

IV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología
XIX Jornadas de Investigación VIII Encuentro de Investigadores en Psicología
del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos
Aires, 2012.

Factores psicosociales, condiciones de trabajo y salud: un estudio de caso.

Arrillaga, Sabrina, De Lellis, Carlos Martín y
Barreiro Prandi, María Milagros.

Cita:

Arrillaga, Sabrina, De Lellis, Carlos Martín y Barreiro Prandi, María Milagros (2012). *Factores psicosociales, condiciones de trabajo y salud: un estudio de caso. IV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XIX Jornadas de Investigación VIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-072/270>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/emcu/vgq>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

FACTORES PSICOSOCIALES, CONDICIONES DE TRABAJO Y SALUD: UN ESTUDIO DE CASO

Arrillaga, Sabrina - De Lellis, Carlos Martín - Barreiro Prandi, María Milagros

Facultad de Psicología (UBA) / Superintendencia de Riesgos del Trabajo

Resumen

Los factores psicológicos y sociales que están comprendidos en el enfoque acerca de las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como las relaciones de poder presentes en cada sector laboral impactan sobre la salud de los trabajadores. De acuerdo a este marco teórico, describiremos la metodología y los resultados obtenidos en la investigación auspiciada durante el período 2010-2011 por la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, y cuyo objetivo es identificar los factores de riesgo reales y percibidos presentes en el medio ambiente laboral del sector de cadetería y mensajería. Se expondrá la metodología de investigación, basada en la triangulación de datos cualitativos y cuantitativos obtenida mediante entrevistas, mapeo del ambiente laboral, talleres de discusión participativa con organizaciones sindicales y aplicación de observaciones estructuradas realizadas en el propio ámbito de trabajo (que tiene como particularidad ser la vía pública), y en el cual se relevan los principales riesgos que caracterizan al sector laboral bajo estudio. Seguidamente se discutirán los hallazgos empíricos, que permiten extraer conclusiones respecto de la relevancia que adquiere el examen de la percepción del riesgo en la prevención de accidentes laborales, producto que la investigación aportará al desarrollo de futuras estrategias de prevención.

Palabras Clave

Condiciones-y-medio-ambiente-de-trabajo-Factores-psicosociales-Percepción-de-riesgo

Abstract

PSYCHOSOCIAL FACTORS AND CONDITIONS AND WORK ENVIRONMENT: A CASE STUDY

The psychological and social factors taken into account in the approach of the conditions and work environment and the power relationships in each work sector have an impact in the health of the workers.

In this theoretical framework, we will describe the methodology and results obtained from a research done on 2010-2011 with the support of the Superintendencia de Riesgos del Trabajo. The objective is to identify real and perceived risk factors in the environment of the work sector of messengers and couriers. We will present the research methodology, based on the triangulation of qualitative and quantitative data obtained by interviews, mapping of the work environment, participative workshops with trade unions and structured observations made in the place of work (which happens to be the public highway) where we surveyed the principal risk factors which characterize the work sector under analysis.

Then we will discuss the obtained preliminary findings which allow us to extract conclusions about the importance to examine the perceived risk in the prevention of work accidents, results that the research will contribute to the development of future strategies of prevention.

Key Words

conditions-and-work-environment-psychosocial-factors-risk-perceptions-Sector-de-cadetería-y-mensaje

El presente informe se enmarca en las actividades de investigación desarrolladas por la Cátedra de Salud Pública y Salud Mental I de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires, en el marco de la convocatoria realizada durante el año 2008 por el Instituto de Estudios Estratégicos y Estadísticas de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, que ha aprobado y financiado la realización del proyecto "Condiciones y medio ambiente de trabajo del personal de cadetería y mensajería".

La actividad de mensajería y cadetería ha surgido durante la década de los '90, en virtud de las transformaciones que se produjeron en el mercado de trabajo (desocupación, recesión, privatizaciones e incremento de la informalidad y precarización laboral), y ha continuado expandiéndose, fundamentalmente por el incremento de las demandas que caracterizan al sector terciario de la economía y el ciclo económico expansivo que ha atravesado nuestro país desde el año 2004 hasta la fecha.

