

CAPITULO 3

El enfoque teórico de la investigación

Julio César Neffa

Como se desarrolla en este Informe, los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) “son los riesgos para la salud, física, psíquica, mental y social engendrados por los determinantes socioeconómicos, la condición de empleo, la organización y el contenido del trabajo y los factores relacionales que intervienen en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores” (Gollac, 2013).

Estas consideraciones se refieren específicamente al trabajo asalariado de los “no docentes” de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP).

Dadas la novedad y complejidad del tema y sus múltiples dimensiones, se recurrió a los conocimientos de la ciencia administrativa, la economía, la sociología, la psicología y la psicodinámica del trabajo. Lamentablemente no se pudo contar con el aporte de ergonomos, ingenieros laborales y médicos del trabajo que hubieran enriquecido el análisis y las recomendaciones.

Estas reflexiones se han enriquecido gracias a la participación en varios Proyectos de Investigación desarrollados en el CEIL del CONICET y en universidades donde investigamos el tema que dieron lugar a una publicación de la cual extrajimos la información para elaborar este capítulo.³

Veamos cuáles son los fundamentos filosóficos, antropológicos y políticos de la importancia del tema de los RPST.

I. Los trabajadores son seres humanos complejos

El punto de partida de la investigación es la afirmación de la especificidad de la especie humana debido a sus dimensiones psíquicas y mentales que los diferencian de las especies vegetal y animal. Y de ello deriva el significado del trabajo, actividad humana voluntaria orientada hacia una finalidad, como un valor.

Las tres dimensiones de los seres humanos tanto la física, psíquica y mental, se movilizan en todas las actividades humanas; las tres están íntimamente relacionadas y deben funcionar

³ Neffa, Julio César (2015): *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Ed. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales del CONICET; Facultad de Ciencias Económicas (UNNE); Facultad de Ciencias Económicas (UNLP), Departamento de Economía y Administración (UNM) ; Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo. Centro de Innovación para los Trabajadores, Libro digital, PDF, Buenos Aires, 1ª edición. Archivo Digital: descarga ISBN 978-987-21579-9-9. Existe actualmente una edición impresa, realizada por la Universidad Nacional de Moreno.

de manera coherente y articulada para preservar la salud. La ciencia ha descubierto que si durante la actividad una de ellas es vulnerada, el daño repercute también sobre las otras, generando sufrimiento psíquico y mental, además de la fatiga y del dolor físico que puede ser el resultado de lesiones, enfermedades profesionales y accidentes de trabajo que pueden llegar a afectar la vida humana.

Los trabajadores son seres situados en el tiempo y en el espacio. Desde su nacimiento y por la actividad laboral quedan involuntariamente insertos en un contexto económico, social, cultural y político nacional de carácter estructural. Este contexto los condiciona desde su nacimiento, pues ocupan una determinada posición dentro de la estratificación social, de la división sexual del trabajo y siguen una trayectoria histórica de la cual no se pueden desprender. Pero esto no quiere decir que soporten eso pasivamente.

Si bien el trabajo involucra al ser humano en sus tres dimensiones, el impacto es percibido en primer lugar por el cuerpo, sobre todo cuando la actividad implica realizar esfuerzos, adoptar gestos, posturas y movimientos. A través del cuerpo, los trabajadores establecen una afinidad específica con los objetos y los medios de trabajo. Con sus sentidos perciben la calidad y un funcionamiento correcto o degradado: las palpan para sentir sus vibraciones, escuchan sus sonidos, las miran funcionar, las olfatean y hasta hablan con ellas, como hacen los agricultores con los animales que utilizaban para su labor.

Durante el trabajo, los “no docentes” que en su mayoría adoptan una posición sedentaria, hablan con alumnos, docentes, proveedores que concurren para hacer trámites y pasan mucho tiempo frente a una computadora donde el cuerpo está también involucrado: gracias a los sentidos pueden captar las consignas a ejecutar y las informaciones que están escritas o figuran en las pantallas de las PC.

El trabajo también implica una movilización de los recursos psíquicos y mentales del trabajador pues para lograr el objetivo de generar el producto o el servicio se requiere cognitivamente captar y procesar información, estar motivado e involucrado, tanto a nivel individual como en relación con el colectivo de trabajo. Es decir que es toda la persona del trabajador la que está involucrada en el trabajo y no solo su cuerpo. Pero esta complejidad está negada o invisibilizada, no se recompensa ni se reconoce adecuadamente.

Y lo que a menudo se desconoce es que el trabajador es un sujeto, y que en la actividad se pone en juego su subjetividad, su forma de concebir el mundo, la organización, los compañeros de trabajo, la acción sindical y de confrontarse a una realidad que lo supera y con la cual debe convivir.

II. El trabajo humano es un valor que permanece a pesar de sus cambios

Los seres humanos desarrollan varias actividades, pero el trabajo humano es diferente del deporte, el juego o la vida familiar. Es una actividad humana voluntaria, requiere la adhesión y el involucramiento aunque sea de manera forzada o bajo amenaza, orientada hacia una finali-

dad, se fijan objetivos que deben alcanzarse. Por estas causas, el trabajo es una actividad diferente de todas las otras.

Es la condición necesaria para la producción de todos los bienes, la prestación de servicios, para generar información y conocimientos que tienen una utilidad social, porque al permitir la satisfacción de necesidades hacen posible la supervivencia, reproducción y desarrollo de la especie humana. Es una actividad dirigida hacia otros, una forma de salir de sí.

Es el factor creador del valor que tienen incorporado los productos generados. Sin el trabajo la materia no es transformada para convertirse en un producto, es lo que le da forma. Sin el trabajo no hay prestación de servicios que hacen posible la vida en sociedad: alimentación, salud, educación, transporte, seguridad, cuidados de las personas en situación de vulnerabilidad, etc. Sin el trabajo no se capta y procesa la información necesaria para tomar decisiones, y no se generan conocimientos científicos y tecnológicos en las universidades y centros de investigación.

El trabajador es un verdadero creador, porque da existencia fuera de sí mismo a un bien, un servicio, conocimientos o informaciones. Es constructor de la historia, porque los resultados del trabajo lo trascienden en el tiempo y el espacio al trabajador, sus obras sobreviven a su creador. El producto, los conocimientos, las informaciones generadas pueden desplazarse lejos del lugar y del ámbito social donde se gestaron.

Es siempre una actividad social, pues se hace con otros o para otros y se orienta a responder a demandas o satisfacer necesidades de otros. El trabajo socializa a las personas y es fuente de inserción social, pues permite instaurar relaciones interpersonales y de ese modo construye un colectivo de trabajo, donde el trabajador está impulsado a comunicar, interactuar, compartir y mantener relaciones sociales horizontales con sus compañeros, sus pares, relaciones laborales verticales con el empleador que pueden ser cooperativas o conflictivas y también relacionarse con los compañeros, los estudiantes y sus familiares, el público y los proveedores.

El trabajo asalariado implica la relación de subordinación, la heteronomía, el reconocimiento de la jerarquía que le prescribe la actividad y la remuneración que se otorga es una parte del producto realizado o del valor del servicio prestado.

Al ejecutar el trabajo siempre se experimenta sufrimiento pues para lograr los objetivos que se le imponen debe innovar para compensar las fallas del trabajo prescrito, soportar interrupciones o recibir contra órdenes, afrontar averías de los medios de trabajo, soportar problemas de logística, y para compensar los límites del trabajo prescrito debe hacer un esfuerzo de creatividad para resolver esos problemas y obtener resultados aunque para ello deba desobedecer o violar las reglas. Por eso, siempre es necesariamente generador de sufrimiento y fatiga, pero si se logra sublimarlo, genera al mismo tiempo placer. Esa relación entre sufrimiento y placer en el trabajo es diferente para cada trabajador.

Como vamos a desarrollar más adelante, la satisfacción en el trabajo va a depender de varios factores: la capacidad del trabajador para hacer frente a las demandas psicológicas y a la intensidad del trabajo; la posibilidad de trabajar de manera autónoma y de adaptar el trabajo prescrito por sus superiores para concretar la actividad a desarrollar, así como resolver problemas imprevistos y superar incidentes, todo lo cual puede generar fatiga y sufrimientos adi-

cionales. Debe tener la posibilidad de disponer de un margen de maniobra y de control sobre su proceso de trabajo para adaptar el trabajo a sus capacidades y trabajar según su propio estilo para lograr los objetivos propuestos. Para alcanzarlos el trabajador necesita recibir tanto el apoyo técnico y el juicio evaluatorio de la jerarquía de la organización, como el apoyo social de los compañeros de trabajo que conocen las dificultades encontradas, buscando a cambio obtener una recompensa monetaria y un reconocimiento moral de parte de la organización que retribuyan los resultados alcanzados, compensen su esfuerzo y valoren la calidad del producto o servicio realizado.

Para trabajar, no solo hace falta realizar esfuerzos físicos, y adoptar gestos y posturas como un robot, pues quien trabaja es un sujeto que debe movilizar no solo su cuerpo, sino también sus capacidades psíquicas y mentales y para ello se requiere su motivación o involucramiento, tanto en el nivel individual como en el colectivo. Quien trabaja necesita captar, interpretar y procesar información, comunicarse, expresar ideas por medio de la palabra y mediante silencios, gestos y signos, debe instaurar la coordinación y la cooperación dentro del colectivo de trabajo, y finalmente evaluar el resultado de su esfuerzo. Es decir, que todo el ser humano y no solo el cuerpo, está presente en el trabajo.

La fuerza de trabajo depende no sólo de su capacidad física, psíquica y mental sino también de su nivel de instrucción y de formación profesional así como de las competencias, pues ha acumulado en su puesto de trabajo un conocimiento tácito a partir de la experiencia. Para lograr el objetivo que le propone o le exige la organización, el trabajador de la universidad que atiende alumnos y al público, tiene que movilizar, de manera voluntaria o impuesta, su fuerza de trabajo (capacidades físicas, mentales y psíquicas), atender y escuchar a los docentes, colegas, alumnos y sus familiares, gastar energías para procesar información, analizar expedientes, procesar concursos, o confeccionar actas y resoluciones, vencer las dificultades o las resistencias que se le oponen, hacer esfuerzos y tomar cuidado para usar eficazmente los medios de trabajo (herramientas o computadoras) y soportar los riesgos del medio ambiente laboral. Pero al mismo tiempo debe asumir una carga psíquica y mental que son siempre fuente de fatiga y la mayoría de las veces de sufrimiento. Para preservar la salud, la carga global de trabajo resultante no debería desequilibrar sus capacidades de resistencia y de adaptación ni impedirle trabajar con un margen de autonomía.

El trabajo de los no docentes universitarios también está sometido a conflictos, dadas las contradicciones existentes entre las diferentes racionalidades de las autoridades, docentes, colegas, alumnos y demás usuarios y, porque en contrapartida de su aporte, el trabajador necesita y aspira a ser recompensado por su esfuerzo, ver reconocida su capacidad para pensar y actuar para resolver los problemas emergentes y también poder debatir con sus superiores sobre los objetivos y la lógica del funcionamiento de la organización para mejorar su funcionamiento, a partir de su experiencia.

