

## XI Jornadas de Investigación, Docencia, Extensión y Ejercicio Profesional (JIDEEP)

La Plata, 12 y 13 de septiembre del 2019.

Grupo de Trabajo Nro. 3 "Transformaciones en el mundo del trabajo: condiciones laborales, resistencias, desafíos"

Correo del GT: [gt.trabajo.jideep@gmail.com](mailto:gt.trabajo.jideep@gmail.com) Coordinadores: Mariana Gabrinetti, Carlos Galimberti; Luisina Gareis

**"Nuevo paradigma productivo, tendencias contradictorias del trabajo y el empleo. ¿Estamos frente al fin del trabajo y de la sociedad salarial?"**

**Julio César Neffa<sup>1</sup>**

### **1.- Surgimiento del nuevo paradigma productivo neoliberal.**

Desde mediados de los años 70 del siglo pasado como consecuencia de la gran crisis se produjeron cambios en el modo de producción capitalista que dieron lugar a otro modo de desarrollo. Los jóvenes trabajadores rechazaban la OCT, que subvalúa sus calificaciones y competencias. Cae la tasa de inversión y se frenó el crecimiento de la productividad. La demanda es ahora mas exigente en cuanto a los precios de los productos y servicios pero también sobre la calidad, la novedad y la variedad de los productos, pero ni el taylorismo ni el fordismo estaban en condiciones de dar alternativas. El resultado fue el estancamiento, la inflación y el desempleo elevado marcando una tendencia donde solo se controló la inflación con severos planes e ajuste.

Para hacer frente a esta crisis económica mundial, los países industrializados y los organismos financieros internacionales analizaron el problema y adoptaron una serie de recomendaciones de política que se conocen como el "Consenso de Washington", un nuevo modelo de desarrollo (que vulgarmente se denomina neo liberal), cuyos componentes son los siguientes: reestructuración de las economías sin dar prioridad al sector industrial poniendo el acento en los recursos del sector primario, privatizaciones masivas de empresas públicos y de instituciones de la seguridad social, amplia apertura del comercio exterior que dio lugar al proceso de financiarización, desregulación de los mercados y en especial del mercado financiero y de cambios, reformas laborales para reducir los derechos y la protección social, en paralelo con la flexibilización del uso de la fuerza de trabajo y la reducción de los salarios reales, para bajar los costos de producción. Para ello, promovieron la introducción nuevas tecnologías (TIC's), la innovación en cuanto a

---

<sup>1</sup> Investigador Superior del CONICET, Prof. de las Universidades Nacionales de Buenos Aires, La Plata, Moreno, Nordeste. E-mail: [juliocneffa@gmail.com](mailto:juliocneffa@gmail.com)

procesos y productos. Las políticas de empleo fueron insuficientes y se orientaron a presionar a los desocupados que cobraban subsidios para que siguieran cursos de reconversión y buscaran trabajo o en caso contrario quedarían fuera del sistema.

Al mismo tiempo que aumentaba el desempleo, se promovieron desde la OCDE reformas en las relaciones de trabajo para dar un mayor margen de autonomía a los empleadores en la gestión de la fuerza de trabajo y debilitar los sindicatos, vulnerando la estabilidad en el empleo así como los salarios reales y además del desempleo dieron espacio para el empleo precario en sus varias modalidades-.

La mundialización y la financiarización exacerbaron la competencia no solo dentro de cada país sino también entre países, generando restricciones para todas las empresas y organizaciones. Para evitar la caída de las tasas de ganancia, lograr su recuperación y aumentar su competitividad ante la emergencia de los nuevos países industriales como Taiwan, China, India, las empresas adoptaron políticas más severas de gestión de la fuerza de trabajo, de disciplinamiento y control, para reducir en primer lugar los salarios y los costos laborales (salario indirecto).

Estos cambios aumentaron la fatiga, pero también ocasionaron una pérdida de autonomía impidiendo que el trabajador pudiera controlar su proceso de trabajo y adoptar decisiones, sin que las recompensas materiales y el reconocimiento moral y simbólico recibidos compensaran totalmente ese desgaste.

La aplicación de estas políticas, que buscaban frenar la caída de las tasas de ganancia, dieron lugar a una fuerte intensificación del trabajo, con resultados heterogéneos para la salud, porque los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que generaban dolor, lesiones e incapacidades laborales, siguieron existiendo aunque más controlados, pues se redujeron las tasas de incidencia y de gravedad (por las políticas de prevención y gracias a la participación de los trabajadores), y la carga física de trabajo disminuyó en el sector moderno de la economía gracias al uso de las nuevas tecnologías y de la ergonomía. Pero al mismo tiempo se incrementaron de manera generalizada la carga psíquica (aspectos afectivos y relacionales) y mental, así como los multidimensionales factores de riesgo psicosociales que se analizan con precisión en este libro. El impacto ya no se verifica tanto en el dolor físico y las lesiones corporales, sino en el sufrimiento, **que es de otra naturaleza**, pero que finalmente se somatiza y repercute sobre el cuerpo sin que sus consecuencias para la salud figuraran en el listado oficial de "enfermedades profesionales" y por lo tanto no dieron lugar a la compensación de los gastos de tratamiento ni indemnizaciones cuando la salud ya se ha deteriorado.

