

VIOLENCIA DE PRESTATARIOS DE SERVICIOS

UN RIESGO PSICOSOCIAL QUE RECLAMA ATENCIÓN EN ARGENTINA

Jorge Walter

Resumen

El análisis de los resultados de la Primera Encuesta Argentina a Trabajadores sobre Empleo, Trabajo, Condiciones, Medio Ambiente Laboral y Salud, realizada en 2009 —que por primera vez incorporó un apartado con preguntas sobre riesgos psicosociales—, reveló un fenómeno de magnitud e impacto inesperados: la violencia de los prestatarios sobre los trabajadores en las organizaciones del sector servicios. Una revisión posterior de la literatura puso de manifiesto que el problema suscitó recientemente el interés de la academia internacional, así como una creciente preocupación por parte de los organismos internacionales, las empresas y los sindicatos en diferentes países. Mediante un análisis descriptivo de los resultados de la encuesta, el presente texto se interroga sobre el impacto de la violencia de los prestatarios según sectores y categorías de trabajadores, sobre el grado de información de estos últimos acerca de sus derechos y sobre el modo como las empresas y las organizaciones sindicales asumen y contienen el problema.

Palabras clave: Riesgos psicosociales / violencia en el trabajo / agresiones verbales / Argentina.

Abstract

Customer violence: a psychosocial risk that claims for attention in Argentina

The analysis of the results of the 2009 Argentine National Survey for Work, Employment and Health and Environmental conditions —which for the first time included a section with questions on psychosocial risks— highlighted a phenomenon of unexpected impacts and reach: the violence of the customers on the workers in organizations in the service sector. The literature review revealed that the problem recently drew the attention of academia and raised concerns in international organizations, companies and unions in different countries. Through a descriptive analysis of the survey's results, the present text asks about the impact this form of violence has on labor according to different sectors and categories of employment, on the degree of information employees have on their rights and on the way in which companies and unions tackle and curb this problem.

Keywords: Psycho-social risks / violence at work / verbal aggressions / Argentina.

Jorge Walter: Doctor en Sociología del Trabajo por la Universidad de París 3. Investigador independiente del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), sede Universidad de San Andrés, Argentina. Profesor titular regular de la Universidad de Buenos Aires (UBA), Argentina. Presidente de la Asociación Latinoamericana de Estudios del Trabajo. E-mail: walter@udesa.edu.ar

Recibido: 20 de julio de 2015.

Aprobado: 22 de octubre de 2015.

Introducción

En la introducción de su libro titulado *Sensemaking in organizations*, Karl Weick historia la emergencia en Estados Unidos de Norteamérica del concepto “síndrome del niño golpeado” (Weick, 1995). Un radiólogo identificó el problema y presentó evidencia en un congreso. Años más tarde hizo lo propio un pediatra, esta vez con mayor efecto, y tras un largo período se comenzó finalmente a recoger estadísticas que revelaron lo extendido de un fenómeno hasta entonces impensable: la violencia de los padres sobre sus hijos. Algo parecido ha sucedido durante la última década con la violencia psicológica ejercida por los prestatarios de servicios sobre sus prestadores bajo la forma de agresiones verbales, un fenómeno que, cuando llegó al extremo de involucrar violencia física, ya venía apareciendo regularmente en la tapa de los diarios.

Esta imagen es la que surgió de una revisión de la literatura sobre el tema, que efectuamos tras el análisis descriptivo de los resultados agregados, en este sector de la encuesta realizada en 2009 por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Argentina a los trabajadores de empresas privadas registrados en la Seguridad Social¹. Se trataba de la segunda edición de la encuesta, que por primera vez incorporó entre sus preguntas una sección dedicada a los riesgos psicosociales y, entre ellos, una subsección dedicada específicamente a las “agresiones de clientes, pacientes, alumnos, público, etcétera”².

Examinada en el marco más amplio del fenómeno de la violencia en el trabajo (en adelante, VET), nos sorprendió el carácter claramente predominante de la violencia “externa”, ejercida por los destinatarios de los servicios, comparada con la violencia en las relaciones internas de trabajo (*mobbing*,

1 Tomamos conocimiento de los primeros indicios de la existencia del fenómeno gracias a un primer informe elaborado por el ministerio (Novick y Berho, 2010). El presente artículo está basado en un informe de avance que presentamos en abril de 2014 en el marco del proyecto ARG/11/006: Sistema Permanente de Monitoreo del Trabajo, el Empleo y la Protección Social para la Equidad (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Argentina). El tratamiento del material estadístico estuvo a cargo de Alexis Blanklejder.

2 El cuestionario de la encuesta fue respondido por 7.195 personas representativas —mediante un muestreo polietápico estratificado por cuotas— de 3.432.653 trabajadores ocupados en 1.516 empresas privadas, con cinco o más empleados, registradas en la Seguridad Social de Argentina. Un listado analítico con las preguntas que formaron parte del nuevo apartado sobre riesgos psicosociales se consigna en el Anexo.

bullying, abuso sexual, etcétera), a las cuales se redujo el análisis del problema hasta épocas recientes. La violencia externa evidenciada por la encuesta se verifica sobre todo en el sector servicios, al cual pertenece —rasgo estructural de las economías actuales a escala mundial— un 67% de las organizaciones de la muestra de establecimientos encuestada en Argentina.

Los límites del análisis realizado tienen que ver con el alto grado de agregación (sectorial) de la información que nos fue proporcionada por el ministerio y con el carácter descriptivo de su tratamiento, que por lo tanto no ofrece evidencia sobre la relación entre las formas de violencia y organizaciones y posiciones ocupacionales específicas. Tampoco recogimos datos complementarios que permitiesen profundizar en el conocimiento del fenómeno tal como se manifiesta en el país en casos concretos.

En la primera parte del artículo, presentaremos los resultados de una revisión de la literatura internacional que ha abordado el problema y, en la segunda, analizaremos dichos datos mediante comparaciones sectoriales y según el tamaño de las empresas. Nos interrogaremos sobre el impacto de la VPS sobre los trabajadores, según categorías y niveles jerárquicos, sobre el grado de información de estos últimos y sobre la acción de los sindicatos y las empresas en esa materia.

La violencia de los prestatarios de servicios (VPS)

El problema de la VPS se plantea sobre todo en las organizaciones del sector servicios. Ello se debe a la naturaleza del trabajo en dicho ámbito y a ciertos rasgos propios del contexto macroeconómico y societal en el cual el fenómeno cobró relevancia. La denominación “prestatarios de servicios” no es de uso común, pero, por razones que explicitaremos a continuación, nos parece la más apropiada.

■ **Las emociones: materia prima del proceso de trabajo de servicios**

Según Marek Korczynski, el término que convendría utilizar para designar la violencia ejercida sobre los prestadores por parte de los prestatarios de servicios sería, en inglés, “service-recipient violence” y no “customer violence” (Boyd, 2002). Sin embargo, prefiere utilizar este último “... para no parecer innecesariamente técnico y dificultar la lectura” (Korczynski, 2013). El término castellano “violencia de prestatarios” no plantea en nuestra opinión esa misma dificultad, si bien la palabra prestatario (quien recibe el servicio) tampoco es un término de uso corriente.

Según una definición amplia, los riesgos psicosociales (en adelante, RPS) introducidos por primera vez en 2009 en el cuestionario de la encuesta

argentina “... incluyen las amenazas, la violencia, el agotamiento y el estrés en el trabajo, que pueden provocar problemas de sueño y enfermedades ocupacionales como las depresiones y las enfermedades psicosomáticas, además de trastornos músculo-esqueléticos, enfermedades cardiovasculares e, inclusive, accidentes de trabajo”³.

Si bien los RPS no pueden dissociarse de los riesgos propios de tareas esencialmente manuales (que podemos denominar “riesgos clásicos”, dominantes en el trabajo industrial)⁴, se trata específicamente, como su nombre lo indica, de riesgos de carácter psicológico resultantes de la mala calidad de las relaciones interpersonales internas (con compañeros o superiores) o externas (con los prestatarios de servicios)⁵ que, por supuesto, también están presentes en el trabajo industrial clásico, organizado según los principios del *Scientific Management*.

Se refieren por lo tanto a problemas de índole emocional, en los cuales el factor de riesgo fundamental es la violencia en las relaciones interpersonales que “... puede incluir homicidios, asaltos, amenazas, abusos verbales, comportamientos que crean un ambiente de miedo, acoso, ritos de iniciación violentos o degradantes, y comportamientos que conduzcan a un estrés severo o a conductas de rechazo en el receptor” (National Occupational Health and Safety Commission, 1999).

Tales agresiones pueden llegar hasta la violencia física —y en tal caso sus consecuencias son homólogas a las derivadas de los riesgos clásicos—, pero generalmente consisten en presiones, amenazas o agresiones ejercidas en forma verbal, realizadas por individuos (*bullying*) o grupos (*mobbing*), en lo atinente, en ambos casos, a las relaciones interpersonales internas⁶.

3 Tomado de: <<http://www.preventica.com/dossier-risques-psychosociaux-definition.php>> (traducción nuestra).

4 Los riesgos de este tipo pueden agruparse en tres subcategorías mayores: a) Medio ambiente físico (fenómenos mecánicos y electromagnéticos, condiciones termohigrométricas), b) Déficit ergonómico (carga física, estática y dinámica, y diseño del puesto de trabajo) y, c) Contaminantes (químicos y biológicos).

5 “La violencia en el trabajo puede tener lugar internamente (entre *managers*, supervisores y trabajadores), pero también en el vínculo con el exterior (entre trabajadores e intrusos, así como entre el personal y los clientes, pacientes, estudiantes, proveedores y público en general” (Organización Internacional del Trabajo, 2003, p. iii).

6 “El término ‘*bullying*’ (acoso, hostigamiento) utilizado en los países anglófonos se refiere generalmente a escenarios donde hay un solo perpetrador y un solo receptor; el término ‘*mobbing*’ se usa frecuentemente para referirse a eventos donde hay múltiples perpetradores actuando en grupo contra individuos. En contraste, el término ‘*mobbing*’ se usa comúnmente en Escandinavia para todas las formas de *bullying*, incluyendo las relaciones perpetrador/víctima uno a uno. En los países francófonos, ‘*les brimades*’ (*bullying*) son típicamente referidas al acoso moral o psicológico y la legislación así lo prevé en Francia, Bélgica y Quebec en Canadá (Chappell y Di Martino, 1999, p. 12).

