



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

**CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO**

**EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual**

**BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017**

**Grupo Temático N° 10: Salud laboral, condiciones y medio ambiente de trabajo, y riesgos psicosociales en la organización del trabajo.**

**Coordinadores: Silvia Korinfeld, Andrea Suarez Maestre, Julio C. Neffa**

---

**Organización e identidad laboral.**

**Investigación sobre trabajadores no docentes de Universidad Nacional**

**Autor/es: Patricia S. Galeano**

**E – mails: patriciasgaleano@gmail.com**

**Autor/es: Elena M. Denda**

**E – mails: emdenda@yahoo.com.ar**

**Pertenencia institucional: Facultad de Psicología (UNLP)- Facultad de Ciencias Económicas (UNLP)**



*Es raro encontrar una institución a la vez tan uniforme y tan diversa;  
es identificable en todas sus formas, pero en ningún lugar es idéntica a la forma  
que adopta en otro sitio. Esta unidad y diversidad constituyen la  
prueba final del grado en que la universidad fue el producto  
espontáneo de la vida medioeval, pues sólo las cosas vivientes pueden  
simultáneamente retener su identidad y moldearse y adaptarse a una  
gran variedad de circunstancias y ambientes*

*Emile Durkheim<sup>1</sup>*

## **Introducción**

En el presente trabajo se ponen en tensión aspectos vinculados con la percepción de la organización y la identidad laboral de uno de los grupos constitutivos de la dotación de personal de una Universidad Nacional.

El análisis que se expone surge de los resultados de la encuesta sobre *Condiciones y Medio Ambiente* (CyMAT) y *Riesgos Psicosociales del Trabajo asalariado* (RPST) aplicada a una muestra de trabajadores no docentes. Se trata de un instrumento de relevamiento cuali-cuantitativo, diseñado a través de dos proyectos de investigación 2012-2014 cuyos informes finales fueron aprobados y a partir de los cuales los equipos de trabajo respectivos han elaborado una publicación actualmente en edición<sup>2</sup>.

El enfoque general es el de la complejidad de las organizaciones y por ende el análisis multidisciplinario de sus diferentes componentes e interacciones.

Las presentaciones de los conceptos principales no agotan de ninguna manera la profundidad de los mismos, para ello remitimos a las publicaciones que les dan origen.

## **Marco teórico**

### **Acerca de las universidades**

---

<sup>1</sup> Citado en Clark, B (1983)

<sup>2</sup> PID 11/E121: “Una dimensión poco estudiada de las CyMAT: los riesgos psicosociales en el trabajo asalariado” (2012-2013) y el PID 11/E141, “Riesgos Psicosociales en el trabajo (RPST). Análisis de su impacto sobre la salud de los trabajadores, las organizaciones, y los sistemas de salud y seguridad social”, ambos bajo la dirección del Dr. Julio César Neffa.



El análisis de la complejidad de las instituciones de la Educación Superior (SES) requiere una reflexión que incluya la dinámica de los procesos de creación y modificación de las diferentes organizaciones que lo integran. A partir de la incorporación de los modelos de sistemas abiertos para la comprensión, descripción e intervención en las organizaciones y el impacto de las comunicaciones y la cibernética en la dinámica de las sociedades, la Administración se ha desplazado desde lo prescriptivo hacia lo descriptivo y de alguna manera hacia una práctica constructivista de un aspecto de la realidad social. Se recupera para el análisis, la centralidad de los seres humanos y sus finalidades/intereses/necesidades así como sus posibilidades de cooperación e integración como especie.

En este mundo que se “construye” y percibe “científicamente” se ha tenido que dar cuenta de las mediatizaciones que las organizaciones/instituciones han generado en todas las esferas de la actividad humana, en términos de reglas que constituyen restricciones a las libres elecciones de los actores sociales.

### **Los ejes de la investigación sobre Riesgos Psicosociales en el trabajo asalariado**

La encuesta cuyos resultados se analizan se apoya teóricamente en la consideración de riesgos psicosociales entendidos como *“Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral vigente en empresas u organizaciones que se desenvuelven en un contexto histórico, económico y social determinado y esencialmente a la configuración de los factores que incluye el proceso de trabajo (fuerza de trabajo, objetos, medios de trabajo) como factor determinante (Neffa,2016)*

Esta perspectiva implica que la variable independiente que condiciona a las demás es el contenido y la organización del proceso de trabajo, distinguiéndose entre el trabajo tal como es prescripto por la organización (a menudo especificado en el convenio colectivo) y la actividad que efectivamente desarrollan los trabajadores. El trabajo no es patógeno en sí mismo.

Las variables incluidas se organizan en seis ejes:

- 1.- Las exigencias derivadas de la intensidad y el tiempo de trabajo, de la carga física y condiciones del ambiente de trabajo.
- 2.- Las exigencias emocionales del trabajo: estar en contacto con el público, con el sufrimiento, tener que esconder las emociones y temer.
- 3.- La autonomía y el margen de maniobra: en el procedimiento, la previsibilidad, la monotonía y la utilización del conocimiento y las competencias.



- 4.- Las relaciones sociales en el trabajo: con los superiores, con los compañeros, con el público en general.
- 5.- Los conflictos éticos y de valores: calidad impedida, contradicciones con principios y creencias propias, el valor y sentido del trabajo.
- 6.- La inseguridad e inestabilidad en la situación laboral: sentimiento de seguridad en el empleo, incertidumbre respecto del futuro y percepción sobre la influencia y participación en los procesos de cambio.

### **Metodología de la investigación sobre RPST**

La información sobre la que se realiza el análisis surgió de una encuesta diseñada y aplicada con un enfoque pluridisciplinar y el uso de técnicas cuanti-cualitativa. El sustento metodológico ha sido analizado y estudiado por el equipo de investigación que las autoras integraron, bajo la Dirección del Prof. Julio C. Neffa y con la asistencia y colaboración de expertos franceses y encuesta durante la ejecución de dos proyectos de investigación aprobados por la UNLP durante el periodo 2014-2016.

