

UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
Tesis Licenciatura en Trabajo Social

**Los factores psicosociales del trabajo y su incidencia
en la salud de los trabajadores**

Pedro Rama
Tutor: Celmira Bentura

2008

INDICE

INTRODUCCIÓN.

1. Planteamiento del problema.....	1
2. Consideraciones previas.	1
3. Objetivos.	4
4. Justificación de la temática.	4
5. Metodología.	7

Capítulo I. Factores psicosociales de trabajo y Salud laboral:

definiciones y conceptos.	8
1. Definición de los factores psicosociales de trabajo.	8
2. Modelos teóricos	10
3. Desarrollo de algunos factores psicosociales de relevancia.	12
4. Los factores psicosociales de trabajo como parte de la salud laboral	14
5. Conceptos implícitos para la construcción de la salud de los trabajadores.	16
6. Hacia la construcción de nuevas definiciones.	19
7. Los niveles de análisis e intervención y el proceso de trabajo como categoría central.	20
II. El estrés laboral como problema	24
1. La construcción del concepto de estrés desde una perspectiva histórica.	25
2. Teorías del estrés centradas en el individuo.	29
3. Teorías del estrés centradas en la estructura de la relación persona-entorno.	33
4. Reacciones de estrés y efectos en la salud.	39
5. Estrategias de intervención.	41
CONCLUSIONES.	45

INTRODUCCIÓN

1. Planteamiento del problema.

La presente monografía se enmarca dentro del plan de estudios '92, de la Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad de la República. En la misma, pretendemos abordar las problemáticas relacionadas con los factores psicosociales del trabajo (FPT en adelante), y su incidencia en la salud de los trabajadores. El interés personal por este tema surge de mi propia experiencia como trabajador y de la inquietud de indagar en las relaciones laborales como objeto de investigación-intervención.

En este sentido, se puede plantear los siguientes problemas o interrogantes:

¿Qué son los factores psicosociales del trabajo?

¿Cómo inciden en los procesos de salud-enfermedad de los trabajadores?

¿Qué tipo de intervenciones son posibles a los efectos de eliminar o atenuar los procesos de salud-enfermedad relacionados con los factores psicosociales de trabajo?

En relación a tales interrogantes, partimos de la base de entender el término “psicosocial” en tanto ámbito de interacción entre las determinaciones sociales, en este caso, de los contextos de trabajo; y la realidad individual entendida como complejidad bio-sico-social. Por otra parte, nos referimos a los procesos de deterioro de la salud o bienestar de los trabajadores, en tanto los mismos encuentran sus causas, en la actividad laboral que realiza la persona.

2. Consideraciones previas.

1. Por FPT se entiende: *“las interacciones entre el contenido del trabajo, la gestión y organización del trabajo y las condiciones ambientales y organizativas, por un lado, y las competencias y necesidades de los trabajadores, por el otro.”*¹ Comprenden, por lo tanto: *“aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el*

¹ Tom Cox, Amanda Griffiths y Eusebio Rial-González *“Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo.”* Ed. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. 2005. Disponible en: <http://osha.europa.eu/publications/reports/203/view?searchterm>, pág., 61

diseño y contenido de las tareas (por ejemplo, su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.)”²

La consideración de los FPT, implican la ampliación de los enfoques tradicionales acerca de la salud de los trabajadores. Entre los profesionales que trabajan con las condiciones de trabajo, como objeto de investigación-intervención, ha surgido la idea de la insuficiencia de los enfoques de la medicina del trabajo y la salud ocupacional tradicionales. Así por ejemplo, Lucia Maria de Barros Freire³, llama la atención sobre las limitaciones de estos enfoques, en tanto que se ha *“limitado al control y prevención restricta de la enfermedad, separada esta de las relaciones sociales y los procesos que la producen.”* Con respecto al concepto de salud ocupacional señala que, si bien representa un avance en el sentido de la centralidad y multidimensionalidad de la salud, concibe a la salud de los trabajadores *“de modo abstracto, idealizado (...), aislado del proceso real de salud-enfermedad, así como de la organización del trabajo, en lo que se refiere a las relaciones sociales de producción, sin la perspectiva crítica de las contradicciones que componen esa totalidad.”* Para concluir, la autora señala que *“el cuestionamiento de los dos modelos surge en conjunto con el de toda la organización del trabajo capitalista, ampliándose por lo tanto, los estudios que corresponden a la expresión salud del trabajador, como campo multidisciplinario de acción amplia.”*

La consideración de los FPT, va en relación, por lo tanto, con ampliar el potencial crítico de la consideración de las condiciones de trabajo y de la salud de los trabajadores, aún en el reconocimiento de las limitaciones del potencial transformador implícito en cualquier campo de intervención profesional.

En este sentido uno de los objetivos que nos proponemos en el presente trabajo, es el de realizar un acercamiento conceptual a la definición de los FPT, en el marco de la salud laboral u ocupacional, desde una perspectiva integradora que habilite a la consideración de los aspecto macro-sociales, organizacionales e individuales, que están en la base de las condiciones de trabajo y de los procesos de deterioro de la salud o bienestar de los trabajadores.

² Steven L. Sauter, Joseph J. Hurrell Jr., Lawrence R. Murphy y Lennart Levi, *“Factores psicosociales y de organización.”* En: *“Enciclopedia de Salud y seguridad en el trabajo”*, Ed. OIT, 2001, Disponible en: www.mtas.es/insht/EncOIT/Index.htm, pág. 34.2.

³ Lúcia M. de Barros F., *“O serviço social e a saúde de trabalhador diante da reestruturação produtiva nas empresas.”*, En: Ana E. Mota (org.) *“A nova fábrica de consensos.”*, Ed. Cortez, 1998, pág., 169 y 170.

2. El estudio de los FPT está fuertemente asociado al problema del estrés y viceversa. Esto es así en tanto el estrés, se conceptualiza actualmente, de acuerdo a la complejidad de relaciones que la persona establece con el entorno laboral, identificándose múltiples factores estresantes, entre los cuales, los FPT, ocupan un lugar central. El estrés laboral comprende, por lo tanto: la relación del trabajador con su proceso de trabajo y con las determinaciones de su ámbito laboral como ámbito social.

La preocupación por el estrés laboral ha tomado impulso en los últimos años, en virtud de múltiples razones. Entre ellas son de importancia, una serie de estudios a nivel de poblaciones nacionales, que marcan una fuerte incidencia del problema en la vida laboral. Así, por ejemplo, una encuesta realizada a nivel europeo en el año 1996 revela que: *“el 29% de los trabajadores encuestados consideran que su trabajo afectaba a su salud. Los principales problemas de salud relacionados con el trabajo son: trastornos muscoesqueléticos (30%) y el estrés (28%).”*⁴; en otro estudio, realizado en Holanda, se observó que: *“la mitad de los trabajadores de la muestra señalaron un ritmo de trabajo alto, tres cuartas partes de ellos señalaron escasas posibilidades de promoción y una tercera parte señalaron una escasa adecuación entre sus estudios y su empleo.”*⁵; en otra encuesta pero en los Estados Unidos: *“... más del 40% de los encuestados señalaron una carga de trabajo excesiva y afirmaron que al final de la jornada se encontraban ‘agotados’ y ‘emocionalmente exhaustos’”*⁶

Por otra parte, el estrés laboral, en relación con los FPT, ha tomado relevancia, como consecuencia de los procesos de desestructuración de las relaciones salariales típicas, del cambio tecnológico, de los cambios en las modalidades de gestión del trabajo, etc; y todos los considerados cambios en el mundo del trabajo. En relación a estos, se señalan entre los más importantes, en relación con estrés laboral: el envejecimiento de la población económicamente activa; el teletrabajo y el aumento del uso de las tecnologías de la información; el aumento relativo de prácticas de redimensionamiento de empresas, contratación externa, subcontratación; las mayores demandas de trabajo colocadas a los trabajadores en términos de flexibilidad de la tareas, tanto en número como en funciones o

⁴ Tom Cox, Amanda Griffiths y Eusebio Rial-González, Op Cit., pág., 27

⁵ Steven L. Sauter, Joseph J. Hurrell Jr., Lawrence R. Murphy y Lennart Levi, Op. Cit., pág. 34.2

⁶ Steven L. Sauter, Joseph J. Hurrell Jr., Lawrence R. Murphy y Lennart Levi, Op. Cit., pág. 34.2

habilidades; en suma, la búsqueda del aumento constante de la riqueza y de la mayor productividad del trabajador.

En este sentido, la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), refiriéndose a la realidad actual del mundo de trabajo señala que: *“se ha aceptado que los recursos tecnológicos y de capital son los determinantes imperativos del carácter óptimo de los puestos de trabajo. Los cambios se han debido en su mayor parte al deseo de alcanzar un crecimiento económico ilimitado. La decisión sobre el diseño óptimo de los puestos y la elección de los objetivos han quedado casi totalmente en manos de los directivos y especialistas en tecnología, con solo una leve intromisión de la negociación colectiva y de la protección que ofrece la legislación...”*⁷

El otro objetivo, que se propone el presente trabajo es, por lo tanto, en virtud de la relevancia y pertinencia actual del problema del estrés laboral: ofrecer una síntesis de la conceptualización e investigación actual acerca del estrés laboral.

3. Objetivos.

De acuerdo a lo señalado, el presente trabajo se propone:

1. Realizar una aproximación conceptual a los factores psicosociales de trabajo en relación con la/s problemática de la salud del trabajador.
2. Exponer el estado actual de investigación y conceptualización del estrés laboral.

4. Justificación de la temática.

La consideración de las condiciones de trabajo en general, y de los FPT en particular, se constituye como posible objeto de intervención-investigación del trabajo social, en contextos en los que la inserción profesional se da en interacción con sujetos, en tanto que trabajadores. En este sentido existe una amplia tradición y prácticas en las que la profesión se inserta en ámbitos de producción, en donde la categoría trabajo forma parte central. Podemos mencionar, a modo de ejemplo: el ámbito del trabajo social en la empresa; el trabajo social en relación al cooperativismo, especialmente en las de tipo

⁷ OCDE, 1995. citado por Lennart Levi, *“Factores psicosociales, estrés y salud.”* En: OIT, Op. Cit. Pág. 34.4

productivo; los proyectos de tipo socio-educativos-laborales. Sin embargo, los FPT no forman parte de los objetos de intervención tradicionales del trabajo social, dado que la demanda que se le coloca a la profesión, habitualmente y para los casos señalados, suele tener otra orientación.

Así por ejemplo, en lo que respecta al trabajo social en la empresa, el mismo implica que la demanda colocada a la profesión tiene que ver con la gestión de los servicios sociales que se brindan. Estos, junto con los servicios de atención de la salud, forman parte de la relación salarial en sentido amplio, en tanto intentan cubrir las necesidades de reproducción de la fuerza de trabajo, solo que, a diferencia del salario, tales servicios permiten realizar una tarea “educativa” y de “promoción” de determinados valores y normas conductas que la empresa considera necesario. En este sentido Ana da Mota⁸ caracteriza la demanda colocada al trabajador social en la empresa al decir que “...se puede afirmar que la empresa solicita la acción profesional al entender que el asistente social es un profesional capacitado para actuar (...) desarrollando actividades de carácter ‘educativo’ junto a los empleados, mediante la prestación de los servicios sociales.”

No obstante esto, la actuación de los trabajadores sociales en el ámbito de la empresa llevan a incluir, cada vez más, problemas relacionados con los FPT, por intermedio de varias vías. Una de ellas es el crecimiento de la conciencia de la incidencia del estrés laboral como problema. Así por ejemplo, se señala que “el proceso de intervención del servicio social⁹ está siendo marcado por la creciente demanda de problemáticas asociadas a los cambios efectuados en la producción, como el estrés, en general asociado a la inestabilidad del empleo. Con ello, existe una reactualización de la intervención del asistente social en el área de la seguridad en el trabajo, relacionada a la prevención de los accidentes, y también una revalorización de las actividades relacionadas al tiempo libre.”¹⁰

Por otra parte, el propio desarrollo de las concepciones de la salud del trabajador, llevan a constituir la posibilidad de la inserción del trabajador social en los ámbitos interdisciplinarios que requiere el problema. En este sentido puede enriquecerse el ámbito

⁸ A. E. da Mota, “O feitico da ajuda. As determinacoes do Servico Social na empresa.”, Ed. Cortez, 1985, pág. 56

⁹ La autora se refiere específicamente al trabajo social en la empresa.

¹⁰ Mónica de Jesús Cesar, “Servicio Social y reestructuración industrial: Demandas, competencias y condiciones de trabajo profesional.”, En: Ana E. Mota (org), 1988, Op. Cit., pág., 132

ya existente de la inserción del trabajo social en los servicios de salud de la empresa. En este sentido, se señala que *“La salud del trabajador y el Servicio Social poseen algunos trazos en común. Entre ellos, se destacan el de su amplitud y penetración en todas las esferas de las necesidades humanas: material, bio-psíquica, psicosocial, socio-política, educacional, cultural; por esta razón sus políticas y estrategias pasan a constituir, cada vez más, objetos interdisciplinarios.”*¹¹

Otro tanto se podría afirmar con respecto a la inserción profesional en ámbitos como el de las cooperativas de producción y el de los proyectos socio-educativos-laborales. El conocimiento de este aspecto, aún cuando no sea lo central de la demanda, pueden ser tenido en cuenta a los efectos de ayudar a la calidad de la intervención, puesto que, en tanto ámbitos laborales, están presentes aspectos que refieren a los FPT. Como veremos, los mismos, condicionan en gran medida las posibilidades de transformar el trabajo en una praxis social liberadora para el individuo, en tanto desarrollo de potencialidades individuales y sociales; o por el contrario, en transformar a la misma en fuente de malestar, y de deterioro de la salud. Por lo tanto, independientemente de las orientaciones de carácter general que tengan estas intervenciones, descuidar este aspecto, siempre que está inevitablemente relacionado con las prácticas de tipo laboral, puede atentar contra los objetivos de la intervención.

