



**XXXI CONGRESO ALAS
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

**TENDIENDO PUENTES ENTRE EL MUNDO ACADÉMICO Y EL ÁMBITO SINDICAL.
REFLEXIONES A PARTIR DE UNA EXPERIENCIA CONJUNTA DE INVESTIGACIÓN
SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

María Laura Henry

mlaurahenry@gmail.com

CONICET- UNLP

Argentina



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

RESUMEN

Las renovadas formas de organizar los procesos productivos y las cambiantes estrategias de gestión de la fuerza de trabajo de las últimas décadas han tenido importantes repercusiones sobre las condiciones laborales y, fundamentalmente, sobre la salud de los trabajadores. Por ello es conveniente seguir indagando sobre la clase de riesgos -tradicionales y novedosos- a los cuales están expuestos en el contexto productivo actual.

En el marco de estas preocupaciones, el equipo interdisciplinario al cual pertenecemos emprendió una investigación sobre la incidencia de los riesgos psicosociales (RPST) para los trabajadores de la ANSES (Administración Nacional de Servicios Sociales) de Argentina, a partir de la solicitud del sindicato SECASFPI, que los representa.

El acercamiento del sindicato al equipo de investigadores tuvo lugar a partir de su necesidad por visibilizar y avalar científicamente la existencia de una serie de padecimientos psicosociales entre los trabajadores que, desde su perspectiva, no eran completamente reconocidos por la parte empleadora, pero que estaban afectando la salud de los mismos de manera creciente.

Entre otras técnicas, dicha investigación involucró la realización de una encuesta de alcance nacional orientada a detectar la prevalencia de los RPST entre los trabajadores en puestos de atención al público y la realización de talleres con trabajadores pertenecientes a dependencias de ANSES de toda Argentina.

Durante el desarrollo de todo el relevamiento, los miembros del sindicato SECASFPI tuvieron una participación activa y un genuino involucramiento, generándose así permanentes instancias de intercambio con el equipo de investigación. Fue así configurándose un trabajo conjunto entre ambas partes, donde dialogaron saberes diversos y donde confluyeron actores con distintos posicionamientos respecto del campo bajo análisis.



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

Esta ponencia tiene como objetivo examinar, en términos metodológicos, las potencialidades y los desafíos planteados durante esta experiencia de investigación conjunta entre actores académicos y sindicales. En este sentido, el trabajo busca reconstruir las dinámicas establecidas entre los diversos actores involucrados en el relevamiento (investigadores, encuestadores, delegados sindicales, trabajadores y otros) para reseñar qué papel jugó cada uno en el desarrollo del mismo y qué aspectos favorecieron o dificultaron su concreción.

Los resultados presentados en la ponencia se basan en una reflexión y en una reconstrucción de tipo cualitativa sobre la investigación. En este sentido, se trata de un ejercicio de autorreflexividad metodológico que pretende sistematizar y transmitir una experiencia de investigación, pasible de replicarse en otros contextos laborales donde quieran investigarse los RPST (o cualquier otro aspecto de la salud laboral) bajo esta modalidad de trabajo conjunto entre un equipo de investigadores y una organización de la sociedad que solicita el estudio.

Palabras clave

Metodología, riesgos psicosociales, investigación acción participativa.

ABSTRACT

The renewed ways of organizing the productive processes and the changing management strategies of the labor force of the last decades have had important repercussions on working conditions and, fundamentally, on workers' health. Therefore, it is necessary to continue investigating the kind of risks - traditional and novel - to which they are exposed in the current productive context.

Taking in regard these concerns, the interdisciplinary team to which we belong undertook an investigation about the incidence of the psychosocial risks for the workers of ANSES (National Administration of Social Services) of Argentina, following the request of the trade union SECASFPI, which represents them.



The trade union's approach to the research team was based on their need to visibilize and scientifically endorse the existence of a series of psychosocial ailments among workers that, from their perspective, were not fully recognized by the authorities of the organization although were affecting increasingly their health.

Among other techniques, this research involved a nationwide survey, aimed at detecting the prevalence of psychosocial risks among workers in posts of public attention, and also a series of workshops with workers belonging to ANSES agencies of different parts of the country.

During the development of the survey and the workshops, the members of the trade union had an active participation and a genuine involvement, generating permanent instances of exchange with the research team. It was thus a joint work between the two parties, where different kinds of knowledge dialogued and where actors came together with different positions regarding the field under analysis.

This paper aims to examine, in methodological terms, the potentialities and challenges posed during this joint research experience between academic and trade union actors. In this sense, the work seeks to reconstruct the dynamics established between the various actors involved in the research (researchers, pollsters, union delegates, workers and others) to review what role each one played in its development and what aspects favored or hindered its concretion.