El componente emocional del trabajo es inherente también a la relación “externa” prestatario-prestador que caracteriza en los servicios a los puestos de trabajo de contacto⁷. A diferencia de las relaciones interpersonales internas, en este caso las emociones son la materia prima del proceso de trabajo (Lopez, 2010). Dicha materia no está presente en la producción de bienes tangibles industriales en la que los productores rara vez toman contacto con los destinatarios de aquello que producen. Otro rasgo clave derivado de lo anterior es el carácter de coproductor del servicio que tiene el destinatario de las prestaciones o, en otras palabras, el rol activo que le cabe desempeñar en su vínculo con el prestador.

■ **El cliente no siempre tiene razón**

El primer texto que efectuó un balance sistemático sobre la cuestión de la VPS es relativamente reciente y la vincula con dos conceptos asociados (Boyd, 2002). En primer lugar, a partir de la tesis de Hochschild⁸, con la ya mencionada noción de “trabajo emocional” (Hochschild, 1983), entendido como “... el esfuerzo, la planificación y el control requeridos para desplegar las emociones deseadas durante las transacciones interpersonales” (Morris y Feldman, 1996, p. 987). En segundo lugar, con el concepto de “[proceso de] trabajo interactivo de servicios”, término utilizado en la bibliografía anglosajona para designar las actividades de contacto prestador-prestatario⁹.

Según Hochschild, se espera que los empleados que mantienen un asiduo contacto con el público se comporten emocionalmente de un modo adecuado. El desempeño emocional puede ser beneficioso para el trabajador (Zapf, 2002), pero el esfuerzo para regular sus emociones en función de aquellas que la organización considera deseables puede provocar agotamiento emocional e insatisfacción laboral, en especial cuando se intenta desarrollar culturas organizacionales basadas en el supuesto de que el cliente siempre tiene razón (Grandey, Dickter y Sin, 2004), pese a las inevitables restricciones que toda organización enfrenta cuando pretende hacerse cargo de semejante grado de exigencias (Van Maanen y Kunda, 1989, citado por Boyd, 2002)¹⁰.

7 “*Front line jobs*”, según el sugestivo lenguaje militar utilizado en la bibliografía anglosajona, sin excluir la que ha puesto de manifiesto la tendencia a naturalizar la violencia en dichos puestos de trabajo (Bishop, Korczynski y Cohen, 2005).

8 Se trata de su tesis doctoral inspirada en la teoría marxista de la alienación, entendida en este caso como una consecuencia de la “comoditización” de los sentimientos humanos (Brook, 2009).

9 Que en la tradición de los ergonomistas franceses se agrupan bajo la rúbrica “relación de servicio” (Falzon y Lapeyrière, 1998).

10 “Los intentos de construir y fortalecer la cultura organizacional involucran a menudo el sutil (o no tanto) control de las emociones que expresan los empleados en su trabajo. En tales casos la cultura organizacional enmascara el intento gerencial de controlar no solo lo que los empleados dicen sino también lo que sienten” (Van Maanen y Kunda, 1989).

Boyd argumenta además que el auge y la creciente atención prestada a los RPS se vincula —y puede considerarse su inclusión en la Encuesta a Trabajadores de Empresas de Argentina, realizada en 2009 (en adelante, ETEA 2009), una manifestación de ello— con un aparentemente irreversible proceso histórico e internacional de crecimiento del empleo en el sector terciario:

“... la importancia del trabajo emocional es subrayada por el crecimiento continuo de la población interactiva de servicios. Cifras recientes muestran que en el Reino Unido el 76 % de los trabajos de empleados es provisto por el sector servicios, que actualmente domina dicha economía. Si se incluye el gobierno, los servicios producen el 70% del PBI; considerados en forma aislada los servicios privados producen el 50% del PBI (Office for National Statistics, December 2000)”. (Boyd, 2002, p. 153)

Como señaló Manuel Castells, en su libro *La era de la información*, la terciarización es un fenómeno generalizado en las economías avanzadas (Castells, 1996, pp. 236ss.), que también ha tenido lugar en las economías periféricas. Así, por ejemplo, en Uruguay el 67,5% de la población económicamente activa (PEA) trabajaba en 2012 en el sector servicios¹¹. En la ETEA 2009, el 68,4% de la muestra de establecimientos relevada realizaba actividades de servicios. Marek Korczynski estima sin embargo que, no obstante la avanzada terciarización, “sólo” un 28% de la fuerza de trabajo del Reino Unido tiene como requerimiento central de su actividad la interacción con prestatarios (Korczynski, 2013).

▪ Emergencia del concepto

El tema de los riesgos psicosociales y su impacto sobre la salud de los trabajadores fue abordado institucionalmente por primera vez en un informe de la Organización Mundial de la Salud de 1988 (Kalimo, El-Batawi y Cooper, 1988). El *leitmotiv* de la mayoría de los trabajos incluidos en ese informe era el estrés en el trabajo, pero ninguno de ellos se refería específicamente a la cuestión de la violencia en el trabajo y mucho menos a la ejercida por los prestatarios de servicios.

Una década más tarde, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) dedicó uno de los capítulos de la *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo* a la cuestión de los RPS (Stellman, 1998). Aparece allí un artículo específico muy corto, titulado “La violencia en el lugar de trabajo” (Barling, 1998, pp. 34.33-34.34), en el que se constata que se trata de un tema de incipiente desarrollo, que los estudios sobre él se han limitado a definir el perfil

11 La PEA ocupada en el sector servicios supera el 50% en todos los países de América del sur y del norte (ver: <<http://www.actividadeseconomicas.org/2012/01/actividades-economicas-por-pais.html#UpnwUXBWYcC>>).

del trabajador potencialmente violento y que recién se está comenzando a analizar en qué medida el contexto de trabajo —las condiciones físicas y psicosociales del lugar de trabajo— podrían propiciarla. En ningún momento se menciona en el artículo, ni siquiera tangencialmente, el problema de la violencia ejercida por los prestatarios de servicios. En la misma época, la OIT publicó una nueva edición de un informe titulado *Violencia en el trabajo* (Chappell y Di Martino, 1999) en el cual, en efecto, se confirma que la VET es un problema generalizado pero aún muy mal percibido, pues “... no toda violencia es física. En años recientes, ha surgido evidencia sobre el impacto y las lesiones que pueden resultar de la violencia no física, psicológica, que incluye el *bullying* y el *mobbing*” (p. 3).

A fines de los años noventa, el fenómeno ya había sin embargo comenzado a suscitar la preocupación de los sindicatos, convirtiéndose en tema central del informe final del Congreso de los Sindicatos del Reino Unido del año 1999¹². En dicho informe se constata “... un incremento en la incidencia del abuso verbal y la violencia física por parte de los clientes, con uno de cada cinco trabajadores sujetos cada año a ataques violentos o abusos en el trabajo” (Trade Union Congress, 1999, citado por Boyd, 2002).

Ocho años después de la publicación del primer informe de la OIT sobre la violencia en el trabajo, sus autores publicaron una actualización que capitalizó un conjunto articulado de investigaciones y experiencias ya disponibles (Chappell y Di Martino, 2006), en la cual la cuestión de la VPS era objeto de un amplio desarrollo. Dos años antes, la OIT había publicado un código de práctica titulado *Violencia en el trabajo en el sector servicios y medidas para combatir el fenómeno*, en cuyas negociaciones previas los representantes de los empresarios se habían negado a tomar en cuenta el estrés y habían intentado limitarlo a la violencia física¹³.

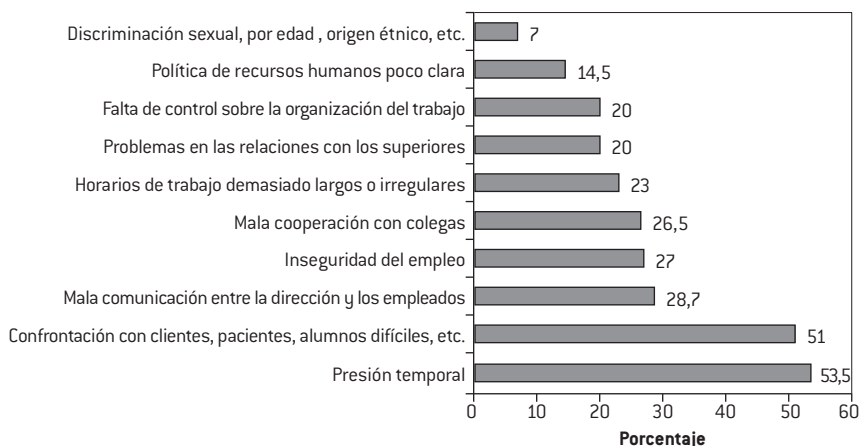
En 2009, el mismo año de realización de la encuesta en Argentina, los empresarios europeos respondieron la encuesta ESENER (Enquête européenne des entreprises sur les risques nouveaux et émergents) de la Agencia Europea por la Salud y la Seguridad en el Trabajo. ¿Cuáles fueron las principales preocupaciones expresadas por los empresarios en materia de riesgos

12 La Association Française des Banques firmó en 2006 un acuerdo con varios sindicatos sobre el tema de la violencia ejercida por clientes (Association Française des Banques, 2006).

13 En efecto, según Mayhew y Chappell, el código fue objeto de arduas negociaciones con los expertos designados por los empleadores “... que intentaron limitar su alcance a los actos intencionales de violencia física excluyendo el estrés laboral” (Mayhew y Chappell, 2007). El resultado final diluyó considerablemente los alcances que habría podido tener el código (teniendo en cuenta la versión inicial del mismo, mucho más ambiciosa), pues definió la VET en los términos siguientes: “Toda acción, incidente o comportamiento que se aparten de lo razonable, en los cuales una persona es asaltada, agredida, amenazada o injuriada en el transcurso de su trabajo, o como resultado directo de él” (Organización Internacional del Trabajo, 2004, p. 4).

psicosociales? En primer lugar, las presiones temporales, y, en segundo lugar, “... la confrontación con clientes, pacientes, alumnos difíciles, etcétera” (ver Gráfica 1). ¿En qué sectores sucedía esto? “Por sector, [esos problemas eran] más frecuentes en las ramas del trabajo sanitario y social, la educación y la intermediación financiera” (Agencia Europea por la Salud y la Seguridad en el Trabajo, 2009), lo cual, como veremos, claramente coincide con los datos que aportó la ETEA 2009¹⁴.