Es en esa década que la OIT (1987) advierte sobre la complejidad del problema pues la salud de los trabajadores estaba siendo vulnerada no solo por los riesgos del medio ambiente de trabajo, sino también por las condiciones de trabajo. En la Conferencia de la de 1974 se aprobó el informe del director general "Por un trabajo más humano", y en 1976 se creó el Programa Internacional para el Mejoramiento de las Condiciones de Trabajo (PIACT) dirigido a los países en vías de desarrollo y que dio lugar a muchas iniciativas progresistas en países de América Latina (Venezuela, Perú, Bolivia, Panamá, Honduras, México, Cuba entre otros). Pero en los países sometidos a dictaduras militares (Chile, Argentina, Brasil) no se intentó por esa causa su aplicación.

## **2.- La nueva relación salarial intensifica el trabajo**

La relación salarial como variable macroeconómica es la forma institucional que especifica las modalidades adoptadas históricamente por la relación existente entre

los trabajadores asalariados y los propietarios o empleadores responsables de la gestión de los medios de producción. Se definió como "el conjunto de condiciones jurídicas e institucionales que rigen el uso del trabajo asalariado (el contrato de trabajo) y el modo de existencia de los trabajadores (la remuneración y la protección social)" (Boyer, 1995, pág. 228).

En el modo de producción actualmente vigente, el trabajo está siempre sometido a tensiones y conflictos, sociales y laborales, porque empresarios y trabajadores tienen objetivamente intereses contradictorios sobre varios asuntos: respecto del tiempo de trabajo, del reparto de los excedentes y el monto de la remuneración, del volumen del producto, de la intensidad y de la calidad del trabajo. Los trabajadores quieren preservar su salud, reducir la fatiga y minimizar su esfuerzo por un salario dado y tratan de obtener un mayor ingreso en un menor tiempo. Los empresarios privados intentan maximizar el tiempo de trabajo y el esfuerzo de los asalariados -sin hacer mucha atención a su impacto sobre la salud- y lograr el mayor excedente posible entre el valor de lo producido y por otra parte los insumos, la amortización de los bienes de producción y el costo de reproducción de la fuerza de trabajo (Coutrot, 2013).

Para regular, desplazar en el tiempo o superar este conflicto en los niveles social y de la empresa, se han institucionalizado y adoptado normas del derecho individual y colectivo del trabajo y, para preservar la salud física de los trabajadores, se optó en Argentina por privatizar y encomendar la prevención a las ART.

Desde la emergencia del nuevo paradigma se instauran nuevas formas de organización del trabajo diferentes de la OCT así como nuevas modalidades de gestión de la fuerza de trabajo (sustituyendo progresivamente los contratos por tiempo indeterminado y con garantías de estabilidad, por contratos específicos de empleo: los contratos de duración determinada, de tiempo parcial, contratados por medio de empresas de servicios eventuales (que alquilan mano de obra!!) y diversas formas de empleo precario (en particular el trabajo no registrado) en busca de la reducción de los costos salariales y laborales a lo cual se agrega el problema analizado sobre el uso de las plataformas digitales (Uber y otras modalidades). Es cada vez más frecuente la contratación de los servicios de los trabajadores por medio de contratos redactados según el derecho civil y comercial, desconociendo la relación de dependencia para no pagar las contribuciones a la seguridad social ni pagar preaviso e indemnizaciones en caso de despido. Para debilitar la acción sindical los convenios colectivos tienden a descentralizarse desde la rama a la empresa e incluso en cada establecimiento de la firma. La tendencia es hacia la flexibilización laboral y la reducción de los salarios reales y de los costos laborales.

Estos cambios se dan simultáneamente con profundas transformaciones en la organización de las empresas y de la producción. Las organizaciones productivas son cada vez más complejas se requiere de manera forzada cada vez más la polivalencia y flexibilidad interna, buscando el involucramiento de los asalariados en la cultura de las empresas para que participen en la adopción de las decisiones a nivel de su puesto de trabajo para hacer frente a las imprevisibles variaciones cualitativas y cuantitativas del mercado y controlar la calidad. En lugar de grandes empresas, se busca reducir la talla y transferir los riesgos hacia "afuera" recurriendo a la subcontratación, la tercerización y la deslocalización de empresas hacia donde los salarios son más bajos y las condiciones de trabajo son de menor calidad, pero sometiendo allí al trabajador a un trabajo más intenso y a un control más severo en cuanto a los resultados. Se necesitan cada vez más trabajadores que sean capaces de adquirir nuevos conocimientos y experiencia, con una actitud favorable hacia el

trabajo en equipo, que posean competencias para analizar y comprender los problemas y anticipar los incidentes a fin de prevenirlos, ser comunicativos y tener una actitud favorable para transferir conocimientos al resto del colectivo de trabajo. Esto discrimina a los trabajadores de mayor edad que son sustituidos por jóvenes con mayor formación profesional y menos inserción en los sindicatos.

La recompensa monetaria esperada a cambio del trabajo ya no se fija como antes, cuando se indexaban automáticamente con respecto a la inflación pasada y la productividad esperada y va cayendo sistemáticamente en términos reales. En la negociación colectiva a nivel de las empresas se llega a ceder en lo que respecta a los derechos y ventajas adquiridas, aceptando una reducción del salario real para preservar el empleo. La remuneración incluye cada vez más el ítem rendimiento en términos de productividad y calidad que intensifican aún más el trabajo.

Estos cambios en el modo de desarrollo y en la relación salarial y los conflictos laborales que emergieron, estimularon los estudios e investigaciones y la reflexión sobre las causas determinantes de estos nuevos problemas para la salud.

