

### **3 / LA GESTACIÓN Y DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

Julio César Neffa

Esta publicación se propone describir los procesos y resultados de la investigación sobre “Riesgos psicosociales en el trabajo” de trabajadores de atención al público en la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES).

El enfoque teórico que inspiró la investigación es una innovación en nuestro medio. Se trata de una experiencia original porque respondió a la demanda del Sindicato de Empleados de la Caja de Subsidios Familiares Para el Personal de la Industria (SECASFI) para dar cuenta de las causas y consecuencias sobre la salud provocadas por las deficiencias en las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) y más precisamente por el impacto de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) identificándolos por medio de metodologías cualitativas y cuantitativas.

El problema es complejo, tiene numerosas dimensiones, está o ha sido invisibilizado, naturalizado y reducido a la esfera individual. Su novedad explica la escasa cantidad de investigaciones relevantes en el país. Las dimensiones que va adquiriendo el problema son consecuencia de la intensificación del trabajo en todos los sectores y el crecimiento de las actividades terciarias y de servicios, y del trabajo inmaterial. Por otro lado, los RPST han sido abordados tradicionalmente por sólo una de las disciplinas que integran las ciencias sociales del trabajo, lo cual resulta insuficiente ya que su naturaleza requiere un trabajo en equipo con especialistas de varias disciplinas. Este fue el desafío al cual nos propusimos responder.

Una investigación científica -inspirada en los convenios internacionales del trabajo (OIT) y la experiencia de los países más avanzados-, nos permiten llegar a las conclusiones y las recomendaciones formuladas. Confiamos que las mismas servirán para adoptar y aplicar una política de prevención que, para ser eficaz y sustentable, requiere una leal y continua cooperación entre las autoridades de ANSES y las organizaciones sindicales. Su implementación requiere también una vigorosa actividad de información y formación de los empleados en todos los niveles de la organización, y la intervención de un Comité Mixto de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo inspirado en el Convenio 155 de la OIT. Este convenio ya ha sido ratificado por el gobierno argentino aunque falta reglamentarlo para poder aplicarse.

Es necesario tomar conciencia, visibilizar los riesgos y poner en evidencia el impacto del trabajo sobre la salud en sentido integral: física, psíquica y mental. Para que los trabajadores no pierdan la salud en los lugares donde van a ganarse la vida.

## **1. ¿CUÁL FUE LA TRAYECTORIA DEL PROYECTO?**

Como resultado de actividades de formación sindical, de la participación en otras de la OIT y de la SRT en materia de salud ocupacional, se constituyó en SECASFPI un equipo de dirigentes y militantes que indagaban, recibían y tomaban nota de las demandas de sus compañeros sobre problemas de salud y buscaban encontrar soluciones.

El SECASFPI adhirió en 2014 al Centro de Innovación de los Trabajadores (CITRA), Unidad de Investigación de Dependencia Compartida entre el CONICET y la UMET (Universidad Metropolitana de los Trabajadores) con dicho propósito.

Directivos del SECASFPI contactaron en diciembre de 2014 a Julio César Neffa, investigador del CEIL-CONICET que había sido nombrado representante del CONICET en el CITRA, para que elaborara y dirigiera un proyecto de investigación sobre CyMAT, pero en particular sobre los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) para

identificar las causas de los nuevos problemas de salud de los trabajadores de ANSES que estaban en contacto directo con los beneficiarios. Ellos tenían conocimiento de que se habían realizado en el pasado varias investigaciones en materia de CyMAT a pedido de organizaciones sindicales, cuyas conclusiones fueron tomadas en cuenta en el momento de las negociaciones colectivas (telefónicas, obreros del vidrio, maestros primarios de la provincia de Buenos Aires, integrantes de la Policía Judicial de la provincia de Córdoba). Buscaban responder a las demandas, inquietudes y reivindicaciones de sus afiliados. Esta iniciativa del SECASFPI se enmarcó en un convenio firmado con UMET y CITRA, que sirvió de marco institucional.

Para responder a esa demanda se constituyó un equipo de investigación, incorporando a especialistas con una vasta experiencia en la materia, formados en varias disciplinas científicas especializadas en la problemática del trabajo (economía, sociología, psicología, medicina y ergonomía) con el apoyo de una estadígrafa y de un informático. Todos ellos son especialistas reconocidos, con investigaciones y publicaciones sobre el tema, que llevan a cabo actividades docentes universitarias de grado y postgrado.

