
LOS RIESGOS PSICOSOCIALES COMO CONSECUENCIA DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

PSYCHOSOCIAL RISKS AS A CONSEQUENCE OF WORK ORGANIZATION

Alberto CHARTZMAN BIRENBAUM

Doctor en Derecho del trabajo, previsión social y derechos humanos, USAC, Guatemala. Doctor en Derecho del trabajo, Magíster en Derecho del trabajo y relaciones laborales internacionales y docente y coordinador académico de la Maestría en Derecho del trabajo y relaciones internacionales laborales y diplomaturas virtuales, UNTREF, Argentina. Posgrado en Derecho a la salud, UCA.

albertobirenbaum@gmail.com

Fecha de envío: 28/03/2021

Fecha de aceptación: 20/07/2021

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES COMO CONSECUENCIA DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Alberto CHARTZMAN BIRENBAUM

UNTREF (Argentina)

Resumen: El propósito de este trabajo es concientizar a los empleadores y representantes de los trabajadores sobre los riesgos psicosociales, como consecuencia de la organización en el proceso productivo.

El estrés en el trabajo es motivo de preocupación creciente en los países en desarrollo debido a cambios importantes en el mundo moderno; dos de los más significativos son el proceso de globalización y la naturaleza cambiante del trabajo. Crear conciencia en una etapa temprana parece ser de suma importancia debido a que el estrés laboral es también un problema que está lejos de ser resuelto en los países desarrollados e industrializados.

Aunque el enfoque de este trabajo intenta ser holístico, el problema del estrés laboral es significativo en los países en transición, sujetos a cambios económicos y sociales rápidos y drásticos, donde hay una demanda creciente de adaptación a los trabajadores, la transformación de los valores tradicionales, la reorientación del sistema de salud ocupacional y, generalmente, condiciones pobres de trabajo. Tradicionalmente, el enfoque de las iniciativas de Salud y Seguridad Ocupacional es en las exposiciones químicas, biológicas y físicas, mientras que los riesgos psicosociales en el trabajo y sus causas son muy descuidados y sus consecuencias poco comprendidas en la medida en que pertenecen al contexto de los países en desarrollo.

La división actual entre las condiciones laborales y el ambiente de trabajo (físico) hace más difícil la inclusión e identificación de los riesgos psicosociales en el trabajo, de identificar para la mayoría de los profesionales de la Salud y Seguridad Ocupacional.

Palabras clave: Riesgos psicosociales - Organización del trabajo - Consecuencias

Sumario: 1. Introducción. 2. La salud en el trabajo. 3. Acerca de la regulación. 4. La organización en el trabajo. Consecuencias. 5. Deterioro de las relaciones interpersonales. 6. Las consecuencias sociolaborales de la materialización de los riesgos psicosociales en el trabajo. 7. Conclusiones.

Abstract: The purpose of this work is to make employers and workers' representatives aware of psychosocial risks, as a consequence of the organization in the production process.

Stress at work is a growing concern in developing countries due to major changes in the modern world; two of the most significant are the globalization process and the changing nature of work. Raising awareness at an early stage seems to be of utmost importance as work stress is also a problem that is far from being solved in developed and industrialized countries.

Although the approach of this work tries to be holistic, the problem of work stress is significant in countries in transition, subject to rapid and drastic economic and social changes, where there is a growing demand for adaptation to workers, the transformation of traditional values, the reorientation of the occupational health system and, generally, poor working conditions. Traditionally, the focus of Occupational Health and Safety initiatives is on chemical, biological and physical exposures, while psychosocial risks at work and their causes are very neglected and their consequences little understood insofar as they belong to the context of developing countries.

The current division between working conditions and the (physical) work environment makes the inclusion and identification of psychosocial risks at work more difficult to identify for the majority of Occupational Health and Safety professionals.

Key words: Psychosocial risks - Work organization - Consequences

Summary: 1. Introduction. 2. Health at work. 3. About regulation. 4. Organization at work. Consequences. 5. Deterioration of interpersonal relationships. 6. The socio-labor consequences of the materialization of psychosocial risks at work. 7. Conclusions.

1. Introducción¹

Los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, constituyen condiciones de la organización del trabajo que pueden afectar la salud laboral, tanto negativa como positivamente.

La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores, como así también para la salud de la organización empresarial.

Cuando estos factores organizacionales o psicosociales son disfuncionales, pasan a ser factores psicosociales de riesgo, afectando negativamente la salud laboral.

Los riesgos psicosociales, podrían ser definidos como la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud derivado de factores psicosociales negativos existentes en el trabajo. Tales factores se encuentran principalmente en las características estructurales de la organización (estilo de mando, participación de los trabajadores en la organización, acceso a la información, gestión del conflicto, estrategia de comunicación interna y externa, etc.), en las particularidades de las tareas asignadas (carga de trabajo, autonomía y capacidad de decisión, responsabilidades) y en el tiempo de trabajo (ritmo de trabajo, duración prolongada de la jornada, organización de los descansos, etc.).

La Organización Internacional del Trabajo² los define como “...*las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva sobre la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencias*”.

Estos constituyen una nueva categoría de riesgos laborales, dentro de los que podemos incluir al Estrés, el Acoso Moral o “Mobbing”, el Síndrome del Quemado o “Burnout”, la carga mental, entre otros, cuya aparición se ha

¹ Ponencia presentada en el Seminario Riesgos Psicosociales, Colombia, abril de 2021.

² OIT, Estrés en el trabajo un reto colectivo. www.ilo.org/safedy 28 de abril de 2016.

intensificado en los últimos años en todo el mundo, estableciéndose como una fuente de siniestralidad laboral preocupante para el mundo de las relaciones laborales.

Si bien es sabido que algunos tipos y modalidades de trabajo (trabajadores de la salud, transportistas de caudales, jornadas nocturnas de trabajo, horario rotativo, etc.) conllevan de forma inherente riesgos para la salud de los trabajadores, hoy se observa la generación de nuevos riesgos derivados del tipo de organización empresarial que afectan la salud de los trabajadores, dentro de las cuales y en virtud de la crisis sanitaria que nos tiene en vilo al mundo entero, muchos trabajadores trabajan en forma remota, provocando serios inconvenientes que ha llevado al estudio de las Neurociencias, el tecnoestrés, etc.

Organizaciones más flexibles, mayor presión a los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos en los tiempos predeterminados, control constante de la evolución y de los resultados de los trabajadores, las relaciones jerárquicas, la prolongación de la jornada laboral, la atribución de mayores responsabilidades, entre otros, constituyen factores que conllevan a la aparición de nuevas dolencias laborales.

Según el Preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud³, podemos definir la salud como “el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”.⁴

Por su parte, la Organización Panamericana de la Salud⁵, dio su punto de vista, concluyendo que la salud consiste en un estado diferencial de los individuos en relación con el medio ambiente que los rodea.