The results presented in the paper are based on a reflection and a qualitative reconstruction of the research. In this sense, it is an exercise in methodological self-reflexivity that seeks to systematize and transmit a research experience, which can be replicated in other work contexts where the psychosocial risks (or any other aspect of occupational health) may be investigated under this joint work modality, between a team of researchers and an organization of the society requesting the study.

Keywords

Methodology, psychosocial risks, participatory action research.



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

I. Introducción

Durante los años 2015-2016 el equipo interdisciplinario al cual pertenecemos realizó una investigación para diagnosticar la incidencia de los riesgos psicosociales (RPST) entre los trabajadores de la ANSES (Administración Nacional de Servicios Sociales) de Argentina, a partir de la solicitud del sindicato SECASFPI¹, que los representa.

El sindicato se acercó al equipo de investigadores a partir de su necesidad de visibilizar y avalar científicamente la existencia de una serie de padecimientos psicosociales entre los trabajadores que ellos percibían como crecientes, pero que no eran reconocidos por la organización empleadora. Debido a esta invisibilización y a la falta de atención, el sindicato comenzó a buscar articulaciones con el mundo académico para generar datos científicamente probados que pudiesen impulsar una política preventiva y/o reparadora integral para los RPST.

Durante el desarrollo de toda la investigación, los miembros del sindicato SECASFPI tuvieron una participación activa y un genuino involucramiento, generándose así permanentes instancias de intercambio con el equipo de investigación. Fue así configurándose un trabajo conjunto entre ambas partes, donde dialogaron saberes diversos y donde confluyeron actores con distintos posicionamientos respecto del campo bajo análisis.

Esta ponencia pretende revisitar esta experiencia de investigación-acción y se propone como objetivo examinar, en términos metodológicos, las potencialidades y los desafíos planteados durante esta investigación conjunta entre actores académicos y sindicales. En este sentido, el trabajo busca reconstruir las dinámicas establecidas entre los diversos actores involucrados (investigadores, representantes del sindicato, delegados, trabajadores y otros) para reseñar qué papel jugó cada uno en el desarrollo del mismo y qué aspectos favorecieron la concreción de las metas planteadas.

¹ Sindicato de Empleados de la Ex Caja de Subsidios Familiares para el Personal de la Industria. El SECASFPI es uno de los cuatro sindicatos que representa a los trabajadores de ANSES. Los restantes son: UPCN (Unión del Personal Civil de la Nación), ATE (Asociación Trabajadores del Estado) y APOPS (Asociación del Personal de los Organismos de Previsión Social).



II. Orígenes y objeto de la investigación

La ANSES es una organización estatal con presencia territorial en toda Argentina que tiene a su cargo la administración y otorgamiento de diferentes servicios de seguridad social a la población. Previo a la investigación, al recorrer muchas de sus dependencias, los delegados sindicales de SECASFPI habían detectado que los trabajadores crecientemente estaban siendo afectados por malestares psicofísicos de diversa índole que ellos sospechaban tenían su origen en las condiciones de trabajo existentes.

Pero debido a su complejidad y su naturaleza intangible, los RPST suelen permanecer invisibilizados y los empleadores frecuentemente se niegan a reconocer su existencia. De ahí la necesidad del sindicato de contar con un estudio científico que avale lo que ellos estaban detectando y que les permita ulteriormente negociar una política preventiva integral.

En particular, desde el sindicato se percibía que los trabajadores en puestos de atención al público eran quienes manifestaban sentirse más “desbordados” por la gran afluencia de beneficiarios a las dependencias. En gran medida, expresaban malestares tales como estrés, fatiga, y una diversidad de dolencias crónicas que identificaban como efecto de su trabajo. Fue por ello que, en términos metodológicos, la investigación se circunscribió desde el inicio a los trabajadores en estos puestos cuya situación demandaba acciones en el corto plazo.

Este tipo de problemas percibidos desde el sindicato en gran medida se condecían con las transformaciones organizacionales que en los últimos años estaba atravesando la ANSES, especialmente desde 2003. El rol protagónico que adquirió esta institución como ejecutora de las (nuevas y numerosas) políticas sociales durante todo el periodo la llevó a un proceso continuo de ampliación de funciones. En sus inicios, este organismo estatal se encargaba principalmente de gestionar las jubilaciones y pensiones de los ciudadanos argentinos. Pero paulatinamente fue incorporando la prestación de numerosos servicios: asignaciones familiares, becas para estudiantes, administración de créditos de vivienda, seguros de desempleo, préstamos para jubilados, pensiones por discapacidad, entre otros servicios sociales. Se trata de una gama amplia de servicios que los ciudadanos pueden



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

gestionar de forma personal en las Oficinas de Atención Integral (UDAI) de todo el país y también por vía telefónica, llamando a las Oficinas de Atención Telefónica (UDAT) durante las 24 horas.

