

Trabajo y salud en puestos de atención al público Una investigación sobre riesgos psicosociales en el trabajo en Anses

J.C. Neffa (dir.)

Ed. Secasfpi, Citra-Umet, Conicet, 2017

Por SOFÍA MALLEVILLE*

pp. 207-212

Este libro, escrito por Julio César Neffa, S.M. Korinfeld y M.L. Henry con la colaboración de H.R. Di Génoa, E. Giraudo, J.A. Kohen, C. Ortega, J.K. Salas y C. Selemenson, nos invita a reflexionar en torno a la configuración que asumen las condiciones laborales y su relación con la salud y el bienestar de los trabajadores. Asimismo, es un esfuerzo conjunto por vincular el mundo académico con los diversos actores y organizaciones del mundo del trabajo. En este sentido, la particularidad de la investigación que dio origen a este libro radica en que la misma se originó en respuesta a las inquietudes de una de las organizaciones gremiales presentes en el organismo estudiado, la Administración Nacional de la Seguridad Social (Anses), como fue el Sindicato de Empleados de la ex Caja de Subsidios Familiares para el Personal de la Industria (Secasfpi). Fruto de este rasgo, la investigación no se restringe únicamente al plano analítico, sino que realiza un segundo paso hacia la construcción de una serie de recomendaciones en función del diagnóstico elaborado. Con una clara orientación tanto política como práctica, tiene como objetivo establecer un corpus de acciones posibles en pos del mejoramiento real de las condiciones de trabajo y el bienestar de los trabajadores. Además, la articulación permanente con el sindicato posibilitó la realización de un trabajo de campo a escala nacional, lo cual le otorga otro punto por demás interesante a esta publicación.

En lo que respecta a la estructura del libro, el mismo se organiza a partir de una serie de capítulos que comienzan luego del prólogo del Secretario General del gremio y da lugar a una breve presentación realizada por una trabajadora y delegada de Anses. En el tercer capítulo nos adentramos, un poco más, en la gestación y el desarrollo de la investigación para luego definir el enfoque teórico-metodológico utilizado. Del capítulo siete al once se da cuenta del diagnóstico en lo que refiere a la situación de los trabajadores de atención

* Socióloga por la UNLP. Miembro del equipo de investigaciones sobre Riesgos Psicosociales en el Trabajo, de la Umlp y del Conicet.
Correo-e: sofi.malleville@hotmail.com

al público de dicha institución, para por último encontrar una serie de recomendaciones –tanto generales como específicas– que Neffa y su equipo realizan en función del análisis.

Perspectiva teórico-metodológica de la investigación

Los riesgos psicosociales en el trabajo (en adelante Rpst) pueden ser definidos como aquellos riesgos para la salud, en un sentido integral, generados por los determinantes socioeconómicos y, esencialmente, las condiciones que asume el proceso de trabajo, su contenido y organización, susceptibles de interactuar con el funcionamiento físico, mental y social de los trabajadores e impactar en la empresa u organización (Gollac, 2011; Neffa, 2015). En este sentido, este tipo de análisis cobra especial relevancia a la hora de estudiar las particularidades del trabajo en la atención al público de un organismo estatal como la Anses.

En la Argentina, hacia el año 1991, se crea Anses con el fin de gestionar y administrar la recaudación de fondos correspondientes a los regímenes nacionales de jubilaciones y pensiones, de asignaciones familiares y del Fondo Nacional de Empleo. Con el tiempo, y especialmente en los últimos años, las funciones de este organismo se fueron complejizando generándose una serie de transformaciones asociadas al aumento de las tareas producto del crecimiento, tanto cuantitativo como cualitativo, de las prestaciones y cantidad de beneficiarios. Hacia mediados de 2016, la Anses contaba con aproximadamente 16 mil trabajadores y trabajadoras, distribuidos en más de 300 dependencias en todo el país (Udat, Udai, Oficinas y Edificios Centrales) y en 15 regionales (unidades administrativas).

Para lograr el objetivo que originó este estudio y atendiendo a la definición de Rpst adoptada, se utilizó una metodología general que involucró técnicas de corte cualitativas y cuantitativas. Dentro del primer enfoque se aplicó una encuesta sobre RPST a una muestra de 649 trabajadores de atención al público de Oficinas, Udat y Udai, diseminadas por todo el territorio nacional. En dicho cuestionario se operacionalizaron, a partir de una serie de preguntas abiertas y cerradas, los distintos factores de riesgos psicosociales. En segundo lugar se realizó un estudio ergonómico en 6 delegaciones para identificar, medir y evaluar distintos parámetros, referidos a los riesgos del medio ambiente físico de trabajo. Por último, se buscó implementar un estudio sobre el servicio de medicina laboral y el estado de salud de los trabajadores.

