

## **El factor de las relaciones sociales en el trabajo. Principales emergentes del análisis**

Malleville, Sofia; Bostal, M. Cecilia

Las formas que asume la organización del trabajo limitan, posibilitan o vehiculizan la configuración de determinados vínculos interpersonales en el espacio laboral. Desde nuestra perspectiva, las relaciones sociales en el trabajo pueden ser definidas a partir de las características que asumen dichas interacciones y las percepciones que poseen los trabajadores sobre las mismas. Para el análisis de este factor de riesgo psicosocial nos centramos tanto en las relaciones de tipo horizontal, entre compañeros y colegas, como así también en las relaciones de tipo vertical<sup>1</sup>, con superiores jerárquicos y con la organización en general (Gollac, 2011; Neffa, 2015). Dichas relaciones pueden constituir un aspecto positivo del trabajo contribuyendo a la calidad de vida laboral (Stecher Guzmán et al., 2012), configurarse como un factor negativo de RPST o bien matizar o profundizar el efecto de otras situaciones problemáticas. Con frecuencia, estas situaciones no son lineales sino que encontramos grises entre estos dos extremos posibles.

Las *relaciones con los compañeros* y colegas son de gran relevancia en el quehacer cotidiano del trabajador, ya que es con estos con quienes comparte la mayor parte de su jornada. Al analizarlas vimos que, en líneas generales, los encuestados se sienten **integrados de manera positiva al colectivo de trabajo**, recibiendo apoyo social y teniendo relaciones cordiales con sus compañeros. En esta línea, podemos afirmar que la mayoría de los trabajadores considera que es ayudado por compañeros o colegas en caso de tener dificultad para hacer un trabajo delicado o complejo (siempre 60%, casi siempre 10%), lo cual muestra la existencia de un apoyo social considerable que contribuye a la transmisión de conocimientos y experiencias, y a un trabajo colaborativo entre compañeros y colegas. A su vez, el 93,7% (62% siempre, 16,5% casi siempre, 15,2% a veces) de los trabajadores considera que los compañeros con quienes trabaja son amistosos, y un 88,8% de los entrevistados afirma sentir la impresión de formar parte de un equipo (58,8% siempre, 15% casi siempre, 15% a veces).

---

<sup>1</sup> Cabe señalar que en este eje de análisis también pueden ser incluidas las relaciones que los trabajadores y trabajadoras establecen con el público y/o los usuarios de la organización en cuestión sin embargo, teniendo en cuenta las características que asume el trabajo en el sector salud, nos parece más rico abordar las particularidades de estos vínculos en el eje sobre "Exigencias Emocionales".

Sin embargo, uno de los aspectos que más nos llamó la atención es que a pesar de que conversan con frecuencia sobre la organización y condiciones de trabajo (siempre 66,3%; casi siempre 10%; a veces 15%), **estas conversaciones no se dan en reuniones organizadas a tal fin**. Una de las medidas que podría contribuir a sistematizar y enmarcar formalmente este tipo de discusiones es la creación de Comités Mixtos de Salud, Higiene y Seguridad en el Empleo, con el objeto de mejorar las medidas de prevención de riesgos para la salud, higiene y seguridad en el trabajo (LEY N°14408)<sup>2</sup>.

En las *relaciones con los superiores* podemos identificar **distintas líneas jerárquicas**, directas e indirectas, a las cuales debe responder el trabajador/a durante su jornada laboral. Encontramos los superiores directos, es decir los jefes de las distintas áreas y servicios (como es el caso del jefe de enfermería, el jefe de mantenimiento, etc.), en materia de recursos humanos a la jefa de personal, y a la vez al directorio de la institución. Sumada a esta superposición de jefaturas, según los testimonios reconstruidos a partir de las observaciones cualitativas de las encuestas, las relaciones que establecen los profesionales médicos con el resto del personal suelen asumir un carácter jerárquico asociado al saber diferencial de la práctica médica.

En relación al vínculo con estas múltiples líneas jerárquicas, observamos que los trabajadores perciben un **escaso apoyo técnico** al momento de realizar una tarea difícil o compleja o al solicitar acompañamiento en sus labores cotidianas (nunca o casi nunca 51,3%, a veces 23,8%). Asimismo un 52,3% de los encuestados manifiesta sufrir “a veces, casi siempre o siempre” **situaciones de tensión** en sus relaciones con sus superiores jerárquicos. Por otro lado, rastreando los comentarios cualitativos dimos cuenta de distintos **episodios conflictivos en las relaciones de las distintas categorías con el personal médico de la institución**. Sería interesante en futuros trabajos profundizar sobre esta cuestión, incluyendo también la voz de los profesionales médicos.

A pesar de esto, gran parte de los encuestados sostiene que pueden conversar en caso de desacuerdo con sus superiores (51,3% siempre, 26,3% a veces), aunque también encontramos varios casos que niegan tener dicha posibilidad de diálogo (20% nunca o casi nunca). En relación a la valoración del trabajo, más de un cincuenta por ciento respondió

---

<sup>2</sup> <http://www.gob.gba.gov.ar/legislacion/legislacion/l-14408.html>

que “siempre o casi siempre” (52.5%) recibe el respeto y la estima que merece su trabajo por parte de los superiores.

