

IX Jornadas de Sociología de la UNLP

La encuesta como herramienta de recolección de datos sobre riesgos psicosociales. Características y balance metodológico del relevamiento realizado a trabajadores de ANSES

María Laura Henry

FaHCE- UNLP

mlaurahenry@gmail.com

Introducción

El uso de nuevas tecnologías, las renovadas formas de gestión-control de la fuerza de trabajo, el aumento de las tareas en contacto con el cliente y las presiones hacia el aumento de productividad son solo algunos de los elementos que han cambiado los entornos de trabajo de manera notable en las últimas décadas. Estos cambios tienen importantes repercusiones sobre la salud de los trabajadores y es conveniente seguir indagando sobre el tipo de riesgos – tradicionales y novedosos- a los cuales están expuestos en estos contextos. De esta forma, no solo aquellos riesgos que afectan el plano físico del trabajador deben ser contemplados en los actuales estudios sobre condiciones laborales, sino que es necesario comenzar a prestar especial atención a la dimensión psicosocial que se moviliza durante el acto de trabajo, donde se registran interrelaciones más complejas (y menos evidentes) entre trabajo, salud y enfermedad.

En el marco de estas preocupaciones, el equipo interdisciplinario al cual pertenecemos emprendió una investigación sobre la incidencia de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) para el caso de los trabajadores de la ANSES (Administración Nacional de Servicios Sociales) a partir de la solicitud del sindicato SECASFPI (Sindicato de Empleados de la Ex Caja de Subsidios Familiares para el Personal de la Industria). 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 de atención al público.

El objetivo de la ponencia es examinar, en términos metodológicos, los alcances de la encuesta como técnica de recolección de información sobre RPST y cuáles fueron sus características específicas para el caso bajo estudio, tanto en lo referente a su preparación

como a su implementación en campo, en el marco de una investigación conjunta entre academia y ámbito sindical. Particularmente, se pondrá el foco en la utilidad que puede tener un método como la encuesta dentro de una investigación sobre RPST y qué rol puede tener la cuantificación para comprender la (compleja) relación entre trabajo y salud.

De esta forma, se buscará reflexionar sobre una problemática metodológica central, pasible de surgir en otras experiencias de investigación donde se investiguen los RPST con esta técnica cuantitativa. A partir del análisis se buscará ofrecer un balance de tipo metodológico, que lleve los aspectos particulares y propios del relevamiento a un plano más conceptual.

1. Descripción general de la investigación: un abordaje con cuatro técnicas

La encuesta que analizaremos en esta ponencia estuvo enmarcada en una investigación de amplia envergadura y que se originó a partir de un pedido del sindicato SECASFPI¹. En el año 2014, representantes del sindicato se acercaron al Dr. Julio C. Neffa, expresando su requerimiento de un estudio científicamente avalado sobre las condiciones de trabajo en la ANSES (Administración Nacional de Seguridad Social), para evaluar el estado de situación de los trabajadores del organismo.

Específicamente, la inquietud era analizar las condiciones de trabajo, con eje en RPST y su impacto sobre la salud. Los representantes de SECASFPI habían tenido oportunidad de recorrer distintas dependencias en todo el país y en esas instancias fueron detectando malestares laborales y dolencias psicofísicas de diversa índole. En particular, los trabajadores en puestos de atención al público manifestaban sentirse “desbordados” por la gran afluencia de beneficiarios a las dependencias, expresaban malestares tales como estrés, fatiga, y una diversidad de dolencias crónicas que ellos identificaban como efecto de su trabajo.

Estas inquietudes cobraban todo su sentido teniendo en cuenta que en la última década, en ANSES se han registrado un conjunto de transformaciones importantes en términos de su funcionamiento organizacional. Al respecto, el creciente protagonismo de la institución como ejecutora de las políticas sociales, llevó al organismo a un proceso continuo de ampliación de

¹ SECASFPI es uno de los cuatro sindicatos que representa a los trabajadores que se desempeñan en la ANSES. Sus orígenes institucionales se remontan a principios de la década del '70 y surgió como instancia de representación de los empleados de la entonces CASFPI (Caja de Subsidios Familiares Para el Personal de la Industria). Por un proceso de fusiones administrativas, en 1991 se cerró la CASFPI y sus actividades pasaron a la órbita de lo que se hoy es ANSES, lo cual explica que el sindicato actualmente tenga presencia en este último organismo.

sus funciones y de sus áreas de incumbencia, que lógicamente comenzó a repercutir en sus trabajadores.

Desde SECASFPI se quería avanzar en la búsqueda de soluciones a los problemas manifestados por los trabajadores, pero los RPST suelen ser más difíciles de abordar que los riesgos y enfermedades profesionales “clásicos”, por su complejidad y porque demandan un abordaje muy específico. Asimismo, estas problemáticas suelen permanecer invisibilizadas por los empleadores, que frecuentemente se niegan a reconocer la existencia de los RPST. De ahí la necesidad de los representantes gremiales de contar con un estudio científico que avale la existencia de estos problemas y que permita ulteriormente negociar una política preventiva integral.

