



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

LXS TRABAJADORXS, LA PRODUCCIÓN Y LA REPRODUCCIÓN DE LA VIDA SOCIAL EN CRISIS.

Cambios y persistencias en un contexto de pandemia

Buenos Aires, 1 al 3 de diciembre de 2021

Grupo Temático N° 10: Salud y trabajo: un abordaje crítico desde el enfoque de condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT), la psicodinámica, la salud ocupacional, la ergonomía y los riesgos psicosociales del trabajo (RPST)

Coordinadores: Julio César Neffa, María Laura Henry, Mónica Cesana Bernasconi, Álvaro del Aguila, Lucie Nouviale, Sofía Malleville, Mariana Sabas y Claudia Gatti.

La intensificación del trabajo como problema de salud laboral. Enfoques para su análisis y estado actual del debate

Autora: Maria Laura Henry

E – mail: mhenry@unm.edu.ar

Pertenencia institucional: Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas (CONICET) y Universidad Nacional de Moreno (UNM)

1. Introducción

Si bien el aumento del ritmo de trabajo es un principio inherente al capitalismo (identificado tempranamente por Marx), lo distintivo de esta época es su incremento inusitado y la multiplicación de las fuentes que originan esas presiones: la creciente aplicación de tecnologías informáticas, renovadas formas de control de la fuerza de trabajo, la imposición de metas y objetivos en alza, la polifuncionalidad y el aumento de tareas en contacto con el cliente (con la inherente obligación de atender rápidamente a sus demandas), entre otras.

Consecuentemente, las mencionadas transformaciones, han hecho surgir interrogantes referidos al impacto que estas prácticas pueden tener para la salud. Sucede que la relación entre intensificación y condiciones de trabajo es generalmente desconocida por los propios trabajadores y no aparece con frecuencia en la agenda de los acuerdos colectivos. Sin embargo, allí reside una fuente de riesgos psicosociales que debe ser analizada en toda su extensión para conocer las consecuencias sobre los trabajadores. En este sentido, mientras que la duración y la distribución del tiempo de trabajo son objeto de periódicas negociaciones, el nivel de esfuerzo que el trabajador debe o no realizar durante su jornada de trabajo rara vez se pone en discusión en las mesas de negociación laboral (Moreira Cardoso, 2013).



Tomando como referencia estos interrogantes más amplios, esta ponencia tiene como objetivo sistematizar los principales enfoques conceptuales y modelos existentes para analizar la intensificación del trabajo en tanto problema para la salud de los trabajadores y determinar bajo qué condiciones la intensificación se configura como factor de riesgo psicosocial según la evidencia de las investigaciones existentes.

En términos metodológicos, esta ponencia basa sus argumentaciones en una revisión bibliográfica de aquellas investigaciones y conceptualizaciones, consideradas más relevantes, en las cuales se aborda el problema de la intensificación, se discute su incidencia en la salud de los trabajadores y se identifican sus causas así como sus formas de manifestación actuales. De esta manera, a los fines de responder a nuestro interrogante, se examinaron artículos, ponencias, capítulos de libros, documentos online e informes de investigación que abordan nuestros temas de interés. Los textos analizados permitieron reconstruir, a partir de voces plurales e interdisciplinarias, la incidencia de la intensificación del trabajo sobre la salud laboral.

Cabe asimismo señalar que el análisis conceptual que presentamos en esta ponencia constituye un insumo para nuestra investigación en curso, de carrera de investigadora CONICET, referida a la relación entre intensificación del trabajo y riesgos psicosociales emergentes en el sector servicios. Esta revisión bibliográfica es un paso previo importante que nos permitirá diseñar un trabajo de campo donde estén operacionalizados los principales ejes conceptuales de este campo de análisis.

2. Las conceptualizaciones fundantes de Karl Marx

Las primeras conceptualizaciones sobre los tiempos y ritmos de trabajo fueron acertadamente formuladas por Karl Marx, en sus estudios sobre la economía del tiempo. Según este autor, el valor de un bien se mide por la cantidad de tiempo que tuvo su elaboración. De la misma forma, la productividad de una persona o una fábrica, se mide en relación al tiempo de trabajo invertido para realizar un servicio o fabricar un bien.

A partir de su teoría del valor trabajo, Marx estableció que la generación de ganancias depende de la administración del tiempo durante la jornada y de su maximización por parte de los capitalistas. De esta forma, en los inicios de la industrialización, las jornadas de trabajo eran variables, no reguladas y extremadamente extensas. Lo que se buscaba en esas etapas iniciales del capitalismo es que, a cambio de un salario, los trabajadores ejercieran sus tareas la mayor cantidad de horas posibles durante el día.



Pero pronto se hizo evidente que esa jornada tenía un límite (fisiológico y luego moral) que no se podía traspasar si se quería mantener la reproducción misma de esa fuerza de trabajo tan necesaria. Durante un día de 24 horas, el hombre y la mujer sólo pueden desplegar una determinada cantidad de fuerzas. Así, la desmesurada prolongación de la jornada laboral suscitó reacciones por parte de dirigentes reformistas y a fines del siglo XIX comenzó a regir gradualmente en diferentes países una jornada limitada legalmente.

En esta transformación también jugó un papel fundamental la lucha obrera, como el mismo Marx lo reconoce. Recordemos que uno de los primeros objetivos del naciente movimiento obrero en el siglo XIX fue lograr reducción del tiempo de trabajo a ocho horas y que de allí emerge la conmemoración del 1° de Mayo¹. Así, la dimensión del tiempo ha estado desde los orígenes de la industrialización en el centro de las luchas sociales y los debates de política.