En cuanto al enfoque cualitativo, se implementaron cuatro tipos de técnicas: cinco talleres de visualización grupal en distintas delegaciones, preguntas abiertas dentro del cuestionario sobre Rpst, comentarios de los trabajadores con base en los registros realizados por las encuestadoras durante el trabajo de campo, observaciones de los lugares de

trabajo y una serie de entrevistas a directivos y funcionarios de Anses, dirigentes de Secasfpi, delegados/as y trabajadores/as.

Principales resultados a los que arribó la investigación en función de las distintas técnicas

Talleres de visualización

Esta técnica cualitativa buscó poner el acento en las percepciones del colectivo de trabajadores respecto sus condiciones laborales y cómo creen que las mismas repercuten en su salud. Partiendo de lo subjetivo para finalmente «objetivar lo subjetivo», es decir lograr una explicitación de lo vivido cotidianamente en el ámbito laboral, que aún no están sistematizadas o elaboradas conscientemente por los trabajadores.

Entre los principales indicios que aportó esta técnica se observa que los participantes manifestaron sufrir episodios de tensión en sus relaciones con los beneficiarios de la institución, puesto que a menudo reciben agravios verbales, insultos y hasta agresiones físicas. Dichas situaciones generan sentimientos de angustia, ansiedad, agotamiento emocional, mal humor, frustración, entre otros. En esta línea, los requerimientos y reclamos de los usuarios muchas veces exceden la capacidad de resolución del personal puesto que este siente que existe un desajuste entre el contenido y la intensidad de las demandas, y la información/formación operativa que reciben por parte del organismo para poder brindar respuestas inmediatas ante las nuevas políticas sociales a cargo de la Anses.

Estudio de medicina del trabajo

Partiendo de una concepción socio-histórica del proceso salud-enfermedad determinada por el modelo de producción dominante, este estudio buscó conocer la situación de los servicios de medicina laboral, los sistemas de prevención y el perfil patológico de los trabajadores de Anses.

De acuerdo a lo señalado en el texto, el organismo

...cuenta con un servicio de medicina laboral centralizado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires denominado Unidad Coordinadora de Medicina Laboral, dependiente de la dirección de Administración del Personal. En las delegaciones más importantes del interior del país, el servicio tiene un médico de salud perteneciente al organismo y a su vez cada delegación contrata un servicio de medicina privada para el control del ausentismo (pp.184).

No obstante, en la práctica, se encontraron con una serie de limitaciones a la hora de acceder a la información y a la documentación de forma directa –por ejemplo no se pudieron obtener datos oficiales sobre ausentismo o patologías más frecuentes en el

organismo—. En este sentido, la falta de información reviste un problema no sólo para conocer la situación de los trabajadores sino también para adoptar una verdadera política de prevención y promoción de la salud.

Teniendo en cuenta estas limitaciones, se recurrió a los datos presentes en el sistema informático de la Secretaria de Riesgos del Trabajo (SRT), se consultó a algunos profesionales que atendieron a pacientes de Anses y se analizó la información relevada a partir del bloque de preguntas referidas a la salud/prevención en la encuesta sobre Rpst.

En términos generales, se identificaron una serie de padecimientos tales como: trastornos musculoesqueléticos, tendinitis, hipertensión arterial, gastritis, úlceras, colon irritable, alergias, problemas en las cuerdas vocales, fatiga visual, entre otros. El perfil patológico construido da cuenta de un alto desgaste tanto osteomuscular como psíquico y mental, fruto del contenido que asume el trabajo en atención al público.

Por último, cabe señalar que en la actualidad las enfermedades profesionales reconocidas por la SRT se reducen a las definidas en el listado oficial de enfermedades profesionales, en el cual se excluyen los padecimientos asociados a los riesgos psicosociales en el trabajo. En consonancia con esta situación, la Anses no realiza exámenes periódicos obligatorios a sus trabajadores y no existen estadísticas sistematizadas sobre el ausentismo, puesto que este servicio se encuentra tercerizado.

Estudio ergonómico

Este estudio consistió en una serie de observaciones y mediciones en los distintos sectores de trabajo de seis delegaciones de Anses. Entre las actividades desarrolladas, encontramos el dimensionamiento de las oficinas, mobiliarios e instrumentos de trabajo, la separación entre los puestos de trabajo, mediciones de los niveles de ruido e iluminación, condiciones ambientales de los espacios y la aplicación de un cuestionario de dolencias individuales, voluntario y anónimo.

