



UNIDAD CYMAT

RELACION TRABAJO Y SALUD: UN CAMPO PERMANENTE DE REFLEXION E INTERVENCION

Equipo CyMAT del CEIL-PIETTE-CONICET¹:

Giraud Esther
Korinfeld, Silvia
Mendizábal, Nora



*“Cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción general y mejora la salud”
(OIT 1984)*

En este capítulo abordaremos, dentro del vasto campo de las ciencias sociales del trabajo, el ámbito específico de las condiciones de trabajo y sus efectos sobre los distintos aspectos de la vida cotidiana de sus protagonistas: los trabajadores.

El objetivo del presente artículo es demostrar la necesidad de llevar a cabo estudios permanentes sobre la problemática trabajo y salud, desarrollar teóricamente los conceptos relevantes para su estudio, y la metodología adecuada para conocer y modificar la situación de trabajo. Así, en primer lugar presentaremos la perspectiva teórico metodológica de la ergonomía, distinguiendo los conceptos de actividad, condiciones de ejecución, características de los trabajadores, y el modo en que influyen sobre la salud de las personas involucradas y la calidad de lo producido. En segundo lugar, desarrollaremos el modelo analítico correspondiente a esta disciplina y cada una de sus subdimensiones. Posteriormente, expondremos la perspectiva de la

-
- ¹ Miembros del Centro de estudios e Investigaciones Laborales y del Programa de Investigaciones Económicas en Tecnología Trabajo y Empleo del CONICET. Area CyMAT
 - Esther Giraud, Psicóloga del trabajo - Realizó cursos de posgrado a nivel nacional e internacional. Stagiare en el CEDAL et INPACT, Francia. Miembro del CEIL-PIETTE-CONICET, desde 1979. Docente en la UBA, en la carrera de Posgrado en Ciencias Sociales del trabajo. Asesora a nivel nacional e internacional invitada por OIT, Embajada Argentina y otras instituciones, en temas relacionados con las condiciones de trabajo, la prevención de accidentes, la salud, la calidad de vida y la planificación estratégica.
 - Korinfeld, Silvia: Socióloga, es egresada de la Universidad de Buenos Aires. Diploma Superior de Ciencias Sociales, con mención en Sociología, de FLACSO. Es Profesora titular de grado de la asignatura CYMAT en la Carrera de Relaciones del Trabajo (UBA). Docente de posgrado en la Maestría en Ciencias Sociales del Trabajo (UBA) y en la Maestría en Educación en la Universidad del Salvador. Stagiare en Francia (1997).
 - Mendizábal, Nora, Socióloga, posgrado en estadística, experta en condiciones de trabajo y salud. Stagiare en el CNAM Francia. Miembro del CEIL-PIETTE-CONICET, desde 1984. Docente en la UBA, en la carrera de Posgrado en Ciencias Sociales del trabajo y en la Universidad del Salvador.
 - Tienen varias publicaciones al respecto.



Psicodinámica. Finalmente, enunciaremos los pasos a seguir para producir conocimiento sobre las condiciones de trabajo y cómo presentar recomendaciones para modificarlo.

Introducción

La crisis social y económica en la Argentina ha inducido, justificadamente, a las diferentes instituciones y a los investigadores en ciencias sociales, a estudiar temas referidos al desempleo, subempleo, y a sus consecuentes derivaciones pobreza, exclusión o desafiliación social, dada la carencia de seguros de desempleo (Castel, 1997). La expresión cuantitativa de esta realidad muestra que el 18% de la población económicamente activa (PEA) se encuentra desempleada, a su vez, de la población ocupada, el 20% se encuentra subocupada por el horario. En suma, 5260 miles de personas presentan problemas acuciantes respecto del trabajo, sin desconocer la situación de los inactivos desalentados, y de muchos de los trabajadores también pobres².

2

Así, la problemática del subconjunto de ocupados plenos, -asalariados o cuenta propia, especialmente-, en cuanto trabajadores, dejó de ser el centro de interés de los estudios, pues frente a la crisis de desocupación, comenzaron a considerarse privilegiados respecto del resto de la población. En suma, ahora que el empleo y el trabajo están en crisis o han devenido inciertos, los temas referidos al deterioro de las condiciones de trabajo no forman parte de los problemas más acuciantes.

Los seres humanos necesitan desarrollar un conjunto de actividades para satisfacer sus necesidades de: formación, alimento, salud, como así también las afectivas, sociales, políticas, religiosas, deportivas. La actividad económica laboral, una de estas actividades, es el medio de subsistencia fundamental para la mayoría de las personas, contribuye a formar su identidad, permite la producción de bienes y servicios, y la realización personal. Dada la centralidad que históricamente ha tenido el trabajo en las personas, en las organizaciones y sociedades, es importante seguir reflexionando y estudiando sus características.

Además en las actuales circunstancias, la actividad socioeconómica laboral, en su expresión real, en la tarea de todos los días, no brinda al trabajador los beneficios que según las definiciones teóricas o esenciales, debería brindar el trabajo, en su doble vertiente analítica, como trabajo, -en cuanto actividad realizada dentro de una organización-, y en cuanto empleo, -trabajo remunerado asalariado, que garantiza beneficios y seguridad sociales equiparables a la brindada por la propiedad privada- (Castel, 1997; Paugam, 2001).

Las condiciones de trabajo se han agravado, se constatan diariamente jornadas laborales que se prolongan más de lo acordado legalmente, y que han recortado sus períodos de pausas; hay poco tiempo para el descanso, para el tiempo de no trabajo; se aumenta el número de tareas a realizar, incrementándose así las exigencias cognitivas y psíquicas; el clima social dentro de los lugares de trabajo es tenso; las posibilidades de desarrollo profesional están limitadas; las remuneraciones no permiten subvenir las mínimas necesidades.

En cuanto al empleo, la tendencia hacia la disminución de los contratos de duración indeterminada ha dado lugar a que en los hechos el mismo se transforme en inestable, y esta

² PEA: 15.203; Ocupados: 12.421; Subocupados: 2478; Desocupados: 2782 (en miles). Según estimaciones basadas en datos del Censo de 2001 y datos EPH. Elaborado por el Lic. Pablo Pérez, Ceil-Piette, Conicet. 2001



incertidumbre impide diseñar un porvenir, y, por otra parte, en la Argentina, la mayoría de los trabajos ofrecidos a los asalariados, en la actualidad carecen de beneficios sociales, aguinaldo, seguro médico, y vacaciones.

Para la gran mayoría de los trabajadores, la realización personal es limitada, las posibilidades de vínculo social están bloqueadas, la remuneración es escasa para lograr la subsistencia, la posibilidad de trascender en el tiempo, -debido a la calidad y al tipo de trabajo-, es remota. De las definiciones teóricas lo único que prevalece y se acrecienta es el gran esfuerzo físico y mental que requiere el trabajo.

A nivel de las empresas se debería comprender que uno de los capitales más importantes de su organización son las personas, ya que con su conocimiento, talento, creatividad, empeño, y por qué no con sus debilidades, posibilitan la producción de bienes y servicios de calidad, y van a permitir la estabilidad, competitividad, y diferenciación de una empresa. En el mediano y largo plazo, una empresa que no cuida la relación trabajo, salud, y calidad, perderá rentabilidad debido al ausentismo, rotación, y falta de lealtad por el desaliento de sus empleados.

Por lo tanto, dadas las características que ha adoptado el trabajo en la actualidad, que es el “tiempo del trabajo a cualquier precio” (Liaroutzos, 1999: 83), en que la gran mayoría de los trabajadores se ven obligados a aceptar condiciones que lesionan sus derechos, y que hubieran sido inaceptables en épocas no muy lejanas, desde nuestro rol de investigadores en ciencias sociales del trabajo, observamos la necesidad de proseguir con la línea de investigaciones denominada: *condiciones de trabajo, medio ambiente de trabajo y su relación con: la salud de los trabajadores, la calidad de la producción o servicio obtenidos, y -fuera del ámbito laboral-, sobre la vida social, familiar, y política de los trabajadores*. Esta corriente de investigación caracterizó al CEIL del CONICET, desde que se fundara en 1971, especialmente a partir del desarrollo del Programa Internacional para el Mejoramiento de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (PIACT) de la OIT.

Consideramos, como punto de partida teórico, que cuando las condiciones y el medio ambiente de trabajo se deterioran, y, además el empleo se vuelve inestable o se torna incierto, aumenta la probabilidad de que surjan en los trabajadores patologías de diverso grado, -que pueden manifestarse de inmediato, en el transcurso de la vida laboral o incluso en el período jubilatorio-; que afectarán su vida personal, familiar, social, política. Con respecto a la calidad del resultado del trabajo, el producto o servicio, ésta se verá deteriorada, pues las condiciones de trabajo, conjuntamente con la responsabilidad del trabajador, coadyuvan en este logro. Pero, por el contrario, cuando las condiciones de trabajo y empleo son favorables, siendo éste un concepto relativo en función del tiempo y del contexto socioeconómico de que se trate, el trabajo es fuente de realización personal, la salud biopsíquica se mantiene en armonía, el producto o servicio realizado es de calidad, y, fuera de la empresa, las personas pueden desarrollar una vida social, familiar, y política, en forma adecuada.

I. Perspectiva teórica para estudiar las condiciones de trabajo

1. Actividad y condiciones de ejecución desde la perspectiva ergonómica



Las condiciones de trabajo se refieren al conjunto de factores presentes en la situación laboral, que constituyen elementos de la carga global de trabajo, y que como tales influyen sobre la vida, la salud de los trabajadores, y sobre la calidad del resultado de la producción.

