

# **10/ LA ENCUESTA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

Julio César Neffa, Silvia M. Korinfeld y María Laura Henry

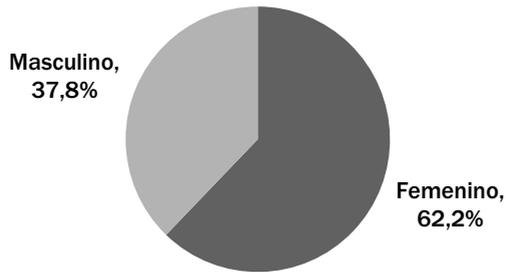
Para desarrollar los resultados de la encuesta de RPST ofrecemos en primer lugar una caracterización de los 694 trabajadores encuestados, en función de una serie de variables que ponen de relieve sus rasgos principales: los datos sobre el perfil sociodemográfico -sexo, edad, nacionalidad, nivel de estudios alcanzado y su condición socio-familiar-. En segundo lugar, datos sobre su situación laboral: tamaño de la dependencia donde trabajan, si poseen otro empleo, participación sindical y antigüedad tanto en ANSES como en su puesto.

## **1. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS ENCUESTADOS**

### **Sexo**

Como puede apreciarse, la muestra de trabajadores (de atención al público) quedó conformada por una mayoría de mujeres: 62,2%.

### D1- Sexo de los encuestados



### Edad

Respecto de esta variable, la gran mayoría de casos caen dentro de la franja de trabajadores jóvenes-adultos. Si adicionamos las primeras tres categorías que aparecen en el cuadro, veremos que el 63,4% de los trabajadores encuestados tiene menos de 44 años.

D3-EDAD (N=694)	
16 a 25 años	3,2%
26 a 34 años	27,1%
35 a 44 años	33,1%
45 a 54 años	24,1%
55 años o más	12,5%
Total	100%

### Nacionalidad

Predomina la nacionalidad argentina, con un contundente porcentaje de 99,4%.

## Nivel de estudios alcanzado

Lo que se vislumbra a partir de esta serie de datos es que los trabajadores encuestados tienen un alto nivel de instrucción. Se destacan dos porcentajes que lo ilustran muy bien:

- El 25,9% tiene un título de nivel superior (terciario o universitario).
- El 40,5% cursó estudios de nivel superior, sin completarlos (o aun en curso).

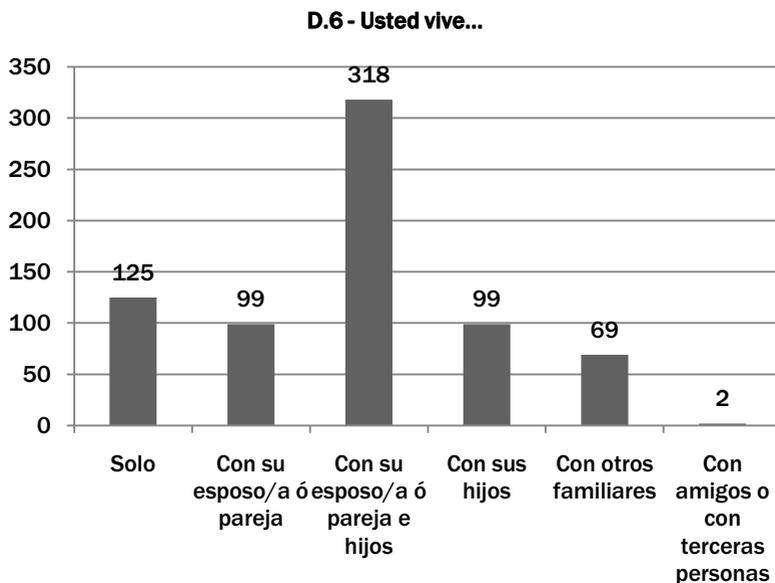
Si adicionamos ambos porcentajes, encontramos que el 66,4% posee estudios de nivel superior (completos e incompletos).

<b>D4-NIVEL DE ESTUDIOS (N=694)</b>	
Secundaria Completa.	30,0%
Universitaria Incompleta	28,4%
Terciaria Completa	14,1%
Terciaria Incompleta	12,1%
Universitaria Completa	11,8%
Secundaria Incompleta.	3,3%
Primaria Completa.	0,3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

## Situación sociofamiliar

### *- Con quiénes vive el trabajador*

En el siguiente gráfico se ofrecen las frecuencias desagregadas, que reflejan las distintas situaciones de convivencia indicadas con frecuencias y no porcentajes porque algunos trabajadores respondieron por más de una opción:



Luego, si agrupamos las distintas situaciones en dos grandes grupos - trabajadores que viven solos y que viven acompañados- encontramos que el 18% vive solo, mientras que la gran mayoría (82%) convive con otra persona: pareja, hijos, amigos, familiares, etc.

### **- Hijos**

Los datos indican que la gran mayoría de los encuestados (70,7%) tiene hijos. Esto ciertamente es un dato importante en términos de sus responsabilidades económicas.

Asimismo, es un buen indicador de las tareas extra-laborales que deben afrontar luego de retirarse del trabajo, más aun para el caso de las mujeres, para quienes suele estar extendido el fenómeno conocido como “doble jornada”.

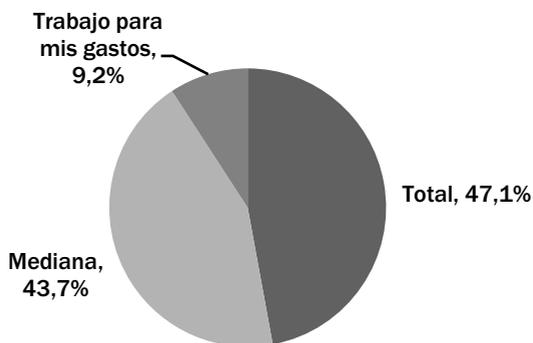
Este último concepto hace referencia a que las trabajadoras no sólo desempeñan una jornada laboral paga (en su puesto de trabajo), sino

que cuando regresan a su hogar deben asumir las tareas del hogar y de cuidado de la familia, es decir un trabajo no remunerado. El resultado es que las trabajadoras sufren un doble desgaste que repercute sobre su salud y bienestar, aumentando la fatiga.

### ***- Responsabilidad por el sustento de la familia***

Como puede verse en el siguiente gráfico, sólo el 9,2% de los encuestados trabaja para cubrir sus gastos. El resto, destina su sueldo (en parte o totalmente) al sustento de su familia. Se trata de un dato importante y que permite comprender uno de los factores principales que empuja a los trabajadores a permanecer en sus empleos aun cuando sus condiciones no sean del todo satisfactorias.

**D8-¿Cuál es la responsabilidad por el sustento de la familia?  
(N=694)**

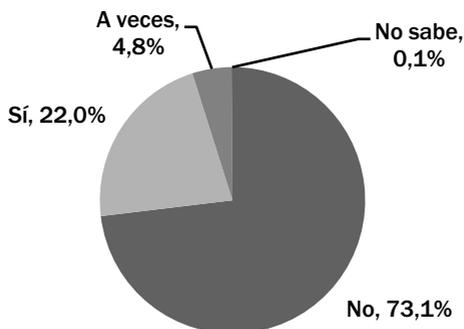


### ***- Cuidado de personas enfermas***

Esta variable constituye otro elemento que permite conocer las tareas y cargas extra-laborales de los trabajadores. Para el caso de las mujeres, se suma al efecto de la ya mencionada “doble jornada”. Es destacable que casi un cuarto de los encuestados se ocupe regularmente de una

persona enferma, mayor o discapacitada, dentro o fuera de su hogar, sin ser remunerado por ello.

**D9-¿Se ocupa Ud. regularmente de una persona enferma, mayor o discapacitada, dentro o fuera de su hogar, sin ser remunerado por ello? (N=694)**

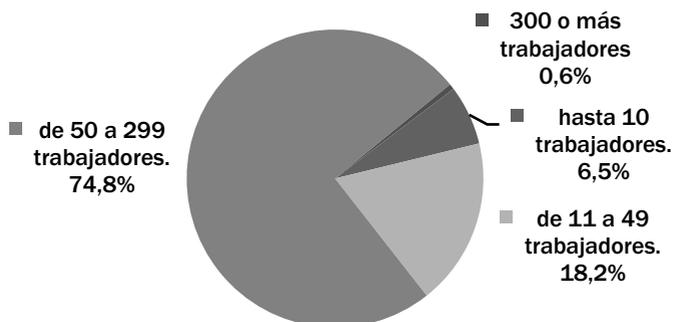


## **2. SITUACIÓN LABORAL DE LOS ENCUESTADOS**

### **Tamaño de la dependencia donde trabaja**

Los datos indican que la mayor parte de los encuestados se desempeña en dependencias con más de 50 trabajadores. Esta distribución es efecto de la forma en que se diseñó la muestra (ver el capítulo dedicado a la Metodología de la encuesta), mediante un procedimiento de adjudicación proporcional de cuotas de encuestados en función del tamaño de las dependencias.

### ORG. 2- La dependencia donde trabaja cuenta con:



### Pluriempleo

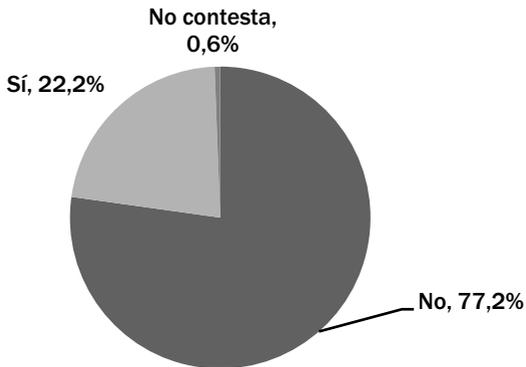
En el relevamiento se indagó si los encuestados tenían otro trabajo aparte de su puesto en ANSES. La mayoría (92,5%) respondió que “no”, lo cual indicaría que su carga principal de trabajo (remunerado) transcurre en el marco de este organismo.

### Participación sindical

Una contundente mayoría de los encuestados (77,2%) indicó que no es ni ha sido dirigente, delegado o militante sindical.

Este dato ciertamente reafirma lo que se indicó en la sección “Metodología de la encuesta”: que estuvo dirigida a *todos* los trabajadores, indistintamente de su afiliación a SECASFPI o de su condición de militante o delegado de algún otro sindicato.

**D5-PARTICIPACIÓN SINDICAL ¿Usted es o ha sido dirigente, delegado o militante sindical? (N=694)**



**Antigüedad en ANSES**

Los datos arrojados por esta variable indican que la mayor parte de los trabajadores encuestados poseen una escasa antigüedad en ANSES. Nótese que si adicionamos los dos primeros intervalos de la tabla, encontramos que el 57,6% tienen menos de 9 años de antigüedad en el organismo.

Estos datos se explican a partir de la fuerte expansión que tuvo la ANSES en la última década, dadas sus crecientes funciones de política social en el país. Para brindar las nuevas prestaciones y beneficios que se fueron generando en el periodo, se requirió la incorporación de nuevos trabajadores.

---

**AN1- Antigüedad (en años) en el organismo (N= 694)**

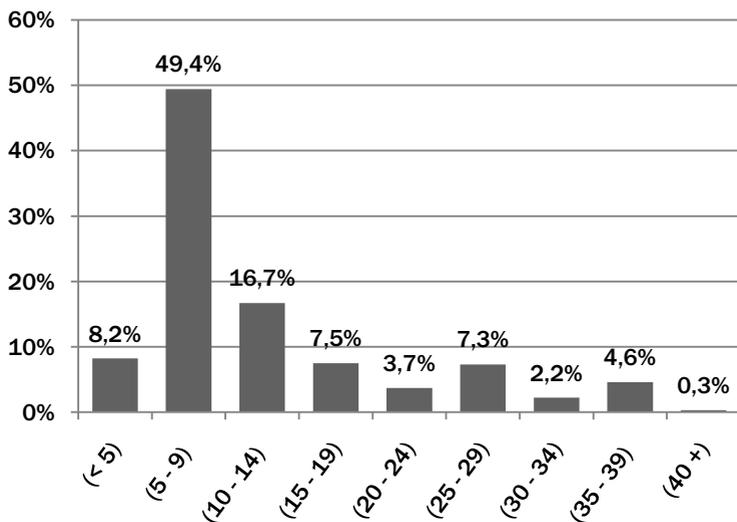
---

< 5	8,2%
5 - 9	49,4%
10 - 14	16,7%
15 - 19	7,5%
20 - 24	3,7%
25 - 29	7,3%
30 - 34	2,2%
35 - 39	4,6%
40 +	0,3%
Total	100%

---

En el gráfico siguiente puede notarse con más nitidez que la gran mayoría de los trabajadores encuestados hicieron su entrada a la ANSES recientemente:

**AN1- Antigüedad (en años) en el organismo (N=694)**



### **Antigüedad en el puesto**

Los resultados de esta variable indican que la mayor parte de los encuestados tienen una antigüedad en el puesto menor a una década. Si adicionamos los dos primeros intervalos de la tabla, encontramos que el 84,4% tiene menos de 9 años de antigüedad en el puesto.

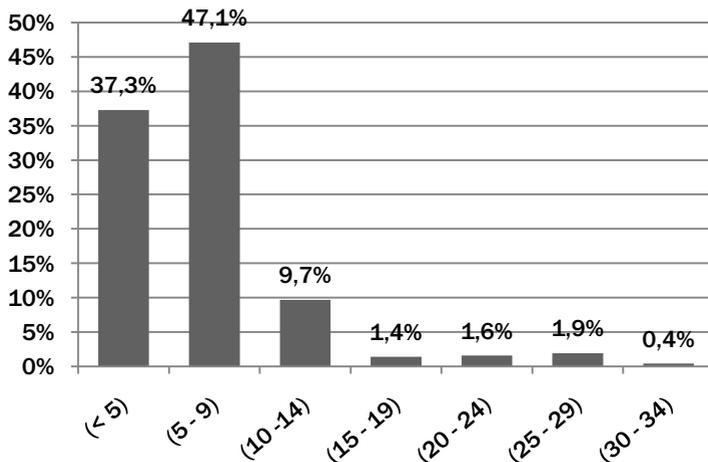
Este alto porcentaje puede deberse en parte a los ascensos o rotación de funciones. Pero es altamente probable que se explique en gran medida por la mencionada expansión de la ANSES y por la escasa antigüedad en el organismo de la mayor parte de los encuestados.

**AN2- Antigüedad (en años) en el puesto o en el cargo (N=694)**

(< 5)	37,3%
(5 - 9)	47,1%
(10 -14)	9,7%
(15 - 19)	1,4%
(20 - 24)	1,6%
(25 - 29)	1,9%
(30 - 34)	0,4%
(35+)	0,6%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

En el siguiente gráfico puede verse con mayor claridad que la gran mayoría de los trabajadores encuestados tiene una escasa antigüedad en su puesto:

**AN2- Antigüedad (en años) en el puesto o en el cargo (N=694)**



Después de esta descripción general del perfil de los trabajadores encuestados, se desarrollan a continuación los resultados arrojados por la encuesta de riesgos psicosociales.

## **EJE 1: INTENSIDAD DEL TRABAJO Y TIEMPO DE TRABAJO**

Este primer eje de riesgo psicosocial abarca tres dimensiones de análisis:

- 1) El tiempo de trabajo: aquí se busca relevar distintos aspectos de la organización, del tiempo de trabajo y su relación con otros tiempos sociales.
- 2) La intensidad del trabajo: se releven distintos aspectos que la hacen aumentar o disminuir: restricciones de tiempo, metas y objetivos, interrupciones de actividad, tecnologías, entre otros.
- 3) El impacto del trabajo sobre el cuerpo: en esta dimensión se releva la percepción de los trabajadores sobre los riesgos en su medio ambiente de trabajo y cuáles son las medidas para prevenirlos en sus espacios laborales. Asimismo, se indagó sobre la forma en que impacta el trabajo en su cuerpo (carga física, carga mental) y sobre cómo perciben su estado de salud.

### **1. Tiempo de trabajo**

En términos generales, la dimensión correspondiente al tiempo de trabajo no parece plantearles problemas importantes a los trabajadores encuestados, dado su alto grado de previsibilidad y estructuración.

Prácticamente todos los encuestados tienen una jornada clásica de 8 horas, regulada por convenio colectivo y en horario diurno. Trabajan en días hábiles, cinco días a la semana y tienen 48 horas de descanso durante el fin de semana. En este marco, solo el 2,7% indicó que trabaja más horas de las que corresponden a su horario legal.

En la encuesta, tampoco se detectaron situaciones de “desborde” de la jornada fuera de los límites establecidos ni tampoco el fenómeno de la

“disponibilidad permanente”. Solamente el 15,6% de los encuestados dijeron realizar horas extras. Casi nunca han sido contactados por temas de trabajo fuera del horario laboral (83% dijo que “nunca” le sucede).

Por su parte el 93,1% indicó que "nunca" está afectado por períodos de guardia o debe estar rápidamente disponible para un trabajo. Asimismo, el 94,4% dijo que "nunca" se lleva trabajo a su domicilio.

En la encuesta quedó reflejado también que tienen un considerable margen de flexibilidad en su tiempo de trabajo para poder coordinarlo con sus tiempos sociales y familiares. Cuando se les consultó si en caso de imprevistos o contratiempos podían modificar sus horarios arreglándolo con sus compañeros o colegas, el 65,6% respondió que “sí”.

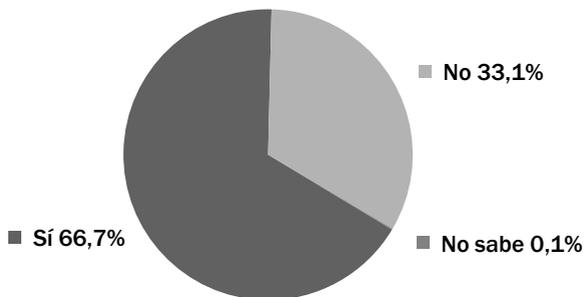
Asimismo, el 85,2% indicó que “siempre” tiene la posibilidad de ausentarse de su trabajo, aunque sea algunas horas, en caso de una situación imprevista o inesperada personal o familiar. Por su parte, un 91,2% dijo que sus horarios de trabajo “siempre” le permiten compartir momentos de ocio con sus amigos y familiares fuera de su trabajo.

En cuanto a vacaciones y licencias, el 100% de los encuestados indicó que cuenta con ambos derechos, mientras que el 72,2% dijo que “siempre” puede proponer el período para tomar sus vacaciones y lo obtiene; no se registran inconvenientes en este aspecto.

El único punto problemático detectado sobre el tiempo de trabajo sumamente importante ya que perjudica a la salud de los trabajadores corresponde al denominado “**presentismo**”. En los estudios sociales del trabajo, este concepto alude al fenómeno de aquellos empleados que van a trabajar enfermos o lesionados, sabiendo que no deben hacerlo.

Al respecto, como puede verse en el siguiente gráfico, dos tercios de los encuestados dijeron haber ido a trabajar en el transcurso de los últimos doce meses sabiendo que no debían hacerlo por estar enfermos:

**S 6- En el transcurso de los últimos doce meses, ¿ha ido alguna vez a trabajar sabiendo que no debía hacerlo por estar enfermo? (N=694)**



En cuanto a la explicación para este fenómeno, la triangulación con datos cualitativos y la consulta a informantes claves confluyen en señalar las dificultades para solicitar días de licencia por enfermedad en los procedimientos administrativos. En muchos casos, se impone un trámite engorroso y no asegura que la ausencia sea efectivamente computada bajo esta causa de manera expeditiva (por ejemplo, si el aviso es de un día para otro).

Estas dificultades operativas, sumadas al riesgo de perder la suma adicional al salario por presentismo, hacen que muchos trabajadores prefieran ir a trabajar estando enfermos. Se trata de un tema importante, que limita el ejercicio de un derecho laboral fundamental y que perjudica la salud de los trabajadores.

De hecho, que vayan a trabajar estando enfermos puede generar una prolongación y/o agravamiento de la enfermedad preexistente, incrementa la posibilidad de contagio a compañeros e incluso a los beneficiarios que ellos atienden (cuando el cuadro es infeccioso o viral), y causa una mayor proclividad a accidentes y errores porque el trabajador no está en condiciones de desplegar todas sus capacidades y sentidos.

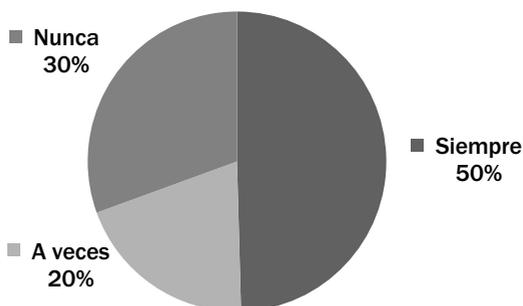
## 2. Intensidad del trabajo

Esta segunda dimensión del Eje 1 también está compuesta por varios puntos, que se desarrollarán a continuación. Comenzaremos con los aspectos referidos al **ritmo de trabajo**.

