

Índice

| | |
|---|-----------|
| Resumen | 4 |
| Introducción | 4 |
| Características del Sector Financiero en Uruguay | 6 |
| Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT), Salud y bienestar laboral y Riesgos Psicosociales | 10 |
| Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT) | 10 |
| Salud y bienestar laboral | 13 |
| Riesgos psicosociales | 14 |
| Consecuencias de los riesgos psicosociales | 18 |
| 1) Estrés | 18 |
| 2) Violencia | 20 |
| 3) Mobbing, Acoso Laboral o Acoso Psicológico en el Trabajo APT | 21 |
| 4) Acoso sexual | 23 |
| 5) Inseguridad contractual | 23 |
| 6) Burnout, Burn Out, o Síndrome del Quemado por el Trabajo SQT | 24 |
| 7) Trabajo Emocional TE | 25 |
| 8) Conflicto vida laboral y familiar | 26 |
| Gestión de los Riesgos psicosociales en el Sistema Financiero uruguayo | 34 |
| Conclusiones | 36 |
| Referencias bibliográficas: | 40 |
| Anexo | 45 |

Resumen

El presente trabajo recopila, analiza y sistematiza la información publicada sobre los riesgos al bienestar psicofísico y social de los trabajadores en el sistema financiero de nuestro país. Comienza definiendo las condiciones y medio ambiente de trabajo, luego los factores y los riesgos psicosociales en general, profundizando en los riesgos psicosociales del sector y la forma de gestionarlos.

La selección de este ámbito, para el análisis, se debe a sus características particulares; por los grandes desafíos que ha enfrentado para superar la crisis económica del año 2001/2002, considerada un punto de inflexión en la historia del país; y que serán detalladas más adelante en este trabajo. Se trata de un sector estratégico de la economía, que, además, está sufriendo profundas transformaciones por la incorporación de nuevas tecnologías, la renovación generacional y los recientes cambios legislativos (ley de inclusión financiera). Su cultura tiene incorporada la gestión integral de los riesgos que se traduce en normas y disposiciones que constituyen su operativa habitual, por disposiciones del regulador, el Banco Central de Uruguay (BCU), así como también por aquellas instancias supranacionales de referencia, por ejemplo, el Comité de Basilea, y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE.

En este trabajo se pretende analizar la situación de exposición a los riesgos de sus trabajadores en nuestro país, para determinar cómo se gestionan y si se desarrollan acciones de prevención, avanzando en el esbozo de algunas propuestas concretas para aplicar en el Sistema Financiero.

Introducción

En 1995, la Asamblea Mundial de la Salud, de la Organización Mundial de la Salud OMS, aprobó la *Estrategia Global de Salud Ocupacional para Todos*, que “enfatisa la importancia de la intervención primaria y anima a los países a establecer políticas y programas nacionales con la estructura y los recursos requeridos para la salud ocupacional contando con la guía y soporte de la OMS y la OIT”. OMS (2010).

En 2007, la Asamblea Mundial de la Salud aprobó el *Plan Global de Acción Sobre la Salud de los Trabajadores* (GPA) para el período 2008-2017, que incluye la prevención

primaria de los riesgos ocupacionales, protección y promoción de la salud en el trabajo, los determinantes sociales de la salud en el trabajo, y la mejora en el desempeño de los sistemas de salud, con cinco objetivos que apuntan a crear entornos laborales saludables, mediante el diseño de políticas para promover y proteger la salud de los trabajadores en el lugar de trabajo, implementar servicios de salud ocupacional, generar información que constituya evidencia para la acción y las buenas prácticas.

La OMS (2010), define “un entorno de trabajo saludable como aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo”.

Según Gil-Monte (2009) “en la actualidad, los riesgos psicosociales en el trabajo son una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales”, de acuerdo a los resultados de la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España, elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT.

El número de personas que sufren estrés por la exposición a los riesgos psicosociales en el trabajo va a ir en aumento, pues los cambios en el mundo laboral están incrementando el número de exigencias a los trabajadores, se pide mayor flexibilidad de destrezas y funciones, un mayor desequilibrio trabajo-familia, y más sobrecarga e intensificación del trabajo, a lo que se une el incremento de los contratos temporales, la subcontratación, y la falta de estabilidad en el empleo. Gil-Monte (2009, p. 171)

Este trabajo pretende identificar los riesgos psicosociales y analizarlos, en un sector de la economía de nuestro país, que se ha transformado sustancialmente desde el inicio de este siglo, que comenzó con una crisis económica regional considerable.

... los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, han originado riesgos psicosociales de carácter emergente que están teniendo consecuencias sobre la salud de la población debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral y repercutir en la salud y la seguridad de los trabajadores. Gil-Monte (2009, p.170)

Debido a las características del sector, se han generado nuevas formas y procesos de trabajo y de relaciones laborales, modificando las interacciones entre los trabajadores y con sus tareas, por lo que es interesante analizar los efectos sobre la salud de los mismos, considerando al estrés como una de las primeras manifestaciones de la exposición a los riesgos psicosociales.

Según Gil-Monte (2009, p.170) la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo menciona que el estrés es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo afectando en 2005 al 22% de los trabajadores de la Unión Europea.

Para promover el bienestar hay que actuar sobre los principales problemas del mundo del trabajo actual en el sector servicios, sobre sus principales riesgos, como son los psicosociales.

Si bien la palabra “riesgo” es fácil de definir como un “peligro eventual más o menos previsible”, en contrapartida, el adjetivo “psicosocial” asociado al trabajo, es más delicado de definir. Este término resulta de la combinación de la psicología y de la vida social, en relación con las condiciones materiales de los trabajadores. Dicho de otra forma, los “riesgos psicosociales en el trabajo” describen la asociación de los riesgos profesionales y de la psicología en la vida social de la empresa. Esta expresión es un neologismo para designar una nueva categoría de riesgos asociados a una transformación del trabajo, relacionada con su intensificación, su precarización, las nuevas organizaciones de empresa y la introducción de nuevas tecnologías. La salud en el trabajo y el bienestar de los trabajadores se construye a nivel psicológico y, de forma paralela, en la integración en el seno del colectivo social de la empresa. Rufino, M. (2010, p. 36)

Características del Sector Financiero en Uruguay

Según información de la Asociación de Empleados Bancarios del Uruguay AEBU, “Infoaebu” de fecha 29/09/16, el sistema financiero uruguayo cuenta actualmente con 11.352 trabajadores, divididos en dos subsectores: público (5.766) y privado (5.586 – 2.077 bancarios y 3.509 no bancarios). El público cuenta con 4 Bancos oficiales: Banco Central BCU, Banco República BROU, Banco de Seguros BSE y Banco Hipotecario BHU y el privado se compone de bancos privados, Casas Financieras, Redes de Cobranza, Transportadoras de caudales, cooperativas de ahorro y crédito, compañías de seguros.

Según el análisis del período 2013-2014 realizado por AEBU (2014), los subsectores se encuentran bien diferenciados, el público tiene estabilidad laboral, carrera funcional, alta sindicalización. En cambio, en comparación con éste, el sector privado cuenta con menor estabilidad laboral, menor nivel de sindicalización y el promedio etario es más bajo que en el público. Tampoco existe la carrera funcional y se incentiva el retiro anticipado de los trabajadores en edad pre-jubilatoria, para permitir el ingreso de gente más joven y capacitada.

En el documento de análisis de las condiciones laborales AEBU (2014), se informa que hubo diversas situaciones también al interior de cada subsector, en relación a las plantillas en el período crítico del año 2002. Algunos trabajadores de bancos privados fueron declarados excedentarios y absorbidos por otros, incluso en casos especiales, por los bancos públicos. Otros debieron adaptarse a las reestructuras y fusiones de sus empresas, procesos que implicaron cambios importantes en la organización del trabajo, al pasar de empresas nacionales a multinacionales y a la inversa. Esto también cambió sus vínculos con el trabajo y con los nuevos compañeros, debiendo volver a generar los apoyos sociales indispensables para una buena calidad de vida laboral.

Este nuevo subsector dentro del sector privado, ha tenido un crecimiento de cantidad de trabajadores del 20% en el período 2010-2013, al contrario que la banca pública, en la que hubo un período de diez años en los que no hubo ingreso de personal, sumado a la ley que aumentó la edad de retiro jubilatorio, se ha generado también un aumento del promedio etario de este grupo. La ocupación en el sistema financiero mantuvo las características de los últimos años, cayendo en los bancos privados y creciendo en las empresas no bancarias, que son las que tienen menor sindicalización, con los riesgos que ello implica. En el documento de AEBU (2014) de análisis del sector financiero, se indica que en el sector bancario la sindicalización es del 80% en los bancos públicos y 60% en los bancos privados, sin embargo:

En el sector de las casas bancarias y las compañías de seguros privadas la situación es dispar. Si bien hay algunas empresas con alta sindicalización, en general se observa un menor nivel de afiliación sindical (inferior al 20%), y consiguientemente un menor desarrollo sindical; no existen Convenios Colectivos de Trabajo, y la negociación colectiva se limita a los Consejos de Salarios. Entre las empresas financieras no bancarias (administradoras de crédito) en general hay un proceso incipiente y dispar según la empresa de sindicalización, alta rotación, con gran heterogeneidad salarial, donde la negociación salarial en la mayoría de las empresas está restringida a los Consejos de Salarios. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito también presentan dificultades en cuanto a sindicalización y desarrollo de la negociación colectiva. En promedio tienen salarios superiores a las empresas de crédito, pero presentan muchas dificultades para desarrollar la actividad sindical. Tanto en este sector como en las administradoras de crédito el horario de trabajo es de 8 horas diarias. En las casas de cambio, las empresas de servicios financieros, y las redes de pago, es muy difícil la actividad sindical, la cual es duramente resistida por las empresas, con episodios de represión muy fuertes, y por tanto la negociación colectiva está prácticamente ausente, salvo los Consejos de Salarios, cuyos laudos también es difícil que tengan un cumplimiento total en todo el sector. La situación brevemente descrita muestra la

heterogeneidad inicialmente señalada, donde las condiciones de trabajo están directamente vinculadas al desarrollo de la actividad sindical. AEBU (2014, p.27)

Siguiendo con el documento mencionado, se indica que “en términos de edad, se observa un envejecimiento de la población trabajadora del Sistema Financiero. La participación de los mayores de 45 años en el Sector Financiero pasa de ser 28% en 1999 a 43% en 2012”.

Por otra parte, según información publicada por el BCU a fines del 2013, el volumen de negocios de los bancos medidos en dólares corrientes ha crecido 10.4% respecto al mismo mes de 2012.