A partir de esta demanda, se conformó un equipo de profesionales de diversas disciplinas, especializados en estudios sobre condiciones de trabajo, y a inicios de 2015 se diseñó un proyecto con el objetivo de diagnosticar la incidencia de los RPST en los trabajadores de ANSES (de ahora en más, “Proyecto SECASFPI”)². Asimismo, cabe destacar que la investigación también implicó -como tarea central- la elaboración de una serie de propuestas y de medidas concretas de intervención sobre los problemas detectados que permitan eliminarlos y/o reducir su incidencia.

Para alcanzar las metas propuestas, en la investigación se utilizó un abordaje metodológico mixto que combinó métodos cualitativos y cuantitativos. Específicamente, en la investigación se aplicaron las siguientes cuatro técnicas de recolección de información:

- Talleres de visualización con trabajadores y talleres de devolución de resultados (desde el enfoque de la psicología del trabajo).
- Relevamientos sobre las características de los puestos de trabajo, desde la ergonomía.
- Estudio de medicina laboral, para conocer el estado de salud de los trabajadores y sus servicios de atención médica.
- Una encuesta de RPST, de alcance nacional.

Además de estos relevamientos, durante la investigación también se mantuvieron entrevistas con informantes clave, se realizaron observaciones en los lugares de trabajo y se mantuvo un constante canal de consulta e intercambio con representantes de SECASFPI para así conocer de forma integral y en detalle qué tipo de tareas se desarrollan en ANSES.

² El ámbito académico donde se radicó la investigación fue el CITRA (Centro de Innovación de los Trabajadores), de dependencia compartida entre la UMET (Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo) y el CONICET. Director del proyecto: Dr. Julio César Neffa.

Como señalábamos antes, en esta ponencia nos centraremos en el diseño de la encuesta utilizada y en su forma de aplicación, para luego reflexionar el rol que la misma tuvo en el marco de esta investigación multi-método e interdisciplinaria.

2. Descripción preliminar de la encuesta desarrollada

La ANSES es un organismo descentralizado que desarrolla sus funciones en el ámbito del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Creado en el año 1991, tiene a su cargo la administración de las numerosas prestaciones y servicios nacionales correspondientes a la Seguridad Social en la República Argentina.

Los trabajadores de ANSES se estiman en un total aproximado de 16.000, distribuidos en más de 300 dependencias en todo el país. Por cuestiones operativas, de presupuesto y de cronograma, resultaba imposible encuestar a todos los trabajadores. Fue por eso que se diseñó una muestra³, con la cual se buscó cubrir todo el territorio y captar la mayor amplitud de situaciones dentro de la franja de *trabajadores que realizan atención al público*. Estos trabajadores fueron considerados prioritarios para su inclusión en la muestra, dada su mayor exposición a los RPST y a las problemáticas específicas que acarrea la atención al público, tal como se halla ampliamente documentado en la literatura (Siblot, 2010; Cadet et al, 2012; Gollac, 2011).

Sobre una meta de 730 encuestas a realizarse en todo el país, pudieron completarse de manera efectiva 694 encuestas durante el trabajo de campo. Este número alcanzado refleja un 91,5% de efectividad y se consideró un resultado altamente satisfactorio, teniendo en cuenta que en los relevamientos suele haber siempre una diferencia entre lo estimado y lo realizado (por obstáculos en el campo, por declinaciones a no responder, etc.).

Específicamente, dichas encuestas fueron relevadas en 67 dependencias de diferentes partes de Argentina, en un periodo de cuatro meses: de Septiembre a Diciembre de 2015. Dada la magnitud geográfica del relevamiento, puede decirse que se trató de un tiempo relativamente corto y que pudo lograrse a través de una planificación cuidadosa del trabajo de campo, con apoyo permanente del sindicato.

La encuesta se realizó en los lugares de trabajo (dependencias de ANSES), con participación voluntaria y anónima de los trabajadores. Tuvo formato en papel y fue administrada por un

³ Para conocer el diseño de la muestra y los criterios aplicados en la selección de los casos, ver Henry (2016).

total de 19 encuestadores capacitados para tal fin. Su duración promedio fue de 40 a 50 minutos (dependiendo de factores contextuales diversos). En todos los casos los encuestadores primero ofrecieron información a los trabajadores sobre las características del estudio, su temática, su confidencialidad y las instituciones intervinientes.

Por la complejidad y extensión del formulario usado, la capacitación de los encuestadores fue un aspecto clave del relevamiento. Todos eran estudiantes avanzados y/o graduados de universidades nacionales y pertenecían a carreras vinculadas a las ciencias sociales del trabajo: sociología, psicología, trabajo social, relaciones del trabajo, entre otras. Asimismo, antes de comenzar el relevamiento recibieron una capacitación⁴ y luego, en función de las necesidades operativas, fueron afectados a distintas zonas del país, emprendiéndose verdaderas campañas de relevamiento que a veces implicaban trabajos de campo simultáneos en puntos muy alejados del territorio.

