

# TESIS

***Carrera de Especialización en Medicina del Trabajo  
Facultad de Ciencias Médicas Universidad Nacional de  
Rosario***



***El impacto de las condiciones y medio ambiente  
de trabajo sobre el proceso salud-enfermedad de las  
trabajadoras de un Centro de Estética y Spa.***

***Autora: Julieta Fátima Bertoya.***

***Año:2023.***

***Cohorte: 2019.***

# **ÍNDICE**

Introducción	página 2
Planteamiento del problema	página 3
Objetivos	página 3
-Generales	
-Específicos	página 4
Marco Teórico	página 5
Marco Histórico	página 22
Estructura edilicia	página 22
Personal y descripción de la actividad laboral	página 26
Marco legal	página 31
-Nacional	
- Provincial	
- Municipal	
Metodología	página 35
-Muestra estudiada	página 35
-Mapa de riesgo	página 37
-Escala sintomática del estrés. Seppo Aro	página 41
-Prueba síntomas subjetivos de fatiga. Yoshitake	página 44
- Historia de vida de trabajadoras	página 47
Discusión	página 55
Conclusiones finales	página 56
Bibliografía	página 59

## **INTRODUCCIÓN**

El análisis de las condiciones y medio ambiente de trabajo a los que están expuestas las profesionales de salud de un centro de estética y spa. Cómo impacta el proceso de trabajo en el proceso salud enfermedad en las trabajadoras de dicha institución, tanto desde los aspectos psicosociales como físicos . Considero de fundamental importancia conocer estos aspectos para lograr que el personal se encuentre a gusto con la realización de su labor; donde se le permita un trato armónico, cordial, con elementos de trabajo acordes a sus condiciones psicofísicas

Lo que me motivó a realizar este trabajo fue el constante malestar percibido en el personal de salud de la institución, el stress y la particular relación con la empleadora. Desde el primer día que entré a la institución y comencé a interactuar con el personal note esas características, que fueron exacerbándose con el tiempo; también desde el aspecto físico las posturas adoptadas en el cumplimiento de la labor y los movimientos repetitivos.

Es amplio pensarlo abarcando ambos aspectos, tanto psíquicos como físicos, pero pienso que se debe abordar al trabajador de una manera holística, sistémicamente, ya que todos sus aspectos están relacionados y condicionados entre sí.

Algo a destacar es el compañerismo entre colegas de un mismo puesto, un factor de protección; no así con otra trabajadora de otro sector, siendo un tema de conflicto habitual.

Las trabajadoras se ven expuestas a un desgaste psíquico, desde el trato con la empleadora y una de las secretarías; como así también físico debido a la labor

desempeñada; en bipedestación, tronco y cuello inclinado hacia adelante, miembros superiores en extensión, realizando movimientos repetitivos.

Utilizan diversos equipos, radiofrecuencia, velashape (equipo que combina radiofrecuencia, laser, vacuum y rodillos), equipo de depilación definitiva, cavitador, punta de diamante); y parte del personal, excepto las médicas, realizan también masajes. Las jornadas de trabajo son de 6 hs, turno mañana de 9 a 15 hs y turno tarde de 15 a 21 hs; excepto los días lunes que se llevan a cabo las jornadas de depilación definitiva que son 12hs realizadas por una de las médicas. Estos horarios han sufrido modificaciones durante la pandemia.

**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:** en este trabajo se indaga sobre el impacto de las condiciones y medio ambiente de trabajo sobre el proceso salud enfermedad atención de las trabajadoras de un centro de estética y spa de la ciudad de Rosario.

## **OBJETIVOS GENERALES**

- Investigar sobre el impacto que tienen las condiciones y el medio ambiente de trabajo sobre la salud de las trabajadoras.
- Identificar cómo repercute en la salud del trabajador las condiciones laborales inadecuadas.
- Evaluar la repercusión de los factores de riesgo psicosocial en la salud del personal de la institución.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Describir la población de trabajadoras, su jornada laboral, en qué consiste cada tarea y los riesgos a los que están expuestas.
- Realizar mapa de riesgo
- Conocer los niveles de fatiga y estrés que presentan las trabajadoras de la institución.
- Plantear estrategias para mejorar las condiciones y medio ambiente de trabajo.

## **MARCO TEÓRICO:**

A la hora de plantear la realización de este trabajo, reflexione acerca de la importancia de contemplar en el mismo las bases fisiopatológicas a considerar en las condiciones y medio ambiente de trabajo de cualquier trabajador, en este caso el de las profesionales de Gia Spa.

El mejoramiento de las condiciones de trabajo y el control de los factores de riesgo presentes en el medio ambiente en el que se realizan las tareas, ayuda a prevenir los daños a la salud de los trabajadores, derivados de accidentes y enfermedades laborales. Para ello, es necesario un enfoque amplio que mantenga la relación que existe entre la seguridad y salud en el espacio laboral, las condiciones y el medio ambiente de trabajo.

La OIT incorpora estos conceptos bajo una sola noción denominada condiciones y medio ambiente de trabajo. Este enfoque global incorpora todos los componentes de las condiciones y medio ambiente de trabajo, de sus factores determinantes, de sus interrelaciones y de sus interacciones.

No quiero dejar de remarcar la importancia de los mensajes que nos ha dado el Dr. Julio Cesar Neffa en cuanto a la generación de enfermedades producto de múltiples riesgos psicosociales así como también considerar que en materia de enfermedades laborales no se cumplen las medidas de prevención de las mismas, sin dejar de hacer referencia a las condiciones y medio ambiente de trabajo; las mismas están constituidas por los factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción implantado en el establecimiento (o condiciones de trabajo) y por los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. Ambos grupos de factores constituyen las exigencias, requerimientos y limitaciones del puesto de trabajo, cuya

articulación sinérgica o combinada da lugar a la carga global del trabajo prescripto, la cual es asumida, asignada o impuesta a cada trabajador, provocando de manera inmediata o mediata, efectos directos o indirectos, positivos o negativos, sobre la vida y la salud física, psíquica y/o mental de los trabajadores.

En lo que respecta a la confección de este trabajo per se, no me pareció menor el hecho de incluir en el mismo la dinámica interesante que nos propone el modelo de Castellanos, al considerar la problemática de las trabajadoras de Gia Spa desde sus tres dimensiones, nivel singular, particular y general; así como también los determinantes y condicionantes en cada uno de los niveles.

Gran parte de este trabajo tiene sustento validado en las múltiples investigaciones del Dr. Oscar Betancourt en relación al análisis del proceso de trabajo. Debemos entender que el trabajo encierra múltiples derechos: el derecho que tiene todo ser humano a contar con una fuente de trabajo, a recibir una remuneración digna que le permita satisfacer las necesidades esenciales de sí mismos y de su familia, el derecho a la promoción individual y colectiva, derecho a trabajar en condiciones que promuevan su salud y no la deterioren, el derecho a recibir de la sociedad todos los elementos que le permitan una vida de alta significación humana. Introduce el concepto de Procesos Peligrosos, refiriéndose a los factores en el ambiente laboral que pueden generar accidentes y enfermedades. Son dinámicos, dependen de las características de los elementos del proceso de trabajo y cambian de acuerdo a las particularidades de la labor. Son "peligrosos" porque atentan contra la salud y bienestar de los trabajadores. En los lugares de trabajo coexisten múltiples procesos peligrosos para la salud.

Debo hacer referencia al perfil epidemiológico definido como el conjunto de procesos contrapuestos que transcurren en el mundo vital del trabajador donde coexisten e interactúan dialécticamente procesos destructivos, deteriorantes, protectores, perfeccionadores, bienes o soportes. La categoría perfil epidemiológico desarrollada por Breilh, es en gran medida un recurso para sistematizar, de acuerdo con las múltiples dimensiones de la reproducción social, los procesos protectores y destructivos que participan en la definición del modo de devenir de la salud.

Basándonos en Jorge Kohen podemos visualizar esquemáticamente los tres niveles donde transcurre la categoría perfil epidemiológico, la relación con los procesos protectores y destructivos. Se señala con relación a los procesos protectores su nexos con los fenómenos fisiológicos y éstos con el bienestar y la capacidad de decisión, mientras que a los procesos destructivos se los vincula con los fenómenos fisiopatológicos, al malestar y el fracaso de los sujetos, en la capacidad o poder de decisión, estableciéndose así una vinculación bidireccional entre los dos procesos y sus niveles.

Además, es necesario señalar como aporte la relación imposición/exposición que supera la concepción y enfoque tradicional de la medicina del trabajo que sólo tiene en cuenta la exposición, ignorando que existe un proceso de imposición por las condiciones sociales, económicas y culturales que se les imponen a los grupos para que afronten en el trabajo y la vida cotidiana determinadas condiciones.

Es relevante entender a la Salud y la Enfermedad como Procesos, integrales ( bio-psico-sociales ) y que se dan en simultáneo "Salud-Enfermedad" y conllevan a una práctica de atención. La necesidad de la promoción de la salud integral en los ambientes de trabajo, teniendo en cuenta los factores de riesgo

psicosociales a los que están expuestos en el transcurso de su jornada laboral y que tienen origen en la organización del trabajo. Siendo importantes al igual que los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales; están relacionados con el estrés, la sintomatología correspondiente a salud mental, el ausentismo entre otras.

La evolución de la actividad laboral ha traído consigo una mejora en la calidad de vida de los trabajadores, pero además es responsable de una serie de efectos negativos en la salud de estos. Se encuentran expuestos a un sinnúmero de factores de riesgo dentro del entorno laboral. Uno de los principales son los psicosociales, entendiéndose como: “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, y la realización de la tarea”. Según la Organización Internacional del Trabajo-OTI “consisten; por un lado en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización; y por la otra, en las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, lo cual se refleja a través de percepciones y experiencias que pueden influir en la salud y en el rendimiento; y la satisfacción en el trabajo ” (1984). A pesar de haber varias definiciones, la mayoría de los autores muestra un acuerdo en los elementos que integran los factores de riesgo psicosocial, como son, por un lado, la interacción entre condiciones de trabajo, las funciones respecto a la tarea a realizar (por ejemplo, la variedad, significado, alcance y carácter repetitivo), las relaciones interpersonales, el clima y cultura de la organización; y, por otro lado, el potencial dañino tanto para la salud de los trabajadores como para el desarrollo de su trabajo.

El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (por ejemplo, la doble presencia trabajo hogar) y aspectos del individuo (por ejemplo, personalidad y actitudes) que puedan influir en la aparición del estrés laboral. Las reacciones al estrés pueden presentarse cuando el individuo está expuesto a factores de riesgo en el trabajo. Las reacciones pueden ser emocionales, conductuales, cognitivas y/o fisiológicas.

Cuando la percepción de los factores psicosociales tiene una connotación negativa, como ser falta de formación, sobrecarga laboral, exceso de horas de trabajo, condiciones inadecuadas, estos se convierten en factores de riesgo para la salud del trabajador; reduciendo su desempeño y afectando la producción. Reflejándose en errores en la labor y en accidentes; pudiendo desarrollar estrés y enfermedades laborales que pueden llevar a la muerte.

Según estudios realizados, hay una evidente relación entre los factores de riesgo psicosocial laborales y el riesgo de presentar sintomatología depresiva, alta demanda psicológica y elevado estrés, siendo este último uno de los problemas más presentados,

La fatiga laboral, implica diversos procesos, hace referencia al desgaste que sufre un organismo, generando una disminución del rendimiento psíquico, corporal y un sentimiento de cansancio o agotamiento con manifestaciones físicas a causa del desempeño mantenido de una actividad ocupacional y produciendo una sensación de malestar que puede desencadenar consecuencias negativas físicas y psicológicas. Algunos de los factores implicados en la aparición de fatiga laboral: físicos (ruido, iluminación, temperatura), organizacionales (clima interno, estructura, cohesión grupal, contenido de la tarea y turnos de trabajo) y

psicológicos (responsabilidad, rol, expectativas profesionales, niveles de carga de trabajo entre otros. Estos elementos interaccionan, y sobrecargan al sujeto en todas sus esferas.