En el documento de análisis del sistema financiero en los años 2013 y 2014, AEBU (2014) se deja en evidencia la situación del sector y los riesgos que han surgido:

La feminización del empleo continúa creciendo en todos los segmentos, mientras que se pautan notorias diferencias en cuanto a la composición etaria, ya que en las empresas bancarias aumenta la participación de los mayores de 45 años. La discriminación en la carrera funcional a los afiliados al sindicato, la obsolescencia de las definiciones de cargos y tareas, el acuerdo salarial, así como la negociación de distintas reestructuras en varias empresas, han sido los motivos de conflictividad en el sector. Se continúa verificando una importante diferencia entre las retribuciones de hombres y mujeres, la que rondaría el 30%. AEBU (2014, p.24)

Esta descripción del sector, se complejiza con una cantidad de hechos relevantes, que afectaron al sistema financiero desde el comienzo de este milenio, según informe de la Ec. Laura Raffo (2016):

2003 – Liquidación de bancos Comercial, De Crédito, Montevideo y Caja Obrera

2003 – Creación del Nuevo Banco Comercial NBC

2005 – Adquisición de COFAC por parte de BANDES

2006 – Itaú adquiere OCA

2008 – Santander absorbe ABN AMRO

2010 – Scotia adquiere NBC y PRONTO

2011 – BBVA adquiere a CREDIT AGRICOLE

2011 – Santander adquiere CREDITEL

2012 – Heritage absorbe a Lloyds Bank

2013 – Itaú adquiere cartera consumo de CITI Bank

2015 – Scotiabank adquiere DISCOUNT Bank

Por otra parte, la ley de inclusión financiera, de reciente aprobación y gradual implementación, promueve la bancarización de la mayoría de las operaciones que

hasta el momento se realizaban fuera del sistema y con pagos en efectivo (sueldos, alquileres, compra de inmuebles y vehículos, etc). Vale decir que se han incrementado la cantidad de operaciones y de clientes, sin que ello haya sido acompañado de aumento de la cantidad de trabajadores.

Las operaciones que se incorporan son:

- ✓ Pago obligatorio por cuenta bancaria de sueldos y jubilaciones.
- ✓ Pago obligatorio de planes sociales a beneficiarios de los mismos.
- ✓ Honorarios profesionales
- ✓ Pago de proveedores
- ✓ Creación del instrumento "Crédito a Nómina", que facilita el acceso al financiamiento a trabajadores y jubilados que posean cuenta bancaria.
- ✓ Creación del Programa de Ahorro Joven para Vivienda.
- ✓ Rebaja de 4 puntos de IVA para compras con tarjeta de débito en el primer año.
- ✓ Rebaja de 2 puntos de IVA para compras con tarjeta de crédito en el primer año.

Estos cambios producen un incremento en el número de clientes, por las siguientes transacciones:

- Aumento en la cantidad de cuentas y dinero depositado en Caja de Ahorro
- Aumento en la cantidad de cuentas de ahorro para vivienda
- Aumento en la utilización de tarjetas de débito
- Aumento en la colocación en Crédito en Nómina
- Aumento en la cantidad y valor monetario de las transacciones

Otro desafío que impone la ley 19.210 es la creación de nuevas figuras en la intermediación financiera, los corresponsales y la banca minorista, redes de pago en donde se puede abonar facturas, pagar cuotas de préstamos, depositar y retirar efectivo de cuentas de ahorros bancarias, utilizando las tecnologías de la información y comunicación, el sistema se encamina a una mayor cantidad de operaciones realizadas en forma virtual, sin la participación de dinero en efectivo ni tampoco de personas.

Esto hace prever que algunas empresas podrían reducir su personal, como las transportadoras de caudales, que proveen de efectivo a los cajeros automáticos y a las empresas.

Los cambios en la organización del trabajo y las condiciones en las que se desarrollan los nuevos procesos de producción hacen emerger nuevos riesgos que pueden tener

efectos negativos sobre la salud y el bienestar de los trabajadores. Las mejores prácticas indican que los riesgos psicosociales deben ser gestionados como cualquier otro riesgo del sistema financiero, para lo cual es necesario, primero identificarlos y medirlos. Pero los modelos de gestión predominantes en el modelo de producción capitalista, a nivel mundial, buscan rentabilidad a corto plazo, por lo que estas situaciones, en casos extremos, pueden llevar a la enfermedad y a la muerte. En nuestro país no existe legislación relativa a los riesgos psicosociales en el ámbito laboral, tampoco son reconocidos como enfermedades profesionales por el Banco de Seguros del Estado (BSE), quedando por tanto, fuera del marco legal nacional, a diferencia, por ejemplo, de la Unión Europea (UE) en donde esto constituye una preocupación importante cuya prevención y control se refleja en su normativa.

A partir del 2005, en nuestro país, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social MTSS creó una oficina específica debido al aumento de las licencias psiquiátricas de trabajadores por depresión, ansiedad e intentos de suicidio, capacitando a los funcionarios por medio de un convenio con la Universidad de la República, Facultad de Psicología, Instituto de Psicología de las Organizaciones y del Trabajo. Se comenzó a visibilizar esta problemática y a darle la dimensión correspondiente.

El aporte que pretende realizar este trabajo es analizar las estrategias de gestión de los riesgos y fundamentalmente de la prevención, en un sector concreto y estratégico de la economía de nuestro país, desde la psicología social, distinguiendo el papel de los trabajadores, de la dirección de las empresas y del sindicato, éste último como expresión colectiva de la defensa de los derechos de los trabajadores y también avanzar con algunas propuestas en relación al diseño de estrategias a implementar en los distintos niveles.

Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT), Salud y bienestar laboral y Riesgos Psicosociales

Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT)

El trabajo es una actividad humana fundamental, que permite el progreso económico y social de la humanidad, sin embargo, puede tener efectos tanto positivos como negativos en los trabajadores. Según Dejours (2009) “no hay trabajo neutral para

nuestra salud”, vale decir que, de una u otra manera, el trabajo influye en el sujeto, y afecta su vida.

Neffa (1988) define que el proceso de trabajo determina las condiciones y el medio ambiente de trabajo, entendido como articulación de las actividades desarrolladas con los medios (herramientas, máquinas, equipos, instalaciones, tecnologías) y los objetos de trabajo (materia prima, insumos) para producir “bienes que tengan un valor de uso social”. De este proceso, en lo que refiere al medio ambiente de trabajo, surgen los riesgos profesionales, clasificados en contaminantes físicos (el ruido, las vibraciones, la temperatura, la iluminación, la humedad, las radiaciones), contaminantes químicos, contaminantes biológicos, factores tecnológicos y de seguridad (derivados del uso de máquinas, equipos y herramientas, riesgos eléctricos, de incendio, de transporte) y riesgos derivados de catástrofes naturales y desequilibrios ecológicos.

En relación a las condiciones de trabajo, a nivel del puesto de trabajo, se pueden discriminar en organización y contenido del trabajo. La organización se vincula con la dimensión cognitiva de los trabajadores, constituyendo la carga mental del trabajo y se subdivide en la división social y técnica del trabajo. La división social se produce ya sea por la concepción o el diseño del proceso (realizado generalmente por el empleador), como por la ejecución; y la división técnica refiere a la división de las tareas y los tiempos de ejecución. Ejemplos de esto son el taylorismo (organización científica del trabajo implementada por el Ing. Taylor en Estados Unidos, a fines del siglo XIX, que se caracterizó por la producción industrial en serie con división de tareas, la minimización de los tiempos muertos, la remuneración en relación al tiempo de trabajo) y también el fordismo (término definido por filósofo Gramsci en su ensayo Americanismo y Fordismo, publicado en 1934, refiriéndose a la forma de trabajo en las plantas de fabricación de automóviles Ford T, de principios del s. XX también en Estados Unidos).

El contenido del puesto de trabajo (duración de la jornada y tiempos de trabajo y descanso, salario, ergonomía, tecnologías utilizadas, estilos de gestión, estabilidad laboral, desarrollo, servicios sociales y asistenciales, participación de los trabajadores) se vincula con la dimensión afectiva y social de los trabajadores, produciendo una determinada carga psíquica que generará, a su vez, un cierto nivel de satisfacción en el trabajador.

Siguiendo a Neffa, se identifica “al proceso de trabajo como principal determinante de las condiciones y medio ambiente de trabajo” (CyMAT) y se distingue su dimensión objetiva de la dimensión subjetiva, siendo esta última la que permite analizar las

percepciones del trabajador para desarrollar acciones de prevención de los riesgos del trabajo.

Según este autor, ha habido una evolución de estos conceptos. Antiguamente se tenía la concepción del trabajo como la venta de la fuerza o mano de obra del “hombre promedio”, hoy, sin embargo, se piensa en la vivencia del trabajo que tiene cada sujeto, según cada circunstancia. Desde una perspectiva de derechos, es considerada la actividad humana por excelencia, que permite la realización y actualización de las potencialidades y la creatividad personal, mediante la cual el sujeto construye su realidad y es construido también en esa dinámica. Este nuevo enfoque, ha permitido pasar de una concepción reduccionista del trabajo; en la cual se analizaron las condiciones del entorno físico del puesto de trabajo, con sus riesgos químicos, biológicos, físicos; a la concepción más integral del trabajo, incorporando el aspecto social con los componentes psíquicos y emocionales del mismo. Como innovación, se incorpora la propia percepción del trabajador y se analiza “al hombre en situación de trabajo”.

Dado el dinamismo y variedad de las CyMAT, Neffa propone poner el énfasis en el contenido y la organización del trabajo para analizar los efectos que tiene el mismo sobre la salud y el bienestar de los trabajadores.

..del mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo van a depender no solamente la vida y la salud de los trabajadores sino también la buena marcha de las empresas, sin lo cual no habrá posibilidades de hacerlas más eficientes, incrementar la productividad, mejorar las tasas de ganancia, elevar las remuneraciones salariales y canalizar los excedentes hacia la creación de nuevos empleos. Neffa (1988, p. 8)

Además, ya no es posible considerar como una masa homogénea a la llamada “*mano de obra*” de una determinada rama de actividad, como tradicionalmente se consideraba desde la perspectiva desde la seguridad y la higiene del trabajo, sino que corresponde determinar las situaciones concretas de cada trabajador, la dimensión subjetiva del trabajo y todo ello, con enfoque multidisciplinario.

Un trabajo que no sea sinónimo de deterioro de la salud, que sea fuente de la satisfacción personal, que posibilite el pleno desarrollo de las potencialidades de la personalidad que lo ejecuta, suena a los oídos de muchos empresarios, funcionarios públicos y trabajadores como “una leyenda del paraíso perdido”. Por eso es que no se comprende 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. Neffa (1988, p. 13).

El autor también relaciona las CyMAT con las características personales del trabajador (su edad, sexo, estado de salud, sus capacidades motrices, psíquicas y mentales, medidas antropométricas), la información y la formación que tenga, la influencia de su entorno familiar (nivel socioeconómico, estilos de vida, clima), la historia personal, las expectativas y aspiraciones.

Según sean las aspiraciones y expectativas, así frecuentemente serán los objetivos que cada trabajador se propone alcanzar en un cierto período de tiempo, que pueden ser modestos o ambiciosos. ... Por otra parte, las aspiraciones y expectativas engendradas con relación al trabajo pueden llevar alternativamente a asumir, a aceptar pasivamente o a rechazar ciertas condiciones y medio ambiente de trabajo que tienen efectos negativos sobre la vida y la salud. Neffa (1988, p.130)

Por lo anterior, tanto las condiciones como el medio ambiente de trabajo, combinados con las características de los trabajadores, van a tener consecuencias sobre la salud y el bienestar de los mismos, ya sea en términos de expectativa de vida, capacidad de realización personal, nivel de satisfacción general, según los factores que estén en juego en el trabajo y los riesgos que cada situación contenga, así como el impacto que produzcan.

Salud y bienestar laboral

“El bienestar laboral psicológico del trabajador (BLPS) y su salud mental laboral (SML) son ambas consecuencias personales del trabajo. Su importancia radica tanto en sí mismas, constituyen nada menos que la experiencia subjetiva del trabajo, cuanto en sus efectos sobre la propia organización.”. Duro, A. (2005, p.57).

