

EL TRABAJO ES UNA DE LAS ACTIVIDADES PRINCIPALES DEL HOMBRE. PARA DESARROLLARLA DE UNA MANERA ADECUADA ES NECESARIO GENERAR BUENAS CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO, PRESERVANDO ASÍ LA SALUD DE LOS TRABAJADORES. ESTO SÓLO ES POSIBLE SI SE INVOLUCRA A LOS ACTORES SOCIALES EN LA IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS Y EN LA ELABORACIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORAS. A CONTINUACIÓN, CUATRO CASOS PARA EL ANÁLISIS.

## ESTUDIOS SOBRE CONDICIONES DE TRABAJO, MEDIO AMBIENTE Y SU RELACIÓN CON LA SALUD: LOS APORTES DEL CEIL-CONICET

por **SILVIA KORINFELD**. CPA del CEIL-CONICET, Profesora de la Fac. de Ciencias Sociales de la UBA.

por **NORA MENDIZÁBAL**. Lic. en Sociología, UCA. Candidato a magister en Gestión de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación. UNGS-REDES-IDES. Profesional Principal en el CEIL, Conicet. Docente de Metodología Cualitativa, Ceil, Conicet.



# E

l trabajo es una de las actividades principales del hombre, demanda esfuerzo para su realización y es un medio para producir bienes y servicios, no un fin en sí mismo. En contrapartida de este esfuerzo el trabajador establece vínculos sociales, logra su realización personal, obtiene una retribución justa y la preservación de su salud.

Pero estos beneficios sólo se dan si se respetan las adecuadas condiciones y medio ambiente de trabajo, temática que ha motivado al Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (CEIL), CONICET, a llevar a cabo desde comienzos de la década de 1980 diversas investigaciones en sectores específicos de actividad en la Argentina.

El contexto conceptual utilizado es el de las ciencias sociales del trabajo, que reflexionan sobre el proceso de trabajo y su organización, los factores de carga mental y psicosocial, los riesgos del medio ambiente físico y la vinculación con la salud. La metodología adoptada combina los abordajes cualitativos con los cuantitativos. Según los casos estudiados, se realizan talleres de reflexión, observaciones, entrevistas a informantes calificados, grupos focales, mediciones y encuestas. Se conforman equipos interdisciplinarios para abordar las distintas dimensiones de la actividad y de la situación laboral, cuyos resultados permiten formular conclusiones y recomendaciones para la transformación de aquellas condiciones y medio ambiente de trabajo que se consideran nocivas para la salud, el bienestar de los trabajadores y la calidad del producto o servicio. En todas estas intervenciones se busca involucrar a los actores sociales para que participen en forma activa en la identificación de los problemas, el análisis y la elaboración de propuestas de mejoras de las CyMAT.

A continuación se expondrán cuatro experiencias de investigación: sobre los obreros de la industria del vidrio, los maestros primarios de la provincia de Buenos Aires, los operadores de telegestión y los trabajadores de la policía judicial de la provincia de Córdoba. En tres casos se respondió a la demanda iniciada por las entidades gremiales: el Instituto de Servicios Sociales para el Personal de la Industria del Vidrio, la Asociación Gremial de Empleados Judiciales de la Provincia de Córdoba (AGEPJ) y la Federación de Obreros, Especialistas y Empleados de los Servicios de la Industria de las Telecomunicaciones de la República Argentina (FOEESITRA).