Otro aspecto que no se puede soslayar, con respecto a la relación de los FPT y el trabajo social, es el de la posibilidad de investigar las propias condiciones de trabajo de la profesión. En este sentido sería de gran importancia incluir el marco conceptual de los FPT, y el aporte de los modelos teóricos relacionados, en posibles investigaciones acerca de la situación laboral de los trabajadores sociales. Este tipo de investigación es posible desde los marcos teóricos e instrumentos de investigación existentes en el momento. Las mismas podrían constituirse en insumo a los efectos de proponer acciones o políticas con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo de la profesión.

¹¹ Lúcia M. de Barros Freire, Op. Cit., pág. 168

5. Metodología.

En relación al objetivo 1., la investigación se centró en encontrar la bibliografía pertinente, a los efectos de poder definir un marco conceptual que diera un marco conceptual lo más amplio posible al problema planteado. En este sentido se realizó una revisión bibliográfica que planteara un enfoque de este tipo.

En relación al objetivo 2., se realizó también una revisión bibliográfica, con la diferencia que en este caso, consideramos de gran importancia que la bibliografía además de aportar un marco conceptual coherente, fuera relevante en el sentido de aportar la investigación lo más reciente posible con respecto al problema.

I. Factores psicosociales de trabajo y Salud laboral: definiciones y conceptos

1. Definición de los factores psicosociales de trabajo.

En el año 1986 la OIT definió a los riesgos psicosociales en el trabajo como “*las interacciones entre el contenido del trabajo, la gestión y organización del trabajo y las condiciones ambientales y organizativas, por un lado, y las competencias y necesidades de los trabajadores, por el otro.*”¹² Se trata, por lo tanto, de “*aquellos aspectos del diseño del trabajo y de su gestión y organización, así como sus contextos ambientales y sociales, que potencialmente pueden acarrear daños físicos o psicológicos.*”¹³ Los factores psicosociales comprenden, por lo tanto: “*aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo, su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.)*”¹⁴

Como antecedente, de tipo normativo, de definición de los FPT, tomamos un informe del Tavistok Institute de Londres del año 1963 que señala como directrices generales para el diseño de los puestos de trabajo que:

- *El puesto de trabajo debe ser razonablemente exigente en aspectos distintos de la pura soportabilidad y mínimamente variado.*
- *El trabajador debe poder aprender en el puesto de trabajo y tener en él un aprendizaje continuo.*
- *El puesto de trabajo debe comprender algún ámbito de toma de decisiones que el individuo pueda considerar personalmente suyo.*
- *Debe existir cierto grado de apoyo social y reconocimiento en el lugar de trabajo.*
- *El trabajador debe poder establecer una relación entre lo que hace o produce y la vida social.*
- *El trabajador debe sentir que el puesto de trabajo conduce a algún tipo de futuro deseable.*¹⁵

¹² Tom Cox, Amanda Griffiths y Eusebio Rial-González, Op. Cit., pág. 61

¹³ Cox y Griffiths, 1995, citado por Tom Cox, Amanda Griffiths y Eusebio Rial-González, Op. Cit. Pág., 67

¹⁴ Steven L. Sauter, Joseph J. Hurrell Jr., Lawrence R. Murphy y Lennart Levi, Op. Cit., pág. 34.2

¹⁵ Lennart Levi, Op. Cit., pág. 34.4

En contraposición con estas recomendaciones, la Organización de Cooperación y Desarrollo económico (OCDE),¹⁶ realiza un diagnóstico negativo en relación a la evolución de los aspectos de organización del trabajo. Según este organismo, las tendencias actuales indican que:

- El trabajo y los lugares de trabajo se han diseñado casi exclusivamente con criterios de eficiencia y de coste.
- Se ha aceptado que los recursos tecnológicos y de capital son los determinantes imperativos del carácter óptimo de los puestos de trabajo y los sistemas laborales.
- Los cambios se han debido en su mayor parte al deseo de alcanzar un crecimiento económico ilimitado.
- La decisión sobre el diseño óptimo de los puestos de trabajo y la elección de los objetivos han quedado casi totalmente en manos de los directivos y especialistas en tecnología, con solo una leve intromisión de la negociación colectiva y de la protección que ofrece la legislación.
- Otras instituciones de la sociedad han adoptado formas que contribuyen a sostener este tipo de sistema de trabajo.

Algunos ejemplos de FPT.

Una parte de la literatura estudiada, tiene la intención de llamar la atención sobre una cantidad de FPT que pueden ser relevantes en la determinación de las situaciones laborales concretas. En este sentido, y tomando como base múltiples estudios e investigaciones, tratan de ser exhaustivos en relación a una amplia variedad de de FPT y su posible incidencia en la salud de los trabajadores, tomándolos a cada uno por separado. Así por ejemplo el informe de la Agencia Europea para la seguridad y la Salud en el trabajo,¹⁷ ofrece el siguiente cuadro de los FPT:

Categoría	Condiciones que definen el peligro
	<i>Contexto de trabajo</i>
Función y cultura organizativas	Comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos.

¹⁶ Lennart Levi, Op. Cit., pág. 34.4

¹⁷ Tom Cox, Amanda Griffiths y Eusebio Rial-González, Op. Cit. Pág. 68

Función en la organización	Ambigüedad y conflicto de funciones, responsabilidad por otras personas.
Desarrollo profesional	Estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral, escaso valor social del trabajo.
Autonomía de toma de decisiones (latitud de decisión)/Control	Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo (el control, particularmente en forma de participación, es asimismo un contexto y una cuestión organizativa más amplia).
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal, falta de apoyo social.
Interfaz casa-trabajo	Exigencias en conflicto entre trabajo y casa, escaso apoyo en casa, problemas profesionales duales.
	Contenido de trabajo
Entorno laboral y equipo de trabajo	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación del equipo y las instalaciones.
Diseño de las tareas	Falta de variedad y ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrutilización de las capacidades, incertidumbre elevada.
Carga de trabajo/Ritmo de trabajo	Exceso o defecto de carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo.
Horario de trabajo	Trabajo en turnos, horarios inflexibles, horarios impredecibles, horarios largos o que no permiten tener vida social.

El modelo de Warr¹⁸ clasifica los FPT en nueve dimensiones: 1. las demandas del puesto de trabajo, 2. la posibilidad para el uso de habilidades; 3. la oportunidad de control, en términos de discrecionalidad en la toma de decisiones; 4. la variedad de las tareas; 5. la precisión y transparencia respecto del comportamiento exigido y las consecuencias de no cumplir con dichas exigencias; 6. la remuneración; 7. la seguridad física en términos de riesgo o peligro; 8. la posibilidad de contacto interpersonal que facilite el apoyo social; y 9. la valoración social de la posición ocupacional; donde la disminución de demandas y el aumento de los demás factores suponen una mejora de los FPT y por lo tanto, la reducción del riesgo de problemas de salud para el trabajador.

2. Modelos teóricos

A diferencia de los abordajes de tipo exhaustivo, algunos autores o programas de investigación, agrupan a los FPT en un número limitado de dimensiones, aunque integrando en las mismas, la diversidad antes señalada. Un ejemplo de este tipo de abordajes es el modelo de ISTAS¹⁹ que refiere a cuatro dimensiones centrales: 1. el bajo

¹⁸ Tomado de: Germán Barros y Matilde Benvenuto, "Definiciones básicas para un enfoque interdisciplinario sobre la salud mental en el mundo del trabajo." En: vv.aa. "Crítica de la cultura organizacional. Claves para cambiar la Organización del trabajo." Ed. Psicolibros universitario, 2008, pág. 431

¹⁹ Tomado de: Germán Barros y Matilde Benvenuto, Op. Cit., pág., 432

control sobre el contenido de las tareas; 2. las altas exigencias psicológicas; 3. el bajo apoyo social de los compañeros y de los superiores; y 4. la escasez de recompensas o compensaciones.

- El control hace referencia tanto a “*la oportunidad de desarrollar las habilidades propias –en el doble sentido de poseer las capacidades y la oportunidad de desarrollar dichas capacidades en el trabajo– como la autonomía o discrecionalidad, entendida como la capacidad de decisión sobre las tareas.*”
- Las exigencias psicológicas se refieren, desde el punto de vista cuantitativo, al volumen de trabajo exigido con relación al tiempo disponible para hacerlo. Desde el punto de vista cualitativo, a algunas características específicas como el trabajo emocional, que expone a los trabajadores a procesos de transferencia de emociones y sentimientos; el trabajo cognitivo, que supone un esfuerzo intelectual intensivo; y el trabajo sensorial, que es intensivo en la utilización de los sentidos.
- El apoyo social se refiere a la cantidad y calidad de las relaciones sociales que el trabajo implica, así como el grado de apoyo instrumental que el trabajador recibe para el desempeño de su actividad.
- Las recompensas del trabajo incluyen el control del estatus, la estima y el salario. El control del estatus implica todo aquello que se refiere a la estabilidad laboral, los cambios no deseados, las perspectivas de promoción y la inconsistencia de estatus, es decir, la realización de tareas por debajo de la calificación del trabajador. La estima, por otra parte, refiere al respeto y reconocimiento de compañeros y superiores.

Por último, citamos el modelo demandas-control, elaborado por Robert Karasek en el año 1979. En su formulación inicial agrupa a los FPT en dos grandes dimensiones que, según el modelo, actúan de forma sinérgica en los procesos de trabajo concretos, y explican o predicen gran parte de los resultados de estrés, malestar laboral, y trastornos específicos de la salud que repasaremos más adelante. Estas dos dimensiones son: 1. la demanda o exigencia psicológica; 2. la latitud de toma de decisiones, asociada a la noción de autonomía y control en el trabajo. Más adelante desarrollaremos este modelo en relación al problema del estrés laboral.

3. Desarrollo de algunos factores psicosociales de relevancia.

La carga de trabajo

Resulta de importancia el conocimiento de las necesidades capacidades y limitaciones humanas, en el sentido de establecer cuáles condiciones psicosociales de trabajo suponen un óptimo de rendimiento y bienestar y cuáles, por el contrario, dificultan tanto el rendimiento como el bienestar del trabajador.

Las investigaciones señalan que *“cuando la afluencia total de impresiones procedentes del mundo exterior cae por debajo de un nivel crítico y las exigencias del trabajo son demasiado bajas, las personas tienden a perder atención, a aburrirse y a perder su capacidad de iniciativa. En cambio, en condiciones de un flujo de estímulos excesivo y unas exigencias demasiado elevadas, pierden su capacidad de integrar mensajes, los procesos mentales se fragmentan y la capacidad de juicio se deteriora.”*²¹ Por lo tanto, se considera un principio biológico la relación en forma de U invertida entre la carga de trabajo y la capacidad cerebral.

De lo antedicho se deduce, por otro lado, que existe un punto medio ideal en la relación carga de trabajo-capacidades humanas; sin embargo, no es posible hacer de este punto medio “ideal” algo universalizable ni medible y, por lo tanto, no fijar un estándar. Esto sucede en la medida en que este óptimo varía, a su vez, en relación a las características individuales (distintas necesidades y capacidades), y a otros aspectos del trabajo, como la carga cualitativa del trabajo, esto es, el tipo de trabajo.

Más allá de esto, se señala que *“hay mucha gente que se pasa toda la vida fuera de esa zona óptima que les podría ofrecer oportunidades para desarrollar plenamente sus posibilidades. Sus capacidades están siempre infrutilizadas o sobrecargadas.”*²²

El tipo de jornada de trabajo

Este aspecto se refiere a la organización y duración del tiempo de trabajo. Con respecto a esto resultan particularmente peligrosas las situaciones de trabajo nocturno y de trabajo por turnos. Este tipo de situaciones generan problemas en tanto *“la biología humana*

²¹ M. Frankenhauser, *“La carga de trabajo”* En: OIT, Op. Cit., pág. 34.20

²² M. Frankenhauser, Op. Cit. Pág. 34.20

*está específicamente orientada a la vigilia durante el día y el sueño durante la noche. Por consiguiente, todo horario que obligue al trabajador a estar despierto hasta muy entrada la noche o durante toda ella debido a la compresión de la jornada semanal, a la obligación de hacer horas extraordinarias o a un sistema de turnos trastornará su reloj biológico.*²³

Los cambios en los horarios, producen alteraciones en este “reloj biológico” produciendo trastornos en el sueño.

Hay estudios que señalan que, en las personas que cumplen este tipo de horarios, los trastornos gastrointestinales y la enfermedad cardiovascular se dan con mayor frecuencia.²⁴ Por otra parte, se producen trastornos en la vida social y familiar del trabajador, al no permitirle cumplir adecuadamente con los roles y tareas implícitos a la misma.