La tradición académica de los miembros de ese equipo en materia de investigaciones sociales y económicas los inspiró en su trabajo para responder a una demanda social, es decir mostrar la utilidad social de la investigación, demanda que con frecuencia es desconocida o subestimada por el sistema científico argentino. Por otra parte, los investigadores solicitaron el respeto de la libertad académica para adoptar las teorías y metodologías que consideraran más adecuadas y emitir conclusiones y recomendaciones con plena autonomía. Cabe señalar que dichas condiciones se cumplieron por ambas partes.

En mayo de 2015 en un seminario interno se presentó el proyecto preliminar ante dirigentes y delegados del SECASFPI de diversos puntos del país. En esta jornada los investigadores respondieron a preguntas precisas recibiendo valiosos comentarios que se incorporaron al proyecto. Con ese aval, la comisión directiva aprobó el proyecto, asignó recursos y comenzó la investigación. No es frecuente que los sindicatos argentinos valoren la investigación de ergónomos, médicos,

economistas, sociólogos y psicólogos del trabajo y destinen recursos considerables para cubrir los gastos que ella demanda.

Esta relación de intercambio y cooperación entre una organización sindical y un equipo de investigadores fue una experiencia valiosa, generadora de conocimientos y de aprendizaje mutuo, gracias a las frecuentes reuniones de intercambio y discusión.

El compromiso del SECASFPI para llevar a cabo la investigación no involucraba solamente a sus afiliados: su propósito era ofrecer un servicio para todos los trabajadores de ANSES, inclusive los afiliados a otros sindicatos.

Las reuniones de trabajo periódicas se llevaron a cabo en la sede del SECASFPI. El secretario general del sindicato designó a tres compañeros del secretariado para supervisar esta actividad y coordinar las tareas operativas: el secretario adjunto Domingo Palermi, y las compañeras Carolina Lualdi (secretaria de Capacitación) y Julia Karina Sala (representante ante la comisión CyMAT de ANSES). Además de coordinar una serie de complicadas tareas operativas y de logística, ellos participaron e hicieron aportes valiosos en todas las reuniones donde se expusieron los resultados preliminares de la investigación. Constituyeron de hecho un núcleo importante del equipo de investigación porque su conocimiento de la organización y su propia experiencia laboral resultaron un insumo fundamental. De manera complementaria, varios compañeros operadores de Unidades de Atención Integral (UDAI) y Unidades de Atención Telefónica (UDAT) tuvieron la amabilidad de aceptar ser entrevistados y presentar al equipo una visión concreta del contenido y la organización de los propios procesos de trabajo y tareas operativas que realizaban, señalando cuáles eran sus vivencias y percepciones y respondiendo a las preguntas del equipo relacionadas con los procesos mencionados.

La investigación duró un año aproximadamente y concluyó dentro del cronograma programado. En un seminario de tres días, llevado a cabo en la UMET a mediados de 2016, ante dirigentes y militantes de SECASFPI, profesionales, investigadores y docentes, informaron públicamente las conclusiones y recomendaciones recibiendo valiosos comentarios y críticas que se tomaron en cuenta para esta publicación.

También se han presentado ponencias en diversos congresos - nacionales e internacionales- complementadas en cada oportunidad por el equipo de dirigentes del SECASFPI, para dar cuenta de los resultados y promover experiencias similares en otros sindicatos.

## **2. LOS MÓDULOS DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación integró cuatro técnicas de estudio de los RPST que estuvieron a cargo de diferentes profesionales, las cuales se aplicaron para conocer con la mayor profundidad posible los siguientes temas:

1. Un estudio ergonómico de la infraestructura edilicia, midiendo los riesgos del medio ambiente, las condiciones prevalecientes en los puestos de trabajo en relación directa con el público y una encuesta voluntaria sobre las dolencias de los trabajadores. El estudio se llevó a cabo en seis UDAI y UDAT de varias ciudades del país, seleccionadas estratégicamente. Esta tarea estuvo a cargo del Ingeniero Ergónomo y Mgter. Carlos Slemenson.
2. Talleres de visualización con trabajadores y delegados de diversas dependencias con el objeto de captar la subjetividad de los trabajadores a partir de sus vivencias y percepciones recogiendo propuestas de mejoras sobre Cymat y RPST, a cargo de la Lic. Esther Giraudó, psicóloga del Trabajo con una larga trayectoria en el CEIL.
3. Un estudio sobre los servicios de medicina del trabajo y la salud de los trabajadores a partir de la información disponible en la SRT y de entrevistas con funcionarios de ANSES, a cargo del médico del trabajo y profesor Jorge Andrés Kohen.
4. La administración de 694 encuestas sobre riesgos psicosociales sobre una muestra representativa de trabajadores que atienden al público beneficiario en una serie de UDAT y UDAI seleccionadas, localizadas en las 15 regionales de la ANSES. La coordinación general del trabajo fue asumida por la Lic. Silvia Korinfeld, socióloga del trabajo que había realizado