El contenido y la organización del proceso de trabajo crean fuertes condicionamientos pues según sea su configuración, el trabajador puede o no dar un sentido a su vida laboral, si la considera una actividad creativa, generadora de valor, un medio para su desarrollo perso-

nal, una manera de servir a la sociedad y de construir su identidad profesional. A su vez, puede constituirse en una ocasión para comunicarse, establecer relaciones de solidaridad, de intercambio y de cooperación con otros y así pasar de manera consciente a formar parte de un colectivo, con la posibilidad de aprender, de adquirir conocimientos y experiencias que se puedan valorar y justificar la recepción de una recompensa monetaria pero también un reconocimiento moral y simbólico.

El trabajo contribuye a la realización personal, es decir al desarrollo de las capacidades y de la personalidad del sujeto que lo ejecuta. Define una identidad social cristalizada en la profesión o el oficio, dando lugar a sentimientos de pertenencia o inserción en un grupo, categoría o profesión, algo que distingue a cada persona respecto de los otros trabajadores, pero que depende de la mirada, la crítica, el apoyo y el juicio evaluatorio de los otros. Cuando se cuestiona o se niega la identidad o la pertenencia de un trabajador a un colectivo es fuente de sufrimiento. Pero por su propia naturaleza, la fatiga fisiológica, el involucramiento, el esfuerzo, la creatividad y la atención que requiere el trabajo, no siempre favorecen el sentimiento de pertenencia y de identidad, ni el desarrollo de la personalidad. Para sobreponerse a estas limitaciones, los trabajadores procuran encontrar un sentido a lo que hacen, tratando de lograr el reconocimiento social de su actividad.

La actividad laboral pone a prueba las personas, las pone frente a sí mismas, permite que ellas demuestren por sus resultados lo que son capaces de hacer, haciéndoles descubrir sus potencialidades y límites, tomar conciencia de la utilidad de su actividad.

El trabajo contribuye a dar un sentido a la existencia, y por eso el trabajador sufre en situación de desempleo o de precariedad y también si el contenido y la organización del trabajo no le permiten encontrar ese sentido. Si como ocurre frecuentemente el trabajo ejecutado puede hacer sufrir y sin embargo es aceptado, es porque de su ejercicio dependen muchas potencialidades: la recompensa monetaria que percibe en contrapartida del trabajo hace posible una autonomía financiera y no tener que depender de los familiares o de la ayuda social; la utilización y el perfeccionamiento de los conocimientos y experiencias para seguir aprendiendo; establecer relaciones con otros para formar parte de un colectivo de trabajo y construir su identidad. Lo inserta en un espacio social, donde está impulsado a comunicar, interactuar, compartir y mantener relaciones horizontales y verticales que pueden ser cooperativas o conflictivas.

Dada su centralidad, el contenido y la organización del trabajo son, o pueden ser, tanto un operador de salud, constructor del equilibrio o, por el contrario, constituir una restricción al desarrollo personal con efectos patológicos y desestabilizadores para la salud (Dejours, 1998).

Los ergónomos han descubierto que el trabajo, tal como es prescripto por los responsables de la producción o de la gestión de la fuerza de trabajo, es una actividad que no se puede llevar a cabo de manera automática y estricta tal como ha sido prescripto por los responsables de la organización. Por eso el trabajo es creativo e implica asumir riesgos, dado que siempre la actividad que efectivamente se puede desarrollar es diferente del trabajo tal como fue prescripto. Por eso es difícil, o incluso imposible, estandarizar previamente todos los procedimientos operativos. Para alcanzar los objetivos del trabajo prescripto el trabajador debe poner en ten-

sión sus capacidades, usar su creatividad o astucia para hacer frente a errores, insuficiencias o fallas, para lo cual requiere el despliegue creativo de las capacidades mentales y el ejercicio de sus dimensiones afectivas y relacionales. También debe hacer frente a los incidentes o interrupciones imprevistas que ocurren durante la actividad y obstaculizan el logro del objetivo asignado en el tiempo previsto. Todo esto genera o incrementa las tensiones y el sufrimiento quedando además expuesto a las condiciones y medio ambiente de trabajo y a los riesgos psicosociales que predominan en su lugar de trabajo. A veces, para lograrlo, se ve en la necesidad de violar consignas, incluso mentir o hacer trampas. Pero esas desobediencias se vuelven visibles y son susceptibles de sanciones. Una de las conclusiones más valiosas de los ergónomos del CNAM, (Conservatoire National d'Arts et Métiers, de París) es haber descubierto que para poder cumplir con los objetivos que les asignan, los trabajadores deben hacer uso de su creatividad y hacen siempre muchas más cosas que las que les prescribieron. Pero no siempre son recompensados ni reconocidos por ello.

III. El proceso de trabajo, su contenido y su organización

El proceso de trabajo consiste en la articulación entre el uso de la fuerza de trabajo que se aplica sobre los objetos (materia prima, información) con el apoyo de medios de trabajo (herramientas, maquinas, computadoras, tecnologías informatizadas) para producir bienes, servicios, procesar informaciones o generar conocimientos que tienen una utilidad social porque permiten satisfacer necesidades.

La organización del proceso de trabajo asalariado cambió sustancialmente a lo largo del tiempo, partiendo de un trabajo artesanal para transformar la materia, donde el trabajo estaba integrado, las diversas tareas estaban a cargo de todos que las ejecutaban según su formación y competencias y no había una división dentro del colectivo de trabajo entre los que concebían y quienes lo ejecutaban (Neffa, J. C. 1998).

Primeramente, fue la división técnica del trabajo, es decir, la división en tareas descriptas por Adam Smith a fines del siglo XVIII. Esto permitió simplificar el trabajo, no depender tanto de la fuerza de trabajo calificada, reducir su costo y facilitar sus reemplazos, aumentar la productividad a causa de la especialización, reducir el tiempo de trabajo necesario para ejecutar cada tarea al disminuir los "tiempos muertos" y permitir a los superiores o empleadores supervisar y controlar más directamente la ejecución de cada tarea una vez simplificada. Todo eso hizo posible un aumento considerable de las tasas de ganancia de los empleadores en el sector privado que introdujeron esta innovación en la organización del trabajo sin necesidad de tener que hacer mayores inversiones. Su aplicación en el sector público estableció categorías, especialidades, jerarquías, fragmentó el colectivo de trabajo y frenó el incremento del empleo.

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

a) La división social del trabajo, que fue instaurada con el propósito de que los trabajadores no se ocupen de la actividad de concebir o diseñar, porque eso haría “perder tiempo”: ellos debían limitarse a ejecutar los trabajos que otros diseñaron. La misma fue pensada originalmente como una forma de impedir que finjan trabajar a pesar de estar ociosos. A esto se llama también división vertical entre concepción y ejecución, asignando “científicamente” a cada uno tareas bien delimitadas y estandarizadas, procurando que el trabajador adecuado esté ocupando el puesto correcto (“the right men in the right place”),

b) La aplicación sistemática de la división técnica del trabajo en tareas para simplificarlas, hacer más fácil el reemplazo y especializar a los trabajadores,

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

d) la estandarización de los medios de trabajo, las materias primas y también las competencias de los trabajadores para permitir una “economía de tiempo”, para descartar los trabajadores menos eficientes, estimulando la intensificación del trabajo mediante la instauración de la remuneración según el rendimiento o el pago de primas por dicho concepto,

e) la creación de instancias de disciplinamiento, supervisión y estrecho control para facilitar el aprendizaje, controlar el ausentismo, estimular a los trabajadores, controlar la ejecución de las tareas y evaluar su productividad para fijar la remuneración de una manera personalizada.

Varias décadas más tarde, desde comienzos del siglo XX la producción masiva promovida por H. Ford utilizó al extremo la división técnica y social del trabajo e hizo posible el progreso de la mecanización, el perfeccionamiento de las máquinas que producían piezas estandarizadas y productos terminados. La implantación de la banda transportadora permitió, mediante la cadena de montaje, el aumento de la productividad y una mayor reducción de los costos unitarios (y consiguientemente de los precios), ganando así partes del mercado gracias a las economías de escala. Este proceso de trabajo estuvo acompañado por una nueva relación salarial buscando “fidelizar” la fuerza de trabajo.

Posteriormente, el aporte de Henri Fayol consistió en diagramar complejos sistemas de supervisión, gráficos, flujogramas y organigramas aplicados a las tareas administrativas y de servicio (como las que se han aplicado en forma extensa en fuerzas de seguridad) que fortalecieron la división del trabajo, la unidad de mando, la centralización de las decisiones y la verticalidad de la autoridad.

La así llamada organización científica del trabajo (OCT), basada en la división social y técnica del trabajo, se fue incorporando progresiva y masivamente a las actividades administrativas del sector público, donde en lugar de buscar un excedente económico y una tasa de ganancias, el objetivo es la prestación de un servicio, de manera eficaz, de calidad, con bajos costos salariales y usando la menor cantidad de fuerza de trabajo para no generar un déficit del sector público. En contrapartida acarreó un elevado costo en términos de fatiga, sufrimiento y deterioro

ro de la salud en las actividades de servicio, dando lugar a enfermedades psíquicas y mentales. El resultado fue una intensificación del trabajo, con estabilidad en el empleo, pero con una recompensa monetaria más baja que en el sector privado y donde el reconocimiento moral y simbólico es generalmente escaso. En este sector también se busca hacer una “economía de tiempo”, para no tener que incorporar más personal.

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

En el modo de producción actual, la aplicación de manera global o parcial de estos procesos de trabajo permite aumentar la tasas de ganancias de los empresarios privados que las utilizan y en el sector público su contribución para la “racionalización” y la intensificación del trabajo procuran reducir la necesidad de incrementar la mano de obra empleada para hacer frente, en el tiempo requerido y con calidad, a una creciente demanda social. La condición necesaria para que funcionaran esos procesos fueron instaurar legalmente una jerarquía que disciplina, supervisa, coordina y evalúa el trabajo y a quien hay que rendir cuentas.

En recompensa por su esfuerzo o en compensación por los impactos negativos que tiene el trabajo sobre su salud, el trabajador asalariado recibe una remuneración; una parte directa de ella va a su bolsillo, y la otra, indirecta, es para contribuir a cubrir la protección social (jubilaciones, salud, obras sociales, seguro de vida). Pero además de esta recompensa monetaria, los trabajadores como sujetos necesitan un reconocimiento moral y simbólico por el esfuerzo realizado y la calidad del servicio prestado. El Estado cubre parcialmente, gracias a los impuestos, su acceso a los bienes públicos (educación, salud, seguridad, justicia) pero que no siempre son totalmente gratuitos, porque una parte de ellos se ha privatizado y quedan sometidos a las leyes del mercado. Para acceder a los mismos se deben destinar recursos del presupuesto familiar.

IV. La lógica de producción y acumulación y su impacto sobre el proceso de trabajo

El trabajo siempre se ejecuta en un marco histórico, político y económico, dentro de un determinado modo de desarrollo propio a cada país de acuerdo a su trayectoria, pero que es dinámico y evoluciona constantemente.