El presente proyecto de investigación halla su principal justificación en las siguientes cuestiones principales: a) Los datos epidemiológicos relevados en nuestro país y que delimitan al sector motorista como un grupo de riesgo en relación a la ocurrencia de accidentes de tránsito; b) El amplio crecimiento experimentado durante las últimas décadas en relación a la demanda de servicios de mensajería y cadetería; c) Los escasos antecedentes de estudios sobre el sector y la imperiosa necesidad de identificar factores de riesgo que permitan la gestión preventiva de accidentes y otros daños a la salud.; d) La necesidad de regular de manera efectiva esta actividad laboral.

Marco referencial:

La noción renovadora de condiciones y medio ambiente del trabajo sostiene la idea de una multiplicidad de factores directos e indirectos que determinan la carga global del trabajo y a la situación vivida por el trabajador, entre los cuales sobresalen los siguientes: diseño del lugar de trabajo y su medio ambiente, organización del trabajo, imperativos de la productividad, sistema jerárquico, carga horaria, remuneración, relaciones de trabajo, expectativas personales, calificaciones, impacto sobre la salud y el bienestar subjetivo.

La acción sinérgica y combinada de todos los factores que están

comprendidos en las condiciones y medio ambiente de trabajo actúan de manera directa o indirecta sobre la vida, el bienestar y la salud de los trabajadores insertos en un colectivo de trabajo, y permite comprender los procesos de desgaste mental comprendidos en la carga de trabajo que el trabajador debe soportar y afrontar, generando un alto nivel de estrés (Cavagionini, L.C. 2009; Omar, A. 1995).

Una cuestión de fundamental importancia para comprender la relevancia de los factores psicosociales en el trabajo surge al considerar una variable como la percepción del riesgo, ya que este guarda una estrecha relación con las conductas de riesgo o de protección ante él.

En palabras de J.C.Neffa (1995, op.cit).esto se trataría de un análisis descriptivo que permita visualizar las características objetivas de los puestos de trabajo (ej: condiciones físicas, remuneración, tipo de contrato) como desde una perspectiva cualitativa que permita comprender el trabajo desde los actores involucrados. "La intervención de los actores del proceso del trabajo que son al mismo tiempo víctimas y sensores de los riesgos se convierten en un elemento decisivo para identificarlos, percibir sus consecuencias, poner medidas de prevención y asegurar equidad en el trato para todas las mujeres y hombres".

Varios fueron los modelos utilizados históricamente para el análisis de percepción de riesgo desde un enfoque subjetivo.

Si nos centramos en el análisis de situaciones de riesgo desde una perspectiva cognitiva se prioriza la investigación del "proceso de ejecución de conductas y/o proceso de toma de decisiones -frente a una situación amenazante para el sujeto- con el objeto de reducir el riesgo que ellas conlleva." El mismo se centra en el análisis del modo de procesamiento de la información contextual que utiliza el sujeto, con el fin de adoptar una decisión y con ello reducir un riesgo y/o resolver un problema.

Frente a esta perspectiva acotada, surge otra perspectiva ampliada que considera el riesgo no como un estímulo, sino que lo complejiza al incorporar al modelo las respuestas singulares y contextualizadas del trabajador. Esta visión toma en consideración la estimación subjetiva llevada a cabo por la persona (Yates, J.F. y Stone, E.R. 1992)

Este modelo se propone como superador ya que no conceptualiza al "riesgo" tan solo como objetivo (peligro o riesgo real), sino que incluye la dimensión subjetiva, la cual está definida por "la valoración y/o percepción que el sujeto construye acerca de la situación de riesgo real."

Desde esta perspectiva, los riesgos provenientes del ámbito laboral son un problema con una evidente implicación psicosocial, en la cual la percepción del riesgo y el comportamiento de los individuos juegan un papel primordial, implicando a los distintos grupos e instituciones que conforman el entramado social (Alonso Morillejo, E. y Hernández, J.M. 1998).

C.Dejours (1990) caracteriza las ideologías defensivas que se desarrollan en forma grupal ante los riesgos del trabajo. Se trata de un mecanismo de defensa elaborado por un grupo social particular cuya función es enmascarar, ocultar la ansiedad que sobrevendría ante el reconocimiento del riesgo. Lo que plantea en el plano psicológico

como novedoso es el hecho de que un mecanismo defensivo que se utiliza en general ante conflictos intrapsíquicos, es decir, contra peligros imaginarios aquí nos demuestra su eficacia ante los riesgos reales. Tal mecanismo defensivo merece ser analizado ya que da lugar a fenómenos insólitos como por ej. "resistencia a las consignas de seguridad" o "resistencia al cambio". Coincidimos con Desjours (1998) que la estrategia de investigación debe combinar el esfuerzo de mediciones objetivas de los riesgos como de la percepción y vivencias de los trabajadores, por lo cual es fundamental una aproximación cualitativa que nos permita discernir que a menudo los trabajadores se ven llevados a disociar el trabajo del riesgo para otorgarle eficacia y operatividad a su trabajo.