### **3.- Los conceptos teóricos y disciplinas que impulsaron la construcción de un nuevo modelo: “Factores de riesgos psicosociales en el trabajo (RPST)”.**

El marco teórico que analizaremos a continuación se nutrió de la bibliografía internacional, de los trabajos de la OIT y del resultado de varias investigaciones desarrolladas desde hace una década por nuestro equipo de investigación. Los conceptos que sirvieron de base fueron, entre otros, el modo de producción y el proceso de trabajo ya analizados y más recientemente el valor del trabajo humano, la relación salarial y la interrelación entre procesos de trabajo, salud y enfermedad.

#### **3.1.- El fracaso de la profecía del “fin del trabajo “ dio paso a la revalorización del trabajo humano.**

El postulado de base es que el trabajo, así como el amor y las relaciones sociales constituyen las dimensiones esenciales propias del ser humano. Es una actividad humana voluntaria, o forzada realizada en un tiempo dado y orientada hacia una finalidad específica –que es la transformación de la materia para producción de bienes, servicios y conocimientos exteriores al sujeto que tengan una utilidad social, es decir que satisfacen necesidades humanas, individuales o colectivas. La ejecución del trabajo requiere la movilización de todo el ser humano, es decir de la fuerza física, las capacidades psíquicas (afectivas y relacionales) y cognitivas, poniendo en práctica los conocimientos, calificaciones profesionales, y competencias acumuladas por la experiencia laboral. Al mismo tiempo el trabajo ejecutado transforma a la persona que lo realiza, construye su identidad, le permite aprender y acumular experiencia. Es creador del valor y una actividad socialmente necesaria para la supervivencia y reproducción de la especie humana. Tiene siempre una dimensión social porque se trabaja con otros, o para otros y es una actividad trascendente, pues sus productos (las obras, los nuevos conocimientos y la información) tienen una existencia objetiva propia y separada del productor, que permite superar los límites que el tiempo y el espacio imponen al cuerpo de los seres humanos.

Para lograr su objetivo, el trabajador tiene que movilizar –de manera voluntaria o impuesta– su fuerza de trabajo (capacidades físicas, mentales y psíquicas), gastar energías para procesar información y transformar los objetos de trabajo, vencer las dificultades o las resistencias que oponen la materia prima y demás insumos a ser transformados, hacer esfuerzos para usar eficazmente máquinas y herramientas, asumir la carga de trabajo y soportar los riesgos del medio ambiente laboral. El trabajo implica hacer un esfuerzo, va siempre acompañado de sufrimiento y/o placer como resultante del contenido y de la organización del proceso de trabajo. Pero como al mismo tiempo es una actividad creativa que proyecta la personalidad sobre el producto o el servicio, si el trabajador toma conciencia de ello y le encuentra un sentido puede al mismo tiempo dar lugar al placer y la satisfacción, aún sin llegar a constituir un fin en sí mismo.

En el actual modo de producción, el trabajo está siempre sometido a conflictos dadas las contradicciones entre las diferentes lógicas y racionalidades de los empresarios, el Estado, los trabajadores y los consumidores y porque a cambio de su esfuerzo quien trabaja necesita y demanda recibir una recompensa monetaria y un reconocimiento moral o simbólico.

### **3.2.- Se redescubre el proceso de trabajo y su papel estratégico.**

En todos los PCI y en algunos de América Latina, desde los años 70 se intensifica la reflexión e investigación sobre el proceso de trabajo, variable clave del proceso de acumulación y que explica las causas de la intensificación del trabajo. Pero además, y como fundamento de nuestras investigaciones 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 al cual está sometido durante la vida activa.

Este es el enfoque utilizado en nuestras investigaciones sobre los RPST, que se enriqueció con aportes que provienen de otras disciplinas. Veamos las principales contribuciones, empezando por la Ergonomía.

### **3.3.- La ergonomía de la actividad**

Alain Wisner (1987) –creador de una de las escuelas francesas de Ergonomía– distingue entre el **trabajo prescripto** por quienes conciben y organizan el trabajo y la **actividad** que efectivamente realiza el trabajador. Para tratar de alcanzar los objetivos del trabajo prescripto el trabajador debe poner siempre en tensión sus capacidades, movilizar su memoria operativa, usar su creatividad o astucia para compensar esa brecha: hacer frente a errores, insuficiencias o fallas, cortes de electricidad o virus en la PC que transcurren durante la jornada para lo cual requiere el despliegue creativo de las capacidades mentales y el ejercicio de sus dimensiones afectivas y relacionales, movilizándolo sus emociones. Está demostrado que el trabajo realmente ejecutado, la actividad, es siempre más amplia y rica que el trabajo prescripto tal como figura escrito en el Convenio Colectivo de Trabajo o el Estatuto Profesional. **Pero es en base al trabajo prescripto que se establece el salario básico!!** Entonces, la actividad ejecutada no siempre es recompensada económicamente en su totalidad, ni mucho menos reconocida moral y simbólicamente, y esta injusticia provoca sufrimiento.

### **3.4.- Psicología, Psicopatología y Psicodinámica del trabajo**

La Psicología del trabajo (Clot, 1999), la Psicopatología del trabajo primero y en la actualidad la Psicodinámica del trabajo, (Dejours (1998, 2012) hicieron importantes aportes. Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo pueden dar lugar al sufrimiento psíquico y mental, porque es una actividad que involucra las tres dimensiones: físicas, psíquicas y mentales. El sufrimiento es una dimensión subjetiva de la vivencia psíquica de cosas que se perciben como desagradables y desestabilizantes. Pero los trabajadores no sufren pasivamente el sufrimiento generado por el contenido y la organización del trabajo: pueden construir defensas y a pesar del sufrimiento las personas pueden seguir trabajando, lo que da lugar a una “normalidad sufriente” (Dejours y Molinier, 1994). Para hacerles frente adoptan estrategias defensivas que pueden ser individuales y colectivas.

