

11 / RESUMEN DEL DIAGNÓSTICO SOBRE CYMAT Y RPST DE LOS TRABAJADORES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Julio César Neffa

1. TALLERES DE VISUALIZACIÓN

Estos talleres pusieron de relieve la percepción individual y colectiva de los trabajadores acerca del impacto del trabajo sobre su identidad y subjetividad.

Para los trabajadores que atienden al público tanto en las UDAI como en las UDAT, los beneficiarios constituyen un verdadero factor de riesgo, porque son objeto de sus demandas; ellos tienen exigencias para lograr el reconocimiento de sus derechos y la obtención de los beneficios fijados por ley. En las oficinas además ejercen un atento control visual sobre los trabajadores durante el largo tiempo de su incómoda permanencia. Esas tensiones experimentadas por los trabajadores de ANSES dan lugar a sentimientos de angustia, ansiedad, agotamiento emocional, incertidumbre, frustración, mal humor, estrés e incluso estados depresivos que pueden provocar ausencias prolongadas.

Debido al trabajo sedentario, los gestos y posturas adoptadas, muchos manifestaron con frecuencia que experimentan dolores articulares, cervicalgia, lumbalgia, contracturas, trastornos músculo-esqueléticos (TME), dolores de cabeza, así como síntomas provocados por el uso permanente e intensivo de los sentidos: faringitis, laringitis, afonía, fatiga visual y auditiva. Las técnicas de visualización utilizadas en los talleres expresaron claramente estas dolencias.

Los talleres pusieron de manifiesto que en la situación de trabajo, a menudo los trabajadores reciben agresiones verbales, insultos y enfrentan situaciones de tensión y violencia, que constituye un riesgo psicosocial.

Los trabajadores necesitan y demandan que se lleven a cabo periódicamente evaluaciones del desempeño, que luego de analizar los resultados, la calidad del servicio prestado, el comportamiento y el involucramiento; la organización otorgue el reconocimiento que merecen por el esfuerzo y los resultados alcanzados, es decir que se percibió también una exigencia de justicia organizacional.

Desean que se revitalice la carrera administrativa y que se vuelva a concursar con un sistema transparente, sin discrecionalidades, para que la promoción no esté determinada por influencias políticas. Consideran que la participación de las organizaciones sindicales sería de utilidad para diseñarlo.

De los trabajadores también surgió la necesidad de compensar los desajustes entre el contenido e intensidad de las demandas y, por otro lado, la formación, las calificaciones y competencias operativas que reciben. Consideraron que sería de mucha utilidad poner en marcha un sistema dinámico y flexible de capacitación e información para actualizar los conocimientos relativos a las nuevas políticas sociales a cargo de la ANSES y los procedimientos operativos requeridos que éstas requieran.

Se mencionó también la escasa interacción social de los empleados en el lugar de trabajo, ya que no siempre disponen de un local adecuado en las UDAT y UDAI para ingerir alimentos y facilitar encuentros informales durante las pausas. Revelaron que no se organizaban con frecuencia eventos sociales o recreativos fuera del organismo para los trabajadores y sus familias, que faciliten los intercambios.

En resumen, los participantes de los talleres tenían una percepción de falta de cuidado y poca preocupación de la ANSES con respecto a sus necesidades y expectativas. Estas situaciones fueron vinculadas en su mayor parte con el clima social de la organización y con deficiencias en cuanto al contenido y la organización del proceso de trabajo.

2. ESTUDIOS DE MEDICINA DEL TRABAJO

Debido a las restricciones de la organización en materia de información y de acceso directo a la documentación, para este estudio se recurrió a consultar al sistema informático de la SRT, también a profesionales que atendieran a pacientes de ANSES, se analizó la información captada mediante el cuestionario del estudio ergonómico y de la encuesta sobre RPST.

Los estudios médicos y ergonómicos detectaron en primer lugar la existencia generalizada de dolores como síntoma dominante. Asimismo, pudieron relevarse una variada gama de padecimientos: trastornos músculo-esqueléticos (cervicobraquialgias, lumbalgias, contracturas), tendinitis, padecimientos de la estructura osteo-articular, hipertensión arterial, gastritis, úlcera, colon irritable, alergia, asma, problemas en las cuerdas vocales, fatiga visual e incluso algunos padecimientos vinculados a la salud mental.

Pero las enfermedades profesionales que las ART reconocen a los trabajadores de ANSES son exclusivamente las que se encuentran en el listado de enfermedades profesionales del decreto 658/96, sus modificaciones y del decreto 49/2014, las cuales todavía ignoran las provocadas por riesgos psicosociales en el trabajo.

