



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual

BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017

Grupo Temático N° 10: Salud laboral, condiciones y medio ambiente de trabajo, y riesgos psicosociales en la organización del trabajo.

Coordinadores: Silvia Korinfeld, Andrea Suarez Maestre, Julio C. Neffa

Los riesgos psicosociales en el trabajo de los trabajadores de ANSES que están en relación con el público.

Autor/es: Julio César Neffa

E – mails: juliocneffa@gmail.com

Pertenencia institucional: CEIL-CONICET, UNLP

Palabras clave: condiciones y medio ambiente de trabajo, riesgos psicosociales en el trabajo, salud de los trabajadores, procesos de trabajo

Introducción

La ponencia se inspira en el trabajo de investigación concluido a pedido del sindicato SECASFPI que constituye el trabajo mas importante sobre el tema que se ha hecho en América Latina articulando talleres de visualización para captar colectivamente la subjetividad, encuestas presenciales a casi 800 trabajadores de todo el país, estudio del servicio de medicina del trabajo, entrevistas y seminarios con los directivos del sindicato SECASFPI y trabajadores del sector. El equipo que llevó a cabo la investigación fue pluridisciplinario, integrando los conocimientos de la Sociología, la Psicología y la Psicodinámica del trabajo, la Ergonomía, la Medicina del trabajo y la



Economía laboral. La variable determinante es el contenido y la organización del proceso de trabajo.

El contenido de esta ponencia se refiere al diagnóstico efectuado mediante el uso de cuatro metodologías buscando identificar los riesgos del medio ambiente de trabajo y los riesgos psicosociales en el trabajo de los trabajadores que estaban trabajando en relación con el público.

Los riesgos percibidos por los trabajadores y detectados mediante talleres de visualización utilizando técnicas de psicodinámica del trabajo, con estudios ergonómicos, de médicos del trabajo y una encuesta se han clasificado según el esquema teórico propuesto por Gollac (), Coutrot () y Neffa (2015, 2016) que asigna un rol determinante a los contenidos y organización del proceso de trabajo.

Las metodologías cualitativas

1.- Talleres de visualización. Los trabajadores participantes de los talleres, que hacen atención al público tanto en las UDAI como en las UDAT, perciben vivencialmente que los beneficiarios constituyen un verdadero factor de riesgo, porque son objeto de sus demandas; ellos tienen exigencias para lograr el reconocimiento de sus derechos y la obtención de los beneficios fijados por Ley. Ellos ejercen un atento control visual sobre los trabajadores durante el largo tiempo de su incómoda permanencia y dan lugar a sentimientos de angustia, ansiedad, agotamiento emocional, incertidumbre, frustración, mal humor, estrés e incluso estados depresivos de los trabajadores que pueden provocar ausencias prolongadas. En la situación de trabajo, a menudo los trabajadores de ANSES reciben agresiones verbales, insultos y enfrentan situaciones de tensión y violencia. Debido al trabajo sedentario, los gestos y posturas adoptadas, muchos manifestaron que experimentan dolores articulares, cervicalgia, lumbalgia, contracturas, trastornos músculo-esqueléticos (TME), dolores de cabeza, así como síntomas provocados por el uso permanente e intensivo de los sentidos: faringitis, laringitis, afonía, fatiga visual y auditiva.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual

Buenos Aires, 2, 3 y 4 de Agosto de 2017

Formularon demandas de justicia organizacional, que se lleve a cabo periódicamente un sistema de evaluación del desempeño donde luego de analizar los resultados, la calidad del servicio prestado, el comportamiento y el involucramiento, obtengan desde la organización el reconocimiento que merecen por el esfuerzo y los resultados alcanzados. También desean que se revitalice la carrera administrativa y que vuelvan a hacerse los concursos con un sistema transparente, sin discrecionalidades, para que la promoción no esté determinada por influencias políticas. Consideraron que sería de mucha utilidad poner en marcha un sistema dinámico y flexible de capacitación e información para actualizar los conocimientos relativos a las nuevas políticas sociales a cargo de ANSES y a la actualización de los procedimientos operativos requeridos por las mismas. Era escasa la interacción social de los empleados en el lugar de trabajo, pues no siempre se disponía de un local adecuado para ingerir alimentos y facilitar encuentros informales durante las pausas.

Esos trabajadores percibían una falta de cuidado y poca preocupación de ANSES con respecto a sus necesidades y expectativas, que explicaban por el clima social de la organización ya deficiencias en cuando al contenido y la organización del proceso de trabajo.

2.- Medicina del Trabajo. Debido a restricciones de la organización para acceder de manera directa a la información sobre la situación de salud, se tuvo que consultar al sistema informático de la SRT y a profesionales que atendían a pacientes de ANSES. Como alternativa se analizó la información captada mediante el cuestionario sobre dolencias recogida en el estudio ergonómico y con la encuesta sobre RPST pero que no era estadísticamente representativo. El síntoma dominante fue la existencia generalizada de dolores, y una variada gama de padecimientos: trastornos músculo-esqueléticos (cervicobraquialgias, lumbalgias, contracturas), tendinitis, padecimientos de la estructura osteo-articular, hipertensión arterial, gastritis, úlcera, colon irritable, alergia, asma, problemas en las cuerdas vocales, fatiga visual e incluso algunos padecimientos vinculados a la salud mental. Pero en ANSES no se hacen exámenes médicos periódicos, la información suministrada por la ART y la obra social no está disponible para su



análisis, está tercerizado el sistema de control del ausentismo y no se dispone de estadísticas sistematizadas.

3.- Los estudios ergonómicos realizados en varias sedes en diversos puntos del país. Los mismos pusieron de manifiesto el predominio de malas posturas en posición sedente que traen como resultado dolencias en columna vertebral, miembros superiores e inferiores, dolor de cabeza o de la vista y predisponen para contraer trastornos musculoesqueléticos en columna vertebral (cervicalgias, dorsalgias o lumbalgias) y en miembros superiores (tendinitis, bursitis, túnel carpiano) y sus correspondientes dolencias crónicas.

Falta un tiempo de descanso suficiente entre la atención a dos beneficiarios, en épocas de vencimientos y ciertas horas del día donde se intensifica el trabajo.