Por esa razón, las organizaciones internacionales que tienen competencia sobre el trabajo (OIT) y la salud (OMS) han llevado adelante distintas iniciativas para la humanización del trabajo. Una de ellas, impulsada por la Organización Internacional del Trabajo OIT, en sus ámbitos tripartitos (integrados por representantes de los gobiernos, de las cámaras empresariales y de los trabajadores organizados), busca promover la aprobación de convenios colectivos que colaboran en ese sentido y en 1976 lanza el programa PIACT (Programa Internacional para el Mejoramiento de las Condiciones de Trabajo). Estos convenios son luego refrendados por los gobiernos y sus disposiciones recogidos en la legislación nacional para mejorar las condiciones de trabajo en cada país, siendo un proceso dinámico, ya que las mismas cambian de acuerdo a los tipos de producción y a las épocas.

Uno de los factores del bienestar de las personas y la salud mental, es la satisfacción en el trabajo. Según Martínez (2004) citado por Laca y Ot (2006), “la satisfacción

laboral es entendida como “la sensación de bienestar derivada de las condiciones de trabajo, de la realización de las tareas, de la pertenencia a una organización y de conseguir objetivos y logros profesionales”.

El trabajo permite el desarrollo de muchas capacidades del ser humano, al tiempo que ofrece condiciones de realización personal y bienestar. La promoción de la salud debe encargarse de desarrollo y fomento de estos ámbitos. En el sentido moderno del término, promoción no es difusión y sensibilización. Promoción de la salud significa crear las condiciones de vida y de trabajo que permita el desarrollo de las capacidades individuales y colectivas, que otorguen bienestar y una realización plena de la vida. En otras palabras, condiciones que permitan el desarrollo de las manifestaciones saludables. Betancourt (2007, p. 2)

A su vez, el modelo vitamínico de Warr (2013) sobre el bienestar del trabajador y sus determinantes, basado en el placer y la activación en el trabajo, afirma que algunas características del mismo pueden considerarse análogas a las vitaminas (oportunidad de control personal, oportunidad para el uso y la adquisición de habilidades personales, metas generadas externamente, variedad, claridad del entorno o del ambiente de trabajo, oportunidad de contacto interpersonal, remuneración, seguridad física, posición socialmente valorada, apoyo del supervisor, desarrollo de carrera y equidad) que generan satisfacción y bienestar laboral cuando se encuentran en el nivel óptimo, de lo contrario, se constituyen en riesgos que afectan negativamente al trabajador y tienen efectos sobre la salud mental. Esto está sucediendo a nivel mundial, según los datos relevados en distintos países.

Riesgos psicosociales

Para definir los riesgos psicosociales, comenzaremos por explicar el concepto de factores psicosociales y su diferencia con los riesgos psicosociales.

Los factores psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Gil Monte (2009, p.1)

Siguiendo a Moreno y Báez (2010, p. 49) los factores psicosociales están presentes en todas las organizaciones, refieren a la forma de gestionar, provienen de la organización del trabajo (cultura organizacional, comunicación, liderazgo, clima organizacional, apoyo social). Cuando son disfuncionales, se denominan factores psicosociales de riesgo o de estrés porque generan efectos nocivos en la salud de los trabajadores y sobre el funcionamiento organizacional. En un tercer nivel consideran a los riesgos psicosociales, que son incidentes críticos emergentes, con alta

probabilidad de afectar la salud, por generar estrés agudo o crónico y, por tanto, el funcionamiento organizacional a mediano y largo plazo.

Moreno y Báez (2010, p. 6) citando a Carayon, Haims y Yang (2001) “definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores”. Otros autores como Cox y Griffiths (1996), citados también por ellos, los definen como “aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral y sus contextos sociales y organizacionales”. Mintzberg (1993), también mencionado en este trabajo, define los factores psicosociales laborales como condiciones organizacionales, cuyos efectos pueden ser positivos o negativos.

En 1974 la Asamblea Mundial de la Salud alerta sobre la importancia y los efectos de los mismos en la salud de las personas. Moreno y Báez (2010, p.16) expresan que el perfil de los riesgos laborales ha cambiado. A diferencia de los riesgos tradicionales de la industria, que son riesgos a la seguridad física de los trabajadores, han aumentado los de origen organizacional y psicosocial, identificados claramente en el sector de servicios (salud, educación, comercio, finanzas), aunque no son exclusivos de estas áreas, y fueron denominados de distintas maneras: factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo o de estrés, o riesgos psicosociales.

Uno de los primeros documentos que se refirieron al tema fue el de OIT (1986), se clasifican los factores psicosociales en las siguientes categorías: la mala utilización de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico. Esta clasificación no ha perdido actualidad, aunque no es la única, al contrario, si bien hay coincidencias.

Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008, citados por Moreno y Báez (2010, p.7), realizan una clasificación de los factores, que se detalla a continuación:

FACTORES ORGANIZACIONALES:

- Política y Filosofía de la Organización (Relación Trabajo-Familia- Gestión de los Recursos Humanos- Política de seguridad y salud -Responsabilidad Social Corporativa -Estrategia empresarial)
- Cultura de la Organización (Política de Relaciones Laborales- Información Organizacional- Comunicación organizacional -Justicia Organizacional- Supervisión/Liderazgo)

- Relaciones Industriales (Clima laboral -Representación Sindical -Convenios Colectivos)

FACTORES LABORALES:

- Condiciones de empleo (Tipo de contrato -Salario- Diseño de carreras)
- Diseño del puesto (Rotación de puestos -Trabajo grupal)
- Calidad en el trabajo (Uso de habilidades personales- Demandas laborales -Autonomía y capacidad de control -Seguridad física en el trabajo -Apoyo social- Horas de trabajo -Teletrabajo).

Los factores psicosociales inciden en el proceso de trabajo, y algunos, por su frecuencia e impacto negativo, se transforman en verdaderos riesgos para los trabajadores.

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo. OIT (1986, p. 3)

Según Dejours (2011, p.2) “el trabajo nunca es neutro en relación a la salud mental. Él puede generar aquello que hay de peor (como el suicidio o los episodios clásicos de crisis) tanto como lo que hay de mejor: la realización personal a través del trabajo, la sublimación, el aporte a las obras de la cultura y de la civilización”. Este autor en la década del 70 del s. XX desarrolló la teoría psicodinámica del trabajo, para analizar los conflictos de las personas, ocasionados por el trabajo. Estas investigaciones asocian las nuevas modalidades de trabajo (individual, competitivo, con metas impuestas) como algunas de las causas del aumento de los riesgos psicosociales porque van en sentido contrario a lo colectivo, la cooperación y la solidaridad que, además, son parte de las estrategias de prevención.

Cox y Griffiths (1996), citados por Moreno y Báez (2010, p. 9), categorizan los factores psicosociales de riesgo o estrés en el contenido del trabajo, la sobrecarga y el ritmo, el horario, el control, el ambiente y los equipos, la cultura organizacional y funciones, las relaciones interpersonales, el rol en la organización, el desarrollo de carreras, la relación familia-trabajo, la seguridad contractual.

Según Gil Monte (2009, p.172), “las normativas en materia de prevención de riesgos laborales deberían considerar la amenaza que para la salud pública de la población

suponen los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias”, así como también “se deberían desarrollar campañas de prevención que fomentaran el desarrollo de planes de formación para los agentes sanitarios, de esta manera se contribuiría a erradicar diagnósticos erróneos o dilatados en el tiempo, y a mejorar algunos indicadores de la salud pública de la población”.

Las formas clásicas de división técnica del trabajo no tenían en cuenta las características concretas del trabajador, por el contrario, éste debía adaptarse al puesto y a una organización que lo consideraba un recurso sustituible e intercambiable. En cambio, la concepción de los trabajadores como sujetos integrales, comprende la experiencia del trabajo involucrando no solo al cuerpo sino también la mente y las emociones, es decir, que existe una relación subjetiva del trabajador con sus tareas.

Ahora bien, la diferencia entre los factores y los riesgos psicosociales se expresa claramente en el siguiente párrafo:

Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante. Moreno y Báez (2010, p.17)

Como consecuencia de las investigaciones en este campo, un nuevo enfoque entiende que los riesgos psicosociales derivan de las condiciones y de la organización del trabajo y que afectan al colectivo de trabajadores, sin dejar de reconocer que existe un margen en que cuenta la dimensión personal. De esta manera, se concluye que es la propia organización la que debe velar por no afectar negativamente la salud y el bienestar de los trabajadores, siendo responsable por ello.

Los riesgos psicosociales forman parte del proceso de estrés laboral, pues son fuentes de estrés laboral, o estresores. Son numerosos los estudios que han concluido que los riesgos psicosociales son agentes capaces de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo e incluso fuera de él (Quick y Tetrick, 2002). Gil Monte (2010, p. 69)

Según Gil-Monte (2009, p.170) es posible agrupar los riesgos en cinco áreas:

- a) nuevas formas de contratación laboral (contratos precarios, subcontratación, tercerizaciones provocan inseguridad en el puesto de trabajo)

- b) envejecimiento de la población activa (más vulnerable a la carga mental y emocional)
- c) intensificación del trabajo (mayor cantidad de información, mayor presión en el ámbito laboral)
- d) fuertes exigencias emocionales en el trabajo (incremento de la violencia) y
- e) desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal.

Según Francisco Llana (2009), citado por González Trijueque y Ot. (2012), los riesgos psicosociales están referidos a las condiciones de trabajo, la gestión, la organización, así como a su ambiente y contexto social, que pueden causar daños físicos, sociales y psicológicos a los trabajadores.

Para Moreno y Báez (2010, p.19) los riesgos psicosociales afectan los derechos fundamentales del trabajador, tienen efectos sobre la salud del trabajador en forma integral, tanto física, como mental y social y deben tener formas de cobertura legal. Para estos autores, existe consenso sobre cuáles son los principales riesgos psicosociales: el estrés, la violencia y el acoso., pero mencionan que otros autores agregan la inseguridad contractual, el burnout o desgaste profesional o síndrome del quemado por el trabajo y el conflicto familia/trabajo. Estos conceptos se irán definiendo en el desarrollo de este capítulo. A modo de síntesis, se presenta cuadro comparativo en anexo.

Consecuencias de los riesgos psicosociales

1) Estrés

Las primeras señales de la exposición a los riesgos se manifiestan como estrés laboral, con consecuencias fisiológicas, cognitivas, emocionales y sociales, constituye “una modificación sistémica del organismo” según Mc Ewen (2002) Martínez Plaza (2007), citados por Moreno y Báez (2010, p.10). Se agrega que este concepto, definido por Selye en 1936, es una respuesta inespecífica ante cualquier exigencia o demanda, “está constituido a la vez por un agente estresante y por la reacción del organismo sometido a la acción de dicho agente estresante”.

Según Moreno y Báez (2010, p. 22) el estrés es el riesgo psicosocial más notorio porque es la respuesta de tipo general ante los factores psicosociales. Si los efectos son sostenidos, provoca alteraciones a la salud, siendo una de las causas de baja laboral más importante, al menos en Europa, donde se está midiendo regularmente.

Según el Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales (2015), la Comisión Europea define el estrés laboral “como un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo”. Estas reacciones son manifestaciones de desajuste o descompensación ante la percepción de una demanda superior a las posibilidades de buen cumplimiento del trabajador o cuando se ve expuesto a eventos críticos.

La presión que ejerce un riesgo específico sobre el trabajador, genera una tensión (reacciones orgánicas y psicológicas), produciendo un desequilibrio en la homeostasis, que cumple las siguientes fases: reacción de alarma, resistencia y agotamiento, siendo fundamental el aspecto cognitivo del individuo, para interpretar los efectos de ese riesgo. Hirigoyen (2013, p. 21) expresa que las todas las situaciones sociales y socio-psicológicas generan cierto nivel de estrés.

