

PERCEPCIONES DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO:

UNA EXPERIENCIA CON LOS TRABAJADORES NO DOCENTES DE LA UNLP

Julieta Cassini *

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo principal indagar las percepciones que tienen los Trabajadores No Docentes de la UNLP acerca de los Factores de Riesgo Psicosociales en sus ámbitos de trabajo. Desde el año 2014, en el marco del proyecto de investigación: “Riesgos Psicosociales en el trabajo. Análisis de su impacto sobre la salud de los trabajadores, las organizaciones y los sistemas de salud y de la seguridad social” se está trabajando sobre la temática. Profesionales y estudiantes universitarios de distintas disciplinas están delimitando cuáles factores de riesgo psicosociales perciben de manera prominente los trabajadores no docentes de la UNLP, cómo estos se vinculan y qué variables se articulan. A su vez, se apunta a conocer las estrategias de afrontamiento que los mismos utilizan, dilucidando sus consecuencias.

Palabras Claves: Riesgos Psicosociales en el Trabajo, Trabajadores no docentes de la UNLP, Proceso de salud-enfermedad, Estrategias de Afrontamiento

PERCEPÇÕES DOS FATORES DE RISCO PSICOSSOCIAIS NO TRABALHO:

UMA EXPERIÊNCIA COM OS TRABALHADORES NÃO DOCENTES DA UNLP

* Licenciada en Psicología. Beca Estímulo a las Vocaciones Científicas, otorgada por el CIN – Consejo Interuniversitario Nacional - 2014. Facultad de Psicología, UNLP. E-mail: julietacassini@hotmail.com.

O presente trabalho tem como objetivo principal indagar as percepções que os Trabalhadores Não Docentes da UNLP têm sobre os Fatores de Risco Psicossociais em seus âmbitos de trabalho. Desde o ano 2014, enquadrado no projeto de pesquisa: “Riscos Psicossociais no trabalho. Análise do seu impacto sobre a saúde dos trabalhadores, as organizações e os sistemas de saúde e da seguridade social” se desenvolve o trabalho sobre a temática. Profissionais e estudantes universitários de distintas disciplinas estão delimitando quais fatores de risco psicossociais percebem de modo proeminente os trabalhadores não docentes da UNLP, como eles se associam e quais variáveis se articulam. Também, aponta-se a conhecer as estratégias de afrontamento que eles utilizam, elucidando suas consequências.

Palavras Chave: Riscos Psicossociais no Trabalho, Trabalhadores não docentes da UNLP, Processo de saúde-enfermidade, Estratégias de Afrontamento

El presente trabajo da cuenta de la experiencia, aún en curso, enmarcada en el proyecto de investigación: “Riesgos Psicosociales en el trabajo. Análisis de su impacto sobre la salud de los trabajadores, las organizaciones y los sistemas de salud y de la seguridad social”. El mismo ha sido acreditado por la SECyT-UNLP y se ha estado llevando adelante desde el año 2014. El mismo se radica en la Facultad de Ciencias Económicas y cuenta con un equipo de trabajo de carácter interdisciplinar ya que en él confluyen profesionales y alumnos universitarios de diversos campos: economía, psicología, sociología, medicina, trabajo social. Desde esta perspectiva, se apunta a abordar de una manera integrada e integral a los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST).

El proyecto tiene como objetivo general explorar, identificar y describir las percepciones sobre los RPST que se presentan entre los trabajadores no docentes de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP). También se prevé conocer las

presentaciones de los procesos de salud-enfermedad en los trabajadores y las estrategias que llevan a cabo frente a estos riesgos. Por último, se espera analizar las consecuencias que estos RPST tienen para la dimensión socioeconómica de la organización.

Marco conceptual

Se recurrirá para constituir este marco conceptual a los aportes de la psicología del trabajo y las organizaciones, la psicopatología y psicodinámica del trabajo, el psicoanálisis, la ergonomía, la sociología del trabajo, la psicología preventiva, la economía como también la intersección entre el campo de la salud ocupacional y el de la salud mental, y la epidemiología.

Se entiende por Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) a aquellos factores psicosociales inherentes a una organización que se han convertido en aspectos negativos de la misma y producen daños sobre la salud de los trabajadores (Rodríguez, 2009). Los RPST son riesgos para la salud en un sentido integral (bio-psico-social) y son ocasionados por determinadas condiciones de empleo, factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental (Gollac, 2011).