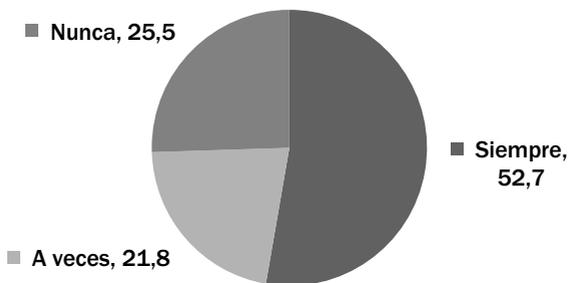
De la encuesta se desprende que los trabajadores encuestados efectivamente tienen restricciones en su ritmo, de distinta naturaleza y origen.

Por empezar, hay dos fuentes de restricción de ritmo sumamente importantes en el momento de comprender el trabajo cotidiano de atención al público. Nos referimos a las **normas de producción** y a los **plazos**, cuya incidencia puede verse en los siguientes gráficos:

**OA 1- ¿Su ritmo de trabajo está dado por ..."2 normas de producción a cumplir o plazos a respetar en un corto espacio de tiempo de una hora o menos?"**



**OA 1- ¿Su ritmo de trabajo está dado por ..."3 normas de producción o plazos a respetar en un día o más?"**



Si adicionamos los que respondieron “siempre” y “a veces” a las dos preguntas arriba graficadas, podemos ver que en ambas, alrededor del 70% de los trabajadores expresan que su ritmo está regido por normas y plazos.

Los datos cualitativos son concordantes con estos aspectos y también indican que las normas de producción y los plazos son una parte central de la organización del trabajo en ANSES. Según los trabajadores de las UDAI, está fijada como meta cierta cantidad de trámites a realizar por día. Los mismos tienen un tiempo estipulado para su realización y son controlados por los supervisores mediante un sistema informatizado<sup>1</sup>.

También cada UDAI tiene que responder las demandas de turnos asignados por día; es decir, atender a cierta cantidad de beneficiarios que han obtenido su turno por distintas vías<sup>2</sup> y que concurren a ese efecto el día indicado. Como agravante, es una práctica común que se sume a esa gran cantidad de público, una fracción (siempre incierta) de

<sup>1</sup> El sistema se llama SIDU (Sistema Integral de Atención en UDAI), donde el operador registra qué trámite le gestionó a cada beneficiario y (entre otras cosas) cuanto tiempo le llevó.

<sup>2</sup> Los turnos se otorgan por teléfono, por internet y también en la misma UDAI.

“espontáneos”; es decir, personas que concurren a la UDAI sin turno, de manera espontánea, y que de todas formas deberán ser atendidos.

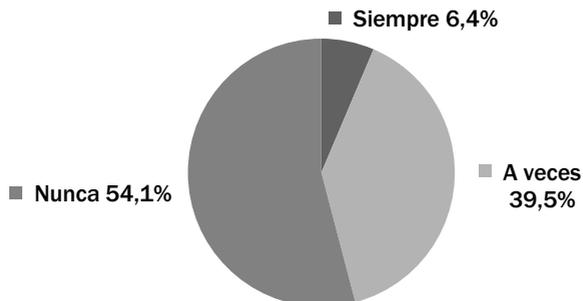
Como puede verse, todos estos aspectos ciertamente implican un ritmo de trabajo muy elevado para los trabajadores de las UDAI, que deben cumplir con sus tareas en un lapso restringido tanto por plazos y normas como por la cantidad de beneficiarios que asiste para ser atendido.

En el caso de las UDAT, el ritmo está regido por el sistema informático, el cual estipula un tiempo para resolver cada llamada. Cuando al operador se le está agotando el tiempo, el sistema se lo va indicando con una señalización del estilo semáforo (señales de colores). Por último, al igual que en las UDAI, los operadores telefónicos atienden cierto número de llamados por día para alcanzar las metas planificadas desde la organización.

Estos plazos y metas fijados por las normas son difíciles de alcanzar dado el tipo de tarea (compleja y cambiante) que deben realizar. La heterogeneidad de casos que deben atender - cada beneficiario tiene su propia problemática y necesidad-, aumenta el tiempo dedicado más allá del planificado.

En el marco descripto más arriba, no debería sorprender que una parte de los trabajadores encuestados expresaran dificultades para alcanzar las metas fijadas:

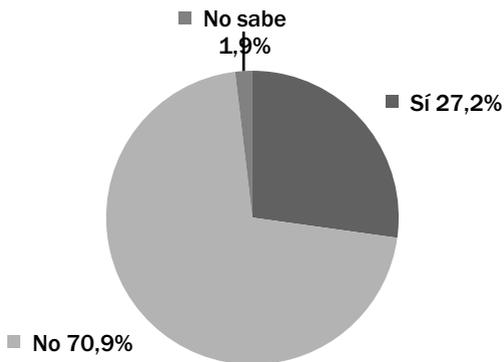
**OA 8- ¿Tiene Ud. dificultad o inconvenientes para alcanzar estas metas que le son fijadas? (N=694)**



De este cuadro se desprende que -de manera agregada- un 45,9% de los encuestados (“siempre” y “a veces”) tiene dificultades para alcanzar las metas prefijadas. Los trabajadores perciben así, que los objetivos son “poco realistas”, es decir, difíciles de alcanzar.

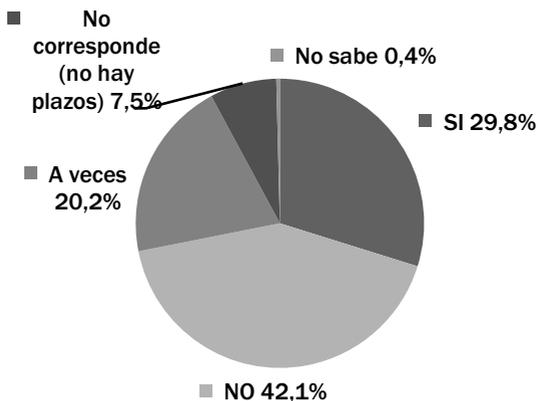
Asimismo, los datos indican que estas metas y plazos impuestos -de difícil cumplimiento- no pueden ser objeto de debate o negociación con los superiores ni tampoco son pasibles de ser cambiadas autónomamente por el trabajador. Casi el 71% dijo que no puede modificar las metas propuestas desde ANSES:

**OA 7- ¿Tiene Ud. la posibilidad de modificar estas metas?  
(N=423)**



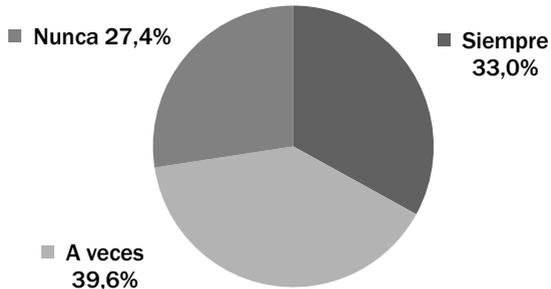
Sólo el 29,8% de los encuestados dice que puede efectuar cambios en los plazos y el 20,2% lo puede hacer “a veces”:

**OA 9- Para realizar su trabajo, ¿puede Ud. efectuar cambios en los plazos fijados? (N=694)**



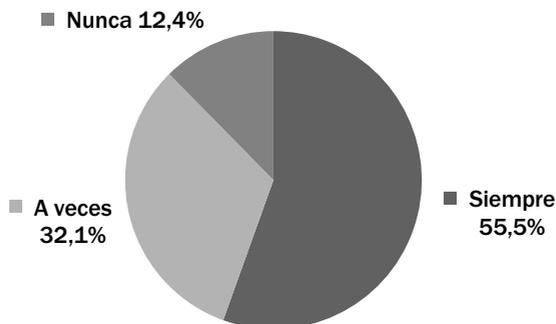
Siguiendo con la temática de ritmos de trabajo, los datos indican -de manera agregada- que un 72,6% de los encuestados dice que “siempre” y “a veces” tiene que apurarse en su trabajo:

**OA 3- ¿Está Ud. obligado a apurarse en su trabajo? (N=694)**



Se consultó a los trabajadores si tenían el tiempo suficiente para realizar su trabajo correctamente y, como puede verse a continuación, las respuestas también indican un alto ritmo de trabajo, en este caso, por falta de tiempo:

**OB 2- Para realizar correctamente su trabajo, ¿Ud. tiene en general... "1. el tiempo suficiente?" (N=694)**



Vemos que gran parte de los trabajadores (45,5% si adicionamos quienes respondieron “nunca” y “a veces”) perciben que necesitarían márgenes temporales mayores para desempeñar adecuadamente su labor.

De las preguntas analizadas hasta aquí, surge que **los trabajadores de atención al público encuestados (tanto en UDAI como en UDAT) tienen ritmos de trabajo intensos**, que conjugan distintos elementos para su demarcación estricta: plazos, tiempos estipulados para cada trámite, cantidad de beneficiarios que deben atender en cada jornada.

Para el caso de las UDAI, se observa el papel que tiene la presencia de los beneficiarios en el lugar de trabajo a la hora de definir los ritmos. Los trabajadores indican muchas veces la sensación de estar siendo constantemente “vigilados” por el público y de recibir reprobaciones e incluso agresiones si son vistos en actitud de descanso o con un ritmo de atención lento.

Los beneficiarios se agolpan en las oficinas esperando ser atendidos, llevando consigo problemáticas sociales que demandan urgente respuesta. Esto se refleja en los siguientes comentarios cualitativos de la encuesta:

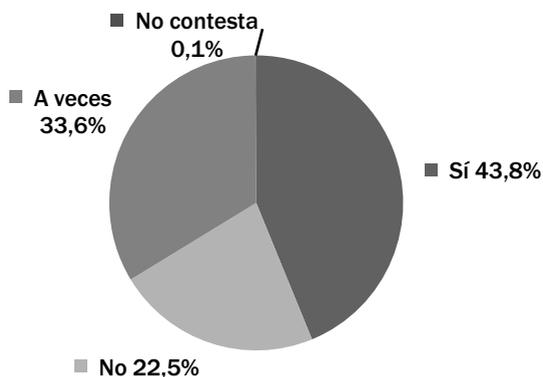
- “A veces las metas son imposibles porque no se considera el tiempo que puede llevar cada trámite. La presión te la da el público que espera a ser atendido, más que las metas a cumplir”
- “A veces no nos levantamos ni para ir al baño por la cantidad de gente que hay para atender”

Es decir que los trabajadores no sólo están exigidos por restricciones de ritmos “clásicas”, como las antes mencionadas (plazos, normas, controles por sistema) sino también por restricciones propias de algunos servicios, en los cuales la presión del público (beneficiarios) juega un rol preponderante en el funcionamiento de las cadencias de trabajo.

Esta intensidad detectada en los ritmos de trabajo conlleva lógicamente el riesgo de una serie de problemas para la salud de los trabajadores: incremento de la fatiga, alteraciones emocionales (ansiedad, nerviosismo, angustia), aumento de frecuencia cardíaca, predisposición a desarrollar un cuadro de estrés crónico, que puede desembocar en problemas gastrointestinales, cardíacos, artromusculares, entre otras derivaciones.

Otro problema que surge de los datos está vinculado a las **interrupciones en la tarea**. De forma agregada, un 77,4% de los encuestados dice que “siempre” y “a veces” tiene que interrumpir la tarea para realizar otra que no estaba prevista. Más de la mitad (50,5%) lo indicó como un aspecto negativo de su trabajo.

**OA 4- ¿Ocurre con frecuencia que Ud. deba interrumpir la tarea que estaba haciendo para realizar otra que no estaba prevista? (N=694)**



Estas interrupciones dificultan la concentración, hacen aumentar el número de errores y de olvidos y, potencialmente, implican para los trabajadores la aparición de alteraciones emocionales (ansiedad, nerviosismo, irritabilidad).

De las indagaciones cualitativas surge que gran parte de esas interrupciones en las UDAI se debe a preguntas del público cuando el operador ingresa a la oficina y/ o está atendiendo a otra persona. La ausencia de elementos físicos de separación con el público favorece estas intromisiones que ciertamente recargan el trabajo del operador y lo desconcentran de las acciones complejas que implica cada trámite.

Asimismo, los trabajadores más experimentados son también interrumpidos por sus propios compañeros, quienes los consultan sobre cómo resolver algún trámite complejo y para el cual desconocen el procedimiento que deben aplicar. Como ya se mencionó y se volverá a ver más adelante, en este punto se hace palpable la capacitación insuficiente y la necesidad de acudir al propio colectivo de trabajo para resolver tareas cuyas normas no son claras o conocidas.

### **3. El impacto del trabajo sobre el cuerpo**

Esta tercera dimensión del Eje 1 está compuesta por varios ítems en los que se buscó indagarla percepción de los trabajadores. Para ordenar la exposición, los hemos dividido en distintos ítems que se detallarán a continuación.

#### **- Condiciones y medio ambiente de trabajo**

Uno de los aspectos importantes de la encuesta fue recoger *la percepción* que los trabajadores tenían de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT) vigentes en ANSES<sup>3</sup>.

##### *-Carga física*

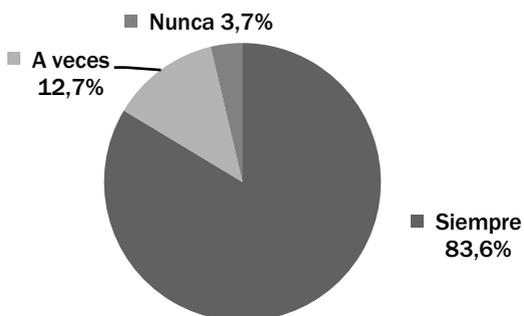
En el cuestionario se indagó sobre la existencia de dos tipos de carga física: la estática (posturas) y la dinámica (gestos y movimientos operatorios). Comenzando con la primera, ofrecemos los resultados referidos a permanencia en posturas fijas o incómodas.

Mientras que sólo el 18% de los encuestados dijo que “siempre” o “a veces” tiene que permanecer largo tiempo de pie, el 96,3% dijo que “siempre” o “a veces” debe permanecer largo tiempo sentado:

---

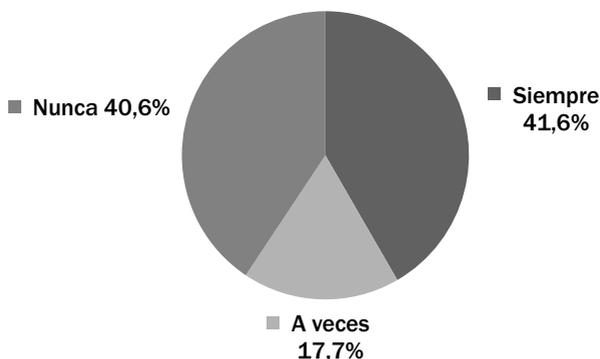
<sup>3</sup> Estos resultados han sido enriquecidos con el estudio ergonómico -que consta en otro capítulo de este libro-, el cual brinda datos objetivos sobre las CyMAT en ANSES. De esta forma, ambos abordajes (mediciones y percepciones) se complementan para brindar un cuadro de situación más completo sobre la cuestión.

**RA 1- ¿Cuándo realiza su trabajo, usted debe... "2. permanecer largo tiempo sentado?" (N=694)**



El 59,3% dice que “siempre” o “a veces” tiene que permanecer en una postura incómoda sin poder cambiar de posición, o trabajar en un ambiente con poco espacio para moverse.

**RA 1- ¿Cuándo realiza su trabajo, usted debe... "3. permanecer en una postura incómoda sin poder cambiar de posición o trabajar en un ambiente con poco espacio para moverse?" (N=694)**



En cuanto a la carga física *de tipo dinámica* (gestos y movimientos operatorios), los datos indican que no son frecuentes los desplazamientos a pie, levantamiento de cargas pesadas, movimientos dolorosos y/o cansadores, sacudidas y/o vibraciones.

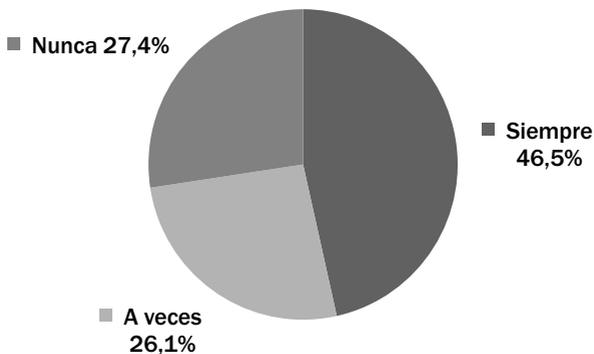
Se concluye así que por el tipo de puestos que ocupan los trabajadores encuestados (tareas administrativas de atención al público, tanto presencial como telefónica) **el problema más acentuado se registra en la carga física de tipo estática**. Potencialmente, esto entraña una serie de riesgos para la salud de los trabajadores, tales como contracturas, dolores musculares, calambres, problemas circulatorios, dolores cervicales.

#### *-Carga mental*

También se hicieron preguntas orientadas a recolectar datos sobre la incidencia de la denominada *carga mental*. Es decir, aquella carga que proviene de poner en acto aspectos perceptivos, cognitivos, de memoria y esfuerzos intelectuales durante la actividad de trabajo.

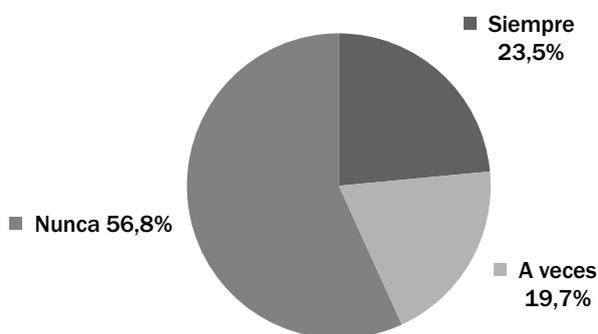
La encuesta recoge que el 72,6% dice que “siempre” o “a veces” tiene que estar atento y no puede quitarle los ojos a su trabajo.

**RA 1- ¿Cuándo realiza su trabajo, usted debe... "8. estar atento y no poder no quitarle los ojos a su trabajo?" (N=694)**



El 66,7% dice que “siempre” o “a veces” tiene que leer letras o cifras muy pequeñas, mal impresas, mal escritas. Por otro lado, el 43,3% dice que “siempre” o “a veces” tiene que examinar objetos muy pequeños, detalles muy finos. Particularmente, esto se da al trabajar con computadora y con los formularios y planillas que requiere cada trámite. En todos los casos, se requiere mucha atención para su correcto llenado.

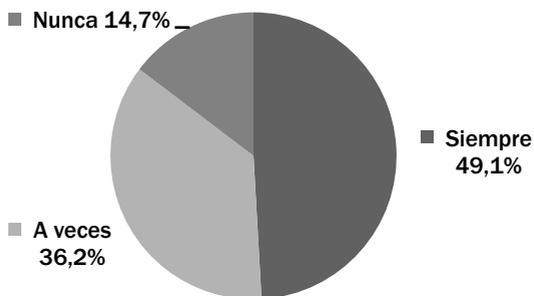
**RA 1- ¿Cuándo realiza su trabajo, usted debe... "10. examinar objetos muy pequeños, detalles muy finos?" (N=694)**



De los datos expuestos hasta aquí se desprende que los trabajadores encuestados afrontan una alta carga mental. Su labor les demanda una alta concentración, estar atentos para captar y procesar signos, ejercer una atención visual y auditiva en la resolución de trámites (situación que se agrava con el ruido ambiente por la aglomeración de público). En suma, se trata de cuestiones que se actualizan cuando el trabajo implica muchas elecciones conscientes y se necesita resolver problemas todo el tiempo.

Este hallazgo se corrobora en otra pregunta, para la cual casi la mitad de los encuestados respondió que “siempre” en su trabajo tiene que pensar muchas cosas a la vez:

**OB 3- ¿Con qué frecuencia vive Ud. tiene que pensar en muchas cosas a la vez? (N=694)**



Como veremos al analizar el Eje 3 de RPST, la alta carga mental está dada por la complejidad de los trámites a cargo de los trabajadores de atención al público, con una normativa que no siempre es clara o aplicable a los casos concretos y en los que cada beneficiario implica una situación original y cambiante que debe resolverse.