El mantenimiento físico tanto de los locales como de los elementos de trabajo, no siempre alcanza a cubrir plenamente sus objetivos. No se hace sistemáticamente la reposición de luminarias inservibles o inutilizadas, son numerosas las sillas cuyos mecanismos de ajuste individual no funcionan, sus respaldos y apoyabrazos están flojos y sus tapizados en mal estado. Todo ello genera dolencias, malestares y sufrimiento a quienes los utilizan. En la actividad impacta la falta de hábitos saludables tales como: ingesta abundante de agua, pausas activas, actividad física extra laboral, hábitos y conductas que contrarrestarían los efectos de una actividad sedentaria. Se identificaron los siguientes problemas:

- Trastornos por el uso forzado de la voz (disfonías, nódulos en las cuerdas vocales),
- Fatiga visual por la atención permanente ante pantallas, a veces sin protector, y mal orientadas que provocan reflejos,
- Dolores de cabeza y vista, efectos combinados por la atención concentrada sobre el público que es atendido, el ruido ambiental, la iluminación y la disposición de los puestos de trabajo.
- Consecuencias del estrés (cefaleas, dispepsias, predisposición al “*burnout*”).
- Posturas forzadas de cuello, originadas por falta de regulación en altura del monitor, mal estado de las sillas y la falta o inadecuada iluminación.



- Posturas forzadas de columna en zonas cervical, dorsal y lumbar, originadas debido al mal estado de las sillas, el inadecuado ajuste de los equipos informáticos.

- La falta de pausas suficientes.

Estrés de muñecas,

Inadecuada regulación en altura de la silla, falta o mal estado de “*pad*” para el “*mouse*”.

Falta espacio físico y mobiliario donde almacenar la documentación de uso diario y los legajos individuales, que dificultan el trabajo porque son reducidas las dimensiones de los escritorios.

Las ausencias de personal (por licencias reglamentarias y por enfermedad) no son cubiertos rápidamente con reemplazos.

Los trabajadores tienen dificultad para mantener la confidencialidad y guardar discreción en la relación directa con el beneficiario.

El “*lay out*” es deficiente y los tiempos de espera de los beneficiarios son prolongados y todos tienen que soportar los malos olores, originados por el hacinamiento y exceso de personas en relación al tamaño de los locales, insuficiente aseo de los sanitarios, de la renovación o filtrado del aire.

Infraestructura

Las UDAI y UDAT visitadas no fueron construidas para cumplir sus actuales funciones, sino que son el resultado de adecuaciones de locales preexistentes. Sus dimensiones son limitadas.

Este sub-dimensionamiento de la infraestructura trajo como resultado aglomeraciones, hacinamiento de los beneficiarios esperando en situaciones incómodas, y a la vez el sobre-esfuerzo físico, mental y psíquico de los trabajadores que los atienden.

Los puestos de trabajo están mal orientados o mal dimensionados respecto de la iluminación, no está controlado el ruido, ni son adecuadas las condiciones térmicas y el espacio físico que les correspondería ocupar a trabajadores y beneficiarios, generando riesgos disergonómicos.



Se constata la ausencia o insuficiencia en materia de: salidas de emergencia, control del ruido, lugares adecuados de espera para los beneficiarios, sanitarios, cámaras sépticas, extracción de malos olores, renovación de aire, espacios para descanso o ingesta de alimentos de los trabajadores.

4.- La metodología cuantitativa. Se administraron aproximadamente 800 encuestas presenciales a una muestra estratégica de aproximadamente 17.000 trabajadores distribuidos en las diversas regiones del país. En las mismas de carácter voluntario, anónima y confidencial, el diagnóstico que los trabajadores hicieron personalmente de su situación, confrontando con las otras metodologías, nos permitieron construir un diagnóstico sobre los factores de riesgos psicosociales.

II.- Los factores de riesgo psicosociales.

Demandas psicológica e intensidad del trabajo percibidas por los trabajadores

Gestos y posturas incómodas

Los puestos de atención al público implican un trabajo sedentario, pues siempre o a veces

- el 96,3% tiene que permanecer largo tiempo sentado;
- el 59,3% debe permanecer en una postura incómoda
- el 25,5% tiene que efectuar movimientos dolorosos o cansadores.

La carga mental es elevada, pues los encuestados respondieron que “siempre o a veces”...

- el 72,6% tiene que estar atento y no puede quitarle los ojos a su trabajo;
- el 66,7% dicen que tiene que leer letras o cifras muy pequeñas, mal impresas, mal escritas;



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual

BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017

-el 74,8% tienen que trabajar con pantallas de computadoras sin protección, con signos y letras pequeñas, o con teclados incómodos;

-el 85,3% tienen que pensar en muchas cosas a la vez.

Cuando la carga mental es alta e intensa los trabajadores perciben una serie de daños a la salud como fatiga, cefaleas, contracturas musculares, sensación de desborde, ansiedad, alteraciones del sueño, bloqueos mentales, aptitud reducida para la vigilancia y saturación mental.

Los riesgos del medio ambiente de trabajo percibidos “siempre o a veces” por los encuestados son numerosos

Malos olores: el 81,6% lo perciben.

Ausencia o mal estado de los sanitarios: el 66,6% lo comprueban y en algunas Unidades lo deben compartir con los beneficiarios,

Temperaturas elevadas en verano: el 67,6% dice que lo sufren

Suciedad: el 63,5% afirman que está presente esta situación en su lugar de trabajo.

Ausencia de vista al exterior: el 59,9% dicen que lo soportan

Hacinamiento: el 55,8% contestan que viven esta situación

Corrientes de aire: el 47,9% dicen que están expuestos a las mismas

Temperaturas bajas en el invierno: el 52,5% dice que lo tienen que soportar en invierno.

Mala iluminación: el 50,4% dice que existe este problema en su dependencia.

Humedad: el 36,5% tienen que trabajar sometidos a ese problema.

Ruido que provoca la pérdida de la capacidad auditiva: el 46,8% de los encuestados dice que si una persona, ubicada a una distancia de 2 ó 3 metros le habla normalmente, no puede escucharla,



Un alto porcentaje de encuestados indicó que *su lugar de trabajo está expuesto a riesgos de contagios infecciosos* debido al estrecho contacto directo con grandes grupos de público, en espacios reducidos, poco ventilados y con aseo insuficiente.

