



Estrategia Argentina de salud y Seguridad en el Trabajo

Objetivo específico N° 2: Reforzar el marco normativo de Salud y Seguridad en el Trabajo
Área de Investigaciones en Salud Laboral – Instituto de Estudios Estratégicos y Estadísticas

III

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO EN ARGENTINA

MARCO TEÓRICO

Abril 2013



Ministerio de
Trabajo, Empleo
y Seguridad Social
Presidencia de la Nación

SRT 
Superintendencia
de Riesgos del Trabajo

Factores de riesgo psicosocial en el trabajo en Argentina
Estrategia Argentina de Salud y Seguridad en el Trabajo (EASyST)

“Marco Teórico”

Superintendencia de Riesgos del Trabajo
Instituto de Estudios Estratégicos y Estadística
Área de Investigaciones en Salud Laboral
Abril 2013

En cumplimiento del objetivo específico N° 2 de la Estrategia Argentina de Salud y Seguridad en el trabajo (Reforzar el marco normativo de Salud y Seguridad en el Trabajo) se propuso como acción: *Disponer normas en factores psicosociales laborales, susceptibles de causar Enfermedades Profesionales (Acción 3)*. A continuación se describe el marco teórico utilizado para abordar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Marco teórico

Para el estudio de la relación entre salud y trabajo, existen diversas posturas. Tal es el caso de la medicina social. Esta corriente “(...) se pregunta cómo el trabajo deteriora la salud bajo determinadas condiciones históricas y como se puede revertir ese deterioro, (...) se interroga sobre cómo el trabajo desgasta al grupo de trabajadores o al trabajador colectivo, como habría que cambiar el proceso de trabajo para impedirlo (...)” (Laurell, 2000:14). En esta concepción, el trabajo no es reducido a un elemento mediador ambiental sino que es percibido como una relación y proceso social, que se expresa en múltiples y complejas transformaciones en la salud, positivas pero también negativas. Esta concepción articula el proceso de trabajo con el proceso de salud/enfermedad. A los fines de este trabajo, este modelo se denomina como multideterminación.

Existe otro modelo para abordar esta problemática, que nominaremos modelo multicausal, y es el que parte de la concepción de factor de riesgo. El término “*factor de riesgo*” se articula integrado con un modelo *multicausal* que implica que las diversas causas existentes (las conocidas y las desconocidas) interaccionan en la realidad, de manera que una misma enfermedad tiene en la práctica diversas causas y una misma causa puede estar relacionada con diversos efectos (enfermedades o trastornos de la salud concretos). Entonces, en el marco del trabajo un *factor de riesgo laboral* se configuraría como “(...) *todo objeto, sustancia, forma de energía o característica de la organización del trabajo que puede contribuir a provocar un accidente de trabajo, agravar las consecuencias del mismo o provocar, aun a largo plazo, daños a la salud de los trabajadores.*” (Castejón, 1995: 111).

En coincidencia con lo planteado por Laurell, se afirma aquí que “(...) la elección de uno u otro enfoque para el estudio de la salud del trabajador no se desprende sólo de la posición teórico-metodológica del investigador sino también del objetivo específico de un determinado estudio (...). Los estudios cuyo propósito es lograr el reconocimiento o indemnización de un daño laboral específico (...)” (Laurell, 1993: 15). Dado que este tipo de objetivo es el que atañe a este trabajo, en tanto, se pretende abordar los riesgos del trabajo en el marco del sistema de riesgos del trabajo argentino, se desprende que el modelo más adecuado en esta ocasión será el modelo multicausal. En este marco, se

desarrollan a continuación algunos conceptos que han sido de utilidad para el reconocimiento de los daños.

Trabajo. CyMAT. Factores de la organización del trabajo. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Estrés. Demanda- Control

Se parte de considerar al **trabajo** como una actividad humana atravesada por el momento sociohistórico en que se produce. Asimismo, configura un espacio donde se persiguen objetivos productivos (que pueden ser de bienes o servicios) a través del esfuerzo de personas que son convocadas allí por otras. El trabajo no puede reducirse a las relaciones sociales que lo encuadran, ni a la relación asalariada, ni a las relaciones de poder. Lo prescrito nunca es suficiente. "(...) El trabajo es, por definición, humano, ya que se convoca precisamente ahí donde el orden tecnológico – maquinal es insuficiente." (Dejours, s/d: 38)

El escenario cotidiano del trabajo y las influencias al trabajador puede ser abordado mediante el análisis de las "**Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo**" (**CyMAT**). Estas condiciones representan al conjunto de variables interdependientes del nivel económico nacional, del establecimiento y de la unidad de trabajo, que sirven para el análisis de la situación vivida por cada trabajador, inserto en un colectivo de trabajo en la vida cotidiana.