Algunos autores, conceptualizan el término fatiga laboral como una sensación subjetiva de componentes emocionales, conductuales y cognitivos. Otros, asumen que la fatiga laboral es un fenómeno psicosomático con dos variables definidas: un estado del organismo que se percibe desde las instancias sensoriales propioceptivas y una experiencia que vivencia e interpreta la situación desde una instancia cognitiva. Desde el enfoque biológico equivale a una perturbación del equilibrio interno con fases de alarma, resistencia y claudicación

La fatiga laboral debe ser considerada en todos sus aspectos, de forma holista ya que son nocivos para la salud del trabajador.

El término Estrés fue introducido a la medicina por el médico y fisiólogo húngaro Hans Selye (1907-1982) al considerarlo un concepto central del síndrome general de adaptación (SGA). Es una reacción natural y necesaria que pone en marcha una serie de respuestas orgánicas, fisiológicas, destinada a protegernos de una agresión externa (normalmente de carácter físico y biológico).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima . Altas exigencias laborales cuando persisten por un largo periodo de tiempo, pueden provocar daños permanentes e irreversibles a la salud; fatiga crónica, mayor riesgo de agotamiento emocional; poco apoyo de los compañeros, mayor riesgo cardiopatías, trastornos

digestivos, aumento de la tensión arterial , dolor de cabeza, trastornos músculo-esqueléticos como lumbalgias, dolor en cuello y hombros con la consecuencia de un mayor riesgo de mortalidad.

Para la OIT, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas, los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias no se corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. «Si se tiene una gran demanda, pero también un alto control, en otras palabras, se pueden tomar decisiones, puede ser incluso positivo para la salud», pero "Estar atrapado en una situación de presión que no tiene poder para cambiar es perjudicial" Según palabras del profesor Ladwing.

La OIT ha reconocido una relación entre el aumento del estrés laboral y de otras enfermedades mentales relacionadas con el trabajo y los factores tecnológicos, sociales y económicos, por ejemplo "exceso de información, intensificación del trabajo y de las presiones temporales, mayores exigencias de movilidad y flexibilidad, estar siempre 'disponible' debido a la tecnología de los teléfonos móviles y, por último, pero no menos importante, el miedo de perder el trabajo".

La OIT y la OMS coinciden en identificar la principal causa del estrés laboral en diversos factores que componen una mala organización en el trabajo, como características del puesto, volumen y ritmo de trabajo, horarios, participación y

control, perspectivas profesionales, relaciones interpersonales y cultura institucional para idear estrategias..

Durante el Foro Internacional Políticas Pública de Empleo y Protección Social en México en 2013, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoció que el estrés "puede llevar a una persona a la angustia, a la depresión e incluso al suicidio".

Se ha comprobado en varias investigaciones que mientras mayor sea la cantidad de roles que la persona debe desempeñar, mayor será la probabilidad de que sufra estrés, por lo que las mujeres serían afectadas en mayor medida, debido a la sobrecarga de los mismos. Diversos estudios muestran el efecto negativo sobre la salud de la falta de recompensas y compensaciones en el trabajo.

Las mujeres experimentan con mayor frecuencia el estrés debido a la suma de otros factores asociados a la inequidad de género, de acuerdo con la OMS: el doble rol, la doble presencia, en el trabajo y en el hogar. La implicancia social y de género, recibiendo ingresos menores, mayores exigencias y requisitos; y el acoso sexual.

Las mujeres en los lugares de trabajo experimentan y expresan problemas asociados al estrés en el lugar de trabajo con mayor frecuencia que los hombres.

Siegrist crea, el modelo de esfuerzo – recompensa social, y explica el estrés laboral y sus efectos sobre la salud en función del control de las personas sobre su propio futuro o, en palabras de Siegrist, las recompensas a largo plazo. Siendo las recompensas de tres tipos: económicas a través del salario, la estima (reconocimiento, respeto) y el control del estatus (estabilidad y posibilidad de

promoción). El modelo asegura que el mayor riesgo para la salud lo constituye la combinación de alto esfuerzo (extrínseco: representado por altas demandas o condiciones físicas de trabajo deficientes; o intrínsecos: representado por las formas de afrontamiento o altas necesidades personales de control) y bajo refuerzo (estatus laboral bajo, inseguridad laboral y pocas posibilidades de promoción y desarrollo). La integración de los modelos (demanda - control - apoyo social y esfuerzo recompensa) ha permitido identificar factores de riesgo psicosocial en el trabajo que se relacionan con el estado de salud de los trabajadores, y han servido de fundamento para el desarrollo de instrumentos que permiten la evaluación de los mismos.

Como respuesta, una de las medidas propuestas tanto por la OMS como la OIT ha sido la introducción del estrés laboral y otras enfermedades profesionales dentro de los planes de evaluación y control de riesgos químicos, biológicos y físicos por parte de los empleadores a fin de contribuir al bienestar de los trabajadores en sus lugares de trabajo. También las estrategias personales pueden ayudar a reducir los aspectos negativos vivenciados, tanto a nivel laboral como en todos los aspectos de la vida.

La identificación, valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial y la planificación de las medidas preventivas correspondientes, conduce a una gestión eficaz de las personas en la organización, en el sentido de una mejor adecuación a la tarea a desempeñar, al entorno, a la empresa, aportando en la eficacia de la organización, logrando mejor rendimiento, menor ausentismo y mayor satisfacción.

Al respecto la OIT plantea: “La lucha contra el estrés en el trabajo será uno de los grandes empeños que deberán acometer tanto los gobiernos como los empleadores y los sindicatos en los próximos años. Las empresas que probablemente tengan más éxito en el futuro serán las que ayuden a los trabajadores a hacer frente al estrés y reacondicionar el lugar de trabajo para adaptarlo mejor a las aptitudes y aspiraciones humanas “

Considero pertinente citar aportes de psicología social, de el Dr Enrique Pichon Riviere por lo innovadores que han resultado, respecto a la salud mental, a la subjetividad, y por la forma de pensar y abordar al sujeto en su malestar en relación, en grupo, por medio de los vínculos, pudiendo los mismos enfermar como sanar. Siendo este último caso una forma de aprendizaje y transformación favorable y productiva para todo el entorno y para sí mismo.

E. Pichon-Rivière identifica la salud mental como la adaptación activa a la realidad, implica una relación con el mundo de aprendizaje, transformándolo y transformándose a sí mismo en función de las necesidades surgidas. Todo lo contrario a una adaptación pasiva de normas y valores estereotipados mantenidos en la sociedad. Salud mental en relación a la posibilidad de aprendizaje, del proceso creador, de la conciencia crítica para el descubrimiento de las propias necesidades así como también de las formas de resolverlas. La salud mental consiste, entonces, en un aprendizaje de la realidad a través del enfrentamiento, manejo y solución integradora de los conflictos.

Al elegir el término adaptación subjetiva, Pichón plantea un cambio respecto a la adaptación pasiva vigente, (concepción hegemónica, la función en el control social, domesticación subjetiva, donde no existe transformación del sujeto ni insight,

ni participación en la resolución de conflictos) pensando al sujeto como actor de su propia realidad, otorgándole su derecho de subjetividad. No partiendo de la concepción hegemónica de salud que parte de un sujeto empobrecido, aplacado consigo mismo y con el mundo que lo rodea. El sujeto queda definido sólo como productor de sentido, esencialmente interpretante, pero a la vez negado o desconocido en la que es su dimensión más sustantiva y originaria; la de ser el productor de su propia existencia en un mundo material, en su capacidad creativa, práctica y crítica, de trabajo. Autor y co-autor de su propia existencia en un mundo material, social e histórico.

Los criterios de salud y enfermedad son dinámicos y situacionales. Pichon nos aporta el pensar la salud representada por la movilidad y la plasticidad, la adaptación; y a la enfermedad en la repetición y estereotipia representada en la conducta. Implica una perturbación del proceso de aprendizaje de la realidad, un déficit en el circuito de la comunicación, procesos estos (aprendizaje y comunicación) que se realimentan mutuamente.

Para finalizar citaré los aportes teóricos del Dr Christophe Dejours, psiquiatra, psicoanalista, especializado en medicina del trabajo .

Hasta la Primera Guerra Mundial, la lucha obrera se había basado en cuestiones de supervivencia a través de demandas como la disminución de la jornada laboral, pero la demanda de trabajadores durante la guerra y la implantación de la Organización Científica del Trabajo (OCT) a principios del siglo XX supuso una revalorización de la salud de los cuerpos de los obreros que se tradujo en una lucha por las condiciones laborales de los mismos. Fue a partir del final de la Segunda Guerra Mundial cuando la investigación clínica en psicopatología del trabajo

verdaderamente comenzó. Las protestas de mayo del 68 iniciadas en Francia y extendiéndose a varios países, hicieron que la dimensión mental de los trabajadores cobrase importancia. De este modo, se ha ido configurando una crítica a los procesos ocultos de dominación del comportamiento libre generados en la organización del trabajo.

El término “ psicopatología del trabajo “, utilizado por primera vez por el psiquiatra Paul Sivadon, surge en los años cincuenta, ante la emergencia de enfermedades mentales como resultado de la fatiga nerviosa. El trabajo fue concebido en ese entonces como una actividad potencialmente patógena y, por otra parte, la organización y el contenido del trabajo fueron considerados como un dato objetivo irreversible que preexistía y que generaba una dinámica inmutable que necesariamente los trabajadores debían soportar. El surgimiento primero de la psicopatología del trabajo y luego de la psicodinámica del trabajo ocurrió después de varios años de reflexión conjunta de ergónomos del CNAM (liderados por A. Wisner (1985, 1988)) con psicoanalistas (Ch. Dejours y P. Davezies entre otros) que hicieron investigaciones y tareas de asistencia técnica y extensión centrándose sobre el sufrimiento en el trabajo. Fue así que estos autores identificaron las estrategias defensivas, vistas como “conjunto de operaciones mentales que permiten a los trabajadores ocultar, ignorar, negar o deformar los factores de riesgo psicosociales y que son fuentes de los sufrimientos reales”. De allí surgió la conclusión de que dependiendo de las condiciones de trabajo, “las enfermedades psíquicas y mentales, surgen cuando se agotan las defensas colectivas e individuales”. El trabajo puede, dentro de determinadas formas de organización, volverse un mediador importante de la génesis del placer en el trabajo y en la construcción del proceso de salud mental.

Nunca es neutro en relación a la salud mental, pudiendo generar lo peor (como el suicidio o episodios de crisis) como lo mejor ( la realización personal a través del trabajo, la sublimación, aportes culturales y sociales).

La psicopatología del trabajo, se organiza a través de principios: los mecanismos y las ideologías de defensa de los trabajadores, el tipo de sufrimiento mental que se puede generar, el papel del miedo en el trabajo, los mecanismos para compensar los desajustes entre los trabajadores y los modelos productivos, la funcionalidad del sufrimiento mental y las consecuencias de la organización del trabajo sobre la salud. Los trabajadores se ven obligados a implementar estrategias psicológicas defensivas para proteger su salud mental. Cuando se construye un "grupo " se implementan ideologías defensivas que aseguren que la ansiedad por la supervivencia sea un problema colectivo y no individual. Los trabajos repetitivos estructurados a través de la organización científica del trabajo (OCT) se caracterizan por una sistematización del modelo productivo que, para aumentar la producción, desatiende las necesidades personales de los trabajadores provocando un aumento de los costos psíquicos, por lo que se ven obligados a implementar mecanismos de defensa individualizados que les permitan generar continuidad en sus puestos. La desposesión de la actividad intelectual del trabajador también condiciona la vida extralaboral.