Asimismo, se han desarrollado distintos modelos explicativos de su funcionamiento a nivel del sujeto y de la organización. Un referente en España sobre estos temas, por producir conocimiento en nuestro idioma, generado en una cultura similar a la de nuestro país, es el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, que emite las Notas Técnicas de Prevención (NTP) en relación a distintos riesgos laborales.

La NTP 318 (1993) menciona que el término estrés se ha popularizado, y es ampliamente utilizado en los estudios sobre “la dinámica interrelacional que se establece en el individuo entre el ámbito físico y psíquico, de la que tal vez, el estrés, sea su más claro exponente”. Pero esta sobreutilización del término no contribuye a clarificar su significado, sino todo lo contrario. La respuesta total a una situación tiene un componente no específico, al que nos hemos referido, y un componente específico. La respuesta específica consiste en una serie de conductas concretas para enfrentarse a la situación, a diferencia de la respuesta no específica, que tiene un carácter preparatorio. Así, se ponen en acción una serie de mecanismos psicológicos y conductuales de un carácter muy diverso y variado, ya que esta respuesta no se produce automáticamente, y variará su magnitud y su contenido en función de la naturaleza de la demanda (qué se nos requiere), en función de la apreciación que el individuo haga de ese estímulo y en función también de ciertas capacidades del sujeto como, por ejemplo, la capacidad de reproducir experiencias y conocimientos adquiridos anteriormente (memoria), la capacidad de encontrar nuevas soluciones a un problema (creatividad), la capacidad para desarrollar el pensamiento según estructuras lógicas (razonamiento), etc. NTP 318 (1993, p.5)

Se destaca el modelo transaccional desarrollado por Lazarus y Folkman (1986), en el que un estímulo ambiental produce una evaluación cognitiva negativa, a la que sucede una activación fisiológica y la consecuente ansiedad como emoción dolorosa.

Moreno y Báez (2010, p.24) citando a estos autores mencionan que el modelo otorga importancia a “la moderación o mediación de las variables personales, psicológicas y orgánicas de la respuesta al estrés”.

La eficacia de las respuestas, dependen en gran medida de la experiencia del sujeto y de su valoración de sus recursos de afrontamiento actuales. Es impensable pretender eliminar totalmente el estrés de la vida de los sujetos, ya que es algo natural y necesario para mantener al individuo activo y alerta en caso de peligro, pero en cambio puede ser destructivo si es excesivo o crónico, y según Hirigoyen (2013, p. 22), podría derivar en otros riesgos psicosociales como el burnout o síndrome del quemado.

Según la NTP 318 (1993, p.3) en el ámbito laboral, las fuentes de estrés provienen de las demandas del trabajo (carga de trabajo; tanto por debajo como por encima de los recursos del sujeto; ritmo de trabajo, ambigüedad o conflicto del rol, inseguridad, falta de control del trabajo, de capacitación y de participación, cambios en la organización), a lo que se suman las características de personalidad del trabajador. Puede haber propensión al estrés en determinados perfiles como por ejemplo se menciona la Personalidad Tipo A (perfeccionista, que se impone metas elevadas, muy comprometido con su trabajo, incapaz de relajarse, esforzado, competitivo, preocupado, ambicioso, impaciente, diligente), también puede darse en aquellas personas dependientes, ansiosas, rígidas o introvertidas.

La apreciación que tenemos de una situación depende de ciertos aspectos actuales que la contextualizan en el momento presente. Por otra parte, existen ciertos factores ligados a la historia personal del sujeto (experiencia, formación, sensibilidad, características de personalidad...) que conformarán una peculiar forma de percibir e interpretar la realidad; son los estilos cognitivos. Éstos arraigan en el sujeto de forma muy consistente y a partir de ellos se explica en gran medida las diferencias en la forma de apreciar la realidad entre sujetos que están en una misma situación. Existe además una forma de apreciación anticipatoria o prospectiva sobre las posibles consecuencias de nuestras conductas y en general sobre nuestro porvenir, que también va a influir en la forma en la que el sujeto va a apreciar la realidad actual. NTP 318 (1993, p. 4)

Moreno y Báez (2010, p.88) plantean que según Kompier (2003), los modelos teóricos de estrés laboral resaltan ocho características laborales que podrían considerarse

“fuentes de estrés: autonomía, variedad de la tarea, demandas, apoyo social, seguridad contractual, identidad de la tarea y retroalimentación”.

2) Violencia

Según Franco (2010, p.4) se entiende “la violencia psicológica en el trabajo como todo acto abusivo percibido por el trabajador que se dirige contra sí, que -sin ser físico- atenta contra su dignidad e integridad psicosomática como individuo”.

Es uno de los riesgos que aparece como consecuencia de “las nuevas formas y estilos de vida, predominantemente urbanas, anónimas, aceleradas y competitivas” expresan estos mismos autores. Citan también un documento de OIT (2003), en el que se enuncia que la violencia laboral es “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo y a la OMS, según Krug et al,(2002) la define como “el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación”. Moreno y Báez (2010, p. 27).

En el ámbito laboral, la violencia física es menor a la violencia psicológica y afecta no solo a los que la sufren sino a quienes la anticipan y a quienes la contemplan, según Taylor (1989) y Anderson y Pearson (1999), citados por estos autores, explican que estas conductas, se denominan “incivismo” y se caracterizan por ser prácticas generales de trato inadecuado que procede de los supervisores o directivos. Otros autores hablan de variaciones de esta violencia denominadas supervisión abusiva, comportamiento hostil laboral, pequeña tiranía, socavamiento social, que producen daños a la salud mental del trabajador a mediano y largo plazo. Moreno y Báez (2010, p. 30)

Franco (2012, p.3) expresa que las consecuencias de la violencia en el trabajo tienen determinados costos que “pueden visualizarse en términos emocionales, sociales- clima laboral, relacionamiento interpersonal, confianza- y también en términos productivos - disminución de la calidad, innovación y productividad - dentro de la organización”. Según esta autora (p.10) la violencia en el trabajo enrarece el clima organizacional y distorsiona las relaciones interpersonales, ya no solo de quienes participan de la situación (perpetrador y maltratado-afectado) sino de aquellos - como ya dijimos- que son testigos de la misma”.

La violencia, tanto física como psicológica, también se explica mediante modelos, se genera por distintas causas y su evolución puede seguir un proceso en espiral

creciente o de retroalimentación positiva, también denominado “escalada de violencia”, como fue definido por Jean Claude Chesnais, en 1981 en su obra Historia de la Violencia, en cualquier caso, tiene nefastas consecuencias sobre los sujetos y sobre la organización.

3) Mobbing, Acoso Laboral o Acoso Psicológico en el Trabajo APT

Otro de los riesgos psicosociales es el mobbing también denominado acoso laboral o Acoso Psicológico en el Trabajo, es una forma de violencia con determinadas características (conductas ofensivas y sistemáticas, hostigamiento, descalificación), que según Moreno y Báez (2010, p. 32) ha sido investigado especialmente en la década del 90 por Hoel, Rayner y Cooper (1999), entre otros. En este riesgo se identifica la díada acosador-acosado, pero se aclara que estos pueden ser figuras individuales o grupales y siempre se desarrolla en un contexto organizacional, donde hay características sociales que lo favorecen, en donde deben tenerse en cuenta también el rol de los observadores y de los testigos.

El término acoso presupone una intencionalidad, una persecución y en consecuencia, conciencia de quien lo ejerce, siendo un comportamiento deliberado y estratégico con un fin determinado. Franco (2010, p.5)

La NTP 854 (2009) expresa que “ambas partes se encuentran en una posición asimétrica de poder en la empresa o institución”, la parte acosadora genera dicho conflicto mediante conductas de violencia psicológica dirigidas hacia la víctima, que no necesariamente es su subalterno jerárquicamente. El acoso puede ser horizontal o vertical, y en ambos sentidos, pero siempre se considera asimétrico porque el acosador es quien tiene más recursos, alianzas, antigüedad, soporte, superioridad jerárquica, etc. que el acosado. Esta nota define el Acoso Psicológico en el Trabajo APT como:

“Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”.

NTP 854 (2009, p. 3)

Hirigoyen (2013, p.19) define el acoso moral en el trabajo como “toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo”.

Hirigoyen citando a Heinz Leymann, dice que el mobbing “consiste en actitudes hostiles frecuentes y repetidas en el lugar de trabajo que tienen siempre a la misma persona en la punta de la mira”, y surge de un conflicto que ha degenerado y que produce la marginación del acosado de la comunidad del lugar de trabajo.

Como afirma Einarsen (2000), coexisten tres formas diferentes de conceptualizar y tratar de explicar los procesos de acoso psicológico: a) explicación del acoso en función de la personalidad, tanto de las víctimas como de los acosadores; b) en función de las características inherentes a las relaciones interpersonales; y c) basándose en características del entorno laboral y social. Moreno, B. y Ot. (2005, p. 1).

Moreno, B y Ot. (2005, p.628) expresan, que “el entorno de trabajo, además de transmitir ciertas actitudes y valores implícitos en la cultura de la organización, proporciona el contexto facilitador para que se produzca el acoso”, y clasifican los antecedentes del acoso laboral en tres grupos: condiciones necesarias (desequilibrios de poder, conflictos), condiciones motivadoras (alta competitividad, amenaza percibida, sistema de recompensa) y condiciones precipitantes (reestructuras, inseguridad contractual).

Por lo anterior, genera mayor consenso analizar las variables organizacionales que pueden predecir la aparición del acoso y las dimensiones para medirlo. “La explicación más directa es que la inestabilidad laboral aumenta la vulnerabilidad y la indefensión a todo tipo de abusos laborales: psicológicos, verbales y físicos”. Moreno, B. y Ot. (2005, p. 630)

4) Acoso sexual

Otro de los riesgos psicosociales que pueden presentarse es el acoso sexual. Según la Ley 18.561 en nuestro país “se entiende por acoso sexual todo comportamiento de naturaleza sexual, realizado por persona de igual o distinto sexo, no deseado por la persona a la que va dirigido y cuyo rechazo le produzca o amenace con producirle un perjuicio en su situación laboral o en su relación docente, o que cree un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien lo recibe”.

El Parlamento Europeo ha resuelto desde el año 1986 que el acoso sexual debe ser considerado “como una violación del principio de igualdad de trato respecto al acceso al empleo, promoción y a las condiciones de trabajo” y el Código de Conducta de la Comisión Europea, establecido en 1992 explica que hay grupos de riesgo con mayor vulnerabilidad, como las mujeres divorciadas, los jóvenes, quienes que tienen contratos precarios o irregulares, los homosexuales, las minorías raciales o étnicas. Moreno y Báez (2010, p. 38).

5) Inseguridad contractual

La inseguridad contractual, es otro de los riesgos considerados, que se define como la preocupación por el futuro del trabajo o por el cambio de condiciones de trabajo. Según Rodgers y Rodgers (1989) citados por Moreno y Báez (2010, p. 40), la inseguridad consiste en un bajo nivel de certeza o control sobre cuatro elementos del trabajo: la continuidad del contrato, el número de horas de trabajo y las condiciones del mismo, la protección social (desempleo o discriminación) y la remuneración. La incertidumbre es una de las mayores fuentes de ansiedad y miedo, especialmente cuando refieren al trabajo, porque involucra no solo a la persona del trabajador sino también a su familia.