Asimismo, es importante indicar que la encuesta estuvo destinada *a todos* los trabajadores y no solo a los afiliados de SECASFPI. En este sentido, el relevamiento estuvo concebido desde el principio como una herramienta capaz de generar resultados para todo el colectivo de trabajadores de ANSES. También con la expectativa de que, a futuro, las acciones de prevención y de mejoras surgidas del estudio alcancen al conjunto de los trabajadores.

El acceso a las dependencias seleccionadas fue facilitado por los delegados o por representantes (jefes o coordinadores) de cada una de ellas, a quienes se avisó con debida anticipación la fecha y horarios de la visita, así como el nombre del encuestador responsable.

En el momento de la visita a la dependencia, y no antes, el encuestador informaba al responsable de la dependencia *a qué trabajadores* deseaba encuestar, y cuyos nombres estaban indicados un listado (aleatorizado) extraído de la muestra. Esta información *in situ* se hizo para evitar que los trabajadores seleccionados, sus compañeros de trabajo y los delegados supieran con anticipación quiénes efectivamente iban a ser encuestados. Con este mecanismo, se impedía una inducción previa de respuestas por influencia del entorno social.

Los delegados de SECASFPI tuvieron una labor de acompañamiento y de colaboración permanente con los equipos de 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 para los encuestadores, ya que pudieron proveerles de información suplementaria sobre cada uno de los lugares a encuestar (horarios

⁴ Respecto del contenido de las capacitaciones, se buscó brindar información general sobre ANSES y sobre los procesos de trabajo allí realizados. Asimismo, se dictaron nociones básicas de RPST, se trabajó sobre el uso de la encuesta, se hicieron pruebas piloto y se debatieron todos los demás aspectos sobre la aplicación de la misma.

más favorables, circulación por los edificios, datos de interés, etc.). Esto resultaba muy valioso para que los encuestadores pudieran delinear la estrategia de entrada al campo y pudieran obtener (en corto tiempo) una “radiografía” 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 en todo momento la tarea de los encuestadores en las distintas partes del país. El contacto se realizaba por vía telefónica y por mensajería instantánea entre celulares. Así se iban registrando los avances y también se podía ofrecer una “mesa de ayuda” o de consulta para los encuestadores.

Luego de este panorama general sobre los orígenes de la investigación y sus alcances, en lo que sigue de la ponencia nos adentraremos en el análisis metodológico de la encuesta de RPST realizada.

3. Los conceptos operacionalizados por la encuesta y las adaptaciones realizadas al cuestionario

Toda técnica de recolección de datos tiene como objetivo relevar empíricamente ciertas preguntas o conceptos teóricos que se han planteado como foco de investigación. Al respecto, en este punto puede ser importante indicar qué se entiende por “riesgos psicosociales en el trabajo” y qué enfoque se adoptó en nuestro estudio para conceptualizarlos.

Específicamente, se tomó la siguiente **definición de RPST** brindada por Michel Gollac:

“son 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, *la traducción es nuestra*).

Como puede verse a partir de esta definición, estos riesgos son de gran complejidad e involucran múltiples aspectos de la situación de trabajo. A los fines de sistematizarlos, Gollac (2011, 2012) y Neffa (2015) postulan que los factores de RPST identificados por distintos estudios pueden agruparse en seis grandes ejes: i) intensidad y tiempo de trabajo; ii) exigencias emocionales; iii) grado y tipo de autonomía; iv) las relaciones sociales y las relaciones de trabajo; v) conflictos éticos y de valores; vi) grado de seguridad y estabilidad de la situación de trabajo.

Ahora bien, para poder investigar estos riesgos se requiere llevar adelante lo que se denomina un **proceso de operacionalización**, esto es, pasar de los conceptos teóricos y abstractos a variables pasibles de ser observadas y/o medidas en el trabajo de campo. La encuesta es una de las formas posibles y, en este sentido, las distintas preguntas del formulario usado en el Proyecto SECASFPI buscaron conocer la incidencia de estos seis grupos de riesgos según la percepción de los trabajadores de ANSES.

Ciertamente, este proceso de “transformar” el campo problemático de los RPST (con sus múltiples aristas) en un listado de preguntas está lejos de ser una tarea sencilla y, para nuestro caso, estuvo precedido de muchas instancias de reflexión y de un cuidadoso trabajo de adaptación de la herramienta.

Al respecto, cabe señalar que el formulario utilizado en el Proyecto SECASFPI se basó en una encuesta de RPST elaborada en Francia. En aquel país, un equipo de expertos encabezado por Michel Gollac y Thomas Coutrot desarrolló la encuesta como forma de relevar esta problemática en la población trabajadora de aquel país y así poder generar estadísticas que mostraran su grado de incidencia.

Lo interesante de aquel cuestionario francés es que intentó condensar (de manera reflexiva) los esfuerzos dispersos de otras encuestas pre-existentes sobre dichos riesgos y que cubrían aspectos parciales de los mismos o solo algunas facetas⁵. En ese sentido, el grupo de expertos franceses se propuso generar una herramienta superadora, capaz de integrar los distintos ejes de RPST y de brindar un panorama integral sobre la cuestión.