El instrumento de investigación fue la “Encuesta sobre condiciones y medio ambiente de trabajo y factores de riesgos psicosociales en el trabajo asalariado aplicable en Argentina”. El campo de aplicación fueron los trabajadores no docentes de la UNLP y el relevamiento se efectuó durante los años 2015 y 2016. La muestra estadística incluyó 351 empleados, de todas las unidades académicas y agrupamientos según convenio, respetando las proporciones por agrupamiento existentes en cada una de las dependencias seleccionadas. Así, el 53,4% pertenecía al agrupamiento administrativo, el 23,1% al profesional o técnico, el 16,3% al operativo, 4,6% a puestos de coordinación y el 2,6 % al equipo directivo. El 99,1% es de nacionalidad argentina y en la muestra 2 personas poseen nacionalidad italiana. La distribución sexual es similar a la población general F 51% - M 49%. La distribución por edades muestra un conjunto poblacional envejecido, con elevado nivel de instrucción.

### **Subjetividad y trabajo**

Las últimas décadas de nuestra sociedad globalizada atestiguan que el mundo del trabajo se ha deteriorado en sus condiciones y sufrido cambios importantes. En términos generales, dicho deterioro se manifiesta en los diferentes aspectos del trabajo, tales como la extensión de las jornadas laborales que invaden la esfera personal y social, la dificultad de gozar de tiempo para actividades no laborales y una disminución de la capacidad de disfrute, relaciones sociales teñidas de un afecto agresivo y de



escasa ética, en contextos violentos, muchas veces naturalizados por los trabajadores. Aún con la tecnología a favor, las personas se encuentran exigidas de diversas maneras, como las mencionadas, y ello les demanda un mayor compromiso cognitivo y emocional. Es aquí donde la subjetividad se juega para mantener el equilibrio psíquico, en cuanto a la relación placer-displacer. Como señala Dejours (1998), las personas son sujetos activos frente a lo real de su trabajo y diferentes en cuanto a una historia vital que marca sus rasgos singulares.

La complejidad del entramado de la subjetividad reporta también a la conformación de un colectivo de trabajo y a la posibilidad del mismo de constituirse y funcionar, aunque de manera intermitente, como un grupo operativo, con objetivos en común, basado en vínculos de confianza y colaboración, y con el logro de nombrarse “nosotros”. Se entretienen en el espacio-tiempo real y psicosocial del ambiente laboral, la historia de una vida laboral singular, la actividad del trabajo puesta en acto día a día y unas relaciones sociales que hacen pagar “derecho de piso” pero que también reportan beneficios, entre otros factores psicosociales.

La identidad refiere al ser, a la historia vital construida en la relación con los otros, *“la identidad se reconoce como un proceso constituido por prácticas con un significado cultural, ideológico y social, es decir, somos en razón de nuestra historia, nuestras prácticas y el significado colectivo que éstas adquieren, estas evidencias se reflejan en las formas de hacer, de hablar, de pensar, de concebir el mundo, de organizar su vida en espacios y tiempo”* (Aguado y Portal, 1991).

Desde una perspectiva histórico-cultural dentro de la Psicología Social, González Rey F. (2011), conceptualiza la subjetividad social como la forma en que se integran sentidos subjetivos y configuraciones subjetivas generadas en diferentes espacios sociales, formando un sistema en el cual lo que ocurre en cada espacio social concreto está alimentado por producciones subjetivas de otros espacios sociales. Desde esta perspectiva, las personas son sistemas portadores, en su subjetividad individual, de los efectos colaterales y las contradicciones de otros espacios de la subjetividad social.

Uno de los espacios sociales es el laboral. El trabajo es definido por Neffa (2002) como *“una actividad humana voluntaria y coordinada, que transforma a la persona que lo ejecuta, es realizada en un tiempo dado y orientada hacia una finalidad específica, que es la producción de bienes y servicios exteriores al sujeto, transformándolos para que proporcionen una utilidad social, es decir para satisfacer necesidades humanas, individuales o colectivas, pero que no se puede llevar a cabo de manera automática a través de la estricta ejecución del trabajo tal como ha sido prescripto”*.



En su obra "El malestar en la cultura" S. Freud (1930) define el trabajo como una técnica vital que liga al sujeto firmemente a la realidad y le brinda un lugar en la comunidad humana. La importancia del trabajo para la economía psíquica radica en la posibilidad de desplazar sobre el trabajo y los vínculos humanos asociados con él, gran parte de componentes narcisistas, agresivos y eróticos de la libido. La capacidad de amar y trabajar, que expresan la potencia del psiquismo para desplazar su energía y ligarla a objetos, personas y actividades, son indicadores de salud mental.

Trabajar es una actividad objetivante-subjetivante, opera hacia afuera frente a la resistencia de lo real material y contribuye a configurar la realidad, y también como actividad interior de hacer frente a la resistencia de aquello ignorado y no controlado de sí mismo. Trabajar también es la experiencia de habitar un ambiente laboral en la intersubjetividad de lo social y las relaciones de poder, con la necesidad de adaptación que ello requiere para la socialización y asunción psicológica del rol. Según E. Pichón Riviere, la salud mental se manifiesta por la adaptación activa a la realidad, donde la "normalidad" es un logro que expresa el esfuerzo por sostener un equilibrio inestable dentro de la dinámica de las relaciones intersubjetivas, por medio de mecanismos y estrategias defensivas contra el sufrimiento.

### **Sufrimiento en el trabajo**

El sufrimiento en el trabajo proviene de la situación de trabajo y de las percepciones y vivencias que los trabajadores tienen o elaboran sobre la misma. Para Gollac (2013), los riesgos psicosociales del trabajo son "*los riesgos para la salud física, psíquica, mental y social que son generados por las condiciones y medio ambiente de trabajo susceptibles de interactuar con el funcionamiento psíquico y mental*". En el sector de servicios y en actividades burocráticas en otras organizaciones, el estilo de gestión del personal cobra relevancia dentro de los riesgos psicosociales. Dejours (1998) expresa que las técnicas de ejercicio de la autoridad operan utilizando la discriminación y generan desigualdad en el trato y las condiciones de trabajo. Las amenazas, el paternalismo, los malos tratos, el "amiguismo", la persecución, son ejemplos del poder de manipulación psicológica y arbitrariedad. El clima laboral que originan estas tácticas de mando tiene como característica principal intoxicar las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes, producir una atmósfera de desconfianza, rivalidad, temor, desinterés por el otro o un excesivo interés, con fines de obtener algún beneficio. La ruptura de lazos del colectivo de trabajadores o la perversidad del mismo, pueden agravarse cuando existe una división sectorizada de las tareas que entorpece la comunicación y la cooperación.