De ambas definiciones, podemos concluir que la salud consistiría en un estado de completo bienestar o equilibrio, entre los factores físicos, psicológicos (mentales), sociales y medioambientales, y uno de los elementos fundamentales que hacen a la calidad de vida. De esta forma, en la salud intervienen, tanto de

³ Constitución de la la OMS, dada por la Conferencia Sanitaria Internacional, Nueva York, 19/06-22/7/1946, firmada el 22/07/1946 por los representantes de 61 Estados, y que entró en vigor el 07/04/1948).

⁴ OMS – 1958.

⁵ OPS- La Salud Pública en las Américas.- Septiembre de 2002.

forma negativa como positiva, los recursos económicos, la clase de ambiente con sus características físicas, las conductas personales y la relación con los demás seres vivos.

La OMS estableció que la salud en el trabajo tiene como finalidad promover y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, prevenir todo daño a estos por las condiciones de su trabajo, protegerlos contra los riesgos a su salud, en resumen, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su tarea.

En base a estas definiciones, podemos entender que la salud constituye un derecho fundamental de los individuos, y que en particular, la salud laboral representa una cuestión esencial en el normal desenvolvimiento de la comunidad en su conjunto.

2. La salud en el trabajo

Posicionándonos en la realidad del siglo XXI, al abordar la salud en el trabajo debemos resaltar los efectos negativos que sobre la integridad física y psíquica de los trabajadores producen las nuevas formas de organización y gestión empresarial. Si bien en muchos países a través de la Medicina Laboral y la fuerte participación del Sindicalismo se obtuvieron enormes avances y mejoras en la protección de la salud de los trabajadores, hoy se observa un auge de nuevos escenarios dañinos para la salud de estos, vinculados esencialmente con las cargas psicológicas derivadas del trabajo.

Frente a las situaciones de violencia psicológica en el entorno laboral podemos observar una doble vulnerabilidad, por una parte, si bien los riesgos de descompensación derivados de estas patologías no son mayores que los resultantes de enfermedades somáticas crónicas, estas provocan en el resto de los trabajadores reacciones irracionales debidas a la angustia y al temor que muy a menudo suscitan las enfermedades mentales. Por otro lado, al ser más frágiles que los demás trabajadores, quienes son víctimas de actos de violencia psicológica poseen menor tolerancia a los conflictos, los cuales sino son resueltos pueden generar reacciones aun más violentas.

De esta forma, podemos observar que nos encontramos en un círculo vicioso, en el cual el trabajador que sufre una afección mental puede hacerse violento. Según Ahmed Khalef⁶ Las enfermedades mentales ocasionadas por el trabajo pueden clasificarse en tres categorías:

1.- Enfermedades Mentales Profesionales: estas se originan por una encefalopatía toxica o física originada por una exposición prolongada a productos químicos o físicos tóxicos. Suelen manifestarse bajo la forma de una psicosis aguda como un síndrome de confusión, un arrebató delirante e inclusive un estallido alucinatorio. Entre los tóxicos químicos que pueden originar estas patologías se estacan el sulfuro de carbono, solventes clorados, plomo, entre otros, y por otra parte, entre los tóxicos físicos se destacamos los traumáticos craneanos, exposición a rayos ionizantes, insolación, etc.

2.- Síndromes Psiquiátricos: resultan ser específicos de las consecuencias de un accidente o enfermedad laboral.

3.- Sufrimiento Mental: no constituyen enfermedades mentales a la luz de las descritas por la medicina psiquiátrica, más bien constituyen padecimientos psíquicos controlados por la persona que los sufre. Si bien el sufrimiento puede no desembocar en una enfermedad, no deja de ser un factor negativo en la vida laboral del trabajador, y de esta forma también afecta su salud laboral. Lamentablemente este sufrimiento puede generar a su vez violencia, ya sea contra el trabajador que padece estas situaciones o bien de este hacia sus compañeros o jefes como reacción al maltrato recibido. Finalmente, podemos destacar que la insatisfacción y la angustia constituyen los elementos principales que favorecen el sufrimiento mental, los cuales surgen generalmente de la excesiva división del trabajo, la confusión del rol, la asunción de grandes responsabilidades, sistemas de supervisión asfixiantes, etc.

Finalmente podemos concluir que los riesgos psicosociales atentan contra la integridad física, mental, social y cultural de los trabajadores, elementos que hacen a la salud de estos. Los riesgos regularmente se definen como tales por su capacidad de ocasionar daños en la salud, y los riesgos psicosociales se caracterizan principalmente por las repercusiones que ocasionan en la salud

⁶ Ahmed Khalef, 2003/2004 – Pag. 17.

mental de los trabajadores. Por su propia naturaleza, los riesgos psicosociales afectan de una manera importante y global los mecanismos de adaptación de la persona y su sistema estabilidad y equilibrio mental, constituyendo violaciones importantes a las expectativas básicas del trabajador y consecuentemente generando trastornos mentales sobre el mismo.

3. Acerca de la regulación

Históricamente la normativa regulatoria de la gestión preventiva de los riesgos del trabajo no se ocupó de la prevención y protección de los riesgos psicosociales, atento a que los problemas sobre el contenido del trabajo, o sobre el nivel de esfuerzo necesario para desarrollarlo, o bien respecto de la carga de las jornadas laborales, no son un tema novedoso, sino por el contrario, existen desde la época de la revolución industrial. En base a esto, podemos afirmar que la problemática resultante de estos riesgos existe desde hace muchos años en el mundo, pero hasta hace poco tiempo parecía estar oculta, pues comparativamente, su relevancia era menor a otro tipo de riesgos de origen laboral (físicos, químicos, biológicos, etc.).

Con el paso del tiempo el estrés como concepción fue adaptada para analizar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores. Así, se pasó a definir como estrés laboral al conjunto de fenómenos o manifestaciones de índole psicosomática que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

Así se comenzó a observar que el medio ambiente laboral unido al estilo de vida, provocaba sobre los trabajadores la acción de factores psicosociales que podían afectar negativamente la salud de estos de diversas formas.

Sobre el particular, uno de los primeros documentos oficiales en abordar el tema de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo fue el documento denominado *“Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y*

Control”, publicado por la Organización Internacional del Trabajo en el año 1984⁷. Esta publicación, confirma que la problemática relativa al impacto de estos riesgos es claramente anterior, y que al menos se remontaría al año 1974, año en el cual consta una convocatoria de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar las causas y consecuencias de estos factores sobre la salud de los trabajadores.

Según el documento, los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajo y abarcan muchos aspectos, por lo cual su definición necesariamente deberá ser amplia y compleja. Consecuentemente se propuso la siguiente definición:

*“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de 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, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”.*⁸

Surge del análisis de esta definición la importancia que la OIT ha otorgado históricamente al trabajador y a sus necesidades, pero se insiste a su vez en que las consecuencias negativas resultantes de éstos afectan tanto la salud de los trabajadores como la salud de las organizaciones. Poco más tarde, se dispusieron las primeras listas sobre cuales serían estos factores, entre los que se incluyeron la mala utilización de las habilidades, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la discriminación salarial, la inseguridad en el trabajo, problemas en las relaciones humanas, trabajo nocturno, entre otras.

Otro documento de relevancia histórica sobre el tema que nos ocupa fue el trabajo titulado *“Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”*, editado en el año 1988 por la Organización Mundial de la Salud⁹. En esta publicación, se explica que estos factores provienen de la percepción y la

⁷ OIT.- *“Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control”*, 1984.

