

# Hacia un enfoque ampliado de los riesgos laborales en Argentina El estudio de los riesgos psicosociales y su incidencia en el sector público\*

María Laura Henry\*\*

pp. 109-128

## Resumen

El objetivo de este artículo es problematizar la visión restringida que predomina en el contexto argentino (similar probablemente a otros países de América Latina) sobre los riesgos laborales y mostrar cómo el enfoque de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (Rpst) permite ampliar el campo y visibilizar una serie de factores con enorme incidencia sobre la salud de los trabajadores y que deben ser materia de atención. Específicamente, se abordará esta temática poniendo bajo análisis una organización estatal —la Administración Nacional de Seguridad Social (Anses)—, mostrando cómo se configuran las condiciones de trabajo en los puestos de atención al público, qué factores de Rpst prevalecen en esa organización y cómo pueden afectar la salud de sus trabajadores. En términos metodológicos, los resultados presentados se basan en una investigación realizada por un equipo multidisciplinario, donde se aplicaron técnicas cualitativas y cuantitativas para obtener datos sobre la incidencia de los Rpst en la organización bajo estudio.

## Palabras clave

Salud laboral / Riesgos psicosociales / Servicios / Anses

## Abstract

The objective of this article is to problematize the restricted view that prevails in Argentina of occupational risks and to show how the analytical approach of Psychosocial Risks at Work (PRW) allows to broaden the field and to make visible a series of factors that have great incidence on workers' health and which should be subject of attention. Specifically, this topic will be tackled by analysing a public organization - the National Social Security Administration (Anses) -, by showing how work conditions are configured in the posts of attention to public, what psychosocial risk factors prevail in the organization and how these can affect workers' health. In methodological terms, the results presented are based on a research carried out by a multidisciplinary team, in which qualitative and quantitative techniques were applied in order to obtain data about the incidence of the psychosocial risks in the organization under study.

## Key words

Occupational health / Psychosocial risk / Services

\* En el n° 95 de *Cuadernos del Cendes*, presentamos una reseña bibliográfica del libro (Neffa *et al.*, 2017) resultado de la investigación que se sintetiza en este artículo. (Nota del ed.)

\*\* Doctora en Ciencias Sociales, Magister en Ciencias Sociales del Trabajo y Licenciada en Sociología. Becaria Postdoctoral del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (Conicet) de Argentina. Profesora de la carrera de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata (Unlp).

Correo-e: mlaurahenry@gmail.com

## Introducción

La investigación sobre los riesgos y las enfermedades que padecen los trabajadores conserva plena vigencia en tanto constituyen uno de los determinantes principales de las condiciones de salud de una población. Por ello, resulta importante seguir profundizando en la investigación de aquellos «viejos» problemas que componen este campo y, como desafío fundamental, abordar también aquellos más nuevos que surgen como consecuencia de las reestructuraciones productivas y de las nuevas formas de gestión de la fuerza de trabajo. En ambos casos, lo que se requiere es un conjunto siempre renovado de herramientas conceptuales, que permitan generar conocimientos cada vez más precisos sobre los riesgos laborales y actuar de forma más adecuada en su prevención.

No obstante, los problemas ligados a la salud de los trabajadores aún tienen escasa visibilidad, especialmente cuando son de naturaleza más intangible (ligados al plano psicosocial) o cuando afectan a grupos particularmente vulnerables y explotados. Por eso, renovados planteos, cada vez más rigurosos, sobre los riesgos en el trabajo sirven para echar luz sobre cuestiones que se hallan negadas o que son socialmente desconocidas, constituyendo un aporte fundamental en el arduo camino de lograr cambios y modernizar las políticas de salud laboral en nuestros países latinoamericanos.

En el marco de estas preocupaciones, el objetivo de nuestro artículo es problematizar la visión restringida que predomina en el contexto argentino (similar probablemente a otros países de América Latina) sobre los riesgos laborales y mostrar cómo el enfoque de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (Rpst) permite ampliar el campo y visibilizar una serie de factores con enorme incidencia sobre la salud de los trabajadores, que deben ser materia de atención. Específicamente, se abordará esta temática poniendo bajo análisis una organización estatal —la Administración Nacional de Seguridad Social (Anses)—, mostrando la forma en que se configuran las condiciones de trabajo en los puestos de atención al público, qué factores de Rpst prevalecen en esa organización y cómo pueden afectar la salud de sus trabajadores.

Los resultados expuestos en este artículo se basan en una investigación realizada entre los años 2014-2016 por un equipo interdisciplinario al cual pertenecemos, en la cual se indagó la incidencia de los riesgos psicosociales en los trabajadores de la Anses en puestos de atención al público, a partir de la solicitud de un sindicato con representación en dicha institución: el Secasfpi (Sindicato de Empleados de la Ex Caja de Subsidios Familiares para el Personal de la Industria). De esta forma, se trató de una investigación surgida por una necesidad social concreta y a demanda de los propios trabajadores a través de sus representantes. Por medio de metodologías cualitativas y cuantitativas se buscó, entonces, dar respuesta a las causas y consecuencias sobre la salud de los Rpst y proveer herramientas que sirvan al sindicato para intervenir en la prevención de las mismas.

## **Hacia un enfoque ampliado de los riesgos laborales: el estudio de los Rpst**

Mayormente, los desarrollos conceptuales sobre salud laboral y los esquemas de prevención de los riesgos fueron acuñados en un contexto donde el trabajo industrial era hegemónico. En este marco, el énfasis estuvo inicialmente puesto en los aspectos físicos del trabajo, en los riesgos directamente visibles (químicos, biológicos, físicos) y en un acotado número de enfermedades y accidentes. Esta perspectiva restringida ha sido hegemónica en los estudios de riesgos laborales durante muchas décadas, pero lentamente, sobre todo a partir de los años 80, los análisis comenzaron a tomar en consideración que las facetas psicosociales del trabajador también pueden verse afectadas en determinadas circunstancias.