Dessors y Molinier (1994), ubican al sufrimiento en el trabajo como resultado de la percepción del sujeto con respecto a su relación con la organización del trabajo, que dicha relación está obstaculizada, no hay cooperación ni confianza, por lo cual la dinámica del reconocimiento es imposible. En algunas circunstancias las estrategias defensivas que tienen como objetivo desdibujar el riesgo y negar o modificar las emociones de miedo o sufrimiento, interfieren en la dinámica intersubjetiva del reconocimiento. También se sufre por sentirse indignos, menoscabados en la imagen y estima de sí mismos o por el juicio de los otros, al ser cómplices silenciosos de prácticas organizacionales a las que el sujeto no adhiere pero debe cumplir. Dichos autores señalan que trabajo es "todo lo que los hombres y las mujeres se ingenian en inventar para encontrar los mejores compromisos entre lo que deben hacer, lo que es posible hacer y lo que desearían hacer, teniendo en cuenta lo que creen que es justo o bueno". Esta definición destaca los fundamentos desiderativo, ético y social del trabajo, que hacen al núcleo duro de la identidad laboral.

Las dimensiones del sufrimiento en el trabajo propuestas por Dejours (1998) son las siguientes:

- ✓ Lo maquinal y lo humano: alude a lo prescripto que deshumaniza, automatiza. Las dificultades no pueden preverse y representan un desafío de la actividad para la dimensión humana.
- ✓ Creatividad y trabajo: se vincula con exige la puesta en juego de iniciativa, creatividad e ingenio para lograr el ajuste de la organización prescripta del trabajo. Es una "actividad subjetivante" que se diferencia de la ejecución de órdenes y consignas, en tanto "actividad objetivante".
- ✓ Coordinación y trabajo: las interpretaciones de lo prescripto y las experimentaciones singulares del trabajo dan lugar a innovaciones o trucos (secretos del oficio), que deben codificarse bajo significaciones y prácticas compartidas (tradición), para poder coordinarse entre sí. Aquí interviene el juicio de reconocimiento del trabajo por parte de los pares.
- ✓ Cooperación y trabajo: interviene la voluntad para superar colectivamente las contradicciones, que no puede prescribirse, depende de la libertad de los sujetos y la formación de una voluntad común.
- ✓ Confianza y trabajo: la cooperación exige relaciones de confianza entre los sujetos, y necesita de la construcción de acuerdos, normas y reglas que encuadran las prácticas del trabajo.
- ✓ Movilización subjetiva y trabajo: se requiere del deseo de cooperar, lo cual supone: esfuerzos de inteligencia, compromiso, significaciones compartidas. Cuando sucede, se da un involucramiento





de las inteligencias cognitiva y emocional, un compromiso subjetivo que es espontáneo, y depende de la relación dinámica entre contribución (lo que el trabajador aporta a la organización) y retribución (el reconocimiento percibido).

### **Reconocimiento del trabajo realizado y expectativas**

Son cuestiones centrales para la identidad, la posibilidad de una dinámica intersubjetiva del reconocimiento del trabajo realizado y del deseo involucrado en él. Dicho reconocimiento es simbólico, involucra la relación con los otros (esfera de lo social) y la identidad (sentido y estima de sí mismo). Por parte de la jefatura, el sujeto espera se emita un juicio de realidad y utilidad sobre el trabajo realizado, que expresan criterios de valoración técnica y de aprecio por la contribución a los objetivos de la organización. Este juicio se complementa con el juicio que emiten los propios pares, como reconocimiento de la calidad del trabajo según las reglas del mismo. Esto es vivenciado como placer, satisfacción, sentimiento de orgullo y realización de sí. Esta dimensión emocional de la experiencia, se acompaña por el sentimiento de gratitud por la valoración recibida.

Si bien estos juicios se refieren al trabajo realizado, el reconocimiento de la calidad del trabajo se inscribe a nivel de la identidad, ya que las expectativas subjetivas sobre la realización de sí (ideal del yo), se ven satisfechas. La relación de la movilización subjetiva (deseo), el compromiso de la inteligencia, y la realización de sí, pasa por la relación con el trabajo pero mediatizada por las relaciones intersubjetivas, que incluyen también la necesidad de la cooperación familiar para sostener la implicación subjetiva y las estrategias defensivas.

### **Ser tenido en cuenta**

Desde el psicoanálisis y la lingüística, se suman importantes aportes a la comprensión de la construcción de la identidad y los procesos de identificación y reconocimiento:

- ✓ La identidad es un aspecto del sujeto que nunca termina de consolidarse, necesita de una confirmación permanente para que el sujeto se reconozca a sí mismo. Mediatizado por la valoración de los otros sobre el hacer del sujeto, retorna como significación en lo simbólico percibido como estima o amor. Esta cuestión se pone en evidencia en la percepción de no ser tenido en cuenta, o en el orgullo por lo hecho y ser reconocido.





- ✓ La identificación es la expresión más temprana del lazo emocional con otra persona. Dicho vínculo da cuenta de una relación de desajuste, en un proceso de articulación para hacer posible una relación con los otros. Nunca hay una adecuación perfecta, es en exceso o en falta. Es una dimensión simbólica que se manifiesta como lo malentendido de la comunicación e interacción, la calificación o medida de lo que se es/son, la percepción de no estar a la altura de las expectativas, por ej.
  
- ✓ La identidad toma consistencia por su expresión en tres dimensiones que anudan el ser, tener y hacer. Por el lado del ser, se da la emergencia de un sujeto a partir de una historia vital, que permite construir una imagen ideal del yo y un sentido de sí mismo. El trabajo, como capacidad y potencia del ser se expresa en la experiencia del hacer. El ser se vivencia en la experiencia del hacer, que permite que la historia vital se proyecte hacia el futuro, tener un proyecto y un lugar en la sociedad.