Según Gollac, estos podrían clasificarse en las siguientes categorías:

- *Intensidad del trabajo*: relacionado con la carga de trabajo, sobre-exigencias, esfuerzo, ritmo de trabajo, y a las sub-exigencias, pocas tareas para hacer, no posibilidad de desafíos.
- *Exigencias emocionales*: estar en contacto personas en situación de angustia, cólera, ansiedad y tener que controlar sentimientos propios y ajenos.

- *Margen de autonomía*: falta o exceso de autonomía para tomar decisiones, realizar tareas, participar, demostrar habilidades, desarrollar una carrera profesional.
- *Relaciones y vínculos sociales*: en línea vertical (con las autoridades), horizontal (con los compañeros) y con los clientes o usuarios.
- *Conflictos éticos o de valor*: Trabajar en oposición a normas o valores del orden social, profesional o personal.
- *Inseguridad en la situación laboral*: Se relaciona con el tipo de contrato que el trabajador tenga, apunta a la precariedad en el empleo, el riesgo de perder el trabajo o bajas de salario, no tener una carrera asegurada, cambios no deseados de puesto, tarea o área.

Se toma posición sobre la temática de los RPST a partir de una concepción renovadora de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo -CyMAT- (Neffa, 1989), categoría que los incluye y delimita. Así, desde la misma, se contemplan no sólo los riesgos físicos, químicos, biológicos, tecnológicos, etc. que pueden afectar la salud del cuerpo (enfoque tradicional de la Seguridad e Higiene), sino también los posibles RPST y los aspectos afectivos, relacionales y cognitivos que se ponen en juego en el trabajo. Es decir, que se tiene en cuenta la fuerte relación entre las CyMAT y la salud de los trabajadores en las muy diversas áreas en las que se insertan laboralmente.

Es importante señalar, conjugado con lo anteriormente explicitado, que el proyecto de investigación se centra en la noción de percepción de riesgos psicosociales en el trabajo lo cual apunta a situar allí lo particular de cada situación y sujeto teniendo presente lo cognoscitivo-informativo pero también lo valorativo-actitudinal. (Bonzo,2001)

Una de las exteriorizaciones de estos riesgos en los trabajadores podría ser por diversos procesos de salud-enfermedad. Desde perspectivas como la psicodinámica del trabajo, que toma aportes del psicoanálisis y la ergonomía, se localiza la posibilidad de

sufrimiento en el desfasaje irreductible entre la tarea prescrita y la real (Dejours, 1992). Las presentaciones de los procesos de salud-enfermedad tienen presente la dimensión biológica del organismo, pueden repercutir sobre la dimensión mental, cognitiva y emocional del cuerpo y también, puede afectar la dimensión social. Es importante destacar que si bien las presentaciones del sufrimiento se perciben en el orden subjetivo, su etiología excede a lo individual.

También es crucial tomar aportes como los de la psicología del trabajo que ha concluido que los trabajadores en su actividad no son pasivos y sufren de riesgos al interior de la organización y a sus labores. Siguiendo a Dejours (1992), los trabajadores para poder adaptarse y resistir a los riesgos del trabajo deben reinterpretar y reconstruir las consignas dadas; así construyen colectivamente “ideologías defensivas” o “trampas necesarias” que les permiten, por un tiempo olvidar, no pensar o poner un velo sobre esos aspectos negativos del trabajo y poder cumplir con sus trabajos.

Dentro de las Ciencias Sociales, existen también otros modelos que resultan fundamentales para abordar la temática como el desarrollado por Karasek en los años 70. El "JCQ" (Job contentquestionnaire), editado en 1979, que mide las exigencias psicosociales del trabajo y la autonomía o la libertad de maniobra. Este modelo se complementa con la variable “apoyo social” a considerar propuesta por Johnson.

Por otra parte, también se destaca el modelo de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa desarrollado por Siegrist (2006) que se basa en las relaciones interpersonales. La ausencia o insuficiencia de recompensas generan emociones negativas y estrés durable, mientras que una recompensa apropiada al esfuerzo es creadora de bienestar y de salud.

Las estrategias puestas en juego son muy variadas y pueden funcionar de múltiples formas: afrontamiento, resiliencia, defensas, sublimación, adaptación, sobreadaptación, entre otras.