investigaciones sobre el tema en el CEIL-PIETTE del CONICET. La planificación y coordinación del trabajo de campo estuvo a cargo de la Dra. María Laura Henry, socióloga del trabajo y ex becaria del CEIL. La Lic. Eva Rodríguez Vagaría asesoró para la elaboración de la muestra. El procesamiento de datos lo llevó a cabo el Lic. Ezequiel Alustiza de la UNLP y la programación logística y administrativa fue asegurada por Carolina Lualdi (secretaria de Capacitación de SECASFPI) y Julia Karina Sala (del secretariado del SECASFPI y miembro de la “CyMAT” de ANSES), con el apoyo de Beatriz Burghi (UMET). Se contó con la valiosa cooperación de 19 jóvenes graduados y estudiantes universitarios (UBA, UNLP, UNNE) que tuvieron a su cargo encuestas en diversos puntos del país y la carga de los datos en un sistema de libre acceso, que con autorización del decano (Mgter. Martín López Armengol) funcionó en la facultad de Ciencias Económicas de la UNLP. La elaboración del marco teórico y la dirección general de la investigación estuvo a cargo del Dr. Julio César Neffa, economista del trabajo investigador del CONICET en el CEIL y representante del CONICET en el CITRA.

### **3. UNA EXPERIENCIA INNOVADORA**

Hasta nuestros días, generalmente los empresarios, el gobierno, numerosos investigadores, e incluso los sindicatos, han dado cierta prioridad a las CyMAT (básicamente los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que impactan sobre el cuerpo). Pero con frecuencia han desconocido, negado o subestimado los RPST y su relación con la salud psíquica y mental, riesgos que pueden luego somatizarse. Estos problemas son en primera instancia inmateriales y sus consecuencia sobre la salud se han invisibilizado, quedando reducidos a la experiencia subjetiva e individual y ni siquiera son mencionados ni reconocidos como tales en la legislación actual en materia de riesgos del trabajo y por esa causa no se cubren los costos

del tratamiento y recuperación. Sólo se ha tomado en cuenta el estrés post-traumático provocado por accidentes de trabajo.

Esta investigación impulsada por el SECASFPI y apoyada por el CITRA constituye un avance en esa dirección, porque toma en cuenta las dos problemáticas (CyMAT y RPST) y las interrelaciones entre las dimensiones físicas, psíquicas y mentales que se ponen en acto durante el trabajo, en todos los trabajos, con sus componentes materiales e inmateriales. Se partió de la constatación de que los trabajadores tienen una vivencia o percepción subjetiva del impacto de los riesgos sobre su salud a los cuales están expuestos, aunque no pueden o no saben explicarlos científicamente. Pero esos síntomas se hacen visibles cuando se crean las condiciones para que puedan hablar, expresarse por otros medios, describirlos y responder a encuestas y entrevistas.

La investigación trata de hacer visible los factores de riesgo negados, escondidos o desconocidos por la mayoría de los trabajadores, que sin duda los sufren, aunque no estén totalmente conscientes de todas sus consecuencias. A menudo los consideran algo “normal” y natural, que afecta a cada individuo en particular. Se los califica como riesgos que no se pueden eliminar o controlar y que con frecuencia se explican erróneamente por las características de la estructura de la personalidad, o por una herencia genética. Incluso, los trabajadores a veces tratan colectivamente de hacer un esfuerzo para ignorar, negar su existencia, no mencionarlos, minimizar los riesgos, o no pensar en ellos cuando trabajan, porque reconocerlos les generaría temor y no siempre el mercado de trabajo ofrece alternativas para quienes quieren buscar un empleo más saludable. Con frecuencia todavía los consideran como parte sustancial e ineliminable del trabajo que realizan, los han invisibilizado y les cuesta imaginar que pueda existir un trabajo saludable y que les brinde satisfacción. Construyen para ello “ideologías defensivas” de su oficio o profesión.