### **Los resultados del trabajo de campo**

Los resultados se presentarán como complemento de la profundización de los aspectos subjetivos y sociales del trabajo desde las perspectivas elegidas. En primer término se expondrán algunos rasgos estructurales de la Universidad estudiada.

### **Factores estructurales y demográficos**

La Universidad analizada está compuesta por 17 unidades académicas en las que se dictan: 7 ciclos Preuniversitario, 17 de Pregrado; 131 de Grado; 3 Ciclos de Complementación Curricular y 167 de postgrado (Total 325)

Asimismo esas unidades académicas incluyen 154 centros, laboratorios e institutos. El total de alumnos de grado supera los 100.000, con un leve decrecimiento a partir de 2013 (aprox. 5 %)

Los trabajadores de la Universidad pertenecen a dos categorías específicas contempladas en dos regímenes laborales diferentes: los docentes y los no docentes (resabios de los claustros originales y que siguen dominándose así)



La dotación de personal docente es de aproximadamente 12.200 personas a la fecha de la selección de la muestra.<sup>3</sup>

La dotación de personal no docente de planta permanente, es aproximadamente de 2.000 personas para las unidades académicas mencionadas y las dependencias centrales y autoridades superiores (Presidencia y Secretarías).

El 98,6 % de los encuestados se identifican como trabajadores públicos de planta permanente.

La estratificación con respecto a la edad de los encuestados es la siguiente:

- 15,4% "55 años o más".
- 66,4% "35 a 54 años",
- 18,2% "26 a 34 años".

El 59,6% de los encuestados tiene o vive con sus hijos (con un promedio de dos por encuestado).

El 56% respondió que trabaja en unidades académicas con 300 o más empleados y el 38% en unidades con más de 50 trabajadores. En este aspecto es interesante señalar que los encuestados no siempre entendieron como "la organización en la que trabajan" aludía a la unidad académica; su referencia era el pequeño grupo de trabajo. Esta circunstancia varía según las modalidades de organización de las unidades académicas en las que se desempeñan, la dispersión espacial y el agrupamiento al que pertenecen: el personal técnico y el obrero están configurados como equipos de trabajo con actividades operativas no vinculadas a la atención al público - en general- y con turnos de trabajo que cubren todos los horarios (y los días no laborables en pocos casos).

Se observa un elevado nivel de instrucción de los encuestados, pues sólo el 13,09% de ellos no tienen la escolaridad secundaria completa y el 38,4% indicó "Superior Universitaria Completa". Sin completar la escolaridad secundaria había un 13,09%

En cuanto a las posiciones de los trabajadores encuestados, la mayor parte son empleados administrativos y en menor proporción, profesionales o técnicos especializados, el 16,3% son operarios y el 4,6% fue personal de coordinación y con alguna responsabilidad directa de gestión y 2,6 personal directivo.

El 31,7% de los encuestados respondieron que tienen actualmente otro empleo, situación que se relaciona por una parte, con la duración de la jornada laboral (6 horas) y por el nivel de instrucción y de calificaciones que han acumulado. Asimismo, el 14,5% de los encuestados se ocupa "Siempre", y el 6,6% "A veces" *del cuidado de una persona enferma, mayor o discapacitada dentro o fuera de su hogar, sin ser remunerado por ello.*

---

<sup>3</sup> Datos de dotación de personal docente y no docente disponible en



## Sufrimiento en el trabajo

A continuación se analizan algunas de las dimensiones del sufrimiento en el trabajo (Dejours 1998) que se ponen de manifiesto en las percepciones expresadas por los encuestados y que permiten describir la identidad laboral.

- ✓ Lo prescripto: en este aspecto existen indicios que puede existir subestimación de las formas de presión y falta de autonomía de los trabajadores en la regulación de los ritmos de trabajo, por ello sólo se mencionan las más relevantes. El ritmo de trabajo está dado:
  - por normas de producción a cumplir o plazos a respetar en un corto espacio de tiempo de una hora o menos, el 32,8% respondió "A veces" y el 16,6% "Siempre" (en total 49,4%).
  - por una urgente solicitud externa (clientes, público) que obliga a responder rápidamente, el 44,2% respondió "A veces" y el 34,4% "Siempre" (es decir 78,6% en total).
  - El 50,1% respondió que "Nunca" su ritmo de trabajo está dado por los por los jefes y/o los superiores, pero el 25,8% contestó que "A veces" y para el 24,1% sucedía "Siempre" (49,9% sobre el total)
  - El 80,1% indicó que "Nunca" su ritmo de trabajo está dado por el ritmo de una máquina, mientras que el 10,5% contestó "Siempre" y el 9,4% "A veces" (19,9% en total) Este aspecto es interesante porque se diluye en el conjunto, que incluye las unidades administrativas de coordinación y dirección de toda la Universidad, pero tienen mayor peso en las unidades académicas donde se ubican los laboratorios e institutos de investigación y los servicios de informática donde es posible que afectan a un número significativo de los integrantes.
  - Con relación a las interrupciones, en total 82,3% se encontraba siempre o a veces en esa situación. De ellas el 51,4% indicó que no implicaba consecuencias en su trabajo.
- Existe una gran previsibilidad en cuanto al uso del tiempo de trabajo. El 93,7% indicó que "Siempre", conoce los horarios que tendrá que cumplir en el próximo mes", el 94,5% indicó que "Siempre", conoce los horarios que tendrá que cumplir en la próxima semana, y el 95,6% indicó que siempre" conoce los horarios que tendrá que cumplir los días siguientes.



- Con respecto a las vacaciones anuales se percibe que siempre se tiene derecho a ellas pero, dado el calendario de las actividades universitarias, el 40,1% indicó que "Nunca" y el 29,4% "A veces" puede proponer el periodo para hacer uso de ellas.