Si bien la plantilla de trabajadores fue ampliándose durante todo el periodo de referencia (se calcula que actualmente el organismo tienen 16.000 trabajadores distribuidos en más de 300 dependencias), la demanda de sus servicios tuvo un crecimiento exponencial mucho mayor. Así, al año 2016 desde ANSES se administraban 17 millones de beneficios sociales mensuales (ANSES, 2016) y el número puede seguir en aumento. Internamente, esto ha implicado la adición permanente de nuevas tareas, cambios en el contenido del trabajo, introducción de tecnologías, mayor demanda de sus servicios, entre otras cuestiones.

Teniendo en cuenta estas demandas y las características de la organización, durante los años 2015-2016 se desarrolló una investigación orientada a relevar los RPST en dependencias de diferentes partes del país y en base a una metodología interdisciplinaria. Por los rasgos que adquirió la investigación realizada, es posible ubicarla dentro de lo que se denomina el paradigma de la Investigación-Acción-Participativa (IAP), entendiendo por tal un modo de abordaje concreto de la realidad donde se conjuga la investigación científica, la praxis social y el involucramiento de los destinatarios de los resultados. Por eso comenzaremos reseñando los núcleos más significativos de la IAP, para luego mostrar su articulación con los estudios sobre salud laboral y, en particular, con el enfoque de los riesgos psicosociales en el trabajo.

III. Marco conceptual

III.1. Principios de la Investigación-Acción-Participativa (IAP) y sus usos en los estudios de salud laboral

Como tarea preliminar al análisis metodológico, resulta fructífera una reflexión de tipo conceptual sobre el tipo de investigación que estamos examinando. Ander-Egg (2002) define a la IAP como un proceso que supone la simultaneidad de conocer y de intervenir, e implica la participación de la



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

misma gente involucrada en el programa de estudio y de acción. Por su parte, Park (1992) indica que la IAP comparte con la ciencia social tradicional el uso de sus métodos pero se diferencia por la especificidad de sus objetivos (de cambio social) que persigue, la clase de conocimiento que genera y por la manera de relacionar el conocimiento con la acción social. Park enfatiza que la IAP opta por trabajar con aquellos grupos sociales que tienen escaso poder y recursos de forma tal que, a través de este tipo de investigaciones, puedan adquirir conocimientos y capacidades que les permitan mejorar su situación de forma autónoma.

En lo referido al objetivo de la investigación (determinar lo que se va a estudiar), el mismo se decide a partir de lo que interesa a un grupo o colectivo social. En una IAP no se prioriza el estudio de temas en base a un interés exclusivamente científico, sino que se pone como eje aquellos problemas que las personas involucradas consideran importantes porque tienen que ver con cuestiones que conciernen a sus propias vidas (Ander-Egg, 2002).

Por último, cabe señalar que la relación de los actores involucrados en la IAP no es la de sujeto-objeto, como en la investigación clásica, sino la de sujeto-sujeto donde el grupo social involucrado deviene protagonista de todo un proceso de transformación de su realidad (Ander-Egg, 2002). Asimismo, esta relación presupone un intercambio entre ambas partes, donde los científicos sociales proveen sus habilidades de sistematización, teorías para interpretar la realidad y métodos de recolección de datos, mientras que los destinatarios proveen sus saberes y experiencias (con su especificidad y atributos que no lo hacen inferior ni superior a la ciencia, sino diferente). Ambos se relacionan de modo dialógico y permiten encarar el proyecto común de transformación social.

En suma, el rol de los investigadores es de ayudar a sistematizar las experiencias populares y devolverlas a la misma gente. Esta restitución sistematizada de saberes aporta nuevos conocimientos y les provee nuevas perspectivas para lograr una lectura más crítica de su realidad, pudiendo identificar las causas de sus problemas así como las posibles soluciones a los mismos (Ander-Egg, 2002).

Al igual que en muchas otras esferas, la IAP ha tenido una valiosa aplicación en el campo de la salud laboral y se desprenden de ella grandes posibilidades. Como señala Martínez Alcántara (2007), concebir a los trabajadores como agentes idóneos para emitir opiniones y con capacidad de deci-



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

sión, sitúa a la IAP como una acción de enorme potencial político, orientada a transformar la realidad en función de un beneficio colectivo.

Una de las experiencias más ejemplares al respecto (hoy considerada una referencia ineludible dentro de los estudios sociales del trabajo) fue el denominado Modelo Obrero Italiano, que se desarrolló durante las décadas de 1960 y 1970. Esta experiencia tuvo lugar en un periodo de fuertes cuestionamientos sociales y de críticas a un régimen de acumulación que se estaba cobrando la vida de muchos trabajadores en el marco de una acelerada industrialización y del crecimiento económico de posguerra. Como respuesta al enfoque individualizador y biologicista de la medicina hegemónica y frente al abordaje tecnocrático de los ingenieros en higiene y seguridad, surgió así en Italia un modo diferente de hacer investigación en salud laboral donde la participación de los trabajadores constituía el punto de partida.