Desde hace aproximadamente cinco siglos, en los albores de la revolución industrial, surge y se desarrolla, en los países más avanzados de la época, un nuevo modo de producción denominado capitalista (MPC) que sufriendo grandes transformaciones es el que predomina en nuestros días en la mayoría de los países. Se trata de un sistema dinámico, que tiene inherente su propia lógica de producción y de acumulación (incrementar y evitar que caiga la tasa de ganancias). Esta lógica se impone a los agentes económicos del sector privado y además condiciona de manera decisiva la actividad del sector público. El MPC se desarrolla atravesando periódicamente grandes crisis de las cuales ha salido llevando a cabo ajustes estructurales, pero transformado.

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

Por su propia naturaleza y dinámica de funcionamiento, en este modo de producción predomina la incertidumbre. Ésta debe ser resuelta por el empresario recurriendo básicamente al mercado como mecanismo donde la teoría económica ortodoxa supone que los agentes tienen información completa y estos se desempeñan racionalmente para lograr el óptimo equilibrio entre oferta y demanda (T. Coutrot, 2013). Para producir y generar excedentes, las empresas necesitan contratar fuerza de trabajo, pagando el costo de su reproducción (salario) pero tratando de que su monto o porcentaje quede por debajo de la productividad y del valor generado.

Una primera incertidumbre a resolver es saber si va a encontrar en el mercado una demanda suficiente, si podrá vender los productos o servicios que va a producir y al precio que él propone, lo cual depende del poder de compra, de la competencia y de la configuración del mercado. La segunda incertidumbre es la de lograr una cierta coherencia entre su inversión de capital para comprar los medios de producción, materias primas e insumos, teniendo en cuenta el cambio tecnológico que evoluciona rápidamente (es la variable determinante para incrementar la productividad) y por otra parte, para contratar la cantidad de fuerza de trabajo necesaria

con un nivel adecuado de calificaciones. La incorporación de innovaciones científicas y tecnológicas y las nuevas modalidades de organizar las empresas, la producción y el trabajo buscan reducir esa incertidumbre en momentos de crisis. Una tercera incertidumbre es la que va a surgir de la relación salarial. El empresario tomará en cuenta las estrategias de los sindicatos y sus exigencias dada la cantidad e intensidad del trabajo que desea imponer y las recompensas con las cuales va a compensar el esfuerzo realizado. El pago del salario y la concesión de derechos al trabajador se hacen a cambio de la aceptación por parte de éste, de una “servidumbre voluntaria”. Además de la disputa por el monto del salario, se generan resistencias y conflictos debido a los problemas que deterioran la salud física, psíquica y mental provocados por las condiciones y medio ambiente de trabajo y la intensidad del trabajo. Para resolver el conflicto se necesita negociar y lograr un compromiso (un “armisticio” o una tregua en las luchas sociales) a partir de mutuas concesiones.

En todos los modos de producción que se han verificado históricamente, el proceso de trabajo tiene un papel determinante porque según sean sus resultados se genera un excedente por encima del costo de los insumos, de la amortización de los medios de trabajo y de reproducción de la fuerza de trabajo, que es apropiado por los propietarios de los medios de producción. Históricamente, el excedente se ha ido obteniendo de manera irregular atravesando periodos de crecimiento, estancamiento y crisis, generando procesos de reestructuración del sistema productivo nacional e internacional que se desencadenan para evitar, frenar o controlar la caída de las tasas de ganancia.

En el capitalismo, es muy difícil y complejo poder articular de manera coherente y sustentable esos tres procesos para hacer frente a las incertidumbres, como se constató en las crisis de la economía real en los años 1970 y las recientes de carácter financiero desde 2008. Como resultado surgió, desde esa primera crisis, un nuevo paradigma productivo, que dio lugar a los procesos de apertura del comercio exterior y mundialización (el espacio del mercado es ahora el planeta) y de financiarización porque en el sector financiero las tasas de ganancia son superiores al promedio de la economía en su conjunto y los capitales se pueden mover más rápido y libremente que los productos materiales. Se desregularon los mercados, se buscó la reducción del gasto público considerado como principal causa de la inflación y para no tener que aumentar los impuestos; se privatizaron las empresas productivas y de servicios públicos consideradas ineficientes, poco competitivas y demandantes de subsidios. Como resultado, se llevaron a cabo profundos procesos de reestructuración productiva y deslocalización de las unidades productivas hacia otras regiones o países, buscando ventajas fiscales y reducidos costos laborales desde donde exportar con ventajas.

Si bien existían varios modelos alternativos, el que finalmente se impuso para hacer frente a las crisis recurrió a la introducción de innovaciones científicas y tecnológicas en cuanto a procesos y productos y en la modificación de la organización de las empresas y de la producción para reducir los costos (subcontratación, tercerización, deslocalización), dando como resultado una transformación de los procesos productivos, haciendo el trabajo cada vez más heterogéneo, pero ahora en un contexto de estancamiento económico, endeudamiento, desempleo ele-

vado y creciente, inflación y freno o caída de los salarios reales. Por otra parte, desde la crisis de los años 1970 se consolidaron la concentración económica, de los ingresos y de la riqueza y el crecimiento de la desigualdad complicando la situación de los asalariados.

Para reclutar mano de obra aumentaron las exigencias en cuanto al nivel educativo, calificaciones y competencias pero debido a la aplicación de la organización científica del trabajo se disminuye el margen de autonomía y de control del trabajador sobre su tarea. Progresivamente, se han instaurado sistemas sofisticados e informatizados de vigilancia y control y al mismo tiempo se requiere un mayor involucramiento y compromiso del trabajador con los objetivos fijados por la empresa u organización. En consecuencia, la carga global de trabajo es cada vez más intensa, ahora sobre todo en cuanto a sus dimensiones psíquicas y mentales, lo cual tiene a corto o mediano plazo un impacto directo sobre la salud tanto biológica, como psíquica y mental.

En este nuevo paradigma las empresas adoptaron políticas más definidas y exigentes para evitar la caída de sus tasas de ganancia e incrementarlas, pero sobretodo utilizando nuevos métodos de disciplinamiento y control, buscando fundamentalmente la intensificación del trabajo asalariado para lograr reducción de costos y un incremento de la productividad, revalorizando el papel del mercado como la institución más adecuada para adoptar decisiones racionales y optimizar los resultados siempre que pueda funcionar sin limitaciones provenientes del Estado y de las asociaciones profesionales de empleadores y de trabajadores.

La intensificación del trabajo se logró con la rápida introducción de las nuevas tecnologías, pero a veces sin antes formar adecuadamente a sus usuarios, promoviendo por la fuerza la polivalencia, a fin de que el trabajo fuera menos rutinario y aburrido, pero exigiendo una mayor actividad mental. El propósito buscado es imponer la movilidad interna de la mano de obra y hacer frente al ausentismo. Estos cambios se dieron en paralelo con una nueva orientación. Se instauraron nuevos criterios de gestión para flexibilizar la producción, tratando de adecuarla rápidamente a los cambios en la demanda, dando una mayor preponderancia a las exigencias de los clientes y usuarios.

Esa intensificación se logró incrementando el ritmo de trabajo, haciendo más severo y personalizado el control de la actividad, instaurando normas técnicas más exigentes, incorporando medios de producción más eficaces, introduciendo nuevas tecnologías informatizadas y con una nueva orientación, dando una mayor preponderancia a los clientes o usuarios que tienen relación más cercana con los trabajadores y son cada vez más exigentes. Pero a veces esas orientaciones no tienen mucho éxito dado que generan tensiones que dan lugar a conflictos, porque se fijan objetivos de producción exigentes e irreales, no se actualizan y completan previamente las calificaciones y competencias de los trabajadores que tienen que trabajar con las nuevas tecnologías y porque ellos tienen una percepción subjetiva de una "calidad impedida" porque no disponen de todos los medios y recursos para lograr los objetivos buscados en cuanto a la calidad, y están obligados a apurarse como ocurre frecuentemente en el sector público.

La dominación del sector privado sobre el sector público se hizo más marcada, buscando la subordinación. La reducción del gasto público libera recursos para la inversión privada. La búsqueda de la intensificación del trabajo así como los medios utilizados para lograrlo migró desde la actividad privada hacia el sector público y las “nuevas teorías de la administración pública”, surgidas desde la crisis de los años 70, tratan de reducir el nivel de empleo, bajar el gasto público, aumentar la productividad recurriendo al uso de las TIC’s, frenar el crecimiento de los salarios reales e introducir formas precarias de empleo. Se asigna a los usuarios y ciudadanos la calidad de “clientes” que, como pagan impuestos, tienen el derecho a exigir a los empleados públicos que los atiendan rápido y presten un servicio de calidad. En síntesis, la intensificación del trabajo en el sector público es exigida también desde la demanda y no solo desde el interior de la organización.

V. La relación salarial

El proceso productivo de bienes y servicios requiere la articulación de capital y de trabajo. La “relación salarial” es la forma institucional que especifica las modalidades adoptadas históricamente por la relación existente entre los trabajadores asalariados y por otra parte, los responsables de la gestión empresarial, o el Estado como empleador. En resumen, es el conjunto de condiciones jurídicas y normas institucionales que rigen el uso del trabajo asalariado (empleo) y el modo de existencia de los trabajadores (en base al salario y la protección social) que determina sus normas de consumo y de vida. (Boyer, 2007).

Los asalariados son contratados a cambio de un salario, es decir una remuneración para asegurar su reproducción social. A cambio del salario, y en contrapartida, los asalariados aceptan consciente o inconscientemente la subordinación, la heteronomía (que otro lo mande) y se someten a la autoridad del empleador para hacer las tareas que éste (o sus representantes) concibe y les asigna ejecutar.

El trabajo está siempre sometido a tensiones y conflictos, sociales y laborales, dadas las contradicciones existentes entre las diferentes lógicas impulsadas por empleadores públicos o privados, y por otra parte los asalariados, consumidores y usuarios o beneficiarios. Surge siempre y naturalmente el conflicto laboral porque ambos sectores tienen intereses contradictorios sobre varios asuntos: respecto del tiempo de trabajo, del monto de la remuneración, del volumen del producto, de la intensidad y calidad del trabajo. Los primeros quieren preservar su salud, reducir la fatiga y minimizar su esfuerzo por un salario dado y obtener un mayor ingreso en un menor tiempo; los empresarios privados intentan maximizar el tiempo de trabajo y el esfuerzo de los asalariados, sin hacer mucha atención a su impacto sobre la salud y lograr el mayor excedente posible entre el valor de lo producido y el costo de reproducción de la fuerza de trabajo. Para regular, desplazar en el tiempo o superar este conflicto en los niveles social y de la empresa, se han institucionalizado y adoptado normas del derecho individual y colectivo del trabajo y para preservar la salud física de los trabajadores se han adop-

tado normas sobre riesgos del trabajo y creado instituciones, como sería en caso de la SRT en Argentina. Pero hay un evidente retraso en cuanto al reconocimiento de los problemas de salud psíquica y mental.

VI. La relación entre trabajo y salud de los trabajadores que lo ejecutan

La hipótesis que está implícita en esta investigación es que las repercusiones de las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT), de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) y su impacto sobre la salud del trabajador, tienen precisamente su origen causal en la organización y contenido del proceso de trabajo desarrollado durante la vida activa. Por estas razones, la formación e información de los empleadores y trabajadores y en especial de los delegados y representantes en los Comités Mixtos de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo (CMSSyCT) es una prioridad absoluta. Para la información formación de sus representantes se puede obtener cooperación técnica por parte de universidades, de centros de investigación y de la OIT.