Si no pueden sublimar o transformar el sufrimiento, mediante la imaginación los trabajadores se defienden orientando sus maneras de pensar y de actuar para evitar la percepción de aquello que los hace sufrir, sin que al hacerlo transformen la realidad y eviten los riesgos. Las estrategias defensivas son un conjunto de operaciones mentales y psíquicas que permiten a los trabajadores negar, ocultar, deformar o ignorar la realidad de los riesgos a los cuales están expuestos.

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

Como lo expone Ileana Contrera en sus capítulos, el sufrimiento se genera también cuando –como ocurre habitualmente– el trabajador no puede llevar a cabo la actividad de acuerdo con el trabajo prescrito, tiene dificultades para lograr los objetivos fijados por la dirección y experimenta una confrontación con una inadecuada organización del trabajo. En esos casos se habla de una “calidad impedida”. Si los trabajadores no pueden dar un sentido a su existencia por las restricciones del contenido y la organización del trabajo, padecerán un sufrimiento (Molinié, 2011).

En el trabajo se necesita ser recompensado económicamente de manera justa y también recibir un reconocimiento por el hecho de trabajar. El reconocimiento es tributario del “juicio de belleza” expresado por los propios compañeros de trabajo sobre la calidad lograda y del “juicio de utilidad” que es otorgado por la jerarquía de la empresa u organización sobre el cumplimiento de los objetivos buscados.

#### **4.- El proceso de trabajo tiene repercusiones sobre la salud**

Es evidente que el trabajo no siempre es generador de salud. En su puesto, el trabajador debe soportar riesgos del medio ambiente de trabajo, asumir exigencias físicas (realizar esfuerzos, hacer gestos y adoptar posturas), 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 superó sus capacidades de resistencia y adaptación, el trabajo puede dar lugar a sufrimientos, dolor físico, provocar accidentes de trabajo y predisponer para contraer enfermedades. La esperanza de vida y el estado de salud dependen de muchos factores, pero en última instancia de las condiciones e intensidad con que se use la fuerza de trabajo.

El concepto de salud fue evolucionando rápidamente a partir de una primera concepción simple que la pensaba como un vacío: la salud se resumía a 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, pág. 128).

Entonces, la salud psíquica y mental no es un estado, ni el resultado de las tensiones entre estímulos y respuestas como sugería Selye; ella depende de un equilibrio dinámico e inestable entre la demanda o presiones físicas, psíquicas y mentales del trabajo que le imponen restricciones a la actividad que realiza el trabajador y, por otra parte, las capacidades de resistencia y de adaptación de éste último para hacer frente a esas exigencias y alcanzar una cierta productividad y calidad en un tiempo dado.

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 (*know how*) acumulado y las destrezas del trabajador, se obtiene un reconocimiento por parte de otros -y en primer lugar de sus compañeros de trabajo- sobre la utilidad social de los servicios que prestan a la sociedad. Eso les permite construir o consolidar la identidad y tener el orgullo de un trabajo bien hecho.

La preservación de la salud dentro de las empresas u organizaciones no es el resultado de una dinámica individual: ella se construye colectivamente, en una relación con los otros, por la comunicación, la cooperación, el intercambio, por el reconocimiento, el apoyo social de los colegas y el apoyo técnico de la jerarquía. Si no se los elimina, reduce o controla, los efectos perjudiciales de las CyMAT y los RPST sobre la empresa u organización llevan a la pérdida de motivación, el des-involucramiento, el ausentismo frecuente, rotación o pedidos de cambio de puesto de trabajo, conflictos laborales e interpersonales ya mencionados que repercuten sobre el incremento de los costos por mal uso de los insumos, equivocaciones o errores debido a la falta de atención, la disminución de la productividad, el deterioro de la calidad, así como incidentes y accidentes de trabajo.

El concepto de salud fue así evolucionando. La salud no es simplemente “la ausencia de enfermedad”, ni un idílico “estado óptimo de bienestar físico, mental y social”. Poco a poco, la salud pasa primero a ser vista como un recurso: la capacidad de adaptación y resistencia del individuo para hacer frente a las influencias exteriores negativas. Pero más recientemente, la salud es vista como el resultado de un “equilibrio” entre, por una parte, las demandas y exigencias que sufre y percibe el sujeto y, por otra parte, la autonomía personal, el cuidado de sí mismo y la búsqueda permanente de bienestar que dependen de las capacidades de resistencia y de adaptación del sujeto.

## **5.- Los riesgos del trabajo**

**El trabajo no es patógeno, pues son las deficiencias en cuanto a las CyMAT y los RPST lo que puede provocar daños a la salud del trabajador.** Los riesgos para la salud provenientes del medio ambiente en el cual 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 (nocturno, por turnos, en horarios antisociales, que son nocivos para la salud.), 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 obra social sindical o la empresa a sus trabajadores, el carácter o estatuto jurídico de la relación salarial (es decir su carácter estable o precario) y las posibilidades de que los trabajadores participen efectivamente en la identificación de los riesgos, propongan medidas de prevención 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 (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. También, los asalariados muchas veces tienen la obligación de trabajar intensamente siguiendo elevados ritmos de trabajo y ejecutando tareas simples, de ciclos cortos y repetitivos y remunerados según el rendimiento. Ocurre a menudo que tanto el establecimiento o lugar de trabajo, las materias primas, insumos y medios de trabajo utilizados, no se ajustan a las características antropométricas, las capacidades de adaptación y resistencia de los trabajadores. Este conjunto de factores genera dolor físico y lesiones que son acrecentados cuando hay ausencia de dispositivos ergonómicos.