El Modelo Obrero Italiano reconceptualizó en términos metodológicos, y sobre todo políticos, la concepción que primaba hasta ese momento sobre la salud laboral a partir de dos principios básicos sobre los cuales se asentaba.

Su primer postulado, “*la salud no se delega*”, llevó a que durante esa década decenas de miles de trabajadores (en Italia y luego en otros países de la región) deviniesen en investigadores de sus propias condiciones de trabajo y salud. A través de grupos de discusión en las fábricas, de la colaboración con investigadores progresistas de la academia y de la aplicación de encuestas sobre condiciones de trabajo, se pudo generar un conocimiento autónomo que cuestionaba el discurso de las empresas y sus diagnósticos basados en consultores contratados por ésta (médicos, ingenieros, técnicos en seguridad, etc.). En base a esos estudios, los trabajadores pudieron formular plataformas de demandas a sus empleadores, orientadas a la eliminación de los riesgos detectados y a la aplicación de programas de prevención.

El segundo principio sostenido por el Modelo Obrero fue “*la salud no se vende*”, como rechazo a la difundida monetización de la salud (pago de primas por riesgo o de indemnizaciones por daño). Esta consigna también marcó un cambio de concepción profundo porque sacó la cuestión de la salud de la lógica reivindicativa. De cantidad negociable, la salud devino calidad irrenunciable en tanto base de la dignidad humana (Laurell, 1984).



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

Como señala Martínez Alcántara (2007), el contexto socioeconómico ha cambiado mucho desde la década de 1970, pero siguen siendo válidos los principios que vertebran al Modelo Obrero: la recuperación de la experiencia obrera y la no delegación de la salud. Ahí reside el potencial transformador de este enfoque y el legado para modelos alternativos actuales, donde los trabajadores sean protagonistas a la hora de definir sus condiciones laborales.

Como veremos a continuación, enfoques actuales como el de los riesgos psicosociales adhieren esta forma participativa de concebir la salud en el trabajo, incorporando la perspectiva de los trabajadores dentro de un entramado conceptual moderno y adaptado a los desafíos que plantea estudiar la realidad laboral de nuestros días.

III.2. El enfoque de los riesgos psicosociales

Tradicionalmente, los enfoques que abordan la salud laboral han puesto el énfasis en los aspectos fisiológicos del trabajador, en los riesgos directamente visibles (químicos, biológicos, físicos) y en un acotado número de enfermedades y accidentes. Esta perspectiva era bastante aceptada hasta mediados del siglo XX, cuando las formas de trabajo más difundidas estaban en el sector industrial y cuando predominaba el esfuerzo físico en las tareas. Pero en los últimos años, al calor de las transformaciones en los procesos productivos, los análisis han empezado a tomar en consideración que las facetas psicosociales del trabajador también pueden verse afectada.

Como explica Neffa (2015), los riesgos psicosociales se intensificaron y se visibilizaron cuando se instauró un nuevo régimen de acumulación capitalista a mediados de la década de 1970 (para enfrentar la crisis surgida en esos años) y que se encuentra vigente hasta hoy. Este nuevo régimen tiene, entre otras, una serie de características que impactan fuertemente sobre los trabajadores: la intensificación del trabajo, la desregulación de los vínculos laborales, la flexibilización laboral y, fundamentalmente, la creación de valor a partir del uso de las habilidades psíquicas, emocionales y cognitivas de los trabajadores.



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

En este marco, padecimientos cada vez más extendidos tales como el estrés, el *burn out*, la violencia laboral, la fatiga crónica, los trastornos del sueño, las adicciones, etc. comenzaron a ser objeto de preocupación en el mundo del trabajo y estimularon la aparición de nuevas corrientes analíticas. En este sentido, el enfoque de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) constituye una perspectiva innovadora y ampliada que justamente permite detectar estos problemas, visibilizarlos y establecer los vínculos causales con la esfera del trabajo.

El punto de partida del enfoque de los RPST establece que la raíz última y principal de estos riesgos psicosociales reside en *la forma en que se halla organizado el proceso de trabajo* (Neffa, 2015; Gollac, 2011). En este sentido, si bien sus impactos son captados a través de las percepciones de los trabajadores, es al nivel del proceso de trabajo -de su organización y contenido- donde debe indagarse analíticamente e intervenir para eliminarlos. De esta forma, este enfoque es una superación de las explicaciones individualizadoras sobre los padecimientos en el trabajo (donde frecuentemente se aduce una supuesta “incapacidad del trabajador para adaptarse” a las exigencias laborales).