- ✓ Creatividad y trabajo: al indagar sobre el sentimiento de ser explotado, las respuestas expresan que un 81 % "Nunca" se siente explotado, el 16,6% dice que "A veces", y el 1,7% tiene esa sensación Siempre. Si bien para la gran mayoría, el reconocimiento y satisfacción por el trabajo realizado proviene de la dimensión del "hacer", hay una minoría que expresa una relación con la organización vivenciada como abusiva. Esta problemática requiere ser profundizada en los ámbitos en que se manifiesta con mayor frecuencia.
- ✓ Coordinación y trabajo: Respecto de la carga mental y concentración, siempre y a veces debían estar muy atentos el 53,8% de los encuestados. Con relación a leer letras o cifras muy pequeñas, el 42,5% manifiesta padecerlo. Además el 20,9 % debe examinar objetos muy pequeños, detalles muy finos, el 15 % debe prestar atención a señales luminosas o sonoras breves, imprevisibles o difíciles de detectar y el 42,2% debía trabajar con pantallas de computadoras sin protección, pequeñas, o con teclados incómodos. Con relación a las posturas durante la realización del trabajo, predominan las posiciones sedentarias, sin desplazamientos ni cambios de posición.
- ✓ Cooperación y trabajo: Indagados sobre la pertenencia al grupo de trabajo, tener compañeros, ser parte de un equipo: el 64,9% de los trabajadores encuestados responde que Siempre tiene esa impresión, el 23,8% dice que A veces, y el 10,7% Nunca.

La dinámica del reconocimiento, dada por la relación recíproca entre el sufrimiento-tarea-reconocimiento, representa una operación de balance en la economía psíquica, por cuanto la ganancia de placer que otorga el respeto y la estima por los aportes realizados con la actividad del trabajo, superan o equilibran el costo del sufrimiento. Dejours señala, que las descompensaciones psicopatológicas no dependen de la intensidad de las restricciones o exigencias ejercidas sobre el sujeto. En la dinámica del reconocimiento pesa la percepción del sujeto respecto de las retribuciones materiales y simbólicas que considere haber recibido. Los trabajadores pueden considerar que no son reconocidos, dada la percepción del trato injusto o desigual tanto en lo salarial como en las relaciones intersubjetivas, donde las palabras y gestos, o el silencio y la indiferencia expresan el reconocimiento o desprecio del otro y su aporte. Este



sentimiento de falta de reconocimiento puede ser vivenciada en las relaciones con usuarios a quienes atienden, donde la exposición emocional y física a las demandas y reacción del otro es alta cuando la interacción es cara a cara. Allí no hay escapatoria, más que la de implementar estrategias de defensa que lleven a poner una distancia emocional de los otros, o haber desarrollado cierta habilidad para contener y calmar la carga emocional que acompaña una petición. De todas maneras, las relaciones intersubjetivas en general, y las de atención a terceros en particular, implican una exigencia emocional que reclama ser compensada mediante las diversas formas que el reconocimiento puede darse en los lugares de trabajo. Las emociones son un aspecto importante en la construcción de la identidad, y en la definición de la relación con otras personas y con el contexto en general. Consultados sobre el orgullo del trabajo bien hecho, los encuestados respondieron sentirlo “Siempre” 71,2%, “A veces” el 26,5%, y “Nunca” el 2,0%. Las respuestas expresan la vivencia del trabajo bien realizado y una autopercepción del buen desempeño (Ser buen empleado), junto al valor que la actividad de trabajo tiene para los trabajadores (Hacer bien el trabajo). Respecto a la impresión de hacer algo útil para los demás, es decir sobre el valor del trabajo o su producto, para los que lo reciben como usuarios, alumnos, docentes, proveedores, relacionado a la satisfacción de sus demandas y no sólo según criterios de la misma organización. Las respuestas señalan que el 78% de los trabajadores encuestados dice Siempre, el 18,5% A veces, indicando un nivel alto de satisfacción con el trabajo realizado. Un porcentaje de 3,2 de las respuestas expresa que Nunca siente hacer algo útil para los demás.

- ✓ **Confianza y trabajo:** el alto porcentaje de los encuestados que señalan recibir siempre estima y respeto, da cuenta de un importante reconocimiento por el trabajo realizado tanto por los jefes como por parte de sus compañeros. La importancia de las relaciones intersubjetivas radica no sólo por su función de apoyo social, sino fundamentalmente para el sostén del sentido de pertenencia al grupo de trabajo y la reafirmación de la identidad (sentimiento de orgullo, autorrealización, satisfacción). No es un dato menor el porcentaje de encuestados que respondió “Nunca”, ya que da cuenta de una situación de trabajo que es importante atender por las consecuencias que tiene sobre la identidad y la salud.

	SUPERIORES	COMPAÑEROS	SUBORDINADOS
SIEMPRE	66,7	77,2	35,6
A VECES	25,4	18,2	8,2

NUNCA	6,6	2,8	12
-------	-----	-----	----

A pesar de los resultados comentados, un porcentaje cercano a la media manifiesta vivir situaciones de tensión en sus relaciones sociales con los compañeros de trabajo, de manera ocasional (38,2 %). Asimismo, un 41,4% expresa que a veces tiene que esconder o fingir sus emociones, y un 49% guardar sus opiniones. En términos generales, es un porcentaje aproximado al 50% de los encuestados que expresa sentir tensión en sus relaciones intersubjetivas (siempre/a veces), ya sea en el contacto con el público como con los compañeros. Ese porcentaje suma las respuestas donde esa vivencia es cotidiana (muy bajo), siendo para la mayoría una experiencia ocasional. La misma relación se aplica ante la exigencia que vive el trabajador de tener que esconder o fingir sus emociones y opiniones.

- ✓ **Movilización subjetiva y trabajo:** la identidad laboral de los trabajadores no docentes encuestados está basada en una relación contractual por tiempo indeterminado, que los posiciona en una "relación de dependencia", y que se sostiene en parte en la satisfacción por el *reconocimiento material*; en cuanto a la retribución salarial al trabajo realizado, el 72% de los entrevistados se considera bien pago. Otro aspecto que hace a la identidad está vinculado a las *expectativas de realización de sí*, que se expresan en el deseo de movilidad dentro de la estructura organizacional, un porcentaje de 58,2 % respondió siempre y a veces, y un 30,1 % Nunca. Los resultados muestran la inquietud de hacer una carrera o progresar dentro de un proyecto laboral dentro de la organización, aunque un porcentaje importante manifiesta no contemplar esa posibilidad dentro de su futuro laboral. Esto puede atribuirse a la organización del sistema de concursos y a cierto descreimiento en la equidad de su funcionamiento.