De ese modo, tuvo lugar un desplazamiento fundamental en la historia del capitalismo: el pasaje de la apropiación del plusvalor absoluto al plusvalor relativo:

“No bien la rebeldía, gradualmente más y más enconada, de la clase obrera obligó al estado a reducir por la fuerza la jornada laboral y a comenzar por imponer a la fábrica propiamente dicha una jornada normal de trabajo, a partir, pues, de ese momento en que se excluía definitivamente la posibilidad de producir más plusvalor mediante la prolongación de la jornada laboral, el capital se lanzó con todo su poder y con conciencia plena a producir plusvalor relativo” (Marx, 2009: p. 499)

Más adelante, Marx explica en qué consiste este proceso:

“El método de producción del plusvalor relativo consiste en poner al obrero, mediante el aumento de la fuerza productiva del trabajo, en condiciones de producir más con el mismo gasto de trabajo y en el mismo tiempo” (Marx, 2009: p. 499).

Desde esta óptica, el concepto de intensificación se refiere entonces al aumento de la cantidad de bienes y servicios producidos, sin que se cambie la dotación de la fuerza de trabajo ni la duración de la jornada. Dicho aumento surge entonces de un incremento en el ritmo de trabajo o de una disminución de la porosidad de la jornada, eliminándose así los tiempos “muertos” (Neffa, 1990; Coriat, 1991).

Pero este proceso no es neutro: tiene consecuencias sobre los trabajadores y su bienestar. Se impone un mayor gasto de fuerza de trabajo en el mismo tiempo, se genera una tensión acrecentada, un taponamiento más denso de los poros en el tiempo de trabajo (Marx, 2009). En otras palabras, se

¹ Esta reivindicación se reflejaba en la consigna «ocho horas de trabajo, ocho horas de ocio y ocho horas de descanso», en tanto meta para una vida digna.



intensifica el trabajo porque el “ahorro” de tiempo constituye el motor del desarrollo del capitalismo: producir más en menos tiempo.

Pero esta velocidad alcanzada, este desenfrenado ritmo no se consigue gratis. Alguien paga los costes y, en un sistema que genera desigualdad, éstos se concentran en una parte de esa sociedad. La fatiga, la enfermedad, el accidente y la muerte prematura son el tributo que unos pagan para beneficio de otros (Pinilla García, 2004).

Esta jornada de trabajo (legalmente limitada pero intensificada) será desde entonces una esfera de permanente conflicto, porque el trabajo efectivo (el esfuerzo brindado por el trabajador) permanece indefinido y es objeto de disputa de clase. Para el empleador, el tiempo es dinero y cuanto más rápido se ejecute la tarea mejor y, cualquier tiempo no utilizado en producir se convierte un costo que desea eliminar. El trabajador, por el contrario, debe medir su esfuerzo, evitar el agotamiento, pues éste compromete su salud, por lo cual busca que existan pausas, descansos y horas de recuperación (Pinilla García, 2004).

De esta manera, lo que se produce durante una jornada (por ejemplo de 8 horas) será objeto de variabilidad, y dependerá de diferentes factores: el uso de tecnologías, el tipo de disciplina impuesta por el empleador, la capacidad de resistencias de los propios trabajadores y las regulaciones (leyes, convenios) existentes.

Hablar de intensidad del trabajo es por tanto hacer referencia a un conflicto que es medular a la relación productiva capitalista y remite a una lógica que opera hasta nuestros días pero que ha sido analizada desde distintas ópticas, como veremos a continuación. En algunos casos, los análisis retoman la mirada de los trabajadores, sus vivencias y hacen énfasis sus consecuencias sobre la salud. Otros enfoques se sitúan del lado de los empleadores y visualizan a la intensidad del trabajo como un mero problema de productividad.

3. Las teorías organizacionales clásicas: taylorismo y fordismo

Una forma de comprender el taylorismo y sus derivaciones en términos de intensificación del trabajo es retomando sus fundamentos filosóficos. Para Taylor, los hombres eran esencialmente individuos dotados de energías y potencialidades mayores que las puestas en evidencia en el trabajo corriente. Esas potencialidades estaban frenadas por la “natural tendencia” de los trabajadores al ocio y a la “vagancia”. Estaba por eso convencido que podía aumentarse la eficiencia del trabajo por medio de



indagaciones y por medio de un proceso de reingeniería de las organizaciones que llevara a una dirección científica del trabajo (Neffa, 1990).

El otro punto de partida de Taylor era que, en el fondo, había intereses comunes entre trabajadores y empleadores. Percibía que la armonía era una meta pasible de ser alcanzada y que con los principios de la dirección científica iban a hacer desaparecer los conflictos. El aumento de la producción iba a derivar en un aumento de las remuneraciones y, por medio de este círculo virtuoso, las disputas del pasado iban a desaparecer (Neffa, 1990; Finkel; 1995).

Con estas premisas, Taylor pudo lanzarse a aplicar sus conocidas técnicas para maximizar la productividad: el estudio de tiempos y movimientos (para identificar movimientos inútiles, eliminarlos y favorecer que los necesarios se hagan más rápido), la individualización del trabajo; la asignación por adelantado de cantidades y calidades a cada obrero (metas y objetivos); la estandarización del trabajo (ejecutar la “one best way”), el sistema de remuneración por rendimiento; la separación entre concepción y ejecución al interior de las empresas, entre otras.

En la visión “cientificista” de Taylor existía una aspiración a la neutralidad en lo concerniente a las formas de organizar el trabajo. Como decíamos antes, este ingeniero sostenía que el antagonismo de clase iba a ser eliminado por la superioridad del pensamiento técnico y científico. No había nada que discutir ni nada para negociar, pues existía siempre “una sola y única mejor manera”.