Gráfica 1. Preocupaciones de los dirigentes sobre los factores generadores de riesgos psicosociales en el trabajo [porcentaje de empresas europeas encuestadas]



Fuente: Encuesta ESENER [Agencia Europea por la Salud y la Seguridad en el Trabajo, 2009].

La evidencia aportada por la ETEA 2009

Como adelantamos en la introducción, el fenómeno de la violencia en el punto de contacto con los destinatarios de servicios fue la primera gran sorpresa que surgió de un análisis de las respuestas al nuevo apartado con preguntas sobre riesgos psicosociales de la encuesta. Nos preguntamos entonces si se trataba de un fenómeno relacionado con los servicios, si los trabajadores que lo sufrían estaban informados sobre él y sobre sus derechos, si afectaba especialmente a determinadas categorías de trabajadores y tipos de empresas, y si los sindicatos podían influir para que sus representados tomaran conciencia sobre él y sobre sus consecuencias para la salud y la seguridad en el trabajo.

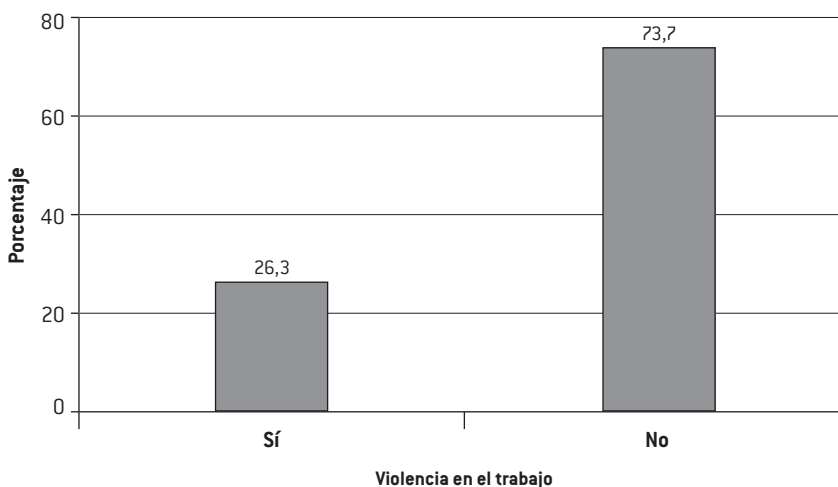
14 La inclusión de la VPS en la ETEA 2009 ha sido, en nuestra opinión, dada la reciente conceptualización de la cuestión, uno de los avances más importantes logrados al introducir en su cuestionario los RPS. Tanto es así que el análisis de los resultados de la encuesta ESENER no ofrece ninguna interpretación sobre la importancia que los empresarios le atribuyen al problema.

■ La violencia en el trabajo de servicios

Para el análisis que realizaremos a continuación, elegimos como indicador la frecuencia (“siempre”, “algunas veces” o “nunca”, fueron las categorías utilizadas por la encuesta) de la violencia sufrida “durante los últimos doce meses” por la persona que respondía el cuestionario (pregunta F3 del Anexo), no lo que esa misma persona opinó sobre la frecuencia de la violencia sufrida por “los trabajadores” en general, y sin precisar período (pregunta F2), porque lo consideramos un indicador más objetivo. Todas las gráficas que estamos presentando fueron elaboradas por nosotros a partir de dicha información.

La Gráfica 2 revela que el problema de la VET está lejos de ser una cuestión irrelevante para los trabajadores encuestados, pues afectó durante los últimos doce meses previos a la encuesta a un cuarto de las personas que la respondieron¹⁵.

Gráfica 2. ¿Sufrió violencia en el trabajo?

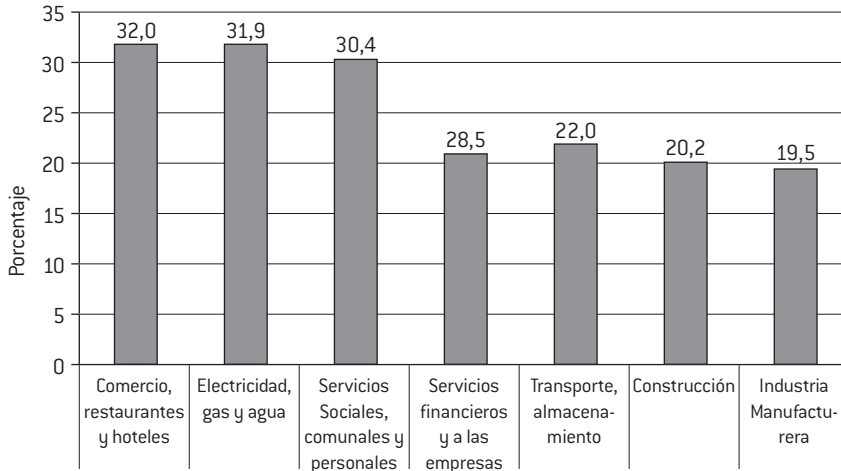


Como se observa en la Gráfica 3, el porcentaje de respuestas positivas es siempre superior al promedio (26,3%) en los sectores prestatarios de servicios¹⁶.

15 Qué decir entonces sobre los “no registrados”, que según la literatura son los más afectados por el fenómeno (Quinlan, Mayhew, y Bohle, 2001; Underhill y Quinlan, 2011). En 2009, en el momento de la realización de la encuesta, se encontraba en esa situación el 37% de los trabajadores argentinos (Organización Internacional del Trabajo, 2011).

16 Entre los cuales incluimos el comercio.

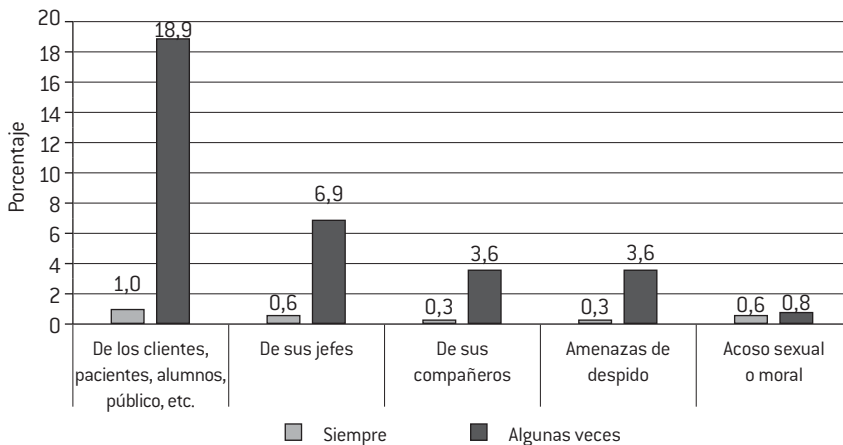
Gráfica 3. Personas que enfrentaron situaciones de violencia, según sector.



▪ VET es sobre todo VPS

En cuanto a las formas de violencia a las que estuvieron expuestos quienes declararon haber sufrido algún tipo de agresión, la Gráfica 4 muestra el claro predominio de los “riesgos externos”, es decir, de las situaciones de violencia debidas a agresiones de los prestatarios de servicios (que afectó “algunas veces” o “siempre” al 19,9% de los encuestados).

Gráfica 4. Frecuencia de diferentes situaciones de presión/agresión.

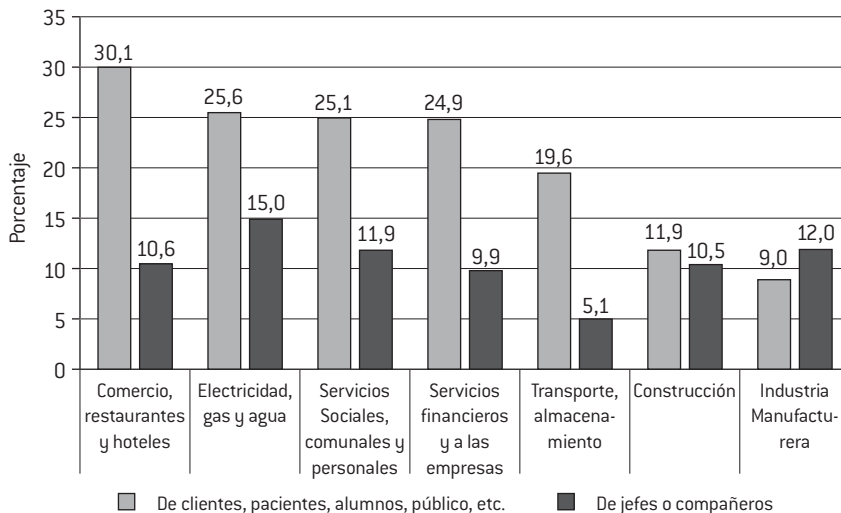


Nota: excluimos de esta gráfica la categoría “nunca”. Ejemplo: el 80,1% de los encuestados “nunca” enfrentó “situaciones de presión/agresión de los clientes, pacientes, alumnos, etcétera”.

■ **La VPS en los servicios**

Como se observa en la Gráfica 5, la violencia y la presión “externa” afectan sobre todo a los trabajadores de servicios. La industria y la construcción tienen una distribución equilibrada de la violencia entre las relaciones internas y las externas.