6) Burnout, Burn Out, o Síndrome del Quemado por el Trabajo SQT

El Burnout o Burn Out, también llamado desgaste profesional o Síndrome del Quemado por el trabajo SQT es otro de los riesgos psicosociales. Aparece como consecuencia de un proceso de estrés laboral sostenido, que produce cansancio crónico y desmotivación. Moreno y Báez (2010, p. 43) citan a Maslach y Jackson (1986) quienes definen el burnout como “síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal, que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma”, así como a Pines y Aronson (1988) que lo conceptualizan como “un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por una larga implicación en una situación que es emocionalmente demandante”.

Estos autores agregan que el burnout aparece en personas que previamente estuvieron muy motivadas por su tarea, y se vieron desbordadas por la exposición a estresores laborales asociados a la falta de recursos en relación a las demandas de sus clientes, pacientes o usuarios.

Trabajar en contacto con los clientes de la organización hace que los trabajadores estén expuestos con frecuencia a riesgos psicosociales como agresiones y conflictos interpersonales, sobrecarga de casos a atender, conflicto y ambigüedad de rol, percepción de inequidad en los intercambios sociales, falta de control sobre los resultados, etc. Estas condiciones de trabajo favorecen el desarrollo del SQT y el de otras patologías como la depresión. Gil -Monte (2009, p.171)

Según la NTP 705 (2005) “las principales consecuencias emocionales tienen que ver con la sintomatología ansioso-depresiva, con una propensión a los sentimientos de culpa y con respuestas hostiles alimentadas por frecuente irritabilidad y actitudes negativas hacia la vida”. Se relacionan así, los estados depresivos con la constelación sintomática del síndrome, explica dicha nota.

El trabajador se va viendo afectado poco a poco en su salud, debido a la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo que no le resultan controlables y a pesar de

poner en juego todos sus recursos personales. No se puede suponer que la sensibilidad individual es la responsable de que el individuo sufra daños en su salud, sino que son las condiciones de trabajo a las que está expuesto las responsables de esto. No obstante es posible que, a través de sus recursos personales de afrontamiento y del apoyo social del que se provea, pueda protegerse de la exposición a los factores de riesgo del SQT . NTP 705 (2005, p. 1)

Ampliando lo anterior y según la NTP 704: “se produce ese daño por causas de exposición a riesgos psicosociales, organizativos o de ordenación del trabajo en los entornos de demandas de servicio humano. Las exigencias que, en el actual entorno socio-económico, cada vez son mayores, específicamente en lo que se refiere a los elementos de carácter emocional”. También se expresa en la misma, que Herbert Freudenberger es quien, describe por primera vez en 1974 el BurnOut como un síndrome de carácter clínico, un proceso de deterioro, visible en el ámbito de la salud y educativo, asociado a "una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador".

7) Trabajo Emocional TE

El Trabajo emocional TE, es otro de los riesgos psicosociales a considerar, “es un constructo multidimensional que alude a la carga emocional, la valencia de la misma, su variedad y a su relación con el puesto de trabajo o con la cultura organizacional, así como con la efectividad del desempeño y el bienestar del trabajador”. Consiste en el “esfuerzo, planificación y control necesario para expresar en la organización, las emociones deseadas en las relaciones interpersonales propias del intercambio comercial”. Moreno-Jiménez y Ot. (2010).

Se define también en la NTP 704, como la exigencia de expresar emociones socialmente deseables durante la transacción en los servicios, y es un elemento clave en el SQT.

“El trabajo emocional siempre será un requisito indispensable para desempeñar puestos de trabajo que supongan relación interpersonal”. Gracia y Martínez (2004). “Existe una cultura de la emoción en el trabajo, presente de forma más o menos explícita”. Moreno-Jiménez y Ot. (2010).

Según Martínez (2001, p. 131) fue Hochschild quien acuñó a comienzos de la década de los 80 el término “trabajo emocional” y refiere al “control que se ejerce sobre la expresión de las emociones en los contextos laborales con el fin de facilitar la consecución de objetivos de la organización”. Continúa expresando esta autora, que “las normas de la organización sobre la expresión emocional, su relación con la estructura de poder y las percepciones y atribuciones que los individuos realizan sobre

cada uno de estos aspectos se proponen como elementos clave en la explicación de las consecuencias del trabajo emocional”.

El trabajo emocional permite a la persona controlar sus emociones, utilizando distintas estrategias para expresar la correcta, o sea, la esperada, según las circunstancias y de acuerdo a la cultura organizacional. Según García y Martínez (2004) citando a otros autores Erickson y Ritter (2001) Diefendorff, Croyle y Gosserand (2005) pueden identificarse tres tipos de estrategias:

1. Regulación emocional automática o emociones sentidas de forma natural (armonía emocional). Es la concordancia entre la emoción sentida y la esperada por la organización.
2. Actuación superficial (puede haber disonancia emocional entre los sentimientos internos y la expresión externa durante la interacción). La manifestación de la emoción es controlada. Disonancia emocional es un concepto elaborado por Rafaeli & Sutton (1987) y se refiere a expresar emociones impuestas por las normas organizacionales pero que no representan los verdaderos sentimientos del trabajador. Estos autores consideran que esto provoca un conflicto de rol y produce desgaste profesional. Moreno-Jiménez y Ot. (2010, p. 65)
3. Actuación profunda. El trabajador debe influir en sus propias emociones para generar en el usuario/cliente, la actitud y la emoción esperada por la organización.

Los estudios de Hochschild demuestran que la frecuencia, variedad e intensidad de las manifestaciones de emociones no sentidas por el trabajador provoca efectos en la salud psicosocial, puede llevar a la alienación y la fatiga, según Erikson y Wharton (1997) citados por Gracia y Martínez (2004). También la duración del control de la emoción es importante, “cuanto más largo es el control, más consecuencias negativas se producen”. El Trabajo Emocional está ligado “a la sensación de pérdida de energía y recursos emocionales en el trabajo (agotamiento) y a un distanciamiento del trabajador de su profesión y organización (cinismo)”. Moreno-Jiménez y Ot. (2010)

Una de las consecuencias a las que se asocia generalmente el TE es al síndrome de burnout o síndrome de “quemarse por el trabajo”. Otra consecuencia del TE es la alienación y el extrañamiento del yo, es decir tener problemas para distinguir cuando es él o cuando está simulando o, incluso, producir interferencia con la ejecución de roles privados, dificultad para desconectar y regular sus emociones en el ámbito privado. Gracia y Martínez (2004, p.6)

8) Conflicto vida laboral y familiar

El conflicto entre la familia y el trabajo es el último de los riesgos psicosociales que, según la clasificación utilizada, tienen fuerte incidencia en la salud de los trabajadores. Especialmente entre las mujeres, porque han ingresado al mercado de trabajo y habitualmente se ocupan además de atender las responsabilidades familiares, lo que demanda una reorganización y redistribución de tareas al interior de las familias, no sin generar conflictos con los demás integrantes. Las mujeres de clase media y media alta, en nuestro país como en otros países de Europa, han postergado la nupcialidad y la maternidad para capacitarse más tiempo y previamente encauzar su carrera profesional, debido a la dificultad posterior de conciliación entre ambas esferas. Este fenómeno es también llamado doble presencia, porque en algunos momentos la persona siente que debe estar en su hogar y en su trabajo a la vez y debe coordinar las tareas de ambos ámbitos, lo que le genera estrés.

Luego de definidos los riesgos psicosociales más comunes, el paso siguiente es definir qué hacer con ellos. La legislación nacional establece que el empleador privado o el Estado, según el caso, tiene la responsabilidad de proteger la salud integral de los trabajadores a su cargo. Esto lleva a tener que identificar los riesgos presentes en la organización del trabajo y a los trabajadores expuestos a ellos, midiendo su frecuencia, intensidad e impacto, y elaborar planes de acción para gestionarlos (eliminarlos, minimizarlos, hacerles seguimiento), para lo cual han sido creadas las comisiones bipartitas de seguridad y salud laboral o también grupos de trabajo que tengan esos cometidos y cuenten con representación de los trabajadores.

Para identificar y medir los riesgos pueden utilizarse métodos cuantitativos y/o cualitativos. El primer tipo utiliza técnicas y herramientas del tipo cuestionarios estandarizados, con respuestas dicotómicas (sí/no) en algunos casos o escalas Likert, también llamadas evaluaciones sumarias (las respuestas se expresan en cinco niveles que van de insatisfactorio a muy satisfactorio, por ejemplo), muchos de ellos aceptados internacionalmente y en la segunda categoría destacamos las técnicas de los grupos de discusión y las entrevistas en profundidad, entre otros. Puede utilizarse una combinación de ambos métodos.

Siguiendo a Moreno y Báez (2010, p.89), los métodos cuantitativos más utilizados y en orden de aparición son:

- 1) Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO del INSHT. “Se trata del método oficial del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (Martín y Pérez, 1997) que tiene el objetivo de evaluar las condiciones psicosociales en las organizaciones y la identificación de riesgos”. Consta de 75 preguntas y evalúa 7 factores: relaciones personales, carga mental,

autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión/participación, definición de rol, interés por el trabajador. Es el método más usado, el oficial en España.

- 2) Método PREVENLAB -PSICOSOCIAL, elaborado en la Universidad de Valencia por Peiró (1999) y se basa en el modelo AMIGO (Modelo de Análisis Multifacético para la Intervención y Gestión Organizacional). Consta de un módulo preparatorio, un módulo de chequeo general (cuantitativo de más de 100 ítems) y otro cualitativo que releva situaciones que generan malestar. Su aplicación solo puede realizarse por expertos en el instrumento, que no es de libre acceso.
- 3) Métodos del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL) publicado en la NTP 840 Laher, (2006). Se basa en los modelos de Demanda-Control-Apoyo Karasek (1976) y (1979); Johnson y Hall (1988); Karasek y Theorell (1990) y el de Esfuerzo-Recompensa Siegrist (1996). Mide: participación, implicación, responsabilidad- formación, información y comunicación – gestión del tiempo - cohesión del grupo. Hay un complemento que mide acoso laboral y conciliación familia-trabajo.
- 4) Método MARC-UV. Método elaborado en la Universidad de Valencia, formado por dos baterías (Valencia PREVACC y Factores Psicosociales de Salud Laboral BFPSL) que se complementan y se pueden usar por separado. Su autor es Meliá (2006). Su procedimiento es complejo y de difícil acceso. BFPSL consta de 150 ítems que miden estrés de rol, disfunciones sociales y factores organizacionales. PREVAC consta de 77 ítems que miden indicadores de riesgos y respuestas de seguridad.
- 5) Métodos del Instituto de de Ergonomía MAPFRE (INERMAP), realizado por Gracia Camón en 2003 que tiene como objetivo evaluar riesgos psicosociales (de manera subjetiva por parte del trabajador) complementandolo con la evaluación de puestos de trabajo de forma objetiva y técnica. Dispone de distintos test según la rama de actividad, pero todos miden: distribución y diseño, comunicación, control y liderazgo, carga mental, turnicidad, satisfacción social.
- 6) Método ISTAS-21, versión al castellano del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) y desarrollado por un grupo de trabajo formado por especialistas de distintas instituciones de Dinamarca y también de España (Navarra, Catalunya). Miden las exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo,

compensaciones del trabajo, doble presencia. Además hay escalas generales de salud general y estrés. Hay tres versiones de distinto tamaño (corta, media, larga- exclusiva para investigación) para adecuarse al porte de la organización. Los resultados se expresan en colores. Este test tiene la ventaja de la solvencia del cuestionario original COPSOQ del que está adaptado y es el más utilizado, según Moreno y Báez (2010, p.103) por el apoyo sindical y porque es de acceso libre y gratuito.