Por supuesto, no había en este enfoque un interrogante profundo sobre qué consecuencias humanas traía esa reorganización del proceso de trabajo, ni a qué parte de la relación laboral favorecía. Tampoco existía una preocupación por las derivaciones sobre la salud de los trabajadores, teniendo en cuenta que el efecto inmediato del taylorismo fue un fenomenal aumento de la intensidad del trabajo y de la fatiga. Se aceleró la ejecución de tareas y gestos, disminuyó la porosidad de la jornada de trabajo y se descompuso el trabajo en mínimas unidades, que eran ejecutadas en ciclos más cortos.

En todo caso, para Taylor la única preocupación era mejorar la generación de ganancias, alcanzar la eficiencia, mejorar la productividad y organizar el trabajo bajo parámetros enteramente permeados por los intereses de la parte empleadora. El sufrimiento que esto implicaba y el precio que recaía sobre la mente y los cuerpos de los trabajadores no estaban en su horizonte de reflexión.

Las posteriores innovaciones de Henry Ford, también marcharon en el mismo sentido. Este empresario automotriz introdujo varias innovaciones en la organización de la producción (que no podemos explicar por falta de espacio) pero su enfoque podría resumirse en el siguiente principio: la búsqueda del movimiento perpetuo y del flujo continuo. Para Ford era menester coordinar y sincronizar una secuencia de operaciones a lo largo de una línea de montaje, dejando poco tiempo y espacio entre una



y otra. La producción debía ser continua, progresiva, constante, secuencial, eliminándose todos los movimientos y operaciones innecesarias. La cadencia del trabajo humano quedó así subsumida al ritmo marcado por el movimiento de la cinta transportadora y por las máquinas.

La parte oscura de este proceso la vivieron los obreros, sometidos al ritmo cada vez más acelerado de la línea de montaje, confinados a tareas monótonas y repetitivas, despojados de los saberes del oficio y ahora, definitivamente subsumidos por la máquina (Finkel, 1995). Como consecuencia del agobio, aumentó la rotación (renuncias) a pesar de la política salarial de la empresa que buscaba compensar estas condiciones de trabajo (“Five dollars a day for an 8 hour day”). La insatisfacción provenía de la intensificación del trabajo, de la carga psíquica y mental y de las restricciones impuestas por la cadena. A esta fatiga, la llamaban coloquialmente “forditis” (Neffa, 1990), pero no había aquí tampoco ninguna preocupación por la salud laboral sino solo por la mejora de la productividad.

4. La intensidad del trabajo según los modelos clásicos

A continuación vamos a reseñar dos enfoques conceptuales que, a diferencias de los anteriores, parten de una explícita preocupación por las consecuencias que las exigencias del trabajo tienen sobre la salud de los trabajadores.

4.1. Modelo demanda-control de Karasek

Robert Karasek observó que los efectos del trabajo en la salud parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas y de las características del trabajo, particularmente en lo referente a la posibilidad de tomar decisiones y de usar las propias capacidades. Esto le llevó a proponer un modelo bidimensional para evaluar las condiciones de trabajo en 1979, que denominó modelo demanda-control (Karasek, 1979).

En cuanto a las *demandas psicológicas*, son las exigencias que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas. En lo referente al *control*, en el modelo de Karasek es considerado un recurso para moderar las demandas del trabajo (los problemas de salud no surgen por las demandas en sí mismas, sino cuando el trabajador carece de las capacidades para resolverlas, según el modelo). El control hace referencia al *cómo se trabaja*, y tiene dos componentes: la autonomía y el



desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

El cruce de estas dos dimensiones analíticas propuestas por Karasek da como resultado cuatro combinaciones o cuadrantes, que corresponden a distintas situaciones: trabajo sometido a alta tensión; trabajo pasivo; trabajo con bajas o débiles demandas y por último, trabajo activo y creativo (siendo este último el tipo que no entraña riesgos para la salud). Para ahondar más en lo que implica cada situación, ver Neffa (2019a).

En 1986, Jeffrey V. Johnson amplió el modelo demanda-control introduciendo la dimensión del “apoyo social” que, según este autor, opera como un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud. El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. Implica una dimensión emocional pero también al apoyo instrumental.

Según este modelo, la configuración de estas tres dimensiones depende de la forma en que está organizado el trabajo y pueden ser objeto de intervención para modificar la incidencia del estrés y de los riesgos psicosociales.

En referencia a nuestro objetivo de análisis, cabe señalar que la intensidad del trabajo es un fenómeno abordado por este modelo de Karasek y se encuentra contenido dentro de la dimensión “demandas psicológicas”. Como explica Vénzina (2007), un alto nivel de demandas sobreviene en situaciones donde se le exigen altas cantidades de bienes o servicios) a un trabajador, cuando sufre de falta de tiempo, cuando tiene que trabajar muy rápido, cuando debe hacer muchas tareas en un periodo corto de tiempo y, cuando todo ello, además, implica una alta carga mental. De esta forma, el modelo incorpora a la intensidad del trabajo como uno de los factores entre otros) que genera elevadas demandas psicológicas.