### **Variabilidad de los escenarios y emocionalidad**

Las percepciones son básicamente variables y por ello en este acápite se profundizará en los factores que consideramos influyen de manera más directa en el estado emocional, a partir del cual cada subjetividad crea y recrea su comprensión de la organización en la que trabaja (Manucci, 2016).

Una cuestión significativa con respecto a la visión que el personal no docente tiene de la organización y de su inserción en ella, es la que refleja la pregunta que indaga si *desea seguir haciendo el trabajo actual hasta jubilarse*". Casi un 30% (28,9) respondió que "No". La apertura de las respuestas por agrupamiento ocupacional resulta interesante y plantea nuevos interrogantes a investigar para aportar a la gestión de personas y cómo motivarlas.



EDAD	Sí	No sabe	No	Sin Responder
26 a 34 años	29,69%	15,63%	54,69%	0,00%
35 a 44 años	56,14%	11,40%	32,46%	0,00%
45 a 54 años	76,47%	3,36%	19,33%	0,84%
55 años o más	85,19%	1,85%	11,11%	1,85%
Total general	62,68%	7,98%	28,77%	0,57%

Con respecto a la pregunta “S.A.2-Teniendo en cuenta el trabajo que realiza, Ud. considera que está...

Edad	Muy bien pago	Bien pago	Mal pago	No contesta	No sabe	Sin responder
26 a 34 años	12,50%	70,31%	12,50%	0,00%	4,69%	0,00%
35 a 44 años	8,77%	74,56%	13,16%	1,75%	0,88%	0,88%
45 a 54 años	5,04%	73,95%	11,76%	4,20%	5,04%	0,00%
55 años o más	9,26%	62,96%	24,07%	0,00%	3,70%	0,00%
Total general	8,26%	71,79%	14,25%	1,99%	3,42%	0,28%

Si a la misma pregunta la relacionamos con el nivel de instrucción, la visión es diferente.

NIVEL DE ESTUDIOS	Muy bien pago	Bien pago	Mal pago	No contesta	No sabe	Sin responder
Primaria Completa.	0,00%	77,78%	16,67%	0,00%	5,56%	0,00%
Primaria Incompleta	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Secundaria Completa.	6,90%	70,11%	14,94%	3,45%	4,60%	0,00%
Secundaria Incompleta.	8,00%	68,00%	16,00%	4,00%	4,00%	0,00%
Superior Universitaria Completa.	9,45%	74,80%	14,96%	0,79%	0,00%	0,00%
Superior Universitaria Incompleta.	10,00%	67,14%	11,43%	2,86%	7,14%	1,43%
Total general	8,23%	71,65%	14,33%	2,13%	3,35%	0,30%

✓ Atención al público

Siendo que la muestra tomada contiene a personal de todas los agrupamientos, es interesante el porcentaje de encuestados que realiza como parte de sus tareas la actividad de atender público, entendiendo como tal a usuarios, pacientes, alumnos, clientes, proveedores, empleados de otras empresas u organizaciones: el 82,6% de los encuestados "Sí" atiende público, mientras un 17,4%, "No". Dicho contacto es mayoritariamente cara a cara o telefónico. El control emocional o producción de las emociones aceptables para interactuar con el usuario, se impone al trabajador como una carga adicional a las demandas cognitivas y comportamentales.





Una parte importante de esos contactos son percibidos como contactos con personas en situaciones emocionales de angustia, preocupación o enojo (52 % de las situaciones). Es decir, que más allá del control de la situación se impone un importante control de la propia subjetividad cuando no es posible responder a las demandas de alumnos por trámites administrativos, de docentes en los casos de concursos o económico financieras, en el caso de los proveedores. Estos casos fueron expresamente mencionados por los encuestados, que sin embargo naturalizan las situaciones y no las relacionan con su salud.

✓ Las relaciones en el grupo de trabajo

Las tensiones referidas anteriormente se extienden a las relaciones con los compañeros de trabajo, no por tener miedo (reconocido por el encuestado) pero sí por tener que esconder sus propias opiniones y los problemas personales porque no se encuentra contención en el espacio de las relaciones intersubjetivas. Así, un porcentaje significativo manifiesta vivir situaciones de tensión en sus relaciones sociales con los compañeros de trabajo, de manera ocasional (38,2 %); un 41,4 % expresa que a veces tiene que esconder o fingir sus emociones, y un 49% guardar sus opiniones.

Resulta significativo que en ese contexto, el 36% indicó que "Siempre" su ritmo de trabajo está dado por la dependencia inmediata respecto del trabajo de uno o varios compañeros, el 33,1% respondió "A veces" (69,1% en total)

✓ Violencia laboral

Con relación a la violencia, si bien no se trata de un fenómeno extendido, algunos resultados indican la necesidad de profundizar el análisis para identificar ámbitos específicos en los que tiene lugar; llama la atención en particular que las mayorías de las situaciones percibidas como violentas son adjudicadas a personas de la propia organización. El siguiente cuadro muestra los valores obtenidos:



SUFRIMIENTO PADECIDO (N 351)	NO	Sí - Persona/s de la organización	Sí - Cliente/s, usuario/s, paciente/s	Sí - Otra/s persona/s	No sabe
Ignorado	288	48	5	8	2
Impedido hablar	312	29	2	6	2
Ridiculizado	333	11	3	2	2
Críticas injustas a su trabajo	271	53	7	5	15
Tareas inútiles	301	39	3	4	4
Saboteo trabajo	320	26	0	1	4
Enfermo mental	333	12	0	1	5
Insultos	308	29	6	4	4
Acoso sexual	343	0	1	1	6
Agresión	341	1	2	1	6
Bromas o burlas	326	16	1	5	3

Al indagar sobre las causas atribuidas por quienes padecen esas formas de violencia, lo más llamativo es la reticencia a responder o la respuesta “no sabe”. Por eso, es posible interrogarse acerca de la generación respuestas defensivas. Estos son los datos:

S.F.2.9- Ud. piensa que esos comportamientos fueron originados por...			
	Sí	No	No sabe
Actitudes/comportamiento acosadores	31,2	63,8	5
Sexo/orientación	11,8	83,8	4,4
Clima social o cultura organizacional	52,2	41,4	6,4
Salud/discapacidad	3,7	92,6	3,7
Color de piel	5,9	89,7	4,4
Origen/nacionalidad	3,7	91,9	4,4
Ideología política/religiosa	11,2	83,6	5,2
Edad	7,5	87,3	5,2

La relación con el eje de conflictos éticos amplía la comprensión de las situaciones anteriores; uno de los indicadores es la calidad impedida, es decir la imposibilidad de desarrollar un trabajo de calidad. Un tercio de los encuestados informa que en ocasiones o siempre, le sucede esto por falta de elementos, pero el 40% lo atribuye a la presión para terminar una tarea. Estas condiciones de trabajo es posible que afecten negativamente a la confianza en las relaciones interpersonales.