Como explica Neffa (2015), los riesgos psicosociales existieron desde siempre, pero se intensificaron y se visibilizaron desde la crisis de los años 70, cuando se instauró un nuevo régimen de acumulación capitalista, vigente hasta hoy. Este nuevo régimen tiene (entre otras) una serie de características que impactan fuertemente sobre los trabajadores: la intensificación del trabajo, la desregulación de los vínculos laborales, la flexibilización laboral y, fundamentalmente, la creación de valor a partir del uso de las habilidades psíquicas, emocionales y cognitivas de los trabajadores.

Padecimientos cada vez más extendidos, tales como el estrés, el *burn out*, la violencia laboral, la fatiga crónica, los trastornos del sueño, las adicciones, etc. comenzaron a ser objeto de preocupación en el mundo del trabajo y estimularon la aparición de nuevas corrientes para su análisis. En ese plano, el enfoque de los RPST constituye una perspectiva innovadora y ampliada, que se propone superar los enfoques tradicionales de la seguridad e higiene del trabajo. Primordialmente, permite detectar una serie de fenómenos –los riesgos psicosociales– que se generan en los entornos laborales y que son difíciles de aprehender por su naturaleza más intangible, pero que generan un daño real sobre la salud de los trabajadores.

El punto de partida del enfoque de los Rpst establece que la raíz última y principal de estos riesgos psicosociales reside en *la forma en que se halla organizado el proceso de trabajo* (Neffa, 2015; Gollac, 2011). En este sentido, si bien sus impactos son captados a través de las percepciones de los individuos (por lo cual el trabajador tiene un papel protagónico en la detección de estos fenómenos), es al nivel del proceso de trabajo –de su organización y contenido– donde debe indagarse analíticamente y donde debe intervenir para eliminarlos. De esta forma, este enfoque es una superación de las explicaciones individualizadoras sobre los padecimientos en el trabajo, que hacen recaer sobre el trabajador la responsabilidad (ya sea por «problemas psíquicos o personales» o por una supuesta «incapacidad de adaptarse» a las exigencias laborales).

En el ámbito internacional son una importante referencia los trabajos de Michel Gollac (2011, 2012) y de Thomas Coutrot (Coutrot *et al.*, 2008; Coutrot y Mermilliod, 2010) que,

en el contexto francés, han planteado un estudio integral de los Rpst. Gollac los define como «los riesgos para la salud física, psíquica, mental y social de los trabajadores, que son generados por las condiciones y medio ambiente de trabajo susceptibles de interactuar con el funcionamiento psíquico y mental, con impactos sobre la organización o empresa donde éstos se desempeñan» (Gollac, 2011:31). Dicho autor postula que los factores de Rpst identificados por distintas investigaciones pueden agruparse en seis grandes ejes: i) la intensidad del trabajo y el tiempo de trabajo; ii) las exigencias emocionales; iii) el grado y tipo de autonomía; iv) las relaciones sociales y las relaciones de trabajo; v) los conflictos éticos y de valores; vi) el grado de seguridad y estabilidad de la situación de trabajo.

Como puede apreciarse en la clasificación anterior, los Rpst están vinculados a diversas facetas de la situación de trabajo y es por eso que su estudio requiere necesariamente un enfoque multidisciplinario. La relación entre trabajo y salud es un entramado complejo y por eso es necesario que confluyan los aportes de ciencias como la Economía del Trabajo, la Sociología del Trabajo, la Ergonomía, la Psicología del Trabajo, entre otras, a los fines de obtener un panorama integral. Asimismo, la complementariedad de técnicas cuantitativas y cualitativas permite obtener una mayor comprensión del problema, aumentar la confianza en los datos y generar resultados que contemplen la interrelación entre factores subjetivos y objetivos.

### **La escasa visibilización de los Rpst en el contexto argentino y los esfuerzos de investigación desde el ámbito académico**

En los países desarrollados, la problemática de los Rpst se encuentra en la agenda de organismos de primera importancia como la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2003), la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), los Ministerios de Trabajo de España (Insht, 2010) y de Francia (Inrs, 2013). Regionalmente se destacan las experiencias de Chile y de Colombia, donde estos riesgos son monitoreados por agencias estatales de salud y trabajo (Min. de Salud de Chile, 2013; Min. de la Protección Social, 2010).

En todos estos países, los informes técnicos han puesto en evidencia la magnitud económica, social y humana de los Rpst. Estos riesgos repercuten no solo sobre los trabajadores sino también sobre el rendimiento de las empresas y causan fenómenos como el ausentismo y las licencias prolongadas, conflictos interpersonales, un deterioro en la prestación de los servicios, pérdidas de productividad, etc. Asimismo, resultan onerosos para el presupuesto público de salud y de seguridad social, para las obras sociales y para las propias familias, que deben atender a la reparación o tratamiento de los daños generados (OIT, 2010; Sultan-Taïeb y Niedhammer, 2012).

Sin embargo, en Argentina, los riesgos psicosociales generados por los procesos de trabajo quedan reducidos a la experiencia individual del trabajador, permanecen invisibilizados y ni siquiera son mencionados ni reconocidos como tales en la legislación en materia de riesgos del trabajo (Neffa, 2015). Así, el vacío existente en la normativa sobre los Rpst es casi completo. Como señala Rodríguez (2017) «hasta el momento, pareciera que los trabajadores argentinos no tuvieran psiquis». En el mismo sentido, Neffa (2017) explica que la visión del trabajador sobre la cual se construyó la legislación argentina de riesgos del trabajo es reduccionista, porque se limita al cuerpo y no toma en consideración las dimensiones psíquicas y mentales.