El sufrimiento mental se origina ante una disminución del contenido significativo del trabajo por la rigidez de la organización laboral cuando ésta provoca una descualificación que deshumaniza al trabajador y resta importancia a la tarea que realiza. Este sufrimiento es consecuencia del desajuste entre el modelo operativo prescrito y las características del operador basadas en el orden físico y

psicomotor, el orden psicosensoial y el orden intelectual; el aparato psíquico debe producir satisfacciones concretas y simbólicas, como los mecanismos defensivos, sin los que aparecen desajustes que incrementan el sufrimiento mental. Los modelos operativos prescritos generan una serie de riesgos laborales ante los que se implementa una prevención colectiva, pero el riesgo residual se asume de forma individual y, de este modo, se origina el miedo al trabajo. Los tres elementos fundamentales para compensar el sufrimiento mental que genera el miedo o el aburrimiento en el trabajo: la satisfacción laboral que puede suponer el acceso a determinado estatus o el interés por las tareas desarrolladas, el grado de motivación del trabajador y la predisposición a generar contenido significativo satisfactorio desde la estructura mental del trabajador. La insatisfacción laboral en sistemas disciplinarios rígidos genera mecanismos como la aceleración del ritmo de trabajo para limitar los estímulos negativos. La norma productiva está diseñada para ser tolerable para la mayoría de los trabajadores. En cualquier caso, resulta imprescindible generar un ajuste entre las exigencias de la organización y las necesidades del trabajador para asegurar una salud mental que posibilite la continuidad de los trabajadores en los puestos de trabajo. Dejours desarrolla una revisión de los planteamientos de los años ochenta sobre psicopatología del trabajo, basándose en el mismo núcleo argumentativo pero pasando de un análisis del sufrimiento psíquico causado por la confrontación entre el trabajador y la organización laboral a un análisis psicodinámico del trabajo. El trabajo es definido como la parte creativa de coordinación y cooperación entre los sujetos implicados en las relaciones laborales, para lo que resulta imprescindible un alto nivel de confianza en el eje jerárquico y una elevada implicación de los sujetos en la gestión de las

regulaciones laborales. Para ello, es necesaria una retribución, mayoritariamente simbólica en forma de reconocimiento, que motive la movilización y transforme el sufrimiento en el trabajo en placer y así evitar unas estrategias defensivas y una enajenación social que puede acabar generando descompensaciones psíquicas o somáticas. A través de este desarrollo, la importancia de la estructura mental y la personalidad que manejábamos antes es sustituida por una idea de identidad como forma de autorrealización en el ámbito laboral a través del colectivo y las relaciones sociales. La propuesta metodológica de Dejours también ha evolucionado con respecto a la primera aproximación de los años ochenta hacia una mayor precisión de las técnicas necesarias para llegar a reconocer las estrategias defensivas o de cooperación que se generan en las relaciones intersubjetivas de sufrimiento y reconocimiento dentro del trabajo.

La Psicodinámica del Trabajo es utilizada para denominar el análisis de los procesos psíquicos intra e intersubjetivos movilizados por las presiones del trabajo. Estudia la relación entre trabajo, salud mental y la relación subjetiva con el trabajo; analiza cómo viven los sujetos su actividad profesional y el impacto que esa actividad tiene sobre las conductas individuales y colectivas. “Es un análisis dinámico de los procesos psíquicos movilizados en la confrontación del sujeto con la realidad del trabajo para ver cuál es el lugar que ocupa el trabajo en la construcción o destrucción de la subjetividad” (Dejours y Gernet, 2012).

El aporte de la psicodinámica del trabajo es de suma relevancia para el estudio de los riesgos psicosociales en el trabajo. (Neffa, 2015)

Para la psicodinámica del trabajo, entre las restricciones generadas por las CyMAT y la generación de la enfermedad mental se encuentra situado el sujeto que

puede actuar y defenderse, según su condición de salud, la estructura de personalidad, sus capacidades de adaptación y de resistencia a los riesgos, su trayectoria profesional y personal y el apoyo técnico y social que puede recibir o demandar.

Al introducir la noción de psicodinámica del trabajo, Dejours incluye planteamientos en los que el carácter colectivo del trabajo es tenido más en cuenta. Sin embargo, podría ser enriquecedor un desarrollo más detallado de la importancia de las relaciones sociales laborales a la hora de generar una identidad coherente en los trabajadores, algo para lo que resulta imprescindible tener en cuenta el contexto productivo en el que se desarrolla el trabajo.

El sufrimiento aparece ante la imposibilidad del sujeto de adaptar la organización del trabajo con su propio deseo. Se presenta como una experiencia específica que resulta de la confrontación dinámica de los sujetos a la organización del trabajo.

La Medicina del Trabajo tiene por objetivo la prevención de la salud en el trabajo y según la Organización Mundial de la Salud hay tres vertientes de esta prevención:

1. primaria, orientada a disminuir la incidencia de una enfermedad en la población,
2. secundaria, destinada a disminuir la prevalencia y la duración de la evolución de una enfermedad en la población,
3. terciaria, destinada a disminuir las discapacidades funcionales ligadas a una enfermedad en la población.

“Se debe ir por el camino de la salud mental, es decir, favorecer condiciones que permitan el placer del trabajo. La tarea laboral puede ser favorable para la salud, para la autorrealización. Se debe estimular el impulso por realizar mejoras y los afectos que forman el centro del trabajo vivo. Trabajar no es sólo producir, sino transformarse uno mismo a través de la retribución moral, es decir, del reconocimiento de jefes y también de pares.” (C. Dejours).

## **MARCO HISTÓRICO DE LA EMPRESA:**

“Gia spa, es una institución que comenzó su actividad como un proyecto familiar en el año 2005 dedicado con exclusividad a la estética, belleza y relax del hombre y la mujer; basando su filosofía de trabajo en la combinación de un ambiente propicio, profesionales especializados, tecnología adecuada, pasión y dedicación con el objetivo primordial de mejorar la calidad de vida de las personas.”

Comenzó a funcionar en calle Pellegrini 1677, sumando luego sucursales en Funes y en calle Pte Roca 922, siendo actualmente, esta última, la única sucursal en funcionamiento. Con la premisa de ser líderes del mercado local en el año 2017 lograron certificar normas de calidad internacional ISO9001 convirtiéndose en el primer spa del país en poseer esta certificación; Así como también desde entonces forma parte de la Asociación Americana de Spa, participando de numerosos eventos internacionales.

A partir de allí se incorporaron nuevas tecnologías para el tratamiento no invasivo de patologías estéticas faciales y corporales: celulitis, flacidez, adiposidad localizada y signos de envejecimiento.

## **ESTRUCTURA EDILICIA**

La institución cuenta en su planta baja con 5 consultorios, 1 baño de uso común para personal y pacientes, 1 vestuario para el personal (que es un baño adaptado en realidad), 1 vestuario reservado para los días de spa, 1 depósito para elementos de limpieza, 1 recepción con escritorio y computadora, 1 sala de relax donde organizan meriendas o desayunos en los días de spa, 1 sala de espera y 2

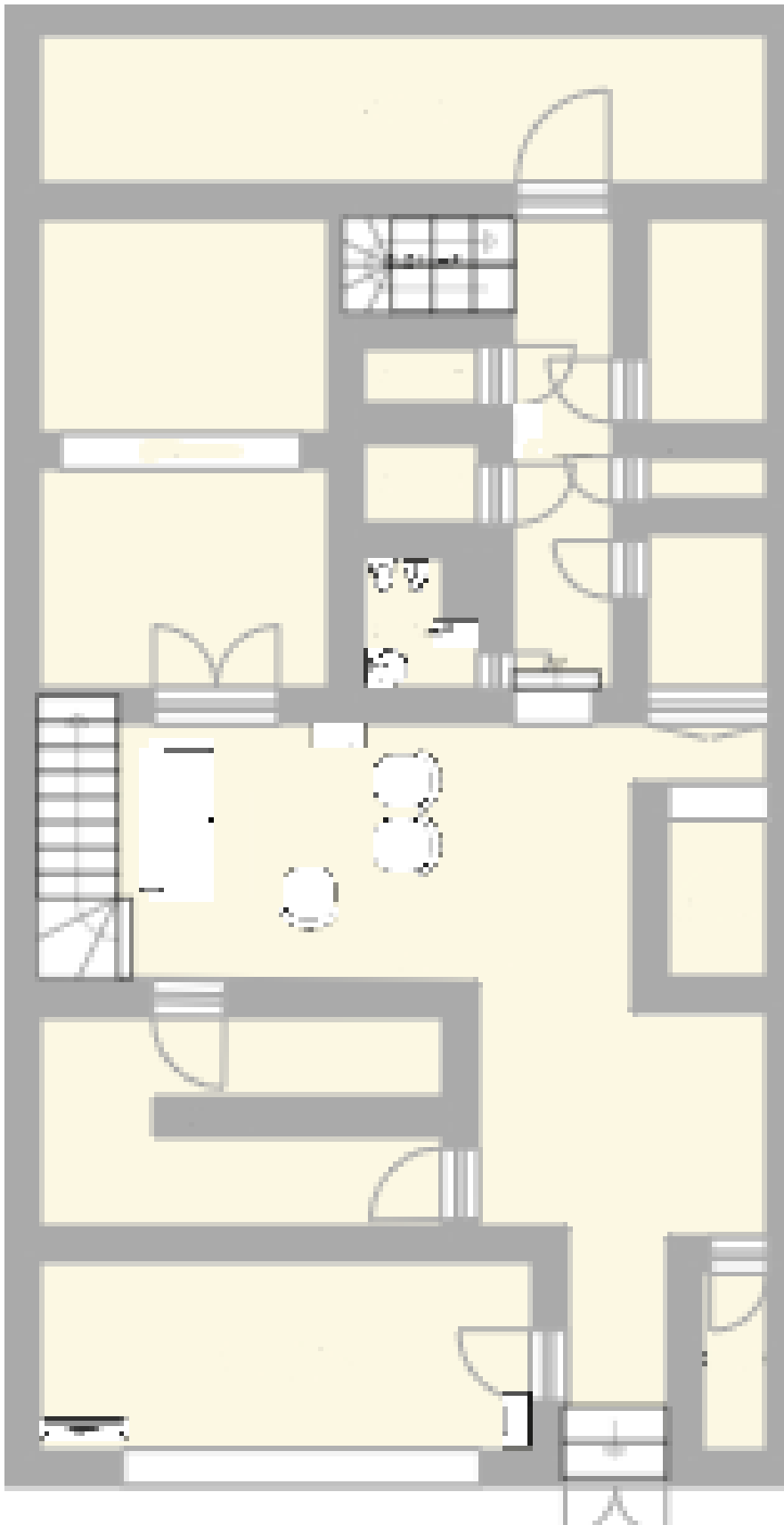
escaleras de acceso al primer piso; mientras que la planta alta cuenta con 3 consultorios y un pasillo pequeño.

Respecto a los consultorios en ellos se encuentran los siguientes equipos: botas de presoterapia, electroestimulación, microdermoabrasión (punta de diamante), láser de depilación definitiva, velashape (equipo que combina radiofrecuencia, laser, vacuum y rodillos), radiofrecuencia y ultracavitador, además de estar equipados con camillas, lavabos y armarios con cremas y demás insumos utilizados en los distintos tratamientos.