A la manera de aros concéntricos, cada nivel superior influencia y es contenido por el inferior. El contexto histórico es el que enmarca lo desarrollado a un nivel inferior (como puede ser el sistema normativo o el desarrollo tecnológico) haciéndose sentir su influencia en los establecimientos donde se desarrolla el proceso de trabajo

Cada uno de estos niveles de análisis tiene características compartidas entre todas las actividades económicas y algunas son específicas de cada una. Por ello, a los fines de indagar las CyMAT, se puede llegar al menor nivel de análisis, es decir, el trabajador en su puesto de trabajo. Este primer nivel se enmarca en un establecimiento productivo, que está inserto en una actividad económica particular.

En estos diferentes niveles, ordenados en forma ascendente, las CyMAT, se presentan como variables que tienen vínculos con cada uno de ellos en forma más nítida que con otros, aunque relacionados entre sí. De este modo, el grado de autonomía, por ejemplo, que presenta un determinado puesto de trabajo puede ser propio de este último nivel pero con influencias en cómo el trabajador puede afrontar y desenvolverse en el contenido del trabajo.

Dentro de las CyMAT, la **organización del trabajo** es una dimensión central, en virtud de ser la que pauta tanto el contenido de las tareas como el contexto en el que deben llevarse a cabo. Durante el desarrollo de la tarea el trabajador deberá relacionarse con aspectos configurados por el empleador que modulan su trabajo.

Las conceptualizaciones de los **factores psicosociales** del trabajo son vastas y diversas, aunque, a nivel general, acuerdan con los términos de la definición de la OIT – OMS (1986: 3):

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Como vemos, esta definición comprende tanto las cuestiones que se presentan en un espacio de trabajo, especialmente, en su organización, como las características del trabajador que pueden preexistir y trascender a dicho espacio. Las vinculaciones entre ambas instancias están presentes.

Hasta aquí nos hemos referido a los elementos presentes en la organización del trabajo. ¿Cómo pueden estos convertirse en **factores de riesgo** para la salud de los trabajadores? Este interrogante se vincula con la conceptualización de la epidemiología social la cual implica “(...) considerar los aspectos macro y microsociales y los individuales para avanzar en la construcción de un modelo, que permita una aproximación

cuantitativa y cualitativa de los fenómenos de salud/ enfermedad, en un contexto que de cuenta de la realidad histórica (...)" (Villalobos, 2004:199)

Los elementos en los que pueden descomponerse las CyMAT, pueden ser llamadas **factores del trabajo** y constituirse en **fuentes de riesgo** para el trabajador y, en tanto tales, constituir **factores de riesgo**.

Los factores psicosociales del trabajo pueden tener efectos tanto positivos como negativos. Cuando se consideran las posibles alteraciones negativas que pueden generar sobre la salud, se conceptualizan como **factores de riesgo psicosociales en el trabajo**.

Si hablamos de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, estamos asumiendo teóricamente varias cuestiones:

En primer lugar, la concepción de riesgo, que lleva a pensar su descomposición en factores de riesgo, implica, como ya se mencionó, la consideración de un modelo multicausal en la comprensión de las alteraciones de la salud. A este sistema de nexos Kalimo *et al* (1988) incorpora variables interactuantes que influyen en distintos momentos del proceso y que puede desembocar en una enfermedad o accidente. Estas variables son definidas como "factores intrínsecos, extrínsecos, sociales, mentales o físicos, que modifican la acción de los factores causales en la fase del mecanismo, el precursor o la enfermedad (...)" (Kalimo *et al*, 1998: 11).

En la obra de la OMS acerca de los "factores psicosociales del trabajo" se destaca que "los trabajadores se exponen colectivamente a las influencias psicosociales del mundo laboral (...)" y que "(...) cuando la influencia de un factor psicosocial es intensa, es menor la importancia de la variabilidad individual." (Kalimo, El-Batawi, Cooper, 1988, citados por Bermann, 1995). Por lo tanto, sin desconocer las características individuales que pueden preexistir al trabajador en el marco de su situación de trabajo, son las condiciones de trabajo el factor preponderante con el cual se relacionan alteraciones a la salud de los trabajadores.

Los factores psicosociales pueden pensarse como la "(...) condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones

de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos y, por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social y laboral y fisiológico. (...) implica comprender la probabilidad que éstos tienen de causar efectos negativos en la salud de los individuos, mediante las respuestas de estrés.” (Villalobos 1997 Citado en Villalobos, 2004: 199)

La forma en que se despliegan ciertas dimensiones de la organización puede generar la expresión de estos riesgos en los ambientes laborales.