Objetivos:

Los objetivos de la investigación han sido los siguientes: a) Explorar las características propias de las condiciones y del medio ambiente de trabajo de la actividad de mensajería y cadetería; b) Identificar los factores de riesgo reales y percibidos desde un enfoque de riesgo psicosocial presentes en el medio ambiente laboral del sector; c) Establecer categorías e indicadores que permitan una caracterización cuantitativa de los factores de riesgo reales y percibidos del sector.

Metodología:

Esta propuesta de investigación, de carácter exploratorio-descriptivo, se basó en un diseño metodológico cuali-cuantitativo que ha permitido explorar, describir y generar datos respecto del sector de mensajería y cadetería que trabaja en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. A tales efectos, ha resultado necesaria la exploración de las condiciones y medio ambiente de trabajo del sector así como los factores de riesgo vinculados a los accidentes de trabajo en la vía pública, desde un enfoque de riesgo psicosocial.

El proceso de relevamiento de datos se organizó en dos etapas:

a) De carácter cualitativa, que ha permitido identificar variables e indicadores fundamentales, los cuales fueron profundizados e investigación con una metodología más estandarizada durante la etapa posterior; y que se basó en la aplicación de las siguientes técnicas: a) Revisión de datos secundarios; b) Entrevistas Semi-dirigidas; c) Grupos focales; d) Talleres de diagnóstico ambiental; e) Observaciones participantes y no participantes del medio ambiente de trabajo. Los informantes claves y calificados que aceptaron participar en el estudio fueron elegidos mediante la técnica Bola de Nieve, a través de personas conocidas que posibilitaron el contacto, y la cantidad de participantes en esta etapa fue determinada por el criterio de saturación del campo (muestreo teórico).

b) Una segunda etapa cuantitativa que comprendió el diseño y aplicación de una encuesta estandarizada a una muestra intencional de trabajadores motoristas, cuya accesibilidad se vio facilitada mediante las gestiones establecidas con los dirigentes de sendas agrupaciones sindicales, y que permitió relevar datos demográficos, sociales y las percepciones subjetivas de los trabajadores del sector.

El análisis mediante triangulación de los datos procedentes de ambas estrategias metodológicas ha permitido caracterizar las principales problemáticas que afectan a las condiciones y medio ambiente de trabajo del sector de mensajería y cadetería, y la identificación de

indicadores que permitirían establecer una vigilancia sistemática de riesgos para la salud en este específico colectivo de trabajadores.

Resultados

La presente investigación ha permitido avanzar en el conocimiento de una rama laboral incipiente, con escasos antecedentes de estudios previos.

En dicho análisis se destacan particularmente los siguientes aspectos:

a. La población que compone la fuerza de trabajo del sector y, por ende, aquella que participó durante todo el estudio es mayoritariamente masculina. Los segmentos de la población que se encuadran entre los adultos jóvenes son calificados como “viejos” de acuerdo a las representaciones que priman en el sector de los motoristas, por lo cual cabe reflexionar en torno al prematuro desgaste que puede afectar a los trabajadores del sector.

b. La modalidad de pago es el trabajo a destajo, es decir que obtienen un porcentaje del viaje realizado. Si bien más de la mitad de la población de trabajadores “están en blanco” y obtienen el medio jornal establecido normativamente para el gremio de los pasteleros: estar en blanco sirve según los entrevistados para estar asegurado por la ART, la Obra social y realizar los aportes jubilatorios

c. En cuanto a los motivos para elegir este tipo de trabajo, se presentó como principal razón la salida laboral rápida, 35,4%, seguida por quienes afirmaron que les gustaba, 29,2% y de los que lo eligieron porque se quedaron sin trabajo, 23%, las demás razones estuvieron por debajo del 10%. Entre los otros motivos, los encuestados manifestaron la facilidad de horarios para alternar con otras actividades y buen pago

d. En relación a otras medidas de seguridad, se puede mencionar que se constató un uso mayoritario de cascos, si bien la presencia de otras medidas de protección (ej: guantes, cubremanos, uniformes y pecheras, calzado especial) fue notoriamente minoritario; mientras que un porcentaje alto de encuestados refirió la adopción de controles habituales respecto del vehículo utilizado.