Cuando los trabajadores están sometidos a malas condiciones y medio ambiente de trabajo pueden llegar a sufrir “fatiga patológica”, ruptura del equilibrio que da lugar a situaciones críticas para su salud y repercuten tanto en el lugar de trabajo como en sus hogares.

Lamentablemente, no hay elementos objetivos registrados para identificar cuantitativamente los impactos de los RPST y CyMAT sobre la salud, porque en ANSES no se hacen exámenes médicos periódicos, la información suministrada por la ART y la obra social no está disponible, está tercerizado el sistema de control del ausentismo y no se dispone de estadísticas sistematizadas.

3. ESTUDIOS ERGONÓMICOS

Las actividades desarrolladas por el ergónomo en las 6 delegaciones seleccionadas consistieron en el recorrido de los distintos sectores de trabajo, dimensionamiento de las oficinas, mobiliario y útiles de trabajo, proxemia (separación entre puestos), mediciones de ruido ambiental (general y localizado), mediciones de iluminación (general y localizada), condiciones ambientales (ventilación, olores, confort térmico) y la aplicación de un cuestionario de dolencias individual, voluntario y anónimo para trabajadores de diversos puestos y no solamente los de atención al público.

Los principales problemas identificados fueron los siguientes:

- **Malas posturas en posición sedente** derivadas de rutinas posturales inadecuadas, falta o inadecuada regulación de los componentes físicos del lugar de trabajo (escritorio, silla y monitor) que traen como resultado dolencias en columna vertebral, miembros superiores e inferiores, dolor de cabeza o de la vista y **predisponen para contraer trastornos musculoesqueléticos** en columna vertebral (cervicalgias, dorsalgias o lumbalgias) y en miembros superiores (tendinitis, bursitis, túnel carpiano) y sus correspondientes dolencias crónicas.
- **Falta de tiempo de descanso suficiente entre un beneficiario y el siguiente en la atención** -tanto telefónica como presencial- que se agudiza en épocas de vencimientos, y ciertas horas del día cuando habitualmente se incrementa la presencia de público e incluso cuando por ausencia de compañeros enfermos o en uso de las licencias reglamentarias, sus tareas deben ser ejecutadas por los demás empleados presentes.
- El mantenimiento físico tanto de los locales como de los elementos de trabajo, no siempre alcanza a cubrir plenamente sus objetivos. No se hace sistemáticamente la reposición de luminarias inservibles o inutilizadas, son numerosas las sillas cuyos mecanismos de ajuste individual no funcionan, sus respaldos y apoyabrazos están flojos y sus tapizados en mal estado. Todo ello genera dolencias, malestares y sufrimiento a quienes los utilizan.

- **En la actividad impacta la falta de hábitos saludables** tales como: ingesta abundante de agua, pausas activas, actividad física extra laboral, hábitos y conductas que contrarrestarían los efectos de una actividad sedentaria.

Un grupo de trabajadores al cual se le aplicó un cuestionario de dolencias en las dependencias visitadas (cuyos resultados pueden verse en el anexo de este libro) manifestó la percepción de dolencias o predisposición para contraer enfermedades relacionadas con el trabajo. Las principales fueron:

- Trastornos por el uso forzado de la voz (disfonías, nódulos en las cuerdas vocales)
- Fatiga visual por la atención permanente ante pantallas, a veces sin protector y mal orientadas que provocan reflejos
- Dolores de cabeza y ojos, efectos combinados por la atención concentrada sobre el público que es atendido, el ruido ambiental, la iluminación y la disposición de los puestos de trabajo
- Consecuencias del estrés (cefaleas, dispepsias, predisposición al *burnout*).

En resumen, la ejecución de la actividad provocaba: 1) *posturas forzadas de cuello*, originadas por falta de regulación en la altura del monitor, mal estado de las sillas y la falta o inadecuada iluminación; 2) *uso excesivo y esfuerzo de la voz*, originado por ruido ambiental excesivo, y la falta de pausas suficientes; 3) *posturas forzadas de columna en zonas cervical, dorsal y lumbar*, originadas por el mal estado de las sillas, el inadecuado ajuste de los equipos informáticos, la falta de pausas suficientes; 4) *estrés de muñecas*, falta de pausas suficientes, inadecuada regulación en la altura de la silla, falta o mal estado de *pad* para el *mouse*.