Villalobos (2004) considera como **fuentes de riesgo** que “dan origen a las factores de riesgo”, detectando 3 elementos:

- Condiciones internas de trabajo, definidas en sentido muy amplio como “(...) el conjunto de propiedades que caracterizan la situación de trabajo, que influyen en la prestación del mismo y que pueden afectar la salud del trabajador y su conducta. En este sentido incluyen tanto los aspectos de la tarea, como las condiciones del ambiente físico en que se desarrolla, las condiciones de la estructura, las políticas organizacionales y las relaciones que se suceden en el escenario del trabajo”.
- Individuo, síntesis de componentes de tipo social, psicológico y biológico.
- Condiciones externas al trabajo, “(...) conjunto de elementos que conforman el entorno familiar, socioeconómico, político y estatal que rodea al individuo y a la organización”.

Del mismo modo que trazábamos previamente, la autora plantea, como ideas fuerza, la *relación* entre el trabajador, las condiciones de trabajo y el entorno y el *efecto* en el bienestar, la salud y “productividad” de las personas.

Los estudios de salud y trabajo en general, y de los factores de riesgo psicosocial en particular, deben tener en cuenta esta complejidad destacando su condición de colectiva,

sin por ello desatender “la especificidad de la vivencia obrera” (Dejours, 1990), en una constante articulación entre el nivel macro y microsocioal de los fenómenos estudiados. A este respecto, los aportes de la psicodinámica del trabajo -por ejemplo, a través de su concepto de sufrimiento- pueden ser de utilidad. Para ello, es necesario tener en cuenta que su contexto de producción es la organización del trabajo y esta no debe ser vista como “(...) el resultado de una definición técnica, sino más bien como una *relación social*. No como una relación social de simple poder, sino como una *relación social de trabajo*, que interviene específicamente en la cuestión de decidir *cómo* debe ser realizado el trabajo (...)” (Dejours, 1990: 186. Cursiva en el original)

La psicodinámica del trabajo analiza la articulación entre el sufrimiento y las estrategias defensivas contra el **sufrimiento** convirtiéndolo en **placer** a través del reconocimiento. En esa dinámica las relaciones subjetivas de las personas son las portadoras del trabajo. Si el reconocimiento falta, los individuos se concentran en estrategias defensivas individuales para evitar la enfermedad, con consecuencias para la organización del trabajo en tanto propende a su parálisis.

La teoría de la psicodinámica del trabajo considera los efectos tanto negativos como positivos del trabajo, el sufrimiento y el placer respectivamente. Los tintes positivos están presentes en la creatividad que requiere ajustar la tarea prescrita; en la coordinación necesaria para implementar las interpretaciones surgidas del ingenio; en la cooperación que surge eventualmente a partir de la mayor integración del grupo de trabajo y que implica la voluntad de las personas para trabajar juntas; y en la confianza que la cooperación exige. La cooperación en esta conceptualización es indisociable de la economía de la identidad y de la salud en el trabajo.

Esta movilización subjetiva es espontánea, frágil y surge de la dinámica entre contribución y retribución. El reconocimiento surge a partir del juicio del trabajo realizado y no a la persona. La retribución simbólica del reconocimiento toma sentido en relación a las expectativas subjetivas sobre la realización de sí mismo. En la definición de cada factor que se encuentra en el próximo apartado, ésta se encuentra representada como factor de riesgo psicosocial en tanto falta de apoyo social.

Así, el ajuste de la organización del trabajo pasa por la realización de las condiciones éticas. (...) El trabajo no tiene que ver entonces con la *techné*, ni inclusive con la *póiesis*. Tiene que ver también con la *praxis*.” (Dejours s/d: 41). Es por esto que el problema consiste en romper la movilización genérica de las subjetividades, obstaculizando el derecho a la contribución por una parte, y desarmando la dinámica del reconocimiento por otra. Si esta última se paraliza, el sufrimiento ya no puede transformarse en placer, lo que lleva a las alteraciones en la salud.

En coincidencia con la postura anteriormente planteada en relación a la necesidad de una articulación permanente entre lo macro y micro social, podemos afirmar que “(...) existen fenómenos psicológicos demasiado cargados de determinantes sociales como para que la psicología pueda estudiarlos adecuadamente, mientras que también existen fenómenos sociales demasiado cargados de determinantes psicológicos como para que la sociología pueda estudiarlos adecuadamente” (Botella *et al*, 2000: 1). En tal sentido, como afirma Moncada, la epidemiología efectivamente demostró la importancia que tienen los fenómenos psicológicos y sociales que se desarrollan durante el trabajo para la salud y el bienestar de las personas. Este es el ámbito de aplicación de la psicología en salud laboral.

El **estrés** y el riesgo a sufrir problemas en la salud se entronca con aquella línea que argumenta que “(...) aparecen cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador (...)” (Enciclopedia OIT, 2001: 34.2). Cuando los factores de riesgo superan los recursos que a manera de defensa sostienen los trabajadores, se crean las condiciones para que el estrés entre en escena. Por ello, en el análisis de las condiciones de trabajo habrá que analizar las características de esos factores.