Utilizando los aportes teóricos y metodológicos de la disciplina denominada Ergonomía es posible echar luz sobre la realidad del trabajo, conocer el trabajo, y luego transformarlo. El término proviene del griego, *ergon*: trabajo; *nomos*: ley, regla. Si bien se ha desarrollado esta disciplina en diferentes países, la Sociedad Ergonómica de Lengua Francesa (SELF), en 1988, la define así:

“Puesta en común de conocimientos científicos relativos al hombre, y necesarios para concebir herramientas, máquinas y dispositivos que puedan ser utilizados por el mayor número de personas con el máximo de confort, seguridad y eficacia.”

4

En esta definición, el confort, alude a la necesidad de brindar buenas condiciones de trabajo, y es fruto de la corriente ingenieril; la seguridad, se refiere a la importancia de preservar la salud de los trabajadores, de acuerdo con lo manifestado por la corriente higienista, y finalmente, la eficacia, se refiere a la necesidad de que se pueda trabajar con calidad y rentabilidad, según lo prescribe la corriente productivista.

La ergonomía es una ciencia interdisciplinaria, que estudia la adaptación del trabajo al hombre y del hombre al trabajo. Como su finalidad es eminentemente práctica, ya que toma su sentido real con la aplicación de conocimientos para mejorar la situación de trabajo, algunos científicos la consideran una tecnología.

“...cualquiera sea el status que le demos, ciencia o tecnología, ergonomía toma su real sentido en su aplicación...” (Wisner, Quéinnec, 1991)

“...transformar el trabajo, esa es la finalidad primera de la intervención ergonómica...”(Guerin, Laville, et coll. , 1991:17)

Para efectuar la tarea de transformar el trabajo para mejorarlo, recurre a un conjunto de ciencias, la fisiología, psicología, ingeniería, principalmente. Como bien ha expresado el profesor Yvon Quéinnec, “existe la ergonomía, no el ergónomo. El ergónomo es un buen equipo, pues se efectúa ergonomía con equipos interdisciplinarios”. Así, hay estudios en donde se privilegian los aspectos sociales, ingenieriles, fisiológicos, y otros donde preponderan los aportes de la psicología y de la psicodinámica.

Esta perspectiva permite, analíticamente, distinguir por un lado, el concepto de **actividad**, -la tarea real, efectivamente realizada-, que se evalúa observando en el momento preciso de su ejecución, y, por otro lado, la **tarea prescripta**, que es la generada desde la organización del trabajo, comunicada en sus manuales, e incorporada como tarea impuesta. De esta confrontación surgen el talento, la astucia, la creatividad, o las debilidades que ponen en juego los trabajadores para realizar su trabajo.

Del mismo modo, se pueden analizar: las condiciones y medio ambiente de trabajo, o según esta perspectiva, *condiciones de ejecución de esa actividad; las características sociodemográficas de los trabajadores;* y el *resultado* de estas interacciones sobre la salud de los trabajadores y la calidad del trabajo.



Considerando diferentes niveles dentro de las condiciones de ejecución, los aspectos relevantes para indagar son: las características de la empresa u organización, el proceso productivo o servuctivo, la organización del trabajo, la tecnología, la jornada de trabajo, el tipo y nivel de las remuneraciones, las relaciones sociales, y el medio ambiente físico, entre otras.

Al analizar la tarea y la actividad, es pertinente estudiar las exigencias: físicas, psíquicas y cognitivas. Si bien estas dimensiones se dan unidas en el desarrollo de cualquier actividad, es posible encontrar la nociva preponderancia de alguna de ellas, al superar límites aceptables para los seres humanos.

En este interjuego de los aspectos estructurales y la actividad de los actores, privilegiamos el análisis conjunto, tratando de evaluar cuánto condiciona el contexto y de qué modo los actores reaccionan frente a él. No hay una determinación en última instancia, de algún elemento del contexto, - proceso de trabajo, organización, - ni tampoco el libre juego de los actores; en todo caso se puede hablar de la existencia de una dualidad (Giddens, 1997).

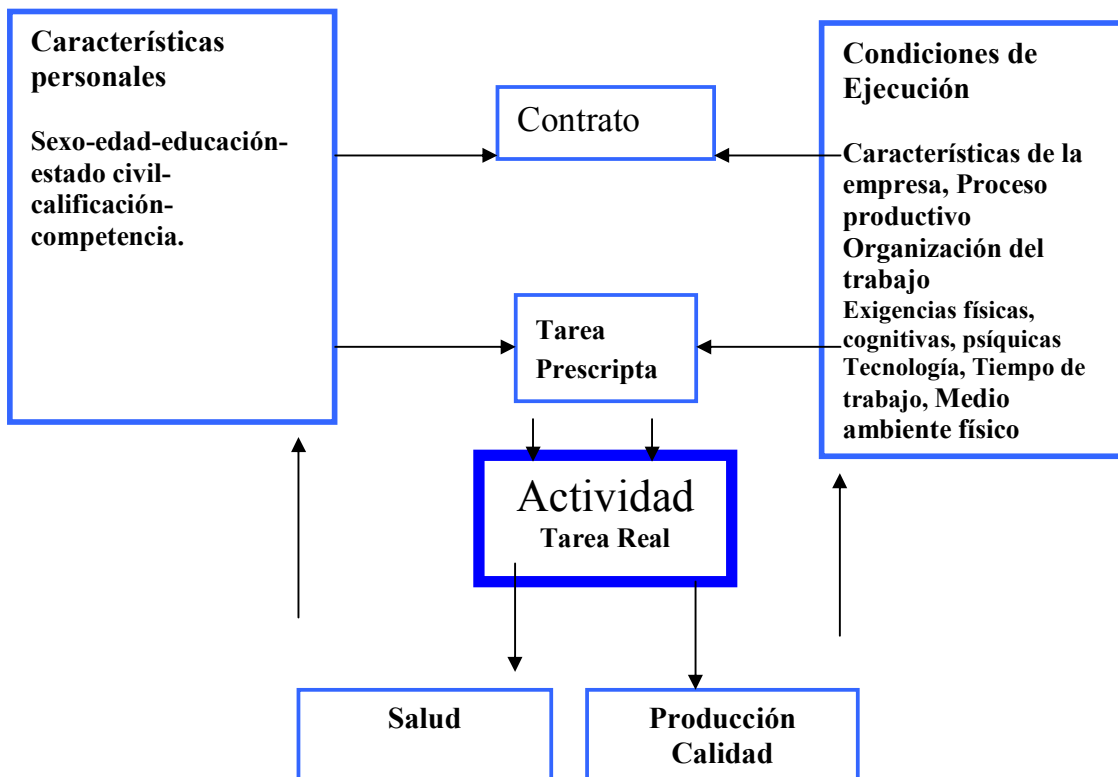
En suma, el esquema teórico implica evaluar la actividad, la tarea prescripta, las condiciones de ejecución, las características de los trabajadores, el tipo de estabilidad en el empleo al evaluar, la existencia o no de contrato, sus características, y el resultado del trabajo, sobre la salud de quienes la realizan y sobre la calidad del producto o servicio. Trata de mostrar en forma adecuada y sintética, las dimensiones más relevantes de la situación total de trabajo, sin olvidar que la realidad es más compleja, rica, y dinámica.

Evidentemente, este esquema es analítico, y no pretende cerrar el debate sobre otros posibles modelos para visualizar las relaciones estudiadas, ni el surgimiento en forma inductiva de otra dimensión relevante. Privilegia el análisis del trabajo asalariado dentro de una organización, el cual por el momento sigue siendo mayoritario en este sistema productivo, y en general su problemática desencadena la necesidad de la intervención ergonómica, pero de ningún modo implica que no se puedan estudiar otras categorías ocupacionales que también son dignas de atención: cuentapropia, trabajador familiar sin salario, y patrones.

En el gráfico adjunto se puede ver a modo de guía, el esquema teórico (Guerin, Laville, et coll, 1991):



CONDICIONES DE EJECUCION, ACTIVIDAD Y RESULTADOS ³



2. Resultado en la salud y la calidad del trabajo

Con respecto a la salud, es útil comprender que no sólo es ausencia de enfermedad, sino que implica evaluar la forma en que se combinan en las personas analizadas, los aspectos físicos, cognitivos y sociales; que la salud se refiere a un estado, como así también a una capacidad, la de enfrentar desafíos manteniendo un equilibrio móvil. Se debe comprender, además, que la pérdida de salud se da, generalmente, a partir de un proceso paulatino que lleva a la enfermedad. Esta visión dinámica, evita la idea de estados antagónicos: salud versus enfermedad.

Como bien lo señala la Organización Mundial de la Salud, la salud se mantiene en relación con el medio ambiente, y en tanto el trabajo constituye una parte importante del medio total en que vive el hombre, la salud depende en alguna medida de la forma y las condiciones en que el individuo trabaja. Desde un abordaje sociológico, y a modo de enumeración, es posible evaluar la percepción que tienen los trabajadores de las molestias, enfermedades, y accidentes que ocasiona el trabajo; como así también captar los procesos que pueden llevar a la pérdida de salud. Complementariamente, son necesarios los aportes brindados por los médicos del trabajo, psicólogos y ergónomos.

³ Fuente: Guerin, Laville, et coll (1991)



Está demostrado por numerosas investigaciones que la productividad de una empresa aumenta, la calidad del producto o servicio se optimiza, cuando se ha iniciado un proceso de mejora de las condiciones de trabajo, en cualquiera de sus dimensiones. En una organización el desempeño exigido a un trabajador en muchas ocasiones le implica desarrollar un trabajo de calidad, aunque sea a expensas de su salud. Pero a partir de un punto, tampoco la calidad se puede garantizar, porque la carga de diversas situaciones sobre el trabajador, impiden también la realización adecuada del servicio o la confección de un producto de calidad. Hay que recordar que el concepto calidad nos conduce a un problema ético y económico. Se debe producir bien pues los objetos y servicios serán usados por personas que pueden verse perjudicadas por nuestros errores; y por otro lado, una organización perderá mercado, fidelidad de sus clientes, si ofrece bienes de mala calidad.