En el ámbito internacional, son una importante referencia los trabajos de Michel Gollac (2011, 2012) quien define a los RPST como "los riesgos para la salud física, psíquica, mental y social de los trabajadores, que son generados por las condiciones y medio ambiente de trabajo susceptibles de interactuar con el funcionamiento psíquico y mental, con impactos sobre la organización o empresa donde éstos se desempeñan" (2011:31). Gollac postula que los diversos factores de riesgo psicosocial pueden agruparse en seis grandes ejes: i) la intensidad del trabajo y tiempo de trabajo; ii) las exigencias emocionales; iii) el grado y tipo de autonomía; iv) las relaciones sociales y relaciones de trabajo; v) los conflictos éticos y de valores; vi) el grado de seguridad y estabilidad de la situación de trabajo.

Como puede apreciarse en la clasificación anterior, los RPST están vinculados a diversas facetas de la situación de trabajo y es por eso que su estudio se nutre necesariamente de distintas disciplinas. Entre otras, el enfoque de los RPST se nutre de una corriente analítica denominada Ergonomía de la actividad que tiene como uno de sus principios rectores *la diferencia entre trabajo prescripto y actividad* (Wisner, 1998), la cual toma como punto de partida el siguiente postulado: para poder cumplir con los objetivos asignados, los trabajadores hacen siempre muchas más cosas que las que les

prescribieron. En una jornada cotidiana, los trabajadores ponen en juego múltiples capacidades, usan su creatividad o astucia para hacer frente a errores, insuficiencias o fallas y hacen un despliegue creativo de sus capacidades mentales así como de sus dimensiones afectivas y relacionales (Neffa, 2015). De ahí que no sea suficiente con conocer el perfil de los puestos (descripción formal de las tareas prescriptas) sino que debe indagarse en profundidad *qué es lo que los trabajadores realmente hacen* y qué actividades despliegan cotidianamente.

Esto último nos permite comprender por qué un estudio sobre riesgos psicosociales muchas veces presupone la realización de una Investigación-Acción-Participativa: son ellos quienes mejor conocen su trabajo, los problemas que enfrentan y también quienes pueden proponer soluciones adecuadas y evaluar su efectividad. La investigación de RPST que reseñaremos en las próximas páginas constituye un ejemplo de este tipo de investigación participativa y podrá verse cómo en distintas instancias se desarrolló un trabajo común con los destinatarios.

IV. Metodología

Para alcanzar sus objetivos, en la investigación realizada en ANSES se utilizó un abordaje metodológico que combinó las siguientes técnicas (cualitativas y cuantitativas):

1. Talleres de Visualización, desde el enfoque de la psicología del trabajo: estos talleres se organizaron en distintas partes del país para que los trabajadores pudiesen expresar vivencias, sentimientos, preocupaciones, padecimientos, recomendaciones, etc. en relación a su trabajo. Posteriormente, en la fase final de la investigación, se realizaron Talleres de Devolución para informales a los trabajadores los resultados encontrados y poner a discusión las propuestas de intervención.
2. Relevamientos de ergonomía: el objetivo de esta técnica fue conocer las características de los puestos y las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT) en dependencias de ANSES pertenecientes a distintas ciudades.



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

3. Estudio de medicina del trabajo: orientado a buscar y sistematizar la información relativa al servicio de medicina laboral vigente en ANSES, así como el estado general de salud de los trabajadores (detectando patologías frecuentes).

4. Encuesta de RPST: con este instrumento se relevó la percepción de los trabajadores sobre la incidencia de distintos factores de riesgo psicosocial.

Esta complementariedad de técnicas permitió obtener una mayor comprensión del problema bajo investigación, partiendo del hecho de que la relación entre trabajo y salud constituye un entramado complejo. Esta relación tiene muchos canales comunicantes y diferentes planos de análisis que no pueden ser abarcados por una sola disciplina o técnica.

Como veremos a continuación, durante el desarrollo de todas estas técnicas de la investigación, los representantes del sindicato SECASFPI tuvo un rol muy activo: a través de periódicas reuniones con el equipo de investigadores, de intercambios de información y de una genuina participación fue posible tomar las (numerosas) decisiones metodológicas y operativas que requirió un relevamiento de esta magnitud.

V. Análisis y discusión de algunas dimensiones significativas de la investigación realizada

El desarrollo de una IAP implica muchas fases y aspectos donde es fructífero reflexionar sobre las dinámicas establecidas entre los diversos actores involucrados. En esta ponencia nos centraremos en dos aspectos: el desarrollo del trabajo de campo y la elaboración del diagnóstico y de las propuestas de intervención.