Es interesante marcar que este modelo de Karasek parte de una noción de autonomía que, a nuestro entender, debería ser entendida como relativa. Bajo una relación laboral capitalista, los trabajadores están subordinados al poder de dirección que ejerce el empleador. Como bien lo señalara Marx, en el capitalismo los trabajadores no pueden libremente elegir qué hacer, cómo hacerlo, ni pueden quedarse con el producto de sus trabajos. Las prescripciones son parte de la mecánica para alentar la productividad y mejorar las ganancias. Por lo tanto, la autonomía solo puede ejercerse dentro de determinados límites y, su rol como variable moderadora del estrés (como propone Karasek) tiene un



“techo”, porque el trabajo se ejerce en condiciones de subordinación operativa. Incluso, es posible pensar que la lógica de valoración capitalista más bien puja para que se reduzca la autonomía y aumenten las exigencias. Es decir ambas variables pueden estar correlacionadas en sentido inverso en muchos empleos, por lo cual surge el interrogante sobre las posibilidades de prevención del estrés bajo estos condicionantes estructurales.

4.2. El modelo “esfuerzo-recompensa” de Siegrist

Años más tarde, el psicólogo alemán Johannes Siegrist (1996) abordó el (des)equilibrio entre la intensidad del esfuerzo exigido y la recompensa o compensación recibida por los trabajadores. Según este autor, las personas realizan una evaluación sobre los costos y beneficios de su trabajo y, según cómo perciban que esta relación de factores, podrá haber o no estrés laboral. Una relación de alto esfuerzo y baja recompensa es para Siegrist, la que tienen mayor probabilidad de generar estrés laboral y la denomina de “desbalance esfuerzo - recompensa” (Neffa, 2019a).

Las recompensas se distribuyen mediante tres sistemas: dinero, estima y oportunidades profesionales de carrera, incluida la seguridad laboral. Según Siegrist, cada uno de estos componentes de las recompensas relacionadas con el trabajo son importantes para la salud (Siegrist, 2012).

En cuanto al esfuerzo requerido, el mismo puede ser físico, psíquico y/o, mental. De igual manera, Siegrist parte de la posibilidad de que las fuentes de ese esfuerzo demandado sean de dos clases: intrínsecas y extrínsecas. En el primer caso, el esfuerzo surge en virtud del nivel de compromiso y motivación del trabajador mismo, generándose así situaciones perjudiciales tales como la imposibilidad de desconectarse del trabajo y el excesivo compromiso con el mismo. Por otro lado están las exigencias extrínsecas de mayor esfuerzo, que aluden a aquellas impuestas por los supervisores, por la tarea misma (metas) o por los clientes o usuarios.

De esta manera, Siegrist no hace un análisis específico de la intensificación laboral (basado en el factor tiempo) ni le brinda a esta problemática un tratamiento diferencial. Pero aborda su existencia de manera indirecta al incluir a este fenómeno dentro del esfuerzo demandado por el trabajo y también reconoce su incidencia negativa sobre la salud psicosocial de los trabajadores. De esta forma, trabajar más rápido puede ser un aspecto requerido en el trabajo, lo cual puede intentar ser compensado con salarios elevados, pagos adicionales según el rendimiento, reconocimientos simbólicos o por medio de la estima de los compañeros y superiores. Pero puede suceder que los trabajadores perciban que existe



una reciprocidad fallida (hacen grandes esfuerzos y reciben poco a cambio) lo cual les provoca fuertes emociones negativas y reacciones de estrés, que se encuentran asociadas a consecuencias adversas para la salud a largo plazo (Siegrist, 2010).

A los fines de vincular estos aportes de Siegrist con los enfoques conceptuales reseñados antes, es importante notar que el supuesto básico del modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa es la *reciprocidad social*. Se conciben así relaciones productivas caracterizadas por la cooperación mutua y basadas en una norma tácita según la cual los esfuerzos y las recompensas deberían igualarse entre sí. De esta manera, para este autor la reciprocidad social define obligaciones o tareas que el trabajador ejecuta a cambio de recompensas equivalentes que provienen del empleador. Una ruptura de este acuerdo provocaría emociones negativas y estrés, ya que representaría una amenaza a la idea de la equivalencia desarrollada por el trabajador (Cuevas Torres y García Ramos, 2012).

Ciertamente es un punto de partida muy diferente al enfoque marxista clásico, que muestra el inherente desequilibrio en la relación laboral y, por supuesto, la subordinación entre una y otra parte. Según Marx, la creación de ganancias supone que el empleador se apropia sistemáticamente de una porción de trabajo que no paga (plusvalor) y que, lógicamente, no se reconoce. Mantener un velo sobre este desequilibrio es uno de los presupuestos para que se mantengan en funcionamiento este sistema productivo, inherentemente injusto y basado en la explotación, según el autor.

5. Los aportes franceses al debate sobre intensificación y salud laboral

En Francia se ha desarrollado una reflexión muy rica sobre la intensificación del trabajo. En ese país existen numerosos investigadores de las ciencias sociales del trabajo que se ocupan de este fenómeno, analizando sus condiciones de aparición, sus mecanismos de funcionamiento y, sobre todo, sus efectos sobre la salud de los trabajadores.

En primer lugar, podemos mencionar los estudios liderados por Michell Gollac desde la década del noventa. En su clásico artículo junto a Serge Volkoff denominado “Citius, altius, fortius” (Gollac y Volkoff, 1996) los autores abordan un problema que en aquellos años todas las encuestas europeas sobre condiciones de trabajo estaban mostrando de manera contundente: que el trabajo se estaban intensificando y que la salud de los trabajadores se iba resintiendo en este proceso.

A diferencia de los enfoques que reseñamos en el apartado anterior, asentados sobre cierto individualismo metodológico y con cierta visión acrítica sobre la lógica productiva capitalista, el



enfoque de Gollac señala que esta mayor exigencia sobre los trabajadores responde a factores estructurales relacionados con el modo de acumulación vigente desde los años setenta. Al respecto, señala que el aumento de los ritmos de trabajo se origina en la evolución de la organización económica reciente y en los cambios consecuentes en la gestión de las empresas. La mayor competencia en el mercado, la instauración de técnicas de control social, la implementación de nuevas tecnologías, las nuevas formas de gestión del personal, la mayor difusión de la subcontratación y la permanente búsqueda de reducción de los tiempos de producción son todos factores que influyen en la intensidad del trabajo al interior de las empresas y organizaciones.