Finalmente, se remarca el punto de vista económico y el epidemiológico. Actualmente los RPST se van imponiendo como asunto crucial en las agendas de muy disímiles organizaciones y se tienen presente desde los sistemas de seguridad social y de salud la relación entre RPST, las enfermedades profesionales, el ausentismo, el clima laboral y las licencias por tratamientos prolongados. Asimismo, los costos sociales y humanos debidos al sufrimiento que dichos riesgos pueden provocar son significativos. Todo esto podría pensarse como un punto de partida por el cual las organizaciones pueden empezar a formular diversas políticas laborales con el fin de reducir la prevalencia y la incidencia de las variables mencionadas.

Metodología

El diseño de investigación utilizado fue el exploratorio descriptivo transeccional (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista, 1998). Se consideró fundamental el abordaje por medio de la denominada “triangulación” de tipo “múltiple”, que permite combinar en una misma investigación, diferentes estrategias, perspectivas teóricas y fuentes de datos.

Se ha trabajado con el personal No Docente de la UNLP. Se ha establecido contacto con ellos por medio del sindicato ATULP en el marco de proyectos de extensión e investigación previos que han permitido hacer un diagnóstico de las necesidades de la población y comenzar a sensibilizar al colectivo de trabajadores sobre las temáticas. (Salas, Aguadiak y Gravellone, 2012)

Sobre la población total de 2178 trabajadores, se confeccionó una muestra aleatoria de 346 empleados, teniendo en cuenta dependencias, agrupamientos (administrativo, mantenimiento, servicios generales, técnicos, asistenciales, profesionales), como así también la participación porcentual de las categorías profesionales en las diferentes dependencias de la UNLP.

El equipo de investigación ha realizado una amplia revisión bibliográfica por medio de la lectura en profundidad de materiales actualizados en distintos formatos. Este proceso fue acompañado por reuniones del equipo de investigación. Asimismo, se ha complementado esto con seminarios, cursos y capacitaciones al interior y al exterior del proyecto.

Para la recolección de datos, se ha pensado en los siguientes instrumentos:

- Entrevistas en profundidad y semiestructuradas con los trabajadores e informantes claves: Se propusieron con el objetivo de identificar la percepción de los trabajadores acerca de los RPST, su relación con la salud, así como las estrategias que desarrollan para afrontarlos.
- Observaciones espontáneas: con el fin de observar las condiciones de los puestos de trabajo del personal no docente de la UNLP, la dinámica de los procesos de trabajo, las tareas que realizan, las interrelaciones.
- Taller de Visualización “¿Cómo siento mi cuerpo trabajando?: Se trató de una técnica grupal que respalda la concientización del colectivo de trabajadores sobre los RPST, sus cuerpos y la manera en que estos los enfrentan. El objetivo principal fue romper con la racionalidad de lo cotidiano. (Giraudó, 2001).
- Encuesta sobre RPST aplicable en Argentina a la muestra del personal no docente de la UNLP (registrada en la Dirección Nacional del Derecho de Autor por J.C.

Neffa y equipo, dic. 2013): a partir de los primeros contactos con trabajadores, se pensó por parte del equipo de investigación adaptar un instrumento a la realidad nacional. Actualmente, el equipo de encuestadores se encuentra trabajando en terreno aplicando la encuesta. Se ha podido encuestar a más del 85% de la muestra.

- Sistematización y análisis de datos: con la incorporación de programas informáticos que asistan en la tarea de clasificación y elaboración de bases de datos. Especialmente se ha recurrido a la carga de las encuestas por la utilización de un software libre de la Facultad de Cs. Económicas de la UNLP.
- Finalmente se proyecta la redacción de un informe final a la par de la transmisión de los procedimientos y resultados parciales y totales obtenidos.

Resultados Preliminares

Los resultados con los que se cuentan son parciales y de corte cualitativo. Los mismos proceden en gran medida de las diversas entrevistas que se han realizado con el marco del proyecto, el taller de visualización, las observaciones espontáneas del grupo de encuestadores y los primeros procesamientos de datos de las encuestas. Aún no contamos con el total de los datos que la encuesta tiene previsto arrojar que respaldaría con resultados cuantitativos a los actualmente disponibles.