*Se detectaron en gran número funciones y tareas no asignadas específicamente al puesto, que el trabajador cumplía efectivamente por diversas razones, principalmente por falta de personal, es decir que debían cubrir funciones no prescriptas; pero también había motivos de índole organizacional, que conducían a una sobrecarga de tareas y a una "polifuncionalidad" forzada.*

### Las condiciones y medio ambiente de trabajo de los obreros del vidrio

El estudio fue solicitado al CEIL en 1988 por el Instituto de Servicios Sociales para el Personal de la Industria del Vidrio y Afines. Se emplearon metodologías cualitativa y cuantitativa. En primer lugar se realizaron entrevistas y observaciones en diferentes empresas de las subramas del vidrio –vidrio plano, vidrio hueco, lámparas– para comprender la problemática y las distintas fases del proceso productivo: la composición, la fundición, la fabricación, el templado, la revisión, el embalaje y la expedición. Se trató de una investigación compleja considerando que el proceso de trabajo se desarrolla las 24 horas del día, o sea “a fuego continuo”. Se confeccionó una encuesta para relevar las condiciones de trabajo y su relación con la salud de 500 afiliados a dicho instituto.

Los factores de riesgo físico, psicosociales y cognitivos fueron relevantes. Con respecto a los primeros, se verificó que estaban ocasionados por: levantar pesos, permanecer de pie, soportar altas temperaturas (por ejemplo, los foguistas, ya que alrededor del horno hay aproximadamente 60°), el elevado nivel de ruidos, destacándose el sector fabricación con 90db. Los riesgos más comunes detectados eran las quemaduras, los cortes, la inhalación de polvos, gases y humos. Con respecto a los factores psicosociales, la dimensión intensidad del trabajo mostró que para los revisadores, por ejemplo, el ritmo era excesivo, los contactos sociales se reducían a breves conversaciones y había poca iniciativa. Finalmente, la carga mental se relacionaba con la necesidad de estar atentos “vigilando la aparición de fallas”, concentrados y tensionados por “miedo a la ocurrencia de accidentes”. Los problemas de salud relevantes que quedaron evidenciados fueron: la fatiga, especialmente en los sectores insalubres; la irritabilidad, los dolores osteomusculares, las afecciones respiratorias y los trastornos de audición. Finalmente, más de la mitad de los obreros manifestó haber padecido un accidente de trabajo.

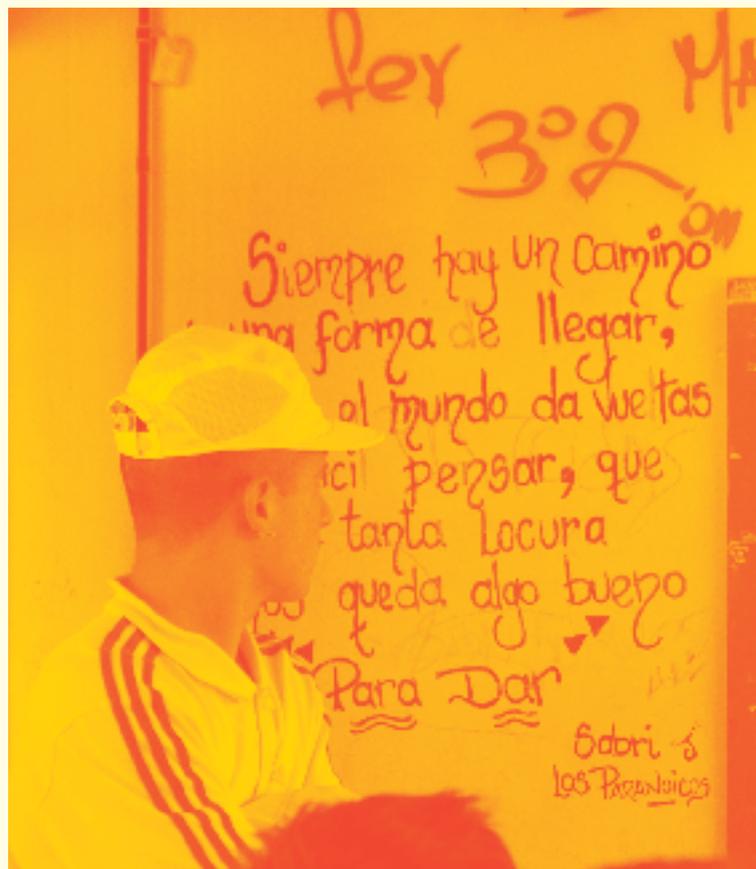
### Condiciones de trabajo y salud de los docentes primarios de la provincia de Buenos Aires