El 43,4% contestó que *en su lugar de trabajo corre el riesgo de herirse o accidentarse*, pero no se identificaron las causas.

Acciones de prevención

El 76,7% de los encuestados considera que *su empleador “no” les provee de todos los EPP* (equipos de protección personal) adecuados.

El 86,6% respondió que *no recibió ninguna información (documento, instructivo o cartelera) describiendo los riesgos vinculados al trabajo* en su establecimiento y el 88% afirmó que *no tienen colocadas instrucciones o carteles sobre seguridad en la cercanía de su puesto de trabajo*.

Un 84,9% dijo que no registró haber recibido en el último año la visita en su lugar de trabajo de un *especialista en prevención de Higiene y Seguridad en el Trabajo que hiciera una visita de inspección*.

Los trabajadores encuestados consideran que existe un descuido o una insuficiente preocupación por la temática de los riesgos del medio ambiente por parte de las autoridades de ANSES,

Percepción del impacto de los riesgos del trabajo sobre la salud.

Un 25,4% respondió que su estado de salud es “muy bueno” y un 58,8% dijo “bueno”. Pero el 66,6% considera que su trabajo puede tener un efecto de tipo negativo para su salud a mediano o largo plazo.

Reparación de la fatiga

El 34,5% de los trabajadores respondieron que “sí” y “a veces” sienten la necesidad de tomar alguna medicación, calmante o droga después de su jornada laboral para compensar y reparar la fatiga generada por el trabajo.



El fenómeno del “presentismo”.

Un alto porcentaje de encuestados (66,7%) dijo que, en los últimos 12 meses, fue a trabajar aún sabiendo que no debía hacerlo por estar enfermo (con lo cual la enfermedad tardaba en ser controlada y se corría el riesgo de contagiar a los demás).

Eso se explicó por las dificultades operativas para hacer los trámites administrativos para pedir permisos por causa de enfermedad, dado que en muchas regionales el servicio médico está tercerizado.

Existía una significativa prima monetaria por presentismo, y que los trabajadores enfermos temían perderla si faltaban sin entregar el justificativo del servicio médico.

En esta situación, donde resulta difícil tramitar la licencia por enfermedad, preferían asistir de todas formas, aun cuando ello sea poco favorable a su recuperación.

La carga psíquica y las exigencias emocionales.

Los trabajadores que atienden al público, expresaron que sufrían exigencias emocionales porque están constantemente en contacto directo con personas que experimentaban sufrimiento físico, psicológico y tenían necesidades sociales:

-Un 74,6% afirma que está “siempre” en contacto con personas en situación de angustia, y un 21,2% lo está “a veces”.

-Un 68,3% respondió que "siempre" y un 25,9% "a veces", deben calmar personas angustiadas, preocupadas, nerviosas, coléricas",

-El 94,2% de los trabajadores se enfrenta a situaciones donde deben contener emociones propias y del público que atienden.



-Un 49,8 % "siempre", y un 43,5 % "a veces" tiene que esconder sus emociones y/o evitar la empatía con el beneficiario, para no demorarse en su trabajo o debe fingir ser atento y estar de buen humor; por otra parte,

-El 79,3% "siempre" o "a veces" tiene que evitar dar su opinión diferente ante la jerarquía, y debe realizar un esfuerzo consciente por controlar la expresión de su pensamiento.

-En su trabajo cotidiano, muchos declararon que reciben principalmente agresiones físicas o verbales, insultos, críticas injustas sobre su trabajo, tanto de personas de ANSES como del público beneficiario en estado colérico.

-Frecuentemente, la violencia del público hacia el trabajador es una reacción provocada por el hacinamiento y el largo tiempo de espera de los que tienen turno y de los que acuden espontáneamente a la oficina.

-Asimismo se sienten observados constantemente por los beneficiarios y están presionados por ellos para que no interrumpan el trabajo (para ir al sanitario, hablar por teléfono, tomar un refrigerio, conversar con un compañero, etc.), porque esto es o puede ser interpretado por el público como que no están trabajando con celeridad.

-Las diferencias de criterios, sobre todo operativos, entre trabajadores y superiores, debido a la escasa información y la imprecisión de los instructivos, a veces se hace evidente hasta para los beneficiarios que los escuchan y observan, creando situaciones de tensión y conflicto.

-En esas circunstancias los trabajadores tienen que poner en juego sus emociones en forma constante y eso es causa de desgaste y de sufrimiento psíquico. Todas estas situaciones provocan ansiedad, nerviosismo, angustia, irritabilidad y cuando tienen la sensación de no poder resolver los problemas les desencadena estrés, alteraciones del sueño y de la digestión, y los predispone para el "burnout".



Control y autonomía sobre el proceso de trabajo.

Tal como sucede con todo empleo en relación de dependencia, los trabajadores de ANSES deben seguir ciertas reglas y parámetros que le demarcan los pasos a seguir en su labor: pero el trabajo prescripto con su rigidez e insuficiencias restringe su margen de autonomía.

Para hacer frente a las dificultades, las imprecisiones y ambigüedades que surgen de los instructivos al momento de ejecutar nuevos programas y beneficios, los trabajadores se ven empujados a ser creativos, innovar y adoptar decisiones en base a criterios propios. Frecuentemente, deben asumir el riesgo de dejar de lado las consignas formales para atender interrupciones, hacer frente a los incidentes no previstos y hacer bien el trabajo que se les ha demandado. Asimismo, buscan el apoyo de los compañeros de trabajo y de los superiores jerárquicos, como manera de compensar la ausencia de procedimientos operativos claros y definidos. En este marco, para muchos de estos trabajadores la autonomía *de hecho* con la que cuentan no es vivida enteramente como beneficiosa, porque a menudo es forzada.

Relaciones sociales y de trabajo.

Se trata de las relaciones entre trabajadores, así como también las que se dan entre, por una parte el trabajador y, por otra parte, la jerarquía del organismo (supervisores y coordinadores), la organización que lo emplea y los beneficiarios.

-Relaciones con los compañeros.