e. A juicio de los informantes, se observa una alta siniestralidad laboral. Por ejemplo en relación a los accidentes en la moto, 69% de los trabajadores afirmó haber tenido al menos uno, sin ninguna tendencia según la edad, siendo los de 25 a 29 años, los de 40 a 44 y los mayores de 49 quienes presentaron proporciones mayores a 80% y una serie de efectos sobre el bienestar físico y psicológico que invita a considerar medidas de vigilancia más efectivas para la prevención y atención oportuna de los casos. En relación al tiempo sin trabajar debido a accidentes de tránsito, se puede mencionar que de las 78 personas que afirmaron haber tenido al menos un accidente en la moto, 55,1%(n=43) dijo haber tenido que dejar el trabajo por dicho suceso, de los cuáles 16,3%(N=7) de 1 a 4 días, 1 semana 7%(N=3), 15 días, 14%(n=6), 1 mes, 25,6%(n=11) y más de 1 mes, 37,2%(n=16).

f. Con relación a los controles de salud, el 11,5% dijo hacerlos semestralmente, 35,4% anualmente, 45,1% manifestó que no se los hacía y 8% se ubicó en la categoría otros, respondiendo principalmente que los hacía cada vez que era necesario, cada mes y/o una vez cada muchos años.

g. Los resultados obtenidos al respecto fueron: 50,4% (n=57) de los encuestados se ubicaron en el rango de 45 a 69 puntos, es decir en la categoría a veces tiene conductas de riesgo; mientras que 49,6% (n=56) restante, tuvo puntuaciones entre 70 y 94, opción casi nunca tiene conductas de riesgo. El valor promedio obtenido fue 69 (desviación típica de 10), correspondiente a la categoría a veces, además ninguno de los trabajadores tuvo puntajes inferiores a 45 y el valor máximo fue de 91.

h. Con relación a la edad se encontró que a medida que aumenta la edad, disminuye la frecuencia de conductas de riesgo, es decir, quienes tenían entre 20 y 34 años se ubicaron principalmente en la categoría a veces, mientras que los de 35 años en adelante presentaron la categoría casi nunca tiene conductas de riesgo en mayor proporción.

i. Al indagarse sobre la percepción del riesgo en el medio ambiente de trabajo, se ha observado que un importante conjunto de factores identificados como “de riesgo” son descritos como controlables (los horarios, la relación con la policía, el comportamiento vinculado al hábito de conducir), y que se establece una reflexión crítica respecto de las conductas “escapistas” que son resultado de las condiciones alienantes de trabajo y que no permiten la modificación de las condiciones de trabajo o la adopción de medidas adecuadas de prevención y control.

j. Cuando se preguntó acerca de la influencia de la presión del tiempo en la manera de conducir, 78,8% de los encuestados dijo que sí influía, mientras que el 21,2% manifestó que no. La mayor parte de quienes respondieron de manera afirmativa tenían conductas de riesgo algunas veces, 53,9%; mientras que de los que dijeron que no influía la presión del tiempo en la forma de conducir, la mayoría casi nunca presentaban conductas de riesgo, 62,5%.

k. Respecto de la caracterización de los factores “de riesgo” ambientales, cabe señalar que estos han sido triangulados con la observación sistematizada efectuada en puntos clave de observación, a partir de lo cual se han podido detectar los siguientes elementos fundamentales como predictores del riesgo de accidentes y/o daños a la salud: a) Circulación del tránsito, b) El nivel y volumen de los ruidos; c) Las fuentes de vibraciones, d) La iluminación; e) La radiación; f) Los gases y humos provenientes de los caños de escape de los vehículos.

l. Aproximadamente poco más de la mitad de los encuestados, 50,4% (n= 57) se ubicaron en la categoría a veces tiene conductas de riesgo; mientras que 49,6% (n= 56) restante, en la opción casi nunca tiene conductas de riesgo.