⁸ OIT, 1986, Pág. 3.

⁹ OIT *“los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”* 1988 OMS.

experiencia de los trabajadores y que está influenciando por los innumerables factores que afectan a los trabajadores. La importancia histórica de esta publicación radica en su exposición respecto al doble efecto que estos factores psicosociales generarían en los trabajadores, denominados como “Positivos” o “Negativos”.

Es así que a partir de la década del 80 la organización en el trabajo y los factores organizacionales se convierten en expresiones intercambiables para referirse a los factores psicosociales y sus efectos sobre la salud.

Durante las últimas décadas, los riesgos laborales de carácter psicosocial han recibido más atención en la legislación y en las políticas de prevención de riesgos y seguridad social.

En el año 2004, los agentes sociales europeos firmaron un acuerdo sobre el estrés laboral que tuvo por objetivo proporcionar a los empresarios y trabajadores un marco que les permita identificar, prevenir y gestionar los problemas relacionados con el estrés derivado en el trabajo.

De esta forma, diversos países de la Comunidad Europea, como ser Italia, Francia y Suiza, incorporaron a su legislación diversas normas que abordan específicamente esta problemática, y en cambio países como Inglaterra e Irlanda no consideraron conveniente dictar normas específicas sobre la temática, sino que se optaron por aplicar normas reguladoras como ser las correspondientes a la mediación o facilitación ante situaciones concretas.

Si bien en América Latina, el reconocimiento normativo histórico de estos nuevos riesgos resulta ser bastante precario, podemos observar que en los últimos años algunos países han dispuesto normativas específicas sobre los mismos, como es el caso de Chile, país en el cual el reconocimiento de una enfermedad como profesional está reglamentado en el Decreto Supremo 109 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, normativa en la cual se reconoció las Neurosis Profesionales incapacitantes como enfermedad profesional en todos los trabajos que se expongan al riesgo de tensión psíquica y se compruebe relación de causa a efecto.

Por su parte, en Colombia, la lista de enfermedades profesionales está compuesta por más de cuarenta patologías, entre las cuales se encuentran las

patologías causadas por estrés en el trabajo, estas últimas incorporadas por la Resolución N° 1832 del año 1994. Colombia fue el primer país de América Latina en sancionar una norma sobre los riesgos psicosociales, a través de la sanción de la Ley N° 1010 del año 2004, la cual regulo específicamente el acoso laboral y otras formas de hostigamiento, tanto para el ámbito de las relaciones laborales públicas como privadas.

En Argentina, si bien encontramos algunas normas provinciales relativas a estos riesgos laborales (únicamente aplicables a los empleados públicos provinciales) lamentablemente hasta la fecha no existe una normativa específica que regule los riesgos psicosociales en el trabajo para el ámbito privado de las relaciones laborales y, a su vez, las normas hoy existentes en materia de Salud y Seguridad Ocupacional no se ocupan de los mismos, generando una desprotección total hacia la salud de los trabajadores y también hacia las organizaciones empresariales.

Es dable destacar, que en las últimas décadas la Jurisprudencia Argentina se ha expedido reiteradamente sobre las consecuencias negativas generadas por estos riesgos sobre la salud de los trabajadores, identificando y haciendo manifiesta la necesidad que nuestro país posee de aggiornar su normativa a fin de regular específicamente estas patologías laborales, y así proteger el trabajo en su complejidad de actores sociales.

En Argentina, si bien se han desarrollado varios proyectos legislativos que proponían la sanción de un marco normativo adecuado para prevenir, controlar y sancionar cualquier tipo de violencia laboral derivada de estos riesgos psicosociales, hasta el momento no han sido sancionadas, generando una laguna normativa que impide un cabal abordaje medico-legal de esta compleja temática.

Sin embargo, si se han sancionado diversas leyes de carácter provincial y municipal, aunque su ámbito de aplicación se ha circunscripto al sector publico. Entre ellas podemos destacar: la Ley N° 1.225 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Ley N° 13.168 de la Provincia de Buenos Aires, la Ley N° 7.232 de la Provincia de Tucumán, la Ley N° 5.349 de la Provincia de Jujuy, la Ley N° 4.148 de la Provincia de Misiones y la Ley N° 12.434 de la Provincia de Santa

Fe. La Ley N° 9671 de la Provincia de Entre Ríos resulta la de mas reciente sanción y como característica destacamos que dicho cuerpo normativo si contempla a los trabajadores del ámbito privado.

Como hemos visto, en el Derecho Laboral Argentino no existe regulación normativa específica para estos riesgos en el ámbito privado de las relaciones laborales, lo cual impide el diseño de parte de las organizaciones de sistemas de prevención idóneos que garanticen la protección de la salud de los trabajadores y a su vez evite las consecuencias económicas que los empleadores padecen ante la ocurrencia de patologías laborales derivadas de los mismos.

La Ley de Riesgos del Trabajo N° 24.557 primitiva, en su texto originario, y anterior a la reforma introducida por el Decreto 1278/00, dispuso un sistema cerrado o autosuficiente de reparación de enfermedades profesionales. De esta forma solo resultaban amparadas, y consecuentemente indemnizables, las incluidas en listado cerrado. La LRT, en forma expresa, dispuso que las enfermedades no incluidas en el mismo, así como sus consecuencias, en ningún caso serán consideradas resarcibles (art. 6, ap. 2, art. 40 ap. 3). Lamentablemente las diversas dolencias originadas en los riesgos psicosociales no están expresamente contempladas en tal listado. Así las cosas, el Baremo Nacional establecido por el Decreto N° 659/96 solo prevé que “las lesiones psiquiátricas que serán evaluadas, son las que deriven de las enfermedades profesionales que figuren en el listado diagnosticadas como permanentes o secuelas de accidentes de trabajo”, aclarando a su vez que “las enfermedades psicopatológicas no serán motivo de resarcimiento económico, ya que casi la totalidad de estas enfermedades tienen una base estructural”. Por último, la norma de referencia señala que “los trastornos psiquiátricos secundarios a accidentes por traumatismos craneo-cefálicos y/o epilepsia postraumática (demencias postraumáticas, delirios crónicos orgánicos, etc.) serán evaluadas únicamente según el rubro desorden mental orgánico postraumático”.

De esta forma se observa un reconocimiento legal como infortunio laboral solamente a las reacciones o desordenes por estrés postraumático, las reacciones vivenciales anormales neuróticas, los estados paranoides y la depresión psicótica, que tenga nexo de causalidad suficiente, relacionado

específicamente con un accidente laboral, debiéndose descartar primeramente todas las causas ajenas a esta procedencia, como puede ser la personalidad predisponente, los factores socio-económicos, familiares, etc.

El Baremo en cuestión, determina expresamente que las “incapacidades psiquiátricas parciales, si existiera más de un diagnóstico, no serán sumatorias, sino que se reconocerá únicamente la de mayor incapacidad”, lo cual implica que la propia norma regulatoria no admite la sumatoria ni la aplicación de criterios combinados de valoración en casos de patologías mentales, siendo dicho criterio absolutamente contrario a la realidad médica de este tipo de patologías las cuales guardan en su origen relación con una multiplicidad de causas.