- 7) Metodología WONT/ Cuestionario RED, (work and organizacional network) de la Universidad Jaume I de Castellón. Además de la medición, este instrumento incluye la intervención y el asesoramiento, combinando técnicas de entrevista, cuestionario y grupos de discusión. Formado por 37 escalas con 150 ítems que miden recursos laborales, demandas, recursos personales, daños psicosociales, bienestar psicosocial, daños organizacionales. Hay distintas versiones según el público objetivo.

Su enfoque aporta la consideración de los recursos personales como la autoeficacia y se basa en los modelos de Demandas –Control- Apoyo Social (Karasek, 1979; Karasek y Theorell,1990; Johnson, 1986; y Johnson y Hall, 1988), el modelo de Demandas-Recursos (Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli, 2001), ampliándolos con el modelo de Proceso Dual que incorpora la psicología organizacional positiva a la prevención de riesgos psicosociales (Salanova, Bresó, y Schaufeli, 2005; Schaufeli y Bakker, 2004). Moreno y Báez (2010, p.103)

- 8) Cuestionario multidimensional DECORE, de Universidad Complutense de Madrid cuestionario elaborado en 2005 a partir de los modelos teóricos de Demandas-Control-Apoyo Social Karasek (1979; Karasek y Theorell (1990); Johnson (1986) y Johnson y Hall (1988) y el Modelo del Desequilibrio Esfuerzos-Recompensas Siegrist (1996) (1998). Cuenta con 44 ítems que evalúan 4 tipos de riesgos psicosociales: demandas cognitivas cuantitativas y cualitativas, recompensas, apoyo organizacional, control del trabajador sobre el tipo de tarea, método y lugar de trabajo. Los resultados se expresan en cuatro niveles: excelente, saludable, alerta, emergencia.
- 9) Batería MC Mutual-UB desarrollado por Guardia, Però y Barrios mediante la colaboración entre la Universidad de Barcelona y MC Mutual, Guardia, Però y Barrios (2008) Pérez y Gallego (2006). Utilizan tres instrumentos: check list, entrevista y cuestionario, este último compuesto por 47 ítems para relevar información sobre: comunicación, organización del tiempo de trabajo,

formación y desarrollo, participación, contenido del trabajo, efectos sociales, exigencias de la tarea y del entorno de trabajo. Se aplican las entrevistas a los directivos y el cuestionario a los trabajadores de la organización, los resultados permiten obtener el nivel de riesgo para cada dimensión en 4 grupos: ausencia de riesgo, riesgo moderado, riesgo elevado y riesgo muy elevado .

la evaluación de riesgos psicosociales se convierte en una herramienta preventiva de gran importancia, puesto que la identificación, valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial y la planificación de las medidas preventivas correspondientes, conducirá a una gestión eficaz de las personas de la organización, en el sentido de una mejor adecuación a la tarea a desempeñar, al entorno, a la empresa, y se traducirá en eficacia de la organización: mejor rendimiento, menor absentismo, mayor satisfacción, etc. González-Trijueque y Ot. (2012, p. 77)

La gestión de los riesgos psicosociales, se realiza generalmente de dos maneras, por mandato de la legislación general y/o específica o mediante la autorregulación a nivel de rama o empresa, en base a acuerdos entre las partes, alcanzados mediante la negociación colectiva y que se plasman en los convenios colectivos.

En este sentido, la apuesta sobre todo por el Diálogo Social y la Negociación Colectiva para afrontar la regulación y gestión de los riesgos psicosociales, que es la vía principal de progreso en este ámbito adoptada en la Unión Europea, evidencia importantes beneficios, pero también deja ver las carencias al respecto, las limitaciones. La protección eficaz en este ámbito no puede quedar fiada sólo a la intervención de autorregulación –Código de Conducta, Guías Técnicas-, ni tampoco al modelo de “garantismo colectivo” –acuerdos marco, acuerdos nacionales, convenios colectivos. Es necesaria también una intervención del legislador, sea estatal sea comunitario. Ahora bien, esta intervención no puede ser reglamentista, directamente reguladora de los procedimientos para evaluar y gestionar estos riesgos, pues exige una gran flexibilidad que sólo los actores de las relaciones de trabajo pueden y deben fijar. De ahí la necesidad de combinar los dos modelos, el de la autorregulación y el de la regulación heterónoma –por parte del tercero institucional-. Rufino, M. (2010, p. 25).

A la combinación de los dos modelos, se le llama “modelo promocional”, es utilizado solamente en Francia e Italia para el estrés laboral, según este autor.

Según González-Trijueque y Ot (2012) existen dos grandes corrientes para desarrollar las estrategias de gestión de los riesgos psicosociales: la proactiva y la reactiva. El enfoque proactivo desarrolla acciones tendientes a evitar la aparición de los riesgos, o tratar de detectarlos tempranamente para minimizar sus efectos, en cambio, el enfoque reactivo considera que los riesgos y los daños son inevitables, por tanto, tiende a proveer de herramientas a la organización y a los trabajadores para su

protección. El enfoque clásico de prevención estaría alineado con el enfoque proactivo, sin embargo, no es de descartar el enfoque reactivo ya que:

...los defensores del enfoque reactivo están más dirigidos a los llamados nuevos riesgos, los que contempla la psicología relacional (PSR): el mobbing, el Burnout y los diferentes tipos de discriminaciones; y consideran que no es posible, al menos de momento, establecer ninguna medida de prevención útil frente a estos riesgos que permita un enfoque proactivo, y defienden que una eficiente red de detección precoz e intervención inmediata es la mejor medida posible. González- Trijueque y Ot. (2012, p. 85)

Y también, según estos autores, no sería posible aún desarrollar estrategias preventivas proactivas cuando de riesgos psicosociales se trata, lo cual hace indispensable investigar mucho más en ellos para establecer las manifestaciones tempranas de esta patología laboral.

Gestionar los riesgos es: identificarlos para prevenirlos y eliminarlos. Cuando esto no sea posible, se deben atender para minimizar los daños. Todos los autores citados indican que la prevención en el origen es la mejor estrategia. Es decir, que implica la adecuación de la división del trabajo y/o de las exigencias de productividad, pero la experiencia indica que muchas veces, estas medidas son resistidas por las empresas ya que las consideran invasivas y limitantes de su potestad de dirección y también que les generan costos adicionales, por lo que deben ser llevadas adelante mediante negociaciones bipartitas o tripartitas de las condiciones de trabajo.

Según Hirigoyen (2013, p. 270) estudios realizados en Suecia demostraron que “si se mejoran las condiciones de trabajo, disminuye la frustración de los asalariados y se evita que la proyecten sobre un chivo expiatorio”. Propone las siguientes medidas de prevención:

1. Medición y evaluación.

En nuestro país se ha usado el cuestionario ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, de España) en sus distintas versiones. Actualmente se está aplicando, por parte de AEBU, una versión adaptada.

2. Elaboración de indicadores

3. Plan estratégico, buenas prácticas

Las acciones más efectivas en cuanto a buenas prácticas, según esta autora, se orientan hacia la evaluación 360o, el cambio de valores de la cultura organizacional, mediante la comunicación fluida y abierta para resolver los conflictos, así como también implementando mecanismos de mediación interna o externa, en aquellas

empresas que no cuenten con representación sindical o que esta delegue en técnicos específicos.

Evaluación de 360o: la evaluación circular de desempeño, en la que participan todas las personas que mantienen alguna interacción con el evaluado. En la evaluación participan el jefe, los colegas y los pares, los subordinados, los clientes internos y externos, y los proveedores, en fin, todas las personas en una amplitud de 360°. La evaluación realizada de este modo es más rica porque recolecta información de varias fuentes y garantiza la adaptabilidad y el ajuste del empleado a las diversas exigencias del ambiente de trabajo y de sus compañeros. Chiavenato (2002, p.84)

También menciona el Coaching, que es un proceso de acompañamiento y formación personalizado, utilizado en aquellos casos en que el jerarca tiene conocimientos técnicos pero necesita desarrollar habilidades para la gestión de personas.

En relación a los mecanismos de intervención, podemos destacar la Historia vital del trabajo_ HVT, creado por Suaya, D. (2011) es un dispositivo social de intervención clínica, de modalidad psicoanalítica, que se basa en tres pilares, Memoria, Historia y Trabajo. Según Franco (2010, p.1) se trata de un “instrumento de prevención y promoción de la salud de trabajadores que han sido maltratados psicológicamente en su ámbito de trabajo”, en base a estudios realizados entre los años 2005 y 2009 con grupos de trabajadores, generados a partir de la central sindical PIT CNT en Uruguay y en la Facultad de Psicología de la Universidad de la República UDELAR.

“Logra que el sujeto se apropie de una imagen valorizada de sí mismo como sujeto de un saber socialmente productivo. Al remover el espacio de memoria, el dispositivo *reactiva el deseo* y encuentra, en las estrategias propias de su implementación, *objetos a los cuales ligar la energía congelada en huellas del pasado.*” (cursivas de la autora). Suaya (2012).

El dispositivo se aplica en un grupo de diez trabajadores, que se reúnen en ocho encuentros con objetivos establecidos, con dos coordinadores y puede haber observadores, para trabajar las dimensiones, temporal (tiempo de relato) y topológica (espacio de memoria). Cada uno de los participantes relata escenas de su vida laboral, promoviendo la reconstrucción y resignificación de lo vivido, “que ubique al sujeto en otra posición subjetiva”. La historia narrada, construye sentido, en el entendido freudiano que el trabajo mueve lo libidinal, por ser “parte fundamental de la estructuración de la identidad del sujeto” ya que le da sentido a la vida. Moreno y Báez (2010, p.118) definen estrategias de intervención en dos perspectivas, tanto organizacional como individual y con tres niveles, primario (identificar y eliminar las fuentes de estrés de los factores psicosociales), secundario (detección de grupos

vulnerables a los efectos de los riesgos) y terciario (minimizar los efectos de los riesgos psicosociales presentes en la organización), utilizando encuestas y grupos focales. En cada intervención se define el contexto, el diseño y el contenido de la misma para que resulte exitosa, y no en forma general para todos los casos. La intervención sobre los riesgos psicosociales, puede gestionarse también, según estos autores, en la Responsabilidad Social Corporativa, de manera “que las empresas tengan en cuenta las repercusiones sociales y ambientales de las organizaciones a la hora de guiar iniciativas y prácticas dentro de la organización”.

Asimismo, Chiavenato (2002) considera que “la responsabilidad social no solo es una exigencia para las organizaciones sino también, y en especial para las personas que trabajan allí”.

Para prevenir los riesgos, puede apuntarse a detectar las fuentes de estrés, ya que es la primera respuesta ante cualquiera de ellos. Moreno y Báez (2010) proponen que se tenga en cuenta lo siguiente:

- El enfoque de la intervención sobre estrés laboral debe ser multidimensional.
- La salud individual y organizacional debe concebirse como un proceso dinámico y no un proceso rígido.
- Es necesario el desarrollo de canales de comunicación efectivos y la reducción de la ambigüedad.
- Deben adoptarse medidas preventivas de control.
- El enfoque debe ser participativo involucrando a directivos, trabajadores y representantes sindicales.