En sus estudios, Gollac (Cartron y Gollac, 2006; Gollac, 2005, Gollac y Volkoff, 1996) muestra que la creciente presión temporal sobre los trabajadores implica consecuencias negativas sobre su salud general y psicosocial, especialmente. El aumento de los ritmos de trabajo y la ausencia de pausas tiene efectos perjudiciales porque las personas sienten que no tienen tiempo suficiente para hacer bien su trabajo, se ven presionadas por metas y plazos, reiteradamente viven su trabajo como una urgencia y deben hacer trabajos complejos en marcos temporales cada vez más acotados.

En términos conceptuales, es interesante reseñar un trabajo realizado por Gollac junto con otros investigadores (Boisard et al, 2002) en base a los datos de la 3° Encuesta Europea sobre las Condiciones Laborales, realizada por la Fundación Europea Para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Los autores prestaron especial atención al fenómeno de la intensificación y analizaron los datos de la encuesta entablando un diálogo con los trabajos anteriores de Karasek. Al respecto, encontraron que efectivamente la autonomía y el apoyo social reducen de manera muy significativa el riesgo de que los trabajadores perciban como excesivamente altos sus ritmos de trabajo o la sensación de que no tienen tiempo suficiente para terminar su trabajo. Sin embargo, las regresiones estadísticas elaboradas por Gollac y su equipo les permitieron también ver que la autonomía y el apoyo social pueden paliar pero no compensar por completo la intensidad que genera la organización del trabajo. Por otro lado, los autores encontraron que una carga cognitiva elevada es un factor agravante, independientemente del indicador de intensidad subjetiva utilizado. Por tanto, Gollac plantea que, a corto plazo, la intensidad cognitiva del trabajo contribuye a la intensificación del trabajo. Incluso si, como muestra Karasek, esta intensidad cognitiva contribuye a largo plazo a las posibilidades de desarrollo que ofrece el trabajo (trabajo variado, que permite aprender cosas nuevas, etc.).



Los trabajos de Antoine Valeyre (2001, 2004) también ponen en evidencia la incidencia de la intensificación laboral y el autor aporta una sistematización sobre las fuentes que la generan. De esta forma, propone clasificarlas bajo tres categorías:

- Condicionamientos industriales: hacen referencia a cadencias impuestas por maquinarias, por normas y plazos de producción, por la supervisión directa de jefes o supervisores, por la dependencia respecto del trabajo de compañeros, entre otros elementos propios de la organización.
- Condicionamientos mercantiles: hacen referencia las presiones para aumentar el ritmo de trabajo que provienen de clientes o usuarios. Esto es frecuente en organizaciones que tienen atención al público y que están directamente vinculadas a la demanda (esfera mercantil).
- Condicionamientos eventuales: hacen referencia a sucesos de urgencia, incidentes o eventos que requieren la inmediata atención porque son críticos.

Como señala Valeyre (2004), el primer tipo de condicionamientos es el que ha tenido la mayor atención en investigaciones y estudios tradicionales sobre proceso de trabajo. Pero en el modo de acumulación actual es central incluir en el análisis las otras dos fuentes de intensificación para así comprender sus orígenes y consecuencias.

Otro autor francés que ha analizado en detalle el fenómeno de la intensificación es Philippe Askenazy. Este autor, parte deliberadamente de una definición amplia del concepto de intensificación, la cual cubre los siguientes aspectos (Askenazy, 2005):

- el aumento del ritmo de trabajo, la densificación del trabajo, la multiplicación de tareas, cuyo impacto en el bienestar es ambiguo;
- el deterioro de la salud y de la seguridad en el trabajo, en particular el desarrollo de patologías musculares y accidentes laborales;
- el aumento de la carga física y la fatiga;
- la acentuación de la carga mental en el trabajo y de los factores involucrados (órdenes contradictorias, tensión, falta de tiempo para realizar correctamente el trabajo, etc.)

Como puede verse, la definición que propone Askenazy no queda limitada a un análisis sobre el aumento de la tasa de explotación o a un estudio sobre la generación de ganancias. Como parte inherente, su concepto de intensificación ilumina las consecuencias que esto tiene sobre la salud de los trabajadores y pone en el centro las consecuencias perjudiciales.

Askenazy (Askenazy, 2003; Askenazy y Caroli, 2003) ha indagado los efectos que en dicho sentido han tenido ciertas prácticas empresariales “innovadoras”, altamente difundidas en las últimas dos décadas: la rotación de puestos, prácticas de “justo a tiempo” y de calidad total, el uso intensivo de



tecnologías de la información, la remuneración individualizada por productividad, el trabajo en equipos autónomos, etc. En este sentido, un análisis de los datos estadísticos de las encuestas sobre condiciones de trabajo realizadas en Francia le permite mostrar cómo estas prácticas empresariales han contribuido al aumento de la intensificación y han tenido efectos negativos sobre la salud de los trabajadores.

Esta breve revisión nos permite ver que el fenómeno de la intensificación ha sido profundamente analizado en Francia y que las investigaciones han sido numerosas, desde un enfoque crítico que se ha interrogado sobre las consecuencias que las reestructuraciones de los procesos de trabajo han tenido sobre la salud de los trabajadores. La existencia de encuestas periódicas sobre condiciones de trabajo en aquel país ha permitido la elaboración de estos estudios rigurosos, basados en datos estadísticos con gran cobertura, los cuales han generado un gran acervo de evidencia científica valiosa sobre la incidencia de la intensificación.