Por esas causas, está probado estadísticamente que como sub-conjunto los trabajadores de ciertas ramas de actividad y grupos de profesiones no tienen la misma esperanza de vida que el promedio nacional y que existen grandes diferencias, que entre los extremos llega a ser de 10 años. Esta diferencia 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 frente a la muerte.**

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, donde el contenido del trabajo no es predominantemente manual. En esas actividades es donde más está en evidencia la carga psíquica y la carga mental del trabajo, que dan lugar a los RPST. La situación del trabajo en el sistema judicial es alarmante pero se ha invisibilizado.

El sufrimiento que puede provocar el trabajo es cada vez más percibido y reconocido por los trabajadores, los supervisores y los empleadores y es necesario tratar de identificar cuál es su naturaleza, cuáles son las causas y su impacto sobre la salud, para imaginar de qué maneras se podría eliminar, controlar y reducir.

## **6 Los factores de riesgos psicosociales en el trabajo (RPST)**

El término «psicosocial» se emplea hoy, de forma general, para referirse a la interacción entre varios factores que provocan perturbaciones en los mecanismos psíquicos y mentales: los factores de riesgo psicosociales en relación con la condición de empleo, la organización de la empresa y su entorno social, las relaciones sociales y laborales con los compañeros de trabajo, los subordinados y la jerarquía, así como con otras instancias.



El enfoque de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo (RPST) es un marco teórico superador que logra articular los distintos problemas que implican los RPST. Dicho enfoque fue formulado por Michel Gollac y un equipo de expertos en Francia, a partir del pedido de las autoridades (Gollac, 2011), como un intento por proponer un marco de análisis y de relevamiento que permitan conocer la incidencia de los RPST sobre la economía, las empresas y los trabajadores. Este enfoque toma en cuenta e integra los aportes de Selye, Karasek y de Siegrist en una síntesis original. Se han propuesto diferentes definiciones de los RPST que, sin ser definitivas, permiten enfocar científicamente el problema (Neffa, 2015). A continuación, veremos algunas de ellas.

Los investigadores del ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España) denominan factores psicosociales a “aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, toma de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. Sus mecanismos de acción tienen que ver con el desarrollo de la autoestima y la autoeficacia, ya que, según sea su organización, la actividad laboral promueve o dificulta que las personas ejerzan sus habilidades, experimenten su capacidad de control e interaccionen con las demás para realizar bien sus tareas, facilitando o dificultando la satisfacción de sus necesidades de bienestar” (Moncada y otros, 2003).

Desde el punto de vista operacional, se puede adoptar una definición sintética de RPST que se relaciona directamente con el contenido y la organización del proceso de trabajo y se podría resumir, afirmando con Michel Gollac **que “son los riesgos para la salud, física, psíquica, mental y social engendrados por los determinantes socioeconómicos, la condición de empleo, la organización y el contenido del trabajo y los factores relacionales que interactúan en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores”** (Gollac, 2011, 2013).

## **7.- El marco teórico y las variables que proponemos para estudiar los factores de riesgo psicosociales en el trabajo.**

El enfoque propuesto es ilustrativo de la dinámica -trabajo-sufrimiento-salud- originada en el contenido y la organización del proceso de trabajo. Si los trabajadores logran sublimar el sufrimiento, eso tiene efectos benéficos para la salud.

Gollac (2011) y Neffa (2015) postulan que los factores de RPST pueden agruparse en seis grandes ejes para su análisis y relevamiento por medio de encuestas, entrevistas, estudios de medicina del trabajo y de ergonomía.

### **1.- Las exigencias e intensidad del trabajo y el tiempo de trabajo**

La intensidad es una consecuencia de las formas que adoptan el contenido y la organización del proceso de trabajo según la lógica adoptada por el modo de producción. La carga física, psíquica y mental impuesta al trabajador generan fatiga, así como el tiempo de trabajo expuesto a los mismos y su configuración (trabajo nocturno, trabajo por turnos y horarios atípicos). La exposición a los riesgos del medio ambiente puede incrementar la intensidad del trabajo según sean las

capacidades de adaptación y de resistencia de cada trabajador. Los trabajadores en su actividad, no usan solo el cuerpo, deben utilizar la memoria y razonar para resolver problemas no previstos por los conceptores, arbitrar entre consignas contradictorias recibidas y tener que hacer frente a incidentes imprevistos o interrupciones no programadas que generan tensiones que perturban la tarea y lo retrasan.

## 2.- Las exigencias emocionales

Las exigencias emocionales movilizadas en la actividad tanto en las relaciones con la jerarquía, el público, clientes, usuarios o pacientes, pueden causar daño o por el contrario permitir el control sobre sí mismo y lograr satisfacciones. El trabajo emocional consiste en la necesidad de reprimir, controlar y moldear sus emociones ya sea para poder realizar la actividad o para controlar y moderar las emociones de las personas con las cuales actúa. Se generan por esa causa tensiones y temores, que pueden inducir a mentir, ocultar información, no expresar las opiniones cuando hay desacuerdos, o fingir sentimientos en lugar de ser auténticos, para evitar conflictos. Muchos trabajadores están cara a cara con clientes y usuarios muchas veces angustiados, coléricos, que adoptan comportamientos violentos que deben contener.