En el año 2000 la disposición contenida en el art. 6 ap.2 de la Ley 24.557 fue modificada por el Decreto 1278, en el sentido de que “las enfermedades no incluidas en el listado, como sus consecuencias, no serán consideradas resarcibles, con la única excepción de lo dispuesto en los incisos siguientes. De esta forma la norma incorpora los aps. 2, b, i y ii, 2, c, y 2,d; según los cuales “serán igualmente consideradas enfermedades profesionales aquellas otras que, en cada caso concreto, la Comisión Médica Central determine como provocadas por causa directa e inmediata de la ejecución del trabajo, excluyendo la influencia de factores atribuibles al trabajador o ajenos al trabajo”.

Con esta reforma, se salvo la inconstitucionalidad de la norma de fondo en su texto original, en cuanto impedía al trabajador que pudiese acreditar la relación causal adecuada entre las tareas realizadas y la enfermedad padecida, y de esta forma reclamar la indemnización por los daños sufridos. Al respecto, la misma Corte Suprema de Justicia de la Nación en el caso “Silva”¹⁰ señaló que “La ley de riesgos del trabajo de 1996 es incompatible con el orden constitucional y normas de carácter supralegal, negando todo tipo de reparación al trabajador víctima de una enfermedad que guarda relación de causalidad adecuada con el trabajo, por el solo hecho de que aquella no resulta calificada de enfermedad profesional en los términos de dicha norma” (del voto de los doctores Fayt y Petracchi).

¹⁰ CSJN Silva, Facundo Jesus c/ Unilever de Argentina S.A.

La mayoría de la doctrina considera que a partir de la sanción del decreto de referencia corresponde incluir como enfermedad profesional no listadas a las dolencias ocasionadas por los riesgos psicosociales derivados del trabajo, quedando a disposición del trabajador la opción de obtener la reparación sistémica de la Ley de Riesgos del Trabajo y/o la reparación integral derivadas del derecho civil, conforme la jurisprudencia sentada por la Corte Suprema de Justicia en el caso “Aquino”¹¹, al declarar la inconstitucionalidad del Art. 39 Inc. 1 de la LRT

4. La organización en el trabajo. Consecuencias

Respecto de la clasificación de estos factores de riesgos, debemos tener presente que los factores psicosociales que se encuentran en el medio ambiente laboral son numerosos y de diferente naturaleza, formando parte de factores físicos, de tipo organizacional, y de las relaciones humanas dentro de la empresa. Estos factores constituyen interacciones entre, por una parte, el trabajo y el medio ambiente, 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, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Los estresores que potencialmente pueden afectar la salud psicofísica de los trabajadores se clasifican según estén relacionados con: 1) Las características del Empleo; 2) Las características de las Tareas; 3) La estructura de la Organización y, 4) La comunicación.

En cuanto a las Características del Empleo que pueden afectar la salud de los trabajadores podemos destacar la precariedad de la relación laboral (Trabajo no registrado o deficientemente registrado); condiciones físicas del puesto de trabajo no aptas para un normal desenvolvimiento (exceso de frío o calor, vibraciones y ruidos, iluminación, contaminación, etc.); deficiente organización de la jornada laboral (excesiva extensión, turnos rotativos, jornada nocturna, etc.), entre otras.

¹¹ CSJN “Aquino, Isacio c/ Cargos Servicios Industriales S.A. s/ Accidente ley 9688.

Respecto de las características de las tareas que podrían afectar la salud del trabajador se suelen indicar como causantes directos a la sobrecarga o infracarga de trabajo, trabajo monótono y repetitivo, excesiva responsabilidad, restricción a la libertad de acción, etc.

En cuanto a la estructura de la organización, el hecho de observarse ambigüedad en el rol de los trabajadores o bien conflictos de roles, como así también la falta de mecanismos que incentiven y permitan la participación de los trabajadores y la falta de promoción del trabajo, influyen negativamente sobre la salud de sus empleados.

Sin lugar a dudas, un sistema de comunicación basado en un estilo de mando conflictivo, en una deficiente relación interpersonal de los trabajadores por cuestiones de aislamiento y falta de contacto, y una comunicación organización interna deficiente, afectan negativamente la salud de los trabajadores.

Resulta particularmente dificultoso elaborar una lista completa de los riesgos psicosociales, no solo por la magnitud de los mismos sino también por caracterizarse por el continuo cambio que genera la mutabilidad continua del sistema de relaciones laborales. Más allá de esta particularidad, existe un consenso entre la mayoría de las investigaciones en destacar al estrés, la violencia y el acoso como algunos de los más importantes. A continuación trataremos brevemente de referenciar los más destacados y a los cuales se les reconocen importantes consecuencias en la salud y calidad de vida de los trabajadores.

En esta clasificación, el **ESTRES** resulta ser probablemente el riesgo psicosocial más general de todos los de su especie, ya que actúa como respuesta del individuo ante los factores psicosociales de riesgo. Este constituye un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a cierto aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización y medio ambiente laboral. Suelen diferenciarse dos tipos de estrés laboral; por un lado cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador y por otro lado cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos.

El estrés es la categoría general de respuesta del organismo a las amenazas que recibe y a las percepciones de riesgo que sufre, sobre el cual existen diversas formas de adopción que impactan de forma diferente sobre el ámbito laboral. Las formas principalmente son dos, por un lado el estrés crónico y por el otro el estrés temporal. Ambos poseen marcadas consecuencias sobre la salud de los trabajadores, las cuales surgen con motivo del agotamiento que sufre el organismo al intentar dar respuesta para solucionar los problemas o amenazas.

De todo lo expuesto, podemos concluir que el estrés constituye un riesgo psicosocial de tipo general, producto y resultado de los factores psicosociales de estrés presentes en la organización, que de forma acumulativa actúan sobre el trabajador provocando alteraciones en su salud, tanto a nivel individual como a nivel organizacional.

Actualmente uno de los riesgos psicosociales de mayor relevancia social lo constituye el **Acoso Laboral o Mobbing**, el cual constituye un comportamiento negativo entre compañeros y entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la víctima es humillada y atacada reiteradamente con el propósito de generarle un daño a su salud. Algunos autores consideran que este tipo factor de riesgo supone una serie de actos negativos en el ámbito laboral, intimidación, humillación, descalificación y otras acciones ofensivas en su repertorio.

El español Iñaki Piñuel¹² explica que el Mobbing opera como un lento deterioro de la confianza de la víctima en sí misma y en sus capacidades profesionales, iniciándose un continuo proceso de desvalorización personal consistente en la destrucción de su autoestima. Estas situaciones conllevan necesariamente problemas para la organización donde se producen estas situaciones de violencia, las cuales tienden a justificar el acoso psicológico haciéndolo pasar por estrés, problemas de relaciones particulares entre personas, ausencia de liderazgo, sobrecarga de trabajo, etc. La consecuencia

¹² Piñuel Iñaky. La dimisión interior: Del síndrome posvacacional a los riesgos psicosociales en el trabajo (Empresa Y Gestión) Ediciones Pirámide; edición (Febrero 11, 2008).

final de este tipo de situaciones suele ser la salida de la víctima de la organización de manera “voluntaria” o forzosa.