En consonancia, la formación e información sobre Rpst que poseen los actores sociales del mundo del trabajo en dicho país permanece en niveles muy bajos. Por el lado de las empresas, se está lejos de asumir su función irremplazable en la prevención de los riesgos psicosociales y se desconoce su responsabilidad sobre los múltiples problemas que estos generan, relegándolos a la esfera individual de cada trabajador. Por el lado de los sindicatos (salvo algunas excepciones) no se han emprendido esfuerzos sistemáticos para la medición de los Rpst ni en campañas masivas e integrales de sensibilización sobre su incidencia en los distintos sectores productivos. De esta forma, aún queda mucho camino por recorrer para que la prevención de los Rpst en Argentina sea una política pública y devenga objeto de un diálogo social, donde el Estado, las Agencias de Riesgos del Trabajo (ART), los empresarios y los sindicatos establezcan lineamientos conjuntos e integrales para prevenirlos.

En el marco de este «vacío» local, es importante destacar las iniciativas emprendidas desde la esfera académica (a veces, en vinculación con sindicatos) para indagar y visibilizar la incidencia de los Rpst. En este sentido, los numerosos proyectos de investigación dirigidos e impulsados por Julio César Neffa —que se desarrollan en varias universidades nacionales argentinas—<sup>1</sup> apuntan a generar datos y elaborar propuestas de intervención sobre esta temática, todo ello con base en la investigación rigurosa de los procesos de trabajo en diversos sectores y ramas productivas. Estos proyectos de investigación están en permanente diálogo e intercambio a través de la red de profesionales que los componen y tienen la vocación de llevar el tema de los Rpst a distintos espacios de formación y de debate (a través de textos, conferencias, seminarios con actores del mundo del trabajo, etc.). Asimismo, estos esfuerzos desde la academia, paulatinamente están introduciendo en nuestro país un nuevo paradigma que permite analizar e intervenir sobre los riesgos en el trabajo de manera más integral y adecuada.

<sup>1</sup> Universidad Nacional de La Plata; Universidad Nac. del Nordeste; Universidad Nac. Arturo Jauretche; Universidad Nac. de Córdoba; Universidad Nac. de Moreno, entre otras instituciones.

Esta gradual (pero muy necesaria) renovación de los enfoques en el campo de los riesgos laborales cobra toda su importancia al momento en que escribimos estas páginas, cuando se debaten posibles reformas a la Ley de Riesgos del Trabajo en Argentina. Las mismas están siendo impulsadas desde el gobierno, aduciendo que la normativa vigente conlleva una proliferación «excesiva» de juicios laborales. Pero como explica Neffa (2017), lo que provoca los reclamos judiciales de los trabajadores lesionados no es su «malsana voluntad de litigar», sino el hecho de que son víctimas de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales que, por un lado, no reciben una compensación adecuada (y proporcional a los daños sufridos) por parte de las empresas o de las ART; por el otro, estas demandas judiciales surgen porque los trabajadores son víctimas de enfermedades profesionales que no están expresamente reconocidas por la ley vigente<sup>2</sup> y que, por lo tanto, no reciben reparación automática por parte de las aseguradoras, siendo este el caso de muchas enfermedades generadas por los Rpst.

Las insuficiencias de la Ley de Riesgos del Trabajo en vigor, unidas a la falta de información y formación de los empleadores y de los trabajadores al respecto, las limitaciones de la Inspección del Trabajo y los déficits de prevención en las empresas y organizaciones, crean las condiciones para que las víctimas de esos daños presenten sus demandas ante la Justicia (Neffa, 2017). Sería deseable que, en el marco de los actuales debates sobre las posibles reformas a dicha Ley, se tomen entonces en consideración los aportes de las corrientes más modernas sobre salud en el trabajo y, entre otras cosas, se incluya un sistema de prevención y reparación integral para los Rpst.

### **Los hallazgos de la investigación realizada en el sector público**

A los fines de mostrar cómo un estudio sobre Rpst puede brindar valiosos aportes a los estudios sobre salud laboral y echar luz sobre problemas que los actores sociales generalmente desconocen o naturalizan, nos proponemos reseñar una investigación realizada en una organización estatal de amplias dimensiones en Argentina: la Anses.

Como se dijo inicialmente, esta investigación fue iniciada a partir de la solicitud del *Sindicato de Empleados de la Ex Caja de Subsidios Familiares para el Personal de la Industria* (Secasfpi), que representa (junto a otros sindicatos) a los trabajadores de la Anses. En el año 2014, miembros de dicho sindicato se acercaron al equipo interdisciplinario dirigido por Julio C. Neffa, al cual pertenece la autora, expresando la necesidad de un estudio científicamente avalado que reflejase las condiciones de trabajo imperantes

<sup>2</sup> Bajo el sistema vigente, los trabajadores solo reciben compensación automática por aquellas enfermedades que figuran en un listado –corto y cerrado– establecido por la normativa.

en la organización. La inquietud era, específicamente, analizar las condiciones de trabajo con eje en los Rpst y su impacto sobre la salud.

Los delegados de Secasfpi habían tenido oportunidad de recorrer distintas dependencias en Argentina y fueron encontrando malestares laborales y dolencias psicofísicas, de diversa índole, que afectaban a los trabajadores. Pero los Rpst suelen ser más difíciles de abordar que los riesgos y enfermedades profesionales «clásicas», por su complejidad y su naturaleza intangible, y suelen permanecer invisibilizadas por los empleadores, que frecuentemente se niegan a reconocer su existencia. De ahí la necesidad del sindicato de contar con un estudio objetivo y científico que avalase lo que ellos estaban detectando y que permitiese ulteriormente negociar una política preventiva integral con la parte empleadora.

Desde el sindicato se percibía, en particular, que los trabajadores en puestos de atención al público eran quienes manifestaban sentirse más «desbordados» por la gran afluencia de beneficiarios a las dependencias. Ellos expresaban malestares tales como estrés, fatiga y una diversidad de dolencias crónicas que identificaban como efecto de su trabajo. Fue por ello que, en términos metodológicos, la investigación se circunscribió desde el inicio a los trabajadores en puestos de atención al público, dado que era prioritario conocer su situación para encarar pronto medidas de intervención.