El diagnóstico adecuado de la actividad, las condiciones de ejecución, su vinculación con el producto, permiten describir el trabajo. La ergonomía propone además, efectuar recomendaciones para que en forma paulatina, y con el acuerdo de los involucrados, se elabore un plan responsable, que implique el compromiso de cambios paulatinos. En síntesis, la idea es “comprender para modificar el trabajo” (Guerin, et coll, 1991)



II. Los factores de carga de la actividad, condiciones de ejecución, características de los trabajadores

Luego de haber presentado el esquema de abordaje general es necesario puntualizar en detalle cada uno de los aspectos que podrían, de acuerdo a cada situación, ser evaluados para tener un análisis completo de la situación de trabajo y su relación con la salud, y la calidad del producto o servicio brindado.

Por necesidad expositiva presentaremos cada aspecto en un orden que no necesariamente responde a una prioridad teórica ni práctica; durante una investigación, especialmente cuando se realiza el trabajo de campo, el investigador capta la totalidad de la situación laboral, y sólo conceptualmente, para poder comprender, desarrolla el análisis por dimensiones.

1. La actividad. Factores de carga físicos, cognitivos y psíquicos

Hemos mencionado que en este esquema el concepto de *actividad*, la tarea realmente efectuada, es central para el análisis, y que la actividad observada, se confronta con la denominada tarea prescripta, tarea asignada, definida por los manuales o supervisores. Un ejemplo puede servir para ilustrar esta idea. Una cajera de supermercado, según su tarea prescripta, debe pasar cada objeto adquirido por el cliente por el lector de barras para determinar el precio. Pero una mirada atenta, mostraría, que en muchas oportunidades, el lector de barras no funciona, y que por lo tanto la cajera debe digitar una gran cantidad de números para poder acceder al precio del objeto. Del mismo modo, se puede observar, que cuando la cinta para desplazar la mercadería no funciona, ella debe acarrearla a mano.



Si no se realizara un estudio detenido en el lugar de trabajo, serían incomprensibles las molestias sentidas y manifestadas por los trabajadores, como así también, el mayor tiempo insumido para hacer una tarea que teóricamente se debería resolver en el tiempo pautado ideal.

Posteriormente al estudio detallado de la actividad, es pertinente evaluar un subconjunto de dimensiones que permiten caracterizar aún más el trabajo analizado: son los "factores de carga física, cognitiva y psíquica". Esta aproximación daría un primer balance de las exigencias, -en caso de observar un puesto, sin hacer referencia a las personas que los ocupan o a sus capacidades de adaptación-, y de las cargas, -en caso de observar y preguntar, efectivamente, a los trabajadores-. Posteriormente, al analizar el resto de las condiciones de ejecución se verá la influencia conjunta de todas los aspectos, y se podría arribar al concepto de "carga global".

8

La evaluación de la *carga global de trabajo* no es sencilla, porque significa considerar el efecto causado por la "exigencia" del cumplimiento de una tarea sobre el trabajador que la ejecuta.

Cada trabajador puede realizar una tarea prescripta de manera diferente, dentro de ciertos límites, y esas diferencias están relacionadas con las características personales: *“La carga global de trabajo no va a tener los mismos efectos sobre todos los trabajadores del establecimiento, aún cuando ellos ocupen iguales o similares puestos de trabajo, y los efectos tampoco serán los mismos a medida que transcurra la vida activa del trabajador. Esos efectos serán heterogéneos, en virtud de las diferencias individuales, de las características personales, de la historia profesional, y de las respectivas capacidades de adaptación y resistencia a los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo y a los elementos de las condiciones de trabajo”* (Neffa, 1987)

Toda actividad laboral implica el desarrollo de las tres dimensiones ya presentadas, y en determinadas oportunidades puede preponderar la utilización de una de ellas; sólo sobreviene sufrimiento para el trabajador cuando se sobrepasan ciertos límites.

El análisis de los aspectos de carga física implica evaluar los esfuerzos musculares, tanto *estáticos*, -posturas molestas-, como *dinámicos*, -levantamiento de pesos, caminar, transporte de cargas-. Del mismo modo, para trabajos desarrollados en el sector servicios, es pertinente analizar, las posibles fuentes de carga: hablar, escuchar, mirar pantallas, tipear.

Es tradición en las Ciencias Sociales del Trabajo de analizar un conjunto de indicadores, que sin agotar el concepto, son útiles para estudiar determinadas situaciones de trabajo. Los elementos tomados en cuenta para el análisis de la **carga cognitiva o mental son los siguientes: apremio de tiempo; complejidad/rapidez en la tarea, y atención y concentración.**

El **apremio de tiempo** para los trabajos repetitivos, particularmente de tipo industrial, es un indicador que se refiere a **la necesidad del trabajador de seguir una cadencia impuesta**, que en algunos casos es facilitada por la tecnología (el trabajo en cadena), o por el sistema de remuneración (pago por rendimiento)

Algunos indicadores usados para caracterizar el apremio de tiempo son:



- el ritmo de trabajo
- la existencia de **pausas** y la posibilidad de ausentarse al margen de las pausas

En muchos puestos de trabajo de servicios estudiados la intensidad del ritmo de trabajo impide la realización de pausas, necesarias para la recuperación de la fatiga del trabajador. La insuficiencia de las pausas conjuntamente con una cadencia de trabajo ininterrumpida, tiene una incidencia importante en la generación de fatiga.

Un estudio experimental efectuado por el INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité) demostró que para las tareas concentradas, una pausa de al menos cinco minutos debería realizarse cada 45 minutos de trabajo, y para las tareas en modo conversación, una pausa de al menos 15 minutos puede ser efectuada después de dos horas de trabajo. Las pausas permiten la recuperación de la fatiga, y las mejores pausas son las que el trabajador puede tomar por sí mismo cuando lo necesita. Cuando la naturaleza del trabajo no permite tomar espontáneamente las pausas, se recomienda que:

- La frecuencia y duración de la pausa esté en función del trabajo a realizar
- Las pausas frecuentes no sólo son necesarias para el trabajo físico, sino también para las tareas que demandan una atención sostenida. Por ejemplo, para un trabajo frente a pantallas con una cadencia impuesta, se recomienda una pausa de 10 minutos cada hora.
- Para trabajos que implican una carga psíquica y mental moderada, se recomienda prever, además de la pausa de almuerzo, al menos una pausa a la mañana y otra a la tarde, cada una de alrededor de 10 ó 15 minutos. Esta duración permite abandonar el puesto de trabajo para tomar una bebida, telefonar al exterior, pasar al toilette, encontrarse con un compañero de trabajo, etc.

Se debe destacar que las pausas no son solamente beneficiosas para el individuo, sino que permiten también optimizar la eficiencia y el rendimiento del trabajo.

La **complejidad y rapidez en la tarea** es un indicador que evalúa el resultado combinado de las dos variables: la primera se relaciona con **el esfuerzo de memorización y el número de elecciones a efectuar**, y la segunda, con **la velocidad requerida para efectuar la tarea**.

Se parte del supuesto de que es mayor la carga mental cuanto más rápido sea el tratamiento de las informaciones, las decisiones y las acciones que realiza el operador.

Existen dos elementos de complejidad:

- a) uno, relacionado con **el número de elecciones rutinarias** que debe realizar el operador, que implican **un esfuerzo de memorización**, que será mayor, cuanto más diferentes y numerosas sean las operaciones.
- b) otro, vinculado con las **elecciones conscientes**.

La **atención y concentración** necesaria para una tarea, puede ser un elemento de sobrecarga mental, si la exigencia es muy elevada.

El esfuerzo de atención está relacionado con el nivel de concentración y reflexión, y la duración de este esfuerzo. Será mayor la carga mental cuanto más corto sea el lapso entre los



períodos de movilización de la conciencia. Este ítem está vinculado con el anterior, en tanto **la atención es el requisito previo de una elección consciente.**

La dimensión psíquica, que trata los aspectos relacionales y afectivos, muestra el modo en que la actividad realizada puede afectar la personalidad y la vida de los trabajadores. Para evaluar este aspecto es necesario estudiar aquellos factores que perjudiquen esta dimensión, y que pueden ser identificados por los propios trabajadores.

Los supuestos teóricos sobre los que se basa el estudio de la carga de trabajo en sus aspectos psicosociales sostienen que:

10

1) Si se descarta la motivación económica, *el contenido del trabajo* es el factor más importante en el interés del trabajador por su tarea. Diversos estudios han demostrado que las exigencias psicológicas de un puesto de trabajo requieren:

- a. que el trabajo ofrezca un mínimo de variación
- b. que permita o estimule un proceso de aprendizaje
- c. que posea un cierto grado de reconocimiento social
- d. que pueda ser vinculado con la vida social del trabajador
- e. que haga sentir al trabajador que su trabajo contribuye a alcanzar un futuro deseado.

2) El trabajo ocupa uno de los lugares centrales en la vida de un individuo y contribuye a moldear su personalidad. Una organización del trabajo “taylorizada”, con puestos de trabajo fragmentados y repetitivos, con gran dependencia de la autoridad y escasez de relaciones interpersonales favorece comportamientos contrarios a un desarrollo armónico o “normal” de la personalidad.

