diferencia de los grupos focales y los talleres de capacitación observados, esta metodología permitió captar aspectos menos conscientes o manifiestos respecto de las vivencias subjetivas de los ND, ya que se utilizaron técnicas con imágenes, dibujos y collages que favorecen la proyección de aspectos latentes o menos racionales, los que muchas veces no pueden ser expresados solamente por medio de la palabra. El objetivo de estas técnicas consiste en poder “apropiarse de lo real, objetivando lo subjetivo” (Giraudó, 2001). El taller constó de diferentes momentos:

1º *Presentación y encuadre.* Técnica de las imágenes: cada participante elige una imagen de las múltiples aportadas por la coordinación, explica el motivo de su elección y luego se presenta y expresa sus expectativas respecto del taller. Los coordinadores también se presentan y explicitan el objetivo del taller en el marco de un proyecto de investigación.

2° *Trabajo en grupo*. Primero se conforman sub-grupos teniendo en cuenta como criterio no la facultad de pertenencia, ni el área en la que trabajan, sino el tipo de tarea que realizan (ej: atención al público). Se entrega a cada integrante una hoja en blanco, tijeras, pegamento, fibrones de colores y una hoja con fragmentos del cuerpo humano. A continuación se da la consigna: “¿cómo siento mi cuerpo trabajado?”. Esta técnica forma parte del *Método de visualización* y constituye un aporte original de la psicología (Giraud, 2011). Permite que los trabajadores, al utilizar sus manos para realizar la actividad expresen sus sentimientos, emociones y realidades vividas. Al ser plasmadas en un papel, pueden ver las imágenes que producen, luego oirán las apreciaciones de sus compañeros de trabajo sobre dichas imágenes y al final podrán expresar oralmente lo que quisieron transmitir a través de esas imágenes.

Luego se realiza una última actividad, más dirigida y estructuradas, bajo la consigna: “¿Cómo percibimos los RPS en nuestro trabajo?” Para ello, se le explica a los participantes brevemente en qué consisten cada uno de los factores de riesgo (según clasificación de M. Gollac) y se les pide que completen un cuestionario, teniendo en cuenta todo lo que había ido surgiendo en el taller, indicando: los RPS que consideran existen en su lugar de trabajo, a qué los atribuyen (causas), cómo afectan a su salud (consecuencias) y posibles soluciones.

3° *Puesta en común*. Se pegan los afiches de la técnica *¿Cómo siento mi cuerpo trabajando?*, en la pared para que todos puedan verlos, y cada grupo va comentando lo que hizo. Esta visión global, percibida, vivenciada por los propios trabajadores, permite:

- obtener los elementos básicos sobre los problemas más sentidos por los participantes,
- analizar la carga global de trabajo y su influencia en la salud.
- tomar conciencia de los riesgos a los que están expuestos y asumir el compromiso de abordar esos problemas para superarlos. Esto último se inspira en las metodologías de *investigación-acción participativa* (Montero, 2006), donde no se trabaja con “objetos de investigación”, sino con sujetos, que son activos, y por eso se construye conocimiento conjunto con ellos y se apuesta al surgimiento de propuestas de transformación de la realidad, en este caso, el mejoramiento de sus condiciones de trabajo.

**Entrevistas en profundidad:** se realizaron con trabajadores que se acercaron espontáneamente al área de Psicología Laboral del gremio, para consultar por algún tipo de malestar laboral. Dado el encuadre clínico<sup>8</sup> de estas entrevistas, fue posible acceder a varios encuentros con cada persona y realizar un seguimiento de algunos de los casos, que aportaron material muy rico para esta investigación, permitiendo profundizar en aspectos que no habían podido captarse mediante las técnicas grupales.

**Entrevistas no estructuradas:** se seleccionaron informantes clave: gremialistas, personal jerárquico y profesional de la UNLP, con alguna responsabilidad en materia de salud y/o condiciones y medio ambiente de trabajo, para identificar su grado de información y conciencia sobre la existencia de riesgos psicosociales en los lugares de trabajo, su magnitud, y sus consecuencias sobre la salud de los trabajadores, así como la existencia de medidas para prevenir y atender sus consecuencias.

**Relevamiento, lectura y análisis de documentación:** informes, estadísticas, registros, convenios colectivos. Se consultaran diferentes fuentes: páginas web, normativas, publicaciones del gremio y la UNLP, entre otros.

Para el análisis y elaboración de los datos obtenidos mediante las técnicas mencionadas, se establecerán categorías de análisis y se utilizará para su sistematización el software ATLAS.ti. para análisis cualitativo

## **BIBLIOGRAFIA**

-Ansoleaga, E. (2013): *Sintomatología depresiva y consumo riesgoso de alcohol en trabajadores expuestos a factores psicosociales laborales adversos: un asunto pendiente en salud pública*. Tesis de Doctorado en Salud Pública. Universidad de Chile.