Por otra parte existen problemas que impactan sobre la calidad del servicio de atención a los beneficiarios como por ejemplo: la falta de espacio físico donde mantener la documentación de uso diario y los legajos individuales, las reducidas dimensiones de los escritorios, las ausencias de personal (por licencias reglamentarias y por enfermedad)

que no son cubiertos con reemplazos; la dificultad para mantener la confidencialidad y guardar discreción en la relación directa con el beneficiario por el deficiente *lay out* y los tiempos de espera prolongados, *a lo cual se agregan* malos olores, originados por el hacinamiento y exceso de personas con relación al tamaño de los locales y la insuficiente renovación o filtrado del aire.

Infraestructura

Es evidente que todas las UDAI y UDAT visitadas no han sido construidas para cumplir sus actuales funciones, sino que son el resultado de adecuaciones de locales preexistentes. Quizás fueran aptos para absorber la realidad de cantidad de beneficiarios en la época de su implementación, pero no se previeron futuros aumentos de la población involucrada ni el agregado de nuevas y numerosas prestaciones a lo largo de casi una década de existencia de la ANSES. Este subdimensionamiento de la infraestructura ha dado como resultado aglomeraciones, hacinamiento de los beneficiarios -que esperan en situaciones incómodas, y a la vez el sobre-esfuerzo físico, mental y psíquico de los trabajadores que los atienden.

Los puestos de trabajo resultan así mal orientados o mal dimensionados respecto de la iluminación; no está controlado el ruido, ni son adecuadas las condiciones térmicas; el espacio físico que les correspondería ocupar a trabajadores y beneficiarios es insuficiente, todo lo cual genera riesgos disergonómicos.

Como consecuencia de este desequilibrio, se constata la ausencia o insuficiencia en: salidas de emergencia, control del ruido, lugares adecuados de espera para los beneficiarios, sanitarios, cámaras sépticas, extracción de malos olores, renovación de aire, espacios para descanso o ingesta de alimentos de los trabajadores. El informe detallado de estas falencias para cada una de las unidades figura en los anexos del informe entregado al sindicato.

4. ENCUESTA SOBRE RPST

El diagnóstico que los trabajadores hicieron personalmente de su situación, al responder a la encuesta de manera voluntaria, anónima y confidencial, puede resumirse de la siguiente manera siguiendo el orden de los ejes de factores de riesgo.

Intensidad del trabajo. Condiciones y medio ambiente de trabajo

Gestos y posturas incómodas

Los puestos de atención al público implican un trabajo sedentario, pues:

- el 96,3% respondió que “siempre” o “a veces” tiene que permanecer largo tiempo sentado;
- 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;
- el 25,5% expresó que “siempre” o “a veces” tiene que efectuar movimientos dolorosos o cansadores.

La carga mental es elevada

- el 72,6% de los encuestados respondió que “siempre” o “a veces” tiene que estar atento y no puede quitarle los ojos a su trabajo;
- el 66,7% dice que “siempre” o “a veces” tiene que leer letras o cifras muy pequeñas, mal impresas, mal escritas;
- el 74,8% dice que “siempre” o “a veces” tiene que trabajar con pantallas de computadoras sin protección, con signos y letras pequeñas, o con teclados incómodos;
- el 85,3% expresó que en su trabajo “siempre” o “a veces” tiene que pensar en muchas cosas a la vez.

Esta carga mental es muy alta, y cuando es muy intensa genera una serie de daños a la salud de los trabajadores que ellos señalan como fatiga, cefaleas, contracturas musculares, sensación de desborde, ansiedad,

alteraciones del sueño, bloqueos mentales, vigilancia reducida y saturación mental.

Los riesgos del medio ambiente de trabajo son numerosos

En cuanto a los riesgos del medio ambiente físico de sus lugares de trabajo, los trabajadores manifestaron la existencia de:

- *Malos olores*: el 81,6% dice que “siempre” o “a veces” lo perciben.
- *Ausencia o mal estado de los sanitarios*: el 66,6% dice que lo comprueban “siempre” o “a veces”, y en algunas Unidades lo deben compartir con los beneficiarios,
- *Temperaturas elevadas en verano*: el 67,6% dice que lo sufren “siempre” o “a veces”.
- *Suciedad*: el 63,5% dice que “siempre” o “a veces” está presente esta situación en su lugar de trabajo.
- *Ausencia de vista al exterior*: el 59,9% dice que lo soportan “siempre” o “a veces”.
- *Hacinamiento*: el 55,8% dice que vive esta situación “siempre” o “a veces”.
- *Corrientes de aire*: el 47,9% dice que “siempre” o “a veces” están expuestos a las mismas en su lugar de trabajo.
- *Temperaturas bajas*: el 52,5% dice que “siempre” o “a veces” lo tienen que soportar en invierno.
- *Mala iluminación*: el 50,4% dice que “siempre” o “a veces” existe este problema en su dependencia.
- *Humedad*: el 36,5% dice que “siempre” o “a veces” tienen que trabajar sometidos a ese problema.
- *Ruido que provoca la pérdida de la capacidad auditiva*: solamente el 46,8% de los encuestados dice que si una persona, ubicada a una distancia de 2 ó 3 metros le habla normalmente, no puede escucharla; esto puede denotar una disminución de la capacidad auditiva, agravada por el factor ruido que en gran medida se debe a la gran concurrencia de público a las dependencias y a su comportamiento.

Un alto porcentaje de encuestados indicó que “siempre” 44,7% o “a veces” 20,7% *su lugar de trabajo está expuesto a riesgos de contagios infecciosos* debido al contacto directo estrecho que los trabajadores tienen sucesivamente con grandes grupos de público, en espacios reducidos, poco ventilados y con aseo insuficiente.

El 43,4% dice que “siempre” o “a veces” *en su lugar de trabajo corre el riesgo de herirse o accidentarse*, pero no se identificaron las causas.

Prácticas de prevención

El 76,7% de los encuestados considera que *su empleador “no” les provee de EPP* (equipos de protección personal) adecuados según los riesgos a los que están expuestos, pero no se especificó claramente a cuáles de ellos se refieren.

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

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

Todos estos riesgos son percibidos por los trabajadores encuestados como un descuido o una insuficiente preocupación por la temática de los riesgos del medio ambiente por parte de las autoridades de la ANSES, la consecuente falta de conocimiento al respecto y, más importante aún, la falta o debilidad de acciones de prevención por parte del organismo empleador.

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

Sobre la percepción de su estado de salud general respondieron mayormente de forma positiva: un 25,4% respondió que su estado de salud es “muy bueno” y un 58,8% dijo “bueno”. Sin embargo, al mismo

tiempo es notable que el 66,6% considera que su trabajo puede tener un efecto de tipo negativo para su salud a mediano o largo plazo,

Reparación de la fatiga

El 34,5% de los trabajadores respondieron que “sí” y “a veces” siente la necesidad de tomar alguna medicación, calmante o droga después de su jornada laboral para compensar y reparar la fatiga generada por el trabajo. Esa proporción es otro signo de la existencia de los riesgos psicosociales en el trabajo.

El fenómeno del “presentismo”.

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

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

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

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

La carga psíquica y las exigencias emocionales.

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

- Un 74,6% afirma que está “siempre” en contacto con personas en situación de angustia, y un 21,2% lo está “a veces”.
- Un 68,3% respondió que "siempre" y un 25,9% "a veces", deben calmar personas angustiadas, preocupadas, nerviosas, coléricas,
- **El 94,2% de los trabajadores se enfrenta a situaciones donde deben contener emociones propias y del público que atienden. Por eso, muchos se sienten haciendo involuntariamente de "psicólogos" para tratar de contener a los beneficiarios, sin haber recibido capacitación o formación al respecto.**
- Un 49,8 % "siempre", y un 43,5 % "a veces" tiene que esconder sus emociones y/o evitar la empatía con el beneficiario, para no demorarse en su trabajo o debe fingir ser atento y estar de buen humor;
- El 79,3% “siempre” o “a veces” tiene que evitar dar su opinión diferente ante la jerarquía, y debe realizar un esfuerzo consciente por controlar la expresión de su pensamiento.
- En su trabajo cotidiano, muchos declararon que reciben principalmente agresiones físicas o verbales, insultos, críticas injustas sobre su trabajo, tanto de personas de ANSES como del público beneficiario en estado colérico.
- Frecuentemente, la violencia del público hacia el trabajador es provocada por el largo tiempo de espera de los que tienen turno y de los que acuden espontáneamente a la oficina.
- Se sienten observados constantemente por los beneficiarios y están presionados para no interrumpir la tarea (ir al sanitario, hablar por teléfono, tomar un refrigerio, conversar con un compañero, etc.), porque esto puede ser interpretado por el público como que no están trabajando con celeridad.
- Observan diferencias de criterios, sobre todo operativos, entre trabajadores y superiores, debido a la escasa información y la imprecisión de los instructivos; a veces se hace evidente hasta para los beneficiarios que los escuchan y observan, creando situaciones de tensión y conflicto.
- En esas circunstancias los trabajadores tienen que poner en juego sus emociones y eso es causa de desgaste y de sufrimiento psíquico.

