



# PANDEMIA Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

*Una mirada interdisciplinaria  
y la experiencia sindical*

JULIO CÉSAR NEFFA • JORGE ANDRÉS KOHEN

MARÍA LAURA HENRY • SILVIA KORINFELD • CAROLINA LUALDI • RICARDO PADRÓN





# **PANDEMIA Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

*Una mirada interdisciplinaria y la experiencia sindical*



# PANDEMIA Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

*Una mirada interdisciplinaria  
y la experiencia sindical*

Julio César Neffa  
Jorge Andrés Kohen  
María Laura Henry  
Silvia Korinfeld  
Carolina Lualdi  
Ricardo Padrón

Pandemia y riesgos psicosociales en el trabajo. Una mirada interdisciplinaria y la experiencia sindical / Julio César Neffa... [et al.].  
- 1a ed.- Rosario: Homo Sapiens Ediciones, 2020.  
132 p.; 22 x 15 cm.

ISBN 978-987-771-083-0

1. Higiene y Seguridad del Trabajo. 2. Pandemias. I. Neffa, Julio César.  
CDD 361.61

Imagen de tapa:

*Frontera*. 22 x 18cm.

Transferencia, collage y lápiz color. Laura Rippa. 2020

© 2020 · **Homo Sapiens Ediciones**

Sarmiento 825 (S2000CMM) Rosario | Santa Fe | Argentina

Tel: 54 341 4243399 | 4253852

editorial@homosapiens.com.ar

**www.homosapiens.com.ar**

Queda hecho el depósito que establece la ley 11.723.

Prohibida su reproducción total o parcial.

ISBN 978-987-771-083-0

Este libro se terminó de imprimir en noviembre de 2020

en **Talleres Gráficos Fervil** | Santa Fe 3316 | Tel: 0341 4372505

fervilimpresos@gmail.com | 2000 Rosario | Santa Fe | Argentina

---

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	9
LOS AUTORES .....	13
BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA .....	15
<b>CRISIS, PANDEMIA Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO</b> .....	17
<i>Julio César Neffa</i>	
<b>LA ECONOMÍA DE PLATAFORMAS</b> .....	33
<i>Julio César Neffa</i>	
<b>LA SALUD, EL TRABAJO Y LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DEVENIR DE LA PANDEMIA. ANTICIPANDO HIPOTESIS Y LA TESIS XI</b> .....	49
<i>Jorge Andrés Kohen</i>	
<b>RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO DURANTE LA PANDEMIA: ENTRE LA PROLIFERACIÓN DE PROTOCOLOS Y LA AUTONOMÍA PADECIDA</b> .....	83
<i>María Laura Henry</i>	
<b>LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DE LOS REPARTIDORES DE PLATAFORMAS DIGITALES EN LA SITUACIÓN DE PANDEMIA</b> .....	99
<i>Silvia Korinfeld</i>	
<b>RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA ANSES DURANTE LA PANDEMIA</b> ....	107
<i>Carolina Lualdi</i>	
<b>LOS TRABAJADORES DE LA SANIDAD Y LA PANDEMIA</b> .....	125
<i>Ricardo Padrón</i>	



---

## INTRODUCCIÓN

En los primeros meses de 2020, se propagó una nueva enfermedad que de manera súbita e inesperada puso al mundo frente a un desafío inédito. El grado de expansión que alcanzó el denominado COVID-19 hizo que fuese catalogado como pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y que se declarara la emergencia sanitaria en todos los países del mundo de manera escalonada.

Sin que exista un tratamiento efectivo para paliar los efectos del virus y sin una medicina conocida que inmunice a la población para evitar el contagio, los gobiernos apuntaron a la aplicación de políticas de aislamiento social, lo que redundó en la interrupción de las actividades económicas a una escala nunca antes vista en el mundo.

