



PANDEMIA Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

*Una mirada interdisciplinaria
y la experiencia sindical*

JULIO CÉSAR NEFFA • JORGE ANDRÉS KOHEN

MARÍA LAURA HENRY • SILVIA KORINFELD • CAROLINA LUALDI • RICARDO PADRÓN

PANDEMIA Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Una mirada interdisciplinaria y la experiencia sindical

PANDEMIA Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

*Una mirada interdisciplinaria
y la experiencia sindical*

Julio César Neffa
Jorge Andrés Kohen
María Laura Henry
Silvia Korinfeld
Carolina Lualdi
Ricardo Padrón

Pandemia y riesgos psicosociales en el trabajo. Una mirada interdisciplinaria y la experiencia sindical / Julio César Neffa... [et al.].
- 1a ed.- Rosario: Homo Sapiens Ediciones, 2020.
132 p.; 22 x 15 cm.

ISBN 978-987-771-083-0

1. Higiene y Seguridad del Trabajo. 2. Pandemias. I. Neffa, Julio César.
CDD 361.61

Imagen de tapa:

Frontera. 22 x 18cm.

Transferencia, collage y lápiz color. Laura Rippa. 2020

© 2020 · **Homo Sapiens Ediciones**

Sarmiento 825 (S2000CMM) Rosario | Santa Fe | Argentina

Tel: 54 341 4243399 | 4253852

editorial@homosapiens.com.ar

www.homosapiens.com.ar

Queda hecho el depósito que establece la ley 11.723.

Prohibida su reproducción total o parcial.

ISBN 978-987-771-083-0

Este libro se terminó de imprimir en noviembre de 2020

en **Talleres Gráficos Fervil** | Santa Fe 3316 | Tel: 0341 4372505

fervilimpresos@gmail.com | 2000 Rosario | Santa Fe | Argentina

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	9
LOS AUTORES	13
BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA	15
CRISIS, PANDEMIA Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	17
<i>Julio César Neffa</i>	
LA ECONOMÍA DE PLATAFORMAS	33
<i>Julio César Neffa</i>	
LA SALUD, EL TRABAJO Y LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DEVENIR DE LA PANDEMIA. ANTICIPANDO HIPOTESIS Y LA TESIS XI	49
<i>Jorge Andrés Kohen</i>	
RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO DURANTE LA PANDEMIA: ENTRE LA PROLIFERACIÓN DE PROTOCOLOS Y LA AUTONOMÍA PADECIDA	83
<i>María Laura Henry</i>	
LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DE LOS REPARTIDORES DE PLATAFORMAS DIGITALES EN LA SITUACIÓN DE PANDEMIA	99
<i>Silvia Korinfeld</i>	
RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA ANSES DURANTE LA PANDEMIA	107
<i>Carolina Lualdi</i>	
LOS TRABAJADORES DE LA SANIDAD Y LA PANDEMIA	125
<i>Ricardo Padrón</i>	

LA ECONOMÍA DE PLATAFORMAS

Dr. Julio César Neffa

Estamos en presencia del advenimiento de la economía de plataformas, intensificando la división del trabajo. Con el apoyo de las nuevas tecnologías, el trabajo se realiza cada vez más a través de la gestión de un sistema informatizado que organiza el encuentro directo y sin intermediarios de oferentes y demandantes de bienes o servicios, sin que tenga lugar una relación salarial porque se trata de la venta de un servicio que se factura.

Según Ritcher, adopta formas diversas: “*Micro-Jobbing*” (micro empresas que intervienen con la ayuda de un teléfono celular), la “*gig economy*” (economía de pequeños trabajos), el “*tap economy*” (trabajo según la demanda), el “*micro-travail*” (donde el internauta es quien elige la tarea que desea desarrollar: apoyo escolar, traducciones, reparaciones a domicilio, etc.).

La Organización Internacional del Trabajo señala que los negocios digitales surgieron a comienzos del siglo XXI con el crecimiento de Internet que ofreció nuevas oportunidades para la producción y prestación de una gama de servicios a través de mercados en línea que se denominan plataformas de trabajo digital y que pueden adoptar diversas modalidades.