Esta franja de población trabajadora afectada se condice con las transformaciones organizacionales que ha tenido la Anses en el periodo reciente, especialmente desde 2003. El rol protagónico que adquirió esta institución, como ejecutora de las novedosas y numerosas políticas sociales en Argentina durante todo el periodo, la llevó a un proceso continuo de ampliación de funciones. Así, en el año 2016, desde Anses se administraban 17 millones de beneficios sociales mensuales (Anses, 2016) y el número puede seguir en aumento. Internamente esto ha implicado la adición permanente de nuevas tareas, cambios en el contenido del trabajo, introducción de tecnologías, mayor demanda de sus servicios por parte de la población, entre otras transformaciones.

### **La metodología general de la investigación: un abordaje con cuatro técnicas**

A inicios de 2015, tomando en cuenta los lineamientos de la demanda planteada por Secasfpi, el equipo de investigación diseñó un proyecto con el objetivo de relevar la incidencia de los Rpst en los trabajadores de Anses en puestos de atención al público y elaborar un diagnóstico de base. Asimismo, la investigación contempló como tarea central la elaboración de propuestas de intervención sobre los problemas detectados que permitan eliminarlos o reducir su incidencia.

Para alcanzar los objetivos enunciados, en la investigación se utilizó un abordaje metodológico que combinó las siguientes técnicas cualitativas y cuantitativas de recolección de información:

1. Talleres de visualización (desde el enfoque de la psicología del trabajo): instancias organizadas para que los trabajadores puedan expresar vivencias, sentimientos, preocupaciones, padecimientos, recomendaciones, etc. en relación a su trabajo.
2. Relevamientos de ergonomía: para conocer las características de los puestos y las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT) en dependencias seleccionadas.
3. Estudio de medicina del trabajo: orientado a conocer las características del servicio de medicina laboral en Anses y el estado general de salud de los trabajadores.
4. Encuesta de Rpst: para averiguar la percepción de los trabajadores sobre distintos factores de riesgo psicosocial.

Esta complementariedad de técnicas permitió obtener una mayor comprensión del problema bajo investigación, partiendo del hecho de que la relación entre trabajo y salud constituye un entramado complejo y requiere de un abordaje que abarque los varios niveles de análisis que implica la situación de trabajo.

Luego, en términos específicos, para el análisis que presentamos en este artículo, utilizaremos como insumo principal los datos arrojados por la encuesta. La misma provee un volumen importante de información sobre la población bajo estudio y permite cuantificar la magnitud que tienen ciertos riesgos psicosociales en el colectivo estudiado. En total se recogieron 694 encuestas en dependencias de Anses de distintas ciudades de Argentina; la encuesta tuvo formato en papel, fue administrada por encuestadores capacitados para tal fin, de forma presencial y su duración promedio fue de 40 a 50 minutos. Los trabajadores participaron de manera voluntaria, anónima y la encuesta fue respondida por distintos perfiles, no siendo necesario que fuesen afiliados a Secasfpi; por el contrario, se trató de un relevamiento amplio, abierto a todos los trabajadores y con vocación de generar resultados que representasen a todo el colectivo.<sup>3</sup>

### **El trabajo de atención al público en Anses: una descripción**

Como se indicó previamente, la Anses ha atravesado un importante proceso de diversificación y expansión de sus funciones en los últimos años. En sus inicios, este organismo estatal se encargaba principalmente de gestionar las jubilaciones y pensiones de los ciudadanos argentinos, pero, paulatinamente, fue incorporando la prestación de numerosos servicios: asignaciones familiares, becas para estudiantes, administración de créditos de vivienda, seguros de desempleo, préstamos para jubilados, descuentos para garrafas de gas, entre otros servicios sociales.

<sup>3</sup> Para conocer más características sobre la encuesta realizada, se puede consultar a Henry (2016).

Los ciudadanos que solicitan algunas de estas prestaciones sociales son atendidas en delegaciones de Anses en todo el país por los trabajadores que ocupan puestos de atención al público. Dicha atención se brinda personalmente en las Oficinas de Atención Integral (Udai) y también por vía telefónica, desde las Oficinas de Atención Telefónica (Udat) donde se gestionan consultas las 24 horas a través de la línea «130».

La naturaleza de la tarea que realizan estos trabajadores puede alcanzar alta complejidad en función del tipo de trámites que deban atender. Tanto en entrevistas con informantes claves como en los talleres de visualización surgió, como tema recurrente, el desafío que implica para los trabajadores solucionar y gestionar las prestaciones que el público solicita, debido a la dificultad que alcanzan en algunos casos. Cada beneficiario es distinto, particular, con una problemática específica y esto enfrenta a los trabajadores con problemas no codificados, donde la normativa no siempre indica cómo resolver la demanda. Si bien esto puede ser enriquecedor y desafiante, también conlleva una exigencia mental considerable y sostenida en el tiempo.

Los trámites se gestionan desde computadoras que cada trabajador tiene disponible en su escritorio y que se hallan conectadas a una intranet del organismo. Desde allí, pueden consultar los datos de los beneficiarios, ver si cumplen los requisitos para los servicios que solicitan y también cargar el pedido realizado. Asimismo, como herramienta de gestión interna, este sistema informático permite llevar un registro de los trámites resueltos por cada operador (cuántos y cuáles).

Otro aspecto destacado del trabajo de atención al público en Anses está referido a la forma en que se gestiona la afluencia de público en el organismo. Cada dependencia tiene que atender un número de turnos estipulados por día. En general, suele ser muchísima la cantidad de público y, por eso, es común que los trabajadores se refieran en sus testimonios a salas de espera que están repletas diariamente y a largas colas en las puertas de las dependencias. Como agravante, es una práctica común que, al público previamente citado, se sume una fracción (siempre incierta) de personas que concurren sin turno a las oficinas y que de todas formas deberán ser atendidos, porque así lo exigen las autoridades del organismo. Asimismo, las largas colas de espera también se generan porque cada beneficiario puede solicitar la gestión de más de un trámite, con lo cual el tiempo dedicado a cada persona tiene una extensión variable y de difícil predicción.