Como forma de retomar esos desarrollos, el Dr. Julio C. Neffa y sus grupos de investigación en varias universidades nacionales, en los últimos años se han abocado a examinar las condiciones de aplicación del cuestionario francés a nuestro contexto local. De esta forma, y por medio de una paciente reflexión teórica y metodológica, han adaptado la mencionada encuesta francesa a la realidad laboral de nuestro país. El resultado ha sido la confección del “Cuestionario sobre riesgos psicosociales aplicable en Argentina”, que ya ha sido usado en lugares de trabajo de distintas partes del país.

Así, el instrumento usado en el Proyecto SECASFPI-CITRA se apoyó en diversos esfuerzos anteriores -de carácter internacional y nacional-, que brindaron un respaldo extra a la rigurosidad del estudio.

⁵ Por ejemplo, el cuestionario JOB (Job Content Questionnaire), basado en las conceptualizaciones de Robert Karasek o el cuestionario CoPsoQ (Copenhagen Psychosocial Questionnaire), desarrollado por el Instituto Nacional de Salud en el Trabajo de Dinamarca, entre otros.

De todas formas, cabe señalar que antes de comenzar el relevamiento en ANSES se volvió a examinar el cuestionario argentino, en función de incluir o modificar levemente algunas cuestiones que facilitasen su aplicación a los trabajadores de este organismo y al tipo de proceso de trabajo que realizan. Por ejemplo, utilizar términos que sean adecuados para el tipo de institución (no utilizar la palabra “cliente” sino, “beneficiario” para referirse al público que atienden), y utilizar categorías (por ejemplo, referidas a los puestos o a las tareas) que tengan vigencia en ANSES y sean por ello rápidamente comprensibles para los trabajadores. Estas pequeñas adecuaciones facilitaron el intercambio comunicativo entre encuestados y encuestadores, haciendo que haya mínima “interferencia” en la entrevista y reduciendo la incidencia de mal entendidos, de preguntas que resulten confusas o de interrogantes sin razón de ser⁶.

Esta descripción sobre el marco de construcción del formulario y sobre su itinerario de adaptaciones permite comprender los alcances de la herramienta y, fundamentalmente que aspectos se pudieron relevar empíricamente (según la óptica bajo la que fue construida) durante su aplicación en el Proyecto SECASFPI.

En suma, es importante remarcar la necesidad de que, al momento de emprender una investigación, se reflexione y se evalúe **la adecuación del formulario** (y de cualquier técnica de recolección de datos usada) al problema bajo estudio. Esto permitirá hacer un uso consciente de la técnica y, posteriormente, permitirá interpretar los datos generados en función del enfoque y los conceptos que lo estructuraron.

4. La encuesta como situación comunicativa y el rol clave de los encuestadores en la misma

En el apartado anterior hemos reseñado el proceso de elaboración del cuestionario en base al marco teórico utilizado y cuáles fueron las adaptaciones del mismo. En todo momento, el horizonte de llegada propuesto fue que el instrumento “mida lo que tiene que medir”. Es decir, que la encuesta logre un grado de **validez** apropiado y que las preguntas sean realmente **indicadores adecuados para las dimensiones teóricas bajo análisis**.

⁶ Por ejemplo, la encuesta de RPST original incluye preguntas sobre el trabajo nocturno que no fueron incorporadas en el cuestionario para ANSES porque se averiguó de antemano que este tipo de turno no existe. De esta manera, se evitó que el encuestador tuviese que ejecutar una batería de preguntas que no correspondían, que ralentizaban la recolección de datos y que podían incordiar al trabajador.

Pero esta validez no depende solo de los atributos del formulario sino que, asimismo, es fundamental reflexionar sobre los rasgos de la “**situación de encuesta**”, dado que allí también suceden cosas que afectan la validez de los datos generados.

Una aproximación de corte tradicional y positivista supone una situación de encuesta donde el encuestador es considerado un instrumento neutral de la investigación, al que solo le incumbe la tarea de transmitir los estímulos verbales (preguntas) a los encuestados y registrar fielmente sus reacciones verbales (respuestas) en el formulario, ya sea marcando “equis” o redactando fielmente lo que escucha. Al mismo tiempo, se supone que el encuestado solo capta el estímulo verbal “puro” y que reacciona frente al mismo (Mayntz et al, 1993).

Ahora bien, en la realidad las cosas resultan mucho más complejas y la situación de encuesta está lejos de parecerse a este relato “aséptico”. Con frecuencia, se olvida que la encuesta misma representa una forma de interacción social entre dos personas y donde se ponen en juego sentidos múltiples y también, procesos cognitivos por parte del encuestador.