Los encuestados manifestaron que con frecuencia son apoyados por sus compañeros para hacer trabajos complicados o cumplir con exigentes plazos de entrega.

Un 65,6 % respondió que puede modificar sus horarios arreglando con los compañeros;

Un 75,8 % afirma que habla con sus compañeros acerca de temas laborales. Pero para el 91,9% de ellos esas conversaciones se hacen informalmente la mayor parte de las veces.



Un 59,9% manifiesta que “a veces” está en desacuerdo con ellos sobre la manera de hacer el trabajo, pero también un 65,7% de ellos señalan que cuando eso sucede, siempre puede discutir con los compañeros para encontrar una solución o establecer un compromiso.

El 59,7% expresó que “siempre” cuenta con el apoyo social para hacer correctamente las tareas, cosa que sólo ocurre “a veces” según el 32,7%.

Pero al mismo tiempo no siempre las relaciones entre compañeros de trabajo son amistosas, dado que el 31% respondió que la recepción de apoyo social sucedía sólo “a veces”.

Las respuestas dan cuenta de que el 56,6% percibe “siempre” por su trabajo un reconocimiento (moral o simbólico: el respeto y estima que merece su trabajo) por parte de los compañeros, y eso ocurre también “a veces” para el 39,2%.

La mayoría siente que forma parte de un equipo: así lo percibe “siempre” el 54,9%, pero esto se vivencia solo “a veces” para el 31,7%.

El 44,4% manifiesta que “a veces” sufre situaciones de tensión en el trabajo, pero esa situación es una consecuencia habitual de las situaciones cotidianas de trabajo.

La violencia en los lugares de trabajo en cambio engloba el hostigamiento, acoso sexual, críticas injustas, bromas hirientes, mal trato e insultos, así como la violencia física y verbal que se releva en los datos recogidos. Estas situaciones están registradas en la encuesta, si bien en menor grado que en los talleres.

En resumen, la mayoría de los encuestados expresaron que hay apoyo social, compañerismo y una relación amistosa, son ayudados por sus compañeros si tienen dificultades, se sienten que forman parte de un colectivo de trabajo y que reciben el reconocimiento de los compañeros. Por otra parte, aunque hay desacuerdos sobre la manera de hacer correctamente el trabajo y se generan situaciones de tensión, pueden conversar entre ellos para solucionarla.

Estos resultados no coinciden con lo expresado en los talleres de visualización pues allí fueron numerosos los comentarios que refieren quejas sobre la falta de solidaridad y de colaboración de los compañeros, así como poco reconocimiento. También se hacía allí una distinción entre el



comportamiento por parte de los distintos superiores jerárquicos: por lo general consideran que la relación con los supervisores es buena, mientras que con otros superiores jerárquicos no lo es, o es inexistente.

-Relación con los superiores

El 55% de los trabajadores manifiesta que “siempre” es ayudado por sus superiores jerárquicos si tiene dificultad para hacer un trabajo delicado o complejo y “a veces” lo experimenta el 33,1%. Pero hay que destacar que habitualmente en las encuestas los problemas o conflictos en los vínculos con la jerarquía tienden a estar sub-registrados.

Por otra parte, “a veces” un 48,8%, y “siempre” un 11,7% está en desacuerdo con sus superiores sobre la manera de realizar correctamente su trabajo, aunque “siempre” en un 60,5% de los casos, y “a veces” el 25,4 % expresa que pueden conversarlo con ellos.

Los trabajadores, consideran que “siempre” 53,2% y “a veces” 38,6% los supervisores o superiores jerárquicos prestan atención a lo que dice el trabajador.

Las respuestas a la pregunta de si "las personas que evalúan su trabajo (la jerarquía) lo conocen bien fueron “siempre” 55,2%, y “a veces” 30,4%.

-La justicia organizacional

En cuanto a una dimensión de la justicia organizacional, según los encuestados “siempre” 48,3%, “a veces” según el 30,4%, los superiores tratan de igual manera y correctamente a quienes trabajan bajo sus órdenes.

Las situaciones de tensión, con los superiores jerárquicos, a través de los datos de la encuesta no parecen ser muy graves, ya que los porcentajes indican que un 52% "nunca" sufre estas situaciones, aunque un 40,5% sí lo padece “a veces”. Por otra parte los trabajadores perciben



que reciben “siempre” 47,4%, y “a veces” 40,3% el respeto y estima que merece su trabajo de parte de sus superiores.

Es sabido que un trabajador mal remunerado siente que su trabajo no es bien recompensado ni reconocido. En el período del relevamiento, (segunda mitad de 2015), el 59,7% de los trabajadores de la muestra encuestada se consideraba "bien pago" pero un 26,7% se consideraba "mal pago". Las existencias de posibilidades laborales alternativas, pero recibiendo la misma remuneración, son percibidas como limitadas, pues el 80,1% manifiesta que si renunciara o lo despidieran no le sería fácil encontrar otro trabajo (empleo) con un salario o sueldo similar.

Pero una sensación generalizada expresada por un significativo porcentaje (31,3%) de los trabajadores es que aún cuando su remuneración en ANSES sea buena, por más esfuerzos que realice, no tendría muchas posibilidades de ser ascendido.

Un 76% de los trabajadores encuestados señalaron que consideraban que les faltaban todos o algunos conocimientos y competencias (operativas) para realizar correctamente su trabajo y que deseaban completarlas.

Un 56% de los trabajadores manifestó que percibe críticas injustas a su trabajo por parte de personas de ANSES.

Al igual que en los talleres, los respondientes no sienten ser objeto de un sistema de evaluación que se tome en cuenta para las promociones, porque desde hace varios años los concursos estaban desactivados bloqueando la carrera administrativa y no siempre perciben un reconocimiento moral y simbólico por parte de la jerarquía, ni tampoco de todos los beneficiarios.

-Hostigamiento, violencia física y verbal

Para la mayoría de trabajadores que sufren violencia verbal, ésta proviene del público, pero sin embargo, para un 25% de los afectados también está originada en personas de ANSES.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual

BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017

En la encuesta se registraron solamente 22 menciones de acoso sexual, de las cuales 9 provienen de personal de ANSES, 9 por parte de usuarios o beneficiarios, y 4 por parte de otras personas. Si bien se trata de una situación dramática y repudiable, el volumen es pequeño. Pero cabe señalar que la mayoría no respondió a la pregunta pues esta cuestión siempre está subdeclarada, por miedo o pudor.