En este sentido, Preciado Serrano, Aranda y Pando Moreno (2006), desde una visión mecanicista, mencionan que el estrés en el modelo causal es algunas veces estímulo y otras, respuesta. El estrés en el trabajo ha sido definido como “(...) un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.” (Comisión Europea, 2000: 1). Por lo

tanto, bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración el estrés puede convertirse en precursor de afecciones en la salud.

Donde aparece desarrollada esta tensión entre carga de trabajo y posibilidades de sortearla, es en el **modelo demanda/control**, planteado por Karazek (2001, 34.7). En primer término reconoce "(...) que las características de organización social del trabajo, y no sólo los riesgos físicos, producen enfermedades y lesiones." En segundo término, establece una gradación a partir de dos dimensiones, como son las exigencias psicológicas y la toma de decisiones, graficados en ejes con 4 cuadrantes.

Este modelo, parte de la premisa que un trabajador con la posibilidad de ejercer un control sobre el contenido de su trabajo, incluso expuesto a una elevada carga psíquica, podrá no sólo afrontar esa demanda, sino aprovecharla como "aprendizaje". La peor situación, en términos del cuidado de su salud, se daría cuando se yuxtapone una elevada carga psicológica con bajos niveles de toma de decisiones por sí mismo. Este análisis se complementó con la incorporación de la dimensión del apoyo social, es decir, el sentirse reconocido o acompañado por pares o superiores sería un factor amortiguador.

La cooperación o apoyo social entonces, es decisiva para la eficacia y para la economía del sufrimiento y del placer en el trabajo. Afirmar el lugar central del colectivo en el análisis psicodinámico de la realización de sí mismo, es también tener en cuenta el carácter inestable e inacabado de ese colectivo. Esto constituye una dificultad inherente a la conquista de la identidad en el trabajo.

Factores de riesgo psicosocial

En este recorrido conceptual creemos oportuno señalar que, surgidos del tronco de los factores de riesgo psicosocial, dividimos dos instancias: los factores de riesgos derivados de la organización del trabajo y la violencia en el trabajo.

Factores de riesgo derivados de la organización del trabajo

Los riesgos derivados de la organización del trabajo se encuentran visibilizados en distinta magnitud a lo largo de los distintos países del mundo¹, ya sea en cuanto a normativa y medición, como en la posibilidad que los actores relacionen ciertas patologías con la organización. Esas dimensiones en la bibliografía no son homogéneas, de acuerdo a distintos autores (reconocen una agrupación y cantidad variada).

Para listar las variables consideramos taxonomías previas de diferentes autores, se procuró constituir las en conceptos excluyentes entre sí. Asimismo, se tuvo en cuenta su condición de posibilidad de configurarse como factor de riesgo, pudiendo generar alteraciones en la salud de los trabajadores.

En la organización del trabajo incluimos aquellas pautas que son propias de las condiciones que exige un tipo determinado de tareas y el modo en que el empleador diagrama esas pautas, que pueden ser de una determinada modalidad, para afrontar dichas tareas². Se excluyeron variables que ya en su nombre presentan una caracterización como negativa, en virtud que se aleja de la condición de posibilidad, propio de una condición (de trabajo), como así tampoco se consideraron las de tipo individual y las condiciones externas de trabajo, siguiendo la clasificación precedente de Villalobos.

A continuación se listan las variables consideradas como propias de la organización del trabajo, de acuerdo al presente marco conceptual:

- *Tiempo de trabajo.* El tiempo de trabajo es una variable compleja que comprende todas aquellas disposiciones diagramadas por el empleador respecto de los tiempos que el trabajador debe considerar en su tránsito por el espacio de trabajo. De allí que se hable de configuración del tiempo de trabajo, dado que este modo remite a las prescripciones que, de manera más o menos consensuada, intervienen para pautar el tiempo de trabajo. Este abarca desde los horarios y días que el trabajador debe estar en condición de

¹ Para un desarrollo más profundo acerca de las distintas variantes normativas existentes en los distintos países, ver el Cap. II “Recopilación normativa internacional”

² No se considera aquí el mandato técnico de cómo realizar el trabajo

servicio para el empleador, hasta las pausas prescritas que se definen dentro del proceso de trabajo.

La Ley de Contrato de Trabajo establece en su artículo 197 que “se entiende por jornada de trabajo todo el tiempo durante el cual el trabajador esté a disposición del empleador en tanto no pueda disponer de su actividad en beneficio propio”.

Al interior de esta variable encontramos indicadores como el trabajo por turnos, la duración de la jornada diaria, semanal, mensual. Estas variables tienen un rasgo que podría ser considerado como estructural, en tanto suele ser compartido por la actividad en términos de Convenio Colectivo de Trabajo, pero también existe otro “manejo del tiempo” (como las pausas durante la jornada), que remite al orden de las relaciones que se establecen en los establecimientos. Ambas maneras de pautar en el tiempo repercuten en la carga de trabajo.