El Mobbing analizado en su origen, su desarrollo o resultado, posee implicancias médicas, psicológicas y sociales para la víctima y también consecuencias negativas para la organización tanto éticas como económicas y de organización de personal.

Entre los cuadros clínicos que se pueden observar como consecuencia de este factor de riesgo prevalecen las enfermedades mentales y las psicosomáticas

El **Burnout o Desgaste Profesional** consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. Este se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y en su consiguiente pérdida de motivación laboral.

La autora Christina Maslach¹³ comenta que el agotamiento representa el componente de estrés individual básico del Burnout y refiere a sentimientos de estar sobre exigido y vacío de herramientas emocionales y físicas, haciendo sentir a los trabajadores como débiles y agotados, sin capacidad de reponerse. Las fuentes principales de este agotamiento lo constituyen la sobre carga laboral y el conflicto interpersonal en el trabajo.

Estos riesgos también producen consecuencias negativas sobre las organizaciones empresarias, disminuyendo la capacidad de producción de las mismas, afectado la imagen social de estas, y empeorando la calidad de los productos y servicios que las mismas generan, todo con motivo de la precariedad del ambiente laboral en el cual se desarrollan sus actividades.

Sin lugar a dudas la calidad del servicio prestado por la organización se verá afectada como consecuencia del accionar del trabajador afectado, cuyo rendimiento se ve disminuido como consecuencia de la patología psicosocial que sufre. También es posible que la calidad del trabajo prestado por los compañeros de la persona afectada también empeore, atento al malestar o incomodidad que dicha situación genera en estos, tanto por miedo a ser ulteriormente víctima de

¹³ Maslach C. 2009. Comprendiendo el Burnout. Cienc Trab. Abr-Jun; 11 (32): 37-43.

una situación semejante o bien por el hecho de considerarse cómplice de la situación ante su incapacidad para ayudar a su compañero.

Existen supuestos, como resulta ser el caso del hostigamiento, en los cuales los efectos directos pueden alcanzar a todos los trabajadores de un sector y/o empresa, atento a que la sensación de miedo puede generalizarse, generando una absoluta desmotivación y desanimo en los trabajadores, lo cual produce un total descenso en el rendimiento laboral de las víctimas y del victimario.

Otra consecuencia que pueden acarrear estos riesgos es el aumento de la siniestralidad laboral, atenta la situación de abandono por la cual atraviesan los trabajadores que sufren las consecuencias de estos factores. Es evidente que la fatiga y la carga mental, así como el estrés o el síndrome del quemado que sufre un empleado pueden provocar condiciones físicas y psicosomáticas peligrosas y falta de concentración, entre otros factores, que incrementan los riesgos existentes aumentando las posibilidades de que se produzcan siniestros laborales.

Este aumento de la siniestralidad laboral, no solo genera mayor costos de producción (aumento de las licencias, aumento de costos de pólizas de seguro de riesgos del trabajo, gastos de reclutamiento de personal eventual que ocupe las posiciones licenciadas, salarios de los nuevos ingresantes, etc.), sino que también conlleva una disminución en la calidad del producto o servicio elaborado por la organización empresarial.

También podríamos hablar de consecuencias sociales generadas por estos riesgos emergentes, las cuales tienen su sustento en la falta de regulación específica de estos riesgos dentro del sistema de riesgos de trabajo Argentino, por lo que finalmente el tratamiento de las consecuencias de estos recae sistemas privados de obras sociales o bien en la salud pública. Esta falta de regulación normativa específica, genera que patologías de origen laboral sean derivadas a sistemas de cobertura de salud no idóneos para su tratamiento, ante lo cual las intervenciones realizadas constituyen meras paliativos pero que no atienden el foco generador de las mismas que es ni más ni menos que el trabajo.

Las nuevas formas de organización empresarial tendientes a la optimización de los resultados, supone someter a los trabajadores a complejas relaciones laborales. Estas relaciones se desenvuelven en un mercado de trabajo cada vez más polarizado y segmentado, donde los valores de colaboración y solidaridad están en crisis, primando por otro lado posiciones de ultra-competitividad profesional, las cuales si bien constituyen posiciones lícitas pueden generar en determinadas circunstancias comportamientos patológicos. Los sistemas autoritarios de gestión de personal, que presionan sistemáticamente a los subordinados en procura de obtener una mayor rentabilidad, favorecen la aparición de este tipo de fenómenos.

Las organizaciones empresariales caracterizadas por la ausencia de ética y respecto en las relaciones personales, por la inexistencia de reglas claras de funcionamiento (lo cual conlleva confusión de roles y falta de información sobre la distribución de tareas), constituyen un ambiente propicio para la aparición y desarrollo de situaciones de malestar psicológico.

Sin lugar a dudas la estructura y el estilo de dirección afectan de manera decisiva el bienestar mental y social de los empleados, de este modo si la organización es deficiente y la supervisión inadecuada, estas conformaran en sí mismas factores claros de riesgo.

De este modo, una organización empresarial demasiado jerarquizada y rígida con un modo de gestión autoritario (obediencia absoluta), donde existe falta de consenso y dialogo en la adopción de decisiones y cuyos valores principales son el poder y el control, lejos están de conducir su destino a la racionalidad y la productividad, sino que por el contrario, llevan directamente a que la “despersonalización” afecte la salud del trabajador, pues el objetivo final es controlar al trabajador y no incrementar la producción. De esta forma, la organización de estructuras inflexibles y complejas, con numerosos niveles jerárquicos fuertemente burocratizados y con un sistema de dirección autoritario, generan condiciones de ambiente laboral propicias para la aparición de patologías psicosociales entre los trabajadores.

El ejercicio abusivo de las facultades de dirección constituye frecuentemente una serie de prácticas organizacionales dictatoriales en las cuales

el incremento de la productividad constituye un fin en si mismo con independencia de los medios para alcanzarla. Estas prácticas consistentes en el sometimiento de los empleados a una presión continua (sobrecarga de trabajo, intimidación, fomento de una brutal competitividad, supervisión mediante vigilancia continua, etc.), como medio para incrementar el rendimiento y dedicación de los trabajadores, constituyen practicas desconocedoras del valor de capital humano, transformando el ambiente de trabajo en un espacio hostil y deshumanizado capaz de generar enfermedades sociolaborales asociadas al estrés.

En la vereda contraria, encontramos aquellas organizaciones empresariales cuyo organigrama resulta ser muy pobre, faltando claridad y precisión en las normas o instrucciones (lo que impiden cumplir con los objetivos), careciendo de un liderazgo claro, con continuos conflictos de rol (donde se asume como normal la imprevisibilidad en las tareas), con ausencia de una coordinación entre las diferentes áreas de la organización e insensibilidad ante los supuestos de acumulación de trabajo. En este modelo de dirección pasiva suele existe una pobre comunicación entre los diversos niveles de la organización, generando que los que los trabajadores individualmente deban encarar la resolución de los problemas con escaso apoyo de sus superiores, todo lo cual genera un ambiente propicio para que se produzcan conflictos entre pares que nadie resuelve.