Una alta proporción de 118 sobre los 142 encuestados que respondieron la pregunta correspondiente, manifestaron que les encargaban hacer tareas que consideraban inútiles. Ahora bien, cuando se tiene ese sentimiento o que el es considerado como tal, ese trabajador pierde la autoestima y se siente desprestigiado por sus compañeros o por el colectivo de trabajo.

-Formación para la tarea operativa, calificaciones y competencias

Si bien el nivel de instrucción es elevado, en los resultados de la encuesta se manifestó la percepción de insuficiencia de conocimientos y competencias brindadas por el organismo para realizar correctamente el trabajo operativo dado el ritmo elevado de innovaciones en cuanto a las políticas sociales si tener a tiempo la información, lo cual requiere la realización de un mayor esfuerzo por parte de los trabajadores para compensar ese déficit. Esto implica una mayor carga psíquica y mental.

En este déficit de capacitación ellos también situaban a los superiores jerárquicos. Un porcentaje de encuestados considera que sus superiores inmediatos (supervisor- coordinador - gerente - administrador), no estaban todos suficientemente preparados para hacer frente a los cambios que se producían en la organización del trabajo.

Con inquietud numerosos trabajadores señalaron que dejaron de hacerse las evaluaciones anuales; ellos consideraban que las mismas son necesarias para monitorear la calidad de las tareas ejecutadas y analizar el desempeño individual y grupal.

En los talleres y en las observaciones de los encuestados y encuestadores se expresó la idea de que no se había puesto en marcha un sistema dinámico y flexible de formación e información para actualizar los conocimientos relativos a las nuevas políticas sociales a cargo de ANSES así como los procedimientos operativos luego de que las mismas se hayan adoptado. Esa situación



impedía compensar los desajustes entre el contenido e intensidad de las demandas a satisfacer y por otra parte las calificaciones y competencias de los trabajadores. Ellos tenían la percepción de que cuando se participaba en esas actividades, las mismas no se acreditaban en los legajos personales y no era tomada en cuenta en momentos de hacer evaluaciones para las promociones y concursos.

Conflictos éticos y de valores

Se plantea un conflicto ético o de valores cuando el trabajador tiene la obligación de hacer cosas con las cuales éticamente no está de acuerdo, o con las que claramente está en desacuerdo, ya sea en cuanto al objetivo del trabajo, su justificación, sus modalidades operativas o los efectos que de ello se pueden derivar.

Dos tercios de los encuestados (63,3%) afirmaron que “nunca” se encontraron en la situación de hacer cosas que desaprobaban, pero el 31,6% respondió que “SI” se encuentra en esa situación “a veces”.

El 30,4% de los respondientes contestó que “nunca” debe hacer cosas con las cuales no está de acuerdo, pero sí tiene que hacerlo “a veces” el 56,6% y “siempre” sólo el 12,7%. En síntesis estos comportamientos son fuente de sufrimiento para 7 sobre 10 trabajadores.

Otra situación de conflicto ético sucede cuando el trabajador ve impedida la posibilidad de trabajar con calidad y respetar las reglas de la profesión. Esto sucede cuando sus medios de trabajo (PC, impresora, teléfonos, por ejemplo) funcionan de manera imperfecta, se “cae el sistema”, recibe insumos de mala calidad, o falla la logística y debe interrumpir la tarea. Sobre este aspecto, contestaron que “Si” disponen de esos medios “siempre” (30,8%) y “a veces” (47%). Pero sólo el 22,2% de los encuestados respondió que “nunca” tiene los medios para hacer un trabajo de calidad.

El 12,4% de los encuestados respondió que “nunca” dispone del tiempo suficiente para realizar correctamente su tarea, y esa situación la experimenta también “a veces” un tercio de los



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual

BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017

trabajadores (32,1%). Estas situaciones generan tensiones y vulneran la autoestima, desalentando el trabajo.

El grado de seguridad y estabilidad de la situación de empleo

En el período de realización de la encuesta (segundo semestre 2015) la gran mayoría de los encuestados (71,9%) manifestó no tener temor de perder el empleo el año siguiente, mientras que un 23,6% sí tenía esta inquietud.

El 80,8% expresó que se siente capaz de continuar trabajando en ANSES hasta su jubilación pero, según otra pregunta, es menor (53,2%) el porcentaje de quienes efectivamente “desean” continuar en ANSES hasta jubilarse. Ahora bien, el porcentaje de quienes claramente “no lo desean” es considerable: el 38,9%. Esta respuesta sorprendente puede interpretarse como un síntoma de la existencia de malestar, insatisfacción y sufrimiento.

Más del 70% de los encuestados respondió que no se habían implementado “grandes cambios” en ANSES en el año anterior, mientras que el 78,3% de los que respondieron afirmativamente evaluaron que éstos fueron positivos.

Sin embargo, solo el 18,5% de los trabajadores fueron informados de ello por anticipado; les faltó totalmente esa información al 47,4% y fue insuficiente para el otro 34,1% (ambos subconjuntos reúnen el 83,5% sobre el total de encuestados). Sólo posteriormente lograron obtener información de parte de la jerarquía.

Y fue aún menor el porcentaje de quienes fueron consultados previamente, razón por lo cual no pudieron participar y emitir su opinión, para involucrarse en su implementación.

Si bien en el momento de hacer la encuesta los trabajadores de ANSES de planta permanente tenían la garantía de estabilidad propia de los empleados del Estado, el 70% manifestó que no tenía temor de perder el empleo. Pero la escasa información previa y su débil participación cuando se adoptaban cambios en la organización del trabajo, la desactivación de la carrera



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual

Buenos Aires, 2, 3 y 4 de Agosto de 2017

administrativa y la falta de un sistema de evaluación del desempeño que justificara los ascensos en función del mérito, explican al menos en parte que 38,9% no deseaba jubilarse trabajado en ANSES.