3) Las condiciones de trabajo influyen sobre el trabajador fuera de su tiempo de trabajo: sobre la forma en que utiliza su tiempo de ocio, sobre la cantidad y calidad de relaciones de intercambio social, sobre su vida doméstica y familiar. Los primeros estudios realizados sobre la utilización del tiempo libre han señalado la relación entre un trabajo no gratificante, y la búsqueda de distracción compensatoria. Por otra parte, algunos autores han comprobado que la alienación en el trabajo se corresponde con la alienación en el ocio: los trabajadores más dependientes y con menos interacción social en su lugar de trabajo, tienen menos autonomía fuera del trabajo, participan menos en asociaciones, y tienen una vida social más pobre.⁴

Para evaluar esta dimensión, es necesario estudiar aquellos factores que pueden incidir en la misma, y que pueden ser identificados por los propios trabajadores. A partir de estos elementos de análisis, se consideran algunos de los indicadores habitualmente utilizados para evaluar la influencia positiva o negativa de los factores psicosociales dentro de la carga global de trabajo. Los mismos no agotan el abordaje de la dimensión, y debieran ser adaptados a cada

⁴ Guélaud, Beauchesne y otros, 1981, op. cit.



situación laboral estudiada. Algunos de éstos son: iniciativa, consideración social, comunicación, cooperación, relación con el cliente.

Iniciativa: definida como la autonomía del trabajador para elegir la forma de organizar su trabajo, su ritmo y la posibilidad de autocontrol.

Los criterios de evaluación de este indicador son los siguientes:

- a. Posibilidad de organizar su trabajo o de modificar el orden de las operaciones
- b. Posibilidad de controlar su ritmo de trabajo, es decir, la libertad de acelerarlo, retrasarlo o detenerlo, si es necesario
- c. Posibilidad de intervenir en caso de incidentes

En numerosas situaciones laborales, la posibilidad que tiene el trabajador de cambiar la secuencia de las tareas es muy limitada. Actualmente, los sistemas informáticos pautan fuertemente los pasos de las operaciones, de modo tal que no es posible alterar el orden, o el momento en que son realizadas.

Asimismo, en muchos casos, cuando el sistema no funciona bien, da respuestas lentas o existe alguna irregularidad, el operador debe esperar para continuar con su tarea. Si es “una caída del sistema”, no tiene posibilidad de intervenir, y debe esperar que haya una solución técnica, y que le avisen cuándo puede volver a trabajar normalmente.

Consideración social. Este indicador, se refiere a la percepción que tienen los trabajadores acerca de la valoración de la empresa, de los clientes y de la comunidad hacia su trabajo.

Un elemento muy importante de perturbación emocional vinculado con la relación con la empresa, es **el temor a perder la estabilidad laboral**, el cual es un factor muy presente y que está también relacionado con la presión del control sobre el rendimiento.

Posibilidades de comunicación. Este indicador se refiere a la interacción de los trabajadores entre sí, y que puede no estar referida al trabajo mismo. La posibilidad de comunicarse puede estar obstaculizada por el exceso de ruido, el ritmo intenso de trabajo, etc.

Cooperación. Se trata de las relaciones que se establecen entre los trabajadores, en función del trabajo realizado. Estas son de tres tipos:

- a. relaciones jerárquicas: se establecen entre personas con status diferentes, y en las que unas tienen poder o autoridad sobre las otras
- b. relaciones funcionales: se dan entre trabajadores que cumplen diferentes funciones dentro del conjunto, significan una dependencia técnica y no una dependencia jerárquica
- c. relaciones cooperativas: implican intercambio entre trabajadores de un mismo nivel.

En la mayoría de los casos la problemática principal reside en las relaciones jerárquicas y funcionales, básicamente con **la supervisión y el control**. En la actualidad una característica común de muchos puestos de trabajo es la de tener un **control informático de la tarea**. Este control se transforma frecuentemente en un elemento generador de tensión y ansiedad, en tanto permite evaluar el desempeño individual del trabajador con todo detalle, y determinar la productividad individual.



La medición electrónica sobre las actividades desplaza el control del trabajador sobre su propia tarea, y un menor control es la base de un trabajo alienante y equivale a un mayor riesgo de enfermedad. Una organización de trabajo insalubre o inapropiada, puede aumentar la probabilidad de padecer una enfermedad cardíaca o un accidente cerebrovascular. Pero la mayor fuente de riesgo la constituyen los puestos de trabajo que no permiten al trabajador controlar su actividad o su tiempo de trabajo, los que requieren escasa calificación reconocida, y los que no dan un margen de elección para la utilización de sus conocimientos prácticos.

Dentro de los indicadores que pueden surgir inductivamente del estudio de un puesto de trabajo específico, referido a esta dimensión psíquica se encuentra el de la relación con los clientes. Este indicador es importante en tareas que implican atención al público, ya sea cara cara o por medio de telegestión. Esta relación conlleva un componente importante de desgaste y tensión nerviosa.

12

Se observan consecuencias negativas sobre la carga psíquica, cuando los trabajadores se sienten presionados por el público en horas pico; en los casos de incremento de actividad; cuando se intensifica el ritmo de trabajo por escasez de personal; cuando el trabajo implica la recepción de reclamos y quejas; cuando para resolver un problema con el cliente se ven obligados a dar respuestas inapropiadas: “tener que decir mentiras”.

Es importante incluir también dentro de las fuentes de sufrimiento psíquico, el concepto de **ansiedad**, que alude “a un estado de tensión interna sufrida por el sujeto como desagradable y penoso, es un estado de espera de un acontecimiento potencial que, en el momento de surgir, pondría en peligro la integridad de la persona. Podríamos hablar de miedo, la ansiedad responde a un riesgo, es decir a un peligro latente que todavía no es actual pero que puede volverse tal. Tiene su origen en el exterior.” (Wisner, 1988:68). Este concepto fue útil para investigadores franceses que estudiaron industrias químicas de proceso, y concluyeron que alrededor de ella se estructuraba el sufrimiento psíquico de los trabajadores. La incertidumbre sobre la fiabilidad de indicadores, sobre el estado de válvulas, consignas, implicaba, administrar el peligro en situación de incertidumbre.

Actualmente, la ansiedad se manifiesta frecuentemente, generada por la incertidumbre acerca de la estabilidad laboral y de las condiciones de trabajo. Se puede afirmar que ese temor tiñe todas conductas observadas, particularmente la débil resistencia frente a condiciones de trabajo que pueden afectar la salud.

2. Condiciones de ejecución

Al abordar el tema *organización del trabajo* nos referimos, en forma restringida, a dos subdimensiones: 1. a la modalidad adoptada para distribuir el contenido total del proceso de trabajo a realizar, en los diferentes puestos, áreas o personas, idea que en la literatura se denomina división técnica del trabajo; y, 2. al equipo elegido para realizar ese diseño de la tarea, que puede ser exterior a la planta, o contar con la participación de los trabajadores involucrados; este concepto alude a la división social del trabajo.

De este análisis pueden surgir tipologías, -en empresas o sectores dentro de ella-, de las diversas modalidades, que van desde los esquemas tradicionales muy compartimentados, donde en cada puesto de trabajo se desarrolla un escaso número de tareas, que implican, para el



trabajador, subutilización de capacidades, y una pérdida del sentido último de su esfuerzo; a otras formas de organización más flexibles, en donde la responsabilidad del trabajo está en el equipo, y deben cumplir los objetivos fijados.

Duración y configuración del tiempo de trabajo

La duración y configuración del tiempo de trabajo nos permite evaluar las exigencias horarias que debe soportar el trabajador durante el desarrollo de la actividad laboral, así como el tiempo que destina complementariamente al descanso, a la sociabilidad o a la recreación.

13

Si nos centramos en las implicancias de este concepto al interior del desarrollo de la actividad, su estudio lleva a analizar diversos aspectos como: la jornada total efectivamente trabajada, ya sea diaria, semanal, y o mensual; las pausas formales y las efectivamente tomadas dentro de las jornadas de trabajo, su número y duración; el tipo de turno fijo o rotativo, y su horario, diurno o nocturno; el número de horas extras; el trabajo en fines de semana; y finalmente, al tiempo de transporte entre el domicilio del trabajador y lugar de trabajo, ya que, en países desarrollados, este tiempo forma parte de la jornada total diaria de trabajo.

Los estudios de la jornada de trabajo, en particular la modalidad por turnos rotativos alternados, y su influencia sobre la salud se hacen a partir de los aportes efectuados por la cronobiología. Esta disciplina estudia los ritmos biológicos⁵, especialmente los que se dan alrededor del día, denominados circadianos o nictamerales -noche y día-.

Las múltiples funciones del organismo -temperatura, presión, frecuencia cardiaca, alternancia vigilia sueño, actividad endocrina, etc.-, tienen un comportamiento sinusoidal a lo largo del día; por lo tanto el ser humano no tiene la misma estabilidad, ni la misma fiabilidad durante las 24 horas del día. De noche se reducen las capacidades. Dentro de los ritmos circadianos, el ritmo vigilia -sueño, por ejemplo, indicaría la necesidad que tienen las personas de dormir en el transcurso de la noche, pero dado que el ritmo no es alterado por los cambios de horario de trabajo, -solo es violentado-, el trabajador debe hacer un esfuerzo adicional para estar despierto y trabajar cuando el cuerpo necesita reposar (Quéinnec, 1995). Se ha demostrado que los trabajadores por turnos rotativos alternados, y los trabajadores nocturnos, tienen más probabilidad de sufrir enfermedades, fallecen más temprano, pues su salud se fragiliza si siempre está expuesto a este tipo de presiones (Teiger, Laville, et alli.1981).