Para finalizar este ítem, cabe señalar que cuando la carga mental es muy alta, puede generar una serie de daños a la salud de los trabajadores: fatiga, cefaleas, contracturas musculares, sensación de desborde, ansiedad, alteraciones del sueño, bloqueos mentales, y vigilancia reducida. Asimismo, la saturación mental puede provocar errores en el trabajo. De ahí entonces la importancia de relevar una cuestión como esta que afecta a la salud de los trabajadores y repercute sobre la calidad del servicio.

*- Condiciones del medio ambiente físico*

También se indagó sobre el medio ambiente de trabajo vigente en el lugar donde se lleva a cabo el proceso de trabajo; particularmente, para detectar la presencia de riesgos físicos, biológicos, factores tecnológicos y de seguridad y también los provenientes de aspectos naturales o ecológicos.

El siguiente cuadro muestra los datos obtenidos sobre la percepción de los trabajadores acerca de la presencia de algunos de estos factores:

RA 2- ¿Su medio ambiente de trabajo (o su lugar habitual de trabajo) presenta alguna de las dificultades o inconvenientes que siguen:(N=694)	Porcentajes			
	Siempre	A veces	Nunca	Total
1. suciedad?	23,5	40	36,5	100
2. humedad?	15,5	21	63,6	100
3. corrientes de aire?	20,7	27,2	52,2	100
4. malos olores?	47,5	34,1	18,5	100
5. temperaturas elevadas?	29,6	38	32,5	100
6. temperaturas bajas?	17,1	35,4	47,5	100
7. ausencia o mal estado de los sanitarios?	30,7	35,9	33,3	100
8. ausencia de vista al exterior?	50,1	9,8	40	100
9. hacinamiento?	40,2	15,6	44,2	100
10. mala iluminación?	32,3	18,1	49,6	100

Como puede verse, los porcentajes más altos de respuesta se registraron en los siguientes factores:

- *Malos olores*: el 81,6% dice que “siempre” o “a veces” su lugar de trabajo presenta este problema.
- *Ausencia o mal estado de los sanitarios*: el 66,6% dice que “siempre” o “a veces” se encuentra esa situación en su lugar de trabajo.
- *Temperaturas elevadas*: el 67,6% dice que “siempre” o “a veces” las experimenta.
- *Suciedad*: el 63,5% dice que “siempre” o “a veces” está presente esta cuestión en su lugar de trabajo.

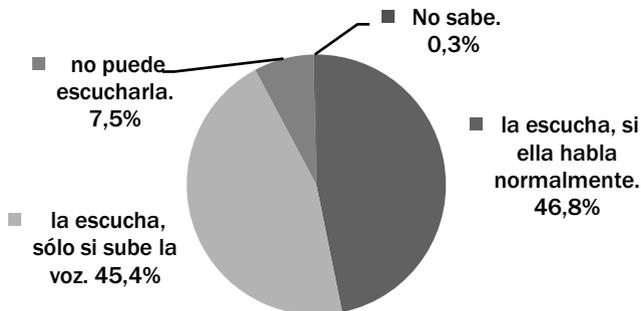
- *Ausencia de vista al exterior*: el 59,9% dice que “siempre” o “a veces” padece este problema en la dependencia donde trabaja.
- *Hacinamiento*: el 55,8% dice que “siempre” o “a veces” se presenta esta situación en su lugar de trabajo.

Nótese que la presencia de muchos de estos problemas se explica por la gran afluencia de público en las dependencias y la falta de adecuación de los edificios donde se realizan las actividades laborales. Algunos testimonios cualitativos de la encuesta sirven para ilustrar esta problemática:

- *El aire está viciado, hay poca ventilación (...). Deberíamos trabajar con un vidrio (de por medio) porque el público público tose o hasta han vomitado sobre el escritorio. Deberíamos trabajar con guantes o que se haga una desinfección diaria.*
- *No hay suficiente desinfección en pisos y baños, ni suficiente lavandina, ni ventilación luego de la atención al público.*

Otro aspecto que releva la encuesta sobre el medio físico de trabajo son los niveles de ruido que experimentan los trabajadores:

**RA 6- ¿Cuándo Ud. trabaja, si una persona, ubicada a una distancia de 2 ó 3 metros le habla... (N=694)**



Como puede verse, solamente el 46,8% de los encuestados dice que si una persona, ubicada a una distancia de 2 ó 3 metros le habla

normalmente, puede escucharla. Ciertamente, esto indica la presencia del factor ruido como un fenómeno ampliamente extendido en dependencias de ANSES y, que en gran medida, se debe a la gran concurrencia de público.

En muchos casos los beneficiarios son personas de edad avanzada, algunos con disminución auditiva a quienes hay que hablarles en voz elevada para que oigan, lo cual de forma agregada aumenta el nivel de ruido. Asimismo, muchos beneficiarios concurren acompañados de sus niños, que también hacen su aporte a este nivel elevado de ruido reinante en las oficinas.

Otra razón (más preocupante) que puede explicar estos porcentajes de la pregunta arriba consignada es que muchos encuestados ya estén padeciendo una disminución de su capacidad auditiva y de ahí que no puedan escuchar lo que alguien les habla a una distancia de 2 o 3 metros. Esta situación puede ser más probable todavía para los trabajadores de las UDAT, que trabajan con auriculares y reciben sonido directo en su oído de forma permanente.

En la encuesta también se relevó la percepción de la presencia de factores de riesgo físicos, químicos, biológicos, factores tecnológicos y de otra índole:

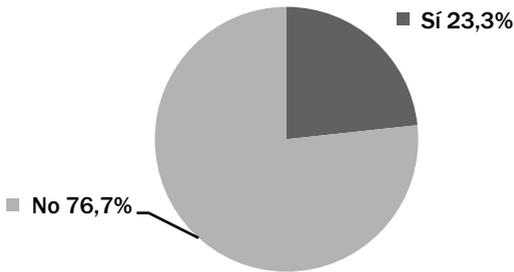
	<b>RA 5- ¿Dentro de su lugar de trabajo, o establecimiento, tiene que...</b>	<b>Porcentajes</b>			
		<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>	<b>Total</b>
1.	respirar humo o polvo? (N=694)	11,8	22,5	65,7	100
2.	estar en contacto con productos peligrosos? (N=693)	2,7	5,3	91,9	100
3.	estar expuesto a riesgos infecciosos? (N=694)	44,7	20,7	34,6	100
4.	correr el riesgo de herirse o accidentarse? (N=693)	18,6	24,8	56,6	100
5.	correr el riesgo de sufrir accidentes de tránsito en el transcurso de la jornada de trabajo? (N=693)	5,6	8,5	85,9	100

Del cuadro RA.5, el dato más notable es que el 65,4% dice que “siempre” o “a veces” su lugar de trabajo está expuesto a “*riesgos infecciosos*”. Esto es coherente con lo mencionado más arriba, sobre el contacto directo que los trabajadores tienen con grandes cantidades de público, en espacios que frecuentemente resultan demasiado reducidos para dicha afluencia.

#### *-Uso de elementos de protección personal*

Se consultó a los encuestados sobre el uso de elementos de protección personal (EPP), preguntando en primer lugar si ANSES se los provee:

**RA 7- ¿Su empleador le provee de elementos de protección personal adecuados según los riesgos a los que está expuesto? (N=694)**



El 76,7% de los encuestados señala que su empleador “no” les provee de EPP adecuados según los riesgos a los que están expuestos. Lo interesante surgió cuando ulteriormente se les preguntó “por qué no se los provee”.

Las respuestas (abiertas) fueron variadas pero es notable que en su gran mayoría puedan agruparse en unos pocos ejes. Así, los encuestados dicen que no reciben los EPP porque:

- “No se necesitan” y/o “no hay riesgos”
- “Porque a ANSES no le importa ni le preocupa su personal o los riesgos a los que está expuesto”

- *"Por falta de presupuesto y de insumos en la institución".*
- *"Los encuestados "no saben" las causas de esta falta de los EPP".*

La gran cantidad de respuestas en torno al primer ítem ciertamente denota la escasa información y concientización entre los propios trabajadores sobre los riesgos a los cuales están expuestos en su trabajo y es así como no problematizan la falta de EPP ni pueden identificar cuáles serían necesarios para su labor.

El segundo ítem de respuestas denota que son las autoridades quienes no están concientizadas sobre los riesgos existentes o no encaran medidas para prevenirlos.

A aquel porcentaje de trabajadores que respondieron que "Sí" son provistos de EPP adecuados según los riesgos a los que están expuestos, se les preguntó ulteriormente cuáles eran esos EPP y fueron muy interesantes las respuestas obtenidas.

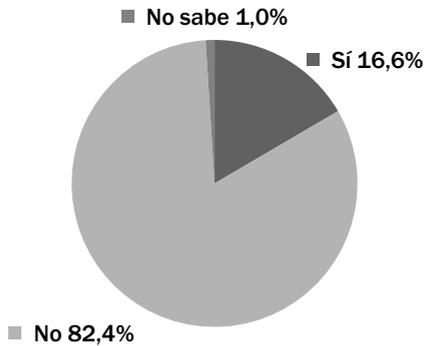
Los EPP más mencionados fueron elementos tales como: alcohol en gel, guantes, barbijos, vacunaciones, etc. Como puede verse, son protecciones contra contagios y enfermedades infecciosas, lo cual resulta coherente con los factores de riesgo arriba mencionados. Asimismo, esto es entendible dado el contacto permanente que tienen los trabajadores con grandes cantidades de público, con niños pequeños, personas enfermas, gente de sectores vulnerables, etc. En el mismo sentido incide el manejo de papeles o documentación de los usuarios que están sucios o han estado guardados por mucho tiempo (y contienen insectos, humedad, hongos, polvo, etc.).

Cabe señalar que los elementos mencionados no son EPP propiamente dichos o al menos, no son los que se consideran tradicionalmente como tales. Lo que encontramos es una definición "situada" o idiosincrática de los EPP, en función del tipo de trabajo que se realiza en la atención al público de ANSES.

*-Capacitación en riesgos del trabajo y visita de profesionales de Higiene y Seguridad*

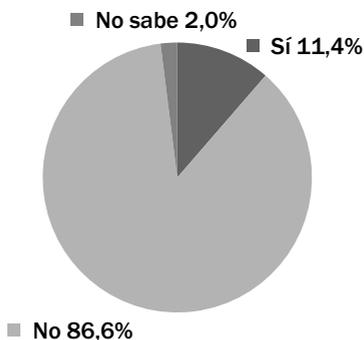
En términos generales, los datos recogidos indican una insuficiencia de actividades de prevención y de formación en riesgos del trabajo. El 82,4% de los encuestados manifestó que no tuvo acceso a información o formación sobre riesgos en el trabajo en los últimos 12 meses

**RB 1- Durante los últimos 12 meses, ¿recibió Ud. alguna formación o información sobre los riesgos que su trabajo puede ocasionar en su salud o en su seguridad? (N=694)**



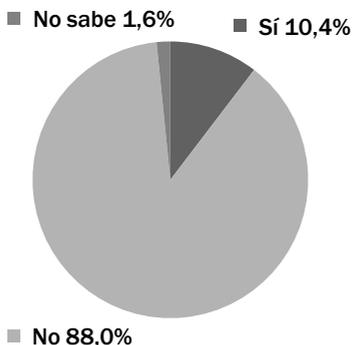
Asimismo, el 86,6% indicó que no recibió información (documento, instructivo o cartelera) que describiera los riesgos vinculados al trabajo en su establecimiento.

**RB 3- Durante los últimos 12 meses ¿tuvo conocimiento de algún documento, instructivo o cartelera escrito por su empleador que describa los riesgos vinculados al trabajo en su establecimiento? (N=694)**



Luego, un 84,9% dijo que no registra o no le consta haber recibido la visita en su lugar de trabajo en el último año de un especialista en Higiene y Seguridad en el trabajo. Por último, un 88% manifestó que no tienen instrucciones o carteles sobre seguridad en su puesto de trabajo.

**RB 9.- ¿Tiene usted instrucciones por escrito o carteles sobre la seguridad en su puesto de trabajo, además de las Instrucciones para evacuación en caso de incendio? (N=694)**

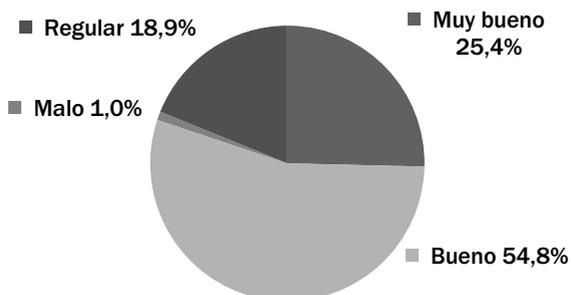


Todo esto denota una insuficiente preocupación por la temática de los riesgos de parte de las autoridades de ANSES, la consecuente falta de conocimiento al respecto y, más importante, la falta de acciones de prevención por parte del organismo empleador.

**- Estado de salud auto-percibido**

La encuesta también preguntó a los trabajadores sobre su percepción sobre su salud. En general, los resultados la mostraron sobre todo como positiva:

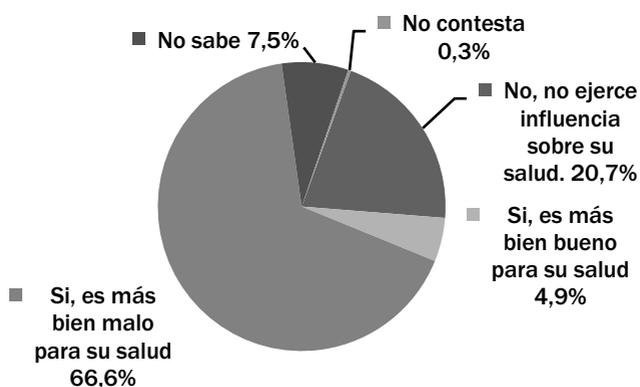
**S 1- ¿Cómo cree Ud. que es su estado de salud general?  
(N=694)**



Cuando se realizó el cruce de esta variable con la edad de los encuestados, no arrojó resultados distintos. Para todas las franjas etáreas, estos porcentajes de salud autopercebida son similares.

Posteriormente, se consultó a los encuestados sobre los efectos que puede tener el trabajo a largo plazo sobre su salud:

**S 4- Con el correr del tiempo ¿Ud. piensa que su trabajo puede afectar o modificar su salud? (N=694)**



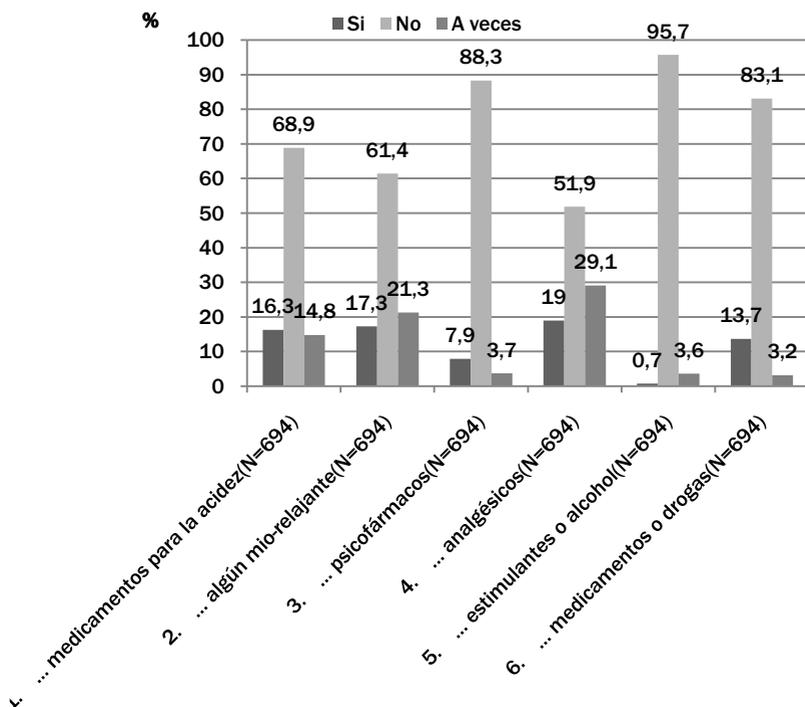
Como puede verse en el gráfico, el 66,6% cree o piensa que su trabajo puede tener un efecto negativo para su salud a mediano o largo plazo. Por su parte, el 20,7% considera que no tendrá influencia y sólo el 4,9% expresa que su trabajo es bueno para su salud.

Es notable (y un hallazgo muy importante) que el 25,4% de los encuestados diga que su estado de salud es “Muy bueno” en términos generales, pero que dos tercios consideren que-a futuro- su trabajo puede tener efectos dañinos sobre su salud.

### **- Reparación de la fatiga**

En la encuesta se consultó por los hábitos desarrollan los trabajadores como forma de compensar y reparar la fatiga generada por el trabajo. Entre otras cuestiones, se indagó sobre el consumo de sustancias medicinales o de otro tipo, y estos son los porcentajes:

### S 3- Durante la jornada laboral o luego de concluir, usted toma...



En orden de incidencia, detallamos qué elementos consumen los trabajadores para aliviar o paliar los efectos de la jornada laboral durante la misma o luego de concluirla:

- El 48,1% dice que “sí” y “a veces” toma analgésicos.
- El 38,6% dice que “sí” y “a veces” consume algún mio-relajante.
- El 31,1% dice que “sí” y “a veces” toma medicamentos para la acidez.
- El 29,2% dice que “sí” y “a veces” ingiere psicofármacos.

Estos altos porcentajes de consumo son congruentes con los rasgos de la tarea realizada y el tipo de desgaste que implica. Fundamentalmente, la ingesta de analgésicos está estrechamente relacionada con el desgaste mental que implica el trabajo de atención al público y que se manifiesta en dolores de cabeza, de los ojos, musculares y otros afines.

En el caso de los psicofármacos, su uso está estrechamente relacionado con el trabajo emocional que despliegan los operadores (como veremos en el próximo Eje de RPST), cuyo contacto con el sufrimiento, violencia, etc. los lleva a combatir la angustia de ese modo.

Por su parte, los medicamentos para la acidez y los miorrelajantes ayudan a calmar aquellas somatizaciones de tipo músculo-esquelético y gastrointestinal que padecen muchos trabajadores.

Esta ingesta de medicamentos debe ser vinculada también con el alto porcentaje de trabajadores que dicen ir a trabajar estando enfermos. Los consumen para aplacar síntomas y realizar su labor aun no estando en condiciones óptimas para ello.

Luego, en orden de incidencia, siguen los siguientes dos consumos:

- El 16,9% dice que “sí” y “a veces” (durante la jornada laboral o luego de concluirla) toma medicamentos o drogas.
- El 4,3% dice que “sí” y “a veces” (durante la jornada laboral o luego de concluirla) toma estimulantes o alcohol.

Seguramente puede haber un sub-registro de estos dos últimos elementos debido a la condena social que muchas veces implica su consumo y que impide a los encuestados expresarlo abiertamente. Por eso, en términos reales es probable que su incidencia sea mayor.

Finalmente, es importante destacar que el consumo de estos elementos “enmascaran” cuadros de estrés crónico o de fatiga y son sólo paliativos que no eliminan la fuente de los padecimientos. Incluso existe el riesgo de que los trabajadores desarrollen una dependencia o una adicción respecto de los mismos. Una verdadera solución pasa por atacar las raíces verdaderas de los problemas, que residen en la organización del trabajo.

## Conclusiones

El eje que hemos analizado tiene tres dimensiones bastante definidas y muy ricas cada una de ellas: el tiempo de trabajo, su cantidad e intensidad y el impacto del trabajo sobre el cuerpo.

Respecto de la primera, no parece ser una dimensión que presente problemas importantes. Los resultados indican que prácticamente todos los encuestados tienen una jornada “clásica”, regulada por CCT. Este alto grado de estructuración de la jornada les permite coordinar con los tiempos sociales y familiares. Incluso, de los datos se desprende que los encuestados poseen flexibilidad para “arreglar” sus horarios en función de necesidades personales, de contratiempos y de imprevistos.

Por otra parte, los trabajadores encuestados no padecen el fenómeno de extensificación o desbordamiento de la jornada. Finalmente, las vacaciones y licencias son otorgadas según CCT y los trabajadores manifiestan poder tomarlas cuando lo solicitan.

Lo que sí pudo detectarse como problema importante en esta primera dimensión fue **el fenómeno del “presentismo”**. Al respecto, un alto porcentaje de encuestados (66,7%) dijo haber ido en los últimos doce meses a trabajar aun sabiendo que no debía hacerlo por estar enfermo. Esto denota dificultades para solicitar licencia por enfermedad en los procedimientos administrativos.