El trabajador debe soportar riesgos del medio ambiente de trabajo, exigencias físicas (realizar esfuerzos, hacer gestos y adoptar posturas) y, psíquicas y mentales que son naturalmente fuentes de fatiga. Si durante el tiempo de reposo la fatiga no se recupera y si la carga de trabajo 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.

Los riesgos del trabajo

Los riesgos para la salud provenientes del medio ambiente donde se lleva a cabo la actividad pueden ser físicos, químicos, biológicos, factores tecnológicos y de seguridad, o ser provocados por catástrofes naturales y desequilibrios ecológicos. Las condiciones de trabajo (resultantes de factores socio técnicos y organizacionales) pueden compensar o intensificar dichos riesgos y dependen de la duración y configuración del tiempo de trabajo, la organización y el contenido del trabajo, el sistema de remuneración, el uso de la ergonomía para adaptar el trabajo al trabajador, el efecto del cambio científico y tecnológico y el aprendizaje en el uso de nuevas tecnologías. También influyen como factores moderadores o agravantes, la existencia o no de dispositivos de prevención de los riesgos ocupacionales, el acceso al servicio público de salud, las obras sociales y de bienestar ofrecidas por la empresa a sus trabajadores, el carácter o estatuto jurídico de la relación salarial (su carácter estable o precario) y las posibilidades de que los trabajadores participen efectivamente en la identificación de los riesgos, propongan

medidas de prevención apropiadas 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, especialmente los que se desempeñan en el sector productivo, están sometidos a fuertes restricciones físicas que impone el puesto de trabajo, como por ejemplo los esfuerzos prolongados para la carga y descarga de objetos pesados, trabajar en permanencia de pie o en posturas penosas y tener que soportar vibraciones. Estas generalmente son situaciones que predominan en la industria, la construcción, el transporte y las actividades agropecuarias. Ese trabajo se desenvuelve en un contexto que puede estar sometido a los riesgos físicos, químicos, biológicos, factores tecnológicos y de seguridad del medio ambiente de trabajo. Con frecuencia 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. El tiempo de trabajo puede implicar largas jornadas, horas extraordinarias, trabajo nocturno y trabajos por turnos rotativos que son nocivos para la salud. Con frecuencia no están adaptados el establecimiento o lugar de trabajo, las materias primas, insumos y medios de trabajo utilizados con respecto a las características antropométricas, las capacidades de adaptación y resistencias de los trabajadores. Este conjunto de factores se exacerban con la ausencia de dispositivos ergonómicos, generando dolor físico y sufrimiento.

Por esas causas, está probado estadísticamente que los trabajadores de ciertas ramas de actividad y grupos de profesiones comparados entre sí no tienen la misma esperanza de vida que el promedio nacional y que existen grandes diferencias. Entre los extremos puede llegar 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) ¡Es decir, que todos no somos iguales ante 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. Este es precisamente el caso de los trabajadores no docentes de la Universidad. En esas actividades es donde más está en evidencia la carga psíquica y la carga mental del trabajo, que da lugar a los RPST. Pero, como ya se mencionó anteriormente, los RPST finalmente también van a repercutir sobre el cuerpo, porque aquellos se somatizan.

Las estadísticas oficiales argentinas muestran que debido a deficientes CyMAT cada día mueren en el país aproximadamente 2 trabajadores registrados y probablemente la cantidad registrada sería el doble si la estadística de la SRT incluyera a los trabajadores precarios y no registrados ante la SRT, para quienes las condiciones son más penosas y peligrosas.

En Argentina, la cobertura de trabajadores dentro del sistema de riesgos del trabajo pasó de 3,5 a 9,5 millones de trabajadores desde julio de 1996 a diciembre de 2014, reflejando un crecimiento de poco más del 170% de los trabajadores registrados. Sin embargo, la

cantidad de accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales con al menos 1 día de baja pasó de 309.268 casos en el año 1997 (primer año completo) a 418.259 casos en el 2014 (datos provisorios), es decir, un crecimiento de 35% en la cantidad absoluta de casos notificados, que se explica en parte por el incremento de la actividad económica y el número de trabajadores ocupados.

¿Qué es la salud?

El concepto de salud fue evolucionando rápidamente a partir de una concepción simple que la concebía como un vacío: la salud sería 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 Ch. Dejours y I. Gernet, 2012). De acuerdo con estos autores, la salud psíquica y mental no es un estado, ni el resultado de las tensiones entre estímulos y respuestas; ella depende de un equilibrio dinámico e inestable entre, la necesidad de desarrollo del trabajador, sus capacidades de resistencia y de adaptación para hacer frente a las exigencias físicas, psíquicas y mentales del trabajo que le imponen restricciones o presiones a su actividad para alcanzar una cierta productividad y calidad. En otros términos, *“La salud no es algo que se posee como un bien, sino una forma de funcionar en armonía con su medio (trabajo, ocio, vida social, modos de vida en general). No solamente significa verse libre de dolores o de enfermedades, sino también tener la libertad para desarrollar y mantener sus capacidades funcionales. [...] Como el medio ambiente de trabajo constituye una parte importante del medio total en que vive el hombre, la salud depende de las condiciones de trabajo”* (Epelman, Mario, Citado en Neffa, Julio César (2015)).

Es evidente que el trabajo no siempre es generador de salud. La contrapartida natural de trabajar en deficientes CyMAT es la fatiga; pero si ésta supera las capacidades de resistencia y adaptación del trabajador, no se recupera con el sueño, la alimentación, la vida familiar, social y recreativa, la misma se acumula y puede convertirse en algo crónico y patológico, que genera sufrimiento y predispone para contraer enfermedades.

Los trabajadores no quedan pasivos ante los riesgos. El sufrimiento generado por las deficientes o negativas CyMAT y los RPST puede ser soportado y sublimado para encontrar un sentido al trabajo cuando, gracias a las calificaciones, las competencias, el saber hacer acumulado y a la habilidad del trabajador hay un reconocimiento por parte de los otros de la utilidad social de los servicios que prestan a la sociedad y eso les permite construir o consolidar la identidad y tener el orgullo generado por un trabajo bien hecho.

Puede suceder que las autoridades de la organización decidan adoptar medidas de prevención y que cambien el contenido y la organización del proceso de trabajo para que no se generen más riesgos. O bien que junto con esta última iniciativa, se potencie la acción de los traba-

jadores mediante la información y la formación y se les reconozca el derecho a retirarse de su puesto de trabajo ante un riesgo grave e inminente para su salud. También puede ser que los trabajadores conquisten el derecho a participar en la organización general de la producción o del servicio donde trabajan, para que afronten colectivamente la situación, identifiquen las causas de los riesgos haciendo propuestas para controlarlos e intervengan en la implementación de las medidas dada su experiencia. Esto último se logra con la institución de los Comités mixtos de salud, seguridad y condiciones de trabajo (CMSSyCT), pero que la legislación nacional todavía no ha instaurado, aunque sí lo han hecho algunas provincias (Buenos Aires, Santa Fe).

VII. Condiciones y medio ambiente de trabajo y sus riesgos para la salud

Dada su complejidad, el estudio, el análisis y la prevención de las CyMAT, requiere un trabajo en equipos de composición inter y pluridisciplinaria.

El concepto de CyMAT, introductorio al de RPST, implica la articulación y combinación entre los riesgos del medio ambiente de trabajo y las condiciones de trabajo, conceptos que enunciamos sintéticamente a continuación.

Como modo de definición podemos enunciar que “las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) están constituidas por los factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción implantado en el establecimiento (o condiciones de trabajo) y por los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. Ambos grupos de factores constituyen las exigencias, requerimientos y limitaciones del puesto de trabajo, cuya articulación sinérgica o combinada da lugar a la carga global del trabajo prescripto, la cual es asumida, asignada o impuesta a cada trabajador, provocando de manera inmediata o mediata, efectos directos e indirectos, positivos o negativos, sobre la vida y la salud física, síquica y/o mental de los trabajadores. Dichos efectos están en función de la actividad o trabajo efectivamente realizado, de las características personales, de las respectivas capacidades de adaptación y resistencia de los trabajadores ante los dos grupos de factores antes mencionados. Esos factores están determinados en última instancia por el proceso de trabajo vigente el cual a su vez es el resultante de las relaciones sociales y de la inter-relación entre las variables que actúan a nivel del contexto socio-económico y las características propias de los establecimientos. Es este proceso de trabajo el que define la naturaleza específica de la tarea a realizar por el colectivo de trabajo y por cada uno de los que ocupan dichos puestos” (Neffa, 1988).

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

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

El impacto de las deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo es percibido en primer lugar por el cuerpo en sus dimensiones físicas y biológicas, da lugar a la fatiga, porque el trabajo implica esfuerzos, gestos, posturas y movimientos. Si durante el tiempo de reposo la fatiga no se recupera, y si la carga de trabajo supera sus capacidades de resistencia y adaptación, esto predispone para contraer enfermedades. Si falla la prevención, los daños y el dolor producidos, también tienen luego repercusiones sobre las dimensiones psíquicas y mentales, dando lugar al miedo, incertidumbre, ansiedad, generando violencia física o verbal, dando lugar a adicciones para compensar el dolor, etc. La sobrecarga y la sub-carga de trabajo tienen efectos negativos para su salud física, psíquica y mental.

Los riesgos del medio ambiente de trabajo presentes en la empresa u organización y la aplicación de la fuerza de trabajo en un puesto determinado, pueden provocar riesgos para la salud por varias causas: la falta de protección y el uso inadecuado de los medios de trabajo, defectos o toxicidad de las materias primas e insumos y la insuficiente formación y competencias en su uso o manipulación, los defectos, fallas de mantenimiento o el mal funcionamiento de maquinarias y equipos u otros medios de trabajo, y las deficiencias en la organización del trabajo por insuficiente aplicación de normas ergonómicas y la falta de prevención. Estas condiciones pueden generar una excesiva fatiga que provoque a su vez, o predisponga, para ser víctimas de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales e incluso, la muerte del trabajador.

Frente a esta realidad y rechazando todo tipo de determinismo o fatalismo, se presentan varias alternativas para enfrentar el dolor y el sufrimiento provocado por los factores enunciados, si en la empresa u organización se implementan acciones de prevención orientadas a:

- a) Tratar de eliminar el riesgo en su propia fuente; esta es la solución radical, pero no siempre se puede implementar de inmediato;
- b) Tratar de aislar al trabajador respecto de los riesgos: por ejemplo, obligando al uso de los elementos de protección personal (EPP) pero sin modificar la situación que los genera;
- c) Proponer como objetivo eliminar o atenuar el impacto de los riesgos (por ejemplo, reduciendo el tiempo de trabajo o el de exposición a los riesgos);
- d) Adoptar medidas de prevención que cambien el contenido y la organización del trabajo para que no se generen más riesgos. O bien, que junto con esta iniciativa, se potencie la acción de los trabajadores mediante la información y la formación y se les reconozca el derecho a retirarse de su puesto de trabajo ante un riesgo grave e inminente para su salud. También, que los trabajadores puedan participar de la organización general de la producción para que afronten colectivamente la situación, intervengan en la implementación de las medidas y, dada su experiencia, identifiquen las causas de los riesgos, haciendo propuestas para controlarlos.