Por ejemplo, los trabajadores ocupados en la “*gig economy*” (es decir el trabajo por un periodo acotado de tiempo) tienen generalmente horarios flexibles que dependen de la demanda, tienen los medios de producción (vehículos) necesarios para la actividad, a veces utilizan su propio domicilio para llevar a cabo su labor y el ingreso que reciben

no es un salario, sino una remuneración por llevar a cabo una tarea determinada. La particularidad es que se vinculan directamente a una plataforma digital constituida por un empresario que actúa como “mediador”.

La “*gig economy*” comenzó como un nicho pequeño para el “*crowdworking digital*” y se ha convertido en un fenómeno global, impulsado incluso por empresas multinacionales. Esta forma de contratación aparece de manera diferenciada, tanto en países capitalistas industrializados como en muchos países en vías de desarrollo. Dentro de las plataformas de trabajo se puede distinguir entre “*crowdwork*” y el “*work on-demand vía apps*”.

El *Crowd work* generalmente se refiere a actividades o servicios que se realizan en línea e independientemente de la ubicación del trabajador. Son tareas nuevas que permiten el funcionamiento de las industrias basadas en la web, como la gestión del contenido en sitios de redes sociales, transcripción de videos de *Youtube*, edición de publicaciones digitales, etc.

El *work on-demand vía Apps* se refiere a las actividades físicas y prestación de servicios que se realizan en un territorio localizado; por ejemplo el transporte, entrega y servicios a domicilio. En estos casos, se utiliza una aplicación para hacer coincidir la demanda y la oferta de trabajo dentro del mismo. (ILO, 2018). Se afirma que las empresas que recurren a esta modalidad de trabajo pueden lograr una mayor flexibilidad laboral, la reducción de costos y una mayor eficiencia. Los trabajadores tendrían mayores facilidades para entrar al mercado laboral, la flexibilidad de elegir el trabajo o el horario que más les conviene, la posibilidad de generar ingresos complementarios o conseguir trabajo en momentos de crisis económica y desempleo. O bien, facilitar un “trabajo temporario”, para quienes estaban desocupados o subocupados en momentos de transición en su vida personal o de la carrera laboral.

Los costos y beneficios son variados. Los clientes se benefician por el acceso a esos servicios y los bajos costos. Las empresas creen que así se impulsa la competencia entre los trabajadores reduciendo los costos, y que su difusión podría mejorar las economías de los países en desarrollo donde la oferta de fuerza de trabajo es elevada.

Pero también se manifiestan ciertas críticas. Los trabajadores tienen baja o nula protección social pagada por los empresarios y se vuelven borrosos los estatutos legales de ambas partes (trabajador y empresario), porque se busca que no haya una relación salarial contratada.

La “gig economy” se diferencia del modelo de trabajo precarizado tradicional (monotributista, autónomo, cuentapropista, etc.) por su capacidad de conectividad mundial. No es un trabajo “free lance”, no se necesita la mediación formal de una empresa y el trabajo puede ser realizado en y hacia cualquier parte del mundo. Pero el negocio en sí mismo, la marca y las relaciones con el cliente son controlados por las compañías que ofrecen las plataformas; estas cobran un porcentaje de lo que se paga al trabajador por sus servicios.

Este tipo de trabajo se desarrolló primeramente en los países capitalistas industrializados donde predominaban anteriormente los CDI. Se trataba de empleos estables, a tiempo completo y en los cuales la permanencia en la empresa u organización era prologada. Pero ahora, se implanta cada vez más este nuevo sistema en países en vías de desarrollo, o semi-industrializados, donde el desempleo y el subempleo son elevados y persistentes, hay trabajo informal y no registrado y la forma de producción *work-on-demand* vía *Apps* aparece como una posibilidad de empleo, con cierta libertad en cuanto a los días y horarios de trabajo, sea aunque precario y no asalariado.