Sobre esto último, es importante llamar la atención respecto del rol de los encuestadores, al menos en dos aspectos fundamentales. Primero, una porción de la validez de los datos recolectados descansa en las calificaciones que éstos posean y en su capacidad profesional para interpretar las respuestas recibidas en función de las problemáticas bajo indagación. Los encuestadores son quienes finalmente *ponen en acto* el instrumento de encuesta y por eso deben estar imbuidos en el tipo de problemáticas que se está relevando y en los conceptos que subyacen a las preguntas que luego formulan.

Los encuestadores muchas veces deben interpretar con esfuerzo las respuestas (no articuladas, espontáneas, complejas) de los entrevistados para poder volcar la información en el formulario. Esto constituye una operación intelectual primordial que resulta mucho más trabajosa que simplemente “marcar un casillero en el papel”. Por eso para el Proyecto SECASFPI se prestó especial atención a la capacitación y a la experiencia de los encuestadores en materia de RPST. Ellos debieron ejercer una tarea de *comprensión* respecto de las experiencias de trabajo que iban encontrando en cada entrevistado lo cual (como veremos en breve), era una parte esencial del enfoque de la investigación.

Incluso, el formulario de encuesta tenía una parte donde se podían consignar comentarios de los encuestados (aspectos que los trabajadores quisieran expresar y que no hayan sido abordados en la encuesta) y otra parte donde se podían incluir observaciones del encuestador (para que éste pudiese agregar cualquier información importante respecto de la situación de encuesta y que constituya un aporte a la interpretación de los datos relevados). Cabe señalar que ambos campos “abiertos” del formulario fueron de invaluable importancia a la hora de

analizar los porcentajes arrojados por la encuesta y aportaron una información suplementaria muy rica.

En segundo lugar, es importante remarcar que los encuestadores tienen un rol clave para crear las condiciones y la situación comunicativa más favorable para que emerjan los datos que interesan a los objetivos de la investigación. Generar un clima favorable y de confianza para que surjan relatos y aspectos de la situación laboral (no siempre fáciles de reconocer, que generan sentimientos de diverso signo, que los trabajadores pueden tener temor o vergüenza de admitir) implica un esfuerzo que no debe ser desdeñado. Al fin y al cabo, una situación de encuesta es también la conversación entre dos personas y eso tiene un elemento humano irreductible. En este punto, el hecho de que los encuestadores del Proyecto SECAFPI hayan tenido formación en disciplinas sociales y humanas, fue un aspecto que favoreció este plano de la encuesta.

En síntesis, si bien la encuesta es un instrumento “estandarizado” (al menos así suele definírsela), su administración conlleva cuestiones comunicacionales y una serie de operaciones intelectuales que no pueden ser normalizadas de manera rígida o mecanizada. Según nuestra experiencia en el Proyecto SECASFPI, y por la forma en que se aplicó la encuesta, estamos en condiciones de afirmar que en la situación de encuesta sucedieron esfuerzos de comprensión e intentos por entender el trabajo que realizan las personas, por conocer sus experiencias cotidianas en los espacios laborales y por rescatar todos aquellos sufrimientos y padecimientos que muchos estudios o relevamientos no suelen captar por su naturaleza psicosocial e intangible.

5. El lugar de la encuesta y de la cuantificación en un estudio sobre RPST

Llegados a este punto puede ser conveniente poner a discusión qué lugar ocupó la encuesta en el marco de nuestra investigación, en un sentido amplio. Es decir, bajo qué paradigma metodológico se la aplicó, qué aportes se esperaba de ella y bajo qué condiciones la cuantificación provista puede ponerse al servicio de un análisis sobre los RPST.

En el campo de los estudios laborales, a veces se les imputa a las encuestas una supuesta tendencia a simplificar la realidad, a generar cifras abstractas que no darían cuenta de la complejidad que entraña toda situación de trabajo y se señala su capacidad limitada para relevar la trama de sentidos que circulan para los actores durante el acto de trabajar (sentimientos, sensaciones, malestares, etc.).

Sin embargo, el enfoque adoptado por Proyecto SECASFPI tuvo como uno de sus puntos de partida conocer la diferencia entre trabajo prescripto y actividad real (con toda la complejidad que implica esta última) y, asimismo, captar empíricamente todo aquello que permitiese entender cómo se vinculan la actividad de trabajo (real) con la salud física y mental de los trabajadores en sus contextos situados.

¿Cómo puede entonces la encuesta jugar un rol adecuado en el marco de una investigación que pretende conservar la riqueza de los datos y que reconoce las especificidades del trabajo real pero que al mismo tiempo busca, a partir de cifras y de operaciones cuantitativas, visibilizar la incidencia una serie de problemáticas escasamente reconocidas y así responder a una demanda social? ¿Cómo tender puentes entre estas dos exigencias que, a primera vista, parecen en tensión?