## 3.- La autonomía en el trabajo y el margen de maniobra

La misma se evalúa en función del grado de libertad disponible para la ejecución de las tareas y poder trabajar según su propio estilo, la previsibilidad del trabajo a realizar, las posibilidades que existen para participar en cuanto a la concepción y la evaluación de la actividad. La extrema división social y técnica del proceso de trabajo puede entonces constituir un freno a la autonomía. Tener autonomía en el trabajo significa no estar limitado a ser solo un ejecutor de órdenes, sino ser un actor capaz de controlar su actividad. El grado de autonomía y de control sobre la actividad depende de la adecuación entre las calificaciones y competencias y las exigencias del trabajo. De estas posibilidades depende en gran medida que se viva el trabajo como algo positivo, se le encuentre un sentido, se sienta placer y finalmente sea fuente de felicidad. Pero con frecuencia se sufre la alienación pues se tiene que ejecutar una actividad diseñada por otros.

## 4.- Las relaciones sociales y de trabajo.

Las relaciones sociales en el trabajo son importantes y múltiples porque se refieren a los compañeros de trabajo, los jefes directos y la jerarquía, la empresa u organización en sí misma como empleadora y, finalmente, los clientes y usuarios. En el lugar de trabajo, el clima social debe ser adecuado y estimulante para que el trabajador se involucre; éste necesita un reconocimiento por parte de los demás, no ser objeto de injusticias, necesita insertarse como integrante de un colectivo de trabajo, comunicarse y cooperar con otros para transmitir conocimientos y seguir aprendiendo, así como recibir el apoyo social (de los compañeros, clientes o usuarios) y técnico (de los jefes o la jerarquía) para hacer frente a las dificultades. Un papel determinante está a cargo de los jefes y superiores cuyo estilo de liderazgo puede hacer más agradable o desagradable el trabajo según el respeto con que se trata a los trabajadores y el reconocimiento otorgado.

Es en el seno de la empresa u organización que se experimentan el estrés, la discriminación, el hostigamiento, la violencia verbal o física, el acoso sexual, etc. que están muy bien descritas por Ileana Contrera en el libro.

## 5.- Conflictos éticos y de valores

Estos conflictos se pueden generar en varias situaciones: cuando el trabajador ve impedida la posibilidad de trabajar con calidad y respetar las reglas de la profesión porque sus medios de trabajo funcionan de manera imperfecta, reciben insumos de mala calidad, o falla la logística; **cuando sufre porque tiene la obligación de hacer cosas con las cuales no está de acuerdo o con las que claramente está en desacuerdo**; cuando tiene la obligación de esconder información, de ser ambiguos o mentir a los clientes o usuarios cuando no puede resolver un problema; cuando tiene el sentimiento de hacer un trabajo inútil o que es considerado como tal por los compañeros, siendo entonces desprestigiado por la sociedad.

En ciertas oportunidades los trabajadores sufren porque son víctimas o testigos de actos de violencia o acoso sin tener la posibilidad o el coraje de oponerse, lo cual vulnera su autoestima y les da vergüenza de sí mismos.

## 6.- La estabilidad y la seguridad en el trabajo y el empleo.

La estabilidad y la seguridad son también cuestionadas, cuando la relación salarial es precaria, o bien cuando el trabajo no está registrado ante los organismos de seguridad social dejándolo desprotegido. Otro factor de riesgo es la incertidumbre respecto del porvenir debido a las crisis que crean un riesgo de despidos, de suspensiones o de la reducción del salario; cuando no perciben posibilidades de hacer carrera dentro de la empresa u organización o ven sus posibilidades de ascenso bloqueadas; cuando sienten inquietud o temor ante la introducción de nuevas tecnologías o formas de organizar el trabajo para cuyo uso no han sido formados y si el contenido y la nueva organización del trabajo los hacen tomar conciencia de que no podrán mantenerse en actividad en ese puesto hasta llegar la edad jubilatoria.

El manejo de la inseguridad y de la tolerancia a la incertidumbre resultan ser hoy gran desafío personal y laboral.

Una dimensión que debe ser incluida de manera explícita cuando se analicen todos estos factores de riesgo, es la división sexual del trabajo, debido a la “doble jornada” que cumplen las mujeres que tienen una actividad profesional sin poder dejar de lado sus responsabilidades en la esfera doméstica o de cuidado, así como el hostigamiento, la violencia física o verbal y la discriminación de que son objeto con mayor frecuencia.

\* \* \*

Esos seis ejes pueden ser operacionalizados y estudiados mediante encuestas, entrevistas a informantes calificados, talleres de visualización, estudios ergonómicos y de medicina del trabajo.

### **¿Por qué causas no se percibe de manera inmediata la relación de asociación o de causalidad entre el trabajo, la salud y la enfermedad?**

Varios investigadores (Gollac, Castel y Jabot, 1987, Neffa 2015) hicieron un primer inventario:

- El débil grado de conciencia, de formación e información de los trabajadores;
- La escasez de investigaciones científicas sobre esta relación y que sus resultados no sean de dominio público;
- La acción de los *lobbies* para intentar frenar investigaciones que pueden crear

restricciones al uso de ciertos medios de producción y a la manipulación de productos tóxicos;

– Existen prejuicios sociales por parte de médicos e ingenieros laborales tradicionales para quienes los riesgos son ineliminables y los trabajadores fingirían estar enfermos para no ir a trabajar;

– Los efectos sobre la salud derivados de la exposición a varios riesgos se descubren mucho tiempo después, cuando se incrementaron o cuando se llevan a cabo estudios epidemiológicos, como ocurrió con el cáncer profesional;