---

<sup>8</sup> Aquí el término “clínico” no está utilizado en el sentido restringido de un encuadre terapéutico sino que también puede ser entendido como referencia al *método clínico*: el abordaje en profundidad de un caso singular.



- Dejours, C. (1992): *Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo*. Traducción: Ed. PRONATTE-SECYT, PIETTE-CONICET.
- Dessors, D y Guiho-Bailly, M.P. (1998): *Organización del trabajo y salud. De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo*. Ed. Lumen. Asociación Trabajo y Sociedad. PIETTE-CONICET.
- Epelman, Fontana, Neffa (1990): *Efectos de las nuevas tecnologías informatizadas sobre la salud de los trabajadores*, Área de Estudios e Investigaciones Laborales de la SECYT, CEIL-CONICET, CREDAL-CNRS, Humanitas, Buenos Aires.
- Gavilán, M. (2007). *La psicología en el campo de la prevención: marco conceptual y operativo*. La Plata: De la Campana.
- Gollac, M. (2011). Material de apoyo pedagógico del Seminario Internacional: *“Los riesgos psicosociales en el trabajo”*. Realizado en la Fac. de Ciencias Económicas de la UNLP, los días 19, 20, 22, 23 de septiembre de 2011. Disponible on line: [http://www.trabajo.gba.gov.ar/informacion/publicaciones\\_2011.html](http://www.trabajo.gba.gov.ar/informacion/publicaciones_2011.html)
- Gollac, M. y Bodier, M. (2011). Medir los factores psicosociales de riesgos en el trabajo para manejarlos. Resumen del Informe del Colegio de expertos sobre el seguimiento de los riesgos psicosociales en el trabajo, a pedido del Ministro de Trabajo de Francia.
- Gollac, M.; Castel, M.J.; Jabot, F.; Presseq, P. (2008) De la Renegación a la Banalización. Documentos para seminarios N° 13. Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires y CEIL PIETTE – CONICET. Buenos Aires.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (1998). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires: McGraw-Hill.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (Eds.). (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York, New York: Basic Books.
- Neffa Julio César (1989): "Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Ed. CEIL-CONICET, Área de Estudio e Investigación en Ciencias Sociales del Trabajo de la SECYT, CREDAL-URA N° 111 au CNRS, Ed. Humanitas, Buenos Aires.
- Neffa, J. C. (2003); *El trabajo humano. Contribuciones al estudio de un valor que permanece*. Trabajo y Sociedad, CEIL-PIETTE del CONICET, Lumen/Humanitas. Buenos Aires.
- Neffa, J. C. (1982): "Proceso de trabajo, división del trabajo y nuevas formas de organización del trabajo", Ed. INET (Instituto Nacional de Estudios del Trabajo) de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social de los Estados Unidos Mexicanos, México DF.

- Neffa, J. C. (2012) *Una dimensión de las CyMAT poco estudiada: los RPST asalariado*. Proyecto Acreditado en el marco del Programa de Incentivos a Docentes Investigadores 2012.
- Neffa, J. C. (Coord.), Korinfeld, S.; Giraudo, E.; Mendizábal, N.; Poy, M. y Vera Pinto, V. (2001): *Telegestión: su impacto en la salud de los trabajadores*, Trabajo y Sociedad, CEIL-PIETTE-CONICET, FOEESITRA, Buenos Aires, 2001.
- Mendizabal, N. (1995). "Condiciones de trabajo y salud de los docentes primarios de la provincia de Buenos Aires", Documento CYMAT N° 2, CEIL-PIETTE-CONICET;
- Montero, M. (2006). *Introducción a la Psicología Comunitaria. Desarrollos, conceptos y procesos*. Buenos Aires: Paidós.
- Petracci, M. (2004). La agenda de la opinión pública a través de la discusión grupal. Una técnica de investigación cualitativa: el grupo focal. En: Kornblit, A. L (coordinadora) *Metodologías cualitativas en ciencias sociales*. Buenos Aires: Biblos.
- Vasilachis, I (coord.), Ameigueiras, A; Chernobilsky, L; Gimenez Beleveau, V.; Mallimaci, F; Mendizabal, N.; Neiman, G.; Quaranta, G; Soneira, A.J. (2013) *Estrategias de Investigación Cualitativa*. Buenos Aires: Gedisa.
- Wlosko, M. & Ros, C. (2008) Violencia Laboral y organización del trabajo en personal de enfermería. En: *Crítica de la Cultura Organizacional. Claves para cambiar la Organización del Trabajo*" (pp.490-511). Montevideo, Ed. Psicolibros