- Todas estas situaciones provocan ansiedad, nerviosismo, angustia, irritabilidad y cuando tienen la sensación de no poder resolver los problemas les desencadena estrés, alteraciones del sueño y de la digestión, y los predispone para el *burnout*.

Control y autonomía sobre el proceso de trabajo

Tal como sucede con todo empleo en relación de dependencia, los trabajadores de la ANSES siguen ciertas reglas y parámetros que les marcan los pasos a seguir en su labor pero insuficiencias del trabajo prescripto restringen su margen de autonomía.

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

Relaciones sociales y de trabajo

Se analizaron tres tipos de relaciones: las de los trabajadores entre sí; con la jerarquía del organismo; con los usuarios.

-Relaciones con los compañeros.

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

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

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

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

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

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

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

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

El 44,4% manifiesta que "a veces" sufre situaciones de tensión en el trabajo, aunque lo considera una consecuencia habitual de las situaciones cotidianas de trabajo.

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

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

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

-Relación con los superiores

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

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

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

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

-La justicia organizacional

Según los encuestados “siempre” (48,3%), “a veces” según el 30,4%, los superiores tratan de igual manera y correctamente a quienes trabajan bajo sus órdenes.

Las situaciones de tensión con los superiores jerárquicos, por los datos de la encuesta no parecen ser muy graves, ya que los porcentajes indican que un 52% "nunca" sufre estas situaciones, aunque un 40,5% sí lo padece "a veces". Por otra parte los trabajadores perciben que reciben "siempre" 47,4%, y "a veces" 40,3% el respeto y estima que merece su trabajo de parte de sus superiores.

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

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

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

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

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

-Hostigamiento, violencia física y verbal

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

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

Una alta proporción de 118 sobre los 142 encuestados que respondieron la pregunta correspondiente, manifestaron que les encargaban tareas que consideraban inútiles.

Ahora bien, cuando se tiene el sentimiento de hacer un trabajo inútil o que es considerado como tal, ese trabajador pierde la autoestima y se siente desprestigiado por sus compañeros o por el colectivo de trabajo.

-Formación para la tarea operativa, calificaciones y competencias

Si bien el nivel de instrucción es elevado, en los resultados de la encuesta se manifestó la percepción de insuficiencia de conocimientos y competencias brindadas por el organismo para realizar correctamente el trabajo, lo cual requiere un mayor esfuerzo por parte de los trabajadores para compensar ese déficit y por lo tanto una mayor carga psíquica y mental.

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

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

En los talleres y en las observaciones de los encuestados y encuestadores se expresó la idea de que no se había puesto en marcha un sistema dinámico y flexible de formación e información para actualizar los conocimientos relativos a las nuevas políticas sociales a cargo de ANSES así como los procedimientos operativos luego de haber sido aprobados. Esa situación impedía compensar los desajustes entre el contenido e intensidad de las demandas y las calificaciones y competencias de los trabajadores. Percibían que su participación en esas actividades no se acreditaba en los legajos personales y no era tomada en cuenta para las evaluaciones, promociones y concursos.

Conflictos éticos y de valores

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

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

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

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

El 12,4% de los encuestados respondió que “nunca” dispone del tiempo suficiente para realizar correctamente su tarea, y lo experimenta “a veces” un tercio de los trabajadores (32,1%). Estas situaciones generan tensiones y vulneran la autoestima, desalentando el trabajo.

El grado de seguridad y estabilidad de la situación de empleo

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

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

Más del 70% de los encuestados respondió que no se habían implementado “grandes cambios” en ANSES en el año anterior, mientras que el 78.3% de los que respondieron afirmativamente los evaluaron como positivos.

Solo el 18,5% de los trabajadores fueron informados de ello por anticipado; les faltó totalmente esa información al 47,4% y fue insuficiente para el otro 34,1% (ambos subconjuntos reúnen el 83,5% en total de respondentes). Sólo posteriormente lograron obtener información de parte de la jerarquía y fue aún menor el porcentaje de quienes fueron consultados previamente, razón por lo cual no pudieron participar y emitir su opinión, para involucrarse en su implementación.

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

desempeño que justificara los ascensos en función del mérito, explican al menos en parte que 38,9% no deseara jubilarse trabajado en ANSES.

* * *

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