– En las investigaciones cuantitativas juega el “efecto selección”: los trabajadores encuestados son los que ocupan un puesto mientras pueden resistir, pero los que no pudieron hacer frente a los riesgos ya no están en sus puestos y no serán entrevistados o encuestados sin poder contabilizados;

– A veces los trabajadores contribuyen involuntariamente para subestimar las relaciones entre el trabajo y la salud. Por ejemplo, el trabajo nocturno y por turnos rotativos son dañinos para la salud pero se paga con una prima, que se acepta para completar ingresos;

– En Argentina los trabajadores tienen pocas veces la ocasión colectiva de hablar libremente y en detalle dentro de sus ámbitos de trabajo sobre los síntomas y las perturbaciones que sienten y son atribuidas al trabajo;

– La legislación vigente es incompleta y está atrasada, desconoce los riesgos psíquicos y mentales, pone el acento en los riesgos del trabajo sobre el cuerpo antes que en preservar la salud de quienes los deben soportar y no reconoce el derecho de los trabajadores de participar en la prevención.

## **Conclusiones**

Además de los problemas que afectan a la salud física de los trabajadores, se ha verificado que las consecuencias de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo predominantes producen sufrimiento y dada la unidad del ser humano en sus dimensiones físicas, psíquicas y mentales, finalmente se somatizan (Neffa, 2015)

El progreso acumulado con los estudios empíricos y las investigaciones promueven un gran cambio epistemológico:

- no se trata de un problema individual porque afecta al colectivo de trabajo,
- no es una realidad invisible sino que ha sido invisibilizada por ignorancia y falta de conciencia para no gastar en prevención,
- no es una fatalidad porque la prevención es posible como se experimenta en numerosos países y no solo capitalistas industrializados,
- no es un problema que lo puedan resolver los empresarios solos sin la participación de los trabajadores que sufren, vivencian y perciben el impacto de los riesgos.

Los daños para la salud ocurren cuando hay deficiencias en las CyMAT y no se previenen los RPST sintetizados en los seis ejes mencionados y cuando hay trabajadores víctimas de los RPST la solución no es “curar” individualmente al trabajador, sino cambiar el trabajo para que ese fenómeno no se reproduzca.

La conclusión final a la cual llego es que 1) el trabajo no es patógeno, 2) en el origen de los TPST está el contenido y la organización del proceso de trabajo.

## Referencias bibliográficas

- Ansoleaga E. (2013) "Síntomatología depresiva y consumo riesgoso de alcohol en trabajadores expuestos a factores psicosociales laborales adversos: Un asunto pendiente en salud pública". Tesis para optar al grado de Doctor en Salud Pública, Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- Boyer, R. (2007). Crisis y regímenes de crecimiento: una introducción a la teoría de la regulación. Buenos Aires: Trabajo y Sociedad.
- Comisión Europea (2007) Mejorar la calidad y las productividad en el trabajo: estrategia comunitaria de salud y seguridad en el trabajo (2007-2012) 21.02.2007, Bruselas.
- Clot, Y. (1999) La fonction psychologique du travail. Paris, PUF, 243 p.
- Comisión Europea (2007) Comunicación para Mejorar la calidad y las productividad en el trabajo: estrategia comunitaria de salud y seguridad en el trabajo (2007-2012) 21.02.2007, Bruselas.
- Coutrot, Th. (2003). "La santé au risque du travail" en Travail et Emploi. (96):5-7.
- Coutrot, Th. (2013). "Riesgos psicosociales y precariedad laboral: el caso francés", Seminario organizado por la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP, el Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires y el CEIL del CONICET, Septiembre.
- Cox T. (1978), Stress. London: Macmillan.
- Cox T. y Griffiths A. (1996), The nature and measurement of work stress: theory and practice, en J. Wilson y E. Corlet (Eds.) Evaluation of human work: a practical ergonomics methodology, London, Taylor.
- Cox T., Griffiths A. y Randall R. (2003), A risk management approach to the prevention of work stress, en M.J. Schabracq y J.A.M. Winnubst, C.L. Cooper (Eds.), The Handbook of Work and Health Psychology. New York: John Wiley & Sons, Ltd.
- Dejours Christophe (1988), Plaisir et souffrance dans le travail, París: AOCIP.
- Dejours Christophe (2000), Psicodinámica del trabajo y vínculo social, Actualidad Psicológica XXIV (274):2-5.
- Dejours Chr., Molinier P- (1994), Le travail comme énigme, Sociologie du Travail ( 94):35-44.
- Dejours, C. (2013). La sublimation entre souffrance et plaisir au travail. Communication présentée aux Conférences de la Sociedade Portuguesa de Psicanálise, Lisbonne, Portugal, 25 janvier.
- Dejours, C. & Gernet, I. (2012). Psychopathologie du travail. París: Elsevier Masson.
- Epelman, M., Fontana, Neffa, J. (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, Hvmánitas, Buenos Aires.
- Gollac M. (coord.) (2011) Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. Rapport au ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé. Paris: Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé.
- Gollac M. y otros (2011) Trabajar para ser feliz? Miño y Dávila, Trabajo y Sociedad, CEIL, Buenos Aires.