Esta dimensión de las condiciones de trabajo debe ser estudiada a nivel individual, recabando la información a cada trabajador, como así también a nivel contextual, analizando qué planificación horaria tiene la organización analizada. Evidentemente, es diferente analizar una empresa que trabaja las 24 horas del día, y durante los 365 días al año, empresas que trabajan a "fuego continuo", que son las empresas de proceso continuo, -como las fábricas de vidrio, siderúrgicas, y petroleras-, o de servicios: de salud, telefonía, medios de comunicación, que, por otro lado, ámbitos de trabajo en donde la jornada es de 8 horas, y se trabaja de lunes a viernes. Si se ha realizado un preciso estudio cualitativo sobre las particularidades de la jornada de trabajo en la organización elegida, esta dimensión es fácilmente relevable por medio de un

⁵ Ritmo biológico: variación sistemática de una función biológica que muestra tendencia a reaparecer a intervalos de tiempo determinados. Ritmo circadiano: ritmo biológico cuya periodicidad se aproxima a las 24 horas.



cuestionario estructurado que indague todos los matices de la jornada de trabajo, ya que son datos comunicables en forma objetiva

Medio ambiente físico

La evaluación de dimensión medio ambiente físico implica relevar ya sea en forma subjetiva, a partir de la percepción de los entrevistados, o en forma objetiva, a través de la medición con instrumental adecuado, los niveles de ruido, iluminación natural y/o artificial, temperatura, presión, ventilación. Del mismo modo, si es pertinente, se deben relevar la existencia de tóxicos de diverso tipo. Finalmente, identificar problemas de infraestructura, de distribución del espacio de trabajo, y, registrar las características medibles del puesto de trabajo, -ergonomía del puesto-.

14

3. Características personales de los trabajadores

Como ya se señaló anteriormente, la situación laboral puede influir de manera diferencial en cada uno de los trabajadores debido a sus diferentes características personales, que darían lugar a diferentes capacidades de adaptación o de resistencia a diferentes cargas del trabajo. Por lo tanto es importante analizar, las características demográficas, edad, sexo, estado civil, educación; el análisis de los requerimientos de calificación de los puestos, la competencia requerida a los trabajadores, y el estado de salud de la población a partir de los registros y series estadísticos.

Dado que el estudio de la situación de trabajo tiene como fin identificar circunstancias críticas para luego modificarlas, es aconsejable evaluar cada variable y luego efectuar una recomendación.

Con respecto a la edad, una persona mayor tiene más dificultad en adoptar posturas molestas, -trabajar elevando los brazos en forma prolongada, o curvar la espalda-, que una persona joven; en este caso, las organizaciones deberían ir adaptando el trabajo a la estructura de edades de sus empleados, o considerar esta variable a la hora de distribuir las tareas.

Igualmente, en referencia a la educación o formación en general, es necesario su evaluación desde dos perspectivas, pues: 1. para una persona sin formación, o sin experiencia, el sufrimiento en el trabajo puede ser mayor que para otro que sí sabe realizar las tareas; en este caso es necesario realizar una capacitación adecuada en tiempo y contenidos, y proponer un plan de formación continua; y 2. una persona que realiza una tarea para la cual está sobre capacitada, o que no se le retribuyen sus competencias, tendrá en el mediado plazo problemas con la organización.

Los nuevos requerimientos de competencias laborales tienen su repercusión sobre las condiciones y medio ambiente de trabajo.



Los cambios ocurridos en el mercado de trabajo han influido sobre los criterios de selección de personal de las empresas. Se buscan trabajadores con calificaciones y competencias diversas, diferentes de las anteriores.

Los avances tecnológicos han llevado a una necesidad de conocimientos conceptuales, pensamiento sistemático, capacidad de abstracción, y capacidad de trabajar en equipo, contrastando con los anteriores requerimientos de destrezas manuales repetitivas. En los países centrales aumenta la proporción de “profesiones cognitivas”, es decir, ocupaciones de gestión, profesionales y técnicas.

Simultáneamente, aumentan la proporción de trabajadores de ventas y de oficinas. El enfoque de la calidad y el servicio al cliente como ventaja competitiva, ha llevado a dar una mayor importancia a las aptitudes interpersonales, no sólo para los servicios, sino para todo tipo de empleos (“saber ser”).

En la actualidad en la selección de personal, se da prioridad a las cualidades y actitudes personales de un postulante a un empleo, que a sus calificaciones alcanzadas o sus certificados académicos. Las competencias buscadas son: iniciativa, motivación, persistencia, aptitudes sociales y capacidad de aprender.

Además de las competencias sociales, se concede importancia a la experiencia laboral. El aumento de los contratos temporales tiene también como objetivo el de “probar” trabajadores potenciales.

Dentro de la empresa, en los sistemas de evaluación en función de la promoción, hay una tendencia a la evaluación del rendimiento y el comportamiento. Este enfoque, ha facilitado el surgimiento de los sistemas basados en las “competencias”, definidas como capacidades o destrezas, o bien observables (UK), o como características subyacentes a una persona (EEUU), y relacionadas con su rendimiento efectivo. (ALPIN Y SHACKLETON).

A pesar de las dificultades que plantea la medición y el reconocimiento de competencias, se sigue intentando evaluar características personales que no son fáciles de evaluar.

Las repercusiones sobre las condiciones de trabajo se encuentran justamente en los aspectos psicosociales. Los trabajadores se ven instados a identificarse con los objetivos de productividad fijados por la dirección de la empresa, y saben que serán evaluados en función de los resultados. Algunos programas de gestión de la calidad total, han sido definidos por representantes sindicales como “gestión mediante el estrés”.

Asimismo, frecuentemente la formación en los lugares de trabajo se concentra en temáticas vinculadas con la gestión de la calidad total, lo que implica comunicación empresarial, liderazgo, etc., mientras que otra formación vinculada con el desarrollo de los recursos humanos tiene menor peso. Esto genera en los trabajadores una vivencia de dependencia del sistema informático y de los objetivos de la productividad, en la que ellos cumplen un rol absolutamente secundario y para los cuales deben tener entera disponibilidad.



III. Perspectiva desde la psicodinámica

Cuando hablamos de las CyMAT, nos referimos a todos los factores que repercuten sobre los trabajadores/as, teniendo en cuenta que realizan sus tareas aportando su iniciativa, su creatividad, su experiencia y sus conocimientos, con lo cual el trabajo efectivamente realizado difiere del trabajo prescripto. En tanto son seres humanos dotados de un saber productivo y de capacidades cognitivas y psíquicas, son ellos los que vivencian el efecto que esas condiciones y medio ambiente tienen sobre su vida y su salud.

El estudio de los diferentes factores que constituyen las condiciones y el medio ambiente de trabajo, no sólo deben tenerse en cuenta para evitar las consecuencias negativas que pueden provocar sobre la salud de los trabajadores y sobre la economía de las empresas, sino como una vía para lograr una buena organización del trabajo y gestión de los recursos humanos, tendientes a promover el bienestar y la satisfacción de las necesidades de desarrollo, participación y comunicación de los trabajadores.

Existen varios autores que han profundizado el estudio de estos temas desde distintas perspectivas, pero dada la imposibilidad de desarrollar el pensamiento de todos ellos, nos limitaremos a presentarles dos enfoques aparentemente contradictorios

En primer término sintetizaremos el enfoque de la Psicodinámica del trabajo.

Desde esta corriente teórica⁶, se considera que el centro de gravedad de la clínica se ha desplazado progresivamente desde el análisis de las enfermedades mentales en el trabajo, hacia la investigación de las condiciones subjetivas de la normalidad.

Este cambio de orientación condujo en 1992 a proponer el término de psicodinámica del trabajo, entendiendo por tal: "el análisis de los procesos psíquicos intra e intersubjetivos movilizados por las presiones del trabajo".

La psicopatología del trabajo se plantea como un capítulo particular de la psicodinámica del trabajo, el de las descompensaciones que marcan el fracaso de las defensas contra el sufrimiento en relación con el trabajo.

Según Dominique Dessors y Pascale Molinier (1994) 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"

Entre el trabajo reglado o prescripto (lo que debe hacerse) y la actividad, o sea el trabajo real (lo que se hace), hay un desfase. Todo lo que se da en ese desfase es lo que debe resolverse frente a la situación de trabajo.

Trabajar es ante todo una relación de uno consigo mismo.

A través de la actividad del trabajo me pongo a prueba con el mundo y su resistencia a mi saber hacer, a mis conocimientos, a mi experiencia. En esa resistencia, tomo conocimiento de mis capacidades, sensibilidad y torpezas, pruebo mis propios límites. Así experimento la efectividad de mi propia subjetividad

⁶Dejours, Christophe: Psicodinámica del trabajo y vínculo social Revista Actualidad Psicológica- año 2.000



Cuando realizo una actividad y, por ejemplo: rompo la herramienta con la que estoy trabajando, un ordenador me indica que hice una falsa maniobra, la enfermedad de un paciente resiste mi saber clínico y terapéutico, tengo la experiencia de la resistencia del mundo a mi voluntad y sufro por ello.

Ese sufrimiento es fundamentalmente la forma en que la vida se hace sentir en mí. Luego de haber fracasado, cuando encuentro el medio de superar esa resistencia del mundo a mi voluntad, no es solamente el mundo el que cede y se transforma, yo mismo soy transformado porque he adquirido una nueva habilidad y un registro suplementario de sensibilidad.

El trabajo es la prueba capital por la cual se incrementa mi subjetividad

Pero el trabajo no es un fenómeno individual; los trabajadores se relacionan, forman grupos, establecen vínculos. Se habla de **colectivo de trabajo** cuando las relaciones de confianza y cooperación se concretan mediante la elaboración de reglas comunes.

Estas reglas del oficio no sólo determinan las maneras de hacer (contienen una dimensión ética sobre lo que es justo o sobre lo que está bien hacer), organizan también las condiciones de la cooperación (maneras de decir, modos de convivir, cómo relacionarse entre ellos y con los otros colectivos de trabajo, etc.)

Estas reglas se construyen entre los que 'trabajan juntos' en un mismo oficio o profesión, no se decretan jerárquicamente, sino que se discuten en un espacio específico (formal o informal) en el que todos pueden expresar en confianza sus opiniones, sus gustos, sus valores. La existencia de estas reglas es determinante para permitir la contribución de los trabajadores a la organización del trabajo.

Cuando esto se da surge el colectivo de reglas, mientras que cuando la relación con la organización del trabajo está bloqueada por obstaculizar esas contribuciones surge el colectivo de defensa cuya característica es la elaboración de estrategias defensivas, denominadas "ideologías defensivas del oficio".