En el caso de los trabajadores que atienden por teléfono, el ritmo está regido por un sistema informático que gestiona automáticamente el flujo de llamadas y establece un tiempo estipulado para resolver cada una. Cuando al operador se le está agotando el tiempo, el sistema se lo va indicando con una señalización del estilo semáforo (señales de colores), para que pueda ajustarse al lapso establecido. Al igual que con la atención presencial al público, los operadores telefónicos tienen que atender cierto número de llamados por día para alcanzar las metas planificadas desde la organización.

Esta breve descripción sobre el trabajo que se realiza en Anses sirve para comprender cómo surgen algunos de los riesgos psicosociales detectados en la investigación y que desarrollaremos en los próximos apartados.

### **Los problemas detectados en torno a dos factores de Rpst**

En la investigación realizada en Anses se abordaron múltiples aspectos y el diagnóstico abarcó diversos factores de riesgo psicosocial. En este artículo nos centraremos en los resultados encontrados en torno a dos ejes de riesgos psicosocial que mostraron ser centrales durante la investigación: la intensidad del trabajo y las exigencias emocionales.

#### **La intensidad del trabajo**

La ordenación y la intensidad del tiempo de trabajo constituye uno de los puntos críticos y de permanente antagonismo en la relación laboral. En toda actividad productiva la parte empleadora pone en marcha distintos dispositivos técnicos y sociales para favorecer una mayor entrega de esfuerzo y una más alta productividad de los trabajadores durante la duración de la jornada laboral; pero aquello que los empleadores consideran tiempos «muertos» e improductivos (que deben ser eliminados) son vividos como tiempos de descanso y recuperación por los trabajadores. Allí reside entonces un conflicto medular del proceso de trabajo.

En términos específicos, el concepto de intensificación se refiere al aumento de la cantidad de bienes y servicios producidos, sin que se cambie la dotación de la fuerza de trabajo ni la duración de la jornada. Dicho aumento surge entonces de un incremento en el ritmo de trabajo o de una disminución de la porosidad de la jornada, eliminándose así dichos tiempos «muertos» (Neffa, 1990; Coriat, 1991).

El fenómeno de la intensificación merece una especial reflexión para el sector de los servicios, porque las presiones que reciben los trabajadores para aumentar los ritmos de trabajo provienen de dos esferas. Por un lado, surgen de la esfera interna de la organización, a través de las estrategias de gestión y de producción allí vigentes; desde esta esfera los ritmos se hallan impuestos por el control de los superiores jerárquicos, la fijación de normas de producción, la cadencia impuesta por maquinarias y equipos, y el pago por productividad, entre otras. Por otro lado, la cadencia de trabajo se halla regida desde la esfera externa a la organización, a partir de la demanda. En este plano, la afluencia de clientes o de público ejerce una presión simbólica o real sobre el proceso de trabajo por medio de su presencia en los espacios laborales (largas filas de gente, salas de espera llenas, etc.), demandando a los trabajadores cierto ritmo de trabajo y ciertas maneras de obrar (calidad de atención, esmero en el trato, etc.).

Las organizaciones y empresas crecientemente someten a los trabajadores a la acumulación de estos dos tipos de exigencias, haciéndose necesario interrogarse sobre las consecuencias que ello tiene sobre los trabajadores y su salud.

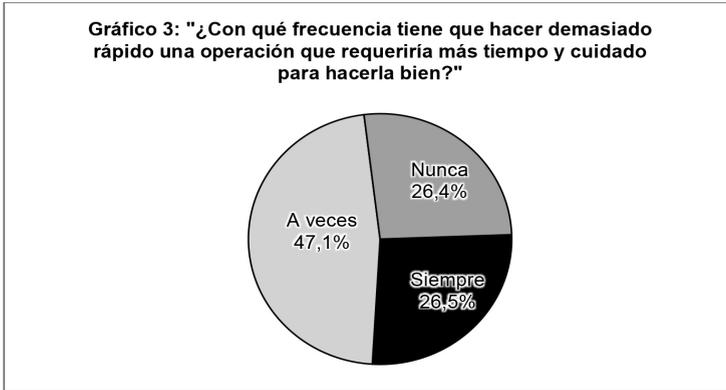
En el caso de la Anses, como veremos en breve, se verifican muchas de estas tendencias y podemos comenzar el análisis sobre lo que aquí sucede señalando algunos aspectos generales que los trabajadores indicaron durante la encuesta sobre los ritmos de trabajo. En primer término, se les consultó si están obligados a apurarse (gráfico 1) y las respuestas obtenidas fueron las siguientes:



De estos datos se desprende que –de manera agregada– un 72,6 por ciento de los encuestados dice que «siempre» y «a veces» tiene que apurarse en su trabajo. Solo un 33 por ciento indicó no tener este inconveniente. Luego, también se consultó a los trabajadores si tienen el tiempo suficiente para realizar su trabajo (gráfico 2):



El 55 por ciento tiene el tiempo suficiente para realizar su trabajo, por lo que una parte considerable de los trabajadores (45,5 por ciento si adicionamos quienes respondieron "nunca" y "a veces") siente que necesitaría márgenes temporales mayores para desempeñar su labor. En un sentido más agudo apunta la siguiente pregunta relevada (Gráfico 3):



En el gráfico 3 puede apreciarse que solo un cuarto de los trabajadores dice no vivir la situación de hacer una tarea demasiado rápido, mientras que el resto, «siempre» o «a veces» sufre el problema de tener que realizar actividades rápidamente, sabiendo que se requeriría más tiempo para que salgan bien.

En otra pregunta de la encuesta, se consultó a los trabajadores si siente que trabaja bajo presión, lo cual sintetiza en gran medida su percepción sobre los ritmos de trabajo (gráfico 4):



Solamente el 36,6 por ciento de los encuestados dijo no trabajar bajo presión. En diferente grado, el resto dijo sufrir este problema: un 17,3 por ciento dijo que «siempre» le sucede y un 46 por ciento, que «a veces».