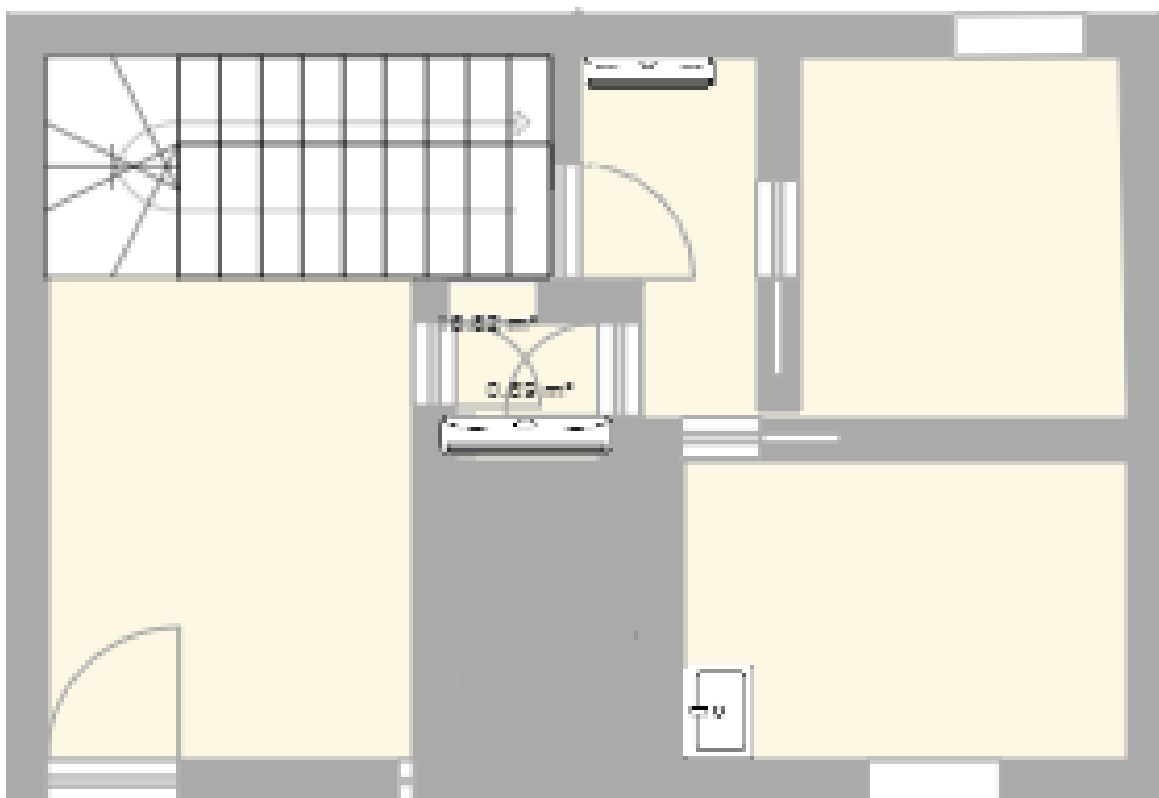
Cabe destacar que si bien la institución posee ventanas, no se pueden abrir y están tapadas, por lo tanto, no hay ventilación ni prácticamente iluminación natural. En planta baja hay un patio que no está habilitado. Solo el consultorio del frente, el pasillo de planta alta y la sala de relax poseen aire acondicionado split, el resto de los espacios están en la red del aire acondicionado central, cuyo equipo está ubicado en un pequeño espacio en la planta alta, con muy poca seguridad para el personal. Hay 3 calefactores, uno en el consultorio del frente, uno en el hall y uno en el pasillo.

La sala de relax, los días de lluvia se inunda, y se han hallado, en varias oportunidades, obstruyendo el desagüe del mismo, distintos vectores (palomas, ratas).

Planta Baja



Planta Alta



## **PERSONAL**

El Centro de Estetica y Spa funcionaba de lunes a viernes de 9 a 21hs y los sábados de 9 a 18hs. Ese es el horario habitual, modificándose en la actualidad debido a la pandemia covid 19.

El personal está constituido en su totalidad por mujeres, distribuidas en diversas áreas:

- \*Administración: 2 secretarias que trabajan en turnos de 6: 30hs, de 8:30hs a 15hs y de 14:30hs a 21hs.
- \*Limpieza: concurre una persona 2 veces por semana durante 3 hs aproximadamente por cada día.
- \*Esteticistas: son 6 que trabajan solo algunos días durante 6 hs.
- \*Kinesiólogas: son 3 que se desempeñan 6hs de lunes a viernes y 9 hs los días sábados.
- \*Médicas: son 3 que trabajan 6hs por día y los días de depilación definitiva, una de ellas, 12hs.

Actualmente debido a la pandemia, los horarios se han modificado, siendo de lunes a viernes de 12 a 19 y sábados de 9 a 18hs para todo el personal, (alternando las profesionales los días trabajados) a excepción del personal de limpieza, que sigue con la misma modalidad existente previamente.

## **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD LABORAL**

El trabajo se desarrolla por medio de los turnos asignados por la secretaria, diagramados en turnos de 30 min c/u, exceptuando días de spa(masajes) y depilación definitiva. Al ingresar por primera vez al consultorio , en caso de

realizarse un tratamiento estético, el sujeto completa el formulario de consentimiento informado donde debe completar ciertas preguntas orientadas a su estado de salud, luego se le sacan fotos, de frente perfil y dorso de la persona y zona a tratar, tomándose además las medidas de la circunferencia, también se la pesa. Una vez completados estos pasos, se procede a aplicar el equipo correspondiente según la evaluación previa. Todos estos pasos deben ser realizados en ese lapso de 30 min, en algunas oportunidades no se realiza dicha evaluación antes de comenzar un tratamiento, debido a que solo acuerdan con la secretaria, generando así inconvenientes.

En caso que deba realizarse tratamiento con velashape, se procede a ubicar al paciente en la camilla, de forma adecuada, dependiendo de la zona a tratar, se aplica una crema especial para aplicar el equipo, permitiendo que se deslice más fácilmente sobre la superficie corporal, la profesional configura el equipo de acuerdo a las necesidades, se comienza la aplicación, la cual debe realizarse con movimientos de vaivén continuos, con los brazos extendidos, ambos sosteniendo el cabezal del equipo, controlando con un termómetro infrarrojo la temperatura de la zona para que sea adecuada para llevar a cabo el proceso deseado: así hasta completar la zona a tratar. Cabe aclarar que la profesional se encuentra en bipedestación durante todo el proceso.

En caso de realizarse radiofrecuencia, venus freeze, se aplica un compuesto oleoso, vaselina, en la zona a tratar, el cabezal utilizado, tanto para tratamiento corporal como facial, es sostenido con una sola mano, la aplicación se realiza con movimientos circulares, de vaivén continuos, se utiliza un termómetro infrarrojo para

controlar temperatura y adecuar aplicación, la profesional puede realizar este tratamiento sentada, dependiendo de la zona tratada.

En caso de realizar un ilipo, la persona permanecerá 1,30 hs, se conecta el equipo, los paneles se apoyan y sujetan con bandas en la zona a tratar y se programa el equipo para que actúe por 20 min, luego de completado este tiempo debe realizar de 20 a 30 min de bicicleta, por último la profesional, programa y ubica al paciente para las botas de presoterapia, es de importancia aclarar que en este tratamiento la profesional no se queda con el paciente de forma continua, sino que por lo general, continúa realizando otra actividad.

Al finalizar las sesiones estipuladas se realiza nuevamente la toma de fotos y medición de zonas corporales a tratar.

En caso de realizarse una sesión de depilación definitiva, el paciente y la profesional deben colocarse lentes especiales de protección. La profesional permanece en bipedestación, ubicada al costado de la camilla, con ambas manos sostiene el cabezal del equipo, que va deslizándose y accionando hasta cubrir la totalidad de la zona a tratar. Con un pie debe accionar un pedal del equipo para que el láser sea emitido, realizando esto en cada movimiento, hasta cubrir toda la zona. Los turnos son cada 15 min, pudiendo tener sobretornos. Se completa una planilla con los parámetros utilizados en cada sesión y zona.

El equipo utilizado en depilación definitiva, se llama Linscan, es un equipo alemán, autorizado por ANMAT. Es un láser diodo, de clase 4, es decir que puede causar daños en ojos y piel. Produce una luz invisible en el espectro del infrarrojo cercano, con una longitud de onda de 808-9800 nm. Para su utilización requiere el uso de gafas de protección, tanto para el usuario como para el operador. Estas

deben ser aptas para que una longitud de onda tal, no las atraviese. DI 980 LB5 o superior. Suelen estar realizadas en policarbonato.

La tecnología del láser de diodo para la depilación se basa en la fototermólisis selectiva, lo que significa utilizar la luz (foto) para calentar (termo) una zona específica para su destrucción (lisis selectiva). La capacidad de penetración óptima de la longitud de onda de 800-810 nm permite que el rayo láser alcance selectivamente el folículo. Una vez absorbida la foto energía del láser, el folículo y su entorno vegetativo se calientan y se dañan, lo que provoca la caída del vello y reduciendo al mínimo su crecimiento futuro. El uso de impulsos de potencia y duración adecuadas permite aumentar significativamente la temperatura en el interior del folículo, sin darles tiempo a disipar la energía térmica. Por el contrario, la piel afectada puede transmitir el calor y enfriarse sin sufrir daños relevantes.

Cabe aclarar que para realizar depilación láser tiene que ser una profesional, médica o kinesióloga, debido a que legalmente son las únicas autorizadas para su utilización; no dándose de esta manera en dicha institución, ya que es realizada también por las esteticistas.

Los días de spa y jornadas de masaje requieren mayor tiempo. Cuando se realizan masajes, las pacientes se deben cambiar, poner una bata y cofia. Puede ser descontracturante, en zona de espalda y cuello o relajante en todo el cuerpo, requiriendo este último menor desgaste para el personal, ya que no necesita aplicación de fuerza para su realización. Esta actividad se realiza en 1 hora aproximadamente.

Dependiendo la modalidad de día de spa acordado, difiere el tiempo y la modalidad. La sesión de masaje dura una hora, algunos luego un pulido de 15 a 20 min, después se envuelve en papel film, se deja aproximadamente 1 hora. después de un tratamiento facial, masaje o radiofrecuencia 15 minutos. puede tener reflexología de pies, 10 min. Después se realiza presoterapia, dejando a la paciente en las botas por 30 min aproximadamente. Para realizar estas actividades se utiliza aceite de coco, Cremas hidratantes, exfoliantes, mascarillas, que se aplican con pinceles y esponja. El día de spa más largo tiene sesión de presoterapia y venus facial, con una duración total de 4hs y ½. Después de todos los días de spa se sirve un desayuno/merienda. Estas últimas actividades son realizadas por las kinesiólogas y esteticistas, las médicas están exceptuadas de su ejecución. Cabe aclarar que en algunas oportunidades deben realizar 3 días de spa a la vez, sumado a la exigencia, las camillas tienen una altura inadecuada, siendo más bajas de lo necesario para adoptar una postura acorde y el personal debe permanecer en bipedestación toda la jornada.

## **MARCO LEGAL**

### **Internacional:**

- <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/departments-and-offices/jur/legal-instruments/lang--es/index.htm#:~:text=Las%20normas%20internacionales%20del%20trabajo,otros%20%C3%A1mbitos%20del%20mundo%20laboral.>
- <https://www.ilo.org/global/standards/lang--es/index.htm>
- C161 - Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 (núm. 161)
- Después de haber decidido que dichas proposiciones revistan la forma de un convenio internacional, adopta, con fecha veintiséis de junio de mil novecientos ochenta y cinco, el presente Convenio, que podrá ser citado como el Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985

### **Nacional:**

- Artículo 14 bis de la Constitución Nacional. Ley N° 24.430 . Texto oficial de la Constitución Nacional (sancionada en 1853 con las reformas de los años 1860, 1866, 1898, 1957 y 1994).
- Sancionada: Diciembre 15 de 1994.
- Promulgada: Enero 3 de 1995.
- Ley 19.587 de Higiene y Seguridad en el Trabajo
- RIESGOS DEL TRABAJO - Ley N° 24.557
- Objetivos y ámbito de aplicación. Prevención de los riesgos del trabajo. Contingencias y situaciones cubiertas. Prestaciones dinerarias y en especie. Determinación y revisión de las incapacidades. Régimen financiero. Gestión de las prestaciones. Derechos, deberes y prohibiciones. Fondos de Garantía y de

Reserva. Entes de Regulación y Supervisión. Responsabilidad Civil del Empleador. Órgano Tripartito de Participación. Normas Generales y Complementarias. Disposiciones Finales.

- Sancionada: Setiembre 13 de 1995.
- Promulgada: Octubre 3 de 1995
- Decreto 658/96 - Listado de Enfermedades Profesionales, previsto en el artículo 6º, inciso 2, de la Ley N° 24.557. 24 de junio de 1996.
- \*Decreto 659/96 . Tabla de Evaluación de Incapacidades Laborales. 24 de junio de 1996.
- Modificados por el decreto 49/14 (2014) Listado de Enfermedades Profesionales. Decretos 658/96, 659/96 y 590/97. Modificaciones.  
Bs. As., 14/1/2014
- Resolución 295/2003.
- Especificaciones técnicas sobre ergonomía y levantamiento manual de cargas, y sobre radiaciones. Modificación del Decreto N° 351/79. Déjese sin efecto la Resolución N° 444/ 91-MTSS.  
Bs. As., 10/11/2003
- VISTO el Expediente del Registro de la SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DEL TRABAJO (S.R.T.) N° 1430/02, las Leyes N° 19.587 y N° 24.557, los Decretos N° 351 de fecha 5 de febrero de 1979, N° 911 de fecha 5 de agosto de 1996, N° 617 de fecha 7 de julio de 1997, la Resolución M.T.S.S. N° 444 de fecha 21 de mayo de 1991, y

- CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO N° 734/15 TRABAJADORES DE PELUQUERÍAS, ACTIVIDADES ESTÉTICAS Y AFINES Y FÁBRICAS DE PELUCAS – DAMAS.