El presentismo constituye un tema importante, que limita el ejercicio de un derecho laboral fundamental y que perjudica la salud de los trabajadores. Que vayan enfermos a trabajar puede generar una prolongación y/o agravamiento de la enfermedad preexistente, incrementa la posibilidad de contagio a compañeros (cuando el cuadro es infeccioso o viral), y causa una mayor proclividad a accidentes porque el trabajador tiene disminuidas sus capacidades operativas.

En lo referente a la segunda dimensión de este eje de RPST (cantidad e intensidad del trabajo), la encuesta ha podido detectar la presencia de varios problemas. En primer término, se encontró que los trabajadores encuestados realizan sus tareas en el marco de **ritmos de trabajo muy intensos**. Esto se refleja en las dificultades que expresan para alcanzar las metas y plazos fijados por ANSES (número de turnos por día,

tiempo para cada trámite, cantidad de llamadas, etc.). Asimismo, un gran porcentaje indicó que tiene que apurarse en su trabajo y que no tiene el tiempo suficiente para desempeñar su labor correctamente.

Esta escasez de tiempo se comprende por la heterogeneidad de casos que deben atender (cada beneficiario tiene su propia problemática y necesidad) y la complejidad de los mismos. Por lo tanto, los trabajadores deben dedicar más tiempo que el prescrito para resolverlos correctamente, no pudiendo alcanzar las metas impuestas.

Otra fuente de intensidad en los ritmos de trabajo es la presión ejercida por el público, que en grandes cantidades asiste (o llama por teléfono) cada día a las dependencias, en espera de una rápida atención. Esto denota la altísima demanda social que existe de los servicios de la ANSES y una estructura organizacional que no da abasto para responder a la misma.

Esta intensidad detectada en los ritmos de trabajo conlleva lógicamente el riesgo de una serie de problemas para la salud de los trabajadores: incremento de la fatiga, alteraciones emocionales (ansiedad, nerviosismo, angustia), aumento de frecuencia cardíaca, predisposición a desarrollar un cuadro de estrés crónico (que puede desembocar en problemas gastrointestinales, cardíacos, artromusculares), entre otras derivaciones.

En los resultados también se detectó, como problema recurrente para los trabajadores, las frecuentes **interrupciones en la tarea** y el surgimiento de demandas externas no previstas. Más de la mitad de los encuestados indicó que esto constituye un aspecto negativo de su trabajo.

En la tercera dimensión de este eje de RPST (el impacto del trabajo sobre el cuerpo), la encuesta ha podido detectar la presencia de varios problemas y riesgos para los trabajadores. En lo referido a condiciones de trabajo, se encontró como relevante, en primer lugar, la **incidencia de la carga física de tipo estática**. Los trabajadores permanecen mucho tiempo en posturas fijas e incómodas (generalmente, sentados). En cuanto a los riesgos para la salud que supone este tipo de carga,

podemos señalar la posibilidad de adquirir contracturas, dolores musculares, calambres, problemas circulatorios y cervicalgias.

En segundo lugar, se relevó la **incidencia de la carga mental**, dado que ese tipo de trabajo requiere una alta concentración, ejercer la memoria y poner en juego esfuerzos cognitivos para resolver cada trámite. Cabe señalar que cuando la carga mental es muy alta, puede generar una serie de daños a la salud de los trabajadores: fatiga, cefaleas, contracturas musculares, sensación de desborde, ansiedad, alteraciones del sueño, bloqueos mentales, vigilancia reducida y saturación mental.

En lo referido a medio ambiente de trabajo, se encontró la percepción del predominio de los siguientes inconvenientes: malos olores, ausencia o mal estado de los sanitarios, temperaturas elevadas, suciedad, ausencia de vista al exterior, hacinamiento, y ruido. La presencia de estos factores se explica por la gran afluencia de público a las dependencias y por la falta de adecuación de los edificios donde están emplazados.

Asimismo, un alto porcentaje de encuestados indicó que en su lugar de trabajo está expuesto a **riesgos infecciosos**. Esto también se debe al estrecho contacto que los trabajadores tienen con grandes masas de público, en espacios reducidos, poco ventilados y con aseo insuficiente.

En temas de prevención, los datos de la encuesta permiten ver que el organismo empleador **no provee a los trabajadores de elementos de protección personal (EPP)** adecuados según los riesgos a los que están expuestos. Asimismo, se detectó una **insuficiente presencia de actividades de prevención y de formación en riesgos del trabajo**.

Otro aspecto importante que surgió de los datos de la encuesta está referido a los hábitos que desarrollan los trabajadores como forma de compensar y reparar la fatiga generada por el trabajo. Al respecto, se encontró que muchos trabajadores ingieren analgésicos, psicofármacos, medicamentos para la acidez y mio-relajantes. Su consumo “enmascara” cuadros de estrés crónico o de fatiga y son sólo paliativos que no eliminan la fuente de los padecimientos. Incluso existe el riesgo de que los trabajadores desarrollen una dependencia o eventualmente una adicción respecto de los mismos.

Por último, cabe cerrar este balance con un dato destacable que arrojó el relevamiento: los trabajadores encuestados perciben que su salud es buena en términos generales, pero consideran que a futuro su trabajo puede ejercer efectos dañinos sobre su salud. Esto ciertamente indica una preocupación sobre las condiciones en las cuales lo ejercen y la necesidad de atender a aquellos aspectos que potencialmente pueden afectar su bienestar.

## **EJE 2. EXIGENCIAS EMOCIONALES**

Este eje de análisis es muy relevante para evaluar los problemas que enfrentan los trabajadores de los puestos de atención al público que fueron el centro de la investigación.

Tal como se explicó en el capítulo del marco teórico, las exigencias emocionales están vinculadas con la necesidad de dominar y moldear las propias emociones, y especialmente las que el trabajador siente en relación con las personas con las que interactúa en la situación de trabajo. Asimismo, eventualmente con la necesidad de esconder las propias emociones, lo cual también implica y genera sufrimiento psíquico.

Para analizar este eje, se toman en cuenta cuatro aspectos que permiten evaluar las exigencias emocionales en un puesto de trabajo y que se relevaron mediante la encuesta:

- Estar en relación con el público
- Estar en contacto con el sufrimiento
- Tener que esconder las emociones
- Tener miedo (necesidad de esconderlo o controlarlo)

A continuación, expondremos los resultados arrojados por la encuesta en cada uno de estos aspectos.

## 1. Estar en relación con el público

El 95% de los trabajadores encuestados se encuentran desarrollando tareas de atención al público y el 92% tienen un contacto cara a cara con el beneficiario o usuario.

La relación con el público implica no solamente prestar atención a problemas de las personas que acuden a las dependencias o llaman por teléfono, sino que también incluye la posibilidad de sufrir **violencia física o verbal**.

Con respecto a la primera, si bien en la encuesta no encontramos muchas menciones sobre situaciones de violencia física por parte del público, sí se pueden encontrar a las mismas referencias en las observaciones cualitativas de la encuesta.

La pregunta que indaga sobre estos aspectos es de respuesta múltiple, y por lo tanto la cantidad de respuestas se vincula con el total de menciones, es decir sobre el total de respuestas efectivamente obtenidas.

---

### **S.F.1-En el transcurso de los últimos doce meses, una o varias personas se comportan en forma constante de la siguiente manera: 10. lo agredieron físicamente (N=694)**

---

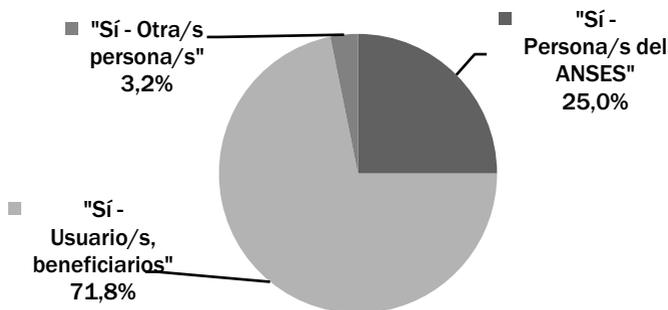
"Sí - Persona/s del ANSES"	2
"Sí - Usuario/s, beneficiarios"	20
"Sí - Otra/s persona/s"	1
<b>Total de menciones afirmativas</b>	<b>23</b>

---

En el cuadro anterior se observa que sobre 23 menciones afirmativas, se encuentran 20 referidas a violencia física ejercida por el público y 2 ejercidas por personas de ANSES en el marco temporal del último año.

Por el contrario, son más evidentes las situaciones de **violencia verbal** como lo expresa el siguiente gráfico:

**S.F.1-En el transcurso de los últimos doce meses, una o varias personas se comportan en forma constante de la siguiente manera: 8. lo agreden verbalmente o lo insultan (N=252)**

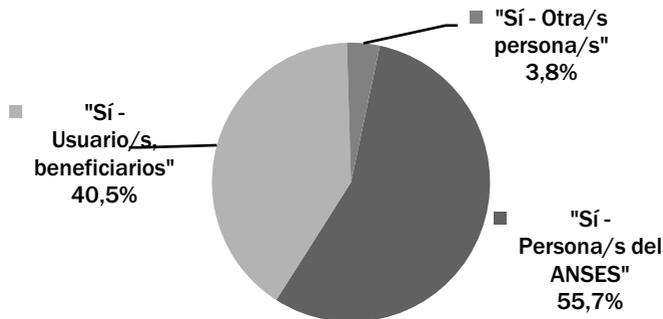


Podemos observar entonces que sobre un total de 252 menciones afirmativas, se registra un 71,8% de respuestas sobre agresiones verbales provenientes del público y un 25 % referidas a personas de ANSES.

Si relacionamos estos datos con el total de la muestra relevada (694), estas respuestas representan el 36,3% de los trabajadores encuestados, o sea que se puede afirmar que este porcentaje de trabajadores se vio sometido en su trabajo a algún tipo de situaciones de violencia verbal en los últimos doce meses. .

Podemos incluir en este análisis de violencia proveniente del público, las respuestas a otras dos preguntas: una que indaga sobre la crítica injusta al trabajo y otra referida a las bromas hirientes o de mal gusto.

**S.F.1-En el transcurso de los últimos doce meses, una o varias personas se comportan en forma constante de la siguiente manera: 4. critican injustamente su trabajo.(N=343)**

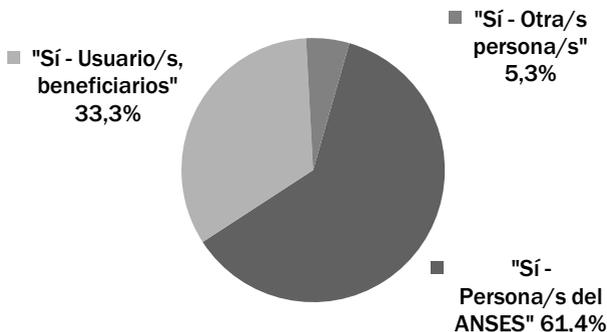


Como se observa en el gráfico anterior, sobre 343 menciones afirmativas, un 40,5% refiere que las críticas injustas al trabajo provienen del público.

Vinculando nuevamente con el total encuestado, estas 343 menciones afirmativas representan el 49,4% de los trabajadores que perciben que son criticados injustamente por su trabajo.

Con respecto a la indagación acerca de "bromas hirientes o de mal gusto, burlas", que se ilustra en el siguiente gráfico, vemos que este comportamiento del público se expresa en un 33,3% de las respuestas.

**S.F.1-En el transcurso de los últimos doce meses, una o varias personas se comportan en forma constante de la siguiente manera: 1.1. le hacen bromas hirientes o de mal gusto, se burlan de Ud. (N=114)**



Algunos comentarios transcritos en la encuesta ilustran estos temas planteados:

- *La gente viene mal predispuesta, a uno lo atacan, le faltan el respeto. Eso debe ocurrir porque la oficina está sobrecargada de público que viene de otras jurisdicciones donde se turnan las prestaciones.*
- *"(Necesitamos) el apoyo policial en agresiones verbales, insultos, amenazas del beneficiario al operario"*
- *Viene toda clase de público, que no está educado, enfermo, con gripe, toses, te tocan. Hace falta una protección. Hacen falta vallados para la gente que insulta, que no respeta al que está siendo atendido. Es necesario una mejor respuesta de la gente que cumple servicio de guardia, el personal de guardia no acompaña cuando el público falta el respeto gritando palabras obscenas.*
- *Le han pegado cachetazos a dos empleados de orientación, la realidad es que la gente verbalmente es muy violenta y absorbemos eso, y eso te lastima. A veces la agresión verbal te lastima más que la física.*

Podríamos concluir entonces que los trabajadores encuestados, en diverso grado, reciben sobre todo agresiones verbales como insultos, críticas injustas sobre su trabajo, bromas hirientes, principalmente de los usuarios y beneficiarios.

Puede inferirse que la violencia del público hacia el trabajador es provocada frecuentemente por el tiempo de espera, ya que a las personas con turno se agregan las que acuden espontáneamente; tal cuestión está vinculada con la organización del trabajo y debe resolverse. La afluencia de público es muy grande y los trabajadores no pueden atender adecuadamente, con el tiempo necesario para cada beneficiario.

## 2. Estar en contacto con el sufrimiento

El segundo aspecto que se indaga de este eje de exigencias emocionales son situaciones en las que el trabajador está en contacto con el sufrimiento, cuyos resultados muestran la importancia de la problemática de los RPST.

En términos generales, puede decirse que los trabajadores que atienden al público, están constantemente en contacto directo con personas con **sufrimiento físico, psicológico y particularmente social**. En otras palabras, con personas en situación de "vulnerabilidad social": madres con niños pequeños, embarazadas, viudos/as, desempleados, discapacitados, etc.

Esta situación se incrementó desde mediados de la década pasada, por el aumento de la cantidad y diversidad de subsidios a sectores desprotegidos de la población, lo que también modificó el perfil de las personas que acuden al organismo.

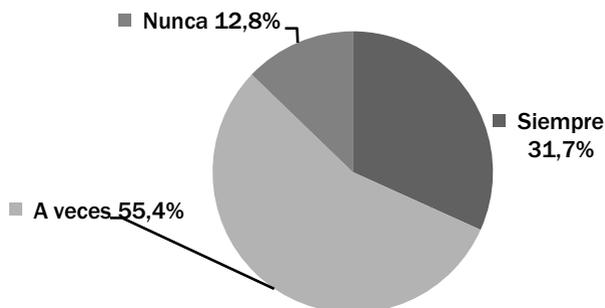
Los testimonios revelan que el perfil del público cambió, cada vez hay mayor cantidad de personas, de menores recursos y de menor nivel de instrucción. En algunas ocasiones esto dificulta la comunicación y da lugar a situaciones tensionantes, cuando el beneficiario no comprende lo que se le solicita sobre la documentación de acuerdo con la normativa.

En varias preguntas la encuesta indaga sobre estas cuestiones. Las respuestas indican que para el trabajador la atención al público implica situaciones de tensión. En el siguiente gráfico se observa para: "siempre" 31,7%, "a veces" 55,4%, lo que representa que el 87,1% sufre desgaste psíquico.

Los siguientes comentarios expresan estos sufrimientos psíquicos.

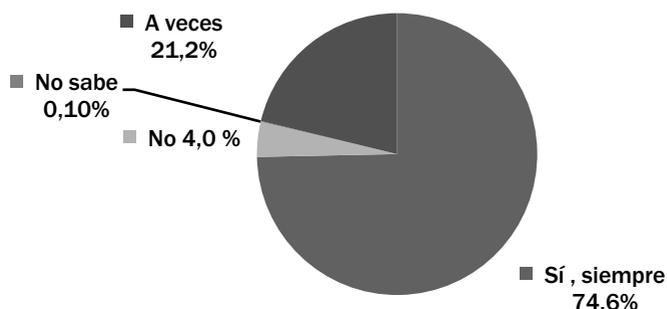
- *Muchos de los compañeros de trabajo incluyéndome, estamos bajo tratamiento psiquiátrico debido al modo de trabajo (elevadas exigencias, beneficiarios groseros, gente alterada)*
- *(Sería bueno) que la encuesta se haga a todos los compañeros, acá hay mucho ausentismo, muchos problemas de ataques de pánico.*
- *Mientras atendía al público (el trabajador) sufrió en tres oportunidades dolor en el pecho, fue llevado a la clínica y se determinó que era dolor precordial. Por este motivo fue trasladado de la atención al público al archivo (observación del encuestador)*
- *A veces no quiero ir a un lugar porque me encuentro con gente y me preguntan sobre cosas del trabajo y eso (me) afecta psicológicamente porque sigo pensando en trabajo.*

### E 3- ¿Sufre Ud. situaciones de tensión en sus relaciones con el público?(N=662)



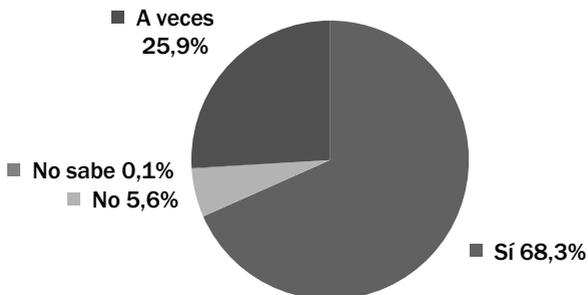
Pero lo más impactante o contundente es que 74,6% de los trabajadores afirma que "siempre" está en contacto con personas en situación de angustia, y un 21,2%, "a veces".

### E 4- Mientras trabaja, ¿está en contacto con personas en situación de angustia?(n=694)



Asimismo un 68,3% manifiesta que "siempre" "debe calmar personas angustiadas, preocupadas, nerviosas, coléricas", y un 25,9% "a veces", lo que significa que el 94,2% de los trabajadores se siente obligado a contener emociones propias y del público que atienden.

**E 5- Mientras trabaja, ¿usted debe calmar personas angustiadas, preocupadas, nerviosas, coléricas? (n=694)**



Los comentarios cualitativos de la encuesta ayudan a comprender con más detalles el significado de estos datos numéricos y cómo se plasman esas situaciones en la cotidianidad del trabajo:

- *A veces preferís que te puteen antes que se pongan a llorar, el empleado de ANSES debe contener.*
- *No tenemos servicios médicos, tuve que calmar a una persona que sufrió un ataque de pánico.*
- *Las personas que vienen a hacer los trámites vienen con situaciones muy difíciles y son estresantes.*
- *No tenemos una mampara que nos aíle del público, que nos interrumpe permanentemente, que genera bullicio y provoca la falta de concentración necesaria para que se realice la tarea correctamente. Eso nos afecta muchísimo ya que el público manifiesta permanentemente su ansiedad, mal humor y disconformidad.*

### 3. Tener que esconder las emociones

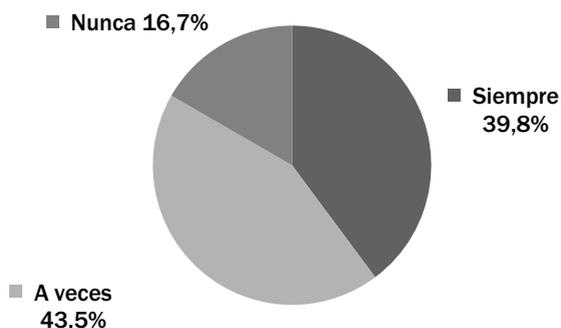
Este punto se refiere particularmente a la necesidad del trabajador de esconder las mismas emociones ya analizadas por requerimientos de la tarea.

Los comentarios señalan:

- *Y eso sumale a la gente que viene con sus problemas, no sólo hacés el trámite, contenemos a la gente. A veces no querés que te comenten nada, sólo hacer el trámite y que se vaya, pero no por maldad, uno también se cansa...*(comentario de un trabajador encuestado)

Se puede observar en el gráfico que sigue que el trabajador tiene que esconder sus emociones o fingir estar de buen humor "siempre" en un 49,8% de los casos y "a veces" un 43,5%.

**E 6- ¿Con qué frecuencia vive cada una de las siguientes situaciones dentro de su trabajo? "1. Tener que esconder sus emociones o fingir estar de buen humor (N=694)**



Algunos testimonios cualitativos mencionaron las exigencias que les genera la diferencia entre "atender" y "despachar" al público, aludiendo con estas palabras a dos actitudes en la atención.

- *Cada persona viene con sus propios problemas y eso condiciona los tiempos de atención.*

- El encuestado dijo que *en su puesto en mesa de entrada, supuestamente debería atender 120 personas por día pero realmente atiende a más de 250 por día.* (observación del encuestador).