* * *

El diagnóstico de la situación en materia de riesgos psicosociales en el trabajo que surge de las cuatro metodologías utilizadas pone de manifiesto que un porcentaje de trabajadores de ANSES está expuesto no sólo a deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo que impactan sobre su salud física, debido a problemas ergonómicos y deficiencias de la infraestructura, sino también a sufrimientos psíquicos y mentales. Esto está originado por múltiples factores: la intensidad del trabajo debido a la cantidad de beneficiarios y el tiempo limitado para atenderlos y brindarles un servicio de calidad, tener que hacer cosas contra sus principios éticos y sus valores, enfrentar dificultades en las relaciones con sus colegas y superiores debido a problemas de organización del trabajo pero que pueden superarse conversando con ellos, deben controlar sus emociones y la de los beneficiarios que concurren atravesando difíciles problemas sin haber sido preparados para ello, no tienen un horizonte claro sobre sus posibilidades de promoción dentro del organismo y se ven forzados a violar el trabajo prescripto y asumir el riesgo de tomar decisiones de manera autónoma para resolver problemas operativos derivados de las nuevas políticas sociales, pero para los cuales están insuficientemente formados e informados. En el momento de realizar la investigación, la mayoría de los trabajadores que atendían al público consideraban que estaban bien pagos, pero predominaban los trabajadores que no se sentían reconocidos moral o simbólicamente por los superiores y los beneficiarios.

Conclusiones

Todos los miembros de nuestro equipo, tenemos gran orgullo y satisfacción por haber desarrollado la investigación que sirve de base a esta ponencia y por haber compartido esta actividad con dirigentes y militantes del sindicato, así como con los propios trabajadores que



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual

Buenos Aires, 2, 3 y 4 de Agosto de 2017

accedieron a contestar las encuestas y participar en los talleres. Hemos ampliado nuestros conocimientos sobre los RPST y al mismo tiempo hemos identificado otros problemas a investigar.

La preocupación que inspiró nuestro trabajo fue identificar las principales causas del dolor y el sufrimiento que afectan a los trabajadores que atienden al público de ANSES -organismo de carácter estratégico y de gran utilidad social-, para medir y estimar su magnitud, hacer un diagnóstico y proponer recomendaciones destinadas a prevenir daños a la salud de esos trabajadores.

Se partió de la hipótesis que dentro de ANSES éstos eran quienes experimentaban un mayor sufrimiento. Pero en la mayoría de los casos estos síntomas los habían “naturalizado”: parecía que formaban parte indisoluble de la actividad y por lo tanto no tenían otra alternativa que soportarlos pasivamente.

Es la primera investigación sobre la problemática de los RPST, a escala nacional, sobre un sector y una muestra representativa de trabajadores que se lleva a cabo en América Latina. De esa manera innovamos y señalamos un camino de solidaridad internacional. En los países europeos, -además de los estudios que hacen las centrales sindicales con el ETUI (Instituto de Investigación de los Sindicatos Europeos)-, son los organismos oficiales homólogos del INDEC quienes los llevan a cabo como un módulo de las EPH o una encuesta por separado.

Se trata de una experiencia original en nuestro medio, pues es una investigación científica, multidisciplinaria, que responde a una demanda sindical precisa, llevada a cabo por parte de un equipo de investigadores con una larga experiencia acumulada en el CEIL-PIETTE del CONICET y que fueron convocados por el CITRA de la UMET.

Al comenzar la investigación, una de las condiciones pactadas de común acuerdo y cumplida escrupulosamente, fue que el equipo debía hacer su trabajo con plena autonomía y objetividad, sin recibir presiones o sugerencias en cuanto a las conclusiones y recomendaciones. Ya finalizado el estudio, podemos decir que esto efectivamente se cumplió y que permitió realizar un trabajo riguroso,



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual

Buenos Aires, 2, 3 y 4 de Agosto de 2017

La complejidad del tema justificó la necesidad de constituir un equipo multidisciplinario integrado por especialistas en Ergonomía, Medicina del Trabajo, Informática, Psicología Social y del Trabajo, Sociología del Trabajo y de las Organizaciones y Economía del Trabajo. Se aplicaron metodologías cualitativas y cuantitativas y se realizó un trabajo en equipo, intercambiando resultados preliminares con la percepción y vivencias de dirigentes y trabajadores que estaban en relación directa con el público.

Como fruto de la historia, ANSES es un caso particular de pluralismo dentro del modelo sindical argentino: coexisten y conviven cuatro sindicatos, con distintas orientaciones. Su personal es el producto de la incorporación de trabajadores que provienen de diversos organismos: las extintas Cajas de Jubilaciones, el Instituto Nacional de Previsión Social (INPS), la Caja de Asignaciones Familiares para el Personal de la Industria y las AFJP que en la década pasada confluyeron para integrarse en la ANSES. Se trata de un colectivo de trabajo heterogéneo por sus orígenes institucionales y por la cultura organizacional que predominaba en los organismos desde donde provienen. Los beneficios otorgados se estiman en 17.000.000 aproximadamente y esa magnitud sigue creciendo. El organismo procedió en los últimos años a contratar numerosos trabajadores para atender más adecuadamente a un número millonario de beneficiarios.

La política de un sindicato pequeño (aproximadamente 2600 afiliados) de adoptar la decisión y aportar para esta actividad recursos significativos de su propio presupuesto es digna de elogio. Cabe destacar la consigna que recibimos claramente de sus autoridades: las entrevistas, encuestas y observaciones no debían reducirse a sus afiliados, dado que se trataba de analizar problemas que afectaban a todos quienes atendían al público, sin distinción de ideología o de afiliación sindical: se trataba de un problema colectivo.

Mirando en perspectiva, esta investigación constituye un salto cualitativo en el campo de los estudios del trabajo. Está ampliamente documentado que los problemas de higiene y seguridad y de salud ocupacional provocan problemas de salud y dan lugar al dolor en el cuerpo causado por lesiones, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y molestias causadas por las deficientes condiciones de trabajo. Pero el reconocimiento de la naturaleza del trabajador como



un sujeto integral, que no se agota en sus dimensiones físicas, obligó a tomar en cuenta el impacto del contenido y la organización del proceso de trabajo sobre las dimensiones psíquicas (aspectos afectivos y relacionales) y mentales, que daban lugar al sufrimiento, fenómeno inmaterial que no se puede medir o pesar.