Por otra parte, tomando como referencia a otro país latinoamericano, como Chile en el cual la Ley 16.744, determina que es el empleador quien debe realizar la identificación y evaluación de los riesgos definidos en el “Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”, que confirmará o no la exposición a factores de riesgo psicosocial en los ambientes de trabajo, y determinará si la organización ingresa al programa de vigilancia de la institución administradora del seguro creado por esta misma ley. Para las mediciones utilizan el cuestionario SUSESO/ISTAS 21, validado en ese país, que mide 16 dimensiones, referidas a:

- Estabilidad del empleo
- Ausentismo por enfermedad
- Políticas o actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo
- Políticas contra el acoso psicológico

- Programas preventivos contra el acoso sexual
- Programas preventivos de la violencia física
- Actividades o programas de retorno al trabajo
- Actividades o programas para la conciliación trabajo y vida familiar
- Carga de trabajo
- Reconocimiento en el trabajo
- Apoyo social de los superiores
- Apoyo social de los compañeros de trabajo
- Libertad para la toma de decisiones
- Información y comunicación
- Promoción y desarrollo
- Claridad de rol

Existen evidencias científicas sobre los efectos de la exposición a estos riesgos, y por lo tanto, recomendaciones específicas en los convenios internacionales de OIT, que han sido ratificados por nuestro país. También las normas constitucionales y las leyes laborales promueven la protección de la integridad de los trabajadores. Veremos seguidamente cuáles son los riesgos psicosociales en el sector que hemos seleccionado para el presente trabajo.

Gestión de los Riesgos psicosociales en el Sistema Financiero uruguayo

El tercer sector de la economía, el de los servicios, es donde este tipo de riesgos es muy importante, pero también menos visible; con sintomatología creciente. El sistema financiero es un claro ejemplo, por sus características propias y debido a que viene atravesando profundas transformaciones a escala global.

En nuestro país existe una única central sindical (PIT CNT), integrada por sindicatos por rama, negociación salarial tripartita mediante consejos de salarios, que actualmente están funcionando en forma regular. Estos son los elementos del mundo del trabajo, que deben participar, formando un sistema y generando sinergias, para hacer cumplir las normas actuales y avanzar en nuevas medidas concretas para detectar y eliminar, o minimizar los daños a la salud de los trabajadores causados por los riesgos laborales.

La crisis regional del año 1999/2002 y la crisis mundial del 2008 tuvieron consecuencias en el sistema bancario de nuestro país: cierre y fusiones de bancos, reestructuras con disminución de plantilla, trabajadores que son absorbidos por otros bancos con **pérdida de beneficios** y teniendo que **recomponer su carrera funcional** debiendo “pagar derecho de piso”. Otros, sin embargo, fueron al Seguro de **desempleo** y luego de algunos años han podido volver a reintegrarse al sistema, y algunos, por otra parte, fueron incentivados al **retiro anticipado** (Caja Obrera, Comercial, Montevideo, Cofac, Bandes).

Como consecuencia de la acción sindical, el 100% de aquellos funcionarios ha sido incluido en alguna de las fórmulas mencionadas, pero en todos los casos, con sus derechos mermados, con parcial reconocimiento de su antigüedad laboral y asignados al primer escalafón de la estructura organizacional de destino.

Siguiendo a Suaya (2011) estas circunstancias pueden constituir una **humillación** para aquellos funcionarios que habían alcanzado cierto nivel jerárquico y pasan luego a depender, muchas veces, de un jefe más joven en su nuevo destino, perdiendo además sus vínculos laborales anteriores, debiendo generar nuevas relaciones para **recuperar el apoyo social** en el lugar de trabajo, indispensable para sobrellevar los avatares propios de la vida laboral.

Actualmente, las condiciones de trabajo en el sector privado, están pautadas por la **incertidumbre contractual**, las **reestructuras** en las que se produce **discriminación** de los trabajadores según la institución de origen, **inequidades**, **permanentes cambios en los procesos de trabajo** por incorporación de tecnología o por fusión de empresas con distintas modalidades de trabajo y valores institucionales (ej.: bancos locales versus internacionales), **exigencia de aumento de productividad** incorporando la **remuneración por metas o resultados impuestos** a los trabajadores.

Para analizar el efecto que pueden producir estos riesgos, debemos considerar también que los trabajadores de la banca pública tienen un promedio etario en el entorno de los 45 años. En contrapartida, y considerado como factor de protección, el nivel de sindicalización en este sector es del entorno del 90%. En cambio, en el ámbito privado este porcentaje es muy inferior debido a que la condición de afiliado al sindicato es un demérito a la hora de avanzar en la carrera funcional, hay clara **persecución sindical**.

Además, pueden distinguirse dos situaciones bien diferentes, los empleados del sector bancario privado están en su mayoría sobrecalificados y son muy competitivos, en

cambio en las financieras y redes de cobranza, son trabajadores sin calificación, cajeros, contadores y transportadores de dinero. También se registran denuncias por **discriminación por género** para acceder a los ascensos, lo que redundaría en diferencias salariales importantes.

Los principales riesgos pueden agruparse en: inseguridad contractual (cambios en los procesos de trabajo, metas impuestas, remuneración variable, incentivos para el retiro anticipado, reducción de personal por incorporación de tecnología, discriminación sindical y por género, carencia de carrera funcional, falta de equidad remunerativa), relacionamiento interpersonal (violencia psicológica, falta de apoyo social, estilos de trabajo competitivos- no colaborativos, desprecio por la antigüedad y el know how, estilos de liderazgo autoritarios, presión por las metas), procesos de trabajo (mala relación tareas/tiempo, no conciliación entre vida personal y laboral, ambigüedad de rol)

En nuestro país no hay legislación específica para abordar los riesgos psicosociales, por tanto, su gestión se realiza a nivel de empresa o de rama, quedando determinado, en muchos casos, en acuerdo con los sindicatos respectivos, por disposiciones de las direcciones o por las estrategias individuales de los afectados, en otros casos.

El convenio colectivo de la Banca Oficial, que nuclea a los bancos públicos Hipotecario, República, De Seguros y Central, suscrito entre AEBU y el Poder Ejecutivo en setiembre 2016, incorpora dos medidas específicas: el combate al acoso laboral y la creación de una mesa de inequidades, para estudiar las situaciones de injusticia o discriminación.

Paralelamente, el Consejo Central de AEBU aprobó un protocolo de acoso laboral que está a disposición de las instituciones del sistema. Algunas de ellas ya aprobaron sus propias versiones e incluso crearon comisiones bipartitas para tratar este problema y resolver las denuncias sobre acoso. En conclusión, hay avances en este riesgo, pero no en los demás.

En las distintas expresiones de la Misión, Visión y Valores Institucionales de las empresas financieras, se encuentran menciones a la equidad, el respeto, la profesionalización, pero que luego no se materializan en medidas concretas ni en los hechos. Cada institución financiera debe contar con un código de ética y de buenas prácticas. Allí se menciona también la condena a la discriminación y al maltrato, pero no se hace referencia a los riesgos psicosociales como tales.

Conclusiones

Como ya ha sido mencionado, los riesgos psicosociales derivan de la forma de gestionar, provienen de formas disfuncionales de la organización del trabajo constituida por la cultura organizacional, la comunicación, el liderazgo, el clima organizacional y el apoyo social. Estos riesgos afectan la salud mental de los trabajadores y por ello constituyen también un problema de salud pública.

En particular, en el sistema financiero de nuestro país, los riesgos psicosociales generados por la organización del trabajo, no se están gestionando en forma preventiva, aunque sí se han ido creando distintas herramientas a nivel nacional y a nivel de empresa, que comienzan a configurar un sistema, por ahora muy enfocados al acoso sexual y laboral o moral en el trabajo.

Para desarrollar las acciones de promoción y/o prevención de los riesgos laborales las instancias específicas, creadas por la normativa legal nacional son:

El Consejo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo CONASSAT, que se encuentra actualmente analizando este tema, para elaborar un proyecto de ley de protección de los trabajadores ante los riesgos psicosociales.

Comisiones bipartitas de Seguridad y Salud en el Trabajo, creadas por el Decreto 291/07 Reglamentario de la Ley 15965.

Códigos de ética, de conducta y de buenas prácticas de cada organización

Servicios médicos en empresas con más de 300 funcionarios que serán obligatorias a partir del año 2018.

La Psicología de las Organizaciones y el Trabajo puede aportar con perspectiva supranacional en ámbitos como por ejemplo, la OIT, la Organización Internacional de Estandarización ISO (para la gestión de la calidad y la mejora continua). Muchas organizaciones aplican la Norma ISO 9001 para certificar en calidad sus procesos de producción, están adecuándose de la versión 2008 a la versión 2015, en la que hay un acento en la gestión de los riesgos, sin embargo, en relación a los trabajadores, no están específicamente considerados los riesgos psicosociales, sino solo los riesgos de enfermedad profesional y accidentes laborales. También hay otros ámbitos posibles como las comisiones relativas al trabajo en el MERCOSUR Mercado Común del Sur.

A nivel nacional, la participación del psicólogo se puede orientar a contribuir en el diseño de políticas públicas, a implementar por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social MTSS, el Ministerio de Salud Pública MSP o el Ministerio de Desarrollo Social MIDES.

Al interior de las organizaciones, la psicología puede aportar para generar la sensibilización sobre el tema, que genere cambios en la gestión de personas en los ámbitos laborales, una posibilidad es desde la Responsabilidad Social Empresarial RSE, aunque está todavía enfocada principalmente a acciones hacia la sociedad, usada como herramienta de marketing y no tanto hacia el bienestar de los trabajadores.

También a nivel de empresa, podemos considerar que el rol del psicólogo es el de staff, integrando la prevención de los riesgos psicosociales en el asesoramiento a la alta dirección en los temas de la gestión de las personas, la selección de candidatos en procesos concursales gerenciales, en la propia gestión cotidiana de las personas dentro de cada empresa, promoviendo la identificación y medición de los riesgos. Otros ámbitos son los paritarios bipartitos, o realizando el asesoramiento a los sindicatos para incluir esta visión en la negociación colectiva.

Es evidente que los desencadenantes en los que se ha de incidir pueden ser diferentes y que el grado de impacto sobre los trabajadores es variable, es decir, que en muchos casos se precisará conocer indicios sintomáticos, que siempre pueden sondearse de forma colectiva, anónima y con consentimiento informado, para estimar el grado de exposición. La vigilancia de la salud ha de actuar coordinada con los técnicos de prevención de riesgos psicosociales para alcanzar, en este terreno, los objetivos preventivos en la empresa. NTP 705 (2005, p.3)

Algunas propuestas van hacia la gestión del talento humano de las organizaciones, según Chiavenato (2002), desarrollando y manteniendo la calidad de vida en el trabajo (CVT). Este es “un concepto que se refiere a los aspectos de la experiencia de trabajo, como estilo de gerencia, libertad y autonomía para tomar decisiones, ambiente de trabajo agradable, seguridad en el empleo, horas adecuadas de trabajo y tareas dignificativas, con el objetivo de convertir la empresa en un lugar atractivo y deseable”, por tanto la gestión del talento humano en las organizaciones debe incluir la prevención de los riesgos psicosociales, en el entendido que no es posible desarrollar el talento, por ejemplo, en un clima de trabajo insano, con liderazgos autoritarios o con poco control sobre las tareas.

Propuestas a nivel nacional para realizar una contribución técnica:

- 1) Promover la aprobación de una ley de promoción de la calidad de vida laboral, con prevención de los riesgos psicosociales, obligatoriedad de realizar mediciones periódicas y de prestar atención terapéutica a los trabajadores afectados por los mismos.
- 2) Campañas de sensibilización para identificar ocupaciones, actividades económicas, tipos de industrias, etc., con mayor grado de exposición a riesgos psicosociales.
- 3) Generar recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores.