VIII. Los riesgos psicosociales en el trabajo y su impacto sobre la salud

Por nuestra parte, tomando en consideración los aportes de OIT-OMS, INSHT (1996, a y b), S. Cox, (1978), S. Cox y A. Griffiths (1996), S. Cox, A. Griffiths y R. Randall (2003), y E. Ansoleaga (2012) proponemos provisoriamente la siguiente definición de carácter descriptivo que pone el acento en su complejidad y sus repercusiones:

“Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral vigente en empresas u organizaciones que se desenvuelven en un contexto histórico, económico y social determinado y esencialmente a la configuración de los factores que incluye el proceso de trabajo (fuerza de trabajo, objetos, medios de trabajo) como factor determinante.

Estos factores interactúan y se desarrollan según sean las relaciones sociales en el trabajo (con la jerarquía, los colegas, subordinados, clientes y usuarios) todo lo cual actuando a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos pueden afectar y llegar a dañar tanto a la salud física, psíquica y mental del trabajador como al desempeño de su labor en la empresa, impactando sobre la productividad, la calidad de la misma y la competitividad, Finalmente repercuten a nivel macroeconómico sobre el sistema de seguridad social incidiendo sobre el gasto público en materia de salud.

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

Desde el punto de vista operacional, se puede adoptar una definición sintética de RPST que se articula con la de CyMAT, se relaciona directamente con el contenido y la organización del proceso de trabajo y se podría resumir diciendo 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 intervienen en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores” (Baudelot, Gollac, M. y otros (2013).

A diferencia de las CyMAT, y a través de los factores analizados en esta investigación, los riesgos psicosociales en el trabajo, pueden perturbar las dimensiones cognitivas y psíquicas del trabajador, impactando sobre los aspectos afectivos y relacionales. Si esos riesgos superan las capacidades y la resistencia del trabajador generan sufrimiento. Dada la compleja unidad sustancial de los seres humanos, ese sufrimiento puede somatizarse y dar lugar a enfermedades tales como los accidentes cardiovasculares, los accidentes cerebro vasculares, las úlceras gastrointestinales, trastornos músculo esqueléticos, problemas endocrinológicos y respiratorios, por ejemplo.

El colectivo de trabajo debe soportar los impactos de los riesgos del medio ambiente de trabajo (físicos, biológicos, químicos, factores tecnológicos y de seguridad) y determinadas condiciones de trabajo, que a pesar de las medidas de prevención, pueden provocar dolencias, enfermedades profesionales y accidentes de trabajo de manera diferenciada para los trabajadores, según el sector de actividad y sus propias capacidades de resistencia y de adaptación.

Pero además, el trabajador está expuesto a los factores de riesgo psicosociales en el trabajo (RPST), que se relacionan directamente con el contenido y la organización del proceso de trabajo. Tanto las CyMAT como los RPST repercuten directamente, a corto o mediano plazo, sobre la salud y la vida de los trabajadores. La intensidad del trabajo y las demandas psicológicas que ello exige y generan estrés, dependen de varios factores de riesgo estudiados en los talleres de visualización y por medio de las encuestas: el grado de autonomía y de control que tiene el trabajador sobre el trabajo que ejecuta, las exigencias de controlar sus emociones así como las de los colegas y las demás personas con las cuales interactúa, los conflictos éticos y de valores que se le plantean cuando tiene que hacer cosas con las cuales no está de acuerdo y cuando debe realizar una actividad que va en contra de sus propios principios, el clima laboral y la calidad de las relaciones sociales y de trabajo que se establecen en el colectivo de trabajo y las condiciones de estabilidad y de seguridad en el empleo y en su carrera profesional.

Dada la concepción tradicional prevaleciente, el análisis y evaluación de los RPST enfrenta una dificultad: es escasa la información y la toma de conciencia de los trabajadores acerca de su importancia y de su impacto sobre la salud. El síntoma inmediato más frecuente es el sufrimiento, porque siempre en el proceso de trabajo surgen tensiones y conflictos cuando un trabajador, que tiene un nivel educativo, calificaciones profesionales y competencias así como expectativas sobre su vida laboral y una historia particular, se inserta en una situación de trabajo cuyas características son en gran medida fijadas por el empleador independientemente de la voluntad del sujeto y a las cuales tienen que adaptarse en virtud de la relación salarial.

Existe una fuerte contradicción entre el grado creciente de conciencia que van construyendo los trabajadores, sus representantes y mandos medios acerca de los RPST y, por otra parte, la desidia e ignorancia de una gran proporción de empleadores, las lagunas que se observan en las legislaciones vigentes, la debilidad de los organismos públicos involucrados debido a las urgencias que deben atender y, en parte, a la escasa formación específica de algunos funcionarios. Todo esto genera sufrimiento entre los trabajadores, los predispone a contraer enfermedades aún no reconocidas por la legislación en materia de riesgos profesionales e impacta negativamente sobre el funcionamiento de las empresas y organizaciones.

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

Los factores de las CyMAT y de RPST repercuten sobre personas dotadas de un saber productivo y de capacidades cognitivas y psíquicas. Por tal motivo, es posible que ellos perciban

primero –y vivien– el efecto que las condiciones y el medio ambiente de trabajo tienen sobre su vida y su salud, aunque no conozcan científicamente la naturaleza de los riesgos propios de los procesos productivos de bienes y servicios, ni sobre los mecanismos operativos. Así, la intervención de los actores del proceso de trabajo, que son al mismo tiempo víctimas y "sensores" de los riesgos, se convierte en un elemento decisivo tanto para su identificación, como para percibir sus consecuencias y proponer eficaces medidas de prevención según su experiencia y hacer el seguimiento. Esto explica los resultados estimulantes obtenidos cuando existen y funcionan correctamente los comités mixtos de salud, seguridad y condiciones de trabajo (CMSSyCT) para identificar los riesgos y participar en su prevención; pero lamentablemente nuestra legislación nacional vigente sobre estos riesgos del trabajo aún no los incluye de manera generalizada.

Los daños progresivos que provocan los RPST se han naturalizado pensando que forman parte de la esencia del trabajo y que esos daños son irreversibles. En consecuencia, las respuestas más frecuentes consisten:

- 1) En construir ideologías defensivas para negar o desconocer los riesgos;
- 2) resistir y tratar de adaptarse a la situación y
- 3) en caso de sufrir molestias o daños, ir a médicos, psicólogos o psiquiatras para lograr su tratamiento.

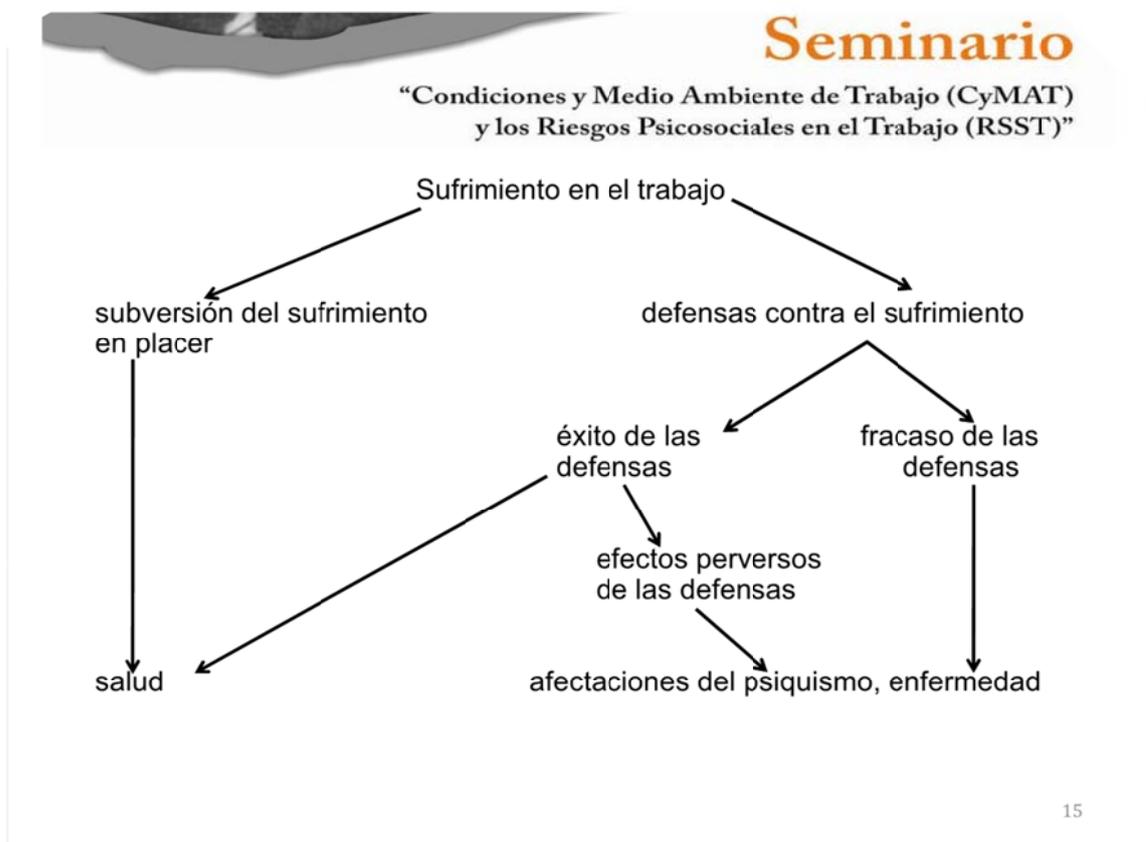
El sufrimiento en el trabajo es una vivencia psíquica de lo que es desagradable, que nos desestabiliza, pero que no es necesariamente patológico aunque puede predisponer para contraer una enfermedad. No es una fatalidad, pues el sujeto puede construir sus defensas, que pueden fracasar, pero que si tienen éxito pueden contribuir a sublimar positivamente el sufrimiento y convertirlo en placer. Esto sucede cuando toma conciencia de que realiza una actividad que considera útil, que le permite aprender y crecer, le hace sentir que forma parte de un colectivo de trabajo con el cual se comunica y coopera, dispone de los recursos, el tiempo y los medios para hacer un trabajo con calidad y tiene por ello el reconocimiento de los compañeros de trabajo, de los empleadores y de quienes se ocupan de la gestión de la fuerza de trabajo, así como de los usuarios (estudiantes, docentes, proveedores) o consumidores de los bienes o servicios que produce.

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

Tiene impactos negativos para la salud y es una forma de sufrimiento ético la "calidad impedida", es decir, cuando se pide o exige trabajar rápido y bien a pesar de que se necesitaría más tiempo o poder hacerlo a un ritmo menor para tener más cuidado y hacer un trabajo de calidad (Dejours, 1998).

Cuando se trata de profundizar la relación trabajo-salud, y se reconoce la importancia de las CyMAT sobre las dimensiones físicas y biológicas del cuerpo humano, quedan planteados también los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) que tienen una mayor complejidad, porque implica en primer lugar los efectos sobre las dimensiones psíquicas (afectivas y relacionales) y mentales.

Muy sintéticamente en un seminario del Prof. Gollac sobre el tema, realizado en la UNLP, se describió el sufrimiento en el trabajo y su procesamiento de la siguiente manera.