6. El enfoque de los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST)

El enfoque de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) es un marco teórico elaborado en Francia, que surgió como una iniciativa superadora en este campo, en tanto contiene muchos de los avances y conceptualizaciones precedentes sobre estos riesgos que fueron elaborados por distintos autores y corrientes, pero de manera fragmentada. De esta forma, el enfoque de los RPST se propuso articular esos análisis hasta entonces dispersos y ofrecer un marco integrador de mayor alcance.

Para entender mejor su origen, es valioso hacer una breve reseña histórica. El término “riesgos psicosociales” ganó protagonismo en Francia durante la década de 2000, a medida que crecía la preocupación por el estrés y el sufrimiento en el trabajo, cobrando definitiva relevancia con la ola de suicidios en la empresa France Telecom. Distintos informes y comisiones de seguimiento de estos riesgos se conformaron en esos años en Francia². Pero el más destacado fue el informe del Colegio de Expertos sobre el seguimiento de los riesgos psicosociales en el trabajo formado a finales de 2008 a pedido del Ministro de Trabajo, Empleo y Salud. Ese informe fue coordinado por Michel Gollac y fue

² Al respecto, se puede mencionar el informe de Philippe Nasse y Patrick Légeron "Informe sobre la determinación, medición y seguimiento de los riesgos psicosociales en el trabajo", presentado en 2008 a pedido del Ministro de Trabajo. Más tarde, en 2010 se presentó un informe elaborado por un grupo de expertos del UMP-Nouveau Centre sobre el *sufrimiento en el trabajo*, el cual fue liderado por Jean-Francois Copé y fue realizado a pedido del Senado. En 2010 también se presentó un informe sobre *el malestar en el trabajo*, coordinado por Gérard Dériot y elaborado a pedido de la Asamblea Nacional (Gollac, 2012; Lerouge, 2020).



entregado en 2011. En sus páginas quedó plasmado el enfoque de los RPST (Gollac, 2011), el cual fue fruto de una extensa revisión bibliográfica sobre estudios antecedentes y contó con el aporte de numerosos investigadores que enriquecieron la mirada sobre estos riesgos y sobre su naturaleza.

Como decíamos antes, el enfoque de los RPST (surgido a partir del informe de 2011 de Gollac) no buscó posicionarse como un planteo completamente nuevo sino que, por el contrario, se nutrió y se armó en base a teorizaciones preexistentes. Su novedad y su fortaleza reside justamente en eso: que pudo articular conceptualizaciones y esquemas analíticos que estaban dispersos hasta el momento y que, enlazados, permitieron echar mayor luz sobre los diversos riesgos psicosociales existentes en el trabajo. Fue en base a este enfoque ampliado que pudo elaborarse una Encuesta de Riesgos Psicosociales en el Trabajo aplicada en Francia, que permitió recolectar gran cantidad de datos sobre una amplia gama de problemáticas³. El diseño de un instrumento que pudiera identificar, cuantificar y monitorear estos riesgos era también una de las demandas realizadas al Colegio de Expertos.

En términos puntuales, Michel Gollac definió a los RPST como "*los riesgos para la salud física, psíquica, mental y social de los trabajadores, que son generados por las condiciones y medio ambiente de trabajo susceptibles de interactuar con el funcionamiento psíquico y mental, con impactos sobre la organización o empresa donde éstos se desempeñan*" (2011:31). De esa forma, enfoque de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) constituye una perspectiva que se propuso superar los enfoques tradicionales sobre salud laboral (centrados en las enfermedades físicas y con una visión biologicista) y ofrecer una visión ampliada y multidisciplinar. El punto de partida es que las tres dimensiones de los seres humanos -física, psíquica y mental- se movilizan en la situación de trabajo, las tres están íntimamente relacionadas y deben funcionar de manera coherente y articulada para preservar la salud. Si durante la actividad de trabajo una de ellas es vulnerada el daño repercute también sobre las otras, generando sufrimiento psíquico y mental, además de dolor físico (Neffa, 2015).

A los fines de su estudio, el informe liderado por Gollac ordena los diversos factores de RPST en seis grandes ejes: i) la intensidad del trabajo y tiempo de trabajo; ii) las exigencias emocionales; iii) el grado y tipo de autonomía; iv) las relaciones sociales y relaciones de trabajo; v) los conflictos éticos y de valores; vi) el grado de seguridad y estabilidad de la situación de trabajo.

³ El formulario de la encuesta de RPST también contiene preguntas e ítems que ya aparecían (de forma más o menos similar) en encuestas preexistentes, pero que eran más acotadas y solo permitían relevar algunos riesgos psicosociales puntuales. Por ejemplo, en el formulario francés se hallan incluidas preguntas que son similares al Cuestionario ERI (Effort-Reward Imbalance) elaborado en base a las conceptualizaciones de Siegrist. Pero estas preguntas son solo una sección dentro de un formulario que es mucho más amplio y que aborda otros riesgos psicosociales.



Como puede verse en la clasificación anterior, se considera con entidad propia a la intensidad en el trabajo y se retoma así la valiosa tradición de estudios franceses sobre esta temática (muchos de ellos elaborados por el propio Gollac, como mostrábamos antes), así como estudios de otras latitudes.