Esto acentúa la polarización entre, por una parte, los trabajadores altamente calificados y, por otra parte, el “lumpen proletariado digital”, que hace tareas simples, divididas, distribuidas por las plataformas de servicios a trabajadores que no son asalariados y no tienen una protección social (licencias por enfermedad, por maternidad) ni seguros contra accidentes de trabajo cubiertos por la empresa.

Son frecuentes los casos de usinas numéricas de Calcuta o Kaboul, con trabajadores del “capitalismo cognitivo” que por poco dinero producen falsos comentarios elogiosos de los hoteles, restaurantes y compañías de aviación y fabrican millones de seguidores en las redes sociales para estimular la compra o el consumo de esos bienes.

A partir de la desmaterialización del trabajo, se tercerizan y subcontratan actividades con repercusiones sobre la salud, pero si bien bajan los accidentes de trabajo aumentan los TME y los RPST a los cuales están más sometidos los trabajadores de las plataformas que hacen sus tareas de manera aislada, en sus domicilios, con poco margen de autonomía.

Las plataformas hacen trabajar gratuitamente al cliente: *self service* como en los cajeros automáticos o hacer directamente operaciones financieras por internet. Incluso, la selección y carga de productos en el carrito del supermercado donde el cliente utiliza el sistema para conocer lo que tiene que pagar y utiliza su tarjeta de crédito en lugar de pagar

al cajero. O puede hacer una compra por internet para que le lleven los productos a su domicilio.

En estos casos, el trabajador siempre debe adaptarse rápidamente o hacer frente a los incidentes; la proximidad con el cliente, el paciente o el dispositivo electrónico movilizan su intelecto y las emociones; y al mismo tiempo fortalecen las tendencias a la individualización y personalización del trabajo.

Según el marketing de las empresas promotoras del uso de IA para la actividad financiera, características tales como la gran velocidad de análisis (medida ya en fracciones de milisegundo y conocida como HFT: *trading de alta frecuencia*), el bajo costo, la inclusión de múltiples variables, la eliminación de emociones y falsas expectativas, la anonimidad y la adaptabilidad, hacen de esta tecnología un instrumento indispensable para quienes se ocupan de la especulación financiera. Los algoritmos pueden seguir funcionando todo el día, y el número de transacciones realizadas por los algoritmos va creciendo en paralelo con la colocación de fondos de inversión en las diferentes bolsas.

El contenido y la organización del proceso de trabajo van a cambiar, pues la organización de las empresas podrá ser puesta en red. Y va a cambiar la relación con los clientes y usuarios en el ciclo de la producción de bienes y de servicios.

La actividad de las plataformas crea una economía en red amplificada por la digitalización que es distinta del modelo “fordista” del trabajo asalariado, protegido por la seguridad social. Serán como contratos de jornaleros, de alquiler de la fuerza de trabajo, sin relaciones jurídicas de subordinación y remuneradas según las prestaciones definidas, los servicios prestados o por piezas. Y las empresas transferirán actividades hacia el exterior de la misma, podrán recurrir a la subcontratación y promover la competencia entre los trabajadores, lo que complicará la acción de los sindicatos.

Las empresas industriales van a integrar progresivamente sus cadenas de productos con servicios autónomos, para tareas de I&D, marketing, logística de las compras de insumos, la contabilidad, la distribución, el uso del Internet móvil, la utilización de redes de servidores distantes, las nubes, la robótica, inteligencia artificial, impresión 3D.

Progresivamente, los trabajadores estarán equipados electrónicamente con una tarjeta magnética, un brazalet electrónico o una aplicación del celular con todos sus datos. Y los mismos serán fácilmente conocidos y procesados por Google, Facebook, Instagram, Whats app, etc.