- *Ritmo de trabajo.* el tiempo es un elemento que se encuentra presente en el latido del proceso de trabajo. El ritmo representa la velocidad con que la producción es llevada a cabo a los fines de obtener productos o servicios. De acuerdo a Coriat “(...) se manifiesta una intensificación del trabajo cuando, con una tecnología constante, un mismo número de trabajadores produce en el mismo tiempo una cantidad mayor de productos-mercancías, en este caso, el aumento de productos-mercancías sólo puede resultar del incremento del ritmo de trabajo o, lo que viene a ser lo mismo, de la reducción de los `poros´ y de los tiempo muertos en el curso de la producción. También diremos que, por el contrario, se manifiesta un aumento de la productividad del trabajo cuando, dentro de un mismo ritmo de trabajo, la misma cantidad de trabajadores produce una mayor cantidad de productos-mercancías. Los progresos comprobados deben atribuirse entonces a la mayor eficacia técnica de los medios de producción utilizados”. (Coriat, 1982: 36) En consecuencia, el ritmo de trabajo plantea la relación entre la cantidad de productos obtenidos por una determinada cantidad de trabajadores en un tiempo establecido. Cuando el ritmo de trabajo no deja posibilidad a que pueda establecerse cierta porosidad, por donde se filtran pausas pequeñas que puedan atemperar la fatiga, se generan condiciones donde se puede sufrir alteraciones en la salud.

- *Modalidad salarial.* Las remuneraciones representan una compensación por el esfuerzo realizado por el trabajador con el objetivo de transformar un producto o realizar un servicio. De acuerdo a la OIT, el salario bien podría estar en la órbita de las condiciones de empleo, pero en virtud de su “influencia directa” (Rodríguez, 2009: 29) en las condiciones de trabajo y de vida, es un atributo que debe incluirse en el abordaje de las CyMAT.

Asimismo, partimos de la premisa que el modo en que se calcula el salario no es neutro en dichas condiciones. Cuando un porcentaje elevado de ese salario presenta componentes variables, ya sea por las horas trabajadas o por franjas relacionadas con la productividad o “premios”, supone un impacto en orden de la salud laboral³. Una exacerbación del pago por productividad lo constituye el pago por pieza o destajo.

- *Presencia sindical.* Los sindicatos pueden actuar como actores que fomentan y reaseguran las condiciones satisfactorias en el trabajo y a su vez conformar una barrera contra exposiciones negativas. Sin embargo, de acuerdo con Moncada “(...) la debilidad del movimiento sindical dificulta la defensa y la introducción de mejoras en las condiciones de trabajo y, en concreto, en los márgenes de autonomía de las personas trabajadoras.” (Moncada, s/d: 16). Los sindicatos, en el marco de relaciones laborales, deberían poder propiciar su rol de articuladores de las demandas de los trabajadores a los empleadores sobre aspectos que influyen su salud laboral.

- *Autonomía.* Refiere a los márgenes que posee el trabajador para determinar por sí mismo algunos aspectos inherentes a la pauta de trabajo. La autonomía comprende aspectos, de acuerdo al Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales de la Unión General de Trabajadores de España, tales como el modo en que se realiza la tarea (orden, métodos), al tiempo de trabajo (pausas, ritmo, horarios, vacaciones) o la organización del trabajo (objetivos normas). La autonomía, también denominada por Karazek (op. cit.) como “control”, es otra dimensión de su esquema Demanda- Control.

³ La OIT en *Remuneración por rendimiento* cita estudios realizados donde relevan la asociación entre los pagos por productividad y alteraciones en la salud, en ellos se sugiere que estos signos de daño “(...) descienden a los normales cuando los trabajadores vuelven al sistema de sueldos mensuales fijos (...)” (OIT, 1985: 47).

- *Carga mental.* Tiene que ver con el contenido y la cantidad de tareas que un trabajador debe afrontar, esto responde al término “exigencias”. A una mayor cantidad de tareas asignadas la carga será mayor. A este aspecto se lo debe relacionar con el tiempo de trabajo necesario para afrontarlas. A su vez, la carga cualitativa y cuantitativa “provoca una reducción de la capacidad mental para realizar otras tareas” (Falzon y Sauvagnac, 2004: 169), generando situaciones estresantes para el trabajador por no contar con los recursos para responder a una demanda determinada de trabajo.
- *Cambios en el lugar de trabajo.* Los cambios influyen en el bienestar del trabajador cuando no se preparan tecnológica ni psicológicamente, cuando no se evalúan los costos humanos, no se conciben según los principios ergonómicos de la etapa de planificación y/o no se aplican suficientemente las medidas de apoyo. De acuerdo al Cuestionario psicosocial de Copenhague (2000, 166) “la falta de previsibilidad se ha relacionado con peores indicadores de salud mental y vitalidad”
- *Claridad de rol.* Este término refiere a la posible ambigüedad en el reparto y asignación de misiones y funciones.
- *Conflicto de rol.* Aparece como riesgo cuando los valores del trabajador se contradicen con el contenido de las tareas que debe realizar.
- *Apoyo social /reconocimiento.* por apoyo social entenderemos al conjunto de situaciones que se manifiestan en las relaciones laborales en lo que atañe a la valoración de los trabajadores, ya sea horizontal como vertical. Este apoyo obra como un sostén al trabajador, entre ellos podemos señalar la auténtica consulta, la participación en la toma de decisiones, la no limitación de la iniciativa, etc. En el esquema de stress laboral propuesto por Karazek⁴ es una de las cuatro dimensiones presentes para analizar la exigencia psicológica a la que está expuesto un trabajador.