El sufrimiento en el trabajo se da cuando el sujeto percibe que su relación con la organización del trabajo no funciona bien, es decir cuando la cooperación está rota, no existe la confianza, no se da el reconocimiento. La confianza es indispensable para que exista la cooperación; y esto no se prescribe, se conquista.

Cuando la actividad requiere la adhesión a normas opuestas al sistema de valores de los trabajadores, tienden a reprimir el funcionamiento psíquico (negar la realidad, evitar 'el pensar')

Entonces los trabajadores se defienden juntos de esos obstáculos y del sufrimiento resultante mediante las "ideologías defensivas del oficio".

Gilbert De Terssac⁷ (sociólogo y director de investigaciones en el centro de estudios sociológicos de la Université de Toulouse-Le Mirail y en el laboratorio de Automatismo y Análisis de Sistemas del SNRS en Toulouse, Francia) con respecto a la autonomía, hace un análisis comparativo entre la organización Científica del trabajo y la organización actual y plantea que:

La autonomía bajo la organización taylorista- fordista daba cuenta de un fenómeno resistencial, donde a las sombras de la organización científica del trabajo los trabajadores ponían en juego aquellos saberes que les eran negados desde la organización prescripta, mientras que hoy día la autonomía se inserta en la línea de la responsabilidad por el cumplimiento de los

⁷ Terssac. G. De (1992) *Autonomie dans le travail*. PUF (Sociologie d'aujourd'hui)



objetivos de la producción en una organización que busca cada vez más su transparencia y que liga sus incrementos de productividad a las competencias desarrolladas por sus trabajadores.

En este análisis el principal interés de nuevos modelos organizativos es la posibilidad de creación de reglas a partir de las competencias desarrolladas por los trabajadores.

Así la organización del trabajo resulta de una combinación de reglas formales definidas en términos cada vez más generales y reglas informales no escritas, producto del colectivo al que pertenecen, para obtener mejores resultados de producción.

Nuestro planteo surge ante una realidad donde se observa que la organización del trabajo vigente aumenta la angustia, la tensión, el estrés de los trabajadores

18

Reflexionando sobre ambos enfoques y retomando los estudios realizados por Christophe Dejours, encontramos la fundamentación de la importancia de un "espacio de discusión", para la gestión ordinaria del desfasaje entre la organización prescrita del trabajo y la organización real del trabajo, lo que implica, además de la visibilidad de los modos operatorios reales, arbitrajes repetidos que son necesarios para la coordinación. (de las acciones del colectivo de trabajo)

Ese espacio de discusión debe estar abierto al debate libre, confrontación de opiniones, para proceder a arbitrajes y toma de decisiones sobre cuestiones que interesan al futuro del servicio, es esta actividad colectiva la que permite la construcción de normas, reglas y valores compartidos, que por ser dinámicos se van ajustando constantemente

Asimismo, es el tiempo destinado a la deliberación colectiva, tiempo esencial para toda gestión sabia y racional del proceso de trabajo, la seguridad de las personas, las instalaciones y la vida comunitaria. Porque trabajar no es solamente realizar actividades técnicas, sino también hacer funcionar el tejido social y las dinámicas intersubjetivas.

Teniendo en cuenta el planteo de Terssac mencionado, acerca de que el principal interés de los nuevos modelos organizativos es la posibilidad de creación de reglas a partir de las competencias desarrolladas por los trabajadores.

Se puede pensar que esto hace que surja en los trabajadores una gran contradicción. Esta contradicción consiste en reclamar un espacio propio para recrear su colectivo de trabajo, pero sabiendo que todas las "reglas del oficio" es decir estrategias que surjan tendientes a resolver los problemas en su actividad cotidiana (trabajo real), serán tomadas por la empresa y puestas en práctica ('formalizadas'), es decir pasarán a formar parte del trabajo prescripto sin ponerlas a consideración del colectivo como tal. Además esa autonomía que reclaman no es extendida por la empresa a todos los trabajadores, ya que es otorgada selectivamente a aquel (emergente del grupo) que demuestra mayor creatividad.

Lo nuevo es producto de la experiencia y del resultado de las competencias de todo el colectivo de trabajo, el individuo creativo es el porta voz, el emergente de ese colectivo, por lo tanto, es a través del juicio ético y de utilidad que la propuesta será aceptada como regla. Por eso es fundamental crear ese espacio de comunicación tan reclamado por todos los trabajadores. De no ser así en vez de reglas continuarán surgiendo mecanismos de defensa, es decir "ideologías defensivas del oficio" que influyen negativamente sobre la productividad y afectan la salud de los trabajadores.

Como ejemplo para esta reflexión tomaremos el caso de los operadores telefónicos (op.cit) donde la organización flexible y transparente estimulaba a los trabajadores para aportar



mejoras en el proceso de trabajo En una organización del trabajo que impone una estructura de “islas”, o equipos de seis u ocho trabajadores, se prescribía la necesidad de que ningún trabajador podía levantarse de su puesto de trabajo sin avisar y tampoco en forma simultánea con un compañero. Frente al inconveniente de tener que pedir permiso para ir al toilette, y que el supervisor debiera llevar una lista para avisarles en el momento que les correspondía, en una de las oficinas, un operador entusiasta creó un sistema informático donde cada uno debía anotarse y automáticamente sabía el momento en que le correspondía ir al toilette. Esto fue aceptado por la supervisión y puesto en práctica inmediatamente, pero no pudo aplicarse mucho tiempo como había sido previsto ya que la dinámica del trabajo real demostró que otras normas impuestas por la organización obstruyeron su viabilidad (en este caso la implantación de “la hora del cliente” durante la cual ningún trabajador podía ausentarse por ningún motivo) Por lo tanto vemos como cualquier regla que surja si no cuenta con el tiempo real, ni el espacio de discusión necesario para la coordinación del colectivo, no sirve porque no se adapta a las necesidades reales.

19

Si bien las empresas, ante la competencia económica, deben cambiar constantemente para ofrecer nuevos y mejores servicios, es importante también que prevean sus consecuencias sobre la salud de los trabajadores.

Los conflictos que surgen de la competencia generada entre los trabajadores, pueden ser en sí mismos causantes significativos de estrés. Mientras que cuando la organización de trabajo permite apropiarse de un espacio adecuado de confianza para el intercambio y la cooperación, aspectos fundamentales para acordar como colectivo de trabajo, pautas, normas o reglas del oficio comunes, es decir acuerdos tácitos entre ellos, con relación a la mejor manera de resolver situaciones conflictivas en su hacer cotidiano, facilita la realización de sus actividades aliviando así la carga operativa y por ende la carga de conflicto.

Se ha comprobado, desde el punto de vista psicológico, que el sólo hecho de crear un espacio adecuado donde los trabajadores puedan expresarse, produce un efecto de catarsis, es decir de liberación de tensiones. Este efecto sería más beneficioso si, además de manifestarse, pudieran realmente participar en las propuestas para modificar progresivamente los aspectos nocivos de sus condiciones de trabajo.

En definitiva todo esto redundaría en beneficio de la calidad de los servicios, la rentabilidad de la empresa y la salud de los trabajadores.

Consideramos importante recordar lo planteado por la OIT en 1984:

"Antes de proceder a la computarización es menester determinar los componentes de cada tarea que serán afectadas por el cambio, sea de la tecnología o de la organización del trabajo; ello requiere investigaciones complementarias. Otro tema importante de las investigaciones futuras será determinar el efecto global de las nuevas tecnologías en la estructura de las ocupaciones, en el medio social del trabajo, en la definición de las funciones y, por ende, en la salud de los trabajadores".

IV. Estrategias metodológicas



De acuerdo al esquema teórico utilizado por cada disciplina se derivan las opciones metodológicas y técnicas para producir conocimiento. Por tal motivo haremos referencia, en forma individual, a cada opción posible para efectuar estudios, sin que esto implique la imposibilidad de hacer uso conjunto de las estrategias.

Aproximación desde la ergonomía

Tal como hemos manifestado la ergonomía privilegia el análisis de la *actividad* en el preciso momento de su ejecución, y la considerada como el elemento central que organiza y estructura los componentes de la situación de trabajo. Unifica la situación compuesta por el trabajador con sus características específicas; la empresa con sus reglas de funcionamiento y las condiciones de ejecución; la relación contractual del asalariado –que refiere al tipo de contrato-; y la tarea prescripta o dada.

Este concepto teórico, actividad, implica un análisis en el terreno, en el preciso momento en que se desarrolla, pues debe ser posible no sólo describir la tarea real, sino comprenderla, y compararla con la tarea prescripta, -tarea dada-, tal cual se define en los manuales, o es verbalizada por los trabajadores cuando se les solicita una descripción de su tarea. Paralelamente, para analizar de que modo se da la relación con la salud y la calidad del trabajo, se requiere de la presencia del investigador en el lugar de trabajo. Por lo tanto, esta opción teórica, se vale de un método que consta de diversas etapas: análisis de la demanda; conocimiento del funcionamiento de la empresa y del lugar de trabajo; aproximación a la situación de trabajo; elaboración de un prediagnóstico; redacción de recomendaciones (Laville, et coll, 1991):

1. Análisis de la demanda: implica evaluar, quizá redefinir el motivo del estudio solicitado, para luego acordar definitivamente los objetivos, tiempo y extensión de la investigación.
2. Conocimiento del funcionamiento de la empresa: implica relevar las características estructurales más significativas, y las condiciones de ejecución: proceso productivo, tecnología, su organización, jornada, supervisión, remuneración, medio ambiente físico, principalmente.
3. Aproximación al lugar de trabajo: se refiere a la inmersión en la situación de trabajo, en donde se observa el desarrollo de la actividad, se entrevistan diferentes trabajadores y supervisores, se pueden sacar fotos o incluso realizar filmaciones. En esta circunstancia se compara la tarea real con la prescripta, se destacan las condiciones de ejecución, las características de los trabajadores, y el modo que influyen sobre la salud y la calidad del trabajo, preferentemente.
4. Prediagnóstico, diagnóstico y recomendaciones: finalmente, dado que el objetivo es “conocer el trabajo para transformarlo”, se elabora una hipótesis de cuales son las condiciones que perjudican la realización de la actividad, se contrasta con la realidad (diagnóstico), y se proponen soluciones para transformarlas. Se debe considerar que esta



es una tarea responsable del equipo de trabajo, que implica un compromiso, y requiere de un plan de transformación paulatina.