Las plataformas pueden ser de redes sociales (Facebook o Twitter), mercados digitales (Amazon y Ali Baba), plataformas de intermediación (como Uber, Airbnb, Glovo) o plataformas de trabajo participativo o crowdworking (las empresas externalizan tareas a un gran grupo de personas que trabajan en condición autónoma sin un empleo estable y con garantías). Su desarrollo ha estimulado también el trabajo autónomo, muchas veces de carácter unipersonal, de profesionales que pueden ofrecer libremente sus productos de manera sencilla y con bajos costos.

Desde los organismos financieros internacionales, se ha promovido la figura del emprendedor, como el paradigma del trabajo con las nuevas tecnologías, quien a menudo constituye una pequeña PYME a veces en su propio domicilio y donde no existe el trabajo asalariado. Con frecuencia, están articulados con plataformas y adoptan la forma de empresas tercerizadas, que venden a otras empresas piezas, subconjuntos, insumos, o servicios sin que exista una relación de dependencia. De esa manera, las grandes empresas dotadas de una alta tecnología reducen su planta de personal, guardan para sí las de mayor calificación y subcontratan o tercerizan los trabajos más simples, repetitivos, implantando una división social y técnica que opera al exterior de la misma, reduciendo el costo de la fuerza de trabajo.

Las grandes empresas como Google, Amazon, Facebook, Apple, Microsoft y Alí baba (GAFAMA) buscan recopilar datos para generar algoritmos, que de manera simple consisten en una serie de ecuaciones que tomando en cuenta las grandes bases de datos –macrodatos, Big Data (extraídas del sistema impositivo, de la seguridad social, del sistema de salud)– y así como pueden identificar el comportamiento de las personas, también pueden inferir o influenciar su futuro accionar. Esos datos por su gran dimensión, se guardan en “la nube”, pueden ser consultados desde diversos lugares, pero no está exento de accesos no autorizados.

La capacidad de los procesadores facilita su utilización incluso para las pequeñas empresas que pueden estar interconectadas con otras y entre sí, controlando la producción, el almacenamiento, las caídas de stock y la logística.

Estos procesos de automatización pueden provocar la polarización del empleo y de los salarios.

Las TIC's también aumentan las posibilidades de trabajar a distancia y esto permitiría conciliar mejor las responsabilidades profesionales y familiares, estableciendo un equilibrio más satisfactorio entre la vida

laboral y la vida personal, lo cual podría beneficiar principalmente a las mujeres. La digitalización permite flexibilizar los horarios y los lugares de trabajo, pues esa información está disponible desde fuera de la empresa. Esto abre la posibilidad de trabajar desde el domicilio por razones familiares o por dificultades para desplazarse. Esta posibilidad puede ser impuesta, solicitada o negociada, fijando los días y horarios en los cuales el trabajo debe hacerse de manera presencial. Pero, de esa manera, se suprime la frontera entre la vida laboral y la vida doméstica: en algunos casos proporciona un mayor margen de libertad, pero en otros puede significar una intensificación del trabajo, la prolongación de la jornada y dificultades con los demás integrantes del hogar.

Otro de los problemas que surgen es el riesgo de la fragmentación o segmentación del colectivo de trabajo cuando es muy grande la proporción de los trabajadores autónomos que trabajan al exterior de la empresa, que tiene como consecuencia el debilitamiento de la organización sindical.

El capitalismo digital de plataforma cambia el mundo del trabajo, de manera radical o incremental, en virtud de la posibilidad de procesar los flujos de información que circulan. La plataforma es más rentable cuanto más acumule información sobre muchas personas.

Sin embargo, existe una diferencia con el maquinismo: este proceso, que estaba impulsado por las cadenas de montaje, permitía aumentar la productividad, pero era manejado por trabajadores poco calificados. Con las nuevas tecnologías informatizadas, van a recoger más beneficios los trabajadores con mayor nivel de conocimientos y los que mejor manejen los entornos digitales. En las plataformas, la relación directa entre el productor y el consumidor deja de lado a los intermediarios que gestionaban las demandas, y los empresarios se verán obligados a despedir esos empleados o a cerrar sus puertas. Poco a poco, se hacen prescindibles trabajos que antes eran necesarios.