Por todo lo dicho se señala que *“Todo cambio de la jornada de trabajo debe estar precedido de un proceso detallado de investigación y consulta con los trabajadores, y seguido por estudios de evaluación.”*²⁵

Autonomía y control

A partir de la década del ‘80 los aspectos de autonomía y control adquirieron gran relevancia en las investigaciones sobre las condiciones psicosociales de trabajo, al ser llamada la atención sobre el peso relativo de los mismos en relación al bienestar de los trabajadores. De particular importancia para que esto sucediera fue la formulación de la teoría conocida como modelo demandas-control formulada por Karasek (1979), y que se constituyera, desde su formulación, en una de las principales teorías acerca del entorno psicosocial de trabajo y su incidencia en el estrés laboral.

La dimensión de autonomía y control hace referencia a las posibilidades de iniciativa y toma de decisiones con que es habilitado el trabajador en el proceso de producción. Generalmente se entiende a la autonomía como un concepto más específico dentro del concepto más general de control. La autonomía se refiere, en este sentido, a un aspecto del control que la incluye y la comprende. Se define así a la autonomía, como *“el margen de discrecionalidad que tienen los trabajadores en cuanto a la forma de realizar su*

²³ Timothy H. Monk “*La jornada de trabajo*” En: OIT, Op. Cit. Pág. 34.21

²⁴ Timothy H. Monk, Op. Cit. Pág. 34.21

²⁵ Timothy H. Monk Op. Cit. Pág. 34.21

labor.”²⁶ Implica, por lo tanto, dado un trabajo o conjunto previamente determinado de tareas, el margen de decisión con que cuenta el trabajador en relación a cómo organizar las mismas.

El concepto de control, siendo de carácter más general, se define como “*la capacidad de los trabajadores para influir realmente en lo que sucede en su entorno laboral. Además, esta capacidad de influencia debe examinarse desde el punto de vista de los objetivos de los trabajadores. El término alude, pues, a la capacidad para influir en asuntos que son de interés para los objetivos personales del trabajador.*”²⁷ El concepto de control incluye, por lo tanto, a las necesidades e intereses del trabajador.

De lo antedicho se desprende, que la dimensión de autonomía y control, como parte de las condiciones psicosociales de trabajo, puede ser comprendida en relación a varios niveles, en cuanto a su significado, y de profundidad, en cuanto al impacto que puede tener sobre las relaciones laborales. Si la autonomía refiere a la capacidad de los trabajadores de organizar las secuencias y métodos de trabajo de un conjunto predeterminado de tareas²⁸, el concepto más general de control, alude directamente a la democracia laboral en un sentido profundo.

4. Los factores psicosociales de trabajo como parte de la salud laboral

La Medicina del trabajo y la Higiene Industrial

La Medicina del trabajo se ha definido como la disciplina que se encarga “*del estudio de las denominadas enfermedades profesionales y de los accidentes del trabajo.*”²⁹ En tanto que la Higiene y Seguridad Industrial refieren al “*conocimiento e intervención en las condiciones de trabajo, es decir, detectar, evaluar y corregir los denominados ‘riesgos del trabajo’*”³⁰ Por otra parte, cruzando a ambos espacios se encuentra el aspecto jurídico, “*la legislación en ‘riesgos de trabajo’ cuya responsabilidad se dirige a la calificación de profesionalidad de los eventos sanitarios de la población laboral, a la definición de las*

²⁶ Timothy H. Monk Op. Cit. Pág. 34.26

²⁷ Timothy H. Monk Op. Cit. Pág. 34.27

²⁸ Y en este sentido ser “cooptado” por el capital como estrategia para aumentar la productividad del trabajo.

²⁹ Oscar Betancourt “*Para la enseñanza e investigación de la salud y seguridad en el trabajo.*” Ed. OPS/OMS-FUNSA. 1999. p.55

³⁰ Oscar Betancourt, Op. Cit., pág. 56

incapacidades y a la respectiva indemnización.”³¹ A lo largo del siglo pasado, estos espacios se han desarrollado en interacción y en muchos aspectos han obtenido logros para la seguridad laboral de los trabajadores.

Sin embargo, este enfoque se ha revelado como insuficiente, en tanto ha centrado su atención en los eventos de accidentes de trabajo y la emergencia de enfermedades profesionales. Se ha puesto el énfasis en aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que son más fácilmente mensurables y sobre los cuales se pueden establecer, más fácilmente, relaciones de causa-efecto en relación a procesos mórbidos.

Desde esta perspectiva, típicamente se hace referencia a la exposición a riesgos químicos, orgánicos y mecánicos, estableciéndose elementos de protección o niveles de exposición considerados seguros.

Sin embargo, cada vez resulta más claro que es necesario superar las limitaciones implícitas en este enfoque, en tanto que *“cuando se habla de salud de los trabajadores se debe considerar no solamente los denominados accidentes y enfermedades del trabajo y los accidentes en trayecto. (...) [puesto que] en la vida real y en la mayoría de trabajadores esas enfermedades ‘de libro’ son relativamente poco frecuentes. Lo usual es encontrar amplios sectores de la población laboral con manifestaciones tempranas y menos floridas de alteraciones a la salud.”*³²

Hacia la construcción un nuevo enfoque.

En el año 1950, la OIT y la OMS definen a la medicina del trabajo en los siguientes términos: *“‘La Medicina del trabajo tiene como finalidad el promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir cualquier daño que pueda sobrevenir a causa de las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas; en suma, adaptar el trabajo al hombre, y cada hombre a su labor.’”*³³ En la década del '70 la OIT plantea que la Medicina del Trabajo debe tener a) una orientación clínica y médico legal, b) orientación en el sector de la

³¹ Oscar Betancourt, Op. Cit., pág., 57

³² Oscar Betancourt, Op. Cit., pág. 34 y 35.

³³ L. Parmeggiani, 1963, En: Oscar Betancourt, Op. Cit., pág. 57

higiene industrial, c) orientación en el sector de la salud pública, d) orientación ergonómica y e) orientación psicosocial.³³ Estas definiciones evidencian la percepción de las limitaciones de los primeros desarrollos de la medicina e higiene laboral.

5. Conceptos implícitos para la construcción de la salud de los trabajadores.

Sin embargo, la constitución de enfoques globales, integrados y multidisciplinarios, debe partir de algunos conceptos que muchas veces entran en contradicción con prenociones y valores todavía presentes en relación a los problemas de las condiciones laborales. Así, por ejemplo, varios autores señalan la importancia de partir de un concepto de trabajo que supere la visión del mismo como necesariamente asociado al sufrimiento y al malestar y recalcar, por lo tanto, la existencia de un “polo positivo del trabajo”; colocar la prevención y la promoción del bienestar y de la salud como estrategia principal de acción; y considerar la participación de los trabajadores como instrumento principal para la mejora de las condiciones de trabajo.

El polo positivo del trabajo

El conocimiento de las condiciones de trabajo implica la construcción de un concepto de trabajo que tenga en cuenta el “polo positivo del trabajo”. La importancia de recalcar la potencialidad positiva del trabajo como actividad creativa y fuente de bienestar, surge como necesaria a los efectos de abandonar las posiciones fatalistas, frente a las condiciones de trabajo concretas: si partimos de la base de que el trabajo es simplemente un deber u obligación y que necesariamente es acompañado del sufrimiento, no se va a comprender que *“la explicación de los riesgos y daños se encuentra en las inadecuadas condiciones y medio ambiente de trabajo y que esto nada tiene de fatalista ni de irreversible, puesto que en última instancia son el resultado de un proceso social.”*³⁴

Resulta importante, por lo tanto, además de estudiar los efectos negativos del trabajo, considerar las potencialidades del mismo *“como esencialidad del ser [que] ha permitido el desarrollo y transformación de la humanidad (...) El desarrollo de las*

³³ Oscar Betancourt, Op. Cit., pág. 58

³⁴ Julio C. Neffa *“¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva”* Ed. Humanitas. 1988. pág 17

*capacidades físicas, intelectuales y emotivas surgen al realizar una actividad, al dominar un medio de trabajo determinado, al relacionarse con sus compañeros, al transformar el objeto en producto, al ofrecer un servicio.”*³⁵ El trabajo, por lo tanto, no necesariamente es fuente de malestar y sufrimiento, sino también, de realización y desarrollo personal, ya que *“Existen tareas que por sus características de riqueza y diversidad permiten el desarrollo de capacidades físicas o mentales profundas. Igualmente las actitudes de solidaridad y compañerismo crean un ambiente agradable de trabajo.”*³⁶

La prevención y la promoción en la salud

Así como tradicionalmente se ha asociado trabajo con malestar o sufrimiento, también se ha visto en los riesgos de accidente, una condición necesaria e inevitable. Esta visión “fatalista” supone que la intervención deber ser meramente de corte médico, una vez que el malestar se convierte en una patología definida o se produce el accidente. A lo anterior se le suma, la preocupación por atenuar las condiciones de trabajo que se consideran implícitas al trabajo mismo, esto es, el énfasis puesto en los instrumentos de protección en lugar de la preocupación por eliminar la fuente de peligro. Así, desde esta concepción *“el resultado lógico era dotar a las empresas de equipo y personal para hacer frente a los primeros auxilios de las personas accidentadas, efectuar contratos substanciales con empresas aseguradoras para hacer menos onerosa la emergencia de los accidentes de trabajo y para dotar a los trabajadores con equipos de protección individual.”*³⁷

Los accidentes de trabajo y las más conocidas enfermedades ocupacionales incluyen *“procesos terminales o entidades que se expresan con todo un cortejo sintomático que reflejan alteraciones organofuncionales manifiestas, en la mayoría de los casos irreversibles...”*³⁸ Sin embargo, este aspecto no refleja la real incidencia de los procesos de deterioro de la salud-bienestar de los trabajadores, en tanto, excluye a aspectos como *“los síntomas y signos aislados, cambios fisiológicos y bioquímicos, sensaciones de intranquilidad, de desgano y falta de motivación para el trabajo, que sin llegar a formar*

³⁵ Oscar Betancourt, Op. Cit., pág. 45

³⁶ Oscar Betancourt, Op. Cit., pág. 45

³⁷ Julio C. Neffa, Op. Cit., pág. 32

³⁸ Oscar Betancourt, Op. Cit., pág. 34

entidades definidas, pueden ser expresiones de condiciones de trabajo patogenéticas que merecen la atención de todos.”⁴⁰

Si bien los servicios médicos, las indemnizaciones y los elementos de protección muchas veces son imprescindibles, los mismos suponen, desde el enfoque tradicional, intervenciones que solo son pertinentes una vez que el proceso de deterioro de la salud-bienestar del trabajador ya se ha producido. Se hace necesario, por lo tanto, avanzar en el conocimiento e intervención de los procesos de deterioro de la salud de los trabajadores y de las posibilidades de accidente, desde una perspectiva amplia que posibilite intervenciones preventivas.

La participación de los trabajadores

Partiendo de la concepción “fatalista”, y las limitaciones de las intervenciones técnicas, arriba señaladas, una de las consecuencias de los enfoques tradicionales de la salud y seguridad en el trabajo, ha sido la separación entre los técnicos y los trabajadores. Según esta concepción, una vez que los técnicos identifican determinados factores de riesgo, esto bastaría para que no hubiera causas para la producción de accidentes o deterioros en la salud de los trabajadores: de suceder algún accidente se le atribuye, por lo tanto, al denominado “factor humano”, esto es, se buscan las causas en los propios trabajadores que *“han sido las víctimas por descuido, distracciones poca responsabilidad, falta de educación y de instrucción, el rechazo de las normas de prevención, etc.”*⁴¹

Sin embargo, este tipo de concepción *“conduce al ocultamiento o a la ignorancia de la existencia de otros factores de riesgo que actuarían como co-causante de los accidentes...”*⁴² El carácter multicausal de los accidentes de trabajo, y la complejidad subyacente a las relaciones entre el trabajador y el entorno laboral, implican la importancia de incluir su participación en las intervenciones que se realicen en relación a las condiciones de trabajo, en tanto *“son los propios trabajadores los que tienen un amplio conocimiento fruto de los años de experiencia en su actividad y por ser los que verdaderamente sienten los efectos negativos o positivos del trabajo. Ese conocimiento*

⁴⁰ Oscar Betancourt, Op. Cit., pág. 35

⁴¹ Julio C. Neffa, Op. Cit., pág. 17

⁴² Julio C. Neffa, Op. Cit., pág. 18

empírico, confrontado con el conocimiento que ofrece la ciencia es extremadamente rico."⁴³

De ahí que se considere la necesidad de la participación en el sentido más amplio posible, esto es, *"en la planificación, ejecución y evaluación de todas las acciones de salud y seguridad y no solo la 'utilización' de los mismos para obtener un dato, información o un aval, es la incorporación activa en tanto la participación de los trabajadores no es solo un mecanismo técnico encaminado a la obtención de información, es una estrategia técnica-política, un mecanismo para detectar las necesidades sentidas, para que los programas sean oportunos y coherentes y para que las medidas de intervención sean el producto de un aporte de todos los actores sociales y no solo de los técnicos.*"⁴⁴

Por otra parte, como veremos más adelante, forma parte de las posibilidades de bienestar de los trabajadores, el poder influir en aquellos aspectos de la organización del trabajo que le competen. En este sentido, los cambios en la organización del trabajo, aún si se realizan con el presupuesto de intentar mejorar las condiciones de trabajo, si son impuestos a los trabajadores sin contar con su participación, pueden redundar en efectos neutros o negativos.