Según el enfoque de los RPST, la intensidad del trabajo puede ser definida en principio como la cantidad de trabajo por unidad de tiempo. Pero se reconoce que en la actualidad el trabajo es demasiado heterogéneo para usar este tipo de abordaje restringido. Si bien existen casos en los cuales la intensificación consiste en hacer las mismas operaciones de forma más veloz o en menos tiempo, lo más frecuente es que la intensificación sea producto de una reorganización del proceso de trabajo y de un cambio no solo en la *cantidad* de actividades sino *en su naturaleza*. Por lo tanto, no basta con analizar si se hacen más operaciones en menos tiempo para detectar la intensificación. También hay que tener en cuenta si el trabajo se volvió más complejo (Gollac, 2011).

Del párrafo anterior es importante notar dos cuestiones que son fundamentales para entender cómo opera la intensificación del trabajo en la actualidad. Por un lado, Gollac indica que, a las exigencias de cantidad (que son clásicas del capitalismo), constantemente se agregan presiones sobre los trabajadores para que hagan sus tareas respetando ciertos parámetros de calidad (normas, protocolos, controles de calidad, “satisfacción” del cliente, entre otros). De esta forma, hoy en día la intensificación del trabajo articula estas dos exigencias: alta cantidad y alta calidad en el menor tiempo posible. Ambas exigencias no solo suelen ser contradictorias entre sí sino que, de forma global, constituyen una fuente de sufrimiento agregado sobre los trabajadores.

Por otro lado, lo que remarca Gollac es que la intensificación del trabajo no solo implica la realización de mayores operaciones físicas por unidad de tiempo. En la actualidad, los procesos de trabajo requieren que los trabajadores movilicen también sus habilidades cognitivas, emocionales y comunicacionales a favor de los intereses de las empresas. Y todo ello, en el marco de restricciones temporales cada vez más acotadas. Estos esfuerzos que realiza el trabajador no siempre son directamente visibles para un observador, pero es posible captar sus efectos. El agotamiento mental, psíquico y emocional es recurrente en el discurso de los trabajadores y es paradigmático en el sector servicios (por ejemplo, personal de actividades tales como educación, finanzas, venta, etc.). Estos trabajadores hacen cada vez más cosas, en menos tiempo, pero pocos observadores lo notan porque su actividad labor no siempre se despliega en la forma de gestos físicos.

En este punto reside un desafío metodológico importante porque no es suficiente cuantificar el trabajo visible (gestos, acciones, operaciones) para medir la intensidad del trabajo, sino que hay que acceder a las vivencias de los trabajadores, conocer cómo resuelven los objetivos fijados, qué sienten y en qué



consiste su *trabajo real*, en el sentido profundo del término. En otras palabras, hay que encontrar las técnicas de recolección de información que permitan adentrarnos en esa “caja negra” que actualmente es la *actividad* (la cual, como nos ha enseñado la ergonomía, es mucho más que lo que vemos y mucho más que lo prescripto). De ahí que se requieran un abordaje interdisciplinario y también multitécnica para captar los riesgos psicosociales, y especialmente, el problema de la intensificación del trabajo.

8. Conclusiones

En esta ponencia hemos reseñado aquellos enfoques que consideramos principales para analizar la intensificación del trabajo en tanto problema para la salud de los trabajadores y que permiten determinar bajo qué condiciones este fenómeno se configura como factor de riesgo psicosocial. Al respecto, hemos encontrado que se trata de un tema que ha estado en el centro de las reflexiones desde los orígenes mismos del capitalismo, dado que hace referencia al uso de la fuerza de trabajo y a la economía del tiempo en el marco de los procesos de generación de valor. Se trata asimismo, de una dimensión de permanente disputa entre las partes que componen la relación laboral y es objeto de constante conflicto (a veces explícito, pero mayormente latente).

De igual forma, hemos mostrado que las primeras reflexiones sobre la intensificación del trabajo estuvieron centradas en comprender como funcionaba la acumulación de valor y que rol jugaba el tiempo de trabajo, desde un enfoque crítico marxista. Décadas después, se volvieron hegemónicas aquellas reflexiones que tuvieron como foco las cuestiones de eficiencia y productividad, desde enfoques organizacionales como los de Taylor o Ford, entre otros y que explícitamente se situaban del lado de la parte empleadora.

En ambos casos, los ritmos de trabajo estaban en el centro de sus desarrollos pero sin que existieran interrogantes específicos sobre sus derivaciones para la salud de los trabajadores. Por supuesto, estos aportes conceptuales son valiosos porque expusieron las lógicas subyacentes a gran parte de los procesos de trabajo bajo el capitalismo, pero no avanzaron más allá. Quizás Marx fue quien, de manera general, prestó atención a la salud de los trabajadores pero lo hizo genéricamente bajo el concepto de alienación, que de alguna manera permitía evidenciar el hastío, la monotonía e incluso el desgaste que conllevaban los procesos de trabajo organizados bajo esta lógica.

A continuación, en la ponencia nos ocupamos de reseñar dos contribuciones elaboradas en la segunda mitad del siglo XX que partieron de una explícita preocupación por las consecuencias que las



exigencias del trabajo tienen sobre la salud de los trabajadores. Al respecto, expusimos en qué consisten los modelos de Karasek y de Siegrist, prestando especial atención a cómo conciben, dentro de sus enfoques, el problema de la intensificación. Al respecto, vimos que ambos modelos abordan su existencia pero de manera indirecta. Incluyen a la intensidad del trabajo dentro de las exigencias (Karasek) o dentro del esfuerzo demandado (Siegrist) por el trabajo y también reconocen su incidencia negativa sobre la salud psicosocial de los trabajadores. Pero no le brindan a esta dimensión un tratamiento diferencial y específico.