- PROYECTO DE LEY

- **Expediente** 0545-D-2018

**Sumario:** EJERCICIO DE LA COSMETOLOGÍA, COSMIATRÍA Y ESTÉTICA CORPORAL. RÉGIMEN.

**Fecha:** 08/03/2018

- Ley N° 23.947 ESTATUTO DEL PELUQUERO

Comprende al personal que trabaje en relación de dependencia en peluquerías para damas y caballeros, institutos de belleza, academias y escuelas donde se enseñen las profesiones y oficios de la actividad.

Sancionada: Mayo 23 de 1991.

Promulgada de Hecho: Junio 14 de 1991.

- PROYECTO DE LEY El Senado y la Cámara de Diputados,... CREACIÓN DEL CONSEJO PROFESIONAL DE COSMETOLOGÍA Y ESTÉTICA CORPORAL.

Senado de la Nación Secretaría Parlamentaria Dirección General de Publicaciones (S-1215/16). año 2016.

### **Provinciales:**

- Ley 12817 Deroga las leyes 10101 y 12257. Modifica el art. 1 de la ley 10468 y art. 3 de la ley 11717. Promulgada el 06-12-2007, Dto. 3074. Publicada en B.O. 11-12-2007.
- 7. MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL ARTÍCULO 23.
- LEY 12913 Número:12913

- Fecha:04-09-2008
- Resolución N° 092/11

**Municipales:**

- <https://www.interempresas.net/Proteccion-laboral/Articulos/212936-La-belleza-tambien-es-un-riesgo.html>
- [http://www.msal.gob.ar/images/stories/tramites-servicios/habilitaciones/R4\\_habilitacion-uso-equipos-laser.pdf](http://www.msal.gob.ar/images/stories/tramites-servicios/habilitaciones/R4_habilitacion-uso-equipos-laser.pdf)
- <https://www.argentina.gob.ar/anmat/comunidad/equipos-de-uso-en-estetica-radiofrecuencia-laser-y-luz-pulsada-que-debemos-tener-en-cuenta>
- <https://www.scielo.br/pdf/csp/v32n9/1678-4464-csp-32-09-e00210715.pdf>

## **METODOLOGÍA**

La estrategia metodológica aplicada es de triangulación, ya que utilizaron estrategias cualitativas y cuantitativas. Observación, entrevistas, historias de vida y encuestas (Escala sintomática del estrés. Seppo Aro y Prueba de síntomas subjetivos de fatiga. Yoshitake) .

La triangulación se refiere a la utilización de varios métodos (tanto cuantitativos como cualitativos), de fuentes de datos o de teorías en el estudio de un fenómeno. El término triangulación es tomado de su uso en la medición de distancias horizontales durante la elaboración de mapas de terrenos o levantamiento topográfico, donde se utilizan 3 puntos de medición y se determina la intersección. Este término metafórico representa el objetivo del investigador en la búsqueda de patrones de convergencia para poder desarrollar o corroborar una interpretación global del fenómeno objeto de la investigación, no significa que literalmente se deban utilizar tres métodos, fuentes de datos, investigadores, teorías o ambientes .

Dentro del marco de una investigación, la triangulación comprende el uso de varias estrategias al estudiar un mismo fenómeno, ofreciendo perspectivas diferentes. Al realizarse una investigación de esta forma, se supone que las fortalezas se suman y se reducen las debilidades de cada estrategia. Si se utilizara un solo método, sería más probable la aparición de sesgos en la investigación. La triangulación ofrece la alternativa de poder visualizar un problema desde diferentes ángulos y así aumentar la validez y consistencia de los hallazgos.

Una de las ventajas de la triangulación es que cuando 2 estrategias presentan resultados parecidos, se corroboran los hallazgos y cuando no son similares,

presenta una oportunidad para ampliar la perspectiva de interpretación, señalando la complejidad, enriqueciendo el estudio y brindando la oportunidad de realizar nuevos interrogantes y/o planteos.

Sirve para validar la información, ampliar y profundizar la comprensión.

Me pareció más rico plantear el análisis de las trabajadoras de la institución desde una mirada holística, considerándose como un todo, ya que estos los parámetros pertenecientes a los sujetos no pueden ser evaluados por separado debido a que los aspectos, en su totalidad, van a repercutir en todos los ámbitos de la vida.

El análisis se basa en el proceso de trabajo y como las condiciones del mismo enferman o reconfortan al personal; desde el ingreso del personal a la institución hasta el año 2021. Basándome principalmente en los aspectos psicosociales.

### **MUESTRA ESTUDIADA:**

Profesionales de la Salud del centro de estética (12).

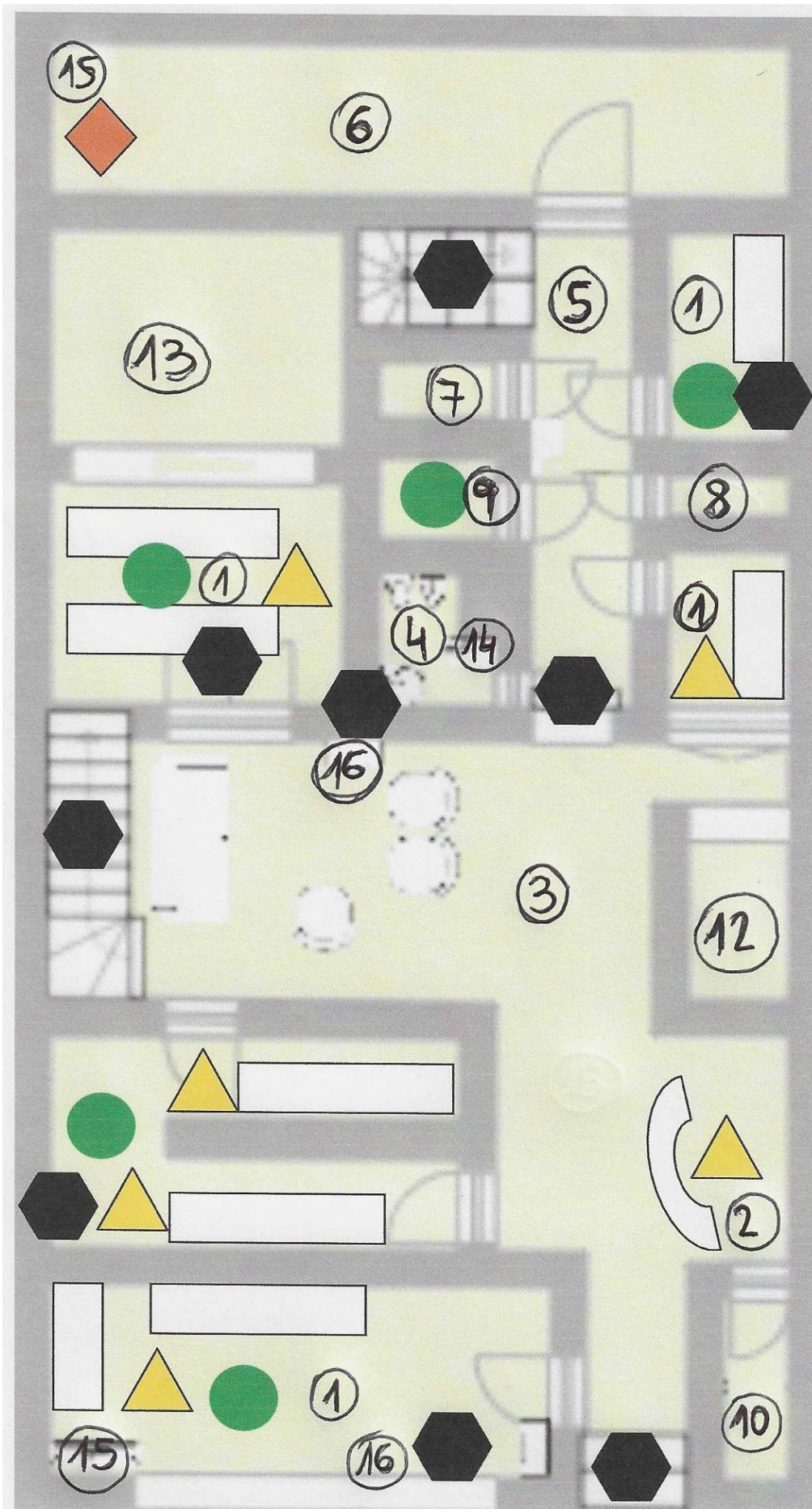
- Esteticistas: 6.
- Kinesiólogas: 3.
- Médicas: 3

## **MAPA DE RIESGO**

### **Referencias:**

- 1) Consultorios
- 2) Recepción
- 3) Hall
- 4) Baño, uso de personal y clientes.
- 5) Pasillo.
- 6) Sala de relax
- 7) Cuarto donde se guardan los productos de limpieza
- 8) Vestuario días de spa
- 9) Espacio donde se cambia el personal (es un baño que no se utiliza como tal)
- 10)Espacio de guardado ( debajo de una escalera del local colindante)
- 11)Receptáculo en donde se encuentra el aire acondicionado central.
- 12)Ambiente sin puerta donde se encuentra un escritorio y archivos.
- 13)Patio, cerrado y sin acceso.
- 14)Placar
- 15)Aire acondicionado
- 16)Calefactor

PLANTA BAJA





**RIESGOS FISICOS:**

temperatura, iluminación y ventilación. No hay ventilación natural. La iluminación es artificial y deficiente en la mayoría de los espacios. La temperatura está regulada por aire acondicionado central en algunos espacios y aires individuales en otros.



**RIESGOS QUIMICOS: No**



**RIESGOS ERGONOMICOS:**

Movimientos repetitivos,  
Posturas forzadas,  
bipedestación prolongada.



**FACTORES DE LA ORGANIZACION DEL TRABAJO / EXIGENCIAS PSICOLOGICAS:**

No hay horario de descanso asignado. Los turnos son seguidos, a veces superponiéndose. Mal trato desde el personal administrativo y jerárquico



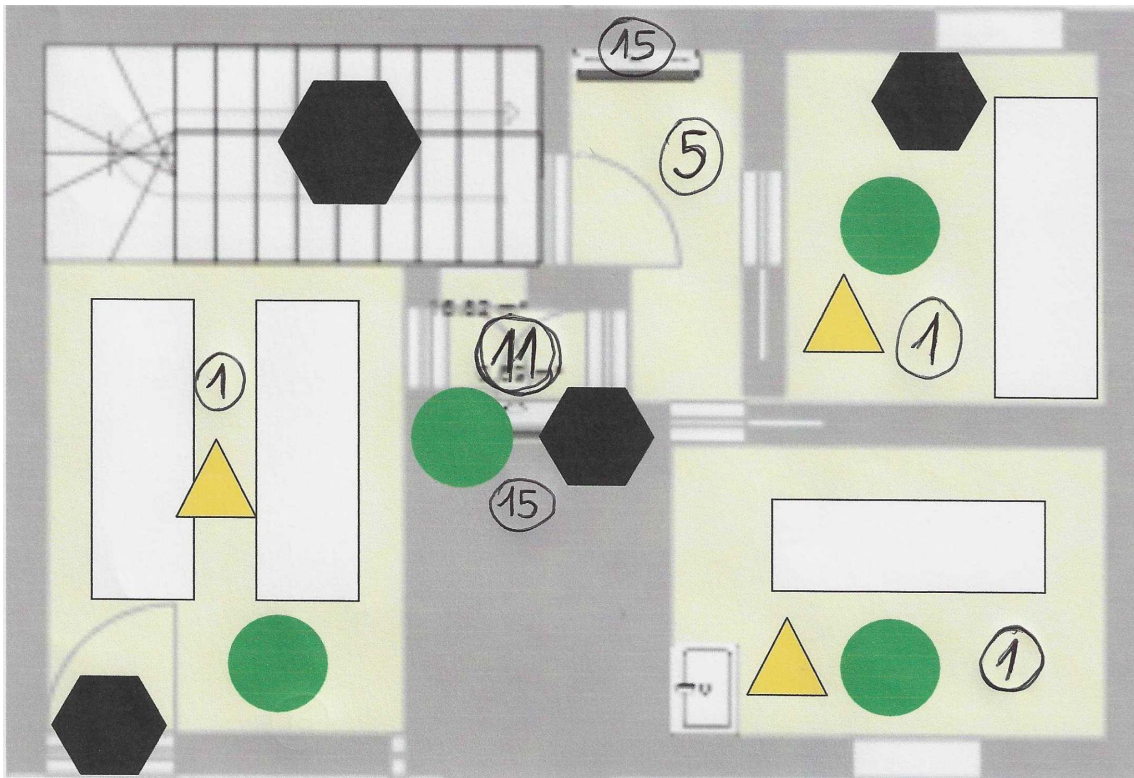
**RIESGOS BIOLÓGICOS:** Solo en el sector del relax en donde se han hallado diversos vectores.