Supera el tercio la cantidad de encuestados que expresan que deben contrariar sus creencias o principios. El 25% de los encuestados consideró que a veces ha debido hacer acciones que considera reprochables (p.e. esconder información) De estos resultados, surgieron pistas para profundizar el estudio de funciones en las que impactan simultáneamente varios factores y relacionarlas con



conductas tales como el consumo de mio-relajantes, las migrañas, el abandono de expectativas de carrera por no poder sostener la responsabilidad asumida y porque la persona no percibe que la organización le brinde una oportunidad de reubicación, que en muchos casos sólo se considera posible abandonando la unidad académica.

### **Percepciones sobre el estado de salud y factores de riesgo<sup>4</sup>**

A la pregunta sobre la percepción del estado de salud general, el 73,5% indicó que su estado era "Bueno", el 23,6% "Muy bueno", y solo el 1,4% "Malo". Sin embargo:

- Luego de un arduo día de trabajo, el 53,8% de los encuestados indicó que "Sí" siente la necesidad y trata de realizar algún deporte o actividad física y el 12,4% respondió que "Sí" siente la necesidad y tratan tomar alguna medicación, calmante o droga.

- Ante la pregunta de cuál es el cuidado de la salud, sobre 274 respuestas el 60,2% indicó que "No" toma drogas ni medicamentos" durante la jornada laboral o luego de concluirla, mientras que el 36,5% respondió que "Sí" y el 3,3% lo hace "A veces" (39,8%). Por otra parte, luego de la jornada de trabajo, el 64% no toma analgésicos, mientras que el 11,1% si lo hace siempre y el 24,1% los toma a veces (en total 35,2% los toman).

- A la pregunta "si Ud. piensa que con el correr del tiempo su trabajo puede afectar o modificar su salud?" el 47,6% considera que "No", el 23,4% considera que es malo para su salud, el 18,8% considera que es "bueno" y el 9,1 % "No Sabe".

- El 97% respondió que desde que ingresó a la organización no sufre o ha sufrido alguna enfermedad o molestia relacionada con su trabajo" mientras que el 3% contestó que "No sabe".

- El 52,4% respondió que "No" ha ido alguna vez a trabajar sabiendo que no debía hacerlo por estar enfermo, pero un porcentaje elevado, el 46,4%, respondió que "Sí" lo había hecho varias veces en el último año.

#### ✓ Factores de riesgo en el lugar de trabajo

Varios son los factores percibidos con valores superiores al 20% y algunos superiores al 30%: la exposición a suciedad, a la humedad, las corrientes de aire, malos olores (el 44% respondió que los

---

<sup>4</sup> CORDONE, H et all (1987) y DEJOURS, Ch. y GERNET, I. (2014)



percibía "A veces" y "Siempre"), ausencia o mal estado de los sanitarios, ("A veces" y "Siempre" el 42,4%) respirar humo o polvo en su lugar de trabajo, ("A veces" y "Siempre" 32,4%). trabajar en contacto con productos peligrosos ("A veces" y "Siempre" 22,2%), expuestos a riesgos infecciosos ("A veces" y "Siempre" 28,7%), corrían el riesgo de herirse o accidentarse ("A veces" y "Siempre" 40%). Menor incidencia presentan el hacinamiento (18% siempre o a veces), 25,7% mala iluminación, vista al exterior.

El 54,4% respondió que el empleador le provee de elementos de protección personal adecuados según los riesgos a los que está expuesto, pero el 45,6% contestó que "No".

El 49,1% indicó que "Sí", siempre utiliza todos los elementos de protección personal, pero el 26,9% contestó "No", el 19% "Sí, pero no todos o no siempre" (lo cual suma 45,9% que no los usa siempre). Pero no se obtuvo información acerca de cuáles elementos se hablaba, que no fueran los dispositivos para actuar en caso de incendio y en algunos casos señalética para evacuación.

#### ✓ Trabajo y salud

El 68,9% respondió que en los últimos 12 meses "No", recibió alguna formación o información sobre los riesgos que su trabajo puede ocasionar en su salud o en su seguridad, y solo el 30,2% respondió que "Sí".

Entre quienes fueron informados o formados en materia de riesgos del trabajo, esto le fue proporcionado por diversos medios. El 73,1% contestó que "Siempre" eso estuvo a cargo de la organización pero el 15,1% respondió que eso "Nunca" ocurrió y el 11,8% que sucede "A veces".

El 48,3% contestó que "Sí", y el 44,8% que "No" existe en su organización o establecimiento un Servicio de Medicina del Trabajo y el 6,4% contestó que "No sabe". A quienes respondieron afirmativamente que existía ese Servicio, se les preguntó si tienen la obligación de hacer una visita médica periódica: el 80,4% contestó que "No" y el 12,5% "Sí", mientras que el 4,9% respondió "No sabe".

Ante la pregunta ¿Cuándo fue su última visita o consulta a un médico del trabajo por razón de una enfermedad, luego de su ingreso? el 33,9% respondió menos de un año, el 12,5% "entre 1 y 2 años", el 11,3% "Más de 5 años", el 10,1% "entre 2 y 5 años". Pero casi un tercio, el 30,4%, nunca hizo una visita o consulta con un médico del trabajo de la Universidad luego del ingreso.