6. Hacia la construcción de nuevas definiciones.

Partiendo del análisis de las limitaciones de las definiciones tradicionales de las condiciones de trabajo, Julio C. Neffa señala que *"los enfoques tradicionales van agotando progresivamente sus posibilidades de explicar la compleja realidad del mundo del trabajo. Se proponen en contrapartida nuevos enfoques que, sin desmedro de la importancia que tiene la seguridad, higiene y medicina del trabajo, sitúan esas variables en un contexto más amplio, establecen la estrecha relación existente entre la seguridad y la organización del trabajo, señalan sus interrelaciones con los demás factores y postulan la necesidad de enfoques globales, integrados, multidisciplinarios.*"⁴⁵

⁴³ Oscar Betancourt, Op. Cit., pág. 48 y 49

⁴⁴ Oscar Betancourt, Op. Cit., pág. 48

⁴⁵ Julio C. Neffa, Op. Cit., pág. 10

Por lo tanto, más allá de los aspectos ya señalados, se hace necesario establecer marcos conceptuales que ordenen u orienten a las distintas disciplinas u actores sociales que buscan incidir en el mejoramiento de las condiciones de trabajo. Por nuestra parte, nos interesa, además, definir el lugar de los FPT en el contexto de las condiciones de trabajo en general.

En este sentido, y siguiendo con el mismo autor, el mismo define a las condiciones de trabajo en relación con el proceso de trabajo como categoría central. El proceso de trabajo, se define como categoría central a los efectos de estudiar e intervenir sobre las condiciones de trabajo, en tanto que el mismo, junto con el proceso de valorización del capital *“son los factores cuya articulación en el seno de las empresas u organizaciones van a definir la naturaleza de la tarea o del trabajo prescrito para todos y cada uno de los puesto de trabajo, con lo cual se especifican las exigencias, requerimientos y restricciones propias de los mismos.”*⁴⁶ El proceso de trabajo en sus formas concretas determina *“los elementos socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción y los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo, que en conjunto constituyen las condiciones y el medio ambiente de trabajo (CYMAT).”*⁴⁷

Por lo tanto los FPT, surgen de la materialización concreta de los procesos de trabajo, en tanto nivel socio-técnico y organizacional. Dicho en otros términos: en interacción con las determinaciones de las tecnologías disponibles, y de las bases políticas, económicas y culturales de los procesos de trabajo concretos, media el factor de la organización y gestión del trabajo como nivel en el cual se articulan múltiples aspectos que inciden de una u otra forma en las posibilidades de bienestar de los trabajadores.

7. Los niveles de análisis e intervención y el proceso de trabajo como categoría central.

Por lo dicho hasta el momento, si bien los FPT se concretizan en el nivel organizacional, a los efectos de considerar el proceso de trabajo desde un enfoque integral, se considera de importancia tener en cuenta aquellos aspectos que adquieren relevancia en relación a los distintos niveles que determinan al mismo. En este sentido, y con fines

⁴⁶ Julio C. Neffa, Op. Cit., pág. 45. Negritas nuestras

⁴⁷ Julio C. Neffa, Op. Cit., pág. 45.

analíticos, se establecen niveles de abstracción y de determinación de los procesos de trabajo, así como, en función de estos, de posibilidades de intervención sobre los mismos.

El nivel organizacional

El proceso de trabajo se concretiza en organizaciones y empresas y establece condiciones de trabajo relativamente homogéneas para la totalidad de los trabajadores de las mismas, o, de acuerdo a las distintos procesos de trabajo que la componen. Se trata, como ya vimos, del aspecto de la gestión u organizacional.

Desde el punto de vista de las condiciones de trabajo, en términos de Neffa, las condiciones y medio ambiente de trabajo se componen por “*los factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción implantado en el establecimiento (o condiciones de trabajo) y por los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. Ambos grupos de factores constituyen las exigencias, requerimientos y limitaciones del puesto de trabajo, cuya articulación sinérgica o combinada da lugar a la carga global del trabajo prescripto, la cual es asumida, asignada o impuesta a cada trabajador, provocando de manera inmediata o mediata, efectos directos o indirectos, positivos o negativos, sobre la vida y la salud física, síquica y/o mental de los trabajadores.*”⁴⁸.

Se constituye, por lo tanto, desde la perspectiva de las disciplinas orientadas a la promoción del bienestar de los trabajadores, en el ámbito central de conocimiento e intervención, en tanto ámbito en el que se concretiza el proceso de trabajo y las exigencias, requerimientos y limitaciones del puesto de trabajo asociados al mismo.

Determinaciones macro-sociales

Sin embargo este nivel, considerado nivel organizacional, en si mismo, resulta insuficiente en relación a una visión integral de los problemas del trabajo, ya que “*las inter-relaciones que se generan entre los factores del contexto macro socio-económico (factores estructurales, formas institucionales y condiciones generales de vida) y las características específicas de las empresas u organizaciones (su naturaleza, la dimensión, el tipo de producto, la estructura organizativa, las relaciones de trabajo, el volumen de la*

⁴⁸ Julio C. Neffa, Op. Cit., pág. 48

producción y su posición en el mercado) van a determinar (...) la modalidad de proceso de trabajo predominante en dichas unidades económicas.”⁴⁹

El nivel macro-social, o de contexto social, político, económico y cultural, va a determinar, por lo tanto, las características matrices de los procesos de trabajo concreto y las posibilidades de intervención sobre las condiciones de trabajo a nivel organizacional. El nivel macro social, se configura entonces, como contexto del nivel organizacional, y se constituye en un aspecto que se hace necesario considerar en un doble sentido: como configurante de los procesos y condiciones laborales concretas; y en relación a las posibilidades de intervención.

El nivel individual o subjetivo

Por otra parte, la literatura actual le otorga un papel central a las características individuales o subjetivas de los trabajadores, como parte del concepto de bienestar y salud en el trabajador. Esto es así porque los trabajadores enfrentan las condiciones de trabajo homogéneas, con recursos y capacidades diferentes; por lo tanto, el impacto de las mismas es distinto para cada trabajador. En contraposición, los enfoques tradicionales de la salud del trabajador, muchas veces han hecho referencia, a la noción de “hombre promedio” o “trabajador promedio” al momento de establecer los límites o “niveles aceptables”, en relación por ejemplo a determinados niveles de exposición a factores de riesgo.

La literatura de las últimas décadas ha demostrado que *“las capacidades de adaptación y de resistencia a los factores de riesgo son bien diferentes según sean las personas. Es también diferente su percepción y su vivencia del trabajo que realizan y de los factores de riesgo inherentes al mismo.”⁵⁰* Como ya vimos en relación al concepto de los FPT, y como veremos en relación al problema del estrés laboral, el aspecto subjetivo (tanto la evaluación de la situación como las capacidades adquiridas para afrontarla) del trabajador, son determinantes del malestar-bienestar en relación a las condiciones de trabajo.

Desde el punto de vista de las posibilidades de intervención, no obstante lo señalado, este ámbito es necesariamente acotado en tanto no incide en las condiciones

⁴⁹ Julio C. Neffa, Op. Cit., pág. 44 y 45

⁵⁰ Julio C. Neffa, Op. Cit., pág. 25

trabajo propiamente dichas y, por lo tanto, no afecta a las fuentes del malestar laboral; se constituyen, por lo tanto, las intervenciones realizadas en este nivel, en el fortalecimiento de las capacidades de protección y resistencia de los trabajadores frente a los aspectos negativos de los FPT presentes en determinadas condiciones de trabajo.

II. El estrés laboral como problema

El estrés laboral se conceptualiza actualmente, en términos de la relación entre el trabajador y el entorno laboral: *“el estrés y el riesgo de problemas de salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador.”*⁵² En este sentido se afirma que *“el estrés es inferido por la existencia de interacciones problemáticas entre la persona y su entorno o es medido por los procesos cognitivos y las reacciones emocionales en que se fundamentan tales interacciones.”*⁵³ Esta definición reúne un gran consenso y va en línea con la definición de bienestar recomendada por la OMS como *“un estado mental dinámico caracterizado por una armonía razonable entre las capacidades, las necesidades y las expectativas de una persona, y las demandas ambientales y las oportunidades”*⁵⁴.

Como ya vimos, la noción de estrés se encuentra fuertemente asociada al estudio de los factores psicosociales de trabajo.⁵⁵ Existe consenso acerca de la importancia de estos como parte de las condiciones de trabajo. Una parte importante de la investigación se orienta, por lo tanto, a la determinación de los aspectos de organización del trabajo, y de las relaciones laborales en general como estresores, esto es, como aspectos del entorno laboral potencialmente estresantes.

Por otra parte, se conceptualiza al estrés como una experiencia. Esto quiere decir, que los factores estresantes no determinan, por sí mismos, los procesos de estrés. Entre las condiciones de trabajo y los procesos de estrés, median procesos de carácter cognitivo y emocionales, implícitos en la significación de la realidad como un reto o amenaza, que son los que lo desencadenan: *“Las personas han de enfrentarse a diferentes exigencias de trabajo cuya naturaleza y fuerza son valoradas a través del cerebro. Este proceso de valoración comporta una especie de estimación del grado de las exigencias en relación a las capacidades de afrontamiento propias.”*⁵⁶

Como resultado de estos procesos de valoración, en un entorno de trabajo específico, los eventos concretos pueden ser considerados, como un reto o una amenaza,

⁵² Steven L. Sauter, Joseph J. Hurrell Jr., Lawrence R. Murphy y Lennart Levi, Op. Cit., pág. 34.2

⁵³ Tom Cox, Amanda Griffiths y Eusebio Rial-González, Op. Cit., pág. 35.

⁵⁴ OMS (1986), citado por Tom Cox, Amanda Griffiths y Eusebio Rial-González, Op. Cit., pág. 11.

⁵⁵ Lo cual no excluye la incidencia de factores ambientales de tipo físico, como por ejemplo el ruido.

⁵⁶ M. Frankenhauser. Op. Cit., pág. 34.20

implicando la activación de recursos biológicos que forman parte del funcionamiento “normal” del organismo y que en principio son de carácter adaptativo. Así: *“toda situación que se perciba como una amenaza o como un reto que requieran un esfuerzo compensatorio está acompañada de la transmisión de señales desde el cerebro hasta la médula suprarrenal, que responde produciendo las catecolaminas adrenalina y noradrenalina. Estas hormonas del estrés nos ponen mentalmente alerta y físicamente preparados.”*⁵⁷

No obstante su carácter adaptativo, en determinadas condiciones, el esfuerzo biológico resulta dañino para el propio organismo, ya sea por un “desgaste” o exceso, o porque las propias condiciones psicosociales de trabajo no permiten cerrar el proceso de adaptación.

De esta manera se definen mecanismos que recorren la complejidad de la totalidad biopsicosocial que es el ser humano. Lo social incide, como no podía ser de otra manera, en lo biológico y viceversa, ya que los problemas derivados del estrés repercuten a su vez en lo psicológico (depresión, ansiedad), en lo comportamental (adicciones, ausentismo) y por lo tanto, a su vez, en las condiciones de trabajo (deterioro de las relaciones sociales y del apoyo social a compañeros de trabajo), además de los efectos en la salud a largo plazo.

1. La construcción del concepto de estrés desde una perspectiva histórica.

El primer concepto de estrés es de carácter biológico y se construyó como parte de estudios centrados en la *“descripción del patrón de respuesta fisiológica y de adaptación del organismo ante cualquier sobrecarga o agresión.”*⁵⁸ Esto puede implicar una dificultad para quien aborda este problema desde ámbitos de conocimiento ajenos a la medicina o la biología. No obstante, el abordaje de los aspectos biológicos se hace imprescindible de, al menos, mencionar en los aspectos más básicos; en tanto forman parte tanto de la historia del concepto como de su investigación actual.

Como veremos más adelante, el denominado *“enfoque fisiológico”*, resultó incompleto para las posteriores conceptualizaciones del estrés. No obstante lo cual sigue

⁵⁷ M. Frankenhauser. “La carga de trabajo.” En: OIT, Op. Cit., pág. 34.20

⁵⁸ B. Llor Esteban y cols., *“Ciencias psicosociales aplicadas a la salud”* Ed. Mc Graw-Hill-Interamericana, 1995, pág., 195.

siendo parte de un problema que necesariamente debe entenderse desde la interdisciplinariedad.

El enfoque fisiológico.

El primer concepto de estrés surge de investigaciones de laboratorio, llevadas a cabo sobre animales, en la década del 1920 y 1930 por Cannon y Selye. En el caso de Selye su investigación implicaba inyectar a los animales, en este caso ratas, sustancias de diverso tipo y estudiar las reacciones del cuerpo frente a estos agentes nocivos. A partir de estas investigaciones observó lo que denominó como Síndrome General de Adaptación (SGA).

El SGA se trata de “*un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos en el sistema biológico y que aparece al enfrentarse a estímulos aversivos o nocivos.*”⁵⁹ El mismo se desarrolla por etapas, siendo las mismas: 1. Etapa de alarma, 2. Etapa de resistencia y 3. Etapa de agotamiento⁶⁰.