Por lo tanto para desarrollar estas etapas se requiere una convergencia metodológica, pues se evalúan aspectos expresados en forma cuantitativa y cualitativa. Pero para efectuar el análisis de la actividad, se adopta una estrategia cualitativa, que “produce datos descriptivos, las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (TAYLOR Y BOGDAN, 1987:20); recordando que el análisis de este material es cualitativo, no matemático. Se complementan las perspectivas del sujeto, el sentido que le da a sus acciones, antes, durante o después de la ejecución de la actividad, con el conocimiento producido por el investigador.

21

Esta complementariedad se funda en que la riqueza que tiene la actividad están lejos de la representación mental que tiene el trabajador de lo que hace, que en muchas oportunidades, se resume en una frase lacónica: *mi trabajo consiste en atender, probar y hacer la cita*, (respuesta de un operador del servicio de reparaciones de teléfonos); sin tener en cuenta la complejidad de las tareas que subyacen en ese trabajo, detectada a través de la observación de los investigadores expertos.

Análisis cuantitativos

Encuestas:

En muchas ocasiones es necesario evaluar a nivel de cada unidad de análisis la relación, entre trabajo, salud de los involucrados, y calidad de lo producido, para luego ser analizado en forma agregada. En estas circunstancias, es posible utilizar encuestas estructuradas, que permiten captar la fuerza de las relaciones, pero no captan procesos, y no pueden de ninguna manera, reemplazar la observación.

Las encuestas expresan las percepciones de los entrevistados sobre su situación de trabajo, pero a partir de preguntas, cerradas generalmente, efectuadas por los investigadores.

Medición de variables del medio ambiente:

Dado que es necesario contar con mediciones objetivas de las condiciones del medio ambiente físico, -temperatura, nivel de ruidos, iluminación-, utilizando instrumental adecuado, y bajo la supervisión de un profesional idóneo, se obtienen datos que son luego comparados con las recomendaciones internacionales de umbrales mínimos de tolerancia.

Estrategia metodológica desde la psicodinámica

Para que los trabajadores puedan “objetivar lo subjetivo”, es decir lograr la explicitación consciente de cuestiones vivenciadas en lo cotidiano del trabajo, pero no sistematizadas, y que permanecen en el plano inconsciente, cada participante y su colectivo de trabajo puede ser



conducido a reconstruir visualmente la realidad vivida, lo que los lleva a romper con la racionalidad de lo cotidiano.

Para lograr la expresión de los trabajadores se utiliza la “metodología de Visualización”⁸ que permite: la ‘visualización de la realidad’, de los sentimientos y utopías de la vida cotidiana en el trabajo. Es así como se explicitan realidades y contenidos de los temas o problemas que se analizan.

Se trabaja con el colectivo de trabajo, a partir de la subjetividad de cada uno. Esto permite captar información aún no elaborada en el plano consciente por los trabajadores que viven la cotidianeidad del trabajo.

El medio de comunicación principal es no verbal, se utilizan diseños, figuras, collage, etc. elaborados por los propios participantes. Se ha comprobado que esa forma de comunicación es más eficaz para la explicación y comprensión de las cuestiones abordadas.

Se parte de la vida concreta de cada persona llevándolo a poner en acción cuatro órganos de los sentidos posibilitando, al mismo tiempo, que cada uno establezca un diálogo consigo mismo.

¿Cómo se ponen en juego esos órganos de los sentidos?

Los trabajadores utilizan sus manos para realizar la actividad. Es allí donde expresan sus sentimientos, emociones y realidades vividas. Al ser plasmadas en un papel pueden ver las imágenes que producen, luego oírán las apreciaciones de sus compañeros de trabajo sobre dichas imágenes y, al final podrán expresar oralmente lo que quisieron transmitir a través de esas imágenes.

Este método trata de asegurar que la información percibida pueda ser decodificada y traducida visualmente por cada protagonista, utilizando sus manos.

Todo este proceso potencializa al máximo la capacidad de comprensión y retención de los temas abordados.

Esta visión global, percibida, vivenciada por los propios trabajadores, permite:

- obtener los elementos básicos sobre los problemas más sentidos por los participantes,
- analizar la carga global de trabajo y su influencia en la salud,
- elaborar hipótesis de trabajo y construir instrumentos adecuados de observación, para validarlas luego y generalizar o no los resultados.

Para alcanzar los objetivos de esta metodología es necesario crear el espacio propicio, respetar los 'tiempos internos' de cada participante y cumplimentar los distintos momentos establecidos por la misma.

Esos momentos son:

⁸ Esta metodología de ‘Visualización’, tiene su origen en Alemania donde fue creada especialmente, por un grupo de ergónomos, para el análisis de las CyMAT; en Argentina fue difundida a través de la Fundación Ebert y utilizada por la Lic. Giraudo desde 1990.



1ro. Partir de lo subjetivo	Conectarse con uno mismo, con sus sensaciones, con sus sentimientos, con sus vivencias.
2do. Objetivar lo subjetivo	Expresar esas sensaciones subjetivas plasmándolas a través de diferentes formas.
3ro. Pasar de lo individual a lo grupal	Analizar colectivamente lo producido por cada uno, sistematizando la realidad vivenciada
4to. Buscar estrategias de solución en forma conjunta	Reconocer los problemas comunes, analizar sus causas y proponer estrategias de solución.

Es fundamental tener en cuenta que esta metodología debe ser aplicada con un profundo conocimiento de la misma y con la experiencia necesaria que permita controlar, contener y encauzar al grupo, para que logre asumir “ese problema” como común a todos y, en forma conjunta, buscar estrategias de acción tendientes al mejoramiento de sus CyMAT.

En el proceso de profundización y comprensión de todo el material que se obtiene en los talleres de reflexión donde se aplica este método, se observa que varios de los principios teóricos de la Psicodinámica del trabajo están presentes en los testimonios de los trabajadores.

Como ejemplo de lo expresado presentamos el caso de los operadores telefónicos del servicio de reparaciones (114) y del servicio de atención comercial (112) de las empresas telefónicas Telefónica y Telecom, estudiados a partir de una investigación del CEIL-PIETTE-CONICET.

(Lectura complementaria “Telegestión, cuarta parte cap. 9 y 10”)

V. Conclusiones

El estudio de las condiciones de trabajo, y su vinculación con la salud de las personas involucradas y con la calidad del producto o servicio producido, sigue siendo un tema relevante de investigación en las ciencias sociales del trabajo.

Dada la complejidad de las situaciones laborales estudiadas es necesario realizar abordajes interdisciplinarios, privilegiando el análisis en el terreno y la perspectiva de los trabajadores principalmente. El modelo de análisis presentado funciona como mapa conceptual y un contexto de referencia, sin pretender excluir el surgimiento de otras dimensiones de análisis en forma inductiva.

El fin último de la intervención ergonómica es “comprender para modificar el trabajo”, por lo tanto es necesario realizar recomendaciones para que en forma responsable se inicie un camino paulatino de cambios.



ESTE TRABAJO ESTA PUBLICADO EN

Esther Giraudó, Silvia Korinfeld, Nora Mendizábal: **Trabajo y salud: un campo permanente de reflexión e intervención**, en Gestión con el personal Una alternativa al concepto de Recursos Humanos Daniel Dei. Noma Mena, Bs As ed DOCENCIA (2003)



AUTOEVALUACION.

A partir de los conceptos teóricos presentados y de la metodología presentada, analice un puesto de trabajo, ya sea del sector servicios o del sector manufacturero.

PALABRAS CLAVE

- CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO
- TRABAJO
- SALUD
- EMPLEO
- ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
- INTERVENCION ERGONOMICA
- TAREA REAL
- TAREA PRESCRIPTA
- CARGA GLOBAL DE TRABAJO
- PSICODINAMICA
- SUBJETIVIDAD

25

INDICE ONOMASTICO

- CEIL-PIETTE-CONICET: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales; Programa de Investigaciones Económicas sobre Tecnología Trabajo y Empleo; Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas.
- PIACT: Programa Internacional para el Mejoramiento de las Condiciones de Trabajo, de la OIT.
- OIT: Organización Internacional del Trabajo.
- LEST: Laboratorio de Economía y de Sociología del Trabajo. Aix-en-Provence. Francia.
- OMS: Organización Mundial de la Salud.
- INRS: Instituto Nacional de Investigación y de Seguridad. Francia.
- CNAM: Conservatorio Nacional de Artes y Oficios. Francia.