La investigación fue solicitada a un equipo de investigadores del CEIL por la Dirección General de Escuelas y Cultura de la Provincia de Buenos Aires en 1989. El estudio indagaba cómo percibían los docentes las condiciones de trabajo, el medio ambiente y su relación con la salud. Se empleó metodología cuantitativa, se relevó la información por medio de un cuestionario estructurado aplicado a una muestra no probabilística de 471 docentes, pertenecientes a 100 establecimientos educativos de la provincia de Buenos Aires. No obstante, las reuniones con los docentes, la colaboración del equipo de la dirección de escuelas y las preguntas abiertas fueron de gran utilidad para comprender la problemática estudiada. La investigación intentó llenar el vacío de conocimiento respecto de la situación docente en su labor educativa, considerándolos personas reales y concretas, tratando de mantener alejados los aspectos ideales de la docencia que sólo destacan la vocación, el sacerdocio o el arte de enseñar. Se estudiaron temas tales como: la duración y configuración de la jornada de trabajo; el contenido de las tareas; los factores de carga física, mental y psicosocial; el medio ambiente físico y social, y finalmente, la percepción de los problemas de salud. Con respecto a la jornada de trabajo se partió del interrogante ¿los maestros trabajan sólo 4 horas? Si bien la jornada legal lo indicaba y era asumida naturalmente por los docentes, luego de analizar la jornada extra y la suplementaria –desarrollada fuera de la clase–, se concluyó que la misma era de 8 horas por día. Con respecto al contenido de las tareas, se trató de responder otra incógnita: ¿los maestros sólo enseñan y corrigen? Se comprobó que los docentes desarrollaban una gran cantidad de tareas: pedagógicas, restringidas o ampliadas –enseñar, corregir, evaluar, coordinar, reunirse con los padres de los alumnos, tareas extra-programáticas, etc.–; administrativas, restringidas o ampliadas

-llenar planillas y registros, recaudar dinero, servir merienda, trabajos de cooperadora, etc.-, y tareas asistenciales -desarrollo comunitario, control de salud de los niños, control del estado del edificio, censos, tareas electorales, entre otras-. Muchas de ellas eran consideradas no pertinentes y desagradables. Se demostró que ningún docente realizaba sólo tareas pedagógicas.

Dentro de los factores físicos se destacaron más las malas posturas al inclinarse sobre los bancos de los alumnos, el hablar y leer en voz alta, y en algunas ocasiones hacer la limpieza del establecimiento. La sobrecarga cognitiva se debía a la necesidad de estar atentos y concentrados toda la jornada, y al apremio por alcanzar los objetivos del programa. Los factores de riesgos psicosociales incluían la intensidad del trabajo, debido a la gran cantidad de tareas pedagógicas, administrativas y asistenciales realizadas; la falta de comunicación con la dirección de la escuela y la relativa falta de autonomía.

Finalmente, con respecto a la percepción de problemas de salud, se mencionaron síntomas tales como: fatiga, cansancio, desánimo, nerviosismo, dificultad para concentrarse, dolor de columna y espalda, dolores musculares, afonías, resfríos, rinitis, dolor de garganta, entre otros.



*El trabajo es una de las actividades principales del hombre, demanda esfuerzo para su realización y es un medio para producir bienes y servicios, no un fin en sí mismo.*

## Telegestión: su impacto en la salud de los trabajadores

La investigación fue solicitada por una federación telefónica –FOESITRA– en 1997 para indagar por qué la introducción de nuevas tecnologías había afectado la salud de los operadores luego de la privatización de las telecomunicaciones en el año 1991 y la formación de dos empresas prestatarias del servicio: Telecom y Telefónica. El marco conceptual se nutrió de los aportes de las ciencias sociales del trabajo y, muy especialmente, de la ergonomía, disciplina que estudia la adaptación del trabajo al hombre. Por esta razón, el propósito del estudio fue fundamentalmente práctico y el conocimiento producido se utilizó para elaborar recomendaciones que modificaran las malas condiciones de trabajo mejorando así la salud de los operadores y la calidad del trabajo. La investigación se valió de los siguientes interrogantes complejos y variados: ¿cómo es el proceso de trabajo?, ¿cómo es la organización del trabajo?, ¿cómo son las condiciones de trabajo y su relación con la salud?, ¿cómo son percibidas las condiciones de trabajo?, ¿cómo es percibido su estado de salud?