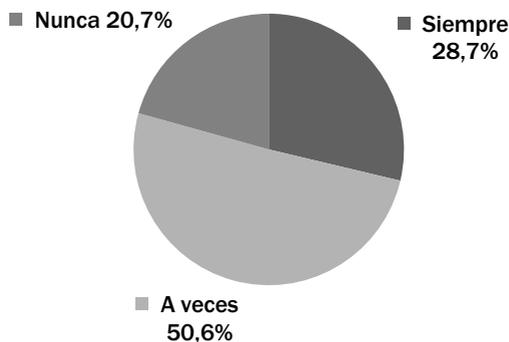
Al estar siempre cerca y a la vista del público, los trabajadores tienen que adoptar una actitud más prescindente con cada persona que atienden; para acelerar la atención del público no pueden demostrar empatía. Pero esto no es siempre posible, ya que como ya se mencionó y se expresa en el material cualitativo, muchos se sienten "psicólogos", y se ven impulsados a escuchar, contener, a calmar a las personas en sus problemas. El trabajador siente que si se involucra emocionalmente con cada caso que atiende, no puede cumplir con la cantidad de trabajo que se le impone.

En el caso de los trabajadores de atención telefónica de las UDAT, si bien no tienen la presión de la vista del público, la cantidad de llamadas diarias también los enfrenta a situaciones de compromiso emocional.

- *Hay llamadas por un beneficio pero en realidad (la persona) quiere que la escuchen (hablar de) problemas personales. (UDAT)*

En la encuesta se incluyó una pregunta también relacionada con la anterior, que se vincula con la imposibilidad de los trabajadores de manifestar las opiniones personales.

**E 6- ¿Con qué frecuencia vive cada una de las siguientes situaciones dentro de su trabajo? "2. Tener que evitar dar su opinión" (N=694)**



Se observa en el gráfico que un importante porcentaje de los encuestados (79,3%) "siempre" o "a veces" tiene que evitar dar su opinión; por lo tanto hay un esfuerzo consciente por controlar la expresión del pensamiento. Como veremos más adelante, este punto está vinculado con la relación con los compañeros y superiores jerárquicos.

Otro aspecto incluido en la problemática del control y moldeo de las emociones por parte del trabajador, está referido a la autolimitación en algunas conductas que puedan ser criticadas o no aceptadas por el público.

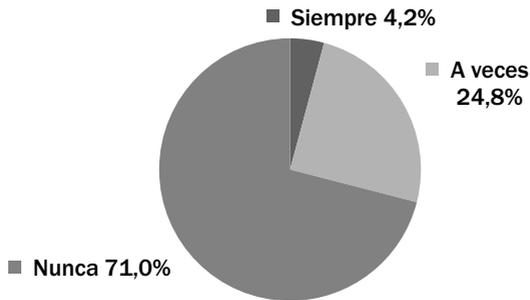
Para este punto no tenemos registro de datos cuantitativos. Aquí también hay que remitirse a observaciones cualitativas de la encuesta, y a lo que se analizó anteriormente en el eje 1, en el tema de ritmos de trabajo. Al estar constantemente a la vista del público, los trabajadores manifiestan que a veces no pueden salir del puesto de trabajo para tomar un refrigerio o para ir al baño. Sienten que no es aceptable ninguna pausa, y que las personas que aguardan los pueden agredir si les parece que no están trabajando con celeridad.

- *"necesitamos mamparas divisorias con el público, porque si no, no podemos ni levantarnos para ir al baño que te empiezan a insultar"*

#### 4. Tener miedo (necesidad de esconderlo o controlarlo)

Si observamos las respuestas a la pregunta acerca de tener miedo en la situación de trabajo, podemos observar que un gran porcentaje de respondentes (el 71%) expresa no tener miedo "nunca".

**E 6- ¿Con qué frecuencia vive cada una de las siguientes situaciones dentro de su trabajo? "3. Tener miedo " (N=694)**



Sin embargo, si consideramos lo que se analizó anteriormente referido a situaciones de agresiones verbales, insultos, críticas, etc. mencionadas en un punto anterior, podemos suponer que el 29% restante es un porcentaje importante que *tiene miedo* "siempre" o "a veces" a este tipo de agresiones. Si bien ese porcentaje no parece elevado, consideramos que nadie debería sentir miedo cuando trabaja y por lo tanto no debería ser naturalizado.

## Conclusiones

Como balance de este eje, se puede afirmar que dentro del tema exigencias emocionales, los aspectos más importantes y destacables son: en primer lugar, estar en contacto constante con el sufrimiento y con situaciones de tensión, y en segundo término tener que esconder o dominar las emociones.

La atención al público en ANSES en las condiciones actuales, es causa de desgaste, sufrimiento psíquico y puede generar enfermedad. Todas estas situaciones analizadas provocan en el trabajador ansiedad, nerviosismo, angustia, irritabilidad, la sensación de no poder resolver los problemas, estrés, somatizaciones, alteraciones del sueño y de la digestión, e incluso se ve afectada la vida extralaboral.

Los temas analizados alertan sobre la necesidad de brindar contención y apoyo psicológico a los trabajadores, cuestión que por su gran importancia debería ser encarada.

Los siguientes comentarios ilustran esta necesidad:

- *La atención al público afecta mentalmente y emocionalmente. No se tiene un apoyo psicológico, lo deberíamos tener.*
- *El trabajo es tenso y estresante y la organización tiene una mala estructura. Antes teníamos charla con psicólogos y premios, ahora no.*
- *Tendría que haber a disposición apoyo psicológico para el personal, se vive mucho estrés en el trabajo. En septiembre de 2014, se emitió una circular de Análisis y Plan de Acción de Clima Laboral y de Asistencia Psicológica para que el personal solicite ayuda, pero no se puso en práctica y no todo el mundo está enterado de su existencia.*
- *Podrían enseñarnos a callarnos más o a contestar con inteligencia. Deberían enseñarnos la viveza para contestar con astucia o altura a los ataques del público.*

En nuestra opinión este último testimonio expresa la necesidad de capacitar al trabajador también en "competencias" relacionales, para lo cual se requerirían psicólogos y psicólogos sociales que entrenaran en

cómo tratar al público, en la contención de personas angustiadas o agresivas, en el manejo adecuado de las emociones tanto del público como del propio trabajador, previniendo así el riesgo de *burnout*.

### **EJE 3. GRADO Y TIPO DE AUTONOMÍA**

Este eje de riesgo psicosocial abarca distintas dimensiones de análisis:

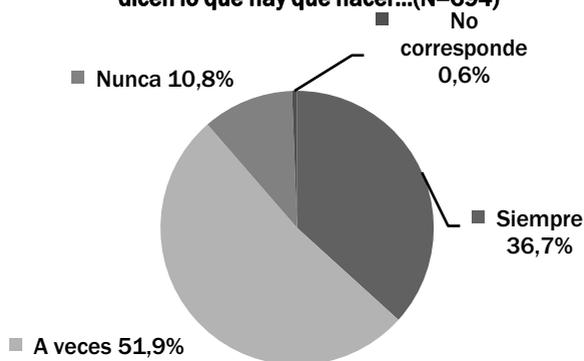
1. Los márgenes de maniobra del trabajador: posibilidad de elección sobre la manera de proceder para alcanzar los objetivos fijados.
2. La posibilidad de los trabajadores de participar de las decisiones referidas a la forma de organizar y ejecutar el trabajo.
3. La posibilidad para los trabajadores de incrementar sus competencias y de obtener placer en el trabajo.

#### **1. Los márgenes de autonomía en la realización de las tareas**

Quienes se desempeñan en una organización (privada o pública, como en el caso de ANSES) se insertan en una organización del trabajo muy amplia, la cual implica roles y tareas prescriptos *en mayor o menor grado*, como veremos. De hecho, la subordinación es uno de los aspectos que inicialmente quedan en evidencia en los resultados de la encuesta.

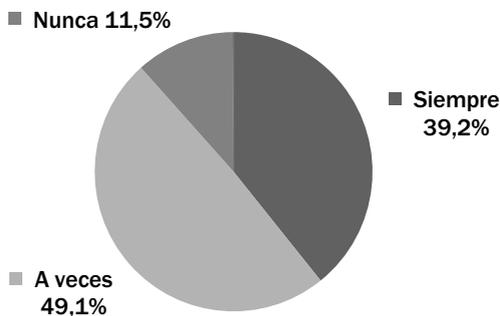
Al respecto, se consultó a los trabajadores si “reciben indicaciones de los superiores sobre lo que hay que hacer”. Como puede verse, la mayor cantidad de respuestas se acumula en la categoría “siempre” y “a veces” (entre ambas categorías, suman casi 89%):

**A 1- En general, las indicaciones dadas por sus superiores le dicen lo que hay que hacer...(N=694)**



Similares resultados se obtuvieron cuando se consultó si “reciben órdenes, consignas y guías de acción precisas”. Aquí también la mayor cantidad de respuestas se acumula en la categoría “siempre” y “a veces” (entre ambas categorías, suman alrededor de 88%):

**A 2- En su trabajo Ud. recibe órdenes, consignas o guías de acción precisas? (N=694)**



Se indagó asimismo sobre el seguimiento de sus tareas a partir de procedimientos previamente establecidos en un protocolo. En el caso de la ANSES, esos procedimientos se materializan bajo la forma de

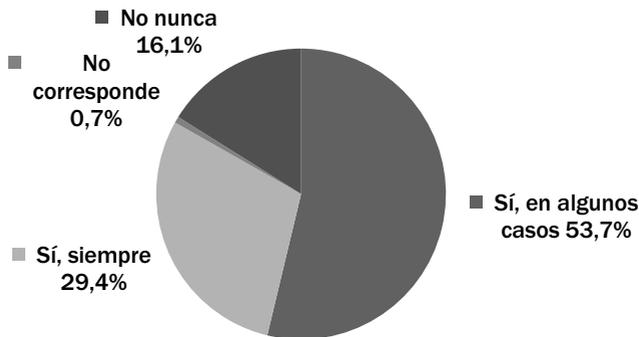
“circulares” que reciben los trabajadores con las normativas vigentes para los trámites que deben realizar y con las novedades de cambios o modificaciones.

El 48,1% de los encuestados dijo que "siempre" sigue procedimientos a la hora de realizar su tarea y el 16,6% indicó que “a veces”. Potencialmente, dichos procedimientos delimitarían el margen de autonomía.

Hasta aquí podría pensarse entonces, que el grado de autonomía de los trabajadores encuestados es bajo y escaso el margen para decidir sus formas de trabajar. Pero luego la encuesta ofrece otros datos que permiten seguir ahondando en esta dimensión y que conducen en dirección contraria.

En este punto resulta especialmente esclarecedora una pregunta de la encuesta que consultaba sobre la posibilidad del trabajador para organizar su trabajo de la manera que mejor le conviniera. Es decir, si podría decidir cuáles son los medios más adecuados y establecer la secuencia de acciones de la situación que le tocara resolver:

**A 9- ¿Puede organizar su trabajo de la manera que mejor le conviene? (N=694)**



Es notable que casi el 30% contestara que “sí, siempre” puede organizar su trabajo de la manera que mejor le conviene y que más de la mitad dijera que puede hacerlo “en algunos casos”. Lo que queda en

evidencia -y con toda contundencia-, es que los encuestados perciben efectivamente que poseen un margen de autonomía considerable para resolver cada trámite y gestión.

¿A qué se debe esta autonomía? ¿Cómo es vivida por los trabajadores? Para responder a estos interrogantes, resulta útil complementar esta cuestión con datos cualitativos de la investigación, que permiten comprender la forma en que cotidianamente se resuelven los trámites en las dependencias de la ANSES.

Tanto en los talleres de visualización como en entrevistas con informantes claves se ha podido detectar que resulta un verdadero desafío para los trabajadores de atención al público resolver muchas de las gestiones, debido a la complejidad que conllevan algunos casos.

En teoría, los trámites deberían resolverse tomando como parámetro la normativa y los procedimientos establecidos. Pero cuando son casos altamente complejos, no siempre es obvio qué normativa y procedimiento seguir, lo cual hace recaer en el trabajador muchas decisiones y le exige poner en juego su iniciativa y sus propios criterios de acción.

Por otra parte, la normativa presenta varios problemas y que dificultan su aplicación. En primer término, estas prescripciones no siempre resultan claras o comprensibles en una primera lectura, y hasta pueden ser de difícil interpretación cuando sus contenidos implican muchos tecnicismos legales. Esto es algo que los trabajadores padecen sobre todo cuando surgen nuevos programas y beneficios sociales, para los cuales reciben esta normativa con poca antelación. El resultado es la dificultad para aplicarla.

Asimismo, en los últimos años (particularmente, desde 2008) se incrementó el número de trámites y beneficios sociales que gestiona la ANSES. La rapidez con la cual se anunciaban muchos de estos beneficios y la falta de capacitación previa hicieron que la resolución de trámites en el organismo haya devenido una cuestión problemática, dependiendo en gran medida de la pericia de los trabajadores para “arreglárselas”.

Este alto grado de autonomía ha sido potenciado en algunas UDAI en las que se ha implementado una reorganización del trabajo que apunta a la polivalencia de los trabajadores. Las autoridades impulsaron este “nuevo modelo” de organización aduciendo que así se podría mejorar la calidad de atención al público, optimizando los tiempos de espera y atención con una gestión más eficaz del personal.

Básicamente, lo que busca el nuevo modelo de polifuncionalidad es romper con la división del trabajo de puestos específicos y que todos los trabajadores puedan resolver cualquier tipo de trámite. Pero la realidad es que en muchos lugares donde se aplicó esta reorganización, los trabajadores no fueron preparados ni capacitados para asumir esta variedad de tareas, con lo cual el problema de tener que “arreglárselas” se vio potenciado. Lógicamente, el grado de autonomía es alto en estos casos, pero no es vivido de manera satisfactoria porque implica hacer tareas para las que no se sienten totalmente preparados.

Ahora bien, cuando los casos son complejos, las tareas cambiantes y no es sencillo aplicar la normativa, surgen naturalmente dudas para las cuales el trabajador busca obtener respuestas en alguna parte. Allí es donde la consulta a los compañeros deviene un mecanismo fundamental de resolución de problemas, es decir que el apoyo de compañeros y jefes es vital para sacar el trabajo adelante en un marco donde la normativa (el trabajo prescripto) deviene objeto de interpretación y de consenso en su aplicación.

La encuesta ofrece datos que reflejan esta situación. Específicamente, se les consultó a los trabajadores cómo proceden “cuando se produce un problema o algo fuera de lo habitual”, en términos de si lo resuelve autónomamente y/o si consultan a otras personas de su espacio laboral:

A 3- Cuando en el transcurso de su trabajo, se produce algo fuera de lo habitual... (N=694)	Porcentajes					
	Siempre	A veces	Nunca	No sabe	No contesta	Total
1. Ud. arregla personalmente el incidente	46,5	45,7	7,5	0,1	0,1	100
2. Ud. consulta eso con un superior o un servicio especializado	46,5	44,4	9,1	0	0	100
3. Ud. consulta con un compañero de trabajo,	32,9	53,2	13,5	0,1	0,3	100

Del análisis del cuadro de arriba se desprenden varias cuestiones importantes. En primer lugar, se destaca la fracción de encuestados (92,2%) que indicó que si se produce algo fuera de lo habitual “siempre” y “a veces” lo arregla personalmente. Lo que se vislumbra aquí es lo que mencionábamos antes: los trabajadores tienen una importante cuota de iniciativa que les permite resolver muchas cuestiones por sí mismos.

El cuadro también ofrece valores que denotan que estos trabajadores no se desempeñan en una situación de aislamiento total en la resolución de problemas. Alrededor del 90% de los encuestados dice que “siempre” y “a veces” consulta con un superior o un servicio especializado si se produce un hecho fuera de lo habitual. Una cifra similar indica que consulta con un compañero en esos casos.

Remitiéndonos a los conceptos de Karasek, Johnson y Theorell, lo que encontramos aquí es la presencia tanto de una situación de “apoyo social”, es decir de los compañeros de trabajo, como de “apoyo técnico”, de los superiores jerárquicos.

Ahora bien, el rol preponderante que tiene la iniciativa de los trabajadores y su necesidad de apoyarse en compañeros para la resolución de problemas llevan a identificar una problemática clave en

el organismo: la insuficiencia de capacitación. Esto también surgió de los datos cualitativos de la investigación, ya que los trabajadores decían necesitar mayor formación por parte de ANSES para aplicar los procedimientos administrativos y poder gestionar trámites de alta complejidad.

Por el momento, parecería que esta ausencia de capacitación es temporalmente subsanada por los propios trabajadores, que en cada dependencia intercambian entre sí saberes adquiridos por la experiencia (los más antiguos suelen ser consultados por los más jóvenes) para cumplir con su labor y tener algún grado de certeza sobre cómo proceder<sup>4</sup>.

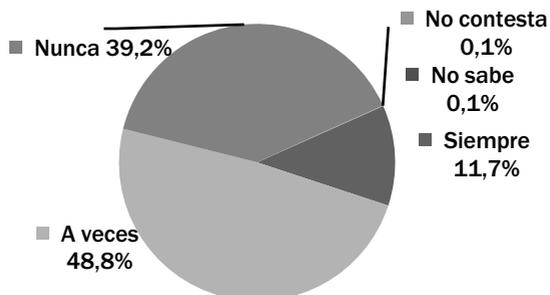
## **2. La posibilidad de participar de las decisiones sobre organización y ejecución del trabajo**

En el eje “Grado de autonomía”, también es importante conocer cuáles son las posibilidades de los trabajadores para participar en las decisiones que atañen a la organización de su lugar de trabajo. Se preguntó a los trabajadores si están en desacuerdo con sus superiores sobre la manera de realizar correctamente su trabajo:

---

<sup>4</sup> Este es un tema preocupante para muchos trabajadores ya que, que si el trámite está mal resuelto, puede traerle aparejado una sanción o un sumario. Y lógicamente, implicar un perjuicio económico para el beneficiario.

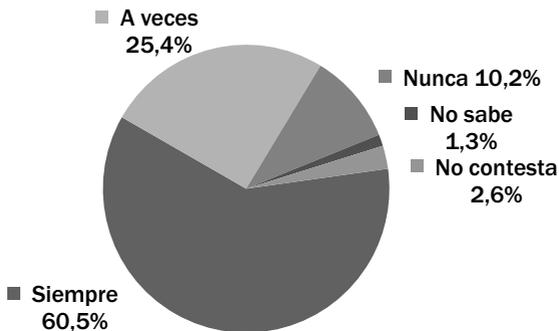
**S.C.5-¿Está en desacuerdo con sus superiores sobre la manera de realizar correctamente su trabajo? (N=694)**



En respuesta a esta pregunta, el 60,5% indicó que "siempre" y "a veces" está en desacuerdo. Esto indicaría sus representaciones (generadas a partir de su reflexión y prácticas autónomas) sobre maneras alternativas –quizás mejores- de desarrollar sus tareas.

Luego se les consultó si, en caso de existir estos desacuerdos sobre temas laborales, pueden conversarlo con sus superiores. Como puede verse, el 60,4% indica que, en caso de desacuerdo, puede conversar “siempre” el tema con sus superiores. Solo el 10,2% dice que “nunca” puede. Estos porcentajes indicarían la posibilidad de participar en las decisiones sobre su trabajo, o al menos de influir en ellas.

**S.C.6- ¿En caso de desacuerdo, puede Ud. conversar sobre el tema con sus superiores?(N=693)**

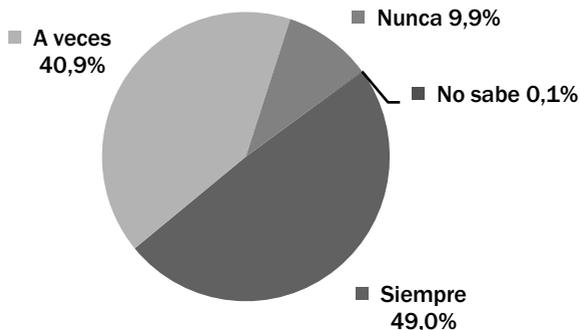


De nuevo, en gran medida esto se debe al margen de interpretación que abren la normativa y los procedimientos vigentes, así como a la variedad de casos que deben atender, que permiten y hasta exigen aportar soluciones propias y criterios de acción desarrollados durante el hacer cotidiano.

### **3. La posibilidad de incrementar sus competencias y de obtener placer en el trabajo**

Relevar estos aspectos (incremento de las competencias y placer en el trabajo) deja saber si el trabajo les resulta cambiante, motivador y permite al trabajador desplegar sus habilidades con mayor libertad. Al respecto, se les consultó sobre la posibilidad de aprender “cosas nuevas”:

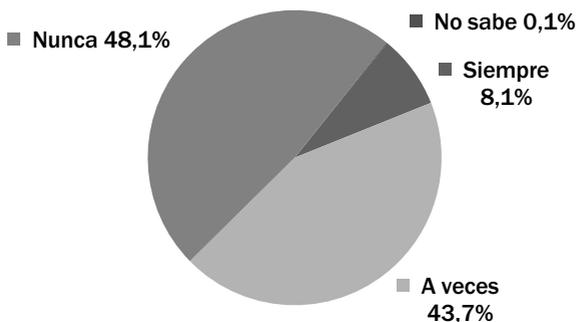
### A.8-¿Su trabajo le permite aprender cosas nuevas? (N=694)



Solo un 9,9% dijo que “nunca” puede aprender nada nuevo en su trabajo. Como contraparte, el 90,1% dijo que “siempre” y “a veces” tiene la posibilidad de aprender cosas, lo cual indicaría la presencia de autonomía.