La denominada “Industria 4.D” permite controlar con algoritmos la producción, almacenamiento y distribución de la producción y se puede monitorear por completo el desempeño de trabajadores autónomos, que son poco remunerados y sin seguridad social. Y dentro de esas empresas existen muchas diferencias en cuanto a la relación salarial.

Una vez convertida en un formato digital, la información se transforma en datos. Y los datos pueden transferirse a todo el mundo en un instante. La digitalización es favorecida por los sensores y los chips son

cada vez más pequeños y livianos. Las computadoras pueden procesar los datos a velocidades cada vez mayores.

Existen tres grupos de personas que venden de manera diferenciada su fuerza de trabajo a partir de una plataforma:

- Los que venden a las familias un servicio a domicilio, el *care* (cuidado de las personas y su salud), tareas de mantenimiento, limpieza, reparaciones, enseñanza a domicilio,
- los que ofrecen servicios de transporte automóvil a pedido (Uber) o que entregan productos consumidores, como Rappi, Glovo,
- los que realizan tareas sobre un sitio sin tener otro contacto más allá de los clientes (Amazon, y muchas otras) incluidos los servicios profesionales calificados (traducciones, análisis contables, diagramación de publicaciones, etc.).

Dada la naturaleza del trabajo en las plataformas de trabajo digital, los trabajos son muchas veces ocasionales, los trabajadores se movilizan cuando hay un trabajo o para hacer una tarea específica que necesita un cliente. Por lo tanto, la mano de obra digital puede considerarse como una forma de empleo no estándar.

Las medidas adoptadas hasta el momento han llevado a una fuerte caída en la cobertura de la negociación colectiva y frenaron el crecimiento debido a la compresión de la demanda agregada. Sin embargo, al reducir la protección de los trabajadores y su poder de negociación, se reduce el salario real y aumentan las desigualdades

Según las escasas encuestas existentes, es una relación de trabajo creciente, pero son pocos en proporción a la PEA, y los que están satisfechos aprecian tener un trabajo con horarios flexibles y con actividades variadas. La insatisfacción y las quejas se deben a la frecuente modificación de los sistemas de pago, la desactivación sin que se den razones –siendo difícil discutir las formas arbitrarias mediante las cuales los clientes los califican. Con frecuencia y dada la incertidumbre los trabajadores, complementan o combinan varias actividades para obtener ingresos.

En varios países, la mayoría de esos trabajadores son extranjeros, sus ingresos están por debajo del promedio de quienes tienen un CDI, pero no tienen un salario mínimo, ni vacaciones pagas, las jornadas de trabajo son prolongadas, tienen que estar disponibles en función de la demanda y no tienen garantizada la protección en materia de salud ni contra riesgos del trabajo.

Para generar excedentes, la empresa que administra la plataforma recibe un canon que extrae de la relación entre el proveedor y el cliente. Como no hay relación salarial, son emprendedores autónomos, o monotributistas y no les hacen los aportes al sistema de seguridad social.

La empresa de la plataforma tiene información sobre los proveedores y sobre los clientes. La relación dura el tiempo que se necesita para concretar la transacción y la conexión digital se hace a través del teléfono celular. El sistema de rating o de estrellas sirve para conocer el grado de satisfacción de los clientes y para asignar nuevas tareas o misiones. No se trata de una colaboración entre iguales, pues la empresa –aunque los llame colaboradores– está en posición dominante y en condiciones de determinar los precios, castigar o premiar a los que hacen las transacciones.

Para evitar problemas legales, las empresas consideran a esos trabajadores como asociados, como si fueran trabajadores verdaderamente independientes. Dentro de la empresa, hay una segmentación: están quienes tienen un CDI en la sede y desde donde se canalizan los pedidos, hay empleados contratados con CDD y que en esa condición tienen ciertos derechos y, por otra parte, está el resto de los trabajadores que son convocados de manera intermitente y considerados jurídicamente como cuentapropistas, exigiendo a veces que ellos contraten por su cuenta su registro en el sistema impositivo para poder facturar, así como los seguros de salud y contra riesgos del trabajo.