⁴ Citado en Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo, OIT, Factores Psicosociales y de organización, 34.7.

- *Modalidad contractual.* A lo largo de la historia, los trabajadores, con libertad para vender su fuerza de trabajo, han constituido con sus empleadores distintas formas de contrato más o menos flexibles y formales a los fines de definir horarios de trabajo, cantidad y características de las tareas a realizar y retribución por las mismas. Al avanzar el nivel de precariedad de estos contratos, los trabajadores se encuentran expuestos a la pérdida de su trabajo (lo que implica un quebranto de la reproducción social de la fuerza de trabajo) o el temor a perderlo, así como a la definición de condiciones perjudiciales (reducción de beneficios sociales, salariales, etc).
- *Posibilidades de desarrollo.* Se verá influenciada por la existencia y grados de implementación de carrera administrativa, escalafones o calificación otorgada por el empleador.

Las influencias que provienen de la esfera individual del trabajador, que lleva consigo al espacio de trabajo, preexistiendo en el inicio de una relación laboral, serán de utilidad a los fines de explicar los recursos con que cuenta el trabajador para poder afrontar la carga de trabajo. En definitiva, se busca centrar el eje en el proceso de trabajo.

Tal como lo hemos mencionado siguiendo a autores como Kalimo y Bermann, los trabajadores se encuentran expuestos colectivamente a la acción de los factores psicosociales. (Kalimo, 1988, Bermann, 1995)

En los últimos años, la visibilización de la problemática de los riesgos psicosociales y su propia especificidad permite delinear distintos planos de análisis: el de la difusión del tema, que se nutre de aportes académicos; el del abordaje institucional (en la empresa pueden aplicarse sistemas de evaluación y protección de un sector o grupo en riesgo) y el del espacio de la cobertura, que va al núcleo de la detección de los casos con el objeto que los damnificados puedan acceder a las prestaciones tanto médica como dineraria.

Factores de riesgo derivados de las relaciones interpersonales

Bajo el título de relaciones interpersonales podemos incluir varios factores de la organización del trabajo. Este concepto remite a la interacción entre los sujetos en el

escenario del trabajo, cuestión que es común a todas las actividades sea cual sea el proceso de trabajo que los convoque.

Las relaciones interpersonales son la arena donde puede sucederse situaciones de violencia laboral en la cual pueden incidir también cuestiones asociadas a la organización del trabajo.

Respecto de este punto, existe normativa a nivel nacional, la Res. MTEySS N° 05/2007, en su art. 2º, define la violencia laboral como:

Toda acción, omisión o comportamiento, destinado a provocar, directa o indirectamente, daño físico, psicológico o moral a un trabajador o trabajadora, sea como amenaza o acción consumada. La misma incluye violencia de género, acoso psicológico, moral y sexual en el trabajo, y puede provenir tanto de niveles jerárquicos superiores, del mismo rango o inferiores.

Para la Resolución se consideró que las conductas propias de la violencia laboral asumen la forma de acoso moral o psicológico que, en el mundo del trabajo, se manifiestan como abuso de poder para doblegar la voluntad del otro, mediante el empleo de la fuerza física, psicológica, económica y política; pudiéndose con ello, provocar la enfermedad o renuncia del trabajador, afectando sus otros ámbitos de pertenencia y entorno familiar. A su vez, considera que la misma es una problemática de gran magnitud, tanto en el sector público como en el privado.

Según la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral, la violencia laboral puede adquirir la forma de agresión física, acoso sexual y acoso psicológico. Por la primera se entiende toda conducta que directa o indirectamente esté dirigida a ocasionar un daño físico sobre el o la trabajador o trabajadora. Acoso sexual es definido como toda conducta o comentario reiterado con connotación sexual basado en el poder, no consentido por quien la recibe. Finalmente, acoso psicológico es una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen un maltrato moral o verbal, alterno o continuado, recurrente y sostenido en el tiempo sobre un trabajador o trabajadora buscando desestabilizarlo, aislarlo, destruir su reputación, deteriorar su autoestima y disminuir su capacidad laboral para poder degradarlo y eliminarlo progresivamente del lugar que ocupa.