Se destaca el acercamiento que se produjo entre el equipo de investigación y los trabajadores no docentes de la UNLP en el marco del proyecto de extensión “Hablemos del Trabajo. Conocer las condiciones de trabajo para transformarlas”, acreditado por la secretaría de extensión de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP durante el año 2014.

De esta manera, podemos centrar grandes áreas que resultaron manifiestan:

- La nominación “trabajadores no docentes de la UNLP” fue una temática relevante hasta aquí en el proyecto. Los trabajadores han manifestado reiteradamente que esta denominación no genera pertenencia ni denota lo real de sus trabajos. Asimismo, se ha señalado que a partir de ahí incluso se determina su posicionamiento en la organización “como algo contrario a otra cosa, los docentes”.
- Pareciera que existe una gran diversidad entre los trabajadores en relación a la intensidad de trabajo que poseen. Algunos trabajadores la perciben como sobrecarga permanente (hemos registrado el caso de profesionales con tareas asistenciales en el área de salud), otros como sobrecarga en determinados períodos del ciclo lectivo (por ejemplo los departamentos de concursos) y otros manifiestan una sub-carga de trabajo ocasional o permanente que en algunos casos es sentida como angustia, aburrimiento porque el trabajo pierde sentido.
- Los trabajadores cuyos puestos de trabajo se relacionan con la atención al público, identifican como RPST las exigencias emocionales al tener que calmar “personas enojadas, angustiadas, coléricas” y responder con rapidez, muchas veces por sus medios, dar una respuesta relativamente inmediata a las exigencias que los usuarios, alumnos, docentes les hacen llegar.
- Una cantidad significativa de trabajadores han manifestado que “no tienen expectativas de promoción o ascenso” ya que o han accedido a los puestos más altos de la categorización no docente, no creen en la transparencia de los concursos o no piensan que puedan ascender porque han tenido conflictos con las autoridades.
- Se han detectado situaciones de conflictos con pares y/o autoridades docentes o de gestión. También se han detectado situaciones de violencia laboral.

- Los trabajadores principalmente que realizan tareas de mantenimiento o servicios generales puede que hayan desarrollado “ideologías colectivas del oficio” como no utilizar las herramientas que tienen adecuadamente o la vestimenta especializada de trabajo ante el inminente riesgo que conllevan sus tareas.
- Una gran cantidad de trabajadores no docentes manifiestan sentirse “orgullosos por el trabajo que realizan, sentir que hacen algo útil para los demás”.

En cuanto a las consecuencias del trabajo sobre su salud, los participantes señalaron: contracturas, presión arterial elevada, tensión muscular y dolores de cabeza. Frente a estos síntomas, surgen algunas estrategias de afrontamiento, adaptación o resiliencia, tales como: encontrar refugio fuera del trabajo, desarrollar actividades extralaborales que generen placer, rescatar aspectos positivos y no solo negativos de sus trabajos (por ejemplo: la valoración de la posibilidad de contar con cierto margen de autonomía a pesar de la intensidad del trabajo, o el reconocimiento de los compañeros, la gestión o del público, por la tarea bien hecha).

Comentarios finales:

El presente trabajo da cuenta de los desarrollos dentro del proyecto de un de investigación. De esta manera, se ha hecho un recorrido por el marco conceptual en el que se sustenta como así también las particularidades que se han tenido en cuenta a la hora de investigar un objeto de estudio altamente complejo y multideterminado como son los RPST.

El enfoque que ha adoptado el equipo de investigación para llevar adelante este proyecto ha ponderado:

- La relevancia de que el equipo de investigación sea interdisciplinar, favoreciendo el intercambio, debate y reflexión entre los campos disciplinares en juego para concebir y abordar los RPST.
- El hecho de que la investigación centra su mirada sobre la percepción de los RPST (perspectivas, visiones, opiniones, sensaciones y experiencias de los propios trabajadores). De esta manera, se ha priorizado los aspectos afectivos, relacionales y cognitivos en juego. Todo esto hace a la consideración de lo psíquico y lo mental.
- La importancia metodológica de haber optado por un diseño de investigación exploratorio descriptivo transeccional, y la triangulación de tipo múltiple, que permite combinar en una misma investigación, diferentes estrategias, perspectivas teóricas y fuentes de datos a partir de diversos instrumentos para aproximarse a la muestra de 346 empleados no docentes de la UNLP.
- Tener presente que los RPST es una temática que al ir cobrando visibilidad y tender hacia una concientización de los mismos, pensarlos en las situaciones laborales de cada uno, despierta sensaciones y sentimientos disímiles. Así, por medio de un diseño de investigación como el que se planteó es difícil de contener o acompañar la situación. Por eso, se ha pensado en la pertinencia de un proyecto de extensión que permita que el colectivo de trabajadores contara con un espacio de contención, reflexión e intercambio de sus situaciones laborales con otros trabajadores de otras ramas laborales.
- Considerar que la problemática está presente en muy variadas ramas de actividad, por lo cual es fundamental tener en mente y replicar próximos estudios considerando que los RPST se desarrollan en las organizaciones que procesan materia prima con