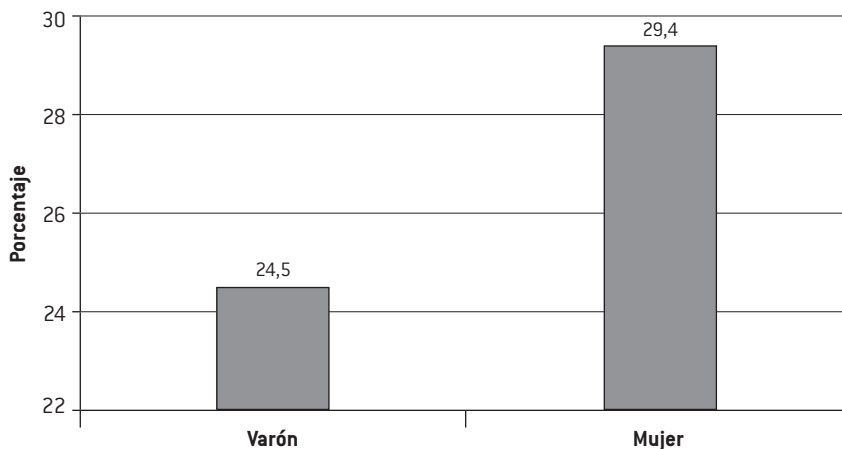
Gráfica 5. Sufrió presión o agresión durante los últimos doce meses, según sector.



■ **La VET varía según sexo, jerarquía y calificación**

Confirmando algo que la literatura refrenda (Mayhew y Chappell, 2007), la violencia recae con mayor intensidad sobre las mujeres.

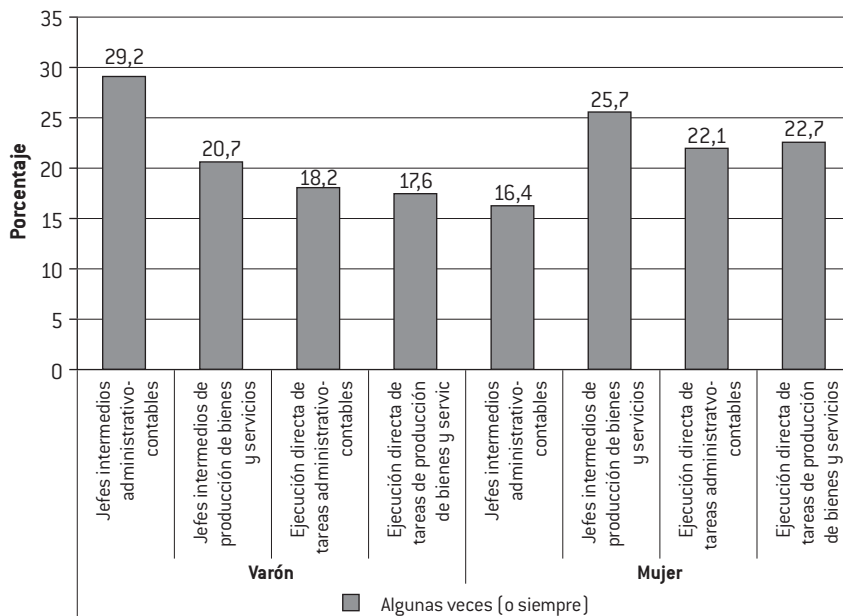
Gráfica 6. Violencia sufrida, según sexo.



En la Gráfica 7 observamos un elemento adicional que también confirma la literatura: la violencia afecta sobre todo a las mujeres en los niveles jerárquicos inferiores. Mayhew y Chappell se refieren a esta cuestión en términos más precisos: “... una división del trabajo entre géneros (*a gendered division of labour*) donde las mujeres trabajadoras se concentran en los puestos más expuestos al riesgo de sufrir violencia en el trabajo” (Mayhew y Chappell, 2007, p. 330).

En los puestos de nivel jerárquico de las áreas administrativas (no de las áreas productivas, donde también las mujeres son las más expuestas) se observa una inversión de esa lógica, con una exposición a la violencia externa muy superior por parte de los hombres. No hemos encontrado referencias en la literatura a esta cuestión y la información a nuestra disposición no nos permite por el momento formular una hipótesis al respecto.

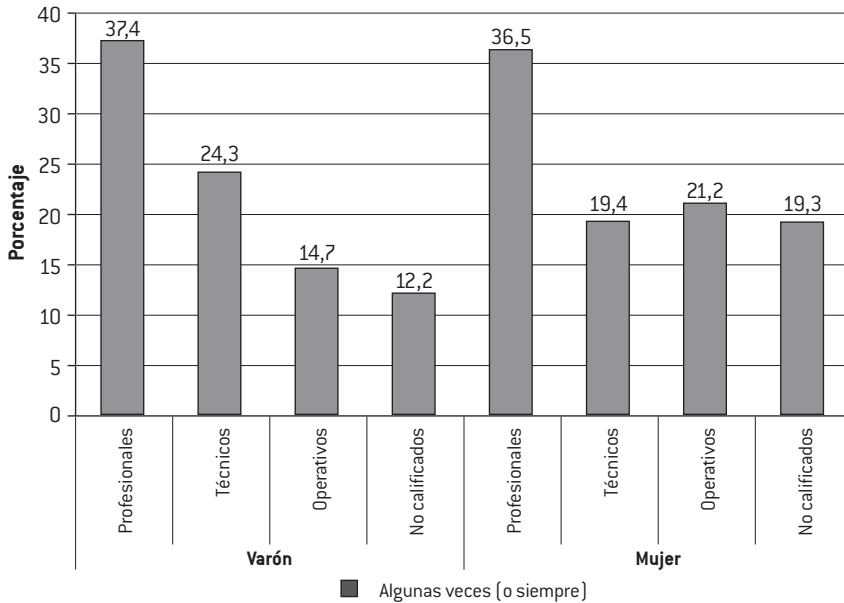
Gráfica 7. Violencia externa, según sexo y nivel jerárquico.



Tampoco hemos encontrado en la literatura¹⁷ referencias a situaciones de violencia que, como se observa en la Gráfica 8, afectan sobre todo a los profesionales (tanto a hombres como a mujeres) y a los técnicos (sobre todo a los hombres), así como al personal operativo y al no calificado (quienes más sufren la violencia externa en este grupo son las mujeres).

17 Pero aún no hemos realizado una búsqueda bibliográfica sistemática referida a ocupaciones específicas que nos permita confirmar que efectivamente es así.

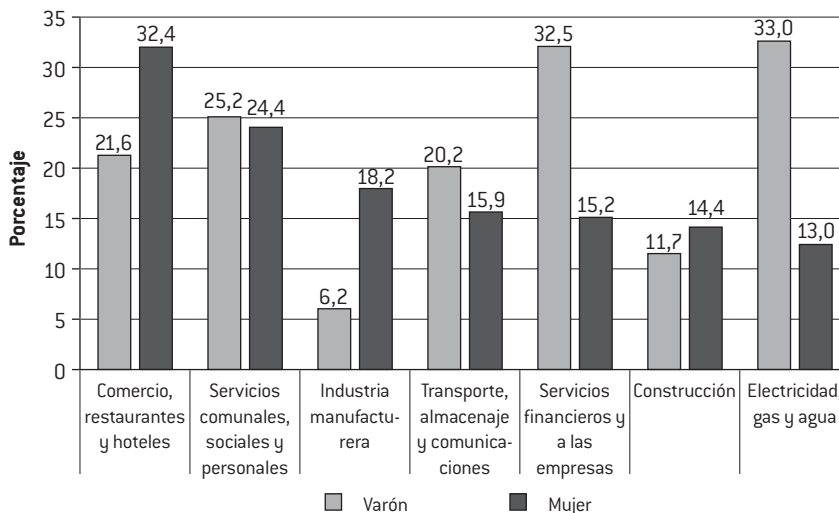
Gráfica 8. Presiones o agresiones externas, según sexo y categoría.



Serán necesarias indagaciones suplementarias para precisar la localización de este fenómeno. Una hipótesis plausible indicaría que los profesionales y técnicos más expuestos se desempeñan por ejemplo en hospitales o en tareas de mantenimiento y reparación de servicios públicos (Gerber, 2005).

La Gráfica 9 muestra que las presiones y agresiones externas recaen principalmente sobre los hombres en los servicios públicos y en los financieros. Se observa además una interesante e inesperada coincidencia entre la industria y el comercio, porque, por oposición a los servicios financieros y públicos —e inclusive al transporte— es en ellos donde las presiones y agresiones externas afectan sobre todo a las mujeres.

Gráfica 9. Agresiones externas, según sexo y sector (a veces o siempre).



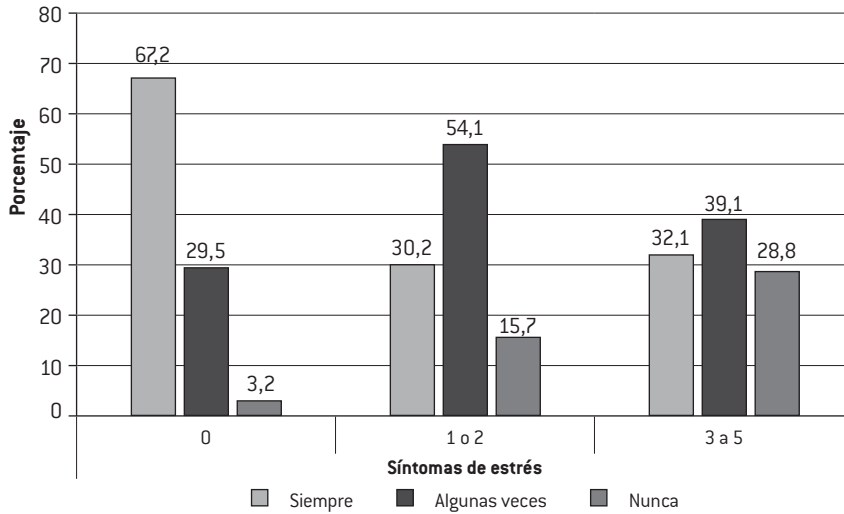
■ Factores externos e internos de estrés

A continuación examinaremos la influencia de la calidad de las relaciones interpersonales internas y externas en tanto factores de estrés.

Calidad de las relaciones interpersonales

La Gráfica 10 muestra una clara relación positiva entre la buena calidad de las relaciones interpersonales y el menor estrés en el trabajo (basta por ejemplo con observar las columnas sobresalientes con relación a cero, a “uno o dos” y a “tres a cinco” síntomas).