Entre las principales problemáticas encontradas se da cuenta de una serie de cuestiones que se repiten en los resultados de las diversas técnicas. Por un lado, se vislumbran afecciones producto de las malas posturas, que pueden derivar en trastornos músculo esqueléticos y uso excesivo y sobreesfuerzo de la voz originado por el elevado ruido ambiental y por la falta de descanso en la atención entre un beneficiario y otro. Asimismo, también se señalan deficiencias en la infraestructura de las Uday y Udat visitadas: espacios reducidos que conducen al hacinamiento tanto de los trabajadores como de los usuarios, falta de sanitarios, escasos lugares de espera y sistemas para renovar el aire, falta de sectores para descanso o ingesta de alimentos por parte de los trabajadores, entre las principales cuestiones detectadas.

Encuesta sobre Rpst

Teniendo en cuenta los distintos ejes temáticos que aborda la encuesta, encontramos algunos nudos más problemáticos para este colectivo. En lo que respecta a la intensidad y el ritmo de trabajo, los datos refuerzan lo anteriormente señalado: elevada carga mental fruto de tener que pensar en muchas cosas a la vez o que estar muy atento a sus tareas, posturas incómodas y riesgos medioambientales numerosos (malos olores, ausencia o mal estado de sanitarios, riesgos infecciosos, posibilidad de herirse o accidentarse, etc.). Además, buena parte de los trabajadores consideran que no se les provee de elementos de protección adecuados, no reciben información en materia de prevención e higiene y seguridad, o bien sostienen que han ido a trabajar sabiendo que no debían hacerlo por estar enfermos poniendo en juego su salud.

En los empleos que implican la atención al público y el contacto cara a cara o por teléfono con los usuarios, las demandas y exigencias emocionales son constitutivas del funcionamiento de la organización. En la Anses vemos que un amplio porcentaje manifiesta estar en contacto o tener que calmar a personas en situación de angustia o preocupadas, lo cual les exige un manejo tanto de sus propias emociones como de los sentimientos de los beneficiarios, que en muchos casos se encuentran fastidiosos por el tiempo de espera o por el tipo de trámite que deben realizar.

Asimismo, respecto al margen de autonomía, las ambigüedades e imprecisiones presentes en los instructivos para ejecutar nuevos programas y beneficios conllevan a que los trabajadores deban movilizar sus habilidades creativas para solucionar dichos problemas. «En este marco, muchos de ellos no viven la autonomía de hecho con la que cuentan como beneficiaria, porque a menudo es forzada...» por las falencias en la consignas formales y la falta de conocimientos brindados por el empleador para aplicarlas (pp. 318). En relación a esta última cuestión, muchos de los encuestados manifestaron conflictos de tipo éticos en cuanto a la imposibilidad de realizar un trabajo de calidad según sus propios parámetros –fallas en los sistemas, insumos de mala calidad, tecnología obsoleta, etc.–.

En materia de relaciones sociales y laborales, encontramos que los asuntos más relevantes se originan ante la imposibilidad de ascenso o promoción en el organismo, fruto de mecanismos que los trabajadores perciben como injustos o demasiado direccionados. Esta situación trastoca uno de los pilares fundamentales para la satisfacción laboral, como es el reconocimiento tanto profesional como simbólico.

El último eje aborda la temática de la seguridad en el empleo, que no parecería ser la principal preocupación de este colectivo. No obstante, más allá de la estabilidad contractual y cierta previsibilidad a futuro, vemos que aproximadamente un tercio de los encuestados sostiene que no desea continuar en su trabajo hasta el día de su jubilación. Sería interesante profundizar a futuro en las razones de por qué estos trabajadores no se proyectan hasta el final de su vida laboral en ese empleo.

Algunas reflexiones y desafíos

A modo de cierre, considero que este libro pone en primera plana la discusión en torno a las implicaciones que la forma que asume el proceso de trabajo en nuestros tiempos tiene sobre la salud —en un sentido integral e histórico— de los trabajadores. Asimismo, permite continuar visibilizando una problemática que no es reconocida por la legislación actual y cuyas consecuencias, en muchos casos, son subestimadas.

El extenso trabajo que culminó en esta publicación también nos invita a reflexionar sobre lo valioso del intercambio entre el ámbito académico y el ámbito sindical a la hora de realizar investigaciones y pensar acciones conjuntas.

Para finalizar considero que la lectura de estas páginas habilita una pregunta más amplia en relación a los desafíos actuales de las organizaciones sindicales argentinas, en pos de una mayor democratización de la representación de sus trabajadores en materia de condiciones de trabajo y salud, haciendo énfasis en el conocimiento de su experiencia laboral cotidiana y revalorizando su rol activo para generar políticas de prevención y promoción del bienestar en el trabajo.

Referencias bibliográficas

- Gollac, M.**, dir. (2011). *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail por les maîtriser*. Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé. París.
- Neffa, J.C.** (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio*. Buenos Aires / Ceil/Conicet/Fce-Unlp/Citra.