Consideramos pertinente virar el término general “violencia laboral” a **violencia en el trabajo**. Con este concepto se pretende ampliar la perspectiva para permitir la inclusión de situaciones de violencia recibida por parte de personas que no están contratadas por el empleador, pero que forman parte del proceso de trabajo de/los trabajadores (especialmente en el área de servicios): público, clientes, pacientes o alumnos.

A manera de ejemplo respecto de este punto: la diagramación de los puestos de atención al público donde el flujo sea ordenado (tanto desde la carga de trabajo para el trabajador, como en la espera para la atención de los clientes), tiende a inhibir la posibilidad de situaciones violentas en el trabajo.

Coincide con el “Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla”, del año 2003, donde los expertos la definen como “(...) toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma” (OIT, 2003), entendiendo la violencia interna en el lugar de trabajo como la que tiene lugar entre los trabajadores, incluidos directores y supervisores y la violencia externa la que tiene lugar entre trabajadores (y directores y supervisores) y toda otra persona presente en el lugar de trabajo.

Emergentes en la salud del proceso de trabajo

Las alteraciones en la salud relacionadas con factores de riesgo psicosocial pueden expresarse como accidentes laborales o enfermedades, tanto en la faz psíquica como física.

En cuanto al primer tipo de contingencias, puede mencionarse como ejemplo que los ritmos apremiantes de trabajo incrementan la posibilidad de sufrir un accidente. En relación a las enfermedades, éstas pueden ser de tipo *profesional*, (definidas en Argentina través del Decreto N° 658/96); como *relacionadas con el trabajo*, donde si bien su origen es laboral, la difusión de la patología en diversas exposiciones es relativizada a la hora de intentar declararse como tal y ser pasible de cobertura en el sistema de riesgos del trabajo argentino.

Las patologías relacionadas con factores de riesgo psicosocial pueden estar mediadas por el estrés, como estadio previo a la manifestación de un cuadro específico. Respecto del alcance de las patologías, habitualmente tiende a visibilizarse aquellas localizadas en la esfera psíquica ya que una organización del trabajo disfuncional puede dejar su marca en distintos tipos de alteraciones en la salud mental. Una carga de trabajo que el empleado no puede procesar, dejaría secuelas ubicadas en el campo de la carga psíquica. Aunque ésta podría no ser la única consecuencia.

Producto del estrés, los trabajadores pueden padecer malestares localizados en distintas zonas del cuerpo. Enfermedades de la piel, hipertensión arterial o desórdenes gástricos pueden ser ejemplo de las distintas ubicaciones corporales, y de efectos sistémicos de los factores de riesgo psicosocial.

Asimismo, estos factores, con la instancia intermedia del estrés, desencadenan enfermedades pero también accidentes de trabajo. La dificultad en la detección en las primeras, en algunos casos, producto de la multicausalidad se suma a cierta dilución de este tipo de riesgos en la notificación del caso cuando se busca conocer las causas. El motivo suele estar vinculado con el momento en que una contingencia es declarada en la secuencia temporal de su desarrollo. Así, puede declararse un accidente teniendo como eje explicativo su antecedente inmediato, por ejemplo, un corte a la rotura de un

instrumento. No obstante, pudo tener un basamento en la extensión de la jornada de trabajo que el trabajador atravesó antes de accidentarse.

Las situaciones de violencia en el trabajo pueden redundar inmediatamente en una consecuencia para la salud de los trabajadores (tanto física como psíquica) y también el estar en una situación de violencia genera una condición de vulnerabilidad para desencadenar otros cuadros.

De acuerdo con Levy, citado por Moncada (s/d: 1) “(...) la relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (el ruido, por ejemplo) y la salud. Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.), y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas)”

En tal sentido, las posibilidades que el trabajador sufra eventos en la salud están relacionadas con los factores de riesgo propios de la organización del trabajo y la violencia en el trabajo que se configuran según las condiciones de trabajo vivenciadas en los establecimientos, enmarcados en un sistema económico, político y social mayor.

Bibliografía
(Marco Teórico)

Botella M, Doménech M, Ibáñez T, Iñiguez L, Pujal M, Pujol J. (2000) *Psicología social*, Barcelona, Universitat Oberta de Catalunya.

Bustos Villar, Eduardo, Caputo, Marcelo, Aranda Coria, Silvia, Messoulam, Nadia (2011) "Hostigamiento psicológico/moral laboral: construcción de un inventario" en *Revista Medicina Social*. Vol. 6 Nº 4, octubre- diciembre de 2011.

Coriat, Benjamin (1982) *El taller y el cronómetro. Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción en masa*, España, Siglo XXI.