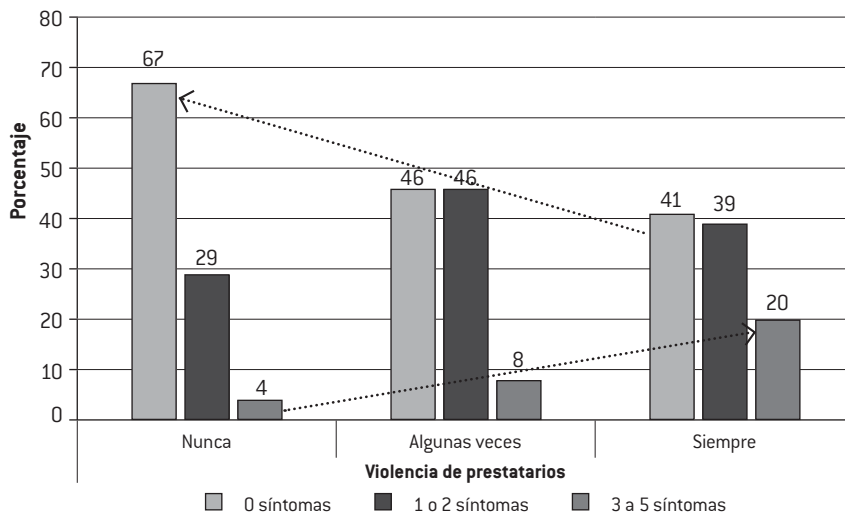
Gráfica 10. Calidad de las relaciones interpersonales y síntomas de estrés.



Influencia determinante de la VPS

La Gráfica 11 muestra también una clara relación positiva entre la ausencia de violencia en la relación con prestatarios y la ausencia de síntomas (y viceversa). La relación es más clara aún si se comparan los extremos (ningún síntoma versus tres a cinco síntomas), como lo indican las flechas dibujadas en la gráfica. Asimismo, los trabajadores que nunca han enfrentado situaciones de violencia, en casi un 70% de los casos tampoco tienen síntomas de estrés. Y viceversa, sólo el 4% de ellos ha experimentado más de dos.

Gráfica 11. Violencia de prestatarios de servicios y síntomas de estrés.

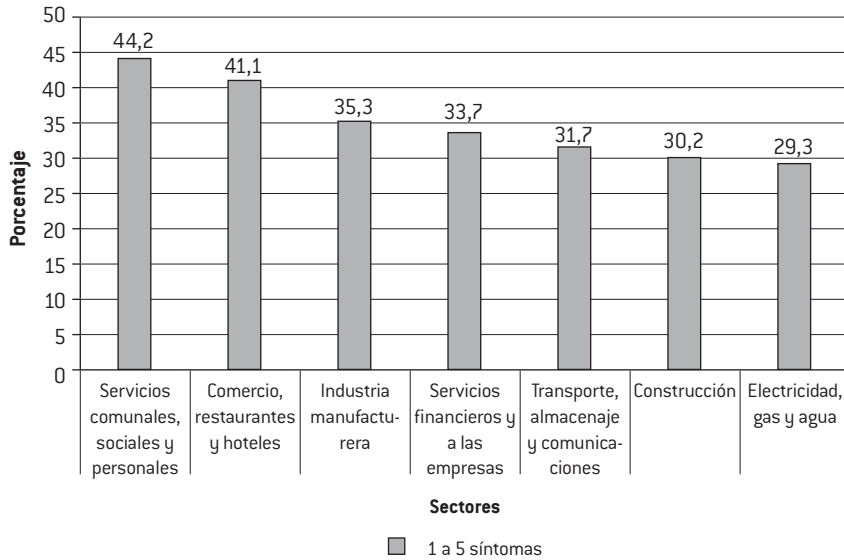


El estrés en los servicios

En cuanto a su localización, cuando observamos los niveles de estrés que fueron declarados por los trabajadores, según sectores, constatamos que el mayor nivel lo sufre el personal empleado en servicios comunales y sociales, así como en restauración y hotelería (donde la proporción de puntos de contacto es comparativamente muy alta). La industria se sitúa por su parte en un nivel intermedio.

Los menores niveles de estrés se verifican también en servicios, pero en este caso se trata de grandes empresas (antigua o actualmente estatales) de servicios de infraestructura como la electricidad, el gas y el agua, con áreas importantes dedicadas a la producción. Además se trata de ex o actuales empresas públicas que, como veremos más adelante, han contado tradicionalmente con una fuerte presencia sindical y se distinguen actualmente por el alto grado de información del personal en materia de salud y seguridad en su trabajo.

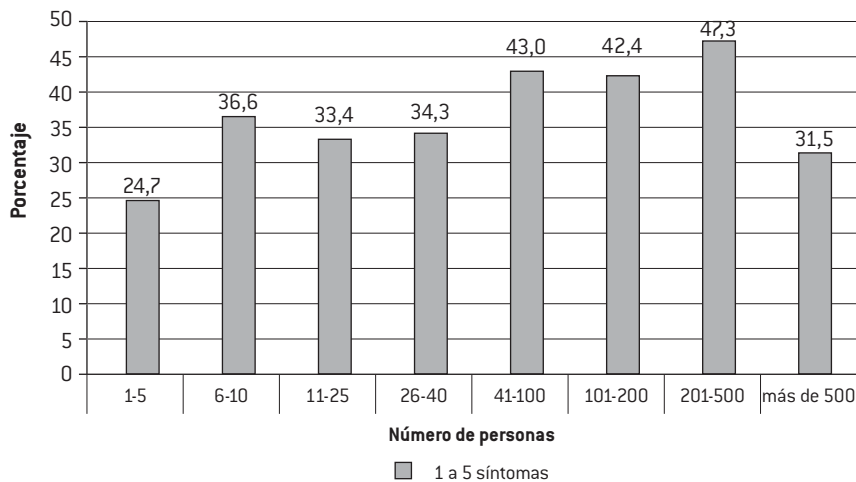
Gráfica 12. Síntomas de estrés según sector.



El estrés y el tamaño de las organizaciones

Como se observa en la Gráfica 13, el estrés crece con el incremento de tamaño de las organizaciones. El fenómeno recién se revierte en el caso de las más grandes. Entre estas se encuentran posiblemente las empresas multinacionales y las nacionales altamente profesionalizadas y más sujetas a controles externos.

Gráfica 13. Síntomas de estrés según tamaño de las organizaciones.



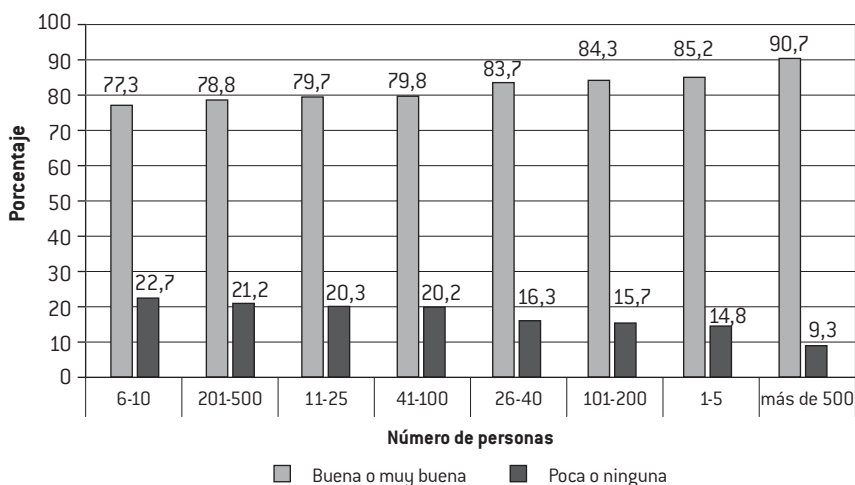
■ Información sobre los riesgos

¿De qué depende la mayor o menor información de los trabajadores sobre los riesgos que enfrentan en su trabajo?

Información y tamaño de las empresas

Con el aumento de tamaño de la organización crece el grado de información sobre los riesgos por parte de los trabajadores. Este fenómeno posiblemente esté relacionado con la creciente presencia sindical que, como veremos más adelante, también varía en función del tamaño de las empresas.

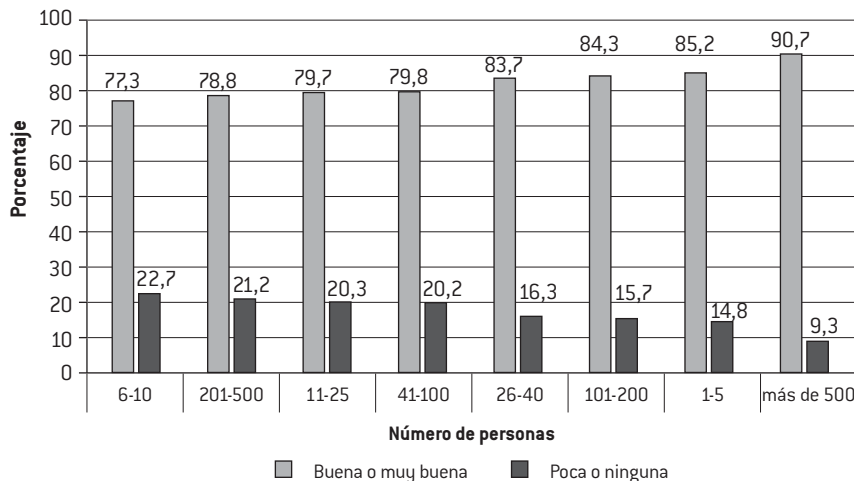
Gráfica 14. Información sobre riesgos de higiene y seguridad, según tamaño de las organizaciones.



Menor información en los servicios (salvo en los públicos)

La Gráfica 15 muestra que los trabajadores de los servicios, que son los más expuestos a la VPS, son también los menos informados sobre los riesgos inherentes a su actividad. Los servicios públicos —excepción a la regla— posiblemente sean herederos de una tradición de empresa estatal (que, como veremos, se confirma al indagar sobre la presencia sindical en tales organizaciones).

Gráfica 15. Información sobre riesgos de higiene y seguridad, según sector.