Al indagar acerca de la dimensión “placer en el trabajo” específicamente se les consultó si se aburrían en su trabajo, para saber si hacían tareas enriquecedoras, variables y con cierto margen de autonomía que les permitiera encontrar un sentido a su trabajo:

### A 11- ¿En su trabajo, ¿con qué frecuencia Ud. siente que... "1. Se aburre"(N=694)



Como puede verse, casi la mitad respondió que “nunca” se aburre, de lo cual podría inferirse que para menos de la mitad de los encuestados el trabajo les resulta variado y cambiante.

## Conclusiones

Tal como sucede con todo empleo dentro de una organización, los trabajadores de atención al público de la ANSES deben seguir ciertas reglas y parámetros que les demarcan los pasos a seguir. Pero en un balance general, los datos recabados permiten concluir que los trabajadores encuestados tienen un margen de autonomía considerable.

Este alto grado de autonomía tiene su origen en varias cuestiones: en primer lugar, porque la normativa y los procedimientos para resolver los trámites no son claros o son muy generales, existen problemas para interpretarlos y aplicarlos a los casos concretos, apelando en ellos a su propia pericia y criterio. En segundo término, la heterogeneidad de beneficiarios y de trámites (cambiantes) que deben atender los trabajadores, los enfrenta a problemas no codificados y los obliga a innovar cuando la normativa no les dice explícitamente qué hacer.

Todo esto se relaciona directamente con la diferencia entre el *trabajo prescripto* y la *actividad* que finalmente realiza el trabajador. Necesita ser creativo, imaginar soluciones, tener iniciativas y, con frecuencia, asumir el riesgo de equivocarse y de recibir sanciones. Así, aunque formalmente no se le haya otorgado, trabaja con un cierto grado de autonomía y de control para lograr el objetivo que les proponen.

Estos aspectos también explican la alta carga mental que requiere su labor, como se indicó en el Eje 1. Atender una gran cantidad de beneficiarios todos los días, con trámites siempre distintos en sus contenidos, otorga un alto protagonismo a la iniciativa del trabajador. Si bien esto puede ser enriquecedor y desafiante, también conlleva una exigencia mental considerable y sostenida en el tiempo, implica más riesgo de equivocaciones y problemas que quedan irresueltos, beneficiarios insatisfechos (vividos como “fracasos”), con el consecuente riesgo de ser sancionados.

Se hace visible por lo tanto la mencionada insuficiencia de capacitación operativa que expresan los trabajadores a través de las indagaciones cualitativas.

Llegados a este punto, puede verse entonces que para muchos de estos trabajadores la autonomía con la que cuentan no es vivida enteramente como beneficiosa sino padecida en muchos momentos como fuente de incertidumbre al estar combinada con falta de información y de medios para resolver los problemas. En el día a día, esto puede ser sufrido como sensaciones de desborde, de angustia o de desgaste mental excesivo, por la permanente actitud de creatividad y de iniciativa a la que quedan librados.

Cabe señalar que los efectos perjudiciales de este tipo de autonomía se ven compensados por un apoyo social y técnico en muchas de las dependencias de ANSES, donde colectivamente se buscan los medios para resolver los problemas administrativos diarios.

El interrogante más amplio que plantea la situación descripta es *qué tipo de autonomía es deseable*. Después de todo, la autonomía es una situación anhelada<sup>5</sup> pero debe estar acompañada de ciertas precondiciones para que no tenga efectos perjudiciales. Ciertamente, la solución no pasa por reducir la autonomía o acotarla, sino por generar condiciones de trabajo para que la misma pueda desplegarse en un sentido positivo para el trabajador.

Si la autonomía tiene lugar en un marco adecuado (con capacitación para los trabajadores, con medios y herramientas adecuados, con pautas de ritmo acordes a la tarea realizada) habrá beneficios tanto para el trabajador como para el organismo. En este sentido, la astucia, la iniciativa y el aporte de cada operador son clave para que la ANSES pueda prestar un servicio adecuado a las necesidades de cada beneficiario y a sus problemáticas.

---

<sup>5</sup> La autonomía es generalmente deseada por las personas. Esto se comprende mejor si tenemos en cuenta que su contrario es la heteronomía, es decir, estar regidos por la voluntad de otros.

## **EJE 4. LAS RELACIONES SOCIALES Y RELACIONES DE TRABAJO**

El análisis de las relaciones sociales en el trabajo permite registrar situaciones de integración o conflicto, de “justicia organizacional” y de reconocimiento, tanto entre los mismos trabajadores como entre éstos y la organización que los emplea.

En este eje se estudian los vínculos del trabajador con sus compañeros y sus superiores jerárquicos, las relaciones con la organización que recompensa su trabajo por medio de la remuneración, los procedimientos de evaluación del trabajo, las perspectivas de promoción o de carrera, la adecuación de la tarea a la persona, la atención prestada al bienestar de los trabajadores. También se indagan situaciones de violencia interna, como el acoso moral.

Los cuatro aspectos analizados son los siguientes:

- Los vínculos entre los trabajadores
- Las relaciones con los superiores jerárquicos
- las relaciones laborales con la organización
- la existencia (o no) de violencia interna

### **1. Los vínculos entre los trabajadores**

Varias preguntas estuvieron vinculadas a la cooperación entre los trabajadores, lo cual significa apoyo social, emocional, transmisión de información, que permiten desarrollar en mejores condiciones las tareas y, eventualmente, enfrentar mejor los factores de riesgo psicosocial.

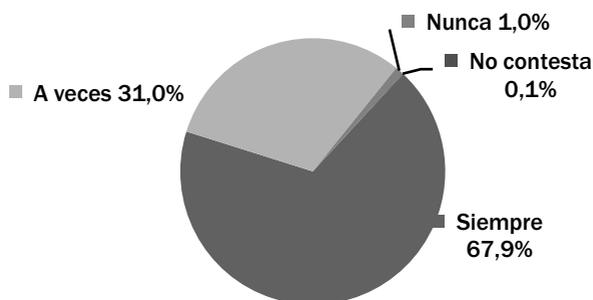
Se formularon preguntas referidas a la posibilidad que tienen los trabajadores de hablar con los compañeros sobre la actividad laboral, y si esas conversaciones son formales o informales.

Los gráficos SC3 y SC4 que ya fueron analizados, ilustran que un 75,8% de los encuestados afirma que habla con sus compañeros acerca de temas laborales, y que esas conversaciones se hacen informalmente la mayor parte de las veces (91,9%). Probablemente, estas

conversaciones se refieran a temas tales como los nuevos programas sociales encomendados a la ANSES, el reemplazo de los compañeros ausentes, así como las dificultades que surgen en el trabajo cotidiano.

Se indagó también acerca de la imagen o percepción que los trabajadores tienen de sus compañeros. La siguiente pregunta interroga si los compañeros de trabajo son amistosos.

**S.E.6- Responda la frecuencia con la que le ocurren las siguientes situaciones: Los compañeros con quienes trabajo son amistosos. (N=694)**



Advertimos que un 67,9% de las respuestas señalan que los compañeros de trabajo son amistosos "siempre", y "a veces", un 31%.

Otras respuestas también reafirman la existencia de colaboración entre los trabajadores cuando se refieren a la ayuda recibida en una situación compleja o no habitual:

Frente a un trabajo delicado o complejo: "siempre" 58,2%, y "a veces", 35,1%. En situaciones no habituales frente a incidentes, "siempre" 32,9%, y "a veces" 53,2%. Los resultados muestran en general colaboración y ayuda entre compañeros.

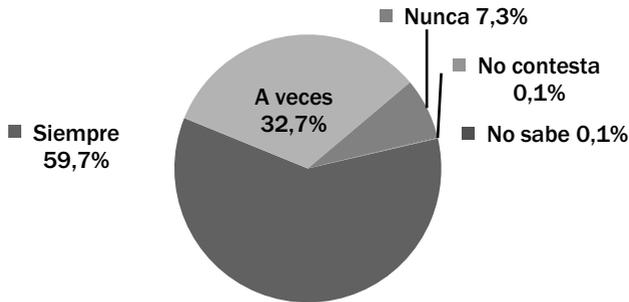
Obviamente se presentan desacuerdos en el día a día, las dificultades a enfrentar por la variedad de cuestiones que trae cada beneficiario y las

normas de procedimiento poco claras hacen que se planteen frecuentemente criterios diferentes entre compañeros de trabajo.

Un 59,9% manifiesta que “a veces” está en desacuerdo sobre la manera de hacer el trabajo pero también un 65,7% señala que “siempre” puede intercambiar con los compañeros sobre el tema.

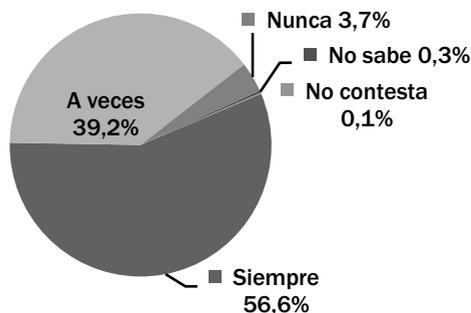
Asimismo en un 59,7% expresó que para realizar correctamente las tareas los compañeros ayudan “siempre”, y “a veces” 32,7%. Es decir manifiestan contar con "**apoyo social**" en sus tareas.

**S.E.5- Responda la frecuencia con la que le ocurren las siguientes situaciones: Los compañeros con quienes trabajo me ayudan a realizar correctamente mis tareas. (N=694)**

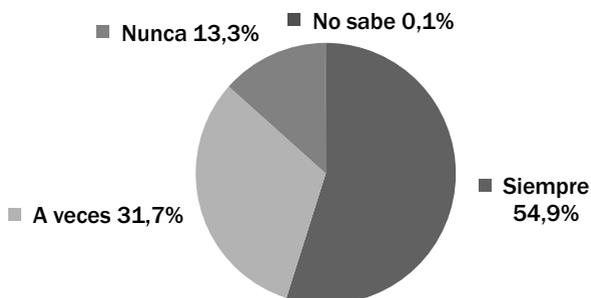


En cuanto a las relaciones entre pares, si se sienten integrados o no a un grupo de trabajo -denominada **integración positiva en un colectivo de trabajo-**, las siguientes respuestas indicarían que tal relación grupal es positiva.

**S.E.7-Teniendo en cuenta todos sus esfuerzos, ¿recibe el respeto y la estima que merece su trabajo de parte de: "2. Compañeros"(N=694)**



**S.F.4- ¿Usted siente en su trabajo ... "4. la impresión de formar parte de un equipo." (N=694)**

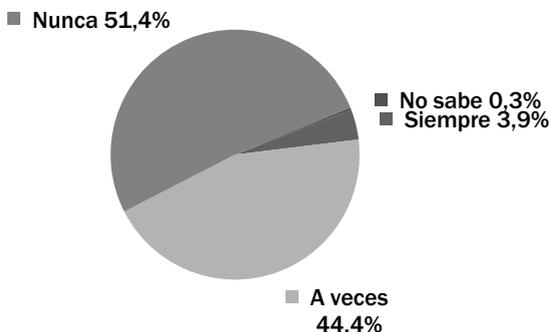


Los resultados manifiestan sentir reconocimiento por parte de los pares: "recibe el respeto y estima que merece su trabajo de parte de sus compañeros" "siempre" 56,6%, y "a veces" 39,2%, y la mayoría siente que forma parte de un equipo: "siempre" 54,9%, y "a veces" 31,7%.

Obviamente, hay situaciones de tensión en la relación laboral, pero no se evidencia como un problema grave, ya que el 51,4% de los encuestados señala que "nunca" le pasó. Que el 44,4% manifieste que "a

veces" sufre tensiones estaría dentro de lo habitual en las situaciones cotidianas de trabajo.

**S.C.9-¿Sufre Ud. situaciones de tensión..."2. en sus relaciones con sus compañeros? "(N=694)**



De las respuestas a estas preguntas de la encuesta, se desprende que la mayor parte de los trabajadores encuestados se sienten parte de un colectivo de trabajo con un sentido positivo. En este aspecto no se observan problemas serios en los vínculos entre trabajadores, si bien naturalmente se manifiestan situaciones de tensión en lo cotidiano.

Hay que señalar que estas respuestas que indicarían la existencia de una relación amistosa de compañerismo, **se contradicen con algunos de los comentarios cualitativos de la encuesta, como la falta de solidaridad y colaboración de los compañeros:**

- *"Pongo mucho de mí para llevarme bien con todos. No hay compañerismo y eso complica a la hora de trabajar y en el ambiente de trabajo"*
- *"En el ámbito donde estoy se puede dialogar y se puede llegar a un acuerdo, es flexible mi realidad. El nivel de compañerismo es bueno"*
- *"No hay compañerismo, hay grupos bien diferenciados con decirte que se van hacer dos despedidas o tres para fin de año".*

- *"Sugiero que haya más trabajo en equipo; que sea algo mas amistoso, (los compañeros) discuten mucho.*

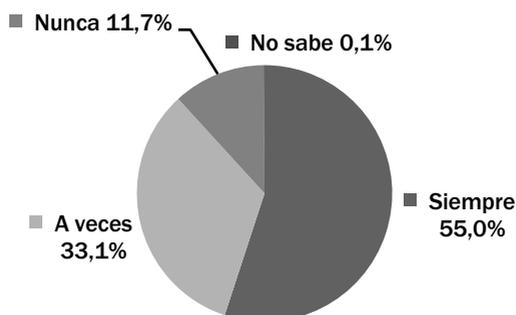
Tal vez las personas se sentían poco cómodas para expresarse en el lugar de trabajo sobre las relaciones conflictivas con sus compañeros y es probable que los resultados cuantitativos de la encuesta subestimen la incidencia real del problema.

## 2. Las relaciones con los superiores jerárquicos

Frecuentemente en las encuestas los problemas o conflictos en los vínculos con la jerarquía tienden a estar subregistrados.

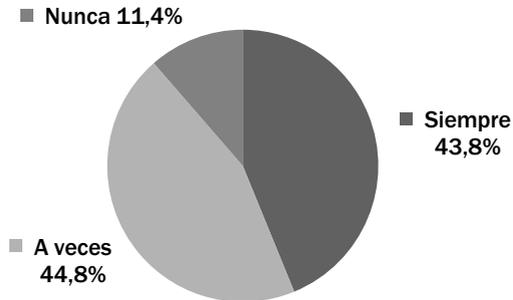
Otro tema de indagación se refiere al "apoyo técnico", es decir a la ayuda o colaboración brindada por los superiores jerárquicos en la realización de la tarea y que se expresa en la siguiente pregunta:

### S.C.1- ¿SI Ud. tiene dificultad para hacer un trabajo delicado o complejo, ¿es ayudado por...? 1. sus superiores jerárquicos?" (N=694)



Las respuestas fueron: "siempre" en un 55%, y "a veces" 33,1%. Asimismo, "lo ayuda a realizar correctamente las tareas" "siempre" 43,8%, y "a veces" 44,8%.

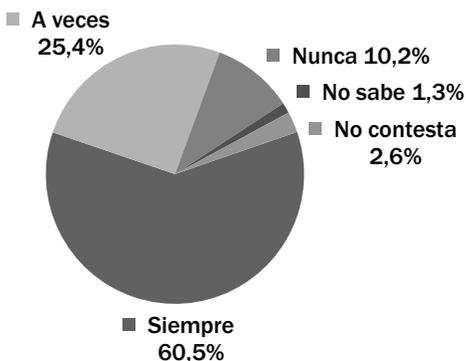
**S.E.2- Responda la frecuencia con la que le ocurren las siguientes situaciones: MI empleador, superior o encargado me ayuda a realizar correctamente mis tareas. (N=694)**



Por otro lado, como se observa en las respuestas que siguen, "a veces" un 48,8%, y "siempre" un 11,7% de los encuestados, está en desacuerdo con sus superiores sobre la manera de realizar correctamente su trabajo. Pero al mismo tiempo expresan que pueden conversarlo con ellos la mayoría de las veces: "siempre" en un 60,5% de los casos, y "a veces" 25,4%.

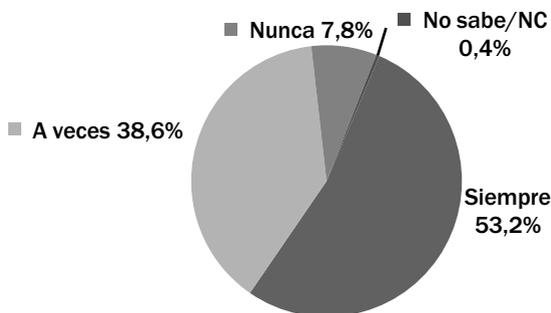
En los puntos siguientes se observa, como ya se mencionó en el caso de la relación con los compañeros de trabajo, que las diferencias de criterio sobre la forma de realizar la tarea son habituales y generalmente están vinculadas con la insuficiente capacitación y los problemas de interpretación de las normativas.

**C.6- ¿En caso de desacuerdo, puede Ud. conversar sobre el tema con sus superiores? (N=694)**



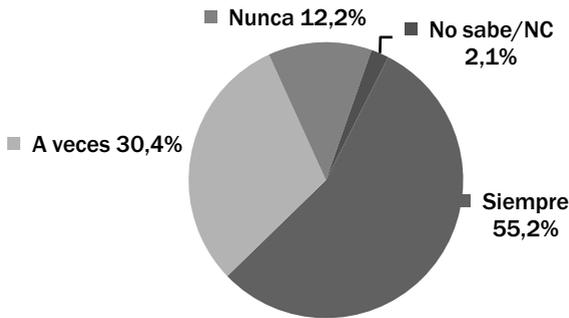
En el mismo sentido de las respuestas anteriores, en las siguientes vemos en principio una valoración positiva del comportamiento de la jerarquía: se registra que los superiores jerárquicos prestan atención a lo que dice el trabajador: “siempre” 53,2%, “a veces” 38,6%.

**S.E.1- Responda la frecuencia con la que le ocurren las siguientes situaciones: Mi superior presta atención a lo que digo. (N=694)**

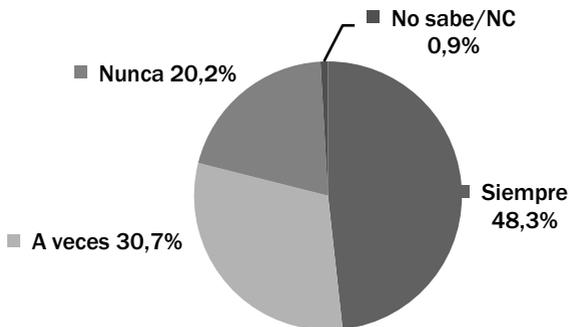


Asimismo, los datos relevados en otras preguntas muestran que "las personas que evalúan su trabajo lo conocen bien": "siempre" 55,2%, "a veces" 30,4% y que el superior "trata de igual manera y correctamente a quienes trabajan bajo sus órdenes": "siempre" 48,3%, "a veces" 30,4%.

**Responda la frecuencia con la que le ocurren las siguientes situaciones: S.E.3- Las personas que evalúan mi trabajo lo conocen bien. (N=694)**



**"S.E.4- Responda la frecuencia con la que le ocurren las siguientes situaciones: Mi superior trata de igual manera y correctamente a las personas que trabajan bajo sus órdenes. (N=694)**



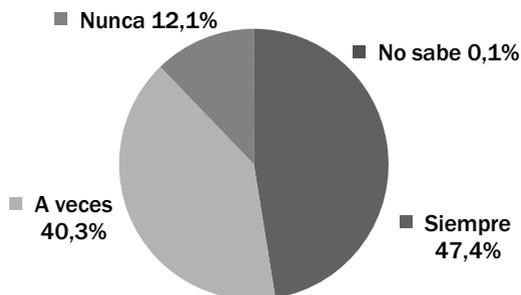
En estos vínculos con los superiores jerárquicos, se manifiestan situaciones de tensión, pero no parecen ser muy graves, ya que los porcentajes indican que un 52% "nunca" sufre estas situaciones y un 40,5% "a veces". Como en la mencionada relación con los compañeros, podríamos afirmar que las situaciones de tensión son esperables en el trabajo cotidiano y en este caso también ocurren además en un contexto habitual de clima tenso con el público.