la ayuda de máquinas y herramientas (trabajo directo) como así también en tareas administrativas y del sector servicios (trabajo indirecto).

El proyecto de investigación sigue trabajando sobre la temática pero se cuentan con ciertos resultados parciales. Los mismos han sido producto del análisis de datos de técnicas de corte cualitativo. Se puede mencionar como problemáticas detectadas: problemáticas sobre su nominación como “no docentes”, situaciones variables de intensidad de trabajo, exigencias emocionales, malos vínculos sociales y violencia laboral, reconocimiento de su trabajo como principales temáticas en relación a los RPST. En cuanto a las consecuencias del trabajo sobre su salud, los sujetos han señalado contracturas, malestar generalizado, tensión muscular, cefaleas y elevación de la presión arterial.

Enviado: 12-5-2015

Revisión recibida: 21-8-2015

Aceptado: 1-11-2015

Referencias

- Bonzo, C. & otros (2001). Aportes Psicosociales al concepto de riesgo, en *El Factor Humano en la Salud Pública*. Buenos Aires: Proa XXI.
- Dejours, C. (1992). *Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo*. Buenos Aires: Pronatte-secyt, PIETTE-CONICET.
- Dessors, D. & Guiho-Bailly, M.P. (1998). *Organización del trabajo y salud. De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo*. Buenos Aires: Ed. Lumen. Asociación Trabajo y Sociedad. PIETTE-CONICET.
- Giraudó, E. (2001). Percepciones de los operadores telefónicos a partir de los talleres de visualización. En: Neffa, J.C. (coord.) *Telegestión: su impacto en la salud de los trabajadores*. Buenos Aires: Trabajo y Sociedad. CEIL/PIETTE/CONICET. FOESITRA.
- Gollac, M. (2011). Material de apoyo pedagógico del Seminario Internacional: “Los riesgos psico-sociales en el trabajo”. Realizado en la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP, los días 19, 20, 22, 23 de septiembre de 2011.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (1998). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires: McGraw-Hill.

- Karasek, R. A., & Theorell, T. (Eds.). (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
- Marradi, A.; Archenti, N. & Piovani, J.I. (2007). *Metodología de las Ciencias Sociales*. Buenos Aires: Emecé.
- Neffa J. C. (1989). *¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva*. Ed. CEIL-CONICET, Área de Estudio e Investigación en Ciencias Sociales del Trabajo de la SECYT, CREDAL-URA N° 111 au CNRS, Ed. Buenos Aires: Humanitas.
- Rodríguez M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral*. Rev. Venezolana vol. 2 N.3. Enero-Junio pp. 127-141. Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Salas, M. B., Agudiak, G & Gravellone, M. (2012). Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Experiencia con un gremio de empleados públicos, desde el marco de la investigación-acción. *En Actas II Congreso Nacional de Relaciones Laborales ACILTRHA y I Congreso Internacional de Integración Laboral Regional de América Latina UITEC*. Instituto Superior: CABA, Buenos Aires
- Siegrist, J. & Marmot, M. (eds.) (2006). *Social Inequalities in Health: New Evidence and Policy Implications*. Oxford: Oxford University Press.
- Villarreal, J. (2010). El concepto metodológico de triangulación: un recorrido histórico como intento de sistematización. *En Actas del I Congreso Programa "Seminario de Psicología Experimental"* Año Académico 2014, 8 Internacional, II Nacional y III Regional de Psicología: La formación del Psicólogo en el siglo XXI. Facultad de Psicología, UNR.
- Yuni, J. & Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar*. Vol. 2. Córdoba: Brujas.