Consideramos que la respuesta reside en la cosmovisión que subyace al planteo de nuestra investigación y al *paradigma* en el cual se inscriben sus intentos por conocer la realidad. Tradicionalmente, la encuesta ha quedado asociada al paradigma positivista tradicional, que aspira a la obtención de datos objetivos concebidos como “externos” a los sujetos, que pretende establecer leyes generalizables (las particularidades y las variaciones de los casos son consideradas información residual) para así hacer inferencias a la población, sustentándose en la representatividad de la muestra seleccionada. Y cuando se trata de estudios sobre riesgos en el trabajo, bajo dicho paradigma tradicional la meta sería establecer una relación estadísticamente certera, causal y unidireccional entre la exposición a un agente de riesgo (causa) y una patología (efecto).

Pero la tradición francesa en estudios de RPST demuestra que no todas las encuestas y las mediciones estadísticas se inscriben en este paradigma. Autores como Gollac (2011) y Volkoff (2010) regularmente nos recuerdan en sus textos que las estadísticas en esta área no se aplican para reducir la complejidad de las situaciones de trabajo ni para otorgar a este tipo de datos cuantitativos toda la apariencia de una objetividad perfecta y el estatus de verdad única. Por el contrario, estos autores señalan que las encuestas buscan enriquecer el debate sobre los RPST -como un insumo más entre otros-, dada su capacidad para mostrar la magnitud de ciertos problemas dentro de un colectivo de trabajadores, las posibles relaciones entre fenómenos a un nivel macro y su evolución en el tiempo (lo cual ayuda a monitorear los resultados de eventuales prácticas de prevención).

Asimismo, estos autores alientan enfáticamente su confrontación y complementación con otros métodos cualitativos (Gollac, 2011). La encuesta, cuando está acompañada por otras fuentes de datos, alcanza una profundidad de percepción y una capacidad de diagnóstico que

no podría proporcionar por sí sola. De hecho, muchos estudios sobre RPST (incluido el nuestro, como veremos en breve) se apoyan en múltiples fuentes de datos, para obtener un conocimiento íntegro sobre el trabajo, sus condiciones de ejercicio y sus posibles incidencias en la salud psicosocial de los trabajadores.

De lo que se trata entonces es de incorporar la técnica de la encuesta dentro de un **abordaje de tipo comprensivo**, donde distintas técnicas, niveles de análisis y disciplinas brinden su aporte para develar las múltiples facetas de los RPST.

Se parte del hecho de que la relación entre trabajo y salud es un entramado complejo: existen múltiples interrelaciones e influencias mutuas entre lo individual, lo organizacional, lo físico y lo psicosocial. Nada es tan simple como una “cadena de causa-efecto” a la hora de estudiar los RPST ni tampoco son tan evidentes los vínculos entre los fenómenos. Por eso es necesario en estas investigaciones “reconstruir” la experiencia concreta de trabajo con varios métodos, escuchar a los propios trabajadores y develar qué cosas suceden (y sienten) ellos cuando trabajan.

Solo a partir de este tipo de enfoque las cifras obtenidas cobran sentido y, más importante aún, pueden adquirir una explicación plausible. Los números “no hablan por sí solos” y es necesario situarlos en algún marco explicativo (la situación de trabajo concreta) para que así sean inteligibles los riesgos detectados y su real magnitud.

6. Los alcances de la encuesta de RPST y su complementación con otros métodos

En el apartado anterior analizábamos el rol de la encuesta en las investigaciones de RPST, en un sentido amplio. Ahora nos gustaría indicar, en términos más específicos y para el caso del Proyecto SECASFPI, cuál fue la evaluación preliminar que se hizo de la encuesta a los fines de detectar sus alcances.

Como es sabido, toda técnica de recolección de datos posee ventajas y también limitaciones. Específicamente, para nuestro estudio sobre RPST, se identificó que la encuesta poseía una serie de puntos fuertes, que favorecerían su uso en la investigación:

- Permite abarcar un amplio abanico de temas y tópicos sobre la situación de trabajo a lo largo del cuestionario.
- Facilita la comparación de respuestas brindadas por los distintos trabajadores.
- La encuesta es reproducible en el futuro, para verificar cambios en los fenómenos bajo estudio. También es posible aplicarla en distintos espacios laborales.

- Permiten la obtención de un volumen importante de información y posible de cuantificar la magnitud de los problemas y riesgos bajo estudio.

En cuanto a sus posibles limitaciones, se encontraron algunas que son inherentes al instrumento y otras, que eran específicas al relevamiento realizado (particularmente, relativas al contexto y a la situación en que se realizó la encuesta durante el Proyecto SECASFPI):

- La información que puede brindar el trabajador está delimitada por la existencia de preguntas estandarizadas y mayormente, con opciones de respuesta cerradas. Esto impide ahondar en algunos temas específicos.
- La realización de la encuesta en los lugares de trabajo puede provocar inhibición para opinar sobre algunos temas. En este sentido, algunos fenómenos y riesgos psicosociales pueden haber quedado subregistrados.
- La encuesta también puede reflejar una menor magnitud de los problemas o RPST existentes porque se encuestó a los trabajadores que de alguna forma están “mejor adaptados”. En este sentido, la encuesta no puede captar qué sucede con los trabajadores que están excluidos del trabajo por licencia médica o porque sencillamente, renunciaron ante la imposibilidad de soportar dichos riesgos⁷.