Pero según el marco teórico que inspiró la investigación, no es la actividad laboral *propriadamente dicha* lo que provoca lesiones y hace sufrir, porque el trabajo no es patógeno en sí mismo. Lo que genera esos problemas son las deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo y los desequilibrios entre, por una parte, los factores de riesgo psicosociales y, por otra parte, las capacidades de resistencia y adaptación de los trabajadores.

Una fuerte restricción impidió avanzar para formular propuestas: la actual legislación de riesgos del trabajo, que reconoce un listado muy reducido de enfermedades profesionales, no incluye ninguna que haya sido provocada por los factores de riesgos psicosociales. Su tratamiento no da lugar a resarcimientos por parte de las ART, y en su reemplazo el costo queda a cargo de las obras sociales, del sistema público de salud, de la solidaridad de compañeros y familiares o, más frecuentemente, problemas generados por las CyMAT y los RPST en los lugares de trabajo deben ser cubiertos por el presupuesto familiar. A eso nos referimos cuando afirmamos que estos problemas han sido ocultados e invisibilizados, y la investigación nos confirmó que esto no es fruto del azar.

Para hacer frente al creciente malestar, los enfoques tradicionales de la psicología social y del trabajo vigentes en nuestro medio proponen mejorar el “clima laboral”, controlar el estrés, practicar yoga, instaurar la música funcional (para “calmar a las fieras”, como se dice irónicamente) y poner en práctica “relaciones humanas” asignando un rol importante a los “líderes” dentro de la organización. De esa manera se logra frecuentemente moderar las tensiones, pero no resuelven todos los desequilibrios provocados por los riesgos psicosociales en el trabajo, pues aquellas depositan en el trabajador la responsabilidad de controlar el estrés, y estimulan actividades paliativas, sin hacer eje en las causas reales del mismo. Por otro lado, en ese contexto el trabajador piensa que el problema es individual y busca soluciones individuales como el consumo de psicofármacos o la psicoterapia.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual

BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017

Con frecuencia, ante la cantidad y las molestias provocadas por los RPST la primera reacción de los responsables de la gestión de la fuerza de trabajo es considerar que se trata de problemas individuales, psicológicos, debidos a características de la personalidad, cuyo tratamiento debe derivarse a profesionales de la psicología o de la psiquiatría. Es inobjetable que los trabajadores deben ser objeto de tratamiento cuando los daños ya se produjeron como es el caso de ANSES. Pero el origen profundo de los problemas es otro: es la modalidad que adopta el contenido y la organización del proceso de trabajo. La psiquiatrización de la sociedad, naturalizando el problema y la promoción del consumo asiduo de medicamentos no pueden impedir los daños psíquicos y mentales.

La problemática de los riesgos psicosociales en el trabajo requiere un enfoque holístico que se ha insertado como un campo específico dentro de las ciencias sociales del trabajo, cuyo abordaje requiere un trabajo pluridisciplinario y en equipo. Se abre un campo inmenso para la investigación cuyos resultados deberían ser tomados en cuenta progresivamente como un capítulo específico en las negociaciones colectivas. El trabajo como valor que permanece debe volver a constituir el fundamento de la vida social.

El trabajo no puede ser ejecutado tal como es prescripto por la dirección de empresas u organizaciones, porque siempre hay incidentes involuntarios y asimetría de información, problemas de calidad de los insumos, interrupciones no programadas. La Ergonomía ha demostrado que los trabajadores para cumplir los objetivos que les son fijados y hacer un trabajo de calidad, se ven obligados a modificar las consignas y movilizar su creatividad y su astucia y deben involucrarse para resolver esa contradicción. Pero debido a la modalidad adoptada por la división del trabajo esa iniciativa y creatividad es “clandestina”, los pone a veces en la situación de tener que mentir o hacer trampas, lo cual implica violar reglas siendo susceptibles de sanciones. Necesitan resolver las situaciones de trabajo con su creatividad cuando la normativa o los procedimientos prescriptos no se los facilita, pero las mismas no son recompensadas monetariamente ni reconocidas moral o simbólicamente por la organización.

En el capítulo teórico, Sección III. “El proceso de trabajo, su contenido y organización” de nuestra publicación se analizaron las causas y los objetivos por los cuales desde hace varios



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual

BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017

siglos las empresas y organizaciones públicas han introducido la división social y técnica del trabajo utilizando diversos métodos y técnicas cuyos resultados beneficiaron a las empresas, pero al mismo tiempo fueron en detrimento de la salud no sólo física, sino también psíquica y mental de los trabajadores. El nuevo paradigma productivo adoptado para hacer frente a las crisis trajo como consecuencias la intensificación del trabajo para “ahorrar tiempo y reducir los costos” aumentando la presión de los clientes, usuarios o beneficiarios sobre los trabajadores para que el trabajo sea de calidad y entregado a tiempo.

Uno de los objetivos de esta investigación es el de poner de relieve los beneficios que para el funcionamiento de esas organizaciones, y sobre todo para la salud de sus trabajadores, se obtiene cuando se transforman la organización y el contenido del proceso de trabajo para lograr un “trabajo más humano” como postuló el programa PIACT de la OIT.

Un trabajo dividido técnicamente en pequeñas parcelas de tareas operativas, o procesamientos parciales de los expedientes asignados a cada trabajador individual, dan lugar a tareas desprovistas de interés que se aprenden en poco tiempo, no requieren mayores calificaciones y competencias, deben ser ejecutadas de manera repetitiva y monótona con un ciclo operativo corto. Por eso no estimulan su involucramiento, no generan placer ni ayudan a aprender y crecer.

Cuando además el trabajo consiste en ejecutar lo que otros decidieron sin consultarlo, deja un estrecho margen de autonomía y de control para que el trabajador pueda llevarlo a cabo siguiendo su propio estilo, se subestiman sus conocimientos y se exige que para ejecutarlo deba controlar sus emociones todo lo cual aumenta el sufrimiento.