Para reforzar aún más la noción de este vínculo positivo veremos los resultados arrojados por la encuesta cuando se indagó acerca del reconocimiento sobre la tarea por parte de los superiores jerárquicos.

El "juicio de utilidad" es una noción incorporada por la Psicodinámica del Trabajo y se refiere al reconocimiento y valoración positiva que recibe el "hacer" del trabajador por parte de los superiores, fundamental para la autoestima y el refuerzo de la identidad del trabajador que, cuando no existe, constituye un factor de riesgo psicosocial.

Las respuestas revelan que el trabajador percibe que "recibe el respeto y estima que merece su trabajo de parte de sus superiores": "siempre" 47,4%, "a veces" 40,3%.

**S.E.7-Teniendo en cuenta todos sus esfuerzos, ¿recibe el respeto y la estima que merece su trabajo de parte de: "1. Superiores"(N=694)**



Demuestran una importante contradicción con las expresiones de los trabajadores en los talleres de visualización, y con algunos de los comentarios cualitativos, que expresaban quejas sobre los superiores jerárquicos referidas a su falta de conocimiento sobre las tareas que deben supervisar.

También se señalaron distinciones entre superiores jerárquicos, con algunos de los cuales la relación era buena y con otros no.

Transcribimos algunos comentarios de la encuesta (algunos de ellos provienen de transcripciones del encuestador):

- *(La encuestada dice que) sería bueno que haya un trato jerárquico mas amistoso, que genere un ambiente de trabajo más agradable. Las preguntas que referían a superiores le parecieron ambiguas porque ella tiene dos superiores: con la superior directa mantiene una buena relación y colaboración; en cambio, con el superior que le sigue esto no sucede. (Observación del encuestador)*
- *Los supervisores no están a la altura de los cambios que se dieron al hacer la integración de todos los sectores. No tienen todos los conocimientos y eso genera confusión. Los operadores integrales tampoco tenemos todos los conocimientos de todos los trámites. Antes cada operador tenía tareas específicas y sabía bien sus tareas. Ahora, con el cambio de que todos hacemos todo, hay muchos roces sobre cómo hacer las cosas y hay más errores.*
- *Los superiores inmediatos (supervisor- coordinador - gerente - administrador) deben tener la capacitación correspondiente antes de asumir el cargo para no generar inconvenientes en el desarrollo de las tareas y puedan ayudar a los operadores en su desempeño. Las capacitaciones de los operadores integrales deberían ser revisadas semanalmente en reuniones cuando llegan las nuevas circulares para unificación de criterios en la atención al público.*

Reiteramos la hipótesis de que los porcentajes de respuestas favorables o positivas reflejadas en la encuesta se deben fundamentalmente a

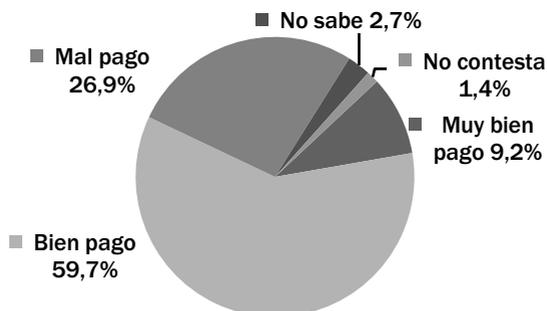
haberla efectuado en el lugar de trabajo, lo cual implica una tendencia del trabajador a minimizar los conflictos con los superiores jerárquicos.

### 3. Las relaciones laborales con la organización

La remuneración es una retribución que recompensa el trabajo en términos monetarios y también es parte del reconocimiento del "hacer" del trabajador; por lo tanto, un trabajador mal remunerado siente que su trabajo no es reconocido.

Se puede afirmar que en el caso de ANSES, en las relaciones laborales con el organismo, los trabajadores no señalaron como problemática la remuneración, ya que los niveles de ingresos vigentes en el segundo semestre 2015 eran relativamente elevados en comparación con empleos similares de atención al público.

**S.A.2-Teniendo en cuenta el trabajo que realiza, Ud. considera que está(N=694)**



El 59,7% de los trabajadores de la muestra se consideraba "bien pago", pero es interesante que al mismo tiempo, un 26,7 % se considerara "mal pago". La encuesta no permite responder a las posibles causas de esta diferencia.

Suponemos con bastante fundamento que el conflicto gremial acerca de la eliminación del impuesto a las ganancias, que ocupó varios meses

del mismo año en que se realizó la encuesta, con paros y manifestaciones, explicaría el malestar que expresa ese porcentaje de los trabajadores encuestados.

Ellos reconocían sin embargo que era un empleo difícil de reemplazar por otro de iguales características y que las posibilidades laborales alternativas con esa remuneración eran limitadas. El 80,1% manifestaba que no le sería fácil encontrar un trabajo (empleo) con un salario o sueldo similar. Este tema será desarrollado con más profundidad en el eje 6.

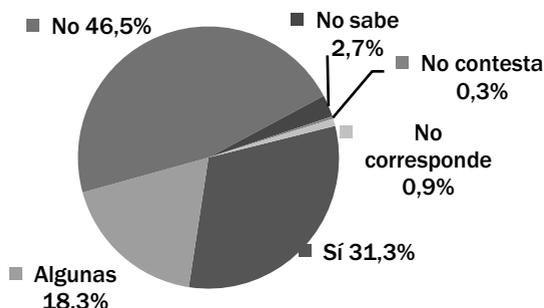
Es evidente que el ingreso o el salario no era el problema central de estos trabajadores en el momento del relevamiento

Otro ítem que fue analizado en este eje de RPST es la posibilidad que tienen los trabajadores de alcanzar un desarrollo profesional dentro del organismo, de avanzar y ser promovido a cargos superiores.

Se denomina "**justicia organizacional**" y se vincula con procedimientos de evaluación formal de los cargos y funciones, y con la legitimidad de los superiores jerárquicos. También está vinculado con el "reconocimiento" que se analizó en ítems anteriores.

En los resultados encontramos que, si bien prácticamente todos los trabajadores manifiestan tener contrato de trabajo por tiempo indeterminado, y el 98% es de planta permanente, igualmente expresan dificultad sobre la posibilidad de ascenso y promoción: sólo el 31,3% tiene expectativas de ser ascendido.

**S.E.8- Teniendo en cuenta todos sus esfuerzos, ¿tiene expectativas de promoción o de ser ascendido? (N=694)**



Probablemente este sea el centro de un vínculo conflictivo de los trabajadores con ANSES, en tanto un gran porcentaje siente que por más esfuerzos que realice, no tiene muchas posibilidades de ser promovido, lo cual es fuente de sufrimiento y malestar, aún cuando consideren buena su remuneración.

El material cualitativo recogido en los talleres de visualización y en los comentarios de la misma encuesta, describe situaciones de ascensos selectivos, arbitrariedades y criterios poco claros de evaluación, en la mayoría de los casos por razones vinculadas al sesgo político del organismo:

- *"Con el tema de la promoción, no se trata de desinterés, sino que en una oportunidad puse el mejor trabajo y dedicación y no fue reconocido. Entonces terminás como en una desidia... ésa es la consecuencia, las categorías son para otros"*
- *"Que en la institución se lo reconozca por su trabajo y por la responsabilidad por el rol que ocupa en el trabajo. tener la posibilidad de hacer carrera en base a la preparación y no a los amigos que cada persona tenga políticamente".*

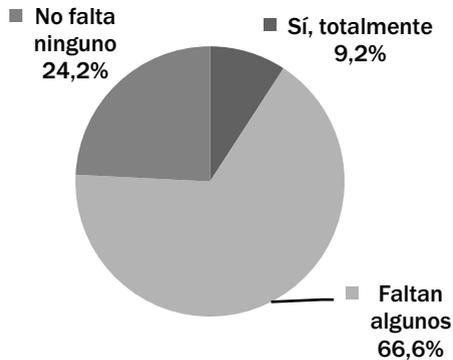
- *"No hay carrera administrativa, no hay concurso ni evaluación. Depende el caso, se obtiene el puesto por amiguismo o capacidad"*

Otro aspecto importante dentro de este eje de RPST es si el trabajador está adecuadamente capacitado por la organización para llevar adelante sus tareas, otra forma de reconocimiento y de vínculo positivo que la misma establece con su personal.

Un 75,8% de los trabajadores encuestados consideran que les faltan todos o algunos conocimientos y competencias para realizar correctamente su trabajo, ya que un 66,6% manifiesta que "faltan algunos", y un 9,2 % afirma que "sí, totalmente".

Este porcentaje es muy alto y expresa la necesidad de recibir una adecuada capacitación por parte del organismo.

**SB.2-¿Piensa Ud. que para realizar correctamente este trabajo, le faltan algunos conocimientos y competencias?  
(N=694)**



Estos resultados coinciden con los comentarios cualitativos que reiteran la mención a la **falta de capacitación** recibida, lo cual resulta llamativo porque el nivel de instrucción alcanzado por los trabajadores en una importante proporción, es de nivel secundario completo, terciario y también universitario (ver datos sociodemográficos).

Esto significa que los trabajadores deben poner en juego su iniciativa y un esfuerzo adicional para compensar ese déficit y llevar a cabo la actividad. En el Eje 3 señalaban que lo hacen consultando a sus compañeros y supervisores o sea que el apoyo social y técnico es lo que permite cubrir esa insuficiencia de capacitación.

En algunos comentarios sobre este tema incluyen no solamente la necesidad de capacitación, sino también problemas vinculados con la organización del trabajo, y sugieren propuestas de mejoramiento:

- *Por lo general se anuncia el cambio o un nuevo beneficio y todavía no está la reglamentación vigente que lo regule. Se anuncia antes de que esté el decreto para aplicar. Durante ese transcurso de tiempo se explica a la gente que no hay reglamentación vigente y que todavía el trámite no está disponible. Nunca hay asesoramiento adecuado para informarnos.*
- (Trabajador de UDAT) opina que el trabajo está mal organizado. Sugiere que haya más capacitación y poder comunicarse con gentes especializadas telefónicamente *"no sólo por mail que tenés que esperar que contesten, mejor se consultaría de esa manera"*. También sugiere cambios de tareas, rotación de actividades y que se haga un curso de cómo contener al cliente, ya que tienen prohibido cortar las llamadas. (Observación del encuestador)
- *Me gustaría que nuestro ambiente de trabajo y nuestra capacitación mejorara para que así también mejore nuestro clima laboral, eso generaría una mejora en las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, con nuestros superiores y también con el público que se acerca diariamente a nuestras oficinas. Si contamos con herramientas de trabajo, capacitación y un adecuado puesto de trabajo podremos realizar una mejor tarea. Asimismo, considero que deberían evaluar las prestaciones y crear informes sobre las mismas que nos permitan conocerlas antes de que entren en vigencia. De esta forma tendríamos la posibilidad de evaluar de antemano*

*qué afluencia de público tendremos y qué herramientas para afrontar la misma.*

Debería encararse con seriedad esta cuestión. **Consideramos que no se trata solamente de cubrir la falta o insuficiencia de conocimientos relativos a la parte operativa de la tarea concreta** (requiere conocimiento procedimental, unificación de criterios y anticipación, como se argumentó en el Eje 3, **sino que se debe capacitar también en "competencias" fundamentalmente relacionales, para el manejo de las emociones y la contención del público.**

#### **4. Violencia interna y externa**

Como punto de partida para comprender este aspecto, es importante distinguir entre tensión y violencia. Un cierto grado de tensión es una consecuencia habitual de las situaciones cotidianas de trabajo. En cambio, la violencia en los lugares de trabajo engloba comportamientos como el hostigamiento, acoso sexual, críticas injustas, bromas hirientes, mal trato e insultos, así como la violencia física y verbal.

Estas situaciones están reflejadas en las respuestas a una pregunta de respuesta múltiple que ya fue analizada en el Eje 2 sobre exigencias emocionales (en el apartado de violencia física y verbal (cfr. SF1. 4, 8 y 11) donde se hizo referencia a las agresiones del público. Las respuestas muestran la intervención de varios actores sociales en las situaciones agresivas.

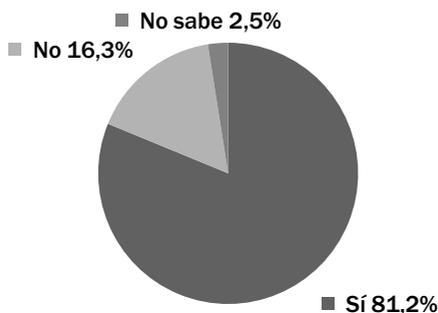
Se relevaron críticas injustas al trabajo vinculadas con personas de la ANSES en un 56% de las menciones, y violencia verbal en un 25 %. Con respecto a las bromas y burlas, vemos que casi dos tercios de los trabajadores que respondieron esta pregunta (114), las reciben provenientes de personas de ANSES, y esto implica un riesgo psicosocial que se debe abordar desde y hacia dentro de la organización.

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. Podemos

afirmar que de acuerdo con la experiencia internacional esta cuestión siempre está subdeclarada, por miedo o pudor.

Las respuestas a la siguiente pregunta expresan la gran vinculación de los problemas mencionados con el **clima social o la cultura de la organización** (81%)

**S.F.2- Ud. piensa que esos comportamientos fueron originados por..." 1. el clima social o la cultura de la organización"**  
(N=436)



Algunos comentarios de la encuesta son ilustrativos de los temas analizados y muestran la conflictiva relación de los trabajadores con el organismo; prevalecen sentimientos de falta de justicia organizacional, desprotección, falta de cuidado y desinterés por los problemas de los trabajadores:

- *Hoy por hoy las personas que trabajamos somos descartables porque nadie te cuida. Acá tenés empleados que tienen ganas y sentís que no fue canalizado el recurso. Si se equivocan en una prestación y se paga por error, se les abre un sumario.*
- *Siento desprotección y abandono de parte de nuestro empleador. No se respeta la experiencia y capacitación del personal que lleva toda la vida laboral dedicada a fortalecer y sostener nuestra institución.*
- *Dentro de la maquinaria tan fija y estable que es el sistema, que no se pierda lo interpersonal, lo humanitario. Algunos dirán*

*que es una pavada pero para mí no lo es, relacionarse de otra manera con tus compañeros de trabajo puede hacer grandes cambios en el ambiente cotidiano de trabajo. En la UDAT de Bs. As. teníamos un equipo de psicólogos que nos ayudaban a hacer diferentes actividades de participación mutua. Acá hace poco se nos murió un compañero y a los dos días era como si nada... y eso no puede estar bien. Ustedes releven esto, hace falta un lado más humanitario a esta organización, porque estamos a la deriva, cada uno por su cuenta.*

- *La encuesta es completa, en todos los aspectos. Tendría que hablar más de las relaciones interpersonales. Se tendría que concientizar a la organización.*

## **Conclusiones**

Como síntesis de este eje se puede concluir que se registra cierto nivel de violencia interna y externa por parte de diversos actores sociales además del público, y estas situaciones son vinculadas en su mayor parte a problemas de la organización.

Pero de manera muy clara los comentarios cualitativos manifiestan que perciben poca preocupación y falta de cuidado del organismo con respecto a sus necesidades de reconocimiento, evaluación, capacitación, condiciones adecuadas de trabajo, contención psicológica.

Esta situación contrasta con la función social que la ANSES cumple en la sociedad, ya que los trabajadores sienten que ellos se ocupan de las necesidades de los beneficiarios, y hacia adentro del organismo no se sienten protegidos y reconocidos.

## **EJE 5. CONFLICTOS ÉTICOS Y DE VALORES**

Todos los seres humanos de manera consciente o inconscientemente adoptan principios éticos o adhieren a ciertos valores que orientan y dan sentido a sus vidas. Estos pueden fundamentarse en creencias religiosas o, más frecuentemente, en una cierta concepción de la

sociedad y de sus deberes como ciudadanos. En cualquiera de los casos, los trabajadores sufren cuando, durante una situación laboral, algo entra en conflicto con sus principios y valores o se los vulnera. Por el contrario, si el contenido del trabajo y las condiciones en las que se ejecuta son coherentes con sus principios y valores, eso contribuye a dar sentido a su vida.

¿Cómo y cuándo se pueden generar esos conflictos?

1. Cuando el trabajador ve impedida la posibilidad de trabajar con calidad y respetar las reglas de la actividad por distintas razones: sus medios de trabajo (PC, impresora, teléfonos, por ejemplo) funcionan de manera imperfecta o son inadecuados o insuficientes, recibe insumos de mala calidad, o falla la logística y debe interrumpir la tarea.,

Esta sensación también puede ser consecuencia de un desequilibrio entre las demandas y la intensidad del trabajo, por un lado, y el tiempo del que dispone, por otro. Cuando este tiempo no es suficiente, se deteriora el clima de trabajo y se dificulta trabajar con calidad.

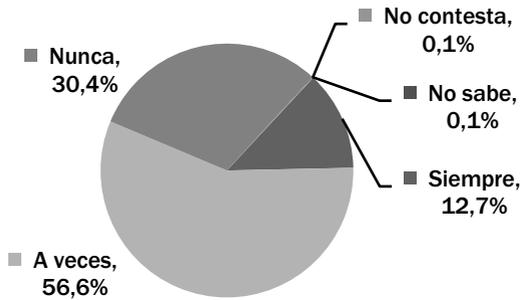
2. Cuando el trabajador tiene la obligación de hacer cosas con las cuales éticamente no está de acuerdo o con las que claramente está en desacuerdo, ya sea en cuanto al objetivo del trabajo o en relación con los efectos que se pueden derivar del mismo.

Este malestar también puede surgir cuando, para cumplir la tarea, debe esconder información, ser ambiguo o incluso mentir a los beneficiarios, clientes o usuarios cuando no puede resolver un problema.

## **1. Situaciones que provocan conflictos éticos y de valores**

Las respuestas de los entrevistados ponen de manifiesto que existen los conflictos éticos y de valores en diverso grado.

**S.F.4-Usted siente que en su trabajo ..."5. debe hacer cosas con las cuales no está de acuerdo"(N=694)**

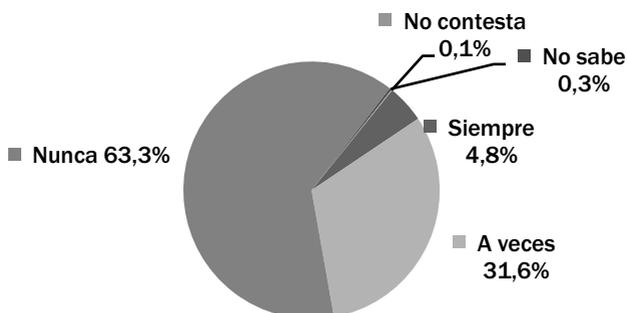


Si bien el 30,4% contestó que “nunca” debe hacer cosas con las cuales no está de acuerdo, nótese que más de dos tercios (69,3%) expresaron haberse encontrado en dicha situación “a veces” (el 56,6%) y “siempre” (el 12,7%).

Es posible inferir entonces que estos trabajadores frecuentemente atraviesan situaciones de incomodidad, conflicto interno e incluso sufrimiento relacionados con su ética y valores.

Se consultó más puntualmente sobre actividades que debió realizar aunque las desaprobe.

**S.F.4-Usted siente que en su trabajo ..."6. ha tenido que hacer actividades que desaprueba (por ejemplo ventas compulsivas, mentir, esconder información sobre la calidad del producto o servicio, o despedir personal)" (N=694)**



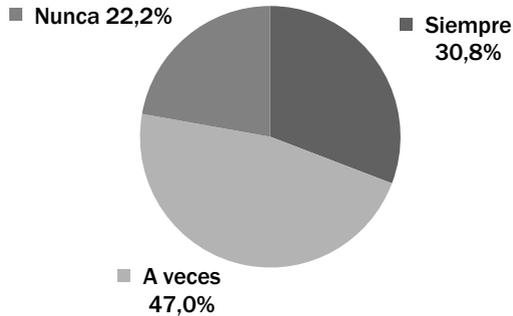
En este caso, el 63,3% de los encuestados contestó que “nunca” ha tenido que hacer actividades que desaprueba. Sin embargo, de forma agregada, un tercio ha vivido o vive esta situación ya que un 4,8% respondió que “siempre” y un 31,6%, "a veces".

Aunque el porcentaje sea menor que en la pregunta anterior, no debe minimizarse la existencia de estos conflictos éticos y de valores cuando el trabajo debería ser por el contrario, un espacio donde puedan reafirmar su autoestima y sus valores humanos y profesionales.