Con frecuencia, en la mente de los trabajadores los daños progresivos que provocan los RPST y que se manifiestan luego de un cierto tiempo, se han “naturalizado” pensando que forman parte de la esencia misma del trabajo y que esos daños son ineliminables e irreversibles. En ese caso, para hacerles frente tratan de resistir y de adaptarse a la situación, y cuando sufren molestias o daños, se recurre frecuentemente al tratamiento de médicos, psicólogos o psiquiatras, sin comprender que la causa principal es el contenido y la organización del proceso de trabajo.

El proceso de trabajo genera determinantes del medio ambiente físico, emocionales y cognitivos, que constituyen demandas para ejecutar el trabajo prescripto y los trabajadores deben movilizar su fuerza de trabajo, su creatividad e involucrarse para hacer frente a los incidentes y a las deficiencias de la concepción para llevar a cabo la actividad y hacer un trabajo de calidad, asumiendo riesgos y sufrimientos porque están dejando de lado o violando incluso las normas prescriptas, siendo susceptibles por ello de sanciones.

El sufrimiento deviene patógeno y el sujeto se enferma cuando no puede contener o moderar los riesgos. Pero los trabajadores no sufren pasivamente el sufrimiento generado por el contenido y la organización del trabajo; pueden construir defensas y por eso, a pesar de ese dolor o sufrimiento, las personas pueden seguir trabajando, lo que da lugar a una “normalidad

sufriente" (Dejours y Molinier, 1994). Para permanecer sanas y normales frente a los riesgos del trabajo y que el sufrimiento no les provoque enfermedades, las personas construyen estrategias defensivas individuales y colectivas, para vencer el miedo y hacer frente a las exigencias afectivas y relacionales que deben ser sublimadas para encontrar un sentido al trabajo, pero no siempre tienen éxito. Estos problemas se han invisibilizado por ignorancia, negación del problema, ocultamiento, falta de información y de conciencia, o más simplemente, subestimación. Si no pueden sublimar o transformar el sufrimiento, los trabajadores se defienden construyendo estrategias defensivas, orientando sus maneras de pensar y de actuar para tratar de evitar la percepción de aquello que los hace sufrir, pero sin que al hacerlo transformen la realidad y eviten los riesgos. La eficacia de esas estrategias de defensa de los trabajadores depende de su capacidad para ocultar o inmovilizar la percepción de aquello que en la realidad del trabajo aumenta la vulnerabilidad y el sufrimiento.

La ideología individual construida subjetivamente para hacerle frente tiene varios caminos. Por un lado, naturalizar esos riesgos de CyMAT y RPST como si fueran necesarios e irreversibles; pedir/aceptar primas monetarias en compensación por soportar un riesgo del medio ambiente; aceptar otra prima para no faltar al trabajo a pesar de estar enfermos, cuando deberían quedarse en el hogar para recuperarse (presentismo); tratar de alejarse de la exposición a esos puestos de trabajo peligrosos o en el caso límite, simplemente dejar de concurrir al lugar de trabajo. Pero como la salud no es una mercancía porque de ella depende la vida, no pueden admitirse como legítimas las compensaciones monetarias (primas por riesgo) a cambio de la aceptación pasiva del riesgo para la salud o las primas por presentismo. Lamentablemente, esas primas figuran todavía en la mayoría de los convenios colectivos de trabajo vigentes, porque fueron instauradas para obtener recursos adicionales al salario básico. Con frecuencia se impone a los trabajadores que deben enfrentar riesgos del medio ambiente de trabajo la obligación de usar los equipos de protección personal (EPP) que dificultan y hacen más penoso el trabajo. La prevención no puede ser meramente individual. Como los riesgos impactan sobre el colectivo de trabajo, para prevenirlos no es suficiente recurrir a estos elementos. En lugar de tratar de aislar a cada trabajador respecto del riesgo mediante los EPP, se debería tratar de eliminar, reducir o controlar el riesgo en su propia fuente y adoptar medidas de prevención para proteger a todo el colectivo de trabajo.

En ciertas profesiones u oficios, se construyen ideologías defensivas colectivas para negar u ocultar los riesgos (por ejemplo, el alarde de la virilidad social en el caso de los trabajos donde son los varones que están expuestos a graves riesgos como es el caso de la construcción y de la minería y ellos manifiestan con orgullo que no tienen miedo o niegan el riesgo; o invocar la femineidad o la imagen maternal en el caso de las mujeres que hacen tareas de cuidado a personas enfermas o en dificultad y asumen como propios sus riesgos). Pero estas defensas no actúan sobre el mundo real: no transforman los riesgos o las restricciones, sino que para no pensar en ellos durante su tiempo de trabajo actúan por medios simbólicos como el ocultamiento, utilización de eufemismos, desvíos de la atención o pseudo-racionalización, recursos que con su uso frecuente modifican los afectos, los pensamientos y los estados mentales (Molinier,

2004). Además, se corre un peligro: como con ese mecanismo no se transforma la realidad y los riesgos siguen vigentes, se pueden generar rutinas de trabajo inseguras, hacer gestos y adoptar posturas imprudentes aumentando la predisposición a ser víctimas de accidentes o padecer enfermedades.

El fracaso de las defensas individuales y colectivas contra el sufrimiento tiene efectos perversos sobre el equilibrio psíquico y mental, que luego se somatizan.

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

IX. Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo

Los factores de riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) que fue el tema específico investigado, se pueden sistematizar a partir de la teoría (Gollac, 2011, 2013) y de la experiencia internacional de la siguiente manera:

La demanda psicológica y el esfuerzo requerido para hacer la actividad está originada por la cantidad, el ritmo y la intensidad del trabajo que determinan la carga psíquica, mental y global de trabajo, la duración del tiempo de trabajo y su configuración (diurno, nocturno, por turnos, en horarios anti-sociales), así como la complejidad de la actividad que implica para el trabajador el uso de sus recursos y competencias cognitivas para hacer un trabajo exigente y de calidad asumiendo responsabilidades.

El trabajo siempre implica esfuerzos cognitivos para concentrar la atención, captar y procesar la información por medio de los sentidos, movilizar la memoria, identificar las diversas alternativas y adoptar decisiones. Este proceso genera normalmente fatiga, que si no es excesiva puede recuperarse cotidianamente en la vida doméstica, la alimentación, el reposo, el sueño y las actividades recreativas y deportivas.

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

Dentro de este factor se incluyen los problemas CyMAT, el diseño de las instalaciones y puestos de trabajo donde no se aplica la ergonomía, el trabajo es pesado e intenso y provoca una fatiga corporal que es difícil de recuperar, la exposición a riesgos del medio ambiente

físico, químico y biológico pueden dar lugar a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, la falta de formación e información para prevenirlos. Esto puede implicar la necesidad de consumir con frecuencia medicamentos para calmar el dolor o diferentes tipos de drogas contra la angustia y la ansiedad, y puede predisponer para el consumo de estimulantes como el alcohol.

El estrés laboral, se refiere a la capacidad que tienen los trabajadores para adaptarse y/o resistir a las tensiones, riesgos laborales y amenazas físicas, psíquicas y mentales, provenientes del proceso de trabajo y que en caso de ser superado por ellos, esos desequilibrios pueden predisponerlos para contraer enfermedades o somatizarlas. Por el contrario, si logran resistir y adaptarse el efecto es positivo, porque hay aprendizaje, se responde a un desafío y se genera el orgullo de llevar a cabo la actividad.

Las exigencias emocionales son a veces inherentes al trabajo y casi connaturales. Llevar a cabo la actividad, implica a veces controlarse para tener que soportar pasivamente violencia, insultos y amenazas, tener que fingir, sonreír de manera forzada y ser gentiles para fidelizar al cliente, ocultar en el lugar de trabajo el miedo a los accidentes, a la violencia, al acoso y el temor de fracasar en la actividad. Los trabajadores sienten a menudo la necesidad de esconder o de controlar las propias emociones (para no tener miedo, o no mostrar empatía, porque complificarían su trabajo) para poder llevar a cabo eficazmente la actividad y sin demoras.

d) La autonomía en el trabajo consiste en la posibilidad de ser actor, para controlar y conducir su propia vida profesional y tener la posibilidad de participar en la adopción de decisiones, para lo cual debe usar y desarrollar sus calificaciones y competencias profesionales para realizar la tarea y seguir aprendiendo. Pero la excesiva división técnica y social del trabajo que da lugar a trabajos repetitivos y rutinarios desprovistos de interés y que impiden o limitan el pleno uso de sus facultades mentales, le restan autonomía al trabajador, se subestiman o desconocen sus calificaciones y competencias, quitándole estímulos para involucrarse en el trabajo.

En el caso específico de las actividades de servicio, los trabajadores tienen a veces dificultades para solucionar problemas de los usuarios porque los problemas planteados son complejos y no han tenido la formación operativa para resolverlos. Debido a esas insuficiencias corren el riesgo de tener que asumir de manera forzada una autonomía para interpretar las consignas del trabajo prescrito, imaginar soluciones a los problemas, tomar iniciativas y realizar la actividad. En esas condiciones, para alcanzar las metas y satisfacer a los usuarios ellos deben movilizar su creatividad, su astucia y asumir bajo su responsabilidad una cierta autonomía corriendo riesgos, invocando el apoyo de sus compañeros y superiores. Las imprecisiones del trabajo prescrito obligan a los trabajadores a tomar iniciativas y ser autónomos para dar respuesta a los beneficiarios.

Por el contrario, para que el trabajo sea generador de salud física, psíquica y mental, habría que reconocer la necesidad de que las demandas y exigencias emanadas del proceso de trabajo dispuesto por los empleadores dejen un amplio margen de autonomía a los trabajadores. Esto implica que el personal pueda seguir aprendiendo y estimular su creatividad en cuanto a la actividad a realizar, que no se lo obligue a controlar o reprimir sus emociones ni a negar sus

valores y principios éticos, que se respete su ritmo de trabajo observando las reglas del oficio para que pueda hacer un trabajo de calidad, que se le brinde apoyo técnico y social para hacer más llevadera, eficaz y cooperativa la tarea; que las relaciones sociales en el trabajo promuevan la comunicación y el apoyo mutuo.

El trabajo implica normalmente tener que soportar tensiones de parte de la empresa u organización a las cuales hay que resistir y adaptarse, y tratar de resolver para que no se agraven los RPST. Como ya se expresó, para preservar la salud física, psíquica y mental, se deben controlar, reducir o eliminar en su propia fuente los riesgos del medio ambiente de trabajo y las condiciones de trabajo que puedan dañar la salud del trabajador; y como prioridad se debe procurar que el trabajador disponga de un margen de autonomía y de control sobre su propio trabajo y lo ejecute según su propio estilo.

Los trabajadores pueden verse obligados a ejecutar la actividad de una manera rígida y predeterminada por la jerarquía o por el contrario tener un cierto margen de autonomía y de control en los procedimientos, para adaptar el trabajo a sus capacidades y elegir lo que creen que es la mejor manera de trabajar, según sus conocimientos y experiencia. Al ver reducida su autonomía los trabajadores sienten humillación y perciben un deterioro de su personalidad.