Un trabajo así dividido social y técnicamente al extremo no estimula el compromiso para lograr elevados estándares de productividad y de calidad. Eso repercute en la marcha de la organización y en la calidad de atención a los beneficiarios. La monotonía y la repetitividad predisponen para desentenderse de la tarea, cometer errores, realizar gestos imprudentes que pueden dar lugar a accidentes o incidentes corriendo el riesgo de reducir -por desuso- las calificaciones y competencias anteriormente adquiridas y no movilizadas.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual

Buenos Aires, 2, 3 y 4 de Agosto de 2017

Los trabajadores sometidos en permanencia a estas rutinas devienen en sujetos pasivos, con poco poder y autonomía para adoptar decisiones sobre su propia actividad, que se resignan ante ese contenido y organización del proceso de trabajo y lo aceptan como si fuera una fatalidad. Si no se proponen transformarlo a lo largo de largas jornadas pasadas en las empresas y organizaciones, probablemente adoptarán también en la vida familiar, social y política una conducta pasiva y resignada, delegando en otros las decisiones sobre su propia vida. Esto tiene finalmente repercusiones sociales, pues si no tienen vigencia algunos rasgos de democracia económica a nivel de las empresas y organizaciones, la democracia política y sindical queda debilitada por falta de participación.

Para reducir esos impactos negativos de los riesgos psicosociales en el trabajo y al mismo tiempo señalar los beneficios que un enfoque positivo puede aportar, es necesario:

- que el producto o el servicio prestado resulte de un trabajo integrado y tenga un sentido,
- que los ciclos operativos sean más largos para aprender y no aburrirse,
- ampliar las tareas y hacerlas más ricas de contenido para asumir nuevas responsabilidades en cuanto a la calidad y la satisfacción de las necesidades de los usuarios o beneficiarios,
- establecer redes de comunicación y relaciones de cooperación con los colegas para constituir un colectivo de trabajo del cual se sientan parte,
- crear las condiciones para que los trabajadores se beneficien del apoyo social de los compañeros de trabajo y del apoyo técnico de sus superiores,
- que aumenten para todos los trabajadores las posibilidades de formarse y aumentar los conocimientos dentro de la organización, para responder a sus propias expectativas de desarrollo y poder asumir nuevos puestos.

Los aportes de los modelos de Karasek, Theorell y Johnson, así como de Siegrist, los de Gollac y Dejours que inspiraron nuestra investigación, contribuyen a valorar el trabajo, y señalar las condiciones a reunir para que éste sea fuente de placer y desarrollo personal. El rol de la dirección o gerencia que se ocupa de la gestión de la fuerza de trabajo y el desarrollo de los



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual

Buenos Aires, 2, 3 y 4 de Agosto de 2017

recursos humanos coordinado con los ergónomos, médicos del trabajo y profesionales de higiene y seguridad es estratégico, debería orientarse para lograr estos objetivos:

- las exigencias y demandas psicológicas del trabajo no deben impedir que los trabajadores tengan un margen de autonomía y de control sobre su trabajo;
- la intensidad de la carga global de trabajo asignada a un trabajador no debe superar sus propias capacidades de adaptación y de resistencia, ni subestimarlas,
- la organización del trabajo debe promover la cooperación entre los compañeros de trabajo para transmitir mutuamente conocimientos y experiencias,
- se debe promover una cooperación dentro del colectivo de trabajo: el apoyo social y técnico necesario debe ser ofrecido o brindado a los colegas y requerido a la jerarquía de la organización, para seguir aprendiendo y hacer un trabajo de calidad;
- el tiempo de trabajo y su configuración no deben ser contradictorios sino compatibles con la vida familiar y social, permitiendo hacer arreglos y otorgar compensaciones,
- la seguridad y estabilidad en el trabajo y el empleo permiten reducir la incertidumbre y la ansiedad y contribuyen para que el trabajador se sienta “formando parte de un equipo”;
- a cambio de los resultados de su trabajo, los trabajadores deben recibir una recompensa monetaria que a lo largo del tiempo mejore progresivamente en términos reales y también un reconocimiento moral por el esfuerzo realizado y la calidad obtenida.

Cuando se cumplen en buena medida las condiciones arriba mencionadas y se tiene conciencia de que se ejecuta un trabajo de utilidad social, los trabajadores pueden lograr sublimar el sufrimiento y convertir el trabajo en una actividad placentera.

Los trabajadores adquieren un saber productivo gracias al trabajo que ejecutan, y tienen percepciones y vivencias subjetivas del impacto que tienen las condiciones y medio ambiente de trabajo y los riesgos psicosociales en el trabajo sobre su salud. Por esa causa, su aporte es imprescindible para elaborar, implementar y evaluar las políticas de prevención. Este es el justificativo para la constitución de Comisiones Mixtas de Salud, Seguridad y Condiciones de



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

EL TRABAJO EN CONFLICTO. Dinámicas y expresiones en el contexto actual

BUENOS AIRES, 2, 3 Y 4 DE AGOSTO DE 2017

Trabajo inspiradas en los Convenios y Recomendaciones Internacionales de la OIT (Nro. 155). Estas normas han sido ratificadas por el gobierno argentino, tienen rango constitucional pero como todavía no han sido reglamentadas, no comenzaron a aplicarse en el país.

Invocando esos Convenios que tienen rango constitucional, así como el artículo 14 bis de la Constitución Nacional, se debe promover la participación de los trabajadores de ANSES en la elaboración de una política de prevención en materia de CyMAT y RPST.

Sabemos que nuestro trabajo se refirió a una muestra representativa de un sector específico de trabajadores y que los métodos cualitativos y cuantitativos utilizados no agotaron la realidad. Es por eso que alentamos que se continúen y profundicen estas investigaciones, proponiendo que en otros organismos y empresas se lleven a cabo similares experiencias siguiendo métodos similares y adaptados a cada realidad para efectuar estudios comparativos. Y que siguiendo el ejemplo de los países centrales, en algún momento se incorpore un módulo sobre CyMAT y RPST en la EPH que lleva a cabo el INDEC para construir un diagnóstico a nivel nacional y estudiarlo en relación con el mercado de trabajo.

El diagnóstico y las propuestas que surgen de los estudios académicos por parte de los trabajadores y sus organizaciones sindicales constituyen herramientas para la información y formación de los trabajadores y para una negociación colectiva orientada a la transformación de los procesos de trabajo condición necesaria para preservar la vida y la salud integral de los trabajadores.