**RIESGO DE ACCIDENTES:**

Caídas, por las escaleras. Electrocutión por malas conecciones eléctricas. Quemaduras,/incendio con la calefacción.

PLANTA ALTA



Se han utilizado las siguientes encuestas para relevamiento de datos:

- **Escala sintomática del estrés. Seppo Aro**
- **Prueba de síntomas subjetivos de fatiga. Yoshitake**

### **Escala sintomática del estrés. Seppo Aro**

Es una herramienta cuantitativa que permite conocer la percepción subjetiva que el trabajador tiene sobre su exposición a los factores estresores de su trabajo. Su autor Seppo-Aro, de origen finlandés, investigó en 1980 a 5.000 personas y determinó un conjunto de síntomas psicofisiológicos propios del estrés. El instrumento ha sido ampliamente utilizado en poblaciones de trabajadores expuestas al estrés, tanto del sector de servicios como el de la producción, con el objetivo de conocer el nivel de estrés y las consecuencias en la salud. Indaga sobre 18 síntomas y manifestaciones tempranas de origen psicosomático permitiendo la construcción de índices que posibilitan no sólo un diagnóstico sino también una valoración de las respuestas aportadas. Es por ello que a dicho cuestionario se lo conoce como Escala sintomática de Estrés (E.S.E.).

Esta escala tiene 18 ítems los cuales manifiestan alteraciones de tipo psicosomáticas que se relatan por las personas que padecen situaciones de estrés en el último año, puede además advertir las consecuencias que pueden ser influenciadas por ciertas alteraciones, como el periodo menstrual en la mujer o la ingesta de bebidas alcohólicas, por lo que se solicita la consideración si algunas de estas situaciones están presentes al contestar el test. Presenta 4 posibilidades de respuesta:

\*Rara vez o nunca (0 puntos)

\* Varias veces (1 punto)

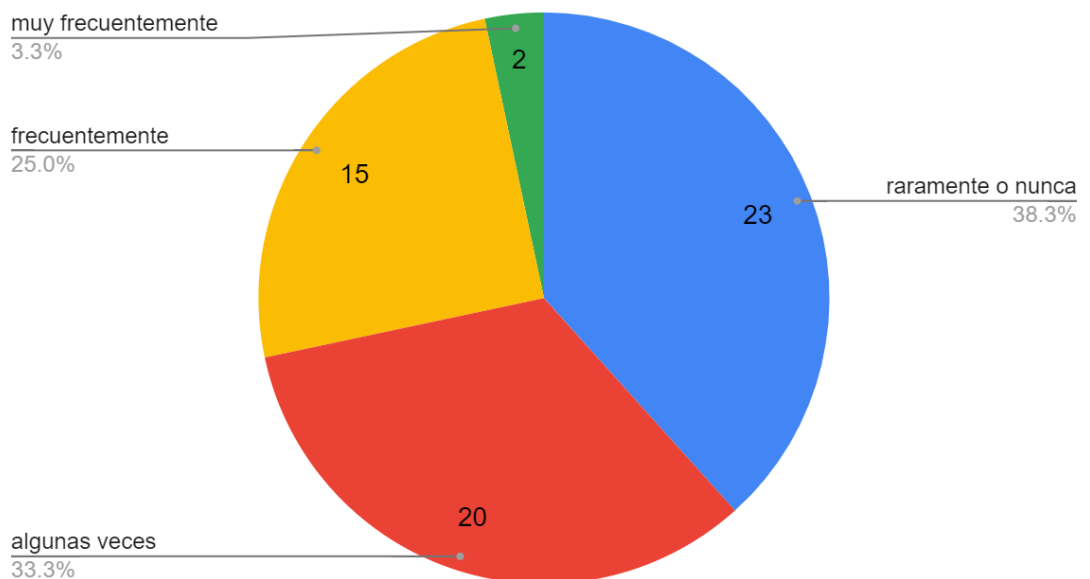
\*Frecuentemente (2 puntos)

\* Muy frecuentemente (3 puntos)

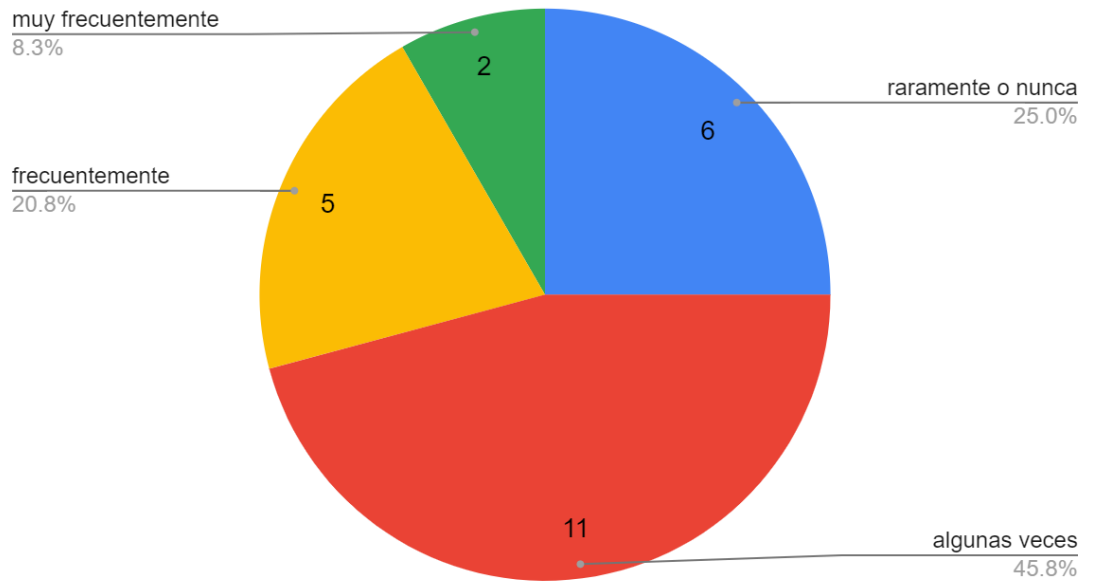
La puntuación final obtenida se encuentra en un rango de 0 a 54. Considerándose a partir de 10 puntos la presencia de signo sintomatología compatible con el estrés.

A continuación los valores hallados:

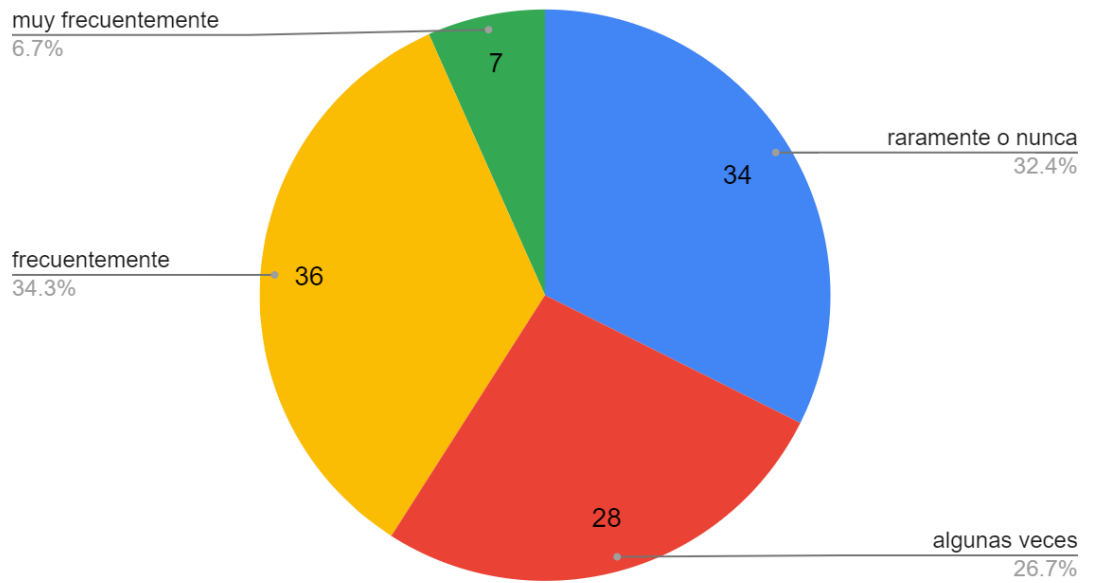
### Sintomas gastrointestinales y urinarios



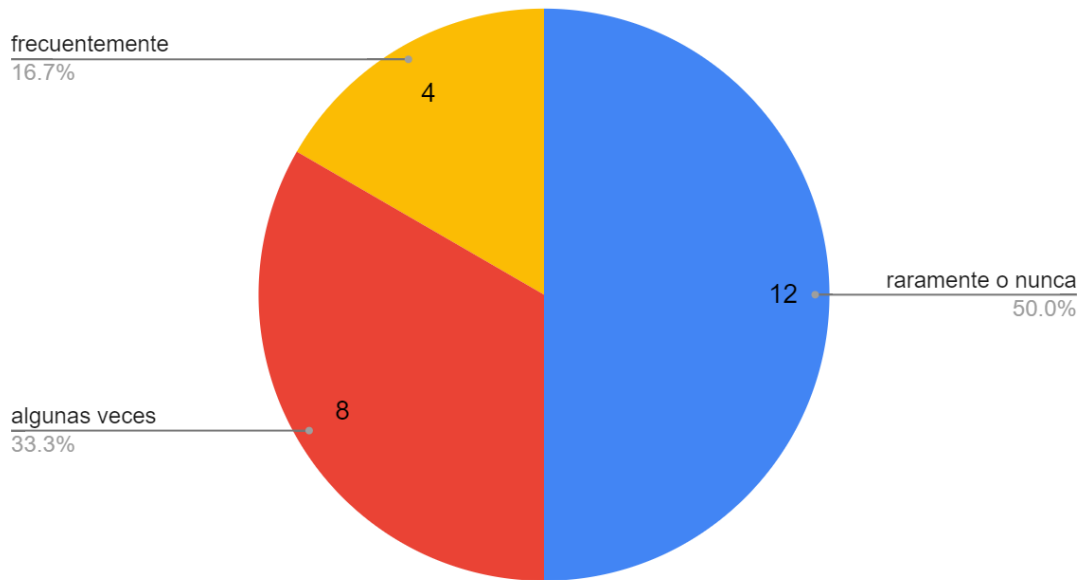
## Alteraciones del sueño



## Sintomatología psíquica y neurológica



## Sistema cardiovascular y respiratorio



### **Prueba de síntomas subjetivos de fatiga. Yoshitake**

La Prueba de síntomas subjetivos de fatiga es un cuestionario que mide los tipos y las magnitudes de la fatiga que presentan los trabajadores. Aborda tres dimensiones de la percepción subjetiva de la fatiga laboral. Las primeras diez preguntas evalúan los síntomas generales de fatiga, de “pesadez de cabeza”, cansancio y somnolencia. Las preguntas 11 a 20, se centran en los síntomas de fatiga mental, incluidos la sensación especialmente en los olvidos y dificultad para mantener la atención. Las últimas diez preguntas del instrumento, están dirigidas a identificar síntomas específicos de fatiga física, incluidas la cefalea, temblor, dificultad para respirar. Las preguntas están diseñadas de tal modo que exigen una respuesta dicotómica (SI/NO). Esta

herramienta se aplicó exitosamente en diferentes países latinoamericanos (México, Cuba, Argentina, Venezuela y Brasil, entre otros).