■ Presencia sindical

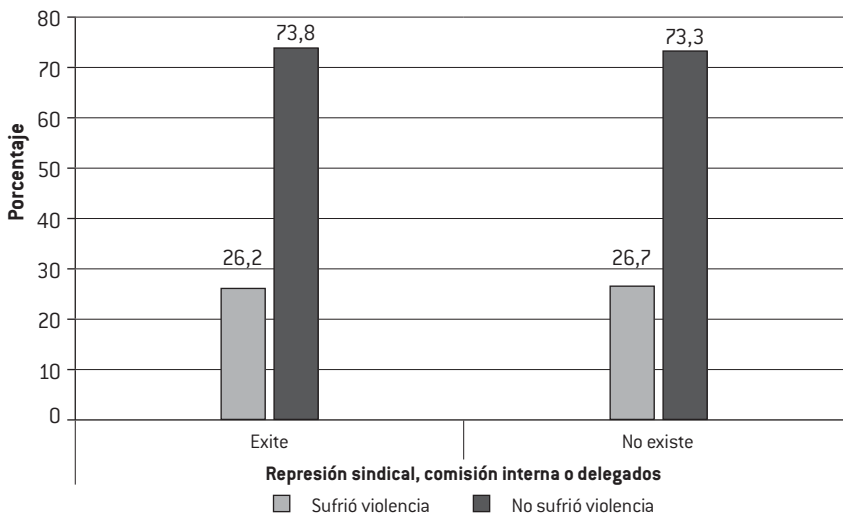
¿De qué modo influye la presencia sindical? La encuesta nos permite distinguir entre la presencia de representación sindical, comisión interna o delegados, la existencia de un comité de higiene y seguridad y la de un delegado de los trabajadores especializado en la prevención.

La presencia de representantes sindicales no es suficiente

Cuanto mayor es el tamaño de la organización, mayor es la presencia de representantes sindicales, pero la verdadera diferencia aparece cuando existe un comité y, sobre todo, cuando existe un delegado especializado en higiene y seguridad.

La Gráfica 16 muestra que la presencia de representación sindical genérica no influye sobre el nivel de violencia sufrido por el trabajador.

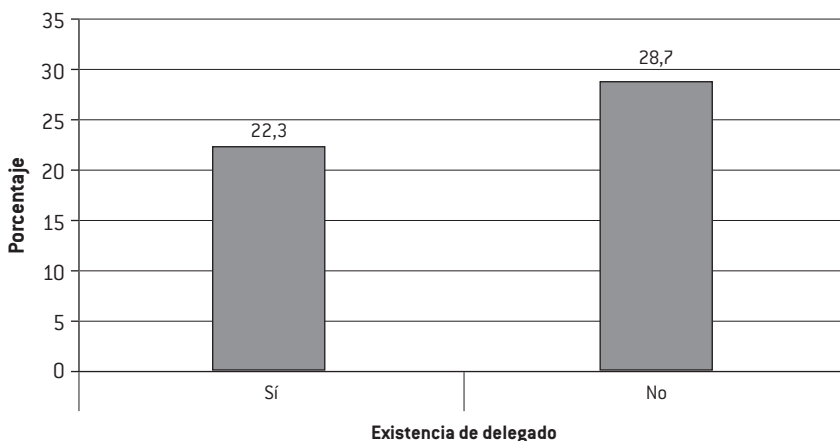
Gráfica 16. Violencia interna y externa y presencia de representación sindicales.



Menor violencia cuando hay delegado de prevención

La Gráfica 17 ofrece un indicio de que la presencia de delegado de prevención tiene una influencia positiva sobre los niveles de violencia experimentados por los trabajadores. El dato es relevante, porque es indicativo de la influencia de los delegados de prevención sobre las políticas de gestión de la seguridad en las empresas.

Gráfica 17. Delegado de prevención y violencia interna y externa.

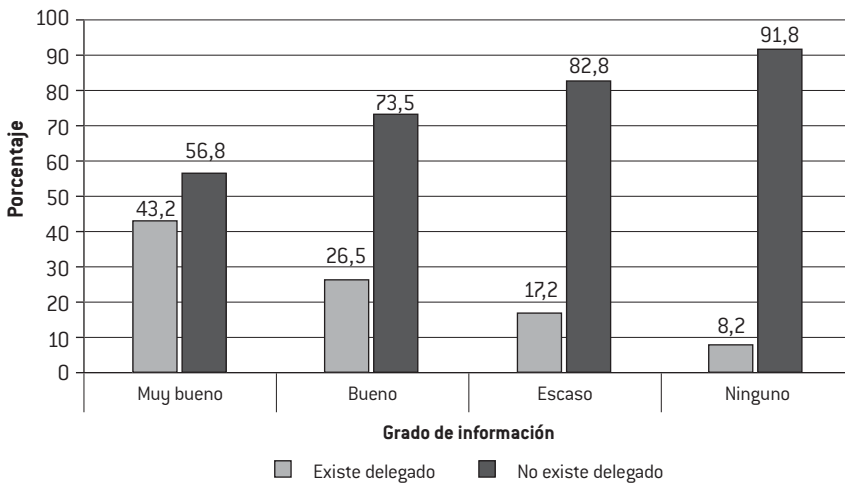


No es este, sin embargo, el campo en el que la influencia de los delegados especializados es la más notoria.

Mucho mejor informados cuando hay delegado de prevención

La relación entre la presencia de delegados de prevención y el grado de información de los trabajadores en materia de riesgos de salud y seguridad en su trabajo es directa y muy fuerte.

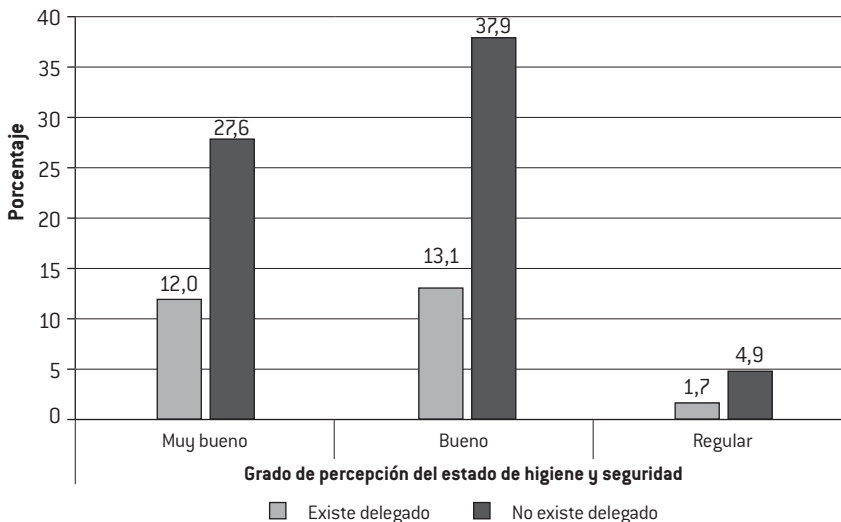
Gráfica 18. Existencia de delegado de prevención y grado de información sobre los riesgos de higiene y seguridad.



Visión más crítica cuando hay delegados de prevención

Por otra parte, como se observa en la Gráfica 19, los trabajadores son mucho menos elogiosos —aunque no necesariamente más críticos— acerca del estado de la higiene y la seguridad en los establecimientos en los cuales existen delegados de la especialidad.

Gráfica 19. Existencia de delegado de prevención y grado de percepción del estado de higiene y seguridad.



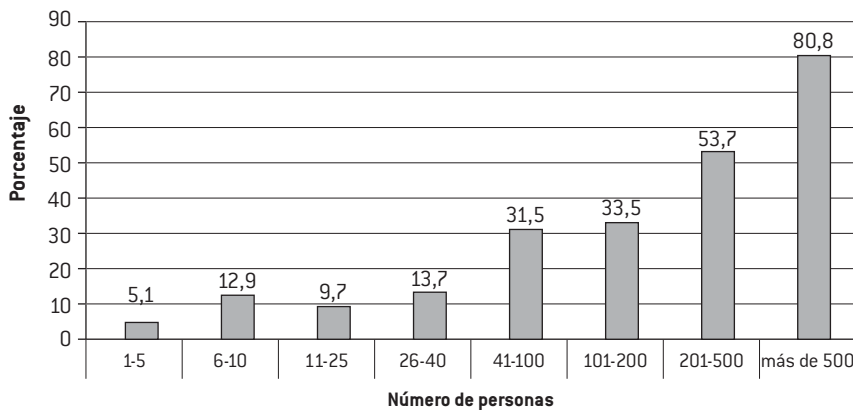
Hay en lo anterior una interesante paradoja, y lecciones importantes a extraer sobre el evidente impacto de la presencia de personal sindical especializado sobre la conciencia de los trabajadores acerca de la higiene y la seguridad en su trabajo.

Veamos ahora lo que sucede en organizaciones de diferentes tamaños y sectores.

Comité de Higiene y Seguridad sobre todo en las organizaciones más grandes

La Gráfica 20 pone de manifiesto una clara relación entre el tamaño de la organización y la existencia de Comités de Higiene y Seguridad.

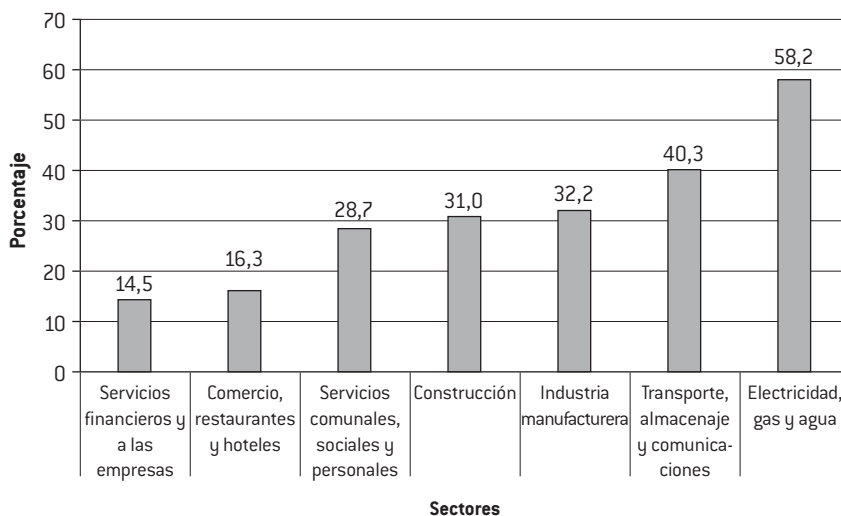
Gráfica 20. Presencia de Comité de higiene y seguridad, según tamaño de las organizaciones.