Estamos entonces en condiciones de afirmar luego de esta investigación, que estimulados por las metodologías y técnicas utilizadas, los trabajadores reconocen y manifiestan estos problemas. Ellos los sufren pero no imaginan todos sus impactos sobre la salud.

Recurriendo a la Ergonomía en varias dependencias se analizó la infraestructura y la adecuación de los medios de trabajo a los trabajadores, se observó la actividad real, y se crearon las condiciones para que individualmente los trabajadores señalaran y marcaran en un gráfico sus dolencias corporales. En los talleres de visualización los trabajadores de manera individual y colectiva se expresaron oral y gráficamente sobre su trabajo, cómo vivían su cuerpo trabajando y señalaban sus dolencias. Se consultaron varios servicios médicos, la base de datos de la SRT y se analizaron las observaciones de los encuestados y encuestadores acerca de las dolencias y enfermedades más frecuentemente mencionadas. Para valorizar el conocimiento tácito se escuchó la valiosa experiencia sobre el tema expresada por los operadores de UDAT y UDAI interrogados por los investigadores. Finalmente se administraron y analizaron las 694 encuestas que cubrieron dependencias de distintos tamaños en las diversas regiones de nuestro país aportando datos cuantitativos. Estas metodologías permitieron observar las relaciones de causalidad o de asociación entre por una parte las condiciones de trabajo y los factores de riesgo psicosociales a los cuales estaban expuestos y por otra parte, la percepción de esos trabajadores sobre sus problemas de salud física, psíquica y mental.

#### **4. ¿QUÉ APORTA ESTE NUEVO ENFOQUE?**

El marco teórico utilizado y la experiencia internacional nos habilitaba para formular las siguientes hipótesis 1) la prevención de estos riesgos es posible, si cambian las modalidades de la organización y el contenido del proceso de trabajo que los han generado; 2) no es un problema que sólo afecta a cada trabajador por separado; 3) el recurso a profesionales de la psicología o de la psiquiatría para hacer frente a los síntomas permite el tratamiento de las víctimas, pero no puede resolver el problema que los causa, dado que está originado en el contenido y la organización del proceso de trabajo, 4) se trata de un problema colectivo cuya resolución sustentable requiere la intervención de los sindicatos, los empleadores y el Estado para adoptar medidas de prevención y hacer frente a problemas estructurales. En conjunto los



tres sectores deben asumir la responsabilidad para que se adopte una **política de prevención** y que los trabajadores –primeras víctimas de la situación-, intervengan por medio de sus representantes y participen para fijar los objetivos, sean agentes en la ejecución y evalúen los resultados. Los convenios y recomendaciones de la OIT, ratificados por el Estado argentino han señalado el camino.

Por último, cabe señalar que las conclusiones preliminares de esta investigación fueron expuestas y discutidas primero en un seminario en la sede del SECASFPI, el 28 de abril de 2016, lo cual tuvo una gran significación ya que coincidió con el día en que la OIT celebró en todo el mundo el “*Día Internacional de la Seguridad y la Salud en el Trabajo*”. En esa oportunidad dio a conocerse el documento “Estrés, un compromiso colectivo” que está directamente relacionado con nuestra investigación, cuyos redactores mencionan una publicación elaborada por miembros del equipo.

El trabajo es un valor que permanece. Su poder creador de bienes y de servicios de utilidad social lo convierten en la fuente de los derechos laborales y de fortalecimiento de los derechos cívicos y de desarrollo personal, construcción de la identidad e inserción en la sociedad.

**El trabajo** en sí mismo **no es patógeno**. Las investigaciones de científicos sociales, ergónomos y médicos del trabajo han demostrado que las deficiencias en materia de CyMAT y el desequilibrio entre los factores de riesgo psicosociales en el trabajo y las capacidades de adaptación y de resistencia de quienes lo ejecutan, son la principal causa del sufrimiento, dolencias, accidentes y enfermedades contraídas en situación de trabajo.

Es necesario comenzar por cambiar el contenido y la organización del proceso de trabajo, “humanizarlo”, si queremos hacer frente a esos problemas con el propósito de anular, reducir o controlar los riesgos laborales.