En el Proyecto SECASFPI, estas limitaciones fueron compensadas en gran medida con la inclusión de las otras técnicas de recolección de datos mencionadas: los talleres de visualización, el estudio ergonómico y el estudio de medicina del trabajo. De esta forma, la encuesta se vio ampliamente beneficiada por el acompañamiento de la información (cualitativa y cuantitativa) suplementaria que éstas aportaron, ayudando a validar e interpretar los datos generados por la misma.

Como indica Volkoff (2010), los diferentes niveles de análisis en las investigaciones sobre RPST son muy necesarios para darle sentido a los datos estadísticos: permiten comprender las discordancias, las contradicciones y las “anomalías” que surgen de las cifras. Y en el marco de una investigación comprensiva, indica este autor, dichas contradicciones y anomalías en los datos no son vistas como posibles errores a rectificar, sino como objetos de indagación en sí mismos.

Inversamente, la encuesta puede servir para superar cierta “miopía” que puede generar el apego excesivo al enfoque micro y cualitativo de la actividad de trabajo y de sus incidencias sobre la salud, señala Volkoff. En este sentido (agregamos nosotros), permite poner en

⁷ Este fenómeno se denomina "efecto del trabajador sano" y es algo frecuente en los estudios sobre salud en el trabajo (Lazcano-Ponce et al, 2000).

evidencia la magnitud de los problemas y su grado de propagación en un determinado sector o espacio de trabajo.

7. Reflexiones finales

Muchos estudios realizados a través de encuestas en temas de salud laboral, surgen a partir de la demanda proveniente de actores sociales que desean visibilizar la existencia de determinadas problemáticas y dar a conocer su grado de incidencia dentro del colectivo de trabajadores a partir de cifras y números. En este marco, lo que se le solicita a los especialistas es que generen datos “objetivos” y rigurosos que puedan ser colocadas en la mesa de discusión frente a quienes pueden dar una respuesta o solución (empleadores, organismos estatales, sindicatos, etc.).

Esta demanda social de datos cuantitativos se apoya en el estatus elevado que las cifras gozan dentro de la opinión pública. A las mismas se les atribuye una objetividad y una científicidad más elevada que cualquier otra forma de dato. Así las cosas, la estadística es percibida por el público como la herramienta más precisa y rigurosa para presentar los resultados de una investigación y probar su veracidad.

Paradójicamente, mientras que en la sociedad en general las encuestas y las estadísticas gozan de un estatus privilegiado, dentro del campo de los estudios sociales siguen existiendo debates respecto de su utilidad y alcances. Las voces críticas les imputan una supuesta tendencia a simplificar la realidad, a generar cifras abstractas que prescinden de la riqueza de los datos empíricos y su escasa capacidad para relevar las tramas de sentidos que circulan entre los actores en toda situación social. De hecho, durante décadas (ahora, con menor intensidad) existió un gran debate metodológico (Piovani, 2008) que opuso el uso de métodos cuantitativos frente a los cualitativos.

Ahora bien, ni la estadística (generada por encuestas) es la única forma “verdaderamente científica” de abordar un problema, ni tampoco puede ser considerada una herramienta “inservible” para estudiar el mundo social, desechándola de plano. Como siempre, la verdad se encuentra a medio camino y requiere de algunas reflexiones más detenidas, con las cuales pronto encontramos que existen posibles puentes entre posiciones que parecen antagónicas.

A lo largo de esta ponencia hemos reflexionado detenidamente sobre una experiencia concreta de investigación (sobre RPST) con uso de la técnica de encuesta, mostrando los entretelones de su diseño y las reflexiones metodológicas que acompañaron su utilización. Una de las

conclusiones a las que hemos arribado es que, sin dudas, la encuesta es una herramienta de investigación muy valiosa. Al respecto, hemos rescatado su capacidad para mostrar la magnitud de ciertos riesgos dentro de un colectivo de trabajadores, las posibles relaciones a nivel macro entre los fenómenos analizados y la evolución en el tiempo de los RPST dentro de un colectivo de trabajadores.

De esta forma su fortaleza no reside en su supuesta “mayor científicidad” (puede ser tan científica como cualquier otra técnica) sino que reside en otros aspectos más sutiles que hemos intentado también mostrar en este trabajo. Al respecto, para el Proyecto SECASFPI hemos detallado cómo se logró que la encuesta pueda jugar un rol adecuado y valioso en el marco de una investigación que pretendía conservar la riqueza de los datos. Asimismo, hemos señalado cómo las cifras provistas pudieron ponerse al servicio de un análisis integral sobre los RPST, con todas las rigurosidades del caso. Al respecto, cabe señalar dos puntos fundamentales:

- i) la encuesta fue realizada en el marco de un abordaje de tipo *comprendido*, orientado a develar las múltiples facetas de los RPST. La relación entre trabajo y salud es un entramado complejo y por eso es necesario para este tipo de estas investigaciones “reconstruir” la experiencia concreta de trabajo con varios métodos y desde varias disciplinas. La encuesta así realizó su aporte dentro de un proyecto que le demandó todo el tiempo poner en evidencia, de la manera más precisa posible, qué viven y qué sienten los trabajadores cuando desempeñan sus tareas y a qué problemáticas ellos perciben que están expuestos.
- ii) la encuesta extrajo gran parte de su fortaleza a partir de su combinación con otros métodos (cualitativos y cuantitativos) que ayudaron a validar e interpretar las cifras generadas por la misma.