Sucintamente estas etapas se describen de la siguiente forma:

1. Etapa de alarma: las glándulas de la médula suprarrenal secretan adrenalina y noradrenalina lo que provoca un aumento del ritmo cardíaco, activación de la respiración, aumento de la temperatura y de la presión sanguínea, de la tensión muscular, etc. Esto implica que el cuerpo “se prepara para actuar”.
2. Etapa de resistencia: Los recursos fisiológicos se centran en mantener el esfuerzo: se da una activación de la corteza de las glándulas suprarrenales “*estimulada por la hormona adenocorticotropa y los glucocorticoides (cortisol, cortisona), que cumplen la función de luchar por mantener el equilibrio homeoestático, proporcionando el máximo aporte energético al organismo.*”⁶¹
3. Etapa de agotamiento: Esta etapa se caracteriza por el máximo nivel de “*excitación biológica simpático-adrenal y neuroendócrina. El cuerpo pierde capacidad de resistencia y los órganos sufren daño.*”⁶²

Estas investigaciones alcanzaron popularidad a través de las obras de difusión de Selye, y forman parte de las transformaciones conceptuales relativas a los conceptos de

⁵⁹ Tom Cox, Amanda Griffiths y Eusebio Rial-González, Op. Cit., pág. 33.

⁶⁰ B. Llor Esteban y cols., Op. Cit., pág., 201 y 202.

⁶¹ B. Llor Esteban y cols., Op. Cit., pág., 202

⁶² B. Llor Esteban y cols., Op. Cit., pág., 202

salud-enfermedad que se operaron durante el siglo XX. Refiriéndose a estos cambios M. Foucault señala que *“la línea de separación entre los hechos patológicos y los normales se ha ido desdibujando para la medicina; o más bien podemos decir que esta ha comprendido más claramente que los cuadros clínicos no eran la colección de hechos anormales, de ‘monstruos fisiológicos, sino que están constituidos en parte por los mecanismos normales y las reacciones adaptativas de un organismo que funciona según su norma.”*⁶³

El enfoque Técnico

Si el enfoque fisiológico considera el estrés como una respuesta fisiológica a un entorno amenazante o dañino,⁶⁴ el “enfoque técnico” consideró que las características dañinas del ambiente eran, en si mismas, el estrés. Esta concepción se resume en la idea de que *“el estrés es lo que sucede al ser humano, no lo que sucede en él; se trata de un conjunto de causas no de una serie de síntomas.”*⁶⁵ Y que, por lo tanto, el término estrés *“debería referirse a las situaciones objetivas de las situaciones.”*⁶⁶ Ambos enfoques, el fisiológico y el técnico, suponen las primeras conceptualizaciones acerca del estrés y se constituyen a mediados del siglo pasado. El desarrollo posterior de la investigación implicó la ampliación y precisión de ambos y la constitución del llamado “enfoque psicológico”.

Críticas al enfoque técnico y fisiológico:

Las críticas surgen en relación a que ambos suponen una conceptualización del problema desde una perspectiva de causa-efecto. Más allá de a que se le llame “estrés”, si al proceso fisiológico o a los aspectos objetivos del trabajo, se parte de la base de que determinadas condiciones ambientales producen determinados efectos fisiológicos o corporales, estableciendo por lo tanto, una relación estrecha entre estresor y estrés que

⁶³ Michel Foucault, “Enfermedad mental y personalidad.”, Ed. Paidós, 1988, pág. 21. Estos cambios aluden a conceptos básicos de la medicina como los de lo normal y lo patológico, o la noción de la totalidad orgánica y psicológica. Respecto a esto último el autor señala que: *“la noción de la totalidad orgánica y psicológica hace tabla rasa con los postulados que erigen la enfermedad en entidad específica. La enfermedad como realidad independiente tiende a borrarse, y se ha renunciado a otorgarle un papel de una especie natural respecto de los síntomas, así como tampoco el papel de cuerpo extraño respecto del organismo.”* (pág. 16).

⁶⁴ Tom Cox, Amanda Griffiths y Eusebio Rial-González, Op. Cit., pág. 32.

⁶⁵ C. P Symonds, 1947, citado por: Tom Cox, Amanda Griffiths y Eusebio Rial-González, Op. Cit., pág. 32

⁶⁶ Tom Cox, Amanda Griffiths y Eusebio Rial-González, Op. Cit., pág. 32

supone la identificación de uno con otro. Por otra parte, las investigaciones posteriores demostraron la insuficiencia de estos enfoques para explicar los datos.

Desde el punto de vista del enfoque técnico el estrés es inherente a condiciones objetivas de trabajo, sin embargo la investigación empírica señala que estas condiciones objetivas no se asocian a los mismos resultados de estrés para todos los individuos ni en todos los contextos. Así, por ejemplo, con respecto a un supuesto estresor objetivo como el ruido, y su influencia en el rendimiento y bienestar del trabajador, se demostró que *“los efectos del ruido sobre la ejecución de las tareas no son una simple función de su volumen o frecuencia, sino que están sujetos tanto a su naturaleza como a diferencias individuales y a los efectos del contexto.”*⁶⁷ Se pone en juego entonces el aspecto de la mediación de los factores psicológicos, sociales y culturales, que definen determinadas experiencias del contexto objetivo como estresores o no.

Por otra parte, en lo que tiene que ver con el enfoque fisiológico, las investigación ha demostrado que las reacciones fisiológicas, que son el sustrato biológico de la experiencia de estrés, no son todas de un carácter tan específico como el descrito en el mencionado Síndrome de Adaptación General, sino que estas, medidas habitualmente en relación a la actividad hormonal, se producen de forma diferenciada, otra vez, en relación a factores de contexto social y psicológicos. Así, por ejemplo, en una investigación sobre un grupo de médicos jóvenes que debían hablar en público se descubrió que *“aunque los niveles tanto de adrenalina como de noradrenalina aumentaron (...) los niveles de adrenalina eran mucho más sensibles (...) esta sensibilidad estaba asociada a sentimientos de excitación emocional inherentes al acto de hablar.”*⁶⁸

Actualmente se sabe entonces, que más allá del Síndrome de Adaptación General elaborado por Selye, existe una actividad fisiológica diferenciada que obedece a diferencias de las exigencias del entorno y su interacción con características individuales. Este aspecto es importante, como veremos, puesto que en condiciones de exigencias crónicas, como suelen ser las del trabajo, la acción diferenciada de los mecanismos fisiológicos es la base de la explicación de gran parte de los deterioros posibles en la salud del trabajador. Por lo tanto, volveremos sobre este punto más adelante.

⁶⁷ Tom Cox, Amanda Griffiths y Eusebio Rial-González, Op. Cit., pág. 33

⁶⁸ Tom Cox, Amanda Griffiths y Eusebio Rial-González, Op. Cit., pág. 42.

El estrés como relación entre la persona y el entorno.

Como ya vimos, el estrés laboral se conceptualiza actualmente, en términos de la relación entre la persona y el entorno laboral. No obstante este consenso básico acerca del concepto de estrés, se distinguen dos tipos de abordajes: las teorías transaccionales y las interaccionales; siendo las primeras, aquellas se centran en los aspectos subjetivos, fundamentalmente de carácter cognitivo, del trabajador; y las segundas, las que colocan el énfasis en las características estructurales de la relación persona-entorno.

Esta distinción resulta de importancia, en la medida en que, desde el punto de vista de la intervención, suponen posibilidades distintas, concomitantemente, de carácter individual o sobre la estructura misma de la interacción del trabajador con las condiciones de trabajo.

A continuación, con una finalidad analítica, las desarrollamos por separado, sin que esto signifique, en un plano conceptual, que haya contradicción entre ambos enfoques puesto que aluden a aspectos distintos del proceso de estrés.

2. Teorías del estrés centradas en el individuo

Un marco referencial de conceptualización de los problemas del estrés laboral es aquel que se centra en los factores individuales que intervienen en los procesos de estrés. A este cuerpo teórico se le conoce como teorías transaccionales, entendiendo por tales a aquellas que *“se centran en los procesos cognitivos y en las reacciones emotivas en las que se fundamentan las interacciones entre la persona y el entorno.”*⁶⁸ Se pone el énfasis en la experiencia del proceso de estrés y en las capacidades de afrontamiento del trabajador.

En este sentido, se le otorga especial importancia a la valoración que haga el trabajador de su situación laboral, puesto que la misma supone el inicio de los procesos de estrés. Además de la evaluación, se le agrega la capacidad del trabajador para hacer frente a las situaciones de estrés, esto es, la capacidad de afrontamiento.

Ambos aspectos de la experiencia de estrés: la evaluación de la situación y la capacidad de afrontamiento, son de tipo cognitivo, es decir, forma parte de la base de concepciones (cultura), capacidades, valores, información, etc, del trabajador. De lo

⁶⁸ Tom Cox, Amanda Griffiths y Eusebio Rial-González, Op. Cit., pág. 41

antedicho se desprende que, desde esta perspectiva, la intervención en los problemas del estrés, se relaciona con el fortalecimiento de las capacidades de evaluación y afrontamiento del trabajador.

Un ejemplo de este tipo de teorías es el modelo de Lazarus, que define al estrés como un proceso que.⁶⁹

1. *“...comienza con la percepción del acontecimiento-estímulo, que puede manifestarse en diversos modos; un acontecimiento vital importante, una molestia diaria o una circunstancia crónica.”*
2. Tras la percepción del acontecimiento-estímulo se da una *“evaluación primaria del sentido y significado personal del acontecimiento,”* en el cual la persona evalúa el acontecimiento-estímulo en términos de si considera el mismo como irrelevante, como un reto o como una amenaza.
3. De acuerdo al resultado de esta evaluación y en caso que el mismo se considere un reto o una amenaza es que se provoca *“un aumento en las descargas del SNA⁷⁰ en forma de activación simpática a medida que la persona se prepara.”*
4. Concomitantemente a esta activación del Sistema Neuronal Autónomo, se produce una evaluación secundaria en la cual *“la persona se pregunta si dispone o no de las estrategias, recursos y habilidades para afrontar con éxito el reto o la amenaza.”*

Esta segunda evaluación supone respuestas de afrontamiento voluntarias, esto es, concientes, que en caso de tener éxito desactivan la respuesta de estrés, pero que en caso de fracasar lo aumentan. Este proceso continúa hasta que las respuestas de afrontamiento tengan éxito, o el organismo falle por agotamiento.

Factores individuales del estrés

En consonancia con los enfoques de tipo transaccional, existe una multiplicidad de estudios y de aportes teóricos que se aproximan al problema del estrés laboral desde la perspectiva de las capacidades individuales, o características de la personalidad, que favorecerían la emergencia de procesos de estrés o, por el contrario, que se constituyen en defensa respecto a los factores del trabajo potencialmente estresores. Estas investigaciones

⁶⁹ B. Llor Esteban y cols., Op. Cit., pág., 197 y 198

⁷⁰ Sistema Neuronal Autónomo.

son de distinto tipo y encuentran distintas fuentes teóricas, pero tienen en común el colocar el énfasis en el aspecto individual como aspecto crítico en la determinación de los problemas del estrés.

En este sentido se destacan los siguientes aportes teóricos y líneas de investigación:

1. Patrones de comportamiento de tipo A y B
2. Resistencia
3. Locus de control
4. Estilos de afrontamiento

1. Patrones de comportamiento de tipo A y B.

Este enfoque supone que existen determinados patrones de comportamiento asociados a tipos de personalidad denominados de Tipo A y B, que determinan las probabilidades de emergencia de problemas de estrés laboral, de modo que *“en situaciones de estrés externo similares, los trabajadores del tipo A suelen manifestar mayor tensión física y emocional que los de tipo B.”*⁷¹

El patrón de comportamiento de tipo A estaría constituido por *“una serie observable de comportamientos o una forma de vida que se caracterizan por un nivel considerable de hostilidad, competitividad, prisa, impaciencia, desasosiego, agresividad (a veces, enérgicamente reprimida), explosividad en el lenguaje y un elevado nivel de alerta acompañado de tensión muscular. (...) En el polo opuesto de este continuo se sitúan las personas de tipo B, más relajadas, cooperadoras, uniformes en su ritmo de actividad y aparentemente más contentas de la vida y de quienes les rodean.”*⁷²

2. Resistencia

Derivado de teorías de tipo existencial de la personalidad, la teoría de la resistencia define la actitud básica de una persona ante las circunstancias de su lugar en el mundo, en relación con su compromiso, control y disposición a responder a los retos.

Se entiende el compromiso como *“la propensión a comprometerse –en lugar de desmarcarse– en todo lo que se hace o se encuentra en la vida.”* El control es *“la propensión a pensar, sentir y actuar como alguien influyente y no impotente frente a los*

⁷¹ C. David Jenkins, *“Patrones de comportamiento de los tipos A y B.”*, En: OIT, Op. Cit., pág. 34.49

⁷² C. David Jenkins, Op. Cit., pág. 34.49

distintos avatares de la vida.” El reto, “*consiste en creer que el cambio y no la estabilidad es lo normal en la vida y que los cambios constituyen importantes incentivos para el crecimiento en lugar de amenazas a la seguridad.*”⁷³

Según esta teoría, las personas que responden ante las circunstancias vitales, con elevados niveles de estas tres características, cuentan con una mayor resistencia, y son por lo tanto, menos propensas a verse afectadas por problemas de estrés laboral.