*En los servicios (salvo los públicos):
menor presencia de Comités de Higiene y Seguridad*

En los servicios, confrontados con los *nuevos* riesgos psicosociales, es menor la presencia de comités especializados en higiene y seguridad.

Gráfica 21. Presencia de Comité de higiene y seguridad, según sector.

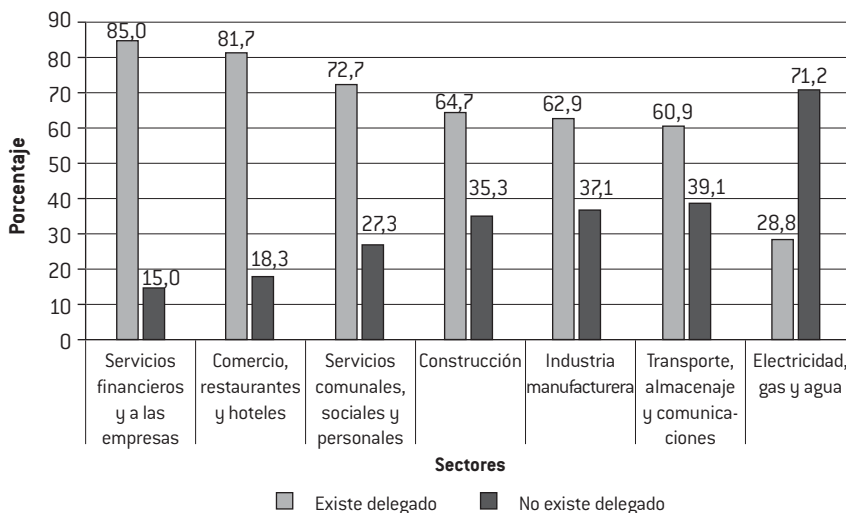


Este hecho pone de relieve dos problemas: los nuevos riesgos son característicos de nuevos sectores que por serlo, y por sus características intrínsecas, resultan probablemente invisibles para una visión sindical clásica —enfocada sobre lo físico— de los riesgos laborales. Al no estar en la agenda de los dirigentes sindicales, no existe en estos sectores una preocupación particular por promover la intervención de personal sindical especializado y, como consecuencia de ello, una menor conciencia sobre los RPS por parte de los propios trabajadores, que tienden por lo tanto a “naturalizarlos” (Bishop, Korczynski y Cohen, 2005).

Escasa presencia de delegados de prevención en los servicios

Lo anterior es confirmado por la mayor ausencia de delegados de prevención en los servicios (salvo en los públicos, de tradición estatal y fuerte presencia e influencia sindical, como en electricidad, gas y agua).

Gráfica 22. Presencia de delegado de prevención, según sector.



Conclusión

La revisión bibliográfica de la primera parte del artículo fue motivada por el fuerte e inesperado predominio de la violencia externa sobre la violencia interna en el trabajo, lo cual sucedía en las empresas del sector servicios, un 67% de las integrantes de la muestra. El problema afectaba más a las mujeres que a los varones, a los profesionales (de ambos sexos), a los hombres en

posiciones jerárquicas (por ejemplo, en los servicios financieros) o en puestos de técnicos, posiblemente de reparaciones (en los servicios públicos) así como a las mujeres en puestos de menor calificación (en el comercio y en áreas productivas de la industria).

Constatamos a continuación la existencia de una relación directa y muy clara entre el hecho de haber sufrido presiones o agresiones de clientes, pacientes, etcétera, y los síntomas de estrés. La violencia ejercida por los prestatarios se incrementa por otra parte con el mayor tamaño de las empresas, salvo las más grandes, de 500 o más empleados, cuyo mejor desempeño relativo se debe probablemente a que son más visibles y sujetas a las regulaciones gubernamentales o a autorregulaciones originadas en casas matrices.

El apartado sobre riesgos psicosociales de la encuesta incluyó preguntas sobre la presencia de representantes sindicales, comisiones mixtas o delegados de prevención en las empresas encuestadas. Otra conclusión valiosa del análisis se refiere justamente al rol de los sindicatos, pues la mera presencia de delegados sindicales no influye sobre los niveles de violencia sufridos por los trabajadores, pero no sucede lo propio cuando hay en la empresa una Comisión Mixta de Higiene y Seguridad y, sobre todo, cuando hay delegados sindicales especializados en la prevención. La influencia de estos últimos es clara y muy fuerte, sobre todo en cuanto al grado de información y la conciencia crítica de los trabajadores sobre los riesgos de salud y seguridad en su trabajo.

La revisión bibliográfica motivada por estos resultados puso en evidencia que, en efecto, se trata de un nuevo problema que recién comenzó a llamar a la puerta de los organismos internacionales, los gobiernos y los actores sociales a comienzos de la década pasada, cuando el término apareció por primera vez en el título de un artículo científico. En 2009, cuando se realizó la encuesta en Argentina, los empresarios europeos respondieron la encuesta ESENER, identificando la violencia “de clientes, pacientes, alumnos difíciles, etcétera” como el segundo problema más importante que estaban enfrentando en materia de riesgos psicosociales.

Sobre el origen del problema, la bibliografía vincula su emergencia con la naturaleza (emocional) del trabajo en los servicios y con el intento de desarrollar culturas organizacionales basadas en el supuesto de que “el cliente siempre tiene razón”, cualquiera sea el precio a pagar por quien deba satisfacer semejante exigencia.

¿Es posible hacer algo para reducir el riesgo de agresión y mitigar sus consecuencias? La inclusión en la encuesta de una pregunta sobre la violencia externa y la conciencia del problema, que surgió del análisis de las respuestas, es un primer avance importante en una buena dirección. También

es una excelente noticia la influencia positiva de las Comisiones Mixtas y los delegados de prevención. Cabe preguntarse qué más podría aportar el ámbito académico al proceso de producción de conocimientos sobre el problema y sus posibles soluciones.

Imaginamos al respecto las dos siguientes líneas de futura investigación que podrían integrarse en un programa. Por un lado, mejorar el análisis descriptivo de los resultados de las encuestas, reduciendo en la medida de lo posible el nivel de agregación de los datos por tipos de organizaciones (por ejemplo hospitales, escuelas, etcétera) o posiciones ocupacionales (por ejemplo, médicos de guardia, maestros de escuelas, etcétera). Por otra parte, realizar estudios de caso sobre esas mismas u otras posiciones afectadas por el problema, sumándose a otras iniciativas recientes en esa misma dirección (ver por ejemplo: Alcouffe, *et al.*, 2006; Gerber, 2005; Stolovas, *et al.*, 2011).

Referencias bibliográficas

- Association Française des Banques (2006). *Accord du 15 novembre 2006 relatif au phénomène des incivilités et des violences émanant du contact avec la clientèle*. Francia: AFB.
- Alcouffe, J.; C. Chaney; J. Le Pache; P. Manillier y P.Y. Montéléon (2006). La violence externe au travail chez des hôtes dans la grande distribution, les supérettes et les mini libres-services en Île-de-France. *Cahiers de Médecine Interprofessionnelle*, 46(3), pp. 335-344.
- Barling, J. (1998). La violencia en el lugar de trabajo. En J.M. Stellman, dir. *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*, 2. Madrid: OIT, pp. 34.33-34.34.
- Bishop, V.; M. Korczynski y L. Cohen (2005). The invisibility of violence: constructing violence out of the job centre workplace in the UK. *Work, Employment and Society*, 19(3), pp. 583-602.
- Boyd, C. (2002). Customer violence and employee health and safety. *Work, Employment y Society*, 16(1), pp. 151-169.
- Brook, P. (2009). The alienated heart: Hochschild's "emotional labour" thesis and the anticapitalist politics of alienation. *Capital and Class*, 98(7), pp. 7-31.
- Castells, M. (1996). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Vol. 1: La sociedad red. Barcelona: Ariel.
- Chappell, D. y V. Di Martino (1999). Violence at work. *Asian-Pacific Newsletter on Occupational Health and Safety*, 6(1).
- Chappell, D. y V. Di Martino (2006). *Violence at work*. 3ª ed. Ginebra: OIT.
- Agencia Europea por la Salud y la Seguridad en el Trabajo (2009). *Enquête européenne des entreprises sur les risques nouveaux et émergents* (ESENER): EU-OSHA. Bilbao: Observatorio Europeo de Riesgos.
- Falzon, P. y S. Lapeyrière (1998). L'usager et l'opérateur: ergonomie et relations de service. *Le Travail Humain*, 61(1), pp. 69-90.