Las organizaciones que siguen este tipo de estrategias de aparente flexibilidad generan un fuerte aumento de la discrecionalidad cuya consecuencia inmediata es el incremento de la inseguridad y la disminución del control sobre las condiciones laborales, condiciones que repercuten sobre la vida personal y la estabilidad emocional de los trabajadores.

5. Deterioro de las relaciones interpersonales

Al igual que una dinámica de relaciones personales satisfactoria facilita el trabajo, cuando aquéllas son malas o no existen surge un factor muy importante

de riesgo psicosocial ¹⁴. Dejando al margen las actividades aisladas por su misma naturaleza, precisamente por carencia del elemento analizado que las dota de un interés específico o colaboración en las tareas complementarias) y ausencia de apoyo social para consolidar su integración, proporcionando relaciones de calidad si la cohesión entre los componentes del mismo es completa

En numerosos casos, y con carácter general, derivará de elementos de organización anejos a su estricta jerarquización (y baja participación), alejamiento o falta de formación de los mandos altos o intermedios¹⁵, que no facilitan la comunicación, no fomentan la cohesión de los elementos del grupo o no diseñan procedimientos de mediación o arbitraje capaces de solventar los conflictos internos, muchas veces dados por la indefinición de roles de los empleados (cometidos de cada persona y su papel en la organización, regulando las interacciones con otros individuos y la coordinación de actividades, buscando la coherencia en las directrices dadas y canales de información adecuados), y en muchos otros por falta de concreción sobre la necesidad del proceso de socialización y entrenamiento en los contactos entre compañeros, precisamente de la búsqueda de la competitividad (en lugar del trabajo en equipo cuando personas dispuestas a ayudar a nivel emocional, instrumental, informático o de evolución) ¹⁶. La rivalidad entre compañeros por conseguir condiciones o prerrogativas más ventajosas, la falta de apoyo emocional en situaciones difíciles e incluso la falta de relaciones entre iguales, en especial en los niveles más altos de la organización (“soledad del directivo”), son fuentes de estrés entre los miembros de la misma¹⁷ Los conflictos interpersonales entre compañeros de

¹⁴ NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización, 1997 (Martín Daza, F. y Nogarda Cuixart, C.); NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing, 1998 (Martín Daza, F.; Pérez Bilbao, J. y López García-Silla, J.A.); NTP 534: Carga mental: factores, 2001 (De Arquer, M.I.); NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social, 2003 (Vega Martín, S.); NTP 703: El método COPSOQ (ISTA 21, PSQCAT 21, de evaluación de riesgos psicosociales, 2006 (Moncada i Lluís, S. Y Serrano Lorens, C.); NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o ‘burnout’ (I): definición y proceso de generación, 2006 (Fidalgo Vega, M.) y NTP 732: Síndrome de estar quemado o ‘burnout’ (III): Instrumentos de medición, 2007 (Bresó Esteve, S.; Salanova, M.; Schaufeli, W. y Nogareda).

¹⁵ NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo, 1994 (Martín Daza, F.).

¹⁶ NTP 439: El apoyo social, 1997 (Pérez Bilbao, J. y Martín Daza, F.)

¹⁷ Lazarus, R.S.: Psychological stress and the coping process, Nueva York (McGraw-Hill), 1966, págs. 23 y ss.

trabajo pertenecientes al mismo equipo pueden dar lugar a episodios o procesos de violencia psicológica causantes de maltrato, acoso sexual y acoso moral, no en vano el individuo se ve sometido a una agresión externa para la que no encuentra respuesta adecuada. Estos roces obedecen, no obstante, a múltiples causas: a) Puede que la creación de equipos de trabajo genere un clima de competencia, hostilidad y desconfianza entre los miembros de los diferentes equipos, y tal dato originar conflictos interpersonales de carácter grupal entre ellos (“polarización hostil”)¹⁸ b) También puede surgir una cultura y estilo de organización dentro del equipo de carácter endogámico, de modo que la llegada de una persona externa al mismo genere actitudes de rechazo y procesos de acoso psicológico frente al recién incorporado. c) En determinados ambientes puede existir una patente desigualdad de raíz entre mujeres y hombres, con mayor cupos de trabajadores de distintas etnias, razas o religiones entre las cuales no existe un fácil entendimiento o se da un contraste de costumbres o modos de vida. El tratamiento desconsiderado o abrasivo y los favoritismos de los superiores se relacionan significativamente con el sentimiento de tensión y presión en el trabajo. Por su parte, asumir la responsabilidad de la actividad desarrollada por otras personas, en especial si se pretende combinar un estilo de dirección centrado en los resultados con otro dotado de niveles adecuados de consideración hacia la personalidad de los empleados, es uno de los factores más estresantes para los directivos: el desajuste entre el poder formal y el poder real, los temores de erosión de su autoridad, la pugna entre la exigencia de una mayor productividad y una dirección respetuosa con la dignidad de quienes están a su cargo e incluso el propio rechazo de los individuos a participar en este modelo, indican de forma la consecuencia mencionada¹⁹

6. Las consecuencias sociolaborales de la materialización de los riesgos psicosociales en el trabajo

¹⁸ Martín Valverde, A.: “La protección jurídica contra el acoso en el trabajo: panorama general”, TL, núm. 92, 2007, pág. 17.

¹⁹ Donaldson, Y. y Gowler, D.: “Prerogatives, participation and managerial stress”, en Gowler, D. y Legge, K.: Managerial Stress 1975 pág 33 y ss

El trabajador, como ya ha sido destacado en este estudio, ante la materialización de los riesgos psicosociales va a padecer una serie de efectos negativos que afectarán a un gran número de aspectos de su vida cotidiana, en tanto incidirán no sólo en su salud física y psíquica, sino también en sus relaciones sociales y familiares, con el evidente deterioro que igualmente se producirá en lo profesional. La carga mental y la fatiga, el estrés laboral, el síndrome emocional o del quemado, el conflicto y la ambigüedad de rol, el acoso moral o sexual y la violencia en el trabajo poseen una serie de efectos, tal y como ya se ha destacado y analizado en este estudio, que inciden sobre la salud de los trabajadores y que provocan esencialmente los mismos o parecidos síntomas, manifestados en trastornos ansiosos y/o depresivos que, en los supuestos más graves pueden desembocar en el suicidio de la persona. Las consecuencias laborales (en forma de traslado, cambio de funciones, despido, abandono, incapacidades ...) o en la salud no constituyen, sin embargo, las únicas que la materialización de los riesgos psicosociales van a manifestar, habida cuenta que las relaciones sociales, familiares y de pareja, además de la empresa. Pudiendo, por tanto, afirmarse, “en una primera acotación, que existe un punto de unión entre los distintos riesgos que justificaría un mismo tratamiento jurídico; en todos los casos, el bien jurídico dañado es la salud y más en concreto la salud psico-física de los trabajadores”.