CONCURSO

BICENTENARIO DE LA PATRIA PREMIO JUAN BALET MASSE

SEGUNDA EDICIÓN

"El estado de la clase trabajadora en la Provincia de Buenos Aires"

GLOSARIO

- CyMAT: conjunto de factores presentes en la situación laboral, que constituyen elementos de la carga global de trabajo, y que como tales influyen sobre la vida, la salud de los trabajadores y sobre la calidad de lo producido.
- Empleo: inserción en la estructura productiva a través de la categoría ocupacional asalariado, estableciendo una relación de dependencia.
- Psicodinámica del trabajo, según Dejours (1992) es: "el análisis de los procesos psíquicos intra e intersubjetivos movilizados por las presiones del trabajo".
- Psicopatología del trabajo es un capítulo particular de la psicodinámica del trabajo, el de las descompensaciones que marcan el fracaso de las defensas contra el sufrimiento en relación con el trabajo.
- Tarea prescripta: tarea definida teóricamente a través de normas establecidas por la organización del trabajo.
- Tarea real: tarea efectivamente realizada, "actividad".
- Trabajo: es una de las actividades fundamentales del hombre que demanda esfuerzo, le permite satisfacer sus necesidades materiales, es el principal vínculo social, y contribuye a formar la identidad.
- Trabajo es: -según Dominique Dessors y Pascale Molinier (1994)- "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"
- Identidad: es esa parte del sujeto que nunca se estabiliza y necesita del otro. En el ámbito erótico se da a través del reconocimiento del ser y en el ámbito social a través del reconocimiento del hacer.
- Carga global de trabajo: es el resultado de la interacción y potencialización entre todos los factores de las condiciones de trabajo que repercuten en los trabajadores.
- Colectivo de trabajo: se da cuando los compañeros de trabajo establecen vínculos y sus relaciones de confianza y cooperación surgen mediante la elaboración de reglas comunes llamadas reglas del oficio.
- Reglas del oficio: determinan las maneras de hacer (contienen una dimensión ética sobre lo que es justo o sobre lo que está bien hacer), organizan también las condiciones de cooperación (maneras de decir, modos de convivir, etc.)
- Ideologías defensivas del oficio: se dan cuando los trabajadores se defienden juntos de los obstáculos que no le permiten realizar contribuciones, mediante la elaboración de reglas comunes, y del sufrimiento resultante.
- Sufrimiento en el trabajo: es la percepción que surge cuando la relación del sujeto con la organización del trabajo está bloqueada, es decir cuando la cooperación está rota, no existe la confianza, no se da el reconocimiento.
 - Subjetividad: es la relación con uno mismo, con sus sensaciones, con sus sentimientos, con sus vivencias.
 - Objetivar lo subjetivo: es expresar las vivencias, las sensaciones subjetivas a través de diferentes formas que puedan ser percibidas por los otros.



BIBLIOGRAFÍA

- ARMSTRONG, PAT (1998): “Transformación del mercado y del trabajo”, en: I.L.O.: *Encyclopaedia of Occupational Health and Safety*. Fourth edition. International Labour Office. Geneva.
- BAGNARA, S. Y VISCIOLO, M. (1988): “Automatización y estrés: un reconocimiento del problema”, en: Castillo, Juan José (Comp.): *La automatización y el futuro del trabajo. Tecnologías, organización y condiciones de trabajo*. Colección Informes. Ministerio de Trabajo y Seguridad social. Madrid.
- CASTEL, R., (1997), *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*, Buenos Aires, Paidós.
- CORDONE, GIRAUDO, KORINFELD, NEFFA, Y OTROS AUTORES (1987): *Condiciones y medio ambiente de trabajo en Argentina. 3 Vol.: 1-Aspectos teóricos y metodológicos, 2-La situación por sectores específicos, 3-nuevas dimensiones de las CyMAT*. Ed. CEIL-HUMANITAS.
- DEJOURS, CRISTOPHE (1992): *Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo*. Traducción: Ed. PRONATTE-SECYT, PIETTE-CONICET, CEIL-CONICET, CREDAL-CNRS, Facultad de Psicología, UBA, Humanitas, 2ª edición.
- DEJOURS, CRISTOPHE: *El factor humano*. Editorial Lumen. Asociación Trabajo y Sociedad. PIETTE-CONICET.
- DEJOURS, CHRISTOPHE (2000): “Psicodinámica del trabajo y vínculo social” en: Revista Actualidad Psicológica, marzo 2000.
- DESSORS, DOMINIQUE Y GUIHO-BAILLY, MARIE-PIERRE (1998): *Organización del trabajo y salud. De la Psicopatología a la Psicodinámica del trabajo*. Editorial Lumen. Asociación Trabajo y Sociedad. PIETTE-CONICET.
- EPELMAN, FONTANA, NEFFA (1990): *Efectos de las nuevas tecnologías informatizadas sobre la salud de los trabajadores*, Area de Estudios e Investigaciones Laborales de la SECYT, CEIL-CONICET, CREDAL-CNRS, Humanitas, Buenos Aires.
- GIRAUDO, ESTHER Y OTROS (1990): *Condiciones y medio ambiente de trabajo (CYMAT) Manual de apoyo didáctico y guía para la capacitación*. Area de Estudios e Investigaciones Laborales de la SECYT, CEIL-CONICET, CREDAL-CNRS, Humanitas, Buenos Aires.
- GUELAUD, F., BEAUCHESNE, M. N., GAUTRAT, J., ROUSTANG, G. (1981), *Para un análisis de las condiciones del trabajo obrero en la empresa*, México, INET, INDA.
- GUERIN, F., LAVILLE, A., DANIELLOU, F., DURAFFOURG, J., KERGUELEN, A., (1991), *Comprendre le travail pour le transformer. La pratique de l'ergonomie*, Paris, Editions de l'Anact.
- GUIDDENS, A., (1997), *Las nuevas reglas del método sociológico. Crítica positiva de las sociologías comprensivas*, Buenos Aires, Amorrortu.



-
- KORINFELD, SILVIA Y CATALANO, ANA MARÍA (1990): “*Las Nuevas Tecnologías Informatizadas y las Condiciones y Medio Ambiente de trabajo*”, en: *Tecnología y Trabajo*. Informe final del Segundo Seminario Multidisciplinario sobre Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Editorial Humanitas, Buenos Aires.
- LIAROUTZOS, O., (1999), “Análisis del trabajo y construcción de la oferta de formación”, en: Mandon, N., Liaroutzos, O., *Análisis del empleo y las competencias: el método ETED*, Buenos Aires, CEIL-PIETTE-CONICET, Ed. Lumen, Hvmánitas.
- MENDIZÁBAL, NORA (1995): “*Condiciones de trabajo y salud de los docentes primarios de la provincia de Buenos Aires*”, Documento CYMAT N° 2, PIETTE-CONICET.
- MENDIZÁBAL, NORA, (1996), ”La ergonomía en la Argentina: un campo de competencias en desarrollo”, Berdaguer, L., Mendizábal, N., Korinfeld, S. y otros, en: *Profesiones en crisis*, Buenos Aires, PAITE, CEA-CBC, UBA.
- NEFFA, J. (COORD.); GIRAUDO, E.; KORINFELD, S.; MENDIZÁBAL, N.; POY, M.; VERA PINTO, V. (2001): “*Telegestión: su impacto en la salud de los trabajadores*”. Trabajo y Sociedad. CEIL-PIETTE-CONICET. FOEESITRA.
- NEFFA, JULIO C. (1990): “*Las innovaciones tecnológicas: ¿De qué estamos hablando?*”, en: Epelman, Fontana, Neffa (1990): *Efectos de las nuevas tecnologías informatizadas sobre la salud de los trabajadores*, Area de Estudios e Investigaciones Laborales de la SECYT, CEIL-CONICET, CREDAL-CNRS, Humanitas, Buenos Aires.
- NEFFA, JULIO CÉSAR (1988): *¿Qué son las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva*. Ed. Area de Estudios e Investigaciones Laborales de la SECYT, CEIL-CONICET, CREDAL-CNRS, Humanitas, Buenos Aires.
- NORIEGA, MARIANO (1993): “*Organización laboral, exigencias y enfermedad*”, en: Laurell, Asa Cristina (Coord.): *Para la investigación sobre la salud de los trabajadores*. Serie Paltex, Salud y Sociedad 2000, N° 3. Organización Panamericana de la Salud.
- PAUGAM, S., (2001), *Le salarié de la précarité. Les nouvelles formes de l’intégration professionnelle*, Paris, Presses Universitaires de France.
- PEREZ, PABLO Y OTROS (2002).: "La situación ocupacional a fines de la Convertibilidad". *Escenarios Laborales*. Año 1. N° 1
- QUÉINNEC, YVON (1995): *Trabajo nocturno, trabajo por turnos... vicios conocidos, vicios ocultos?*, Documento CYMAT N° 3. PIETTE-CONICET.
- QUÉINNEC, YVON; TEIGER, CATHERINE; DE TERSSAC, GILBERT (2001): “*Trabajo por turnos y salud. Referencias para la negociación*”. Trabajo y Sociedad. CEIL-PIETTE-CONICET. Lumen-Humanitas.
- RODRÍGUEZ, CARLOS (1993): *Acerca de la salud de los trabajadores*. Confederación Sindical de Comisiones Obreras. Departamento de Salud Laboral, Madrid.



- TAYLOR, S. T. y BOGDAN, R. , (1986), *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*, Buenos Aires, Ed. Paidós.
- TEIGER, C., LAVILLE, A., MORTIE, M., (1981), “Travailleurs de nuit permanents, rythmes circadiens et mortalité, *Le travail humain*, Tomo 44.
- TEIGER, CATHERINE (1998): “*Las huellas del trabajo*”, en: Castillo, J.J., y Villena, J. (editores): *Ergonomía: Conceptos y Métodos*.
- VILLATE, ROBERT (1990): *El método del árbol de causas (para analizar los accidentes de trabajo en vistas a su prevención)*. Ed. Area de Estudios e Investigaciones Laborales de la SECYT, CEIL-CONICET, CREDAL-CNRS, Humanitas.
- VOLKOFF, SERGE (1993): *Estadísticas sobre condiciones y medio ambiente de trabajo. Métodos y resultados*. Ed. Asociación Trabajo y Sociedad, Buenos Aires. Cap. IV: “*El conocimiento de las relaciones entre trabajo y salud*”
- WISNER, A. (1988), *Ergonomía y condiciones de trabajo*, Buenos Aires, Ed. Hvmánitas,