- Gerber, T. (2005). *La problématique des agressions physiques des agents du service public de l'énergie survenues en service et commises par des tiers* [online]. Documento de trabajo de la delegación de la Confederación General de los Trabajadores (CGT) al Comité Nacional de Salud, Higiene, Seguridad y Condiciones de Trabajo y de Gaz de France, tomando en cuenta la problemática del plan estratégico Violences et Santé. Disponible en: <http://www.comprendre-agir.org/images/fichier-dyn/doc/rapport_violences_sante_cgt_edf_gdf_septembre_2005.pdf> [acceso 15/9/2015].
- Gollac, M. (2011). *Material de apoyo pedagógico del Seminario Internacional: Los riesgos psico-sociales en el trabajo* [online]. CEIL-PIETTE. La Plata, Argentina, 19 al 23 de setiembre de 2014. Disponible en: <<http://www.trabajo.gba.gov.ar/informacion/Publicaciones%20P%C3%A1gina/Power%20Gollac%20lunes%2019.pdf>> [acceso: 12/9/2015].
- Grandey, A.; D.N. Dickter y H.P. Sin (2004). The customer is not always right: customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), pp. 397-418.
- Hochschild, A.R. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. 20ª ed. Oakland-CA: University of California Press.
- Kalimo, R.; M.A. El-Batawi y C.L. Cooper, dir. (1988). *Les facteurs psychosociaux en milieu de travail et leurs rapports à la santé*. Ginebra: OIT. Disponible en: <<http://www.trabajo.gba.gov.ar/informacion/Publicaciones%20P%C3%A1gina/Power%20Gollac%20lunes%2019.pdf>> [acceso 15/9/2015].
- Korczyński, M. (2013). The customer in the sociology of work: different ways of going beyond the management-worker dyad [online]. *Work, Employment y Society*, 27(6), NP1-NP7. Disponible en: <<http://wes.sagepub.com/content/27/6/NP1>> [acceso 20/9/2015].
- Lopez, S.H. (2010). Workers, managers, and customers: triangles of power in work communities. *Work and Occupations*, 37(3), pp. 251-271.
- Mayhew, C. y D. Chappell (2007). Workplace violence: an overview of patterns of risk and the emotional/stress consequences on targets. *International Journal of Law and Psychiatry*, 30(4-5), pp. 327-339.
- Morris, J.A. y D.C. Feldman (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), pp. 986-1010.
- National Occupational Health and Safety Commission (1999). *Program One Report: Occupational violence*. 5th Meeting of NOHSC. Hobart, Australia, 10 de marzo de 1999.
- Novick, M. y F. Berho (2010). *Primeros resultados de la Encuesta Nacional 2009 sobre condiciones de trabajo y medio ambiente laboral de los trabajadores privados en la Argentina*. Ponencia presentada en el VI Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo. ALAST. México-DF, 20 al 23 de abril de 2010.
- Organización Internacional del Trabajo (2003). *Code of practice on workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon* [online]. Ginebra: OIT. Disponible en: <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/normativeinstrument/wcms_107705.pdf> [acceso 10/4/2014].
- Organización Internacional del Trabajo (2004). *Workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon*. Ginebra: OIT.

- Organización Internacional del Trabajo (2011). *La formalización del empleo en la Argentina* [online]. Disponible en: <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--americas/--ro-lima/--ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_72.pdf> [acceso: 11/3/2014].
- Quinlan, M.; C. Mayhew y P. Bohle (2001). The global expansion of precarious employment, work disorganisation and occupational health: a review of recent research. *International Journal of Health Service*, 31(2), pp. 335-414.
- Stellman, J.M. (1998). *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. Madrid: OIT.
- Stolovas, N.; F. Tomasina; F. Pucci; V. Frantchez y M. Pintos (2011). Trabajadores médicos jóvenes: violencia en el ejercicio de la residencia. *Revista Médica del Uruguay*, 27(1), pp. 21-29.
- Underhill, E. y M. Quinlan (2011). How precarious employment affects health and safety at work: the case of temporary agency workers. *Relations Industrielles*, 66(3), pp. 397-421.
- Van Maanen, J. y G. Kunda (1989). Real feelings: emotional expression and organizational culture. *Research in Organizational Behavior*, 11, pp. 43-103.
- Weick, K. (1995). *Sensemaking in organizations*. Thousand Oaks: Sage.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being. *Human Resource Management Review*, 12(2), pp. 237-268.

Anexo

Los riesgos psicosociales en la ETEA 2009

Las categorías y subcategorías del Cuadro 1, mediante las cuales clasificamos las preguntas de la encuesta, se inspiran en el modelo propuesto por Gollac, más algunos factores adicionales relativos a la organización del trabajo retomados de otras fuentes (Gollac, 2011). Los casilleros vacíos de la derecha aluden a posibles preguntas que se podrían incorporar en futuras versiones de la ETEA.

Cuadro 1. Factores de Riesgo Psicosocial.

Categoría	Subcategoría	Pregunta en ETEA 2009
Exigencia del trabajo		A14 ¿Qué / quién impone fundamentalmente el ritmo de trabajo?
		E19a Para la realización de su trabajo, ¿con qué frecuencia mantiene un nivel de atención alto o muy alto?
		E19b Para la realización de su trabajo, ¿con qué frecuencia atiende varias tareas al mismo tiempo?
		E19d Para la realización de su trabajo, ¿con qué frecuencia realiza tareas complejas, complicadas o difíciles?
		E19e Para la realización de su trabajo, ¿con qué frecuencia considera su trabajo excesivo?
Exigencias emocionales	Relación con el público	
	Contacto con el sufrimiento	
	Tener que esconder sus emociones	E19e Para la realización de su trabajo, ¿con qué frecuencia necesita esconder sus emociones en su puesto de trabajo?
	Miedo a accidente/ violencia/fracaso	
Falta de autonomía	Autonomía de la tarea	A13a ¿Cuenta usted con autonomía para organizar/ planificar el orden de sus tareas? Posibilidad de anticipar el trabajo Incremento de las competencias, desarrollo cultural Placer en el trabajo (opuesto de repetitivo y monótono)
	Posibilidad de anticipar el trabajo	Ídem para Autonomía A13
	Incremento de las competencias, desarrollo cultural	D1 Habitualmente la empresa/institución, ¿brinda algún tipo de capacitación? Vínculos entre el trabajador y la organización que lo emplea (carrera, reconocimiento, evaluación del trabajo, adecuación de la tarea, cuidado del bienestar de los trabajadores)
	Placer en el trabajo (opuesto de repetitivo y monótono)	A8 ¿Rota entre distintos puestos de trabajo? A11 ¿Usted trabajó en una línea de montaje o cadena de producción? Autonomía colectiva, participación en las decisiones
	Autonomía colectiva, participación en las decisiones	I16 ¿Cómo considera que fueron las relaciones entre la empresa y el sindicato durante los últimos 12 meses? (PROXI)

Categoría	Subcategoría	Pregunta en ETEA 2009	
Malos vínculos sociales en el trabajo	Vínculos entre los trabajadores	F4a En los últimos 12 meses en su trabajo, ¿el entorno laboral permite la comunicación con las demás personas?	
		F1a En qué medida en su trabajo, ¿obtiene ayuda a sus compañeros si la pide?	
		F1c En qué medida en su trabajo, ¿las relaciones personales son buenas?	
		F3c En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia usted fue objeto de... situaciones de presión /agresión de sus compañeros?	
	Vínculos entre el trabajador y la organización que lo emplea (carrera, reconocimiento, evaluación del trabajo, adecuación de la tarea, cuidado del bienestar de los trabajadores)	F1b En qué medida en su trabajo, ¿obtiene ayuda de sus superiores/jefes si la pide?	
		F4b En los últimos 12 meses en su trabajo, ¿se siente valorado personal y/o laboralmente, se respeta su privacidad, formas de pensar, ideas personales y/o laborales?	
		H5a ¿Recibió capacitación sobre estos temas en los últimos dos años? (PROXI) (Salud y Seguridad)	
		F2a En este establecimiento, ¿con qué frecuencia los trabajadores han sido objeto de ... situaciones de presión de sus jefes?	
		F3a En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia usted fue objeto de... situaciones de presión de sus jefes?	
	Violencia interna	Discriminaciones	F4c En los últimos 12 meses en su trabajo, ¿lo han amenazado de algún modo?
		Acoso moral	F2d En este establecimiento, ¿con qué frecuencia los trabajadores han sido objeto de ... amenazas de despido?
			F3d En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia usted fue objeto de... amenazas de despido?
		Acoso sexual	F2e En este establecimiento, ¿con qué frecuencia los trabajadores han sido objeto de ... situaciones de acoso sexual o moral?
			F3e En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia usted fue objeto de ... situaciones de acoso sexual o moral?
F2b En este establecimiento, ¿con qué frecuencia los trabajadores han sido objeto de ... situaciones de presión / agresión de los clientes, pacientes, alumnos, público, etc.?			
Vínculos con personas ajenas a la empresa		F3b En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia usted fue objeto de... situaciones de presión /agresión de los clientes, pacientes, alumnos, público, etc.?	
Tiempo de trabajo	Extensión	B1 ¿Cuántas horas trabajó habitualmente por semana en esta empresa/institución?	
	Duración	L15 ¿Cuántas horas por semana le dedica habitualmente a ese trabajo?	

Categoría	Subcategoría	Pregunta en ETEA 2009
Organización del tiempo de trabajo / Tipo de jornada	Rotativa	B7 Su horario de trabajo habitual es... B8 ¿Con qué frecuencia le cambian sus turnos de trabajo?
	Nocturna	B10 ¿Trabaja usted habitualmente entre las 22:00 y las 06:00?
		B11 ¿Cuántas semanas por mes trabaja usted entre las 22:00 y las 06:00?
	Horarios imprevisibles	B12 ¿Cuántas horas por día trabaja entre las 22:00 y las 06:00?
Tiempo de descanso	Tiempo de Ocio	B3 ¿Cuánto tarda habitualmente en llegar de su casa al trabajo?
		B15 ¿Cuántos días francos posee habitualmente por semana?
		B16 Habitualmente, ¿estos días de franco son seguidos?
		B17 En el último mes, ¿cuántos domingos libres tuvo en esta empresa/institución?
Ritmo de trabajo	Ritmo autodeterminado	A11 ¿Usted trabaja en una línea de montaje o cadena de producción?
	Ritmo impuesto	A14 ¿Qué / quién impone fundamentalmente el ritmo de trabajo?
Forma de remuneración	Presentismo	J7c En el último año, ¿recibió alguno de los siguientes premios? (Presentismo)
	Productividad	J7a En el último año, ¿recibió alguno de los siguientes premios? (Productividad individual)
		J7b En el último año, ¿Recibió alguno de los siguientes premios? (Productividad grupal o por equipos)
Trabajo parcelizado	Trabajo no cooperativo	A12 ¿En qué situación realiza usted su trabajo?
Trabajo repetitivo		A8 ¿Rota entre distintos puestos de trabajo?
		A9 ¿La causa por la que usted rota se debe habitualmente a...?
Demanda de trabajo/ Organización	Imprevisibilidad	B6 ¿Cómo se organizan sus horarios laborales?

El esquema analítico propuesto por Gollac no pone énfasis en los vínculos con personas ajenas a la organización. La propia encuesta ahonda en esta limitación al no interrogar sobre las exigencias emocionales derivadas de esa relación.