## **2. Situaciones con calidad del trabajo impedida**

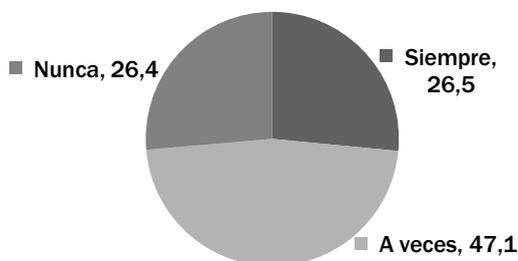
Poco menos de un tercio (30,8%) de los encuestados contestó que “siempre” tiene los medios para hacer un trabajo de calidad. Para el resto de los encuestados, esta situación sucede “a veces” (47%) o no sucede “nunca (22,2%).

**OB 2- Para realizar correctamente su trabajo, ¿Ud. tiene en general... "2. los medios (máquinas, herramientas, recursos, Insumos) para hacer un trabajo de calidad?" (N=694)**



Algunas de las razones por las cuales existen impedimentos para trabajar con calidad han sido reseñadas cuando se analizaron los Ejes 1 y 2 de RPST. Al respecto, cabe mencionar la insuficiente información o formación que reciben los trabajadores, la recepción de consignas que no están claras, la falta de una instancia de evaluación del trabajo realizado para poder subsanar las dificultades, o la excesiva intensidad del trabajo.

**OB 3- ¿Con qué frecuencia vive Ud. cada una de las siguientes situaciones dentro de su trabajo...? "4. Tiene que hacer demasiado rápido una operación que requeriría más tiempo y cuidado para hacerla bien." Porcentaje**



En resumen, cuando por algunas de las razones evocadas el trabajador se ve impedido de hacer un trabajo de calidad, esto le provoca malestar porque lo pone en una situación incómoda frente a sus colegas, a la jerarquía y, lo que es más importante, respecto de los beneficiarios.

## **Conclusiones**

Los encuestados dieron cuenta de que, en su actividad, vivían conflictos éticos y de valores, porque un significativo número de ellos tenían que hacer “siempre” o “a veces” cosas con las cuales no estaban de acuerdo por diversas razones, e incluso, cosas en contra de sus propios principios y convicciones. Este comportamiento es fuente de sufrimiento.

Por falta de insumos, mal funcionamiento de los equipos, dificultades ergonómicas, exigencias de tiempo, o falta de apoyo técnico y social, un porcentaje no desdeñable de los encuestados afirmó que se enfrentaba a restricciones para poder hacer un trabajo de calidad.

Tener que hacer cosas contra sus principios o valores, genera en el trabajador sufrimiento ético, vergüenza, un sentimiento de culpa por

tener que traicionarse a sí mismo. Esta situación provoca además ansiedad, tensiones que podrían desembocar en descompensaciones, y vulnera la autoestima, desalentando el trabajo.

Como se desprende del marco teórico que inspira la investigación, frente a los riesgos provocados por conflictos que los trabajadores deben soportar y no pueden eliminar, las estrategias defensivas -que no eliminan la realidad-, impulsan a subestimar, desconocer o negar esas restricciones, y llegan así a sublimar ese sufrimiento, invocando el orgullo del trabajo bien hecho y la convicción de la utilidad social de su actividad, porque esa sensación les ayuda a encontrar un sentido al trabajo.

## **EJE 6. GRADO DE INSEGURIDAD EN LA SITUACIÓN DE TRABAJO**

Este factor de riesgo psicosocial implica varios planos de análisis:

- Inseguridad en la situación de empleo,
- capacidad y deseo de mantenerse en actividad en ese puesto hasta llegar la edad jubilatoria,
- pocas posibilidades de hacer carrera dentro de la empresa u organización, posibilidades de ascenso bloqueadas,
- imposibilidad de prever cómo serán sus futuras actividades o de anticipar y controlar los cambios.

Veremos la información cuantitativa que surge de la encuesta.

Tomando en cuenta que la encuesta se administró durante los últimos meses de 2015, mientras se desarrollaba la campaña electoral presidencial y en diciembre se daría el cambio de gobierno, no estaba en cuestión entonces la estabilidad laboral en la administración pública y aún no se habían producido despidos en organismos del Estado, lo que sí ocurrió a comienzos de 2016.

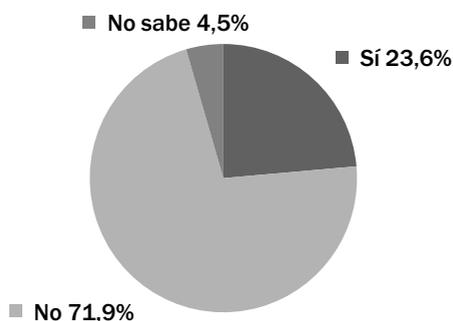
Hay que considerar este contexto para la comprensión e interpretación de las respuestas de esta parte de la encuesta, ya que la percepción de los trabajadores sufrió luego modificaciones.

## 1. Inseguridad en la situación de empleo

Las respuestas indicaron que la absoluta mayoría –casi la totalidad– de los trabajadores encuestados tenían contratos de trabajo por tiempo indeterminado, formaban parte de la planta permanente y no había trabajadores precarios ni no registrados. El 99% de los encuestados manifestaron tener un “empleo con contrato por tiempo indeterminado, de planta estable o permanente, o ser titular de la función pública con estabilidad”.

Pasando al plano de las *percepciones* sobre la estabilidad laboral, se consultó a los encuestados si “para el año que viene” (2016) tenían algún temor respecto de la continuación de su empleo. Las respuestas fueron las siguientes:

**I.B.1-Para el año que viene, ¿tiene Ud. algún temor respecto a la continuación de su empleo? (N=694)**

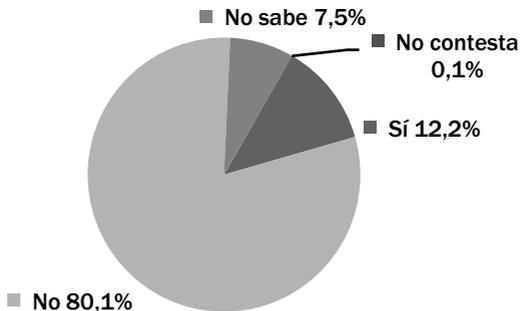


Como se puede ver, una gran mayoría (71,9%) dijo no tener temor al respecto. Sin embargo, no es desdeñable el porcentaje de encuestados que antes del cambio de gobierno sí expresó tener temores a perder su empleo el año siguiente (23,6%).

En cuanto a los ingresos, los trabajadores encuestados ya habían sido consultados acerca del nivel de sus remuneraciones, y a continuación se lo hizo de manera indirecta, sobre su satisfacción con el mismo. Se les consultó si podrían obtener la misma remuneración en otro empleo, en

caso de perder el actual por renuncia o despido. La respuesta fue muy clara:

**I.B. 2- Si usted renunciara o fuera despedido de su empleo actual, ¿cree que le sería fácil encontrar un trabajo con un salario o sueldo similar?**

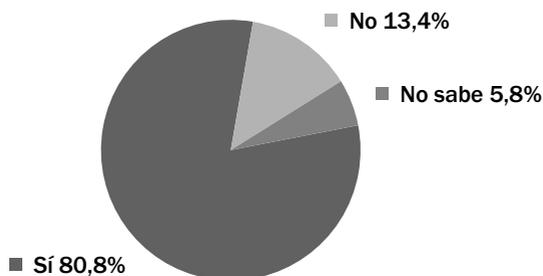


Es evidente que la gran mayoría de los encuestados consideraba que, comparativamente, las remuneraciones percibidas eran un componente muy ventajoso de su empleo y que difícilmente pudieran obtener un empleo con un nivel salarial similar en el mercado de trabajo.

**2. Capacidad y deseo de mantenerse en el puesto hasta llegar la edad jubilatoria**

En relación con la continuidad laboral, en la encuesta también se consultó a los trabajadores: "*¿Se siente Ud. capaz de hacer el mismo trabajo que en la actualidad hasta el momento de su jubilación?*"

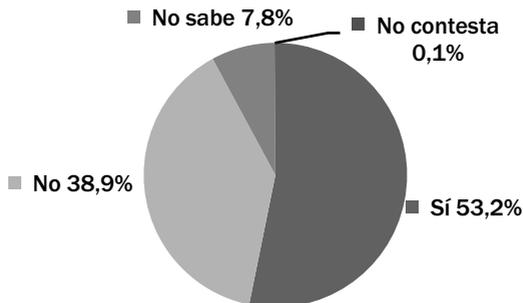
**I.B.3- ¿Se siente Ud. capaz de hacer el mismo trabajo que en la actualidad hasta el momento de su jubilación?**



Como se observa en el gráfico IB3, en su gran mayoría (80,8%) dijeron que “sí” se sienten capaces de continuar trabajando en la ANSES hasta el momento de su jubilación. Esto indicaría que su percepción de las condiciones de trabajo, el nivel de salarios directos e indirectos – superiores al promedio nacional- y la estabilidad en el empleo, les ofrecían considerables ventajas y facilidades y alimentaban su voluntad de continuar en el organismo.

Luego, y teniendo en cuenta la respuesta anterior, se los consultó sobre el “deseo” de continuar haciendo su trabajo actual hasta la jubilación. Aquí las respuestas fueron más diversas:

#### I.B.4- Ud. desea seguir haciendo el trabajo actual hasta jubilarse?



Como puede observarse en el gráfico IB4, el porcentaje de quienes efectivamente “deseaban” continuar haciendo su trabajo actual hasta jubilarse es notable, pues son sólo un poco más de la mitad, el 53,2% de los encuestados. Por su parte, el porcentaje de quienes no lo deseaban es un indicador considerable: el 38,9%. En el momento del relevamiento un tercio de los encuestados sentía dificultades, estaba insatisfecho y/o tenía otras expectativas.

Los valores que figuran en el gráfico mencionado también deberían ser analizados en un sentido más amplio, haciendo referencia a las condiciones y medio ambiente de trabajo y a los RPST. Quizás este porcentaje de casi 40% que no deseaban seguir trabajando hasta su jubilación en ANSES constituya un “síntoma” de que hay aspectos en este trabajo que generan malestar, insatisfacción y sufrimiento, cuyas causas, lógicamente, pueden ser múltiples.

### 3. Pocas posibilidades de hacer carrera dentro de la empresa u organización, posibilidades de ascenso bloqueadas

En relación con lo ya expuesto en el análisis del eje 4 (Relaciones sociales y de trabajo) un número importante de los trabajadores encuestados manifestó percibir que en ese momento tenían escasas

chances de ser ascendidos o de crecer profesionalmente dentro del organismo y no se reconocía su trayectoria y sus méritos o desempeño.

Esto ciertamente puede coadyuvar a esta falta de deseo (un tercio de los trabajadores), de permanecer trabajando en el ANSES hasta la jubilación; tienen estabilidad pero no perciben posibilidades ciertas de promoción; pueden verse permaneciendo muchos años estancados en su puesto o categoría actual, sin muchas opciones para ascender y de hacer una carrera dentro del organismo. La opacidad, así como la influencia de las decisiones políticas para los ingresos y asignación de funciones jerárquicas, la interrupción de los procesos de evaluación y de las convocatorias a concursos para la promoción según antigüedad, desempeño, competencias y mérito, son posibles causas relevantes de esas vivencias. Perciben más esta situación los encuestados más jóvenes.

#### **4. Imposibilidad de prever futuras actividades o anticipar y controlar los cambios**

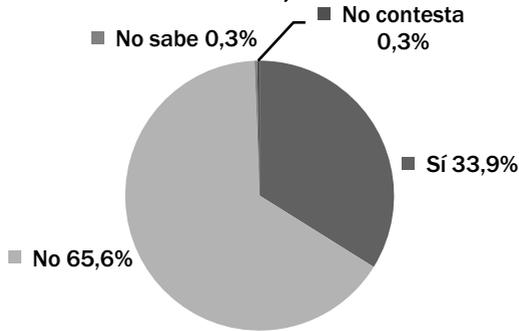
Los trabajadores pueden sentir temor e incertidumbre motivados por la experiencia, propia o de conocidos, de sufrir cambios imprevistos o incomprensibles. Perciben en cambio seguridad, cuando además de un empleo con estabilidad, tienen la posibilidad de concretar sus expectativas y de generar reglas relativamente estables con respecto a su situación en el trabajo y el empleo. Necesitarían así acceder en tiempo útil al conjunto de las informaciones pertinentes y útiles para poder anticipar los acontecimientos por venir y participar en su implementación o controlar su impacto.

En la encuesta, hay un set de preguntas (I.C.1) referido a este tema donde se consulta al encuestado si se produjeron en el último año distintos tipos de modificaciones dentro del organismo, y en su entorno de trabajo (cambio en el puesto, en las técnicas, mudanzas, reestructuraciones)

No hubo mayores detalles sobre esto. El único ítem que reúne un mayor porcentaje de respuestas afirmativas (33,9%) es *“por un cambio en la organización del trabajo en el seno del establecimiento”*.

Lamentablemente, no podemos ampliar esta información, pues es una categoría bastante amplia que comprende muchos factores y en la encuesta no se especifica cuáles fueron esos cambios organizativos.

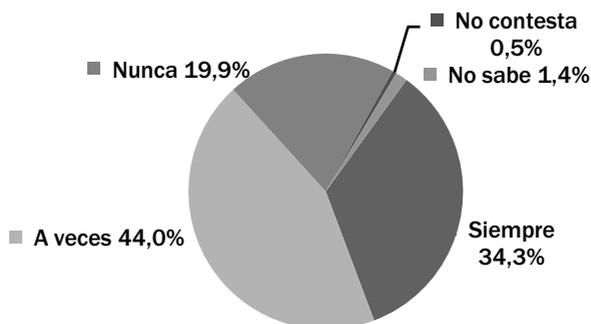
**I.C.1- Durante los últimos 12 meses, ¿su entorno de trabajo ha sufrido grandes modificaciones...? 4. por un cambio de la organización del trabajo en el seno del establecimiento?" (N= 694).**



Por su parte, también son relativamente poco significativos los porcentajes de quienes respondieron que sí hubo transformaciones por “un cambio en las técnicas utilizadas” (28,4%), por “una restructuración o una mudanza del establecimiento” (26,4%) y por “un cambio en su puesto o función” (23,8%).

A continuación, en la encuesta se indagó (a los encuestados que sí respondieron, menos de la mitad) acerca de cómo vivieron esos (relativamente pocos) cambios producidos. Parecería que fueron bien sobrellevados, dado que 78,3% contestó que “siempre” fueron positivos y sólo el 19,9% expresó que “nunca” fueron positivos. Entre los cambios positivos se cuentan las mudanzas a otros edificios con mejores condiciones edilicias.

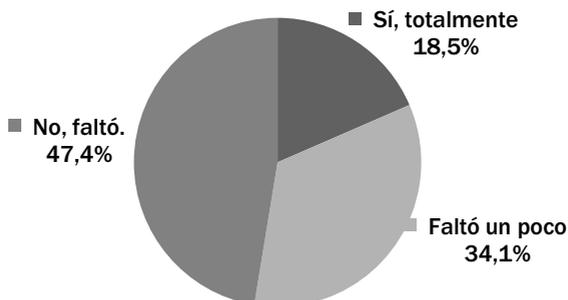
**I.C.2- Ud. piensa que, para su trabajo ¿estos cambios son positivos? (N 423)**



La pregunta siguiente indaga sobre la percepción de esos cambios por parte de los encuestados, cuyas respuestas habían sido altamente positivas.

Al respecto, en la pregunta IC.3 se consultó si recibieron información por anticipado sobre los cambios producidos. Las respuestas de 422 encuestados fueron las siguientes:

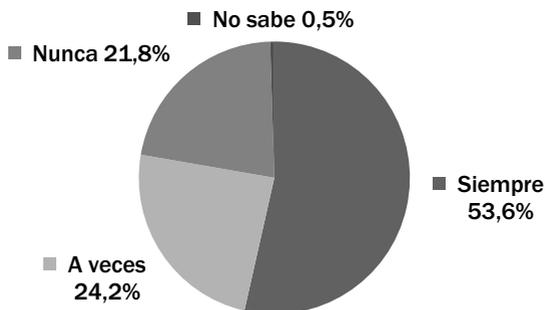
**I.C.3- ¿Recibió por anticipado suficiente información antes de producirse estos cambios? (N=422)**



Como puede observarse, sólo el 18,5% recibió suficiente información por anticipado sobre estos cambios. Faltó totalmente esa información para el 47,4% y fue insuficiente para el otro 34,1% (ambos reúnen el 83,5% en total). La falta de información por anticipado sobre la introducción de cambios favorece la sensación de incertidumbre e inseguridad en el trabajo. Esto es un factor de riesgo psicosocial importante, aún cuando muchas veces, como por ejemplo mudanzas a instalaciones más adecuadas, se vivieron posteriormente como cambios positivos.

La pregunta acerca de si consultaron a sus jerarquías correspondientes cuando sucedían esos cambios, los resultados indican que solo el 21,8% no lo hizo, mientras que el 53,6% consultó “siempre” y el 24,2% lo hizo “a veces”. Estos últimos porcentajes son un indicador de la inquietud o temor frente a la incertidumbre, mientras al mismo tiempo existía la posibilidad de consultar a sus superiores.

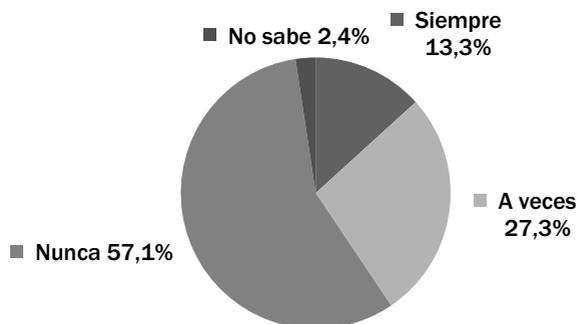
#### I.C.4-¿Realizó consultas cuando sucedían estos cambios? (N=422)



Por último, también como aspecto desventajoso, sobre sólo 422 trabajadores que respondieron, el 57,1% manifestó que “nunca” y el 27,3% “a veces” tienen la impresión de poder ejercer una influencia para incidir en los cambios. Solo un 13,3% señaló que puede ejercer influencia cuando los mismos se ponen en marcha. Esta respuesta se relaciona con lo analizado en el Eje 3, sobre el grado relativo de

autonomía y de control de los trabajadores sobre la organización y el contenido de su proceso de trabajo.

**I.C.5- ¿Tiene la impresión de poder ejercer una influencia sobre la puesta en marcha de estos cambios? (N=422)**



Un componente esencial con respecto a la inseguridad y estabilidad se refiere a la posibilidad de que los trabajadores conozcan las tareas que van a realizar en el futuro.

El 64,6% indicó que “siempre” sabe de antemano qué tareas va a tener que hacer el mes siguiente, mientras que sólo el 18,4% lo conoce “a veces” y el 16,6% contestó que no lo conoce “nunca”.

Por otra parte, sólo el 19,7% indicó que “siempre” en su trabajo tiene que soportar cambios imprevisibles (en su contenido o naturaleza), aunque también lo sufre “a veces” el 48,2% de los encuestados. Sólo el 32,1% respondió que eso no le sucede “nunca”.

**Conclusiones**

Como balance de lo analizado en este eje de grado de inseguridad en la situación de trabajo, se puede afirmar que:

Los datos de la encuesta (realizada en 2015 y antes de los despidos conocidos en 2016) no indican que haya un sentimiento de temor

generalizado entre los trabajadores vinculado al riesgo inminente de perder su empleo o de experimentar quiebres en su trayectoria a futuro dentro del organismo.

Probablemente, al reflexionar a mediados de 2016, podemos suponer con algún fundamento, que la percepción de los trabajadores haya cambiado en el actual contexto.

Donde la sensación de inseguridad parece tener algún grado de incidencia es cuando se indaga sobre los cambios no controlados en la tarea y en las condiciones bajo las cuales realizan su trabajo cotidiano.

Se detectaron escasos cambios estructurales y de organización de gran magnitud en ANSES en el año de referencia de la encuesta. Lo que sí se experimentó en los últimos años fue un importante incremento de las funciones y de la cantidad de beneficiarios atendidos.

Los cambios ocurridos no fueron percibidos por la mayoría de los trabajadores encuestados como negativos, pero manifestaron la imposibilidad o incapacidad de anticiparlos porque no cuentan con la información pertinente y útil para prever los acontecimientos por venir.

El grado de inseguridad en la situación de trabajo es un factor de RPST relativamente importante -limita la autonomía- pero no está entre los factores de riesgo más graves identificados en esta investigación. Sin embargo, sabemos que la percepción de inseguridad en cuanto al trabajo y el empleo puede generar miedo, incertidumbre, perturbaciones del humor, disminuir la autoestima, aumentar la hipertensión arterial, estimular el consumo de psicofármacos, y generar patologías psíquicas.