Las relaciones sociales en el trabajo (horizontales) y las relaciones de trabajo (verticales) son importantes y múltiples porque se refieren a los compañeros de trabajo, a los jefes directos y la jerarquía, a la organización en sí misma como empleadora y, finalmente cada vez más a los beneficiarios, clientes o usuarios. Dichas relaciones, entendidas como la totalidad de los intercambios dinámicos que los sujetos desarrollan con los diferentes actores de su entorno laboral, pueden constituir un aspecto positivo del trabajo o pueden constituirse como un factor de riesgos psicosociales en el trabajo (RPST). Las relaciones que las personas establecen en sus lugares de trabajo pueden crear las condiciones para que estos se integren y se consideren parte de un equipo, en el cual exista un reconocimiento a su tarea, se sientan valorados por sus calificaciones y competencias, sean tratados de manera justa y perciban que realizan algo útil por los demás. A veces la jerarquía, para intensificar el trabajo y aumentar la productividad, estimula la competitividad entre los trabajadores, o entre oficinas, haciéndolos jugar como si fueran niños para que compitan entre sí y premiar a quienes trabajan más rápido. El clima social en el lugar de trabajo debe ser adecuado y estimulante para que el trabajador encuentre placer y se involucre y no sea objeto de injusticias, hostigamiento, acoso sexual, violencia física o verbal, y para que como integrante del colectivo de trabajo pueda comunicarse y cooperar con otros para transmitir conocimientos, experiencias y seguir aprendiendo, así como recibir el apoyo social (de los compañeros) y apoyo técnico (de los jefes o la jerarquía) para hacer frente a las dificultades y lograr los objetivos. Vemos que con frecuencia esas relaciones son a menudo conflictivas, hacen daño y provocan sufrimiento.

Las relaciones de los trabajadores con el público se han hecho más frecuentes e intensas, pero ellas tienen un alto grado de imprevisibilidad y se genera un antagonismo pues desde el inicio se establece una relación no igualitaria generando injusticias.

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

Las relaciones del trabajador con la jerarquía pueden ser adecuadas, cuando existe buena educación en el trato, y si la jerarquía tiene la capacidad de escucha. Pero con mayor frecuencia, si se planea una situación de control frecuente y estricto, hay falta de contenidos o de calidad en la información y en las instrucciones, la jerarquía ignora en qué consiste el trabajo real; a causa de eso finalmente se desconoce o cuestiona la legitimidad de la jerarquía. La jerarquía debe apreciar el trabajo, velar por la justicia en los procedimientos, juzgar la utilidad del trabajo realizado y también tomar en cuenta el esfuerzo e involucramiento del trabajador para lograr los objetivos, debe procurar que se adecúe la tarea asignada a las calificaciones y competencias que ha acumulado el trabajador, velar por el bienestar del trabajador dentro de la empresa y evaluar el trabajo realizado en términos de la carrera profesional.

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

Dentro de las empresas u organizaciones puede tener lugar la violencia verbal y/o física, por parte de la jerarquía, de los compañeros de trabajo y de personal externo a la misma (estudiantes y sus familiares) que cuando se concreta genera sufrimiento y puede dar lugar a daños físicos generando un trauma que a su vez provoca daños psíquicos y mentales. Las dos formas de violencia provocan trastornos del humor, ansiedad, y cuando son intensas y permanecen en el tiempo predisponen para la depresión y puede crear las condiciones para el suicidio.

La relación del trabajador con el exterior de la organización es importante, pues puede existir una falta de reconocimiento del trabajo, debido a que el servicio está degradado y no puede dar respuesta adecuada en tiempo y forma a las demandas de usuarios o beneficiarios, por falta o inadecuación de los medios de trabajo que da lugar a deficiencias del servicio, como sucede en el caso de los call centers. Esto puede dar lugar a una mala imagen de la profesión (por ejemplo empleados públicos acusados de ser “ñoquis” o de ineficientes), al débil estatus social de la profesión que da lugar a una baja autoestima (como es el caso de los recolectores de residuos) y provoca una degradación de la imagen que tiene la sociedad de ciertas profesiones (policías, inspectores de tránsito, guardianes de cárceles).

Por otra parte, puede generarse dentro de la organización un hostigamiento o acoso moral por envidia, celos, incompatibilidad de caracteres o desconfianza por parte de la jerarquía o de un grupo de colegas de trabajo. Si estos comportamientos se mantienen en el tiempo provocan el aislamiento de la víctima, le faltan el respeto, se le asignan tareas inútiles o desprovistas de sentido, dejándola al margen de las decisiones e ignorándola.

El acoso sexual en sus diversas graduaciones, del que con más frecuencia son víctimas las mujeres, puede ser originado por la jerarquía, los compañeros de trabajo o provenir desde el exterior de la organización y generan un daño traumático psíquico y mental que vulnera la autoestima, perturba la carrera profesional y la vida familiar. Con frecuencia, las personas acosadas deben cambiar de lugar de trabajo.

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

Las relaciones sociales y de trabajo son importantes porque no sólo pueden provocar sufrimiento por deficiencias en la organización y el contenido del proceso de trabajo, sino porque pueden actuar como moderadoras de las consecuencias negativas de otros factores de riesgo.

f) Los conflictos éticos y/o de valores surgen de la multiplicidad de situaciones que los trabajadores vivencian en sus procesos de trabajo y que pueden configurarse como negativas en tanto afectan de modo particular a sus creencias, valores, normas y convicciones, provocando sufrimiento y siendo susceptibles de poder producir daños sobre su salud integral (bio psico-social). Estos conflictos se pueden generar 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, recibe insumos de mala calidad, tiene que trabajar apurado, o falla la logística. El conflicto se manifiesta también cuando sufre éticamente porque tiene la obligación de hacer cosas con las cuales no está de acuerdo o con las que claramente está en desacuerdo o cuando tiene el sentimiento de hacer un trabajo inútil o que es considerado como tal por los compañeros, siendo entonces desprestigiado por la sociedad. El conflicto surge cuando se tiene la vivencia o el sentimiento de que no se es reconocido moralmente por la organización.

Se da el caso de una "calidad impedida" (porque el trabajo impone una excesiva intensidad por encima de sus posibilidades y porque no dispone de autonomía y de un margen de manobra suficiente). O cuando un trabajador considera que su trabajo es inútil, porque no están claros los objetivos, o los mismos son absurdos e inalcanzables (como sería el cero defecto, cero stock, el control total de la calidad, etc.) o se piensa que es impracticable.

Un conflicto ético se produce por ejemplo, cuando en un comercio, para hacer ventas en una cantidad que tiene implicancias para su remuneración, forma parte del trabajo hacer ventas compulsivas y actuar contra los intereses del cliente con la obligación de no mencionar o esconder información, "la letra chica de los contratos", ser ambiguo o mentir sobre los problemas

de calidad y de funcionamiento del producto. Éste puede ser el caso de los puestos “medios” y directivos que tienen personal a cargo y muchas veces son convocados a realizar tareas tales como sancionar o despedir personal sin que existan causas que lo justifiquen. Otro ejemplo es el de los operadores de los call centers que mienten o esconden información a los clientes y usuarios porque son la cara visible de la empresa y asumen que la deben proteger. También hay un conflicto ético cuando la jerarquía esconde información o miente a los subordinados en cuanto a la seguridad en el empleo, cosa que es frecuente cuando las empresas públicas han sido o van a ser privatizadas y hay amenazas de ajustes y reducción de efectivos.

Cuando los trabajadores, por la naturaleza del trabajo, deben traicionar o dejar de lado sus principios éticos y sus valores se genera un malestar, se pierde la autoestima, se genera un sentimiento de culpa, y con frecuencia se producen descompensaciones psíquicas. Con frecuencia se elabora una estrategia defensiva y los trabajadores recurren a la hiperactividad (para no dejarse tiempo para pensar en lo que hacen) o adoptan un comportamiento cínico que los predispone para el “burnout”.

Los conflictos éticos nos remiten a la articulación o conflicto entre los valores individuales y los de la organización. En ciertas oportunidades los trabajadores sufren porque son víctimas o testigos mudos de actos de violencia o acoso, injusticias, corrupción, etc. quedan expuestos a adoptar una actitud pasiva como “cómplices”, sin tener la posibilidad o el coraje de oponerse, lo cual vulnera su autoestima y le da vergüenza de sí mismo. Esto generalmente trae aparejado sentimientos de malestar, angustia, desesperanza con impacto sobre la salud predisponiendo a la depresión, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño y del humor, etc.

La inseguridad en la situación de trabajo y empleo es una situación que puede ocurrir cuando se es víctima del desempleo, éste es inminente o constituye una amenaza; el trabajo y el empleo se precarizan y el salario es insuficiente o se corre el riesgo de una retrogradación en las categorías del convenio o del estatuto que puede dejar personal sin tareas luego de fusiones y concentraciones provocadas por procesos de reestructuración económica o reformas administrativas. Esta sensación se manifiesta si el puesto de trabajo es de carácter precario, no está registrado ante los organismos de seguridad social o si el porvenir es incierto debido a las crisis corriendo el riesgo de suspensiones, disminución de horas extras, cuando no perciben posibilidades ciertas de hacer carrera dentro de la empresa u organización o ven sus posibilidades de ascenso bloqueadas porque existe discriminación o nepotismo; 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. Las elevadas tasas de rotación de los jóvenes se concretan cuando se vive el despido como amenaza, el trabajo es precario, predomina la incertidumbre, o cuando se ven bloqueadas las posibilidades de hacer carrera en una organización.

Esta situación es dramática, porque finalmente provoca trastornos del humor, ansiedad, sentimiento de culpa, conflictos interpersonales, predispone a las adicciones como mecanismo compensador.

Para reducir esta incertidumbre que genera temor, angustia y ansiedad, los trabajadores deben tener un empleo seguro y con garantías de estabilidad y contar con un margen de previsibilidad sobre su futuro profesional y el de la empresa.

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

X. Enfermedades y trastornos de salud provocados por CyMAT y RPST

Como se ha desarrollado más arriba, la unidad sustancial de los seres humanos genera una directa interrelación entre la dimensión física y biológica y las dimensiones psíquicas y mentales. Si una de ellas es vulnerada por el dolor o el sufrimiento, tiene repercusiones sobre las demás. Esta relación ha sido invisibilizada y se han naturalizado los dolores y el sufrimiento provocados por las condiciones en que se ejecuta el trabajo, considerando que esa situación es irreversible y que fatalmente el trabajo tiene impactos negativos sobre el trabajador que debe aceptarlos de manera pasiva.

Se ha comprobado con estudios científicos epidemiológicos, la generación de enfermedades y trastornos de salud que son provocados por deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo y consecuencias negativas de los factores de riesgo psicosociales mencionados precedentemente.

Los riesgos del medio ambiente de trabajo no controlados ni eliminados y las deficientes condiciones de trabajo están en el origen de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que impactan primeramente sobre el cuerpo. Estos daños son los que han sido parcialmente reconocidos por la legislación del trabajo y dan lugar a la atención médica y a una indemnización si los trabajadores están registrados ante las ART. En las páginas precedentes se ha señalado la cantidad, y se constata que su frecuencia y gravedad ha sido creciendo en los últimos años.