De los datos hasta aquí analizados surge que los trabajadores de atención al público encuestados efectivamente tienen altos ritmos de trabajo. Ahora bien, también es importante señalar cuales son los factores que demarcan dicho ritmo. La encuesta provee datos al respecto y permite establecer que las tres principales exigencias de ritmo son las siguientes:

- Las exigencias tecnológicas y técnicas: las mismas se materializan en los sistemas de turno, los sistemas telefónicos y los programas de software que se utilizan en la Anses para resolver los trámites y gestiones administrativas. En dicho sentido, el 70 por ciento de los encuestados indicó que «siempre» su ritmo de trabajo estaba regido por una máquina, computadora o sistema. Por su parte, el 13,9 por ciento dijo «a veces» y solo el 16,2 por ciento respondió «nunca» a esa misma pregunta.
- La demanda del público: la presencia de los beneficiarios —muchas veces agolpados— en las dependencias de ANSES ejerce una presión enorme sobre los trabajadores, al igual que los incontables llamados telefónicos diarios. Esto vuelve comprensible que el 67,7 por ciento de los encuestados haya indicado que «siempre» su ritmo de trabajo está demarcado por una urgente solicitud externa (clientes, público) que obliga a responder rápidamente, mientras que el 20,2 por ciento dijo «a veces» y, solo el 12,1 por ciento, «nunca».
- Normas y plazos: en la Anses estos objetivos de productividad se plasman en una cantidad de trámites o llamados telefónicos a resolver en cierto lapso de tiempo. Al respecto, el 52,7 por ciento de los encuestados indicó que «siempre» su ritmo de trabajo se halla regido por normas de producción o plazos a respetar en un día o más; mientras que el 21,8 por ciento dijo «a veces» y el 25,5 por ciento «nunca».

Lo relevante en función de nuestros objetivos es reflexionar sobre las consecuencias que todo esto tiene sobre los trabajadores. La literatura señala y explica cómo la intensidad del trabajo puede degradar las condiciones de trabajo y afectar la salud de los trabajadores. Las exigencias de ritmo obligan a trabajar de la «forma más rápida», que no tiene por qué ser la más adecuada a las características fisiológicas y psicológicas de cada trabajador (Gollac, 2005). En el caso de los servicios, los trabajadores asimismo deben encontrar un compromiso entre las exigencias surgidas desde el interior de la organización y aquellas provenientes de la demanda externa. Esto constituye una doble fuente de tensiones y de contradicciones que debe arbitrar con mucho esfuerzo, con el consecuente desgaste y los riesgos que ello implica.

Respecto de esto último, es importante señalar que la alta intensidad en los ritmos de trabajo potencialmente conlleva una serie de problemas para la salud de los trabajadores:

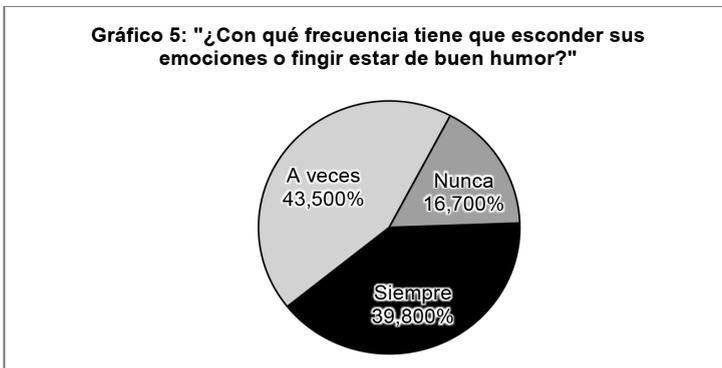
incremento de la fatiga, alteraciones emocionales (ansiedad, nerviosismo, angustia), aumento de la frecuencia cardíaca, predisposición a desarrollar un cuadro de estrés crónico, entre otras derivaciones. En este sentido, el ritmo de trabajo constituye un aspecto clave en el cual debería intervenir para prevenir la aparición de estas consecuencias negativas para la salud.

### Las exigencias emocionales

Las exigencias emocionales se refieren a la necesidad del trabajador de dominar y moldear las propias emociones, especialmente aquellas que siente en relación a las personas con las que interactúa en la situación de trabajo. En ciertos casos los trabajadores deben necesariamente esconder o negar sus propias emociones, por miedo a los accidentes, a la violencia del público o al fracaso de su actividad. Desde una perspectiva psicológica, la dimensión emocional del trabajo moviliza un conjunto de procesos psíquicos que se conceptualiza como una combinación de inteligencia emocional, adaptativa y social (Neffa, 2015).

Como veremos a continuación, la dimensión de las exigencias emocionales demostró ser muy relevante para evaluar los problemas y padecimientos que enfrentan los trabajadores en puestos de atención al público de ANSES. La relación directa con los beneficiarios durante el proceso de trabajo les demanda el uso de distintas habilidades psíquicas y mentales (creatividad, aspectos éticos, comunicativos, emocionales, etc.), lo cual acrecientan su carga global de trabajo y, muchas veces, les genera sufrimiento psíquico.

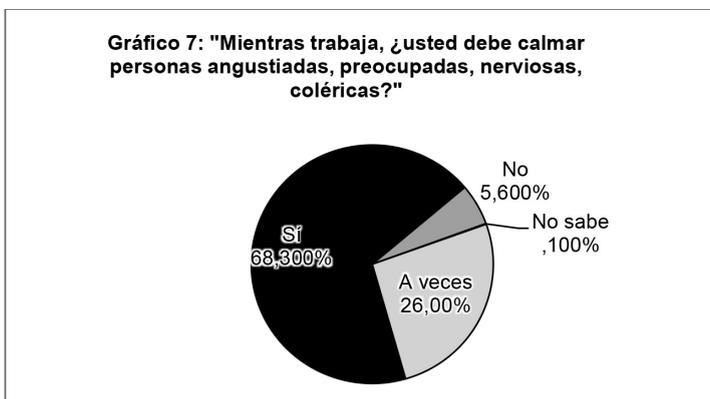
En la encuesta se utilizaron diversas preguntas para relevar esta problemática, las cuales desarrollaremos para mostrar su grado de incidencia. Una primera pregunta que resulta ampliamente representativa sobre este tema es la siguiente (Gráfico 5):