Los de la plataforma Uber deben poner el vehículo a disposición, seguir el itinerario que les señalan como el más adecuado para cada viaje, la empresa percibe el pago del cliente sobre el cual le fija la tarifa sacando una comisión. Por regla general, los choferes deben aceptar aproximadamente un 75% o más de las propuestas que se les hacen. Pueden ser sancionados o quedar un tiempo desconectados si rechazan las propuestas o tienen malas evaluaciones, y para colmo los términos del contrato pueden ser modificados unilateralmente por UBER sin previo aviso ni su consentimiento. En las cláusulas contractuales se deja explícita la cláusula de libertad de sustitución por parte de la empresa.

La dispersión física de los trabajadores –característica esencial de este tipo de actividad– dificulta los intentos de movilizaciones colectivas y no es fácil crear una instancia permanente de representación ante la empresa. **Existe un cierto acuerdo para tipificar estos trabajadores como “jurídicamente independientes o autónomos y económicamente dependientes”.**

Se plantea la hipótesis de que las NTI van a aumentar la productividad y al reducir los costos unitarios, permitirán aumentar la demanda y, de manera indirecta, la creación de empleos.

Los costos y beneficios son variados. Los clientes se benefician por el acceso a esos servicios y los bajos costos. Las empresas creen que así se impulsa la competencia entre los trabajadores y que su difusión podría mejorar las economías de los países en desarrollo donde la oferta de fuerza de trabajo es elevada.

Pero también se manifiestan ciertas críticas. Los trabajadores tienen baja o nula protección social pagada por los empresarios y se vuelven borrosos los estatutos legales del trabajador y del empresario, porque se busca que no haya una relación salarial contratada.

La “*gig economy*” se diferencia del modelo de trabajo precarizado tradicional (monotributista, autónomo, cuentapropista, etc.) por su capacidad de conectividad mundial. No es un trabajo “*free lance*”, no se necesita la mediación formal de una empresa y el trabajo puede ser realizado en y hacia cualquier parte del mundo. Pero el negocio en sí mismo, la marca y las relaciones con el cliente son controlados por las compañías que ofrecen las plataformas; estas cobran un porcentaje de lo que se paga al trabajador por sus servicios. Este tipo de trabajo se desarrolló primeramente en los países capitalistas industrializados, donde predominaban anteriormente los CDI. Se trataba de empleos estables, a tiempo completo y donde la permanencia en la empresa u organización era prologada. Pero ahora, se implanta cada vez más este nuevo sistema en países en vías de desarrollo, o semi-industrializados, donde el desempleo y el subempleo son elevados y persistentes, hay trabajo informal y no registrado y la forma de producción *Work-on-demand vía Apps* aparece como una posibilidad de empleo, con cierta libertad en cuanto a los días y horarios de trabajo, aunque sea precario y no asalariado.

Debido a su alto costo y las exigencias en cuanto a la conectividad, la introducción de las NTI no se ha generalizado en las pequeñas y medianas empresas, que es donde está ocupada la mayoría de la PEA, pero donde será más lento el proceso de introducción de estas nuevas tecnologías.

Los riesgos psicosociales en el trabajo de los repartidores o conductores de Uber adquieren otra dimensión, cuando se los compara con esos riesgos los experimentan quienes trabajan en la economía real transformando la materia.

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. El tiempo de trabajo, puede analizarse ya sea por su duración como por su configuración (trabajo nocturno, trabajo por turnos y horarios atípicos). La exposición a los riesgos del medio ambiente de trabajo puede provocar daños e incrementar la intensidad según las capacidades de adaptación y de resistencia de cada trabajador, que es quien primero percibe el impacto sobre su salud. Los trabajadores desarrollan una actividad cognitiva y deben utilizar la memoria para resolver problemas no previstos por los que concibieron la tarea, arbitrar entre consignas contradictorias recibidas y tener que hacer frente a incidentes imprevistos o interrupciones no programadas, que generan tensiones, perturban la tarea y lo retrasan. Y todos tienen una vivencia y percepción de su estado de salud aunque no siempre lo relacionan con el trabajo que ejecutan.