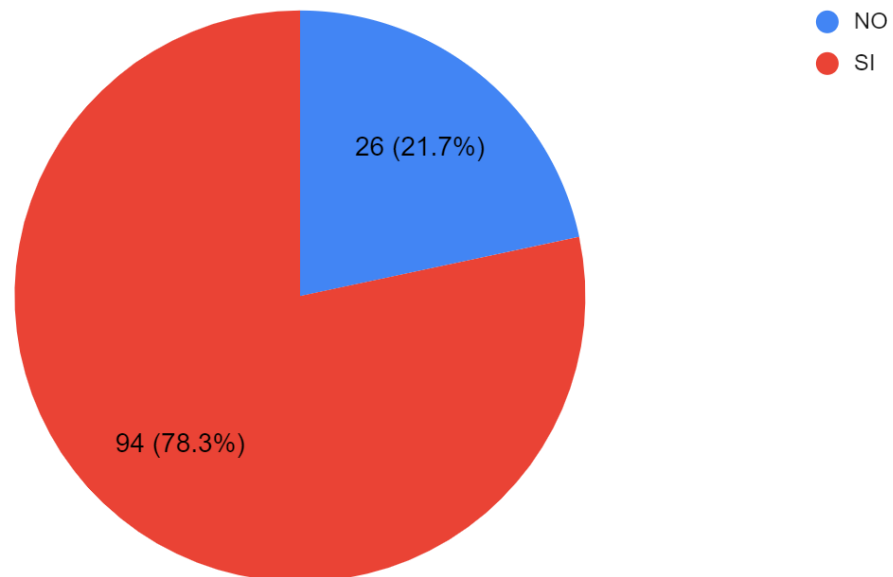
Las respuestas positivas son las tomadas en cuenta, se realiza el promedio con las preguntas totales y respecto al valor obtenido se considera positivo para fatiga si es igual o mayor a 20%, es decir 6 respuestas + (positivas), en hombres y un valor igual o mayor al 23%, 7 respuestas +, en mujeres. Se identifican 3 niveles de fatiga;

Nivel leve: 6/7 respuestas positivas.

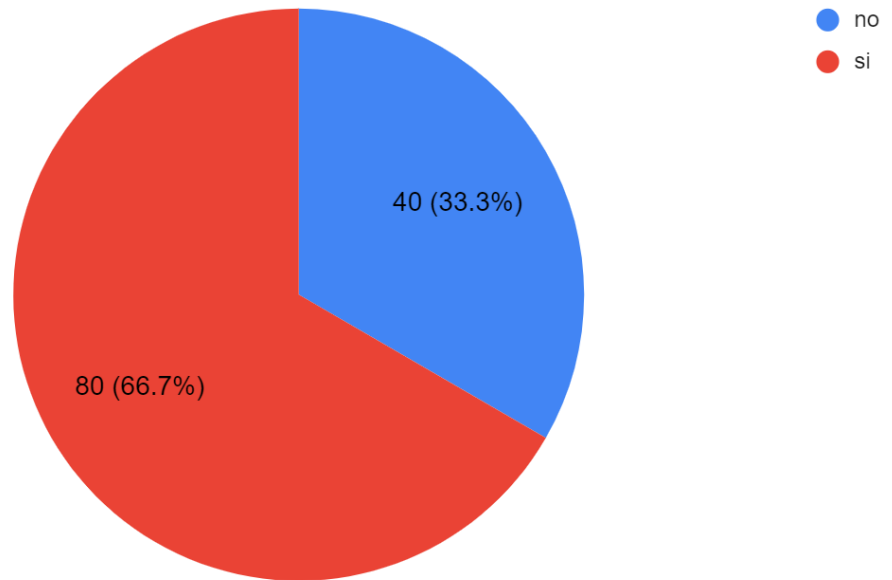
Nivel moderado: 7 a 12.

Nivel intenso: a partir de 13.

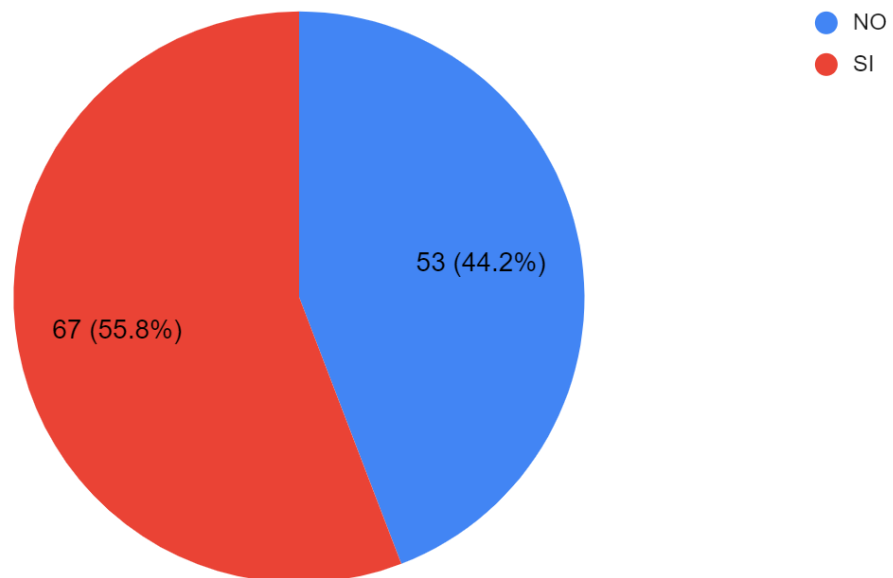
#### Apartado 1: Sintomatología referida a fatiga de tipo general



## Apartado 2: Sintomatología de fatiga de tipo cognitiva



## Apartado 3: Sintomatología de fatiga tipo física



## **Historia de vida**

### **Trabajadora 1** (Envía la misma ya no trabajando más en dicha institución)

“Trabajé en un centro de estética y spa por 10 años en el cual me encargaba de tratamientos faciales, corporales, y ayuda en otros servicios.

Cómo todo lugar cuando empieza todo muy lindo , claro para generar fidelidad del paciente en el cual teníamos mucho que ver las profesionales, pero a medida que fue pasando el tiempo fue decayendo , se empezó a cambiar constantemente de profesionales y secretarias. Dónde realmente el grupo tiene que ser un complemento, y la secretaria dejó de ser un intermediario entre profesionales y dueños, siempre diciendo lo que a ella le convenía, desde las quejas de los pacientes que no les transmitía, hasta la necesidad de los productos que se usan en el tratamiento.

Así el lugar se vino abajo y tuvo que cerrar una sucursal.

En cuanto a la institución había 2 baños pero solo estaba el funcionamiento uno por lo cual debido a la afluencia de los pacientes era un caos, pacientes y nosotras hacíamos cola para poder entrar al baño, y eso venía pidiendo la habilitación de otro baño que se arregle. En temporadas de verano la institución contaba con un aire centralizado que se apagaba constantemente para evitar el consumo energético , pero el aire ni siquiera tiraba aire, no era suficiente para abastecer hacía los demás ambientes.

El lugar de almuerzo, no contábamos con un área especial, por lo general almorzábamos en el baño que estaba sin uso, todo el personal, sentados en el inodoro , o en el contorno de la tina, nos buscábamos un banquito para llevarlo y

poder sentarnos un rato.

El personal administrativo solo se dedicaba de tomar turnos demás, hasta se olvidaba de anotar a los pacientes por ende todo colapsaba y claro obvio que no podíamos almorzar como se debe muy aparte que nos correspondía, pero ella no se hacía cargo de nada. Nosotras como personal en contacto con la paciente siempre poníamos la cara para lograr la máxima satisfacción de la paciente.“ (SIC)

## **Trabajadora 2**

“Soy Lic en kinesiología y Fisiatría con postgrados en el área dermatofuncional, tengo 34 años.

Comencé a trabajar en el spa en octubre de hace 2 años y medio con un pago de \$220 la hora.

Mi entrevista laboral fue a través de mensajes de whatsapp con la dueña, a quien hasta el día de hoy no conozco personalmente.

En dicha entrevista por whatsapp me prometieron un contrato laboral con 6 hs fijas de lunes a viernes y 2 sábados al mes 9 hs. Nunca me hicieron firmar ningún contrato y nunca se cumplió lo charlado en la entrevista ya que me obligan a ir todos los sábados del mes.

En dicha entrevista me informaron las tareas a realizar, las cuales consistían en manejo de aparatología, masoterapia, drenajes linfáticos, peelings, depilación definitiva láser y días de spa.

Me citaron para capacitarme durante 10 días. Me presentaron al personal. La capacitación no fue arancelada.

Me capacitó una esteticista en el manejo de la aparatología y del manejo del lugar, y también se me informó que mis tareas también consistían en limpieza de los consultorios y de la ropa que se le da al paciente cuando ingresa al establecimiento.

Mandar las toallas y las batas al lavadero y lavar las pantuflas (con las mismas esponjas que utilizamos sobre el paciente en los días de spa). Tareas de limpieza con las que no estoy de acuerdo que un profesional universitario deba realizar, y mucho menos que la capacitación esté a cargo de una esteticista.

Los protocolos de tratamiento que se ofrecen son armados por la dueña (de profesión contadora), sin ningún tipo de criterio científico, solo comercial.

Nos exigen ir 15 minutos antes al horario de apertura, se nos da la comanda con las pacientes y los tratamientos a realizar.

Los turnos antes de la pandemia eran cada 30 minutos, y ahora en la pandemia son cada 40 minutos para poder desinfectar el área de trabajo.

Con mis compañeras de trabajo tenemos una muy buena relación, no así con la gerente/secretaria, quien genera un clima muy hostil, no sabe relacionarse ni con el personal ni con los pacientes/clientes, no sabe hablar de manera amable y conciliadora, todo es una orden y si no estás de acuerdo o cuestionas alguna decisión la amenaza siempre es te voy a sacar horas, hay una cola de chicas que quieren entrar a trabajar acá. Es muy soberbia y maleducada, siempre quiere tener la razón y la última palabra, no sabe escuchar o no le interesa. Tiene muchas quejas en las redes y las pacientes dentro del consultorio también se quejan con nosotras de ella.

En época de pandemia nos redujeron las horas a todas.

Las horas y días que trabajo en la semana me las pasan el sábado anterior, así no tengo la posibilidad de tomar otros trabajos y/o organizarme para hacer mis cosas cómo programar un turno al médico por ejemplo.

¿Cómo me he sentido? Generalmente no quiero ir, me siento mal en el lugar, me duele la cabeza, y siempre que hay que plantear alguna situación sé que la respuesta primero será no y un problema. Quiero renunciar hace meses.

¿Qué me incomoda? Los consultorios no cuentan con sillas para las profesionales, realizamos todos los tratamientos paradas (durante 7 hs), incluso las consultas de evaluación. Nos sentamos en la camilla y de ahí charlamos con la paciente para ver qué tratamiento le recomendamos hacer.

No hay ergonomía, todas tenemos dolor de hombro, cintura, y brazos.

No tenemos horario de almuerzo, ni lugar para hacerlo, ni heladera para guardar la comida que llevamos. Comemos apuradas en el tiempo que demora un paciente en irse y el otro en entrar.

No tenemos lugar para cambiarnos, lo hacemos en 1 bañito que debería ser el de uso del personal, que siempre tiene olor a cloaca.

Compartimos el baño con las pacientes. Siempre se tapa y 2 veces por mes generalmente no hay agua en todo el spa. Tenemos que cargar baldes desde la calle para el baño y para trabajar en el spa.

El servicio de limpieza va solamente 2 veces x semana y limpia mientras nosotras estamos ocupando los consultorios atendiendo pacientes, cuando lo liberamos 5 minutos entran a limpiar en ese tiempo.

Se quema algún foco y pasan meses hasta cambiarlo, así que todos los consultorios tienen poca y mala iluminación.

Se inunda el salón del fondo cuando llueve mucho porque están las cañerías y desagües tapados y aparecen muertos y flotando ratones y palomas. Repetidas veces se nos ha pedido a las profesionales que limpiemos y saquemos los animales muertos.

Todas las empleadas estamos en negro, sin aportes, sin obra social y con las exigencias como si así fuera.