m. Los trabajadores del área de mensajería y cadetería relacionan las propias conductas de riesgo asociadas a las condiciones y medio ambiente de trabajo. Es importante destacar que atribuyen el pago o trabajo a destajo a la conducta que ellos adoptan de “apurarse”. Los trabajadores refieren que la jornada laboral mayor a 8 hs, es un factor de riesgo en su trabajo.

n. La mayoría de los participantes coinciden en la necesidad de la educación vial, ya que la misma es insuficiente, denunciando además la falta de regulación y la facilidad en la obtención de la licencia para conducir motos, entre otros vehículos.

o. La mayoría de los encuestados admitió no haber participado de

ninguna charla o curso sobre prevención de accidentes, 64,6%(73).

p. Entre las conductas de riesgo identificadas por los trabajadores y que ellos mismos atribuyen bajo su control se identificaron las siguientes: i) Uso del handy/teléfono celular; ii) Uso de auriculares; iii) Consumo de alcohol y drogas; iv) Carga transportada; v) Posturas incómodas o forzadas

q. Los trabajadores no se reconocen suficientemente como sujetos de derechos, lo cual conspira contra las posibilidades de remover las condiciones asociadas a la vulneración de sus derechos laborales. Como ejemplo de lo anterior, en reiteradas ocasiones y, como consecuencia de la precarización de las relaciones contractuales en el seguro de vida, como beneficiario, figura el patrón.

Discusión:

Los riesgos presentes en el ámbito laboral representan un problema con evidentes implicaciones psicosociales, ya que la percepción del riesgo y el comportamiento de los individuos juegan un papel fundamental en el resguardo de la integridad física del trabajador y de terceros.

En el presente estudio, y mediante la estrategia metodológica desarrollada se ha podido observar que se trata de un sector con modalidades de contratación precarizadas o dependientes de la presión del tiempo que conspiran contra la posibilidad de lograr adecuadas formas de protección.

Los factores de riesgo a los cuales se ven expuestos los trabajadores del sector se hallan presentes en la vía pública, que representa el medio ambiente del trabajo pero al mismo tiempo un espacio de circulación que alberga a muchos otros protagonistas de la vida social (conductores en general, peatones, comerciantes, protagonistas de manifestaciones, agentes de seguridad) que de algún modo condicionan y dificultan aislar los riesgos principales y actuar sobre ellos con total prescindencia de lo contextual.

Creemos que la presente una identificación de los factores de riesgo que surgen de la observación objetiva y aquellos riesgos percibidos que mediante grupos focales y encuestas específicamente diseñadas a este efecto han podido ser relevados ofrecen algunas contribuciones interesantes para para identificar los riesgos laborales a los que se ven cotidianamente expuestos los trabajadores del sector y delinear acciones de protección y prevención que cuenten con la participación de los propios trabajadores agremiados.

Por último, y más allá de la necesidad de continuar profundizando ciertas líneas de investigación que complementen aquellas que se iniciaran durante el presente proyecto, consideramos que la información obtenida en el presente estudio brinda insumos para el diseño de actividades preventivas destinadas a mejorar la calidad de vida laboral del sector estudiado.

Bibliografía

- Alonso Morillejo, E. y Hernández, J.M. (1998). La prevención de riesgos laborales y su implicación psicosocial. (p.p. 109-114) En: R. De Diego y Valdivieso, J. (coords.) Psicología del trabajo. Nuevos conceptos, construcciones y aplicaciones. Madrid. Pirámide.
- Cavagiorni, L.C., Pierin, A. M. G.; Geraldo y cols (2009): Agravios de la salud, hipertensión arterial y estrés en conductores de camiones, Revista Enferm USP 43 (spe2): 1267-12712009
- Dejours, Christophe. Trabajo y Desgaste Mental. Una contribución a la Psicopatología del Trabajo. SECYT. Editorial Humanitas. 1990
- Dejours, C.. Trabajo y Desgaste Mental. En: Dessors, Dominique Guiho-Bailly Marie-Pierre (comps.) Organización del Trabajo y Salud. De la Psicopatología a la Psicodinámica del Trabajo. CONICET .LUMEN. 1998.
- Neffa, Julio César. Las condiciones y medio ambiente de Trabajo (CyMat) Presentación de la concepción dominante y de una visión alternativa. PIETTE. Agosto 1995
- Yates, J.F and Stone, E.R. The risk construct. (pp. 1-25). En: Yates, J.F. Risk-taking behavior. England. John Wiley & sons.