Como puede apreciarse, casi un 40 por ciento dice que «siempre» debe esconder sus emociones o fingir estar de buen humor, mientras que un 43,5% dice que ello le sucede «a

veces». Estos datos son contundentes para mostrar las exigencias que tienen los encuestados para moldear sus emociones durante el trabajo,

Es importante recordar el tipo de trabajo que se realiza en ANSES para comprender un poco mejor las capacidades emocionales que se movilizan. En términos generales, puede decirse que los trabajadores que atienden al público están constantemente en contacto con personas con sufrimiento físico, psicológico y particularmente social. En otras palabras, con personas en situación de «vulnerabilidad social». En general, los beneficiarios son personas provenientes de sectores sociales desfavorecidos o necesitadas de las prestaciones de ANSES por alguna condición particular: adultos mayores, madres con niños pequeños, embarazadas, viudos/as, desempleados, personas con alguna discapacidad, etc. Esto permite comprender mejor los datos arrojados por las dos siguientes preguntas de la encuesta (Gráficos 6 y 7):



Aquí también los datos son contundentes para mostrar los desafíos que deben enfrentar los trabajadores de Anses a diario, teniendo que atender a personas en condiciones emocionales vulnerables al mismo momento que realizan sus tareas estrictamente administrativas. Al respecto, una elevada cifra (el 74,6 por ciento) confirmó que mientras trabaja está en contacto con personas en situación de angustia y, el 21,3 por ciento, que le sucede «a veces». Solo una mínima proporción de encuestados (el 4 por ciento) señaló que no le sucede. En la misma línea, un 68,3 por ciento indicó que mientras trabaja debe calmar personas angustiadas, preocupadas, nerviosas, coléricas; un 26 por ciento dijo que «a veces» y solo el 5,6 por ciento indicó que esto no le acontece en su trabajo.

Los datos reseñados nos muestran cómo este es un trabajo que requiere poner en acto la capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos, y ante quienes se debe mostrar comprensión y compasión. Esta situación es frecuente en la prestación de servicios sociales y queda en plena evidencia para el caso de Anses.

Por último, cabe señalar cómo las exigencias emocionales a veces implican para el trabajador enfrentar situaciones de tensión (e incluso, de agresión) por parte del público (Gráfico 8):



Los datos cualitativos surgidos de la investigación permiten comprender mejor los resultados de la encuesta sobre esta variable. Al respecto, pudo relevarse (por medio de informantes claves y durante los talleres con trabajadores) que pueden surgir situaciones de tensión cuando algunos beneficiarios no comprenden los requisitos o la documentación que se le solicita para acceder a un servicio, cuando los tiempos de espera son excesivos y el público comienza a impacientarse o también cuando por la misma situación de vulnerabilidad y de angustia que trae el beneficiario cataliza su agresión hacia el trabajador. En este marco pueden comprenderse los datos arriba enunciados en el Gráfico 8: el 31,7 por

ciento indicó «siempre» y el 55,5 por ciento «a veces» sufre situaciones de tensión en sus relaciones con el público. Solo el 12,8 por ciento dijo que «nunca» le sucede.

Como balance de este análisis sobre las exigencias emocionales, puede señalarse que la atención al público en Anses, en las condiciones vigentes, es causa de desgaste, de sufrimiento psíquico y que puede generar diversas consecuencias sobre la salud de los trabajadores: ansiedad, nerviosismo, angustia, irritabilidad, la sensación de no poder resolver los problemas, estrés, somatizaciones, entre otros. Se trata entonces de una dimensión clave sobre la cual debería actuarse en el marco de una política de prevención de riesgos, donde no se individualice el problema (medicalización o psiquiatrización del trabajador) sino que se intervenga sobre el modo en que se halla organizado el trabajo en la institución.

### **Reflexiones finales**

El trabajo, base fundamental de la vida humana, conlleva elementos paradójicos: puede brindar satisfacción, dar sentido a la vida de las personas y proveerles los medios de subsistencia. Inversamente, y bajo determinadas circunstancias, puede ser fuente de daños y sufrimientos. Pero, como señala Neffa (2015), el trabajo en sí mismo no es patógeno. Son *las condiciones* en las que se halla organizado el proceso de trabajo lo que genera daños a la salud y perturbaciones psicosociales. Por eso es posible seguir reflexionando sobre ambientes de trabajo que sean sanos, así como seguir proyectando empleos desde una visión humanista, que permitan la realización integral de las personas y donde el lucro no devenga una lógica ciega que arrastre consigo la salud y la vida de los trabajadores.

Para alcanzar estas posibilidades se requieren enfoques renovados sobre la salud y los riesgos en el trabajo, a fin de generar conocimientos cada vez más precisos e integrales sobre este campo, en pos de la transformación del trabajo en un espacio centrado en el bienestar humano. Al respecto, la corriente que estudia los Rpst constituye una perspectiva innovadora y ampliada, que se propone superar los enfoques tradicionales de la seguridad e higiene del trabajo, poniendo bajo la lupa otros aspectos del trabajador (ligados al plano psicosocial) que también determinan su grado de bienestar, así como sus posibles dolencias y sufrimientos.

En los países centrales y más lentamente en nuestra región, los Rpst van logrando la atención que requieren. En parte, por los esfuerzos de quienes estudian y alertan sobre esta problemática; pero también debido a la magnitud que va alcanzando su incidencia en el mundo del trabajo. Fenómenos como el estrés, el *burn out*, el hostigamiento, la violencia laboral o las depresiones (por mencionar solo algunos) están cada vez más extendidos en los colectivos de trabajo, generando daños enormes a la salud de los trabajadores y problemas de funcionamiento en las organizaciones productivas.