V.1. Desarrollo del trabajo de campo: la encuesta y los talleres

El caso de la encuesta resulta muy pertinente para ilustrar cómo se realizó el trabajo entre todas las partes involucradas en la investigación y por eso quisiéramos detenernos a reseñar sus puntos más



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

salientes. En cuanto a sus características, cabe señalar que se recogieron 694 encuestas en dependencias de ANSES de todo el país. La misma tuvo formato en papel, fue administrada por encuestadores capacitados para tal fin y su duración promedio fue de 40 a 50 minutos. Se trató de una participación voluntaria, anónima y en todos los casos los encuestadores primero ofrecieron información a los trabajadores sobre las características del estudio, su temática, su confidencialidad y las instituciones intervinientes².

El trabajo de campo de la encuesta representó un gran desafío por la enorme extensión geográfica del relevamiento, siendo fundamental la ayuda de los miembros del sindicato para programar los circuitos de encuesta y la logística de traslados necesaria³. En función de esta planificación, se contactó posteriormente a los delegados de las distintas regionales para que tomaran parte del operativo de encuesta en tanto “facilitadores” locales.

El acceso a las dependencias de ANSES seleccionadas fue gestionado por los delegados en cada una de ellas, a quienes se avisó con debida anticipación la fecha y horarios de la visita de los encuestadores. En el momento de su llegada a la dependencia, y no antes, el encuestador informaba al delegado y/o al responsable de la dependencia a qué trabajadores deseaba encuestar, y cuyos nombres estaban indicados en el listado de la muestra⁴. Seguidamente, el delegado (con ayuda del representante de la dependencia) se encargaba de ubicar a los trabajadores requeridos, y de conseguir un lugar tranquilo, con privacidad para realizar la entrevista.

Los delegados de SECASFPI tuvieron una labor de acompañamiento y de colaboración permanente con los encuestadores. En primer término, les facilitaron todas las cuestiones logísticas y operativas requeridas: traslados, arreglos de alojamiento, etc. En segundo término, fueron agentes de orientación, ya que pudieron proveerles de información suplementaria a los encuestadores sobre cada uno de los lugares a encuestar (horarios más favorables, circulación por los edificios, datos de interés,

² Para conocer más detalles metodológicos sobre la encuesta realizada, se sugiere ver Henry (2016).

³ Si bien los circuitos fueron armados en función de abarcar localidades cercanas, esto no siempre fue posible, teniendo en cuenta las enormes dimensiones de nuestro país. Así, hubo casos donde los encuestadores tuvieron que viajar distancias de más de 500 km entre una dependencia de ANSES y otra para poder llevar adelante el relevamiento al interior de un mismo circuito regional.

⁴ Esto se hizo para evitar que los trabajadores y los delegados supieran con anticipación quiénes efectivamente iban a ser encuestados. De esta forma, se impedía una inducción previa de respuestas por influencia del entorno social.



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

etc.). Esto resultaba muy valioso para que pudieran delinear la estrategia de entrada al campo y obtener (en corto tiempo) un panorama general sobre la dependencia a la cual llegaban.

Mientras tanto, las dos coordinadoras de campo localizadas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) y La Plata supervisaron la tarea de los encuestadores en distintas partes del país. En este proceso, estuvieron en todo momento acompañadas por los representantes de SECASFI designados para colaborar con la investigación, también localizados en CABA en la sede central del sindicato. De esta forma, en la encuesta se estableció una estructura operativa mixta y gracias a esta mutua colaboración, la encuesta tuvo un desarrollo expeditivo (se completó en cuatro meses) con mínimos contratiempos a lo largo de todo el proyecto.

En cuanto a los talleres, el propósito de los mismos fue conocer cómo percibían los trabajadores de ANSES sus condiciones de trabajo y cómo pensaban que podía repercutir sobre su salud física, mental y psicosocial. Por medio de diferentes técnicas -coordinadas por una psicóloga del trabajo-, durante estas instancias colectivas los trabajadores pudieron “objetivar lo subjetivo”, es decir lograr la explicitación consciente de cuestiones vivenciadas en lo cotidiano del trabajo, pero no sistematizadas y que permanecen en el plano inconsciente⁵. Asimismo, en los talleres se pudo trabajar en forma grupal sobre las posibles soluciones a los problemas identificados, recolectándose así el saber acumulado de los propios trabajadores y sus experiencias para reflexionar sobre las recomendaciones de cambio.

En total, estos talleres tenían una duración de ocho horas, con una pausa intermedia para el almuerzo. Esta convivencia prolongada durante una jornada facilitó el intercambio entre los asistentes y generó un ambiente de confianza entre trabajadores que, si bien no se conocían, pertenecían a una misma organización empleadora en diferentes partes del país.

Al inicio de la investigación se llevaron a cabo cinco talleres de visualización: cuatro de ellos para los trabajadores de las Unidades de Atención Integral (UDAI) y uno para los trabajadores de las Unidades de Atención Telefónica (UDAT), para así conocer las realidades de estos dos espacios de trabajo diferenciales.

⁵ Para conocer más detalles sobre las técnicas aplicadas en los talleres y cómo fueron organizados, ver Giraudo (2017).