Con el objeto de lograr una mayor comprensión y confianza en los datos obtenidos, se utilizó una metodología mixta, con abordajes cualitativos y cuantitativos implementados en forma secuencial, cuyos datos fueron integrados en el análisis, en la interpretación y en la elaboración de las conclusiones y recomendaciones. En la primera etapa cualitativa se realizaron talleres de reflexión con los operadores que culminaban con la confección de dibujos alusivos al estado de salud y a las condiciones de trabajo, y reflexiones verbales que permitían captar inductivamente datos respecto de la problemática trabajo y salud. Posteriormente se realizaron en el lugar de trabajo entrevistas y observaciones, se tomaron fotos y videos. Paralelamente, en un diseño concurrente, se realizaron estudios ergonómicos del software y del puesto de trabajo, y mediciones del medio ambiente físico. Finalmente, se administró una encuesta a un total

de 800 operadores trabajadores de los servicios de atención comercial y reparaciones de Capital Federal, conurbano bonaerense y tres localidades del interior del país. La investigación estuvo a cargo de un grupo interdisciplinario de investigadores.

Los cambios tecnológicos producidos se dieron a la par con los organizacionales y provocaron: 1) la intensificación global del trabajo debido al continuo flujo de llamadas que se sucedían sin interrupción, a la necesidad de cumplir con un mínimo de llamadas: el *report* –registro informático de la actividad– y por el control excesivo del tiempo de trabajo; 2) la automatización e informatización de las tareas; 3) el aumento de la duración de la jornada laboral y disminución de las pausas; 4) enriquecimiento de funciones que complejizaron las tareas; 5) las exigencias emocionales, debidas a la imposibilidad de manifestar sus opiniones al “escuchar el tono del cliente”, “a tener que dar la cara por la empresa”, y a la imposibilidad de “perder la compostura”; 6) la falta de autonomía, debida al control presencial y no presencial de la supervisión; 7) los conflictos éticos por no poder “solucionar los problemas de los clientes” y “dar respuestas inapropiadas” en lugar de cumplir con su rol genuinamente; y finalmente, por el temor de perder la estabilidad laboral.

Con respecto a los problemas del medio ambiente físico se mostraron como más relevantes la temperatura, el nivel de ruido, la iluminación y la calidad del aire. Además, se detectaron problemas en la disposición del lugar de trabajo –*lay out*–, en el mobiliario no adaptado a los operadores, del mismo modo que el software. Estas condiciones de trabajo causaron trastornos en la calidad de las tareas: no poder mantener la atención, olvidos y distracciones, errores en la carga de datos, irritabilidad con clientes, entre otros. Los problemas de salud, enunciados en los talleres y entrevistas, se midieron en todas las unidades de análisis y se refieren a cansancio, irritación de la vista, dolores –cuello, cabeza, espalda, columna, garganta, pabellón de la oreja–, ansiedad y angustia.

## **Policía Judicial de la Provincia de Córdoba. Condiciones de trabajo y salud**

La Asociación Gremial de Empleados Judiciales de la provincia de Córdoba (AGEPJ) demandó en 2005 la asesoría de integrantes del área CyMAT del CEIL, CONICET, para realizar un diagnóstico de las condiciones y medio ambiente de trabajo de los trabajadores de la policía judicial.