Utilizada desde este enfoque y bajo estos términos, consideramos que es poco razonable proclamar que la encuesta es una técnica que “simplifica” la realidad y la convierte en un dato abstracto, desarraigado de su contexto de producción.

De igual manera, y como balance a partir de nuestra experiencia profesional en el Proyecto SECASFPI, es importante remarcar los múltiples desafíos que implica llevar adelante una encuesta y los cuidados casi artesanales que conlleva una aplicación consciente del instrumento. En esta ponencia hemos bosquejado apenas algunos (cómo adaptar el cuestionario, cómo diseñar una muestra, la planificación del trabajo de campo, el rol del sindicato, la labor de los encuestadores, etc.) pero son muchísimas las decisiones metodológicas que deben tomarse en el desarrollo de una investigación con este instrumento.

De esta forma, al menos para nuestro estudio, la encuesta estuvo muy lejos de esa caricatura que suele hacerse de este “instrumento estandarizado”: un producto enlatado, aplicable sin mayor problema en cualquier contexto.

Luego, otra gran parte del desafío de trabajar con una encuesta reside en la fase de análisis de los datos. Hojas con cifras, tablas, gráficos, etc. fueron paulatinamente producidos en función de interrogantes específicos o de aspectos sobre los cuales se quería profundizar. Durante numerosas reuniones, el equipo de investigadores revisó pacientemente la masa de datos estadísticos, identificando problemáticas, buscando interpretaciones posibles y cotejando sus argumentos con las otras técnicas usadas en la investigación. Como puede apreciarse, tampoco hubo nada de mecánico en la etapa de análisis de los datos. En todo caso, la línea rectora de toda esta fase fue una vocación por alcanzar una *comprensión profunda* de la situación de trabajo de los encuestados y de sus vivencias en torno a los RPST.

Para finalizar, quisiéramos indicar que el balance metodológico ofrecido en esta ponencia buscó fundamentalmente rescatar la utilidad que puede tener un método como la encuesta dentro de una investigación sobre RPST y qué rol puede tener la cuantificación para poner en evidencia la (compleja) relación entre trabajo y salud. Este intento por sistematizar nuestra experiencia y dejarla por escrito quizás pueda servir de orientación para estudios similares, donde el equipo de investigadores deba reflexionar acerca de los aportes que puede realizar una encuesta en su proyecto y bajo qué condiciones la misma puede desarrollar todo su potencial.

Bibliografía:

Cadet, J.P.; Gosseaume, V.; Mahlaoui, S. y Séchaud, F. (2012). « Bonjour, que puis-je pour vous ? » Les emplois d'accueil et leur professionnalité. *Bulletin de recherche emploi-formation du Céreq*, N°297-1, pp. 1-4.

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: Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé.

Gollac, M. (2012). Les risques psychosociaux au travail : d'une « question de société » à des questions scientifiques. Introduction. *Travail et emploi*, nro. 129, pp. 5-10.

Henry, M. L. (2016) “Implementación de la encuesta de riesgos psicosociales a trabajadores de la ANSES de Argentina. Reflexiones metodológicas sobre una experiencia de

- investigación sustentada en la cooperación entre academia y actores sindicales”, Ponencia presentada en el *VIII Congreso Latinoamericano de Estudios del Trabajo - ALAST*. Buenos Aires, 3 al 5 agosto.
- Lazcano-Ponce, E.; Fernández, E.; Salazar-Martínez, E. y Hernández-Avila, M. (2000). Estudios de cohorte. Metodología, sesgos y aplicación. *Salud Pública de México*, 42 (3), 230-241.
- Mayntz, R.; Holm, P. y Hübner, P. (1993) *Introducción a los métodos de la sociología empírica*. Alianza Editorial, Madrid.
- Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Buenos Aires: CEIL del CONICET; FCE-UNNE, FCE-UNLP, UNM, UMET-CITRA.
- Piovani, J.I. et al. (2008), “Producción y reproducción de sentidos en torno de lo cuantitativo y lo cualitativo en la sociología”. En: Cohen, N. y J.I. Piovani (comps.), *La metodología de la investigación en debate*. La Plata: Edulp-Eudeba.
- Siblot, Y. (2010). Contraintes et ambivalences du travail d'accueil du public, *Informations sociales*, n° 158, p. 102-110.
- Volkoff, S. (2010) « Statistiques « ouvertes » et ergonomie « myope » : combiner les niveaux d'analyse en santé au travail », *Sciences sociales et santé*, n° 2, Vol. 28, pp. 11-30.