Con respecto a los impactos de los riesgos psicosociales en el trabajo sobre la salud psíquica y mental, las conclusiones a las cuales llegaron los estudios epidemiológicos muestran que

si se dan ciertas condiciones, los trabajadores están predispuestos para ser víctimas de lesiones y accidentes o de contraer diversas enfermedades (Kristensen, T. S. (1996):

- Cuando se trabaja con alta presión (estrés) provocada por exigentes demandas psicológicas y cuando para ejecutar la actividad se dispone de un escaso margen de autonomía y de control sobre su proceso de trabajo,

- Si el trabajo es muy intenso, supera las capacidades de resistencia y adaptación y en contrapartida no se obtiene una recompensa y un reconocimiento justos,

- Si no se cuenta con el apoyo social (de los compañeros) y del apoyo técnico (de los superiores o supervisores) para llevar a cabo la actividad compensando con su creatividad las insuficiencias del trabajo prescripto.

Si bien el contenido de los riesgos psicosociales en el trabajo tiene primero repercusiones sobre las dimensiones psíquicas (aspectos afectivos y relacionales) y mentales, dada la naturaleza de los seres humanos, estos fenómenos también se somatizan y se manifiestan finalmente en el cuerpo.

El listado, no exhaustivo de esas enfermedades, da una idea de la magnitud del problema como el infarto del miocardio, estimulado por la hipertensión arterial resultante del estrés, enfermedades cerebro vasculares que pueden conducir a un ACV como resultado de un trabajo sometido a una alta presión o tensión, artritis reumatoide, trastornos respiratorios (hiperreactividad bronquial, asma), trastornos gastrointestinales (dispepsia, úlcera péptica, síndrome del intestino irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa), problemas dermatológicos (soriasis, neurodermitis) y endocrinológicos, trastornos músculo esqueléticos (TMS), depresiones, perturbaciones psiquiátricas y psicóticas y otros trastornos de la salud mental, conductas sociales relacionadas con la salud como el alcoholismo o la drogadicción, trastornos de ansiedad generalizada y perturbaciones del humor.

Todas ellas dañan la salud y provocan ausentismo laboral.

Pero cabe recordar que desde el marco teórico que sustenta la investigación, el trabajo no es patógeno. Son las deficientes condiciones y el medio ambiente del trabajo y los desequilibrios en los factores de riesgo psicosociales los que originan las lesiones, los accidentes de trabajo y los problemas de salud psíquica y mental. La variable determinante del impacto sobre la salud de los trabajadores es el contenido y la organización del proceso de trabajo.

XI. Actitudes y comportamientos dentro del colectivo de trabajo que tienen repercusiones sobre la salud

Debido a los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, que emergen de las relaciones sociales y laborales y del clima laboral vigente en los lugares de trabajo, y que están generados por el contenido y la organización del proceso de trabajo, se generan diversas actitudes y com-

portamientos que tienen impacto sobre la salud psíquica y mental y que, como hemos reiterado luego se somatizan.

Hostigamiento, mobbing, acoso moral, entre compañeros, y provocados por docentes, estudiantes y del público, que generan sufrimiento, provocan sentimiento de culpa, temor, ansiedad y pérdida de la autoestima.

El síndrome de burnout, es el agotamiento emocional que resulta cuando los trabajadores tienen dificultades o fracasan en sus tareas de cuidado o de atención a personas en dificultad que necesitan apoyo y contención, porque son pobres e indigentes o cuando los alumnos son extranjeros.

La violencia (física o verbal) en el trabajo, ejercida por compañeros y por otras personas del entorno laboral, genera lesiones y dolores, o provoca miedo y aislamiento.

El acoso sexual en el trabajo, provocado por compañeros, docentes, alumnos y/o por el público genera miedo, sufrimiento, conflictos éticos, retraimiento, obliga a esconder las emociones y genera conflictos éticos.

La adicción al trabajo (*workaholism*), es estimulada por la intensidad de las tareas asignadas y la promesa de obtener ascensos o primas por rendimiento, genera una fatiga patológica que predispone para contraer enfermedades y ese trabajador descuida la vida familiar y las relaciones sociales.

El consumo adictivo de drogas y de alcohol, que puede funcionar como un mecanismo de compensación por un trabajo intenso que supera las capacidades del trabajador, sometido a fuertes inclemencias climáticas, en un ambiente hostil, ejecutando un trabajo de tipo rutinario, desprovisto de interés, sin reconocimiento social y falta de apoyo técnico y social.

El marco teórico al cual hemos hecho referencia al inicio nos permiten concluir que, para hacer prevención en materia de CYMAT Y RPST, deben identificarse los riesgos predominantes, dar prioridad a los cambios en la organización y el contenido del proceso de trabajo, adaptar ergonómicamente el trabajo al trabajador antes que recurrir a la simple medicalización, “psicologización” o “psiquiatrización”, aunque, necesariamente, la intervención reparadora de los profesionales de la salud debe tener lugar cuando los RPST hayan dado lugar a daños.

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

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

A nivel colectivo las principales variables que moderan o intensifican los factores de riesgo mencionados se refieren a la situación macroeconómica, las políticas para el sector público,

el funcionamiento del mercado de trabajo, el grado de adecuación de los insumos, los medios de trabajo y del software al trabajador (ergonomía), el tipo de tecnologías utilizadas y la formación ofrecida a quienes las operan, la relación salarial (empleo estable o precario) y los modos de gestión de la fuerza de trabajo (selección, reclutamiento, inducción, formación, promoción, carrera, despido, etc.). Y básicamente los resultados de la negociación colectiva sobre CyMAT y RPST.

Como reflexión final, insistimos en que es necesario cambiar el contenido y la organización del proceso de trabajo así como la relación salarial, para trabajar en adecuadas CyMAT y controlando los RPST. Las conclusiones y recomendaciones explicitadas en el Informe dan cuenta de la amplitud de la tarea. En el cambio de vivir el trabajo como un castigo o una triste obligación, fuente necesaria de fatiga, dolor, sufrimiento e injusticias con impactos negativos sobre la salud en una o varias de las tres dimensiones, se deben adecuar la intensidad y las exigencias del trabajo a las capacidades del trabajador, reconocerle un margen de autonomía y de control, recompensar económicamente y reconocer moralmente el valor del trabajo realizado, promover el apoyo y la cooperación con los demás trabajadores y con la jerarquía. En esas condiciones se le puede encontrar un sentido al trabajo, para que se viva como una actividad creativa, socialmente útil, un desafío de aprendizaje para aumentar los conocimientos y la experiencia y una oportunidad para desarrollar la personalidad.

El desafío que se presenta hoy a los trabajadores argentinos y sus organizaciones con respecto a los RPDST y sus consecuencias se detallan a continuación:

1- Hacer visible los RPST porque han sido ocultados, naturalizados, invisibilizados, o negado, a pesar de que impactan sobre la salud física, psíquica y mental.

2- Mostrar que los RPST son problemas colectivos y no individuales, que los mismos están asociados con el contenido y la organización del proceso de trabajo y la forma adoptada por la relación salarial, y que no son una fatalidad a pesar de que se hayan naturalizado.

3- Se corre el riesgo de buscar una solución a dichos problemas considerándolos de naturaleza psicológica, y recurrir a psicólogos o psiquiatras para iniciar un tratamiento, considerando que se trataría de problemas relacionados con las características individuales de la personalidad, tratándose de personas de carácter débil y que no pudieron resistir.

4- Por el contrario, las investigaciones científicas han demostrado que los RPS pueden ser controlados, reducidos o eliminados si se los identifican, se toma conciencia y se adoptan medidas de prevención individuales y colectivas. El desafío es que para ello se deben cambiar el contenido y la organización del proceso de trabajo.

5- La garantía para que se identifiquen esos problemas, es que se asegure la libertad de expresión de la subjetividad y se escuche a los trabajadores que los padecen, para que sus representantes tengan la posibilidad de participar para adoptar medidas de prevención por medio de Comités Mixtos de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo, constituidos en la Universidad y en cada una de sus dependencias.

6- La condición necesaria para que eso tenga éxito, es el desarrollo de un sólido programa de información, concientización y de formación de los dirigentes, delegados, militantes y trabajadores en general, sobre estos temas dirigidos al conjunto del personal no docente de la UNLP estén o no afiliados a ATULP.

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

Referencias

- 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 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.
- Coutrot, T. (2003). La santé au risque du travail. *Travail et Emploi* (96), 5-7.
- Coutrot, T. (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. & Griffiths, A. (1996). The nature and measurement of work stress: theory and practice. En Wilson, J. & Corlet, E. (Eds.) *Evaluation of human work: a practical ergonomics methodology*. London: Taylor.
- Cox, T.; Griffiths, A. & Randall, R. (2003). A risk management approach to the prevention of work stress. En Schabracq, M.J. y Winnusbt, J.A. Y Cooper, C.L. (Eds.) *The Handbook of Work and Health Psychology*. New York: John Wiley & Sons, Ltd.
- Dejours, C. (1998a). Souffrance en France: La banalisation de l'injustice sociale. Paris: Seuil (pp183).
- Dejours, C. & Gernet, I. (2012). *Psychopathologies du travail*. París: Elsevier Masson.
- Dejours, C. & Molinier, P. (1994). Le travail comme énigme. En *Sociologie du Travail*. N° hors-série 94:35-44.
- Dejours, C. 1988, *Plaisir et souffrance dans le travail*, AOCIP.
- Epelman, (1990), Efectos de las nuevas tecnologías informatizadas sobre la salud de los trabajadores. En Epelman, Fontana y Neffa (Eds.). Buenos Aires: Área de Estudios e Inv. Laborales/SECYT, CEIL/CONICET, CREDAL/CNRS, Humanitas (pp140).

- Gollac, M. (2013) Los riesgos psicosociales en el trabajo, Seminario internacional. UNLP, CEIL, Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.
- Gollac, M. (2011). *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*. París: Ministère du Travail, de l'Emploi et du Dialogue Social.
- Instituto Nacional De Seguridad E Higiene Del Trabajo (1996a). *Psicosociología del Trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales / INSHT.
- Instituto Nacional De Seguridad E Higiene Del Trabajo (1996b). Factor Humano y siniestralidad: aspectos sociales. *NTP 405*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales / INSHT.
- Kristensen, T.S. (1996) Job stress and cardiovascular disease: a theoretic critical review. En *Journal of Occupational Health Psychology*. 1(3):246-260. 57(2):147-53.
- Molinier P. (2004). Psychodynamique du travail et rapports sociaux de sexe. En *Travail et employ*. N° 97.
- Neffa, J. C. (1987) *Procesos de trabajo, nuevas tecnologías informatizadas y condiciones y medio ambiente de trabajo en Argentina*. Buenos Aires: Humanitas.
- Neffa, J. C. (1989) *¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva*. Buenos Aires: Área de Estudio e Investigación en Ciencias sociales del Trabajo, Centro de Estudios e Investigaciones laborales, CREDAL - CNRS /Humanitas.
- Neffa, J. C. (2015) *Los riesgos psicosociales en el trabajo: una contribución a su estudio*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (CEIL)- CONICET. Disponible en: www.ceil-conicet.gov.ar/2015/11/libro-los-riesgos-psicosociales. Versión impresa en Neffa (2016), Universidad Nacional de Moreno, ISBN, 978-987-3700-33-0.
- 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)*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. N°56.