- Gollac, M. (2013) “Los riesgos psicosociales en el trabajo”, Seminario internacional. UNLP, CEIL, Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.
- Karasek R.A., and Theorell, T., (dir.) (1990) *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
- Karasek R.A., (1979). “Job demands, job decision latitude, and mental strain. Implication for job redesign” en *Administrative Science Quarterly*. 24(2):285-308.
- Karasek R.A.,. (1989). “The political implications of psychosocial work redesign: a model of the psychosocial class structure” en *International Journal of Health Services*. 19(3):481-508.
- Laurell, Asa Cristina (coord.) (1993), *Para la investigación sobre la salud de los trabajadores*. Serie Paltex, Salud y Sociedad 2000 (3).
- Marx, K. (1979) *Principes d’une critique de l’Economie Politique*, en *Euvres, Economie*, Tomo II. París: La Pléiade.
- Molinié Anne F. (2003), *Interroger les salariés sur leur passé professionnel: le sens des discordances*, *Revue d’épidémiologie et de santé publique*. 51(6):589-605.
- MONCADA, S., LLORENS, C. & SÁNCHEZ, E. (2005b). *Factores psicosociales: la importancia de la organización del trabajo para la salud de las personas*. Barcelona: ISTAS .
- MONCADA, S.; LLORENS, C.; NAVARRO, A. & KRISTENSEN, T.S. (2005a). “ISTAS21: Versión en lenguas castellana del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ)” en *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*. 8(1):18-29.
- Moorman, R. (1991) “Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship” en *Journal of Applied Psychology*. 76(6):845-855.
- Neffa, J. C. (1988) *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. Hvmánitas, Buenos Aires.
- Neffa, J. C. (1990) *Proceso de trabajo y economía de tiempo. Contribución al análisis crítico del pensamiento de Karl Marx, Frederick W. Taylor y Henry Ford*. Ed. CREDAL-URA Nro; 111 au CNRS y Editorial Hvmánitas, Buenos Aires, 356 págs.
- Neffa, J. C. (1998). *Los paradigmas productivos taylorista y fordista y su crisis. Una contribución a su estudio desde la Teoría de la Regulación*. Buenos Aires: Lumen-Humanitas, PIETTE del CONICET / Trabajo y Sociedad. 224 págs.
- Neffa, J. C (2003). *El trabajo humano. Contribución al estudio de un valor que permanece*. Buenos Aires: Trabajo y Sociedad /CEIL-PIETTE-CONICET/ Lumen. 280 págs.
- Neffa, Julio César (2015) *Los riesgos psicosociales en el trabajo: una contribución a su estudio*. Universidad Nacional de Moreno, Buenos Aires 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires. ISBN 978-987-21579-9-9.
- Neffa, Julio César y Henry María Laura (coord.) (2018) *Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo en una clínica privada de la ciudad de La Plata. Informe sintético de resultados. Proyecto de Desarrollo Tecnológico y Social (PDTs)*. CIN-CONICET n° 422, Instituto de Investigaciones Administrativas La Plata: Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Ciencias Económicas. ISBN 978-950-34-1662-4 . SECASFPI Disponible en: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2018/11/Informe- ATSA.pdf>. Consultado 15/01/2019

Neffa Julio César y Denda, Elena (coordinadores) (2017) Trabajo y salud de los no docentes de la UNLP. Los riesgos psicosociales en el trabajo y su prevención. Colección Libros de Cátedra. Buenos Aires: Facultad de Ciencias Económicas, UNLP, EDULP. ISBN 978-950-34-1513-9. Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/62261>. Consultado 15/01/2019

OIT, Organización Internacional del Trabajo (2013), La Prevención del estrés en el trabajo, puntos de control: Las mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo, Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, 2013 ISBN 978-92-2-325637-1 (impreso) ISBN 978-92-2-325638-8 (web pdf).

OIT, Organización Internacional del Trabajo (2002), Recomendación 194 de su listado de enfermedades profesionales, Convenios y Recomendaciones Internacionales del Trabajo, ILO, Ginebra

OIT, Organización Internacional del Trabajo (1987), Introducción a las condiciones y el medio ambiente de trabajo. (Editado bajo la dirección de Jean Marc Clerc), Ginebra: OIT.

Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud (1984), Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. (Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo N°56.). Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. Disponible en: <http://labordoc.ilo.org/record/245439?ln=en>, consultado en noviembre 2016.

Organización Mundial de la Salud (1975), Informe Técnico (571).

Smith, A. (2002). Recherches sur les causes de la richesse des nations (edité premièrement en anglais, en 1776) Paris: Garnier Flammarion.

SRT, (2013) Factores de riesgo psicosocial en el trabajo en Argentina. Marco teórico. Abril 2013, en Estrategia Argentina de salud y Seguridad en el Trabajo. Objetivo específico N° 2: Reforzar el marco normativo de Salud y Seguridad en el Trabajo Área de Investigaciones en Salud Laboral – Instituto de Estudios Estratégicos y Estadísticas, Buenos Aires.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (2005). Conferencia Ministerial Europea de la OMS, sobre la salud mental. Helsinki.

Selye, H. (1936) A syndrome produced by diverse nocuous agents, Nature ;138:32.

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

Siegrist, J. Marmot, M. (eds.) (2006) Social Inequalities in Health: New Evidence and Policy Implications. Oxford: Oxford University Press.

Taylor, F. W.; Amar, J.; Belot, E.; Lahy, J.M. & Le Chatelier, H. (1990) Organization du travail et économie des entreprises. Textos seleccionados y presentados por F. Vatin. Paris: d'Organization.

Taylor, F.W. (1972, 1902), "Shop Management" en American Society of Mechanical Engineers. (Retomado en Scientific Management). Londres: Greenwood Press. Vol. 24.

UNIÓN EUROPEA (2005) Conferencia ministerial europea de la OMS, sobre la salud mental. Bruxelles.

Wisner Alain (1987), Ergonomía y condiciones de trabajo, Buenos Aires: Area de Estudios e Investigaciones Laborales de la SECYT/ CEIL CONICET/CREDAL CNRS/Hvmanitas.