Propuestas a nivel del Sistema Financiero:

- 1) Incluir, en próximos convenios colectivos, mecanismos de medición y tratamiento de los riesgos psicosociales en todas las empresas del sistema.
- 2) Vigilar la incidencia y tendencia de dichos factores en los trabajadores de cada organización
- 3) Incluir en los códigos de buenas prácticas y de ética, medidas concretas para garantizar la protección de los trabajadores así como establecer sanciones a las prácticas nocivas para el bienestar de los trabajadores.

Propuestas a nivel de empresa, y aplicando lo recomendado por la NTP 705 (2005) las intervenciones a nivel organizativo, deben ser tanto interpersonales como individuales y podrían ser las siguientes:

- 1) Trabajar para modificar el clima y la cultura organizacionales, incorporando los correspondientes conceptos de riesgos psicosociales y su prevención
- 2) Contribuir en la selección de los candidatos a cargos gerenciales, identificando características positivas para el desarrollo de liderazgos adecuados.
- 3) Identificar y medir periódicamente los riesgos psicosociales
- 4) Desarrollar estrategias de gestión de los riesgos psicosociales
- 5) Asesorar a la administración para la adecuación de los procesos de trabajo en las áreas en donde las mediciones así lo indiquen.
- 6) Incorporar a la evaluación por desempeño del equipo gerencial, alguna instancia de evaluación ascendente, realizada por sus subalternos, que mida su gestión en relación al bienestar de sus trabajadores, o podría ser la evaluación 360o.

La organización es una realidad socialmente construida, por lo que es posible analizar algunos de los procesos psicosociales más relevantes que contribuyen a la formación de la cultura y del clima organizacionales, para ello se investigan las cogniciones, emociones y actitudes de los grupos de la organización, cotejando los fenómenos y procesos en los diferentes niveles organizacionales (Gil Monte, 2010).

Por tanto, para prevenir los riesgos psicosociales en el sistema financiero uruguayo, entendiéndose como consecuencias de la inadecuada organización del trabajo, además de los ámbitos nacionales y supranacionales, a nivel de organización, debe apuntarse a asesorar técnicamente en los ámbitos de participación conjunta de la administración y la representación de los trabajadores; como son las Comisiones Bipartitas de Seguridad y Salud Laboral o las Comisiones Paritarias; en donde se pueden lograr los acuerdos para impulsar medidas que apunten a medir y evaluar en forma periódica el nivel de exposición de los trabajadores a dichos riesgos, a mejorar las prácticas de trabajo (en la calidad de los liderazgos, la resolución de conflictos, la autonomía del trabajador, satisfactoria conciliación trabajo-familia, adecuar los tiempos de ejecución de tareas reduciendo la presión sobre los trabajadores).

Sensibilizando, midiendo y gestionando los riesgos psicosociales, se logrará contribuir a la mejora de la salud, el bienestar y por tanto la calidad de vida de los trabajadores.

Referencias bibliográficas:

AEBU. El sistema financiero en 2013-2014. Recuperado de:

http://www.aebu.org.uy/sites/portal.aebu.org.uy/files/documentos/DocAebu_14_01.pdf

AEBU. Infoaebu. Del 29/09/16. Recuperado de:

http://www.aebu.org.uy/infoaebu/infoaebu_29.9.2016

AEBU. UNA MIRADA SINDICAL SOBRE EL MERCADO URUGUAYO DE SEGUROS Trabajadores, condiciones laborales y sindicalización. COMISIÓN TÉCNICA ASESORA Montevideo, abril de 2014. Recuperado de:

<http://www.aebu.org.uy/sites/portal.aebu.org.uy/files/Seguros%202013.pdf>

AEBU. "Caracterización Sociodemográfica de los Trabajadores del Sector Financiero".

Recuperado de:

<http://www.aebu.org.uy/sites/portal.aebu.org.uy/files/Caracterizaci%C3%B3n%20-%20versi%C3%B3n%20web.pdf>

Betancourt, O. (2007). Enfoque alternativo de la salud y seguridad en el trabajo. *Prevención es Desarrollo*, 1(1), 3-16. Recuperado de:
http://www.dso.fmed.edu.uy/sites/www.dso1.fmed.edu.uy/files/materiales/Enfoque%20alternativo%20de%20la%20salud%20y%20seguridad%20en%20el%20trabajo%20-%20Art%C3%ADculo_dr._Oscar_Betancourt.pdf

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México. Ed. McGraw-Hill

Dejours, Ch. (2009). *Trabajo y sufrimiento*. Madrid. Modus Laborandi

Dejours, Ch. (2011). Introducción a la Psicopatología del Trabajo. *Revista Laboreal*. Vol VII Nro. 1. Recuperado de: http://laboreal.up.pt/files/articles/13_16f2_1.pdf

Duro, A. (2005). Calidad de Vida Laboral y Psicología Social de la Salud en el Trabajo: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial. Resultados preliminares. Recuperado de:
http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/56/Inf02.pdf

Gil Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83(2), 169-173. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17083203>

Gil-Monte, García, J y Figueiredo, H. (2010). Bateria de calidad de vida laboral UNIPSCO -VIII Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales. Recuperado de: <http://www.uv.es/unipsico/>

Gil- Monte, P. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. Recuperado de:

http://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Articulos/03_RRPS/2010_Informacio_Psicologica.pdf

González-Trijueque, D.; Giachero, S. & Delgado, S. (2012). Riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: aproximación teórica y marco legal en Uruguay. *Cienc. Psicol.*[online]. vol.6, n.1 [citado 2016-05-04], pp. 75-87 Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-2212012000100007&lng=es&nrm=iso. ISSN 1688-4221

Gracia, E. y Martínez, I. (2004). El control de emociones en el trabajo: una revisión teórica del trabajo emocional. Jornades de Foment de la Investigació. Recuperado de : <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi10/psi/10.pdf>

Hirigoyen, M. (2013). El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso. Buenos Aires. Paidós.

Instituto Nacional de Estadística (INE) - Estimaciones y proyecciones de población (revisión 2013). Recuperado de: http://www.ine.gub.uy/documents/10181/39317/Uruguay_en_cifras_2014.pdf/aa_c28208-4670-4e96-b8c1-b2abb93b5b13

Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales (2015). Principales Riesgos Psicosociales. Publicación virtual, recuperado de: <http://www.osalan.euskadi.eus/informacion/principales-riesgos-psicosociales/s94-contpsik/es/>

Laca, F., Mejía, J. y Gondra, J. (2006). Propuesta de una modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental. *Psicología y Salud*, 16, 87-92. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/291/29116110.pdf>

Martínez, D. (2001). Evolución del concepto de trabajo emocional: dimensiones antecedentes y consecuentes. Una revisión teórica. Recuperado de: http://eva.psico.edu.uy/pluginfile.php/75410/mod_resource/content/1/Martinez%2C%202001.%20Evolucion%20del%20concepto%20de%20Trabajo%20emocional.pdf

Moreno, B y Báez, C. (2010) Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado de:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Moreno, B. y Ot . (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. Recuperado de:
http://eva.psico.edu.uy/pluginfile.php/75402/mod_resource/content/3/Moreno%20et%20al.%2C%202005.%20Antecedentes%20organizacionales%20del%20acoso%20psicologico%20en%20el%20trabajo%20%281%29.pdf

Moreno-Jiménez, B., Gálvez Herrer, M., Rodríguez-Carvajal, R., & Garrosa Hernández, E. (2010). Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo "trabajo emocional" y propuesta de evaluación. Revista Latinoamericana de Psicología, 42, 63-73.
Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80515880006>

Neffa, J. (1988). ¿Qué son las condiciones de medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Buenos. Aires. HVMANITAS.

Neffa, J. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio. Libro digital, PDF recuperado de:
<https://mail.google.com/mail/u/0/#label/LIBROS/1541ae2a691e93c2?Projector=1>

NTP 318 (1993) El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Recuperado de:
http://eva.psico.edu.uy/pluginfile.php/75395/mod_resource/content/2/Martin%20Daza.%20El%20estres.%20Proceso%20de%20generacion%20en%20el%20ambito%20laboral.pdf

NTP 704 (2005). Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Recuperado de:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf

NTP 705 (2005): Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Recuperado de:

http://eva.psico.edu.uy/pluginfile.php/75398/mod_resource/content/4/Fidalgo%20Sindrome%20de%20estar%20quemado%20por%20el%20trabajo.pdf

NTP 854 (2009). Acoso psicológico en el trabajo: definición. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Recuperado de:

http://eva.psico.edu.uy/pluginfile.php/75400/mod_resource/content/1/Fidalgo%20et%20al.%2C%202009.%20Acoso%20psicologico%20en%20el%20trabajo.pdf

OIT (1986) Factores Psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control . Ginebra .

OIT (2016) Salud y Seguridad en el Trabajo. Fuentes de información OIT. Serie Bibliografías Temáticas Digitales N° 2.
http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_180285.pdf

OMS (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo. Recuperado de:
http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf

Raffo, L. (2016) ¿Cómo está el sistema financiero uruguayo y cuál es el rol del BROU? Canal 12 Telemundo. Recuperado de:
<http://www.teledoce.com/telemundo/economia/el-sistema-financiero-en-uruguay/>

Rufino, M. y Ot. (2010). Anuario Internacional sobre prevención de Riesgos Psicosociales y Calidad de Vida en el Trabajo. Universidad de Jaén para la Unión General de Trabajadores de España. Blanca Impresores S.L.

Suaya, D. (2011). Stress Laboral en Trabajadores de Salud y Educación.

El Asedio Moral: Efectos del Stress Laboral en los docentes. Recuperado de:
<https://catedrapsicopato2.wikispaces.com/file/view/Stress+Laboral+en+Trabajadores+de+Salud+y+Educaci%C3%B3n+D.+Suaya.pdf>

Suaya, D. (2012). Historia vital del trabajo (HVT). Dispositivo psicosocial de intervención en la clínica de la salud mental. 1º Simposio sobre Trabajo, Actividad y Subjetividad (TAS) en Mayo de 2012. Recuperado de:
http://www.simposiotas.com.ar/Libro_TAS.pdf

Villarroel, C. (2013). Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo. Ministerio de Salud de Chile. Departamento de Salud Ocupacional.

Warr, P. (2013). Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada. Recuperado de:
<http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/tr2013v29n3a2.pdf>

Anexo

| AUTORES | CLASIFICACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES |
|---|--|
| Roozeboom, Houtman y Van den Bossche (2008) | <ul style="list-style-type: none">● Factores organizacionales (política y filosofía de la organización-cultura de la organización-relaciones industriales)● Factores laborales (condiciones del empleo-diseño del puesto- calidad en el trabajo). |
| Cox y Griffiths (1996) | Contenido del trabajo, sobrecarga y ritmo, horario, control del trabajo, ambiente y equipos, cultura organizacional, funciones, relaciones interpersonales, rol de la organización, desarrollo de carreras, relación familia-trabajo y |

| | |
|------------------------|---|
| | seguridad contractual. |
| Francisco Llana (2009) | Condiciones de trabajo, gestión, organización, ambiente y contexto social. |
| Moreno y Báez (2010) | Estrés, la violencia y el acoso. |
| Gil-Monte (2009) | Nuevas formas de contratación laboral, envejecimiento de la población activa, intensificación del trabajo, fuertes exigencias emocionales en el trabajo, desequilibrio y conflicto entre vida laboral y personal. |

Fuente: elaboración propia