3. Locus de control

En línea similar al concepto de resistencia, la teoría del locus de control distingue, como característica de la personalidad, la tendencia de la persona a considerar a las experiencias vitales, como regidas por factores internos o externos. De este modo, se caracteriza a la persona de acuerdo a los conceptos de locus de control interno, si considera que las experiencias vitales están regidas por lo actos propios; o externo, si considera que las mismas están regidas por influencias externas. En este sentido, “*Las personas que tienen un locus de control interno se consideran capaces de controlar los hechos y circunstancias de la vida, (...) por el contrario, las que tienen un locus de control externo creen que ejercen escaso control sobre los hechos y circunstancias vitales y atribuyen los refuerzos⁷⁴ a poderosos factores extrínsecos o a la suerte.*”⁷⁵

4. Estilos de afrontamiento.

Los estilos de afrontamiento refieren a las estrategias que las personas utilizan como forma de evitar el estrés. En este sentido, la investigación se dirige a distinguir los distintos tipos de estrategias que las personas utilizan en la práctica y agruparlas en tipologías.

La clasificación más común⁷⁶ es la que distingue entre el estilo de enfrentamiento:

- centrado en los problemas
- centrado en las emociones
- centrado en la valoración

Esto significa, en el primer caso, que la persona se enfrenta a las situaciones que considera estresantes, siguiendo una lógica de resolución de problemas; por ejemplo, buscando información y evaluando alternativas de acción. En el segundo caso, la persona se

⁷³ Suzanne C. Ouellette, “*Resistencia*” En: OIT, Op. Cit., pág. 34.50

⁷⁴ Por “refuerzos” se entienden los resultados de los actos.

⁷⁵ Lawrence R. Murphy y Joseph J. Hurrell, Jr., “*Locus de control.*”, En: OIT, Op. Cit., pág. 34.52

⁷⁶ Lazarus y Folkman, 1984. Citado por Ronald J. Burke, “*Estilos de afrontamiento*”, En: OIT, Op. Cit., pág. 34.54

centra en la expresión y el control de las emociones relacionadas a la situación. En el tercer caso, la persona se detiene en la consideración de si la situación realmente debe ser considerada como potencialmente peligrosa o si es posible redefinir su significado.

Otra clasificación⁷⁷ distingue entre el afrontamiento:

- Activo-cognitivo, en el cual la persona procura controlar la valoración de la situación de estrés.
- Activo-de comportamiento, que implica un comportamiento directamente relacionado con la situación de estrés.
- De evitación. Donde la persona evita enfrentarse al problema.

3. Teorías del estrés centradas en la estructura de la relación persona-entorno.

En contraposición con las teorías de tipo transaccional, las teorías de tipo interaccional “*se centran en las características estructurales de las interacciones de un individuo con el propio entorno de trabajo.*”⁷⁸ Son, por lo tanto, este tipo de enfoques, los que rescatan con mayor claridad la relación entre los FPT y los procesos de estrés laboral.

En el capítulo I. de este trabajo hicimos referencia a un conjunto de factores que son habitualmente tenidos en cuenta como los más relevantes en lo que hace a la definición de las condiciones psicosociales de trabajo. A continuación queremos agregar, como ejemplo de teoría de tipo interaccional, el desarrollo del modelo demandas-control en relación con los procesos específicos del estrés laboral.

El modelo demandas-control.

El modelo demandas-control se construye a partir de la consideración de una serie de hipótesis acerca de cómo interactúan los distintos aspectos del entorno psicosocial y de su incidencia a largo plazo sobre la salud del trabajador.

La primera de estas hipótesis es que “*las reacciones de tensión psicológicas más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física) se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son grandes y en cambio es escasa la latitud*

⁷⁷ Moos y Billings (1984), citado por Ronald J. Burke, En: Op. Cit., pág. 34.54

⁷⁸ Tom Cox, Amanda Griffiths y Eusebio Rial-González, Op. Cit., pág. 37

de toma de decisiones del trabajador.”⁷⁹ Los procesos de estrés, por lo tanto, se producen en relación con un determinado ambiente psicosocial en el que “*la actuación se combina con limitadas oportunidades para actuar o para afrontar el estresor*”⁸⁰, lo cual supone una situación de “*tensión psicológica*” propia de la situación psicosocial específica.

El modelo reconoce entonces, dos dimensiones del entorno psicosocial del trabajo, de cuya interacción surgen los procesos de estrés: 1. *Las exigencias psicológicas de trabajo*; 2. *la latitud de toma de decisiones* de la que dispone el trabajador.⁸¹

1. Las exigencias psicológicas de trabajo.

Esta dimensión hace referencia, fundamentalmente, a la carga de trabajo, es decir, a cuánto se trabaja, esto es lo referido a “*la imposición de plazos, la activación o estimulación mental necesaria para realizar la tarea y las cargas de coordinación.*” Pero también se consideran parte de la carga psicológica a “*...estresores que se derivan de conflictos personales (...) el temor a perder el empleo o a que la preparación se quede obsoleta.*”⁸² La exigencia psicológica del puesto de trabajo es, por lo tanto, la demanda laboral a la que debe hacer frente el trabajador.

2. La latitud de toma de decisiones.

Esta dimensión comprende, “*la aptitud del trabajador para controlar sus actividades y la utilización de sus capacidades.*”⁸³ Esta se define, por lo tanto, en base a dos aspectos: a. el nivel de autonomía que el entorno de trabajo le ofrece al trabajador, esto es, la autoridad sobre las tareas; y b. las posibilidades de control, por parte del trabajador, de las capacidades inherentes a la realización de la tarea. Esto es, el grado en el que la realización de las tareas prescritas, le permiten al trabajador, desarrollar las capacidades adquiridas o incorporar nuevas habilidades.

La latitud de toma de decisiones, comprende por lo tanto, la capacidad que tiene el trabajador de controlar el modo en que realiza su tarea, así como las posibilidades de crecimiento y aprendizaje implícitas en la misma.

⁷⁹ Robert Karasek, “*El modelo demandas-control: Enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos.*” En: OIT, Op. Cit., pág. 34.7

⁸⁰ Robert Karasek, Op. Cit., pág. 34.7

⁸¹ Es importante señalar que ambas dimensiones están determinadas por las relaciones sociales vigentes en un contexto laboral determinado, es decir que pertenecen estrictamente a lo que se entiende por condiciones psicosociales de trabajo.

⁸² Robert Karasek, Op. Cit., pág. 34.8

⁸³ Robert Karasek, Op. Cit., pág. 34.7

Desde el punto de vista de los procesos de estrés, por lo tanto, lo determinante no sería tan solo la carga psicológica de trabajo, sino las condiciones psicosociales de trabajo en las que se realiza el trabajo: *“las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas”*,⁸⁴ que determinan las posibilidades de autonomía y de control sobre la tarea con las que cuenta el trabajador.

Clasificación de los grupos ocupacionales

De acuerdo a este modelo, y como resultado del cruce de las dos dimensiones señaladas, se caracterizan 4. grandes grupos ocupacionales (figura 1.), y en relación a cada uno de ellos, se predicen⁸⁵ probabilidades de incidencia de estrés laboral. Estos grupo ocupacionales serían caracterizados como:

1. Trabajos de mucha tensión.
2. Trabajos activos.
3. Trabajos pasivos.
4. Trabajos de poca tensión.

1. Trabajos de mucha tensión.⁸⁶

Como ejemplo del tipo de trabajo de mucha tensión se menciona a *“los operarios que siguen el ritmo de una máquina, como los montadores, cortadores, inspectores y manipuladores de cargas, así como otros trabajadores de servicios de nivel bajo, como camareros y cocineros.”*⁸⁷

En este tipo de trabajos el trabajador tiene limitado casi todo su comportamiento, por lo tanto, en una situación en que aumenta la exigencia, es decir, la carga de trabajo, *“se produce algo más que la mera respuesta constructiva de la activación: se produce una respuesta de tensión psicológica residual, que muchas veces es inútil y duradera y que se experimenta de manera negativa.”*⁸⁸

⁸⁴ Según lo definimos en la introducción.

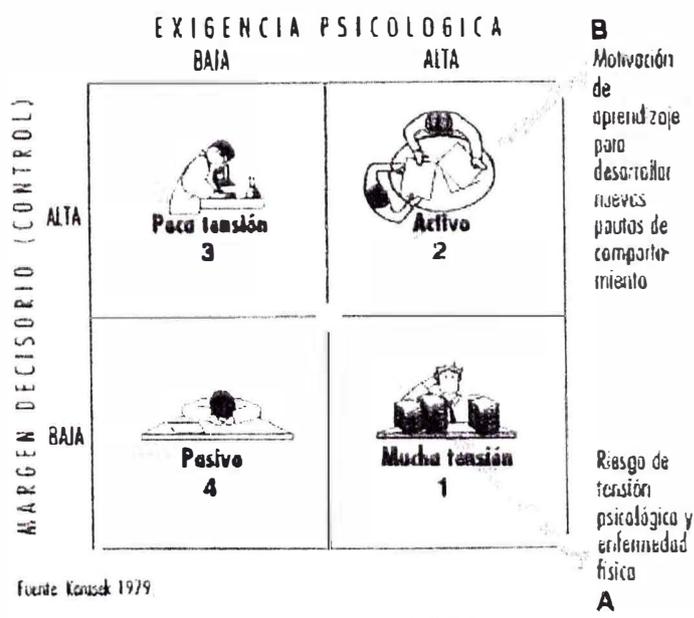
⁸⁵ Esta “predicción” sobre los niveles de estrés para cada situación laboral, debe tomarse solamente en relación a las dimensiones que maneja el modelo. Como ya vimos en el capítulo I. existen otros FPT que el modelo no incluye.

⁸⁶ Me parece necesario mencionar que las profesiones que el autor menciona como ejemplo para cada tipo de situación laboral, son tomadas de una realidad social distinta a la nuestra, por lo tanto no necesariamente son trasladables a nuestra realidad; sin embargo, en este caso, lo que importa es la conceptualización de las situaciones laborales de acuerdo a las dimensiones del modelo.

⁸⁷ Robert Karasek, Op. Cit., pág. P34.9

⁸⁸ Robert Karasek, Op. Cit., pág. P34.7

Figura 1. Cruce de las dimensiones demandas/control y las situaciones de trabajo.⁸⁹



2. Trabajos activos.

En situaciones laborales donde el trabajador cuenta con un alto margen de decisión, aún cuando las exigencias psicológicas sean también elevadas, siempre y cuando no sean abrumadoras, el modelo prevé solo una tensión psicológica media, “*pues gran parte de la energía que provocan mucho de los estresores del trabajo (‘retos’) se traducen en acción directa –solución eficaz de problemas-, de manera que queda poca tensión residual que cause trastornos.*”⁹⁰

A este tipo de trabajo se le llama “*trabajo activo*” y supone que el trabajador puede configurar una alta carga de trabajo en la forma de “retos”, y abordarlos desde una perspectiva de “solución de problemas”, implicando por lo tanto, además, procesos de aprendizaje. Se citan como ejemplo de estas condiciones psicosociales de trabajo a profesiones de gran prestigio como abogados, jueces, médicos, ingenieros, etc;⁹¹ así como quienes ocupan cargos directivos o ejecutivos en las organizaciones.

⁸⁹ Tomado de Robert Karasek, Op. Cit., pág. 34.7.

⁹⁰ Robert Karasek, Op. Cit., pág. 34.8

⁹¹ Aquello que se considere como profesión de “gran prestigio” es relativo a cada sociedad, por ejemplo, en la literatura consultada se incluía también profesores y enfermeras.

3. Trabajos pasivos.

Este tipo de trabajo combinan una situación psicosocial en cuanto a las tareas que combina una baja exigencia psicológica con un bajo nivel de autonomía y de uso de capacidades. Como ejemplo de este tipo de trabajo se menciona a *“administrativos como los empleados de almacenes y contables, los empleados de empresas y transportes y el personal de servicios de nivel bajo, como los conserjes.”*⁹²

El modelo no predice problemas graves de estrés laboral para estas situaciones, pero sí en cambio se señala que las mismas *“provocan un entorno de trabajo muy poco motivador que conduce a un ‘aprendizaje negativo’ o a una pérdida gradual de capacidades adquiridas con anterioridad. (...) [así como que] con el tiempo, las personas que trabajan en esos puestos, se van distanciando de las actividades de ocio y de la actividad política al margen de su vida laboral.”*⁹³

4. Trabajos de poca tensión.

Situación de baja exigencia psicológica con alta latitud de toma de decisión. Incluye a aquellos trabajos que implican una alta formación del trabajador, así como un alto nivel de autonomía en la realización de las tareas. Se menciona como ejemplos de esta situación laboral a *“empleados de reparaciones, vendedores, silvicultores, electricistas o naturalistas.”*⁹⁴

El modelo demandas control y la respuesta fisiológica

A partir de la década de 1980, la investigación logró establecer una relación entre los distintos tipos de respuesta fisiológica y el modelo demandas/control. Las diferencias en cuanto a la respuesta fisiológica tienen que ver con la secreción de las llamadas “hormonas del estrés”, que son la adrenalina y noradrenalina por un lado y el cortisol, por otro.