Si avisas que algún día no vas a asistir porque viajas, o porque te anotaste a algún curso (que no te pagan ellos) o porque te tenés que vacunar como ahora por la vacuna de Covid-19, siempre te dicen que no, que tu prioridad es el trabajo, que lo van a tener en cuenta cuando armen las agendas y reducirte las horas.

La secretaria/gerente nos acusa continuamente de que malgastamos los materiales, con indirectas de que “robamos” los insumos que usamos, ya sea el sanitizante, las cremas, los guantes, hay que rogar que nos den los insumos de trabajo.

En ocasiones no hay barbijos para las profesionales.” (SIC)

**TRABAJADORA 3** (Es enviada cuando ya no trabajaba en la institución)

“ Edad 37, en ese momento 35 aproximadamente.

Trabaje 2 años y medio, 6hs de lunes a viernes y 9 hs sábados

El trabajo que realizaba era masajes de 50 minutos, uso de aparatos estéticos donde realizaba muchos movimientos repetidos, la mayoría del trabajo era estando de pie, los elementos de trabajo no eran los adecuados ya que las camillas eran o muy altas o muy bajas y no había asientos adecuados para poder trabajar sentada. Los consultorios eran pequeños, por lo que no podía poner los aparatos de manera que me fuera más cómodo trabajar.

Los problemas de salud que se me fueron presentando mientras trabajaba allí fueron: lumbalgias, tendinitis del aductor del pulgar derecho y tendinitis que se convirtió en tendinosis del supraespinoso izquierdo por los movimientos repetitivos.

Se trabaja con turnos de 30 o 60 minutos por paciente, pero muchas veces teníamos más de 1 paciente a la vez los que era agotador física y mentalmente. Un día por no poder comer nada, de la cantidad de pacientes que teníamos, tuvimos que llamar a emergencias porque me bajo la presión.

Además no contábamos con los materiales necesarios para trabajar o los aparatos que debíamos usar para atender, hay veces que no funcionaban correctamente, porque no los llevaban a hacerles la verificación técnica, teníamos que mentirle a las pacientes y era realmente desgastante.” (SIC)

#### **TRABAJADORA 4** ( Es enviada cuando ya no trabaja en la Institución)

“ Mi nombre es Mariana, hoy tengo 39 años . Trabajé 6 años en el spa y centro de estética. Mi jornada laboral en principio fueron de 6 hrs y media lunes a sábados. A veces era necesario quedarme más tiempo por falta de personal ( que era muy seguido).

Tenían dos sucursales, en las cuales a lo largo de los años he trabajado tanto en una como en la otra. Mis tareas eran atención de pacientes para tratamiento estéticos corporales y faciales, días de spa masajes , y también realice por mucho tiempo de manera intermitente tareas administrativas y de recepción ( también por falta de personal).multitareas era mi puesto" sobre todo en el último año.

Las tareas en consultorio eran a nivel físico desgastante ya que entre tarea y tarea ( masajes o tratamientos corporales) no había descanso y eran a veces en simultáneo. Y aquí hago un apartado en mi relato para que se entienda en qué consistía. Que ya aclarando todos los tratamientos corporales se realizan con equipos de alta tecnología, de operación manual no menos de 20 minutos . Los equipos están diseñados totalmente para el resultado del tratamiento pero no está contemplado para el uso del operador ya que son incómodos, pesados , requieren de mucho esfuerzo físico, espalda, postura y sobre todo manual ( palma, dedos, muñeca, brazo, hombro y cervical). Y la parte de masajes la sesión eran de 1 hrs interrumpida de masajes. Los turnos se daban sin intervalo uno detrás de otro. Y también se superponían por qué mientras tenías un masajes tenias paciente en consultorio esperando con algún tratamiento cosmetología con cremas que necesitaban estar presente por lo menos por 20 minutos.

Todo esto generaba corridas de un consultorio a otro . Con múltiples tareas y pacientes.

Tengo una operación del túnel carpiano cubierta por la ART dónde me ausente por licencia por casi 5 meses . Después de la operación retomando la actividad laboral el adormecimiento y descargas eléctricas que sentía en la mano mejoraron por un corto tiempo! Luego de la sobrecarga de trabajo, los dolores y malestares volvieron. Ya como una tendinitis constantes! Empeorando cada vez un poco más , sumando los dolores cervicales por las posturas .

Eso me llevó a renunciar y hoy por hoy me dedico a otra cosa..

Sigo teniendo dolores en mi dedo pulgar, palma y muñeca. Cómo rectificación en la cervical. Aún cada tanto requiero de tratamiento kinesiología, fisioterapia y consulta con traumatólogo, como así también toma de analgésico.” (SIC)

## **DISCUSIÓN**

Con la realización de las escalas Seppo Aro se halló en la totalidad de las encuestadas la presencia de síntomas asociables al estrés laboral, encontrándose en total 220 respuestas positivas, siendo en promedio alrededor de 18 en cada encuesta. Esta escala se considera positiva cuando se halla un valor superior a 10.

Con la aplicación de la Prueba de síntomas subjetivos de fatiga. Yoshitake, se obtuvieron en el apartado 1: 94 respuestas afirmativas; en el apartado 2, 80 respuestas afirmativas y en el apartado 3, 67 afirmativas. En un total de 241 respuestas afirmativas, en 320 preguntas ( 12 profesionales, 30 preguntas c/u).

Estos valores nos llevan a determinar la presencia de un intenso nivel de fatiga laboral en el personal de dicha institución, siendo más prevalente la sintomatología correspondiente al apartado 1, fatiga de tipo general, seguida del apartado 2, fatiga de tipo mental/cognitiva y por último, el apartado 3. correspondiente a fatiga de tipo física.

Los datos hallados en las encuestas realizadas se correlacionan con lo observado a diario en la jornada laboral de dicha institución y los testimonios del personal, teniendo en cuenta las condiciones edilicias, las herramientas y modalidades de trabajo; y principalmente los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestas. Reafirmando de esta forma el malestar sufrido por el personal.

## **CONCLUSIONES FINALES**

No caben dudas que lo observado es confirmado con los resultados obtenidos en la aplicación de las escalas y en los testimonios de trabajadoras de la institución.

Teniendo en cuenta los hallazgos obtenidos en todas las metodologías aplicadas en dicha investigación queda en evidencia la presencia de factores nocivos para la salud de las trabajadoras de dicha institución, los síntomas subjetivos de fatiga y el estrés laboral, sumado a las implicancias del sexo femenino a nivel familiar, la doble presencia, demostrándose la necesidad de implementar y hacer cumplir en todas las instituciones estrategias orientadas a la prevención y promoción de la salud laboral, la mejora de las condiciones edilicias y herramientas de trabajo, como fundamentalmente los vínculos verticales de las instituciones, la comunicación y el cumplimiento de los derechos de cada trabajadora. El reconocimiento de la labor y el respeto. La importancia de fomentar los espacios de esparcimiento y recuperación de salud, que sea reconocido en todos los aspectos posibles, para así lograr una satisfacción y un sustento económico favorable, evitando la carga excesiva de trabajo y de horas.

Es primordial que existan espacios de intercambio entre el personal directivo y el resto, para conocimiento de las necesidades y formas de resolver las problemáticas; como así también el acompañamiento de la esfera de la salud mental, fundamental para un correcto desempeño. La necesidad de un abordaje multidisciplinar, integrado por profesionales de la salud laboral, la realización de controles al ingreso a la institución y periódicamente. Evitar que los empleadores

solo piensen en su regocijo económico, sin importar a qué costo lo logren, dejando al trabajador en condiciones paupérrimas, limitando y aboliendo sus potencialidades.

Estos hallazgos como así también los de la mayoría de las instituciones, me llevan a reflexionar sobre el poder y lo nocivo que resulta si no es utilizado como es debido.

Me parece pertinente plantear la necesidad de implementar una modalidad diferente para la selección del personal, en la cual se incluya un médico laboral, quien realice las evaluaciones y controles necesarios para que quien ingrese a dicha institución sea apto física y psicológicamente para la labor a desempeñar, como así también tener en cuenta la adaptación del medio ambiente laboral para permitir la adecuación de cada trabajador y llevar a cabo la tarea de la forma más saludable posible. Implementar pausa activa para mejorar la calidad de vida, ya que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores. La realización de controles periódicos del personal, para brindar un abordaje de las necesidades que vayan surgiendo. Que se le brinde al personal los espacios que por ley deben existir en la institución, sector de alimentación, baño para personal, entre otros. Existiendo discrepancias entre lo establecido por ley y lo presentado en este Centro de Estética, irregularidades respecto a la habilitación de la misma.

Un ambiente saludable de trabajo no es sólo aquél donde hay ausencia de condiciones dañinas, sino aquél donde llevan a cabo acciones que promueven la salud

La premisa debe ser cuidar la salud de los trabajadores, focalizando la actividad del médico laboral con el objetivo primordial de la prevención, anhelando así un futuro esperanzador.

“ El trabajo es un elemento central en la construcción de nuestra identidad. La identidad es el almacén de nuestra salud mental, así que el trabajo no tiene una posición neutral o favorece nuestra salud o la perjudica” (C. Dejours).

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Análisis de los riesgos ocupacionales que se originan en peluquerías y lugares de estéticas: proposiciones para su control. Lozano Ramírez, Tatiana; Montero Martínez, Ricardo . El Hombre y la Máquina, núm. 46, enero-junio, 2015, pp. 59-71 Universidad Autónoma de Occidente Cali, Colombia
- Breilh, J. (2006). Epidemiología crítica: ciencia emancipadora e interculturalidades. In Epidemiología crítica: ciencia emancipadora e interculturalidades (pp. 317-317).
- Dejours (1988). El desgaste mental en el trabajo. Ensayo de psicopatología del trabajo. Traducción: Virginia Guzmán.
- Dejours, et al. 2012 Psicopatología del trabajo. Elsevier
- Masson SA. Título original: Psychopathologie du travail Traducción: Gabriela
- Neffa Supervisión técnica: Julio César Neffa Corrección: Graciela Torrecillas
- Dejours. (2009).El desgaste mental en el trabajo.
- <http://luisraffaghelli.blogspot.com/2013/08/dano-psiquico-y-trabajo.htm>
- <http://simeon.com.co/item/27-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-tambien-es-materia-de-los-centros-de-belleza.html>
- [http://www.anmat.gov.ar/boletin\\_anmat/abril\\_2016/Dispo\\_4517-16.pdf](http://www.anmat.gov.ar/boletin_anmat/abril_2016/Dispo_4517-16.pdf)
- <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>.
- [http://www.msal.gov.ar/images/stories/tramites-servicios/habilitaciones/R4\\_habilitacion-uso-equipos-laser.pdf](http://www.msal.gov.ar/images/stories/tramites-servicios/habilitaciones/R4_habilitacion-uso-equipos-laser.pdf)
- <http://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v46n6/22564.pdf>

- <https://www.argentina.gob.ar/anmat/comunidad/equipos-de-uso-en-estetica-ra-diofrecuencia-laser-y-luz-pulsada-que-debemos-tener-en-cuenta>.
- [https://www.aset.org.ar/2017/ponencias/10\\_Zelaschi.pdf](https://www.aset.org.ar/2017/ponencias/10_Zelaschi.pdf)
- <https://www.interempresas.net/Proteccion-laboral/Articulos/212936-La-belleza-tambien-es-un-riesgo.html>
- <https://www.redalyc.org/pdf/478/47843368008.pdf>
- <https://www.scielo.org/article/scol/2010.v6n1/83-101/>
- Kohen J (2004). Tesis Doctoral.
- Neffa, J. (1990). *Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo*. Editorial Humanitas.
- Neffa, J. C. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio
- Organización Internacional del trabajo  
<https://www.ilo.org/buenosaires/lang--es/index.htm>  
<https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>
- Oscar Betancourt - Enfoques ecosistémicos en salud y ambiente. -Salud y seguridad en el trabajo.
- Raffaghelli (2013) Daño Psíquico y Trabajo
- Rivière, et al, .1985. *El proceso grupal*. Nueva visión.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of occupational health psychology*,1(1), 27.
- Superintendencia de riesgos del trabajo.  
<https://www.argentina.gob.ar/srt>