Comisión Europea (2000) *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo -¿la "sal de la vida" o "el beso de muerte"?* Luxemburgo, Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

Decreto Nº 1278/00 <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/65000-69999/65620/norma.htm> (Visitado por última vez 21/08/2012)

Decreto Nº 491/97 <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/40000-44999/43703/norma.htm> (Visitado por última vez 21/08/2012)

Decreto Nº 658/96 <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/35000-39999/37572/texact.htm> (Visitado por última vez 21/08/2012)

Dejours, Christophe (1990) *Trabajo y desgaste mental*, Buenos Aires, Ceil- Humanitas.

Giraud, E. y Neffa, J.C. (1990) *Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT), Programa Interdisciplinario de Investigaciones sobre Tecnología, Trabajo y Empleo (PROIETTE)*. Área de Estudios e Investigación en Investigación en Ciencias Sociales del Trabajo (SECYT), s/d.

Identificación y evaluación de riesgos psicosociales. Manual de la versión media del método PSQ CAT 21 COPSQ (Cuestionario psicosocial de Copenhague) adaptado.
(s/d)

Kalimo et al (1988) *Los factores psicosociales en el trabajo.* Organización Mundial de la Salud

<http://books.google.com.ar/books?id=ULZJAQAACAAJ&dq=Kalimo+%22Los+factores+psicosociales+en+el+trabajo%22&source=bl&ots=j-gsUzCwkD&sig=kKmFgFnI7ELPd-ebvplluBAjNQI&hl=en&sa=X&ei=bo8zUJCyNebo0QGlu4H4Dw&ved=0CCwQ6AEwAA>

(Visitado por última vez 21/08/2012)

Karazek, R. (1998) “El modelo de demandas-control: enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos”, en *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*, 3ra. ed., Madrid, España. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=5f5b4cf5a69a5110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

Laurell, A. (2000) *Para la investigación sobre la salud de los trabajadores.* Buenos Aires: Serie Paltex, Salud y Sociedad.

Levi L (1991) Work, worker and wellbeing. An overview. En: AA.VV. *A healthier work environment. Basic concepts and methods of measurement. Proceedings of an international meeting*, Stockholm 27-30 May 1991.

Mc Lean, A. (1979) *Work stress*, Addison-Wesley, Massachusetts.

Moncada, S., Llorens C., Sánchez E. *Factores psicosociales: la importancia de la organización del trabajo para la salud de las personas*, (S/d).

Moncada,S., Serrano, C., Kristensen, T., Martínez, S. *NTP 703: El método COPSQ (ISTAs21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales.* Disponible en:

www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/.../NTP/.../ntp_703.pdf . (Visitado por última vez 10/08/2012)

Neffa, J. C. (1988) *¿Qué son las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva*. Buenos Aires: Área de Estudios e Investigaciones Laborales de la SECYT, CEIL.

OIT, OMS (1986) *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. República Democrática Alemana: Organización Internacional del Trabajo.

OIT (2003) *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*. Organización Internacional del Trabajo. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_112578.pdf (Visitado por última vez 24/08/2012).

Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral. *Trabajo digno sin violencia laboral. En defensa de los derechos y la salud de las personas que trabajan*. Programa de Apoyo a la Formación Sindical. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. http://www.trabajo.gov.ar/difusion/oavl/100120_violencialaboral.pdf (Visitado por última vez 21/08/2012)

OIT (1985) *Remuneración por rendimiento*, Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo.

Pando Moreno, M., Carrión, M. y Arellano Pérez, G. (2006). *Los factores psicosociales en el trabajo*. En: Factores Psicosociales. (pp. 68- 85). 1era ed. México: Universidad de Guadalajara.

http://www.rialnetportal.org/documentos/rial/sso_peru/Documentos%20aportados%20por%20los%20participantes/Factores%20Psicosociales%20y%20Salud%20Mental%20en%200el%20Trabajo.pdf (Visitado por última vez 21/08/2012)

Preciado Serrano, L., Aranda, C. y Pando Moreno, M. (2006) *Estrés Laboral y síndrome de burnout*. En: Factores Psicosociales. (pp. 125- 139). 1era ed. México: Universidad de Guadalajara.

Rodríguez, Carlos (2009) *Los convenios de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo: una oportunidad para mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo*. Buenos Aires, Oficina de la OIT en Argentina. Centro Internacional de Formación de la OIT

Vézina, M, Vinet, A., Brisson, Ch. y Bernard, P., (1989) *Piecowork, repetitive work and medicine use in the clothing industry*. Department of Industrial Relations and Department of Social Preventive Medicine, Laval University, Québec, Canadá Soc. Sci Med. Vol 28.

Villalobos, G. (2004) *Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa*.

<http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/14/Pagina%20197.PDF> (Visitado por última vez 23/05/2013)