En cuanto a las *relaciones con la organización* en términos de **reconocimiento monetario** observamos que el grueso de los trabajadores manifiesta percibir un salario en pesos que va de \$10.000 a menos de \$15.000 (55%)<sup>3</sup>. Esta situación salarial se encontraría en consonancia con los niveles salariales percibidos por el personal no médico del sector salud en nuestro país. En muchos casos esta situación deriva en la posesión de más de un empleo o en la realización de horas extras como forma de compensación salarial, principalmente entre quienes realizan tareas de enfermería (Acevedo et. Al., 2013; Informe DGEyELM, 2015; Aspiazu, 2017). Respecto a las percepciones de los trabajadores encontramos que un 46,3% considera estar “bien pago”, no obstante la otra mitad de los encuestados sostiene estar “mal pagos” (38,8%) o “no saberlo” (11,2%).

En relación a la **posibilidad de hacer carrera** al interior del establecimiento la misma parecería ser poco probable para sus trabajadores ya el aproximadamente 56,2 % responden que no tienen expectativas de promoción o de ser ascendidos. Por otro lado, en cuanto a las **competencias y conocimientos profesionales** encontramos que si bien la población posee altos niveles educativos (terciario o universitario) manifiestan la necesidad de contar con capacitaciones y/o formación para realizar aún mejor su trabajo. Asimismo un 45% sostiene que “a veces” sus habilidades y saberes no son tenidos en cuenta, el 13% afirma “siempre” y el 40% “nunca” o “casi nunca”, percepciones que varían en relación al nivel de estudio alcanzado.

Por último, en relación a los *episodios de violencia* observamos que la mayor parte de ellos se relacionan con situaciones injustas al calor de la crítica al trabajo o la percepción de realizar tareas inútiles. No obstante también se registraron episodios de impedimento de expresarse, bromas hirientes y agresiones verbales. Lo interesante de este punto es que los trabajadores consideran que estos episodios se dan entre **las personas que conforman la organización** y no en los vínculos con los usuarios como se pensó en un primer momento.

---

<sup>3</sup> El grueso de las encuestas fueron realizadas entre agosto y octubre de 2016, por lo cual los montos percibidos se corresponden a dicho periodo.  
[http://www.sanidadsystemas.com.ar/CONTENTMANAGER/Files/ContentFileManager/acciongremial/cct\\_pdfs/c122/cct122\\_acuerdo\\_2016.pdf](http://www.sanidadsystemas.com.ar/CONTENTMANAGER/Files/ContentFileManager/acciongremial/cct_pdfs/c122/cct122_acuerdo_2016.pdf)

Asimismo, las principales causas identificadas fueron en primer lugar, **los comportamientos de alguna/algunas de esas personas** y, en segundo lugar, **la cultura o el clima social de la institución.**

Bibliografía consultada:

- Acevedo et. Al. (2013). “Condiciones y medio ambiente de trabajo en hospitales públicos provinciales de la ciudad de Córdoba, Argentina”, en Revista de Salud Pública, (XVII) 4:8-20, diciembre.
- Aspiazu, E. (2017). Las condiciones laborales de las y los enfermeros en Argentina: entre la profesionalización y la precariedad del cuidado en la salud. Trabajo y sociedad, (28), 11-35. Recuperado en 29 de septiembre de 2017, de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1514-68712017000100002&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712017000100002&lng=es&tlng=es).
- Gollac, M. (Dir.) (2011). Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail por les maîtriser. Rapport du Collège d’expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l’emploi et de la santé. Paris.
- Neffa, J.C. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio. Buenos Aires / CEIL/CONICET/FCE-UNLP/CITRA
- Stecher Guzmán, A. et al. (2012). “Sociabilidad y calidad de vida laboral en un entorno de trabajo flexible. La experiencia de trabajadores de supermercado en Santiago de Chile” en Revista de Psicología, Vol. 21, N° 2, diciembre.

Otros documentos consultados:

- Acuerdo colectivo de Trabajo CCT 122/75 (2016) Disponible en: [http://www.sanidadsystemas.com.ar/CONTENTMANAGER/Files/ContentFileManager/aciongremial/cct\\_pdfs/c122/cct122\\_acuerdo\\_2016.pdf](http://www.sanidadsystemas.com.ar/CONTENTMANAGER/Files/ContentFileManager/aciongremial/cct_pdfs/c122/cct122_acuerdo_2016.pdf)
- Informe sobre la Situación Ocupacional de los Trabajadores del Sector Salud realizado por la DGEyEL en base a la EPH y SIPA en noviembre de 2015
- Ley N° 14408 COMITÉS MIXTOS DE SALUD, HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL EMPLEO en la Provincia de Buenos Aires.