Al margen de las posibles sanciones administrativas con las que la empresa puede ser castigada, no cabe obviar el más que posible pago de indemnizaciones que pudieran llegar a generarse, pues los perjuicios podrán ser reparados de distintas maneras dependiendo de la naturaleza del daño de cuya satisfacción se trata y atendiendo a la concurrencia de otros intereses o valores a los cuales el ordenamiento jurídico también dispensa su protección. En este sentido, la tutela que ofrece la responsabilidad civil como tutela reparadora fundamentada en el daño previamente infringido “es de naturaleza esencialmente reactiva, no preventiva”. b) Igualmente, no resulta posible dejar al margen el hecho de que las acciones u omisiones del empleador capaces de causar un accidente y/o un daño pueden traer aparejada en algunos casos la correspondiente responsabilidad penal. c) Los procesos judiciales supondrán

igualmente un serio perjuicio, y no sólo a nivel económico, sino también, en buena medida, social. La jurisdicción social ha venido, por otra parte, considerando que podría darse lugar a una acción extintiva de la relación

Por esta alternativa opta algún pronunciamiento concreto cuando sostiene, con total claridad, que “la falta de una regulación específica en nuestra legislación [léase, del riesgo psicosocial] no quiere significar una ausencia de protección legal en la cual el trabajador no pueda verse amparado...

7. Conclusiones

“Cuando una persona trabaja, es todo el ser humano el que trabaja y no solamente el cuerpo”, partimos del concepto de condiciones y medioambiente de trabajo para abarcar no solo los riesgos –físicos, químicos, biológicos, tecnológicos–, sino también la forma en que están organizadas las tareas, el uso –o no– de la ergonomía, la posibilidad de participar en la prevención de los riesgos, y las prestaciones que se le ofrecen al trabajador –el sistema de remuneraciones, los servicios sociales y de salud–. Cuando hay problemas en alguna de estas variables, se generan tensiones, malestar, y eso no solo repercute en el cuerpo, sino también en las dimensiones psíquicas y mentales.

El punto de partida necesario es la concepción del trabajador como ser humano.

Es decir, que no es solamente un cuerpo, sino que tiene dimensiones físicas, psíquicas y también mentales. Y cuando una persona trabaja, es todo el ser humano el que trabaja y no solamente el cuerpo.

Esa sigla –CyMAT– viene del apoyo que nos dio la OIT en los años ochenta. El concepto, entonces, está inspirado en la OIT, y comprende, por una parte, los riesgos del medioambiente del trabajo. Es decir, hay riesgos físicos, como el ruido, diferencias de temperatura, radiaciones, etcétera; riesgos químicos provocados por productos que son manipulados, y que muchas veces son contaminantes y perturban la salud; riesgos biológicos en los sectores agropecuarios y en el sector salud. Y hay también factores tecnológicos, todos los que tienen que ver con el funcionamiento de las máquinas, la electricidad, los

riesgos de incendio y los dispositivos de seguridad. Todos ellos impactan primeramente sobre los riesgos psicosociales en el trabajo: enfoques y problemáticas cuerpo y dan lugar a dolores, lesiones, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y también la muerte.

Las condiciones de trabajo tienen que ver con cómo está organizado el proceso de trabajo, cuál es la duración, si es trabajo nocturno, si es por turnos.

También incluyen el uso o no de la ergonomía –tratar de adaptar el trabajo al trabajador y no forzar al trabajador para que se adapte al trabajo, es decir proteger la salud y proporcionar confort en el trabajo–.

Y por otra parte están las posibilidades de participar en la prevención de los riesgos ocupacionales. Cuando alguna de estas variables no es tomada en cuenta, se generan tensiones, malestar, y eso ya no solo repercute en el cuerpo, como en el caso de los riesgos del medioambiente, sino también en las dimensiones psíquicas y mentales. Y con respecto al problema del riesgo, que es un tema central para la Superintendencia. El trabajo es importante porque es una necesidad del ser humano²⁰. El trabajo siempre va a existir, pero no hay que pensar que siempre el trabajo va a provocar riesgos, porque esa sería una concepción primitiva, brutal, digamos, y básicamente no sería científica. De modo que cuando hablamos de CYMAT estamos hablando de riesgos del medioambiente y de condiciones de trabajo, donde lo central es el contenido y la organización del proceso de trabajo.

Hay muchas teorías. El primero que avanzó sobre eso fue un científico que se llamaba Hans Selye²¹, que fue el que inventó el concepto de estrés, allá a comienzos de los años treinta. Él decía que eran las tensiones, agresiones o amenazas que impactan sobre la capacidad de resistencia y de adaptación de las personas. Si la persona puede resistir esas amenazas de alguna manera puede vencer. Pero si está en inferioridad de condiciones, huye. Entonces el estrés es esta situación, que durante mucho tiempo se pensó que era la causa de varias enfermedades. Bueno, ahora, a partir de nuestra teoría, sabemos que

²⁰ Neffa, Julio Cesar. *Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio*, Universidad Nacional de Moreno, 2016.

²¹ Selye, H. *The stress of life*. New York: McGraw-Hill. (1956).

no es la causa sino una de las consecuencias de cómo está organizado el proceso de trabajo. Otros autores importantes, en la segunda mitad del siglo pasado, entre ellos Robert Karasek²², decían que el estrés era el resultado de un desequilibrio entre lo que exige –a nivel psicológico– la empresa u organización a los trabajadores, y el grado de autonomía y de control que el trabajador tiene para responder a esas exigencias y hacer el trabajo. Para Karasek hay dos factores que podían moderar ese desequilibrio: si el trabajador cuenta con el apoyo técnico de la jerarquía de la empresa y si cuenta con el apoyo social de los compañeros. Es decir, en un trabajo que puede ser muy estresante, el desequilibrio no desaparece, pero puede ser compensado con el apoyo de los superiores o con el apoyo de los compañeros. Otro de los autores importantes es Johannes Siegrist²³, un alemán que vive todavía. Él dice que el estrés es el resultado del desequilibrio entre la intensidad del trabajo y la recompensa que el trabajador recibe a cambio de este. Estamos hablando de la recompensa monetaria, pero posteriormente agregó que el trabajador no solamente pide una recompensa monetaria por su trabajo sino también un reconocimiento, moral y simbólico, que puede ser dado por la jerarquía, por los compañeros de trabajo y también por los clientes y usuarios que están contentos con el servicio que presta ese trabajador. Un tercer enfoque es lo que llaman CoPsoQ-istas, un desarrollo de colegas de Copenhague, que utilizando los conocimientos sobre todo de Karasek idearon un marco teórico para sistematizar, pero ahora poniendo el acento en la organización del proceso de trabajo. Este concepto de riesgos psicosociales en el trabajo tiene una dimensión holística, de conjunto, pues reconoce que hay riesgos para la salud física, psíquica, mental y social que están generados y que hay factores relacionales que intervienen en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores. De modo que para hablar de los riesgos psicosociales en el trabajo el punto central es el proceso de trabajo, es decir, cómo la fuerza de trabajo, utilizando herramientas, máquinas, la computadora y la máquina para filmar, capta la realidad, la modifica y la transforma, procesa información y genera conocimiento