Lo importante al respecto es que, la activación de ambos mecanismos, define distintos tipos de estrés, en relación con distintas situaciones psicosociales, mediadas por el factor psicológico. Así, *“cuando las exigencias se experimentan como un reto positivo y manejable, lo normal es que se produzca mucha adrenalina, mientras que descansa el*

⁹² Robert Karasek, Op. Cit., pág. 34.9

⁹³ Robert Karasek, Op. Cit., pág. 34.8

⁹⁴ Robert Karasek, Op. Cit., pág. 34.9

*sistema de producción de cortisol. Cuando dominan los sentimientos negativos y de incertidumbre, aumentan tanto el cortisol como la adrenalina.*⁹⁵

Estas investigaciones son un apoyo al modelo demandas/control y lo complementan, en tanto correlato, a nivel fisiológico, de lo descrito a nivel psicosocial. En situaciones de exigencia psicológica, se produce la activación de la médula suprarrenal que secreta adrenalina, reacción que se produce en conjunción con la activación simpática del sistema cardiovascular. Este tipo de reacción *“es claramente una forma de respuesta activa y enérgica en la que el cuerpo humano es capaz de utilizar la máxima energía metabólica en apoyo del esfuerzo mental y físico necesario.”*⁹⁶ En situaciones en donde además de una elevada carga psicológica se produce una limitación en las capacidades de respuesta, en términos del modelo, se produce una activación tanto de la médula suprarrenal como de la corteza suprarrenal, habiendo por lo tanto secreción de adrenalina pero también de cortisol, lo cual implica, por lo tanto, una mayor carga biológica y efectos acentuados en la salud del trabajador.

Esta diferencia es la que muchas veces se entiende como el “estrés bueno” y “el estrés malo”, ya que uno implica un esfuerzo adaptativo con determinados costes físicos acotados, mientras que el otro supone un esfuerzo constante sin que la situación objetiva cambie o mejore. Es simplemente la condición de supervivencia de quien tiene que mantener un esfuerzo pero sin capacidad de control de la situación objetiva.

Desde el punto de vista de las consecuencias en la salud del trabajador, estas diferencias se expresan en que *“el agotamiento, el ritmo acelerado o simplemente el ‘sentirse estresado’ guardan una relación más clara con las demandas psicológicas, (...) [mientras que] Los síntomas de tensión más graves, como la depresión, la pérdida de la autoestima y la enfermedad física, parecen asociados más claramente a un escaso margen de toma de decisiones, problema que está más extendido en los trabajadores de nivel bajo.”*⁹⁷

⁹⁵ Marianne Frankenhauser, Op. Cit., pág. 34.20

⁹⁶ Robert Karasek, Op. Cit., pág. 34.11

⁹⁷ Robert Karasek, Op. Cit., pág. 34.15

4. Reacciones de estrés y efectos en la salud

Efectos derivados de la respuesta fisiológica.

En condiciones de laboratorio se ha demostrado la relación entre los mecanismos de respuesta fisiológica al estrés ya señalados con: *“el aumento de la frecuencia cardíaca y de la presión arterial; alteraciones del gasto cardíaco y de la resistencia vascular periférica; el aumento de la tensión muscular y la actividad electrotérmica (glándulas sudoríparas); perturbaciones del patrón respiratorio y modificaciones de la actividad gastrointestinal y de la función inmunológica.”*⁹⁸

Si bien no existen suficientes estudios que midan la acción de la respuesta fisiológica en situaciones reales de trabajo,⁹⁹ la investigación considera que *“a medida que se incrementan las exigencias del trabajo ajustado a ritmos externos (bien a la imposición de una mayor cadencia o a la necesidad de resolver problemas más complejos), se observan un aumento del nivel de adrenalina, de la frecuencia cardíaca y de la presión arterial, una reducción de la variabilidad de la frecuencia cardíaca y un incremento de la tensión muscular.”*¹⁰⁰ Se suele asociar al estrés laboral, por lo tanto, por la vía de la respuesta fisiológica, a un aumento del riesgo de enfermedad cardiovascular; así como a problemas gastrointestinales y trastornos musculoesqueléticos; y deficiencias en el sistema inmunitario.

Efectos comportamentales

Además de los trastornos en la salud por la vía de la respuesta fisiológica, el estrés laboral se asocia a respuestas de tipo comportamental. En este sentido se señalan como las más frecuentes el ausentismo laboral, la drogadicción, las alteraciones del sueño, el tabaquismo y el consumo de café. Por lo tanto, la experiencia de estrés *“influye negativamente en algunos comportamientos que fomentan la salud, como el ejercicio y la relajación, el sueño y los buenos hábitos de alimentación, mientras que aumenta otros*

⁹⁸ Andrew Steptoe y Tessa M. Pollard, *“Algunos resultados fisiológicos agudos”*, En: OIT, Op. Cit., pág., 34.60

⁹⁹ Las hormonas del estrés pueden medirse en la sangre y en la orina y, a su vez el cortisol, en la saliva.

¹⁰⁰ Andrew Steptoe y Tessa M. Pollard, Op. Cit., pág. 34.61

comportamientos que suponen un riesgo para la salud, como el consumo de tabaco y el de bebidas con alcohol.”¹⁰¹

Los mencionados efectos en el comportamiento, pueden considerarse como respuestas de afrontamiento del trabajador frente a la experiencia de estrés. Sin embargo, suelen implicar, a la vez, un empeoramiento de la situación laboral y por lo tanto de la situación de estrés, coadyuvando, por lo tanto, con el deterioro en la salud.

Trastornos mentales

Con respecto a la relación del estrés laboral con los trastornos mentales, algunos autores refieren su influencia en estados depresivos y trastornos de ansiedad, al tiempo que se ha elaborado el concepto de síndrome de burnout, como un tipo específico de malestar psíquico relacionado con el estrés laboral. Así, por ejemplo, con respecto a los estados depresivos Lasser y Kahn¹⁰² señalan que *“la depresión puede ser consecuencia de problemas de pérdida o riesgo de pérdida del empleo, así como el frecuente cambio de tareas a desempeñar y la constante introducción de nuevas tecnologías ante las que el trabajador se siente incompetente o insuficiente.”*

Burnout

El burnout¹⁰³ se considera como un tipo de respuesta a situaciones estresantes crónicas, relacionadas con determinados tipos de factores estresantes. En este sentido, está asociado al ejercicio de determinadas profesiones en las que *“existe una relación centrada en torno al problema del destinatario (psicológico, social y/o físico.)”*¹⁰⁴ y en las que los problemas no suelen ser de fácil solución, por ejemplo, *“las relacionadas con la asistencia sanitaria, los servicios sociales, los servicios de salud mental, el derecho penal y la educación.”*¹⁰⁵

En estas profesiones, las relaciones con los usuarios son el eje central del problema e implican, frecuentemente, una fuerte carga emocional. La complejidad de los problemas,

¹⁰¹ Tom Cox, Amanda Griffiths y Eusebio Rial-González, Op. Cit., pág. 90.

¹⁰² Citado por: Germán Barros y Matilde Benvenuto, Op. Cit., pág. 434

¹⁰³ Cuya traducción sería “estar quemado”.

¹⁰⁴ Christina Maslach, “Burnout.” En: OIT, Op. Cit., pág. 34.74

¹⁰⁵ Christina Maslach, “Burnout.” Op. Cit., pág. 34.74

sumada a la carga emotiva implícita en la relación con los usuarios, lleva frecuentemente, al tipo de respuesta conocido como burnout.

El Burnout se conceptualiza en base a tres dimensiones: 1. agotamiento emocional; 2. despersonalización; y 3. menor realización personal. El agotamiento emocional se refiere a la *“sensación de haberse sobrepasado emocionalmente y haber agotado los recursos emocionales.”*¹⁰⁶ La despersonalización implica *“una respuesta negativa, insensible o excesivamente despegada a las personas que suelen ser los receptores del servicio o la asistencia.”*¹⁰⁷ La menor resistencia personal, por último, se refiere a una menor sensación de capacidad y de poder obtener logros en el trabajo.

Además del malestar general que implica, el burnout es descrito en relación a síntomas como agotamiento, fatiga, pérdida de autoestima, dificultad para concentrarse, irritabilidad, negativismo y la disminución del rendimiento laboral; además de ser asociado a estados depresivos.¹⁰⁸

Lo mencionado hasta el momento supone un breve síntesis de los daños en la salud que la investigación actual señala en relación al estrés laboral. A continuación, haremos lo propio en relación a las estrategias de intervención que se señalan como posibles en relación al problema.

5. Estrategias de intervención.

En términos generales, se ha afirmado que *“La diversidad de condiciones laborales de riesgo psicosocial requiere de enfoques complejos más que simples, variados más que uniformes y completos más que parciales. No existe una modalidad mágica que pueda ser aplicada sin un proceso diagnóstico de las condiciones de trabajo, e incluso no existe un proceso diagnóstico que pueda ser utilizado sin reconocer adecuadamente el contexto institucional.”*¹⁰⁹ Esta afirmación parece sugerir una actitud de necesaria cautela al momento de encarar los procesos de intervención sobre los FPT. A continuación

¹⁰⁶ Christina Maslach, “Burnout.” Op. Cit., pág. 34.74

¹⁰⁷ Christina Maslach, Op. Cit., pág. 34.74

¹⁰⁸ Christina Maslach, Op. Cit., pág. 34.74

¹⁰⁹ Karasek (2004) citado por: Manuel Cifuentes, “Condiciones laborales psicosociales decentes: Cómo pasar de lo valórico a lo operacional.”, Revista: Ciencia y trabajo, Año 6, N°14, Diciembre de 2004. pág. 163. Disponible en: www.cienciaytrabajo.cl/14/Pagina%20162.PDF

abordamos algunos aspectos de carácter general que consideramos de importancia en relación a las posibilidades de intervención en relación al problema del estrés laboral.

Modalidades de intervención.

La bibliografía reúne las distintas prácticas de intervención sobre el estrés laboral de acuerdo a si son de tipo primaria, secundaria o terciaria. La intervención primaria es aquella que se centra en las causas de los procesos de estrés; la secundaria supone acciones tendientes a controlar el estrés una vez que este ya está instalado, así como la detección temprana de los problemas de salud generados; la terciaria implica la rehabilitación de las personas que han sufrido deterioros graves en la salud por efecto del estrés.

La intervención en relación al problema del estrés laboral debería orientarse a reducir o eliminar las causas que lo originan. Como ya vimos a lo largo del trabajo, los FPT tienen un lugar central en la determinación del estrés laboral, por lo tanto, las intervenciones más eficaces, serían aquellas que abordaran la modificación de las pautas de organización y gestión del trabajo que están en la base de los procesos de estrés. Dicho de otra manera: *“el rediseño del trabajo y el cambio organizativo siguen siendo los enfoques preferidos para la gestión del estrés, ya que se centran en la reducción o la eliminación del origen del problema en el entorno de trabajo.”*¹¹⁰

No obstante exista acuerdo en que este tipo de intervención sería la más eficaz, no es la más frecuente, sea porque parece más difícil de alcanzar en términos prácticos, o más costosa en términos económicos.

Se han realizado encuestas en los Estados Unidos que muestran que los directivos de las empresas prefieren las intervenciones de tipo individual *“considerando la personalidad, los problemas familiares y el estilo de vida como importantes fuentes de estrés.”*; mientras que, las organizaciones sindicales *“consideran que los factores sociales y organizativos, tales como el diseño de trabajo y el estilo de gestión, son los objetivos más responsables y más adecuados para la intervención.”*¹¹¹

¹¹⁰ Murphy et al. (1992), citado por: Tom Cox, Amanda Griffiths y Eusebio Rial-González, Op. Cit., pág. 18 y 19

¹¹¹ Tom Cox, Amanda Griffiths y Eusebio Rial-González, Op. Cit., pág. 113 y 114

Intervenciones primarias.

Como ya vimos, la intervención primaria en relación al estrés laboral implica actuar sobre los FPT, por lo tanto la misma puede implicar acciones tales como *“modificar la política de personal, mejorar los sistemas de comunicación, rediseñar los puestos de trabajo, permitir una mayor participación en la toma de decisiones o conceder una mayor autonomía en los niveles más bajos.”*¹¹²

A los efectos de determinar, cuáles factores psicosociales están teniendo mayor peso en la determinación del estrés laboral en cada caso, se hace necesario realizar una investigación diagnóstica o auditoría del estrés. Estas investigaciones, por lo general se basan en cuestionarios autoaplicados, y permiten identificar las fuentes del estrés, así como *“evaluar lo niveles de satisfacción con el trabajo, la capacidad de afrontamiento y la salud física y mental, en comparación con otros grupos e industrias similares.”*¹¹³

Estos cuestionarios pueden abordar aspectos como:

- Contenido del trabajo y programa de trabajo;
- Condiciones físicas del trabajo;
- Condiciones de empleo y expectativas de los distintos grupos de trabajadores de la empresa;
- Relaciones interpersonales en el trabajo;
- Sistemas de comunicación y medidas de información.

Otra perspectiva de intervención en el nivel organizacional, es la de las políticas o acciones que se deben llevar a cabo frente a innovaciones o cambios en la organización. Las restructuraciones organizativas o introducción de nuevas tecnologías generalmente se realizan atendiendo al objetivo de aumentar la productividad; sin embargo implican siempre un impacto en las condiciones de trabajo. En este caso lo importante no es tanto investigar las situaciones estresantes ya existentes sino anticiparse a los factores implícitos en los cambios que se quieran introducir. En es sentido, se propone, como forma de prevención primaria, el fortalecimiento de la formación/capacitación de los trabajadores, así como la ampliación de la participación y la comunicación de los trabajadores.¹¹⁴

¹¹² Cary L. Cooper y Sue Catwright, *“Resumen de las estrategias generales de prevención y control.”* En: OIT, Op. Cit. pág. 34.75

¹¹³ Cary L. Cooper y Sue Catwright, Op. Cit. pág. 34.75

¹¹⁴ Cary L. Cooper y Sue Catwright, 34.76

Intervenciones secundarias.