La invitación para participar en los talleres la realizó SECASFPI a través de sus delegados regionales siguiendo los criterios pautados por la coordinadora. Particularmente, se buscó que asistieran trabajadores/as de diferentes regionales del país y que tuviesen distinta condición sindical: pertenecientes a diferentes sindicatos (no solo a SECASFPI), e incluso, no afiliados. En total, asistieron 133 trabajadores a los cinco talleres de visualización.

El sindicato brindó todo el apoyo logístico para trasladar a los trabajadores a las ciudades donde se realizaban los talleres y también el alojamiento para su estadía. Asimismo, estuvieron encargados de buscar los salones de reunión para realizar estos encuentros y de proveer los materiales de librería y papelería que se usaron para desarrollar las técnicas de visualización.

Posteriormente se desarrollaron los Talleres de Devolución al finalizar la investigación, con una participación igualmente activa del sindicato. En total se realizaron cinco talleres agrupados según regionales, siguiendo los mismos criterios que en los de visualización.

Esta breve descripción sobre los talleres permite ver cómo se desarrolló el trabajo conjunto entre el equipo de investigadores y los miembros del sindicato. La participación de estos últimos fue cardinal para que pudiesen realizarse y desarrollarse exitosamente. Asimismo, es importante notar que los talleres también significaron una instancia de articulación entre trabajadores y delegados de diferentes partes del país (muchos de ellos no se conocían previamente) que resultó muy valiosa en términos de socialización interna para este colectivo de trabajo.

V.2. La elaboración del diagnóstico y de las propuestas de intervención

Luego de efectuados los relevamientos correspondientes a las cuatro técnicas, se ingresó en la fase de análisis de los datos. Durante la misma, los integrantes del equipo de investigación se encargaron de acopiar la información y de articularla en pos de generar un diagnóstico integral sobre los RPST en la ANSES. Asimismo, y como tarea central, se elaboraron una serie de propuestas concretas de intervención sobre los problemas detectados.



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

A partir de este trabajo, el equipo de investigadores elaboró una versión preliminar del Informe Final que tuvo sucesivos momentos de revisión. En primer lugar, se realizó un ciclo de reuniones internas con delegados de SECASFPI que formaban parte del equipo responsable de la investigación, durante las cuales se puso a discusión el documento, para cotejar interpretaciones y recibir sugerencias. En función de estos encuentros, esto se hicieron ajustes y se enriqueció el informe.

Posteriormente, una versión sintética de este Informe fue presentada y discutida durante una jornada de trabajo en la ciudad de Buenos Aires, a la cual se invitó a dirigentes y delegados provenientes de diversas regionales del país (que habían recibido el documento con anticipación para su cuidadosa lectura). En dicho encuentro, se les solicitó que emitieran sus comentarios y propuestas. De igual forma, se les pidió que evaluaran la viabilidad de las recomendaciones formuladas, las prioridades entre ellas y que elaboraran las estrategias para ponerlas en práctica. Por último, los Talleres de Devolución también fueron espacios de discusión para ajustar el Informe Final y permitieron recolectar la perspectiva de los trabajadores al respecto.

Todas estas instancias sucesivas buscaron involucrar a los delegados y trabajadores, para que puedan apropiarse del conocimiento generado y retroalimentarlo desde sus perspectivas. Como fruto de este trabajo colectivo pudo elaborarse un Informe Final de la investigación muy completo, donde la rigurosidad metodológica fue acompañada de los valiosos aportes los destinatarios.

En estos momentos, la investigación se encuentra en fase de difusión dada la importancia de seguir comunicando los resultados y propuestas entre todos los potenciales beneficiarios. Esta tarea se ha encarado de diversas maneras: en primer lugar, el Informe Final fue editado bajo el formato de libro (Neffa et al, 2017) con apoyo del sindicato y se lo está presentando en variadísimos espacios: conferencias, charlas intersindicales, talleres con trabajadores, ferias del libro, congresos académicos, etc. De igual forma, el libro está siendo distribuido gratuitamente a todos los delegados del país, para que a su vez lo socialicen en sus centros de trabajo.

Paralelamente, el sindicato está en un proceso de diálogo con las autoridades del ANSES para comenzar a intervenir sobre la situación detectada durante la investigación. En este punto, el sindicato quisiera proponer y debatir, en una mesa de trabajo conjunta, el desarrollo de una política integral y de largo plazo que apunte a prevenir los riesgos psicosociales en la ANSES. Sería muy favorable



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

que esta discusión se realice de manera participativa y que luego, en el marco de un comité mixto, se monitoree su aplicación y se haga un seguimiento cotidiano. Los conocimientos adquiridos durante la investigación han provisto de herramientas y de nuevos saberes a los delegados del SECASFPI por lo cual seguramente podrán ejercer esa actividad de manera eficaz.