2. Las exigencias emocionales

Las exigencias emocionales movilizadas en la actividad tanto en las relaciones con la jerarquía, los compañeros de trabajo, 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 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, tener miedo para expresar las opiniones cuando hay desacuerdos, o para evitar conflictos, fingir sentimientos en lugar de ser auténticos.

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, de la previsibilidad del trabajo a realizar, las posibilidades que existen para participar en cuanto a la concepción del trabajo y la evaluación de la actividad. La extrema división social y técnica del proceso de trabajo puede entonces constituir un freno a la autonomía. El grado de autonomía y de control sobre la actividad depende de la adecuación entre las calificaciones y competencias y por otra parte la intensidad y las exigencias del trabajo. De esta articulación 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.

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. El clima social laboral debe ser adecuado y estimulante para que el trabajador se involucre; se necesita un reconocimiento y apoyo social y técnico por parte de los demás y no ser objeto de injusticias, e insertarse como integrante de un colectivo de trabajo, comunicarse y cooperar con otros para transmitir conocimientos y seguir aprendiendo 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 trate 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, las adicciones a fármacos, sustancias ilícitas y alcohol, etc.

Esas relaciones provocan sufrimiento si los trabajadores reciben instrucciones contradictorias, no pueden disponer de los medios de trabajo o de la información suficiente para hacer un trabajo de calidad, reciben consignas ambiguas y/o una baja remuneración.

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, cuando tiene la obligación de hacer cosas con las cuales no está de acuerdo o con las que claramente está en desacuerdo; si debe esconder información, ser ambiguo o mentir a los clientes o usuarios, o cuando tiene el sentimiento de hacer un trabajo inútil. 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

La estabilidad y la seguridad son también cuestionadas, cuando se corre el riesgo de desempleo o hay suspensiones, no hay posibilidades

de hacer carrera en la organización, la relación salarial es precaria, o cuando el trabajo no está registrado ante los organismos de seguridad social dejándolo desprotegido. También, 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 que pueden cuestionar su empleo.

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 tradicionales 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. Y por otra parte la desigualdad en cuanto a los ingresos por realizar la misma tarea que los hombres.

¿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, 2011, 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 contabilizarlos;
- 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 a título de compensación, 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.

En la actualidad, las nuevas formas de gestión de la fuerza de trabajo acordes con el nuevo modo de desarrollo instaurado han incorporado varias metodologías que provocan sufrimiento y generan conflictos interpersonales. Se trata de la *evaluación individualizada del desempeño*, cuyos resultados están relacionados con la posibilidad de perder el puesto, de lograr un ascenso o un aumento salarial, que termina generando miedo y desconfianza respecto de los demás y cuestionando la solidaridad. Pero además, esto dificulta la acción sindical.

Otra técnica es el control total de la calidad para obtener por ejemplo las certificaciones de las normas ISO y ser más competitivos en el mercado. Como la calidad total es imposible de obtener, con frecuencia se disimulan los problemas, o se miente y siempre implica una sobrecarga de trabajo.

Algunas causas por las que aumenta el sufrimiento

Además de los problemas que afectan a la salud física de los trabajadores, se han verificado que las consecuencias de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo predominantes (citados en Neffa, 2015) producen sufrimiento cuando se dan una o varias de estas situaciones:

- Es prolongada la duración de la jornada de trabajo y aumenta de manera excesiva el compromiso con el trabajo, lo cual puede dar lugar a perturbaciones psicóticas y al *workaholismo*.