Para ilustrar cómo un estudio sobre Rpst puede mostrar la incidencia de factores de riesgo que los estudios tradicionales no alcanzan a detectar (y que los mismos actores involucrados generalmente desconocen o naturalizan), en este artículo hemos reseñado algunos aspectos de una investigación realizada en una organización estatal de amplias dimensiones de Argentina como es la Anses. Particularmente se abordaron dos factores de riesgos psicosocial, mostrando cómo cada uno de ellos se manifiesta en la organización bajo estudio y los potenciales daños que ello genera para los trabajadores.

En primer lugar, se analizó la incidencia de la intensificación, en tanto proceso que involucra un aumento de los ritmos de trabajo durante la jornada. Se examinaron las fuentes de dicha intensificación, indicando cómo la presencia del público, el uso de la tecnología y la imposición de metas de productividad en Anses provocan un alto ritmo de trabajo, así como las consecuencias negativas que esto puede tener sobre los trabajadores.

En segundo término, se examinó el problema de las exigencias emocionales en el marco de una actividad de servicios donde los trabajadores están en relación directa con el público. Esto les demanda que frecuentemente deban moldear, esconder o negar sus propias emociones para realizar sus tareas. En este caso en particular, puede verse cómo el contacto con personas angustiadas, en situación de vulnerabilidad social y, a veces, coléricas, hace que los trabajadores deban controlar sus emociones y hacer uso de una serie de habilidades (aspectos éticos, comunicativos, emocionales) en su jornada de trabajo. En última instancia, esto aumenta su carga de trabajo y puede también generarles sufrimiento cuando se ven sobrepasados por las situaciones que deben afrontar.

En ambos casos, es importante visibilizar la dimensión colectiva del problema y poner el acento en un plano organizacional; frecuentemente sucede que el análisis queda restringido a la esfera individual y se atribuyen los problemas a los propios trabajadores (a quienes se tilda de «lentos», «perezosos», «débiles», etc.) y no se interviene sobre la fuente real de estos riesgos: la organización del proceso de trabajo.

Es necesario que sigan generándose estudios sobre Rpst, basados en casos empíricos y en sectores específicos, para seguir nutriendo este campo de análisis sobre el cual aún queda mucho por decir. En este sentido, esperamos que los resultados desarrollados en estas páginas sirvan de orientación para estudios similares, todo ello con el fin último de generar conocimientos y soluciones prácticas para el bienestar de los trabajadores.

## Referencias bibliográficas

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo** (2003). *Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo, Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Anses** (2016). «Más de 16 millones de asignaciones, jubilaciones y pensiones actualizadas», *Revista Argentinos y la Seguridad Social*, año 5, n°. 23, pp. 22-25. Disponible en: <http://www.anses.gov.ar/archivos/publicacion/RevistaArgentinos-23.pdf>
- Coriat, B.** (1991). *El taller y el cronómetro. Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción en masa*. Madrid, Ed. Siglo XXI.
- Coutrot, T. et al.**, (2008). «Les facteurs de risques psychosociaux au travail. Une approche quantitative par l'enquête Sumer», *Revue française des affaires sociales*, n° 2-3, p. 45-70.
- Coutrot, T. y C. Mermilliod** (2010). « Les risques psychosociaux au travail: les indicateurs disponibles », *Dares Analyses*, n° 81, pp. 1-11.
- Gollac, M.** (2005). « L'intensité du travail. Formes et effets », *Revue économique*, vol. 56, n° 2, pp. 195- 216.
- Gollac, M.**, coord (2011). *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*. Rapport au ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé, Paris.
- Gollac, M.** (2012). «Les risques psychosociaux au travail: d'une 'question de société' à des questions scientifiques. Introduction», *Travail et emploi*, n° 129, p. 5-10.
- Henry, M. L.** (2016) «La encuesta como herramienta de recolección de datos sobre riesgos psicosociales. Características y balance metodológico del relevamiento realizado entre trabajadoras la Anses». Ponencia presentada en las IX Jornadas de Sociología de la Unlp. La Plata, 5- 7 de diciembre.
- Inrs** (2013). *Évaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU*. Paris, Institut national de recherche et de sécurité.
- Insht** (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y Buenas Prácticas*. UAM, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid, Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- Ministerio de la Protección Social** (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá, Ministerio de la Protección Social.
- Ministerio de Salud de Chile** (2013) *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo*. Santiago de Chile, Departamento de Salud Ocupacional del Ministerio de Salud de Chile.
- Neffa, J. C.** (1990). *Proceso de trabajo y economía de tiempo. Contribución al análisis crítico del pensamiento de Karl Marx, Frederick W. Taylor y Henry Ford*. Buenos Aires, Ed. Credal-URA n° 111 au Cnrs y Editorial Humanitas.
- Neffa, J. C.** (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Caba, Ceil del Conicet; Corrientes, Unne, Fac. de Cs, Económicas; La Plata, Unlp, Fac. de Cs. Económicas; Moreno, Universidad Nac. de Moreno; Caba, Umet-Citra.
- Neffa, J.C.** (2017). «Ley de Riesgos del Trabajo. Los nuevos desafíos», en Neffa, J.C., coord., *Una reforma que no resuelve los problemas de los riesgos del trabajo en Argentina: debate interdisciplinario en la Umet*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo.
- Neffa, J.C., S. Korinfeld y M.L. Henry**, coord., (2017) *Trabajo y salud en puestos de atención al público: una investigación sobre riesgos psicosociales en el trabajo en Anses*. Buenos Aires, Secasfpi.
- OIT** (2010). *Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación*. Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo.

**OIT** (2016). «Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo», *Boletín Internacional de Investigación Sindical*, vol. 8, n° 1-2. Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo.

**Rodríguez, C. A.** (2017). «¿Quo vadis?», en Neffa, J.C., coord., *Una reforma que no resuelve los problemas de los riesgos del trabajo en Argentina: debate interdisciplinario en la UMET*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo.

**Sultan-Taïeb, H. e I. Niedhammer** (2012). «Le poids imputable à l'exposition au stress au travail en termes économiques et de santé publique: enjeux et écueils méthodologiques», *Travail et Emploi*, n°129, pp.35-49.