La demanda se focalizó en la secretaría científica, con sus tres gabinetes, cuyos trabajadores son los encargados de intervenir en forma personal en la escena de ocurrencia del hecho delictivo, o de elaborar los informes técnicos que se derivan de la investigación que realicen. También abarcó a los integrantes de la secretaría de sumarios y asuntos judiciales, quienes ponen en marcha la investigación preparatoria judicial desde las mismas dependencias policiales.

La investigación sobre las CyMAT en este organismo se organizó de manera similar a otras investigaciones previas realizadas por el CEIL. Primero se llevaron a cabo entrevistas con los delegados del gremio, y posteriormente un taller de prediagnóstico con los trabajadores. A partir de allí se elaboró una encuesta dirigida a 175 trabajadores de cuyo análisis resultaron conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento de las CyMAT, que pudieran ser devueltas y debatidas por los actores sociales.



## Principales resultados de la investigación

Se detectaron en gran número funciones y tareas no asignadas específicamente al puesto, que el trabajador cumplía efectivamente por diversas razones, principalmente por falta de personal, es decir que debían cubrir funciones no prescritas; pero también había motivos de índole organizacional, que conducían a una sobrecarga de tareas y a una "polifuncionalidad" forzada. Se encontró una gran diversidad de situaciones laborales, con mucha variedad de horarios de trabajo, turnos rotativos, guardias activas y pasivas. Frecuentemente tenían que estar dispuestos a hacer relevos, guardias pasivas y tareas suplementarias no previstas.

Había además déficits en la adecuación de equipos e insumos, e insuficiente provisión de medios de trabajo: la falta de equipos de protección individual y el mantenimiento inadecuado de los vehículos fueron los puntos más críticos que afectaban la seguridad y la salud del trabajador.

Las manifestaciones fisiológicas y psíquicas se abordaron atendiendo a la percepción de los trabajadores. Se registró un porcentaje de respuestas afirmativas mayor al 70% en los aspectos fuertemente vinculados con la carga psicosocial: fatiga, cansancio, desánimo; nerviosismo, malhumor, irritabilidad; ansiedad, angustia; trastornos del sueño; si bien también se manifestaron relevantes los trastornos de la visión, dolor de cabeza, jaqueca, así como dolores musculares, huesos y articulaciones.

El reconocimiento y la consideración social del trabajo como un indicador de exigencia psicosocial se registró en este caso por la valoración de la actividad en tres niveles: valoración de la tarea y misión de la policía judicial para la sociedad en general, para los jueces de instrucción, fiscales, etc., y para los responsables jerárquicos.

Se observó que los trabajadores percibían una gran desvalorización de sus tareas. Los comentarios expresados estuvieron referidos en su mayoría al desconocimiento de la actividad, falta de interés, indiferencia por los problemas y las personas; preocupación de los superiores por su propio puesto y carrera, y no por proporcionar los medios de trabajo; interés formal y no real, exigencia de cantidad y no de calidad.

La investigación y sus resultados fueron utilizados por el sindicato y los delegados del sector de la policía judicial como una herramienta al fundamentar la negociación sindical, sirviendo así para mejorar las condiciones y medio ambiente de trabajo.

## Reflexiones finales

La actividad laboral alcanzará sus nobles propósitos si se respetan las condiciones, el medio ambiente de trabajo y se preserva la salud de los trabajadores. Las investigaciones realizadas, referidas a las ramas de producción y servicios, fueron solicitadas al CEIL-CONICET, e implicaron para cada ocasión la formación de equipos interdisciplinarios; el uso de variadas metodologías; el encuadre en un contexto conceptual que fue enriquecido con el aporte de disciplinas y enfoques, más el surgimiento inductivo de datos vinculados a cada problemática, y finalmente, la redacción de recomendaciones para transformar el trabajo. Es deseable que las nuevas generaciones superen con sus aportes nuestro legado.

*La actividad laboral alcanzará sus nobles propósitos si se respetan las condiciones, el medio ambiente de trabajo y se preserva la salud de los trabajadores.*