- El trabajo nocturno o por turnos rotativos se vincula con un aumento del riesgo de perturbaciones de ansiedad, pues la alteración del ritmo circadiano está asociada al estrés y las depresiones y el trabajo por turnos dañan la salud y predisponen para sufrir accidentes de trabajo y trastornos digestivos.
- Existen peligros para la vida y la salud en el lugar de trabajo o de malas condiciones y medio ambiente de trabajo, que están asociados al temor y a un aumento de las perturbaciones del humor y de la ansiedad.
- Se trabaja sometido a una tensión porque hay una demanda excesiva en el trabajo, es elevado el volumen de trabajo a ejecutar en un tiempo reducido, con poca autonomía y márgenes de maniobra.
- Se recibe un débil soporte social y técnico en el trabajo, cuando es insuficiente o falta el reconocimiento moral o simbólico, o se produce una disminución de la recompensa monetaria esperada, todo lo cual genera sufrimiento.
- Hay falta de coherencia entre las calificaciones y competencias del trabajador con respecto al contenido y la organización del proceso de trabajo (subcarga o sobrecarga de trabajo), lo cual aumenta los riesgos de perturbaciones del humor.
- Tener que hacer cosas con las cuales no se está de acuerdo, o en total desacuerdo o tener que mentir u ocultar información a clientes y usuarios, que terminan vulnerando la autoestima.
- La existencia o aumento del hostigamiento, el acoso sexual, la violencia (verbal y física) en el lugar de trabajo, generan temor e incrementan perturbaciones del humor, y ansiedad predisponiendo para el consumo inadecuado de ansiolíticos, de drogas y de alcohol.
- La percepción de injusticias sobre el lugar de trabajo con relación a los procedimientos utilizados, a los resultados obtenidos, a la justicia procedural o a los sistemas de remuneración, están asociados al riesgo de que aumenten las perturbaciones psiquiátricas.
- El trabajo en contacto directo con los pacientes o el público angustiado, colérico, violento o amenazante (cara a cara o por teléfono) genera una mayor exigencia emocional, que se relaciona con un aumento de las perturbaciones del humor y con la depresión.

- Los conflictos por la falta de compatibilidad entre la vida profesional y la vida privada (horarios extremos de entrada y salida, trabajo nocturno o por turnos, trabajo en el fin de semana, etc.), están vinculados al aumento de *workaholismo*, alcoholismo, perturbaciones del humor, ansiedad y drogodependencia, generando problemas en la vida familiar.
- En la actualidad, el desempleo y la pérdida del trabajo, los contratos por tiempo determinado, a tiempo parcial, precarios y no registrados, y las amenazas contra la estabilidad o la posibilidad de lograr una promoción, están asociados a un aumento de perturbaciones de la personalidad, de la ansiedad, y a un aumento del riesgo de suicidio.

Estas manifestaciones de los riesgos psicosociales en el trabajo no solo provocan sufrimiento a quienes los padecen, sino que dada la integridad del ser humano en sus dimensiones físicas, psíquicas y mentales, finalmente se somatizan (Neffa, op. cit.). Actualmente los estudios epidemiológicos ponen de manifiesto que varias enfermedades tienen su origen en los desequilibrios y conflictos generados en esos seis grupos de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, y no solo en problemas biológicos del sujeto: los ACV, infartos del Miocardio, úlceras, perturbaciones del sueño o el humor, las depresiones prolongadas, el *burnout*, etc. Basta con hacer la trayectoria profesional de las víctimas de esas enfermedades para identificar la o las causas de las mismas en el contenido y la organización del proceso de trabajo: fuertes demandas psicológicas, intensidad del trabajo con falta de reconocimiento, excesivo control y falta de autonomía, continuo control de las emociones, hostigamiento, acoso sexual, violencia física o verbal, sobrecarga o subcarga de trabajo, etc.

Referencias bibliográficas

- GOLLAC, M. (2011) (coord.) *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*. Rapport au ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé, Paris.
- NEFFA, J. C. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio. CABA: CEIL del CONICET; Corrientes: UNNE, Fac. de Cs, Económicas; La Plata: UNLP, Fac. de Cs. Económicas; Moreno: Universidad Nac. de Moreno; CABA: UMET- CITRA.