²² Karasek Robert Healthy Work Stress. Columbia Univ 1990

²³ Siegrist Johannes , Universidad de Dusseldorf, Departamento de Sociología Médica, Alemania 2208

para producir un bien o prestar un servicio que tenga una utilidad social. En base a un trabajo colectivo de reflexión, podemos construir un esquema de análisis estructurado en seis dimensiones o ejes. Los seis ejes son los siguientes: Primero, cuáles son las demandas psicológicas, cuáles son las exigencias, cuál es la intensidad del trabajo y cuáles son los riesgos del medioambiente de trabajo ya mencionados, que están presentes en el puesto de trabajo. Otro eje se refiere al grado de autonomía y de control del trabajador para ejecutar la tarea, dado que tiene calificaciones y competencias para hacerlo, pero a veces se encuentra limitado por la división del trabajo que se ha instaurado y tiene que hacer una tarea que otro concibió y que debe ejecutar sin poder dar lugar a su creatividad y a su estilo. Un tercer eje es el que analiza el control de las emociones que tiene que desplegar el trabajador para poder alcanzar los objetivos para los cuales se lo contrata. Normalmente cuando trabajamos tenemos emociones, pero no todos las reconocemos y expresamos. Se ha constatado que nos autocensuramos, que somos reacios a manifestar nuestras propias emociones, y que también controlamos las emociones de nuestros colegas y dependientes. Se piensa que no es bueno decir que se tiene miedo cuando se va a trabajar, que se tiene vergüenza, o que para preservar el puesto de trabajo y progresar se tiene que fingir. Otro eje importante es el relacionado con la autonomía y el margen de control. Eso tiene que ver directamente con el proceso de trabajo. Cuando hay una división social entre concepción y ejecución del trabajo –unos conciben y otros ejecutan–, o cuando hay una división técnica, es decir que se divide un trabajo en múltiples tareas, eso quita autonomía al trabajador, le quita libertad y reduce su margen de control. Y la falta de autonomía impide crecer profesionalmente, vulnera la autoestima, provoca aburrimiento, fatiga o falta de interés por el trabajo. Otro eje muy importante, y muy vasto, tiene que ver con las relaciones sociales y de trabajo. Nunca el trabajo es individual, somos seres sociales, siempre trabajamos con otros o para otros. Y hay relaciones con la autoridad, una relación vertical, y son muchos los estilos de gestión que adopta la jerarquía en sus relaciones con los subordinados. Puede ser democrático, autoritario, despótico, participativo o simplemente de dejar hacer. Y son mucho más frecuentes las relaciones con los compañeros, que pueden ser amigables o

conflictivas y competitivas. Dentro del colectivo del trabajo es donde se experimentan algunos problemas que, según sea la organización del trabajo, pueden ser más o menos graves. Si la organización del trabajo es deficiente y el trabajo es muy intenso porque se establece una remuneración según el rendimiento o porque se genera una competencia interna entre trabajadores o entre secciones de la empresa, eso predispone a que haya adictos al trabajo y finalmente provoca fracturas o rupturas en la vida familiar. Otro eje importante es el que tiene que ver con los conflictos éticos y de valores. Cada uno de nosotros tiene una escala de valores. Pueden ser valores basados en principios trascendentes, religiosos, o pueden basarse en una ética ciudadana, laica, pero cada uno de nosotros hace un juicio de lo que es bueno y lo que es malo para cada uno. Ahora bien, hay personas que tienen que hacer cosas en su trabajo con las cuales no están de acuerdo o con las cuales están claramente en desacuerdo, y eso provoca un gran sufrimiento, porque disminuye la autoestima y genera problemas de conciencia. El último de estos ejes es el que tiene que ver con la seguridad y la estabilidad en el empleo. Para nosotros, a partir de nuestra concepción del trabajo humano, este es una necesidad y hay gente que está desprovista de trabajo de manera involuntaria, y eso genera un sufrimiento muy grande. Así como hay trabajos que enferman, también hay trabajos que pueden dar satisfacción, y aquellos a quienes les falta el trabajo también sufren. Esto tiene mucho que ver con la relación laboral; es decir, si es un trabajo por tiempo indeterminado y está protegido por la legislación social, o si es un contrato del tipo monotributista o autónomo sin estabilidad, lo cual genera una sensación de incertidumbre. Estas variables son las que explican los riesgos psicosociales en el trabajo. Por una parte, hay riesgos del medioambiente de trabajo que provocan dolores, heridas, accidentes, enfermedades y la muerte, pero los riesgos psicosociales provocan algo diferente que es el sufrimiento, y el sufrimiento es de otra naturaleza. Es decir, algo que no se toca, que no se ve, que no se puede medir pero que es real y está presente. Y la forma en que cambió el modo de desarrollo, sobre todo a partir de la crisis, transformó el trabajo, pues desde entonces la mayor parte de las actividades tienen ahora más exigencias de tipo psíquico y mental y no tanto de tipo físico. Cuando hay algún

desajuste entre estas se provoca un sufrimiento. Y ese sufrimiento puede predisponer para contraer una enfermedad que se manifiesta en el cuerpo. Es un tema interesante, pues nos permite ver esa interrelación entre las dimensiones físicas, psíquicas y mentales del ser humano y cómo si una de estas dimensiones sufre eso repercute sobre las otras dos. De modo que si se consideran todas esas dimensiones tenemos una concepción del ser humano mucho más completa e integral.

Todo esto es importante, pero la variable central a la que hay que poner atención, si se quieren identificar los riesgos y hacer prevención, es poner el acento en cómo está organizado el trabajo. Es decir, cuál es el contenido del trabajo y cómo está organizado, eso es lo central. Esto es lo central porque es la variable que condiciona o determina tanto el estado de salud del trabajador como el funcionamiento eficaz de las empresas u organizaciones. El desafío entonces, en nuestra opinión, no es tratar de cambiar el comportamiento de los trabajadores sino cambiar el trabajo para hacerlo saludable.

Bibliografía

- DONALDSON, Y. y GOWLER, D. (1975). "Prerogatives, participation and managerial stress", en GOWLER, D. y LEGGE, K., *Managerial Stress*.
- KARASEK, R. (1990). *Healthy Work Stress*, Columbia Univ.
- LAZARUS, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*, Nueva York (McGraw-Hill).
- MARTÍN VALVERDE, A. (2007). "La protección jurídica contra el acoso en el trabajo: panorama general", TL, núm. 92.
- MASLACH, C. (2009). "Comprendiendo el Burnout", *Cienc Trab*, Abr-Jun, 11 (32).
- NEFFA, J. (2016). *Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio*, Universidad Nacional de Moreno.
- OIT (1984). *Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control*.
- OPS (2002). *La Salud Pública en las Américas*, septiembre.
- PIÑUEL, I. (2008). *La dimisión interior: Del síndrome posvacacional a los riesgos psicosociales en el trabajo (Empresa Y Gestión)*, Ediciones Pirámide.
- SELYE, H. (1956). *The stress of life*, New York: McGraw-Hill.

Recursos electrónicos

- OIT (2016). Estrés en el trabajo un reto colectivo. Disponible en www.ilo.org/safedy.