### **Conclusión**

En los resultados analizados pueden encontrarse indicios de espacios que requieren la intervención de la organización estudiada para propender a la mejora de las condiciones laborales de los colectivos de



trabajo. Pero este aspecto de gestión no puede ser el único aspecto a revisar. Son muchas las referencias a las conductas de sobreadaptación de los trabajadores y de las consecuencias sobre su salud física, mental y emocional. Muchos de los aspectos relevados refieren a problemas dóciles, en el sentido que su solución es programable y depende de relaciones técnicas relativamente predictibles: condiciones físicas del trabajo, aspectos ergonómicos, distribución de funciones y redistribución cuando se modifican procedimientos y técnicas, procedimientos y elementos de seguridad. Otros aspectos requieren el aporte de ciencias vinculados a la gestión al interior de la organización de los aspectos sociales generales pero también a la construcción de relaciones intersubjetivas que potencien las capacidades del personal: atención de las necesidades de progreso y carrera, creación de relaciones de colaboración y cooperación en los grupos de trabajo, capacitación y evaluación permanentes, formación para el ejercicio de funciones de conducción y supervisión, entre otras. Estos problemas además refieren a aspectos dinámicos del funcionamiento de las organizaciones.

Como es frecuente en el camino de las investigaciones, los hallazgos amplían los horizontes para nuevos estudios que den soporte a acciones concretas.

## **Bibliografía**

Ansoleaga E., Toro J. (2014) *Cuando las Demandas Emocionales Resultan Inevitables*. En Revista Psicología: Organizações e Trabalho, 14(2), abr-jun 2014, pp. 180-189 ISSN 1984-6657 • <http://submission-pepsic.scielo.br/index.php/rpot/index180>

Arfuch L. (comp.) (2002) “*Problemáticas de la identidad*” en “*Identidades, sujetos y subjetividades*” Ed. Prometeo Bs.As.

Clark, Burton (1983) “*El sistema de Educación superior Una visión comparativa de la organización académica*”, Universidad Autónoma Metropolitana, México D.F.

Cordone, h.; Giraud, e.; Korinfeld, s.; Neffa, J.C. (1987): “*Condiciones y medio ambiente de trabajo en Argentina*”. Ed. CEIL-Hvmanitas, Buenos Aires. Vol.1. Aspectos teóricos y metodológicos, 2. La situación por sectores específicos, 3. Nuevas dimensiones de las CyMAT.

Dejours Ch. (1990) “*Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo*” Editorial Humanitas

Dejours Ch. (1998) “*El factor humano*” Introducción, caps. 1,2 y3. PIETTE-CONICET Buenos Aires



Dejours, Ch. y Gernet, I. (2014) “*Psicopatología del trabajo*”, Ed. Miño y Dávila, Buenos Aires

Dejours Ch. (1998) “De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo” en Dessors D., Guiho-Bailly M.P. (comp) Organización del trabajo y salud. De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo. Asociación trabajo y sociedad. PIETTE Lumen Humanitas Argentina

Dessors D. y Molinier P. (1998) “*La psicodinámica del trabajo*” en Dessors D., Guiho-Bailly M.P. (comp) Organización del trabajo y salud. De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo. Asociación trabajo y sociedad. PIETTE Lumen Humanitas Argentina

Giraud E., Korinfeld, S., Mendizábal, N. Equipo CyMAT del CEIL-PIETTE-CONICET. “*Relación trabajo-salud: Un campo permanente de reflexión e intervención*”. Trabajo presentado en el Concurso Biale Massé. Ministerio de Trabajo Prov. De Bs. As.

Gollac M. (2013) “*Los riesgos psicosociales en el trabajo*”. Seminario Internacional. UNLP, CEIL, Ministerio de Trabajo de la Prov. de Bs. As.

González Rey F. (2011) “*El sujeto y la subjetividad en Psicología Social: un enfoque histórico-cultural*”. Noveduc Bs.As.

Manucci, Marcelo (2016) “*Competitividad Emocional. Cinco fórmulas para ampliar la capacidad emocional de las organizaciones y transformar el desempeño colectivo*”, Ediciones B Argentina SA, Buenos Aires

Martínez Iñigo D. (2001) “*Evolución del concepto de Trabajo Emocional: dimensiones, antecedentes y consecuencias. Una revisión teórica*” Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Vol. 17 n° 2 pags. 131-153.

Moreno-Jiménez, B., Gálvez Herrer, M., Rodríguez-Carvajal, R., & Garrosa, R. (2010). “*Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo ‘trabajo emocional’ y propuesta de evaluación*”. Revista Latinoamericana de Psicología, 42(1), 63-73.

Neffa J.C. (2015) “*Los riesgos psicosociales en el trabajo. Una contribución a su estudio*”. CEIL-CONICET, CITRA-CONICET-UMET, FCE-UNLP, FCE-UNND, Dpto.de Economía y Administración UNM. Archivo digital

Neffa J.C. (2002) “*El trabajo humano. Contribuciones al estudio de un valor que permanece. Asociación trabajo y sociedad*”. CEIL/PIETTE-CONICET. Lumen Humanitas



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

**CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO**

**EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual**

**BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017**

QUIROGA A. (2009) “*El concepto de grupo y los principios organizadores de la estructura grupal en el pensamiento de Enrique Pichón Riviere*” en “Enfoques y perspectivas en psicología social. Desarrollos a partir del pensamiento de Enrique Pichón Riviere”. Ed. Cinco Bs.As.3ra. Edición

Suaya D. (2013) “*Historia vital del trabajo, dispositivo psicosocial de intervención clínica: construcción y aplicaciones*”, en Garaño P., Zelaschi M.C., Amable M. (comps) Trabajo y salud mental. El trabajo, las instituciones y la subjetividad. Unirio, Córdoba

Wisner, A. (1988), “*Ergonomía y condiciones de trabajo*”, Buenos Aires, Ed. Hvmánitas, citado en Giraudo E. y otros).

Zelaschi C. (2003) “*Desempleo y salud mental. Análisis de los efectos del desempleo en cuatro aglomerados de la Provincia de Bs. As. Argentina*”. Trabajo presentado en el XXIV Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología ALAS Perú.