VI. Conclusiones

En este texto hemos tratado de reconstruir y acercar a los lectores una experiencia de investigación conjunta entre investigadores y actores del mundo laboral. Consideramos que existe un enorme potencial en este tipo de estudios participativos porque ponen en contacto conocimientos, saberes e incluso preguntas que frecuentemente se hallan distanciadas entre sí. En este marco, el desafío consiste en tender puentes y establecer canales de intercambio, para que este tipo de prácticas colaborativas se vuelvan más frecuentes y el conocimiento sobre salud laboral tenga una verdadera orientación social, tanto en los fines que persigue como en su proceso de creación.

En nuestro caso, hemos visto cómo una demanda social concreta puso en marcha una investigación de amplias dimensiones, cómo involucró genuinamente a los destinatarios durante su desarrollo y por último, cómo sus resultados buscaron ser herramientas para incidir sobre la realidad. El balance de esta experiencia nos permite remarcar las múltiples ventajas de un estudio de estas características. Desde una perspectiva estrictamente metodológica, la colaboración con los destinatarios del estudio permite tomar mejores decisiones en el diseño del relevamiento porque se cuenta con información de primera mano sobre el campo de estudio y de los propios trabajadores.

Desde el punto de vista de la interacción del conocimiento, los propios investigadores salen enriquecidos de estas experiencias participativas al establecer lazos cercanos con los actores sociales, al conocer sus vivencias de primera mano y al compartir múltiples momentos de trabajo (e incluso, de esparcimiento) durante un proceso de colaboración que refuerza la comprensión del problema bajo estudio y despierta nuevos interrogantes analíticos.



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

Confiamos en que los aspectos desarrollados en esta ponencia sirvan como aliciente para que se produzcan más estudios con esta orientación participativa en el campo de la salud laboral y que luego se puedan intercambiar estas experiencias metodológicas para seguir reflexionando sobre una línea de trabajo que conserva gran potencial social y analítico.

VII. Bibliografía

- Ander-Egg, E. (2002) *Repensando la Investigación-Acción- Participativa*. Buenos Aires: Lumen-Hymanitas.
- ANSES (2016). “Más de 16 millones de asignaciones, jubilaciones y pensiones actualizadas”, *Revista Argentinos y la Seguridad Social*, año 5, nro. 23, pp. 22-25. Disponible en: <http://www.anses.gob.ar/archivos/publicacion/RevistaArgentinos-23.pdf>
- Giraud, E. (2017). “Estudio de psicología del trabajo: talleres de visualización”. En Neffa, J.C.; Korinfeld, S. y Henry, M. L. *Trabajo y salud en puestos de atención al público: una investigación sobre riesgos psicosociales en el trabajo en ANSES*. SECASFPI, Buenos Aires.
- Gollac, M. (2011) (coord.). *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*. Rapport au ministre du Travail, de l’Emploi et de la Santé, Paris.
- Gollac, M. (2012). « Les risques psychosociaux au travail : d’une « question de société » à des questions scientifiques. Introduction », *Travail et emploi*, nro. 129, p. 5-10.
- Henry, M. L. (2016). “La encuesta como herramienta de recolección de datos sobre riesgos psicosociales. Características y balance metodológico del relevamiento realizado entre trabajadores la ANSES”. Ponencia presentada en las IX Jornadas de Sociología de la UNLP. La Plata, 5- 7 de diciembre.
- Laurell, Asa Cristina (1984). “Ciencia y experiencia obrera: la lucha por la salud en Italia”, *Cuadernos Políticos*, número 41, pp. 63-83.



**XXXI CONGRESO ALAS
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

- Martínez Alcántara, S. (2007). “La Investigación Participativa como Práctica Social y su Aportación al Mundo Laboral a través del Modelo Obrero”, *Salud de los Trabajadores*, Vol. 15, Nº. 2, págs. 107-117.
- Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. CABA: CEIL del CONICET; Corrientes: UNNE, Fac. de Cs, Económicas; La Plata: UNLP, Fac. de Cs. Económicas; Moreno: Universidad Nac. de Moreno; CABA: UMET- CITRA.
- Neffa, J.C.; Korinfeld, S. y Henry, M. L. (2017). *Trabajo y salud en puestos de atención al público: una investigación sobre riesgos psicosociales en el trabajo en ANSES*. SECASFPI, Buenos Aires.
- Park, P. (1992) “Qué es la investigación-acción participativa: Perspectivas teóricas y metodológicas”. En Salazar, M. C. *La investigación-acción participativa: inicios y desarrollos*. Madrid: Editorial Popular: Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura, OEI. Sociedad Estatal Quinto Centenario.
- Wisner, A. (1998) *Ergonomía y condiciones de trabajo*. Buenos Aires, CEIL/CONICET- Humanistas.