Desde nuestra perspectiva, es en el medio francés (a partir de los años '90 y '00) donde pueden encontrarse valiosas y específicas reflexiones sobre la intensificación en el trabajo y sus efectos para la salud. A partir de estudios rigurosos, basados en grandes series de datos estadísticos, se ha abonado un campo analítico muy próspero en aquel país, que permite comprender cómo operan las tendencias tempranamente identificadas por Marx en el marco de las actuales formas de organización del trabajo y en sectores diversos. De igual manera, hay un tratamiento más sofisticado sobre lo que implican los ritmos de trabajo, cuáles son sus fuentes y en qué planos (físicos, psíquicos y sociales) es posible captar su incidencia.

Estos autores franceses reseñados y el enfoque de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) nos brindan una serie de conceptos y dimensiones que podremos aplicar a nuestras observaciones empíricas en el marco de la investigación que estamos desarrollando sobre intensificación en actividades del sector servicios. De esta forma, esta revisión conceptual es un trabajo preparatorio para nuestro objetivo central que es captar esta problemática en actividades situadas y específicas. Nos permite visualizar en más profundidad el fenómeno y nos otorga mayores precisiones sobre qué aspectos analizar y qué tipo de datos recolectar para analizar su incidencia.

Bibliografía

- Askenazy, P. (2005). « Sur les sources de l'intensification », *Revue économique*. Vol. 56, N° 2, pp. 217-236.
- Askenazy, P. y Caroli, E. (2003). Pratiques « innovantes », accidents du travail et charge mentale : résultats de l'enquête française « Conditions de travail 1998 ». *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [En ligne], pp. 5-1.



- Boisard, P., Cartron, D., Gollac, M., Valeyre, A., y Besançon, J. B. (2002). *Temps et travail: l'intensité du travail*. Office des publications officielles des Communautés européennes.
- Cartron, D. y Gollac, M. (2006). Fast-work et maltravail. Conference « Organisation et intensité du travail, qualité du travail » Octarès, Toulouse, pp. 227-238.
- Coriat, B. (1991) El taller y el cronómetro. Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción en masa. Ed. Siglo XXI, Madrid
- Cuevas-Torres, M., y García Ramos, T. (2012). Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo. *Trabajo y sociedad: Indagaciones sobre el empleo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas*, nro. 19, pp. 87-102.
- Gollac, M. (2005). L'intensité du travail. *Revue économique*, 56(2), pp. 195-216.
- Gollac, M., y Volkoff, S. (1996). Citius, altius, fortius. Actes de la recherche en sciences sociales, 114(1), 54-67.
- Gollac, M. (2012). Les risques psychosociaux au travail: d'une «question de société» à des questions scientifiques. Introduction. *Travail et emploi*, (129), pp. 5-10.
- Gollac, M. (2011) (coord.) *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*. Rapport au ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé, Paris.
- Finkel, L. (1995). *La organización social del trabajo*. Madrid: Pirámide.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, Vol. 24, No. 2, pp. 285-308.
- Lerouge, L. (2020). Riesgos psicosociales en derecho laboral francés: ¿Statu quo o no statu quo? Esa es la cuestión. En Correa Carrasco, M. y Quintero Lima, M.G. (coord.). *Los nuevos retos del trabajo decente: la salud mental y los riesgos psicosociales*. Madrid: Editorial de la Universidad Carlos III.
- Marx, K. (2009) *El capital*. Tomo 1. Volumen 2. México: FCE.
- Moreira Cardoso, A. C. (2013). Duración, flexibilidad e intensidad: disputas en torno al tiempo de trabajo. *El Cotidiano*, núm. 182, pp. 75-85
- Neffa, J. C. (1990) *Proceso de trabajo y economía de tiempo. Contribución al análisis crítico del pensamiento de Karl Marx, Frederick W. Taylor y Henry Ford*. Ed. CREDAL-URA N° 111 au CNRS y Ed. Humanitas, Bs As.
- Neffa, J. C. (2015) *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. CABA: CEIL del CONICET; Corrientes: UNNE, Fac. de Cs, Económicas; La Plata: UNLP, Fac. de Cs. Económicas; Moreno: Universidad Nac. de Moreno; CABA: UMET- CITRA.



- Neffa, J. C. (2019b) Propuesta de marco teórico para estudiar los RPST (II) Segunda Parte: Nuevos enfoques a partir del proceso de trabajo; *Trabalho (En)Cena*; vol. 4, pp. 34-57.
- Neffa, J.C. (2019a). Proposta de um referencial teórico para o estudo do RPST (I) Primeira parte: modelos tradicionais de RPST e novas abordagens. *Trabalho (En) Cena*, Vol. 4(Especial), pp. 07-33.
- Pinilla García, J. (2004). Intensificación del esfuerzo de trabajo en España. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, Vol. 22, núm. 2, pp. 117-135.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 1(1), pp. 27-41.
- Siegrist, J. (2010). Effort-reward imbalance at work and cardiovascular diseases. *International Journal Of Occupational Medicine And Environmental Health*, 23(3), pp. 279-285.
- Siegrist, J. (2012). Effort-reward imbalance at work: Theory, measurement and evidence. Department of Medical Sociology, University Düsseldorf, Düsseldorf, 19.
- Valeyre, A. (2001). Le travail industriel sous la pression du temps. *Travail et emploi*, 86(April), 127-149.
- Valeyre, A. (2004). Les nouvelles formes d'intensification du travail industriel: logiques technologiques, organisationnelles et économiques. *Économies et sociétés*. Série AB, Économie du travail, ISMEA, pp.1993-2027.
- Vézina, M. (2007). Las exigencias psicosociales vinculadas a la organización del trabajo. Ponencia presentada en Seminario Internacional Investigación, políticas y prácticas asociadas a problemas de salud mental y trabajo en Chile: una perspectiva de género, Santiago, Chile. , Agosto.