Las intervenciones secundarias más comunes, están relacionadas con el tratamiento de los aspectos individuales del estrés laboral que analizáramos previamente. Están orientadas, por lo tanto, a fortalecer la capacidad de afrontamiento de los trabajadores frente a las situaciones de estrés laboral, así como a prevenir deterioros en la salud asociados a los mismos.

En este sentido se destaca el dictado de cursos de educación y gestión del estrés cuyo contenido puede incluir desde *“simples técnicas de relajación, asesoramiento y planificación sobre la forma de vida o formación básica en técnicas de administración del tiempo, hasta la adquisición de destrezas para la resolución de problemas o el reforzamiento de la seguridad en uno mismo.”*¹¹⁵

En estudios de evaluación realizados sobre programas de este tipo se ha concluido que *“se derivan algunas ventajas significativas para los individuos, incluidas reducciones de los niveles de activación fisiológica, de la tensión y la ansiedad, de los trastornos del sueño y de las molestias somáticas. Por otro lado, tras la finalización del programa, algunos trabajadores afirmaron haber aumentado su capacidad para afrontar los problemas en el trabajo y en casa. [aunque] No todos estos efectos se mantuvieron durante la prueba de seguimiento que se realizaba normalmente entre tres y nueve meses después.”*¹¹⁶

¹¹⁵ Cary L. Cooper y Sue Catwright, Op. Cit. pág. 34,76

¹¹⁶ Murphy (1984), citado por: Tom Cox, Amanda Griffiths y Eusebio Rial-González, Op. Cit., pág. 117.

CONCLUSIONES

El presente trabajo, tal como lo planteáramos en la introducción, tenía entre sus objetivos, realizar una aproximación conceptual a los factores psicosociales de trabajo en relación con la/s problemática de la salud del trabajador. En este sentido, hemos realizado un acercamiento conceptual a los factores psicosociales de trabajo; así como, por otra parte, tratado de ubicar a estos en el panorama más amplio de las disciplinas y los enfoques, desde los cuales históricamente se han abordado los problemas de la salud laboral. Finalmente, hemos realizado algunas consideraciones conceptuales y teóricas, en el sentido de avanzar hacia una perspectiva integral y multidisciplinaria, que pueda dar cuenta de la complejidad de factores y de niveles de determinaciones que intervienen en el proceso de trabajo.

El otro objetivo planteado, fue exponer el estado actual de investigación y conceptualización del estrés laboral. Como ya vimos, el estrés laboral como problema, se configura como un proceso complejo que abarca: las definiciones del entorno de trabajo en tanto FPT; al trabajador en tanto totalidad bio-sico-social; la relación dinámica e histórica del trabajador con los procesos de trabajo concretos que configuran una "historia laboral", a lo largo de la cual aprende, adquiere habilidades y construye estrategias de afrontamiento.

En este sentido, repasamos algunos modelos, abordajes teóricos e investigaciones, que tratan de dar cuenta de aspectos implícitos en esta complejidad; en el entendido de que no es posible, por lo menos en el momento actual, abarcar la misma desde un único enfoque y que, por lo tanto, la estrategia que se impone es la de integrar el desarrollo actual de las distintas líneas de investigación y teorización acerca del problema.

El desarrollo del trabajo, organizado en relación a los objetivos planteados, permite a nuestro entender, aunque sea parcialmente, contestar las preguntas que nos formuláramos al inicio del mismo:

¿Qué son los factores psicosociales del trabajo?

¿Cómo inciden en los procesos de salud-enfermedad de los trabajadores?

¿Qué tipo de intervenciones son posibles a los efectos de eliminar o atenuar los procesos de salud-enfermedad relacionados con los factores psicosociales de trabajo?

Con respecto a la primera de estas preguntas, vimos que el concepto de factores psicosociales alude a aspectos tales como: la definiciones de las tareas y el como

ejecutarlas, los ritmos de trabajo, las modalidades de apoyo social disponibles, el lugar y alcance de participación de los trabajadores, y, en definitiva, las posibilidades de desarrollo físico, psicológico y social para el trabajador, en relación a su actividad productiva concreta.

Con respecto a cómo inciden los FPT en los procesos de salud-enfermedad de los trabajadores, hemos desarrollado las investigaciones en torno al problema del estrés laboral, en tanto proceso que media entre los mismos y los deterioros en la salud-bienestar de los trabajadores. Desde esta perspectiva, los FPT constituyen una estructura de riesgos específica, o, en otros términos, determinadas condiciones psicosociales de trabajo que, mediadas por los procesos de estrés laboral, pueden generar, determinados resultados en el deterioro de la salud-bienestar de los trabajadores. En tanto el trabajo se constituye en actividad central del desarrollo de las personas, las estructuras de riesgo asociadas al mismo, previsiblemente, suelen tener un fuerte impacto.

Por último, la pregunta acerca de las posibilidades de intervención nos lleva a la consideración de la posibilidad de realizar intervenciones sobre los FPT, lo cual implica, incidir en aspectos de la gestión y organización del trabajo, promoviendo la participación de los trabajadores.

Llegados a este punto, y a modo de conclusión, sentimos que nos resta realizar algunas consideraciones acerca de algunos aspectos que están en juego relativas a los FPT como objeto de investigación-intervención. Nos referimos al eje condiciones de trabajo-productividad y a la necesidad de contar con marcos de valores que orienten dicha intervención.

En lo que tiene que ver con el primer aspecto, la importancia de realizar esta reflexión se relaciona con las posibilidades de hacer efectivas estas intervenciones en el contexto de las necesidades de acumulación del capital ya que, como vimos anteriormente, las determinaciones macrosociales forman parte de las condiciones de trabajo, aún si estas se concretizan en el nivel de las organizaciones.

Las necesidades de acumulación del capital, que determinan en la sociedad capitalista la existencia de la relación salarial, determinan también, la contradicción entre condiciones de trabajo y productividad. Al igual que sucede con el salario, las posibilidades de desarrollo de condiciones de trabajo que no impacten negativamente en la salud-

bienestar de los trabajadores, es considerada en relación con las necesidades del capital. Esta tensión básica, está presente en los discursos teóricos y de investigación, explícita o implícitamente.

No es nuestra intención, en el presente trabajo, profundizar acerca de todas las posibles relaciones entre las exigencias de acumulación del capital y las posibilidades de intervención sobre los FPT ya que, en todo caso, esto dependerá de los contextos macrosociales e institucionales que estén operando en el caso concreto. Sin embargo, no queríamos dejar de señalar este aspecto del problema.

Por otra parte, a nuestro entender, esto nos lleva a la necesidad de contar con un marco normativo o de valores que, más allá de los aspectos técnicos, oriente la acción en los contextos organizativos en que el profesional se desenvuelva en relación a las condiciones de trabajo. Este marco normativo o de valores, puede ser una guía para, con independencia de los casos concretos, establecer una orientación básica en relación a las necesidades y posibilidades de intervención sobre las condiciones de trabajo.

En este sentido, queremos dejar plasmada, la noción de trabajo decente que promueve actualmente la OIT. La misma supone en primer término adherir a una perspectiva ética o normativa. En este sentido se señala que la noción de trabajo decente “*posee, sin dudas, un indisimulable contenido ético: promover un trabajo decente supone la adopción clara de una posición valorativa íntimamente relacionada con la dignidad de la persona humana.*”¹¹⁷

Partiendo del contenido ético del respeto y la promoción de la dignidad humana, la noción de trabajo decente tiene como una de sus bases, los objetivos estratégicos establecidos por la OIT para los años 2000-2001. Estos objetivos fueron: “*a) la promoción de los derechos laborales; b) la promoción del empleo; c) la protección social contra las situaciones de vulnerabilidad; y d) el fomento del diálogo social.*”¹¹⁸ Posteriormente el Instituto Internacional de Estudios Laborales (IIEL), en base a esta, y otras fuentes, definió los componentes básicos del concepto, los cuales serían¹¹⁹:

- Trabajo productivo y seguro

¹¹⁷ CINTERFOR/OIT, “*Formación para el trabajo decente.*” Ed. CINTERFOR/OIT, 2001. pág. 13., Disponible en: www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/f_id/index.htm

¹¹⁸ CINTERFOR/OIT, Op. Cit., pág. 15.

¹¹⁹ CINTERFOR/OIT, Op. Cit., pág. 18.

- Con respeto de los derechos laborales
- Con ingresos adecuados
- Con protección social
- Con diálogo social, libertad sindical, negociación colectiva y participación.

Por último, la OIT en el año 2002 define el trabajo decente como aquel que:”... resume las aspiraciones de los individuos en lo que concierne a sus vidas laborales, e implica oportunidades de obtener un trabajo productivo con una renumeración justa, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas para el desarrollo personal y la integración social, libertad para que los individuos manifiesten sus preocupaciones, se organicen y participen en la toma de aquellas decisiones que afectan a sus vidas, así como la igualdad de oportunidades y de trato para hombre y mujeres.”¹²⁰

Más allá de las consideraciones que puedan realizarse en torno a los límites y alcances del concepto, y aún concibiendo al mismo como un concepto dinámico y en relación necesaria con el grado de desarrollo productivo de cada país o región; el mismo establece un marco normativo, una serie de objetivos y un mínimo deseable de condiciones de trabajo, que consideramos útil como referencia de las intervenciones técnicas que se puedan realizar en este campo.

En este sentido, suponemos que, la adquisición de este marco normativo o de valores, no excluye ni soluciona el conflicto entre los actores sociales presentes en la definición de las condiciones de trabajo; en cambio sirve de soporte, aunque más no sea de carácter subjetivo, a las propuestas de intervención técnica, al momento de establecer prioridades y estrategias de intervención.

¹²⁰ OIT 2002, citado por: Manuel Cifuentes, “Condiciones laborales psicosociales decentes: Cómo pasar de lo valórico a lo operacional.”, Revista: Ciencia y trabajo, Año 6, N°14, Diciembre de 2004. pág. 163. Disponible en: www.cienciaytrabajo.cl/14/Pagina%20162.PDF

BIBLIOGRAFIA

Ana E. da Mota, "*O feitico da ajuda. As determinacoes do Servico Social na empresa.*", Ed. Cortez, 1985.

Bartolomé Llor Esteban y cols., "*Ciencias psicosociales aplicadas a la salud*" Ed. Mc Graw-Hill-Interamericana, 1995

CINTERFOR/OIT, "*Formación para el trabajo decente.*" Ed. CINTERFOR/OIT, 2001.

Disponible en:

www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/f_td/index.htm

En: VV.AA. "*Enciclopedia de Salud y seguridad en el trabajo*", Cap. "*Factores psicosociales y de organización.*" Ed. OIT, 2001, Disponible en: www.mtas.es/insh/EncOIT/Index.htm.

- Andrew Steptoe y Tessa M. Pollard, "*Algunos resultados fisiológicos agudos*"
- Cary L. Cooper y Sue Catwright, "*Resumen de las estrategias generales de prevención y control.*"
- Christina Maslach, "*Burnout.*"
- C. David Jenkins, "*Patrones de comportamiento de los tipo A y B.*"
- Lawrence R. Murphy y Joseph J. Hurrell, Jr., "*Locus de control.*"
- Lennart Levi, "*Factores psicosociales, estrés y salud.*"
- Marianne Frankenhauser, "*La carga de trabajo*"
- Robert Karasek, "*El modelo demandas-control: Enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos.*"

- Ronald J. Burke, "*Estilos de afrontamiento*"
- Steven L. Sauter, Joseph J. Hurrell Jr., Lawrence R. Murphy y Lennart Levi, "*Factores psicosociales y de organización.*".
- Suzanne C. Ouellette, "*Resistencia*"
- Timothy H. Monk "*La jornada de trabajo*"

Germán Barros y Matilde Benvenuto, "*Definiciones básicas para un enfoque interdisciplinario sobre la salud mental en el mundo del trabajo.*" En: vv.aa. "*Crítica de la cultura organizacional. Claves para cambiar la Organización del trabajo.*" Ed. Psicolibros universitario, 2008

Julio C. Neffa "*¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva*" Ed. Humanitas. 1988

Lúcia M. de Barros F., "*O serviço social e a saúde de trabalhador diante da reestruturação produtiva nas empresas.*", En: Ana E. Mota (org.) "*A nova fábrica de consensos.*", Ed. Cortez, 1998.

Manuel Cifuentes, "*Condiciones laborales psicosociales decentes: Cómo pasar de lo valórico a lo operacional.*", Revista: Ciencia y trabajo, Año 6, N°14, Diciembre de 2004. pág. 163. Disponible en: www.cienciaytrabajo.cl/14/Pagina%20162.PDF.

Marilda Yamamoto, "*Servicio social y división del trabajo.*" Ed. Cortez, 1997.

Michel Foucault, "*Enfermedad mental y personalidad.*", Ed. Paidós, 1988.

Mónica de Jesús Cesar, "*Servicio Social y reestructuración industrial: Demandas, competencias y condiciones de trabajo profesional.*", En: Ana E. Mota (org), 1988

Oscar Betancourt "*Para la enseñanza e investigación de la salud y seguridad en el trabajo.*" Ed. OPS/OMS-FUNSA. 1999

Tom Cox, Amanda Griffiths y Eusebio Rial-González “*Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo.*” Ed. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. 2005. Disponible en: <http://osha.europa.eu/publications/reports/203/view?searchterm>.