Como era esperable, esto pronto tuvo enormes consecuencias sobre el plano laboral, poniendo en evidencia las falencias estructurales de los mercados de trabajo de cada país y generando otros problemas novedosos e inesperados. Según estimaciones de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), se prevé que la actividad económica de la región latinoamericana se contraiga el 5,3% en 2020. En la medida en que la pandemia se prolongue y las medidas de distanciamiento físico sigan siendo necesarias, cabe esperar que la contracción sea mayor a la proyectada. Esta fuerte caída del producto interno bruto tendrá efectos negativos en el mercado de trabajo, por lo cual se espera un aumento de la tasa de desocupación y también un marcado deterioro en la calidad del empleo con un alza de la informalidad (CEPAL-OIT, 2020).

Pero este nuevo escenario no solo genera preocupación en lo referente a los indicadores de empleo sino que también **requiere una**

**profunda reflexión sobre la salud y los riesgos en el trabajo.** Con la irrupción de la pandemia, se replantearon cuestiones fundamentales del trabajo con el objetivo de intentar preservar el bienestar de las/os trabajadoras/es: nuevos protocolos, reorganizaciones parciales o totales de los procesos de trabajo, uso de nuevos elementos de protección, adaptación de los espacios de trabajo, etc. Estos esfuerzos en poco tiempo transformaron las prácticas más establecidas y son el reflejo de **un desafío fundamental de este tiempo: ¿cómo preservar la salud de los/as trabajadores/as?**

Es preciso mencionar también la aparición y difusión de modalidades de trabajo “atípicas” y/o precarizadas, que seguramente van a permanecer una vez controlado el COVID-19. Esta situación implica pensar, como mínimo, en nuevas normativas, tal como lo plantea la OIT. ¿De qué manera van a incorporarse a estas/os trabajadoras/es que buscan su subsistencia sin que se pierdan derechos laborales y se pueda, a su vez, preservar su salud?

Nuestro libro pretende ser un aporte a este interrogante, desde una perspectiva que no solo considera los riesgos biológicos del COVID-19 sino que también incorpora a la reflexión las múltiples consecuencias psicosociales que está generando la pandemia. El punto de partida de nuestros textos es que, al realizar su trabajo, las personas realizan esfuerzos y movilizan habilidades que no solo son de naturaleza física sino también mental, cognitiva, relacional e incluso emocional. Esto implica un desgaste que tiene, a corto o mediano plazo, un impacto directo sobre su salud, tanto biológica, como psíquica y mental (Neffa, 2015). Es esperable entonces que las modificaciones que ha traído la pandemia hayan afectado algunos o todos estos planos, por lo cual es prioritario emprender una reflexión profunda sobre estos procesos que están sucediendo de manera vertiginosa.

En este sentido, quienes escribimos este libro buscamos ofrecer una mirada plural, interdisciplinaria y desde distintos ámbitos relacionados con el mundo del trabajo. Algunos/as de los/as autores somos docentes-investigadores/as: Julio C. Neffa, Jorge Kohen, Silvia Korinfeld y Maria Laura Henry. Desde el ámbito de distintas universidades argentinas (UBA, UNLP, UNR y UNM<sup>1</sup>) y en instituciones como el CONICET<sup>2</sup>,

---

1. Universidad de Buenos Aires, Universidad Nacional de La Plata, Universidad Nacional de Rosario y Universidad Nacional de Moreno.

2. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas.

venimos indagando desde hace varios años la relación salud y trabajo, en el marco de nuestras distintas carreras de pertenencia: economía, sociología, psicología, medicina.

Esta reflexión académica se complementa en la presente publicación con el aporte de dos autores/as que tienen una perspectiva más cercana a la cotidianeidad de los espacios laborales y que se desempeñan como representantes sindicales en dos actividades fundamentales en el actual contexto: el sector de la sanidad privada y la ANSES (Administración Nacional de la Seguridad Social). Sus voces son fundamentales y por eso, nuestro libro también pretende acercar al lector la experiencia sindical sabiendo que allí existe un cúmulo de conocimiento de primera mano que es clave para entender el trabajo que está actualmente configurándose y los problemas emergentes. De esta forma, Carolina Lualdi del sindicato SECASFPI<sup>3</sup> y Ricardo Padrón de ATSA<sup>4</sup> brindan una perspectiva esclarecedora en un momento donde la gestión tripartita de la seguridad y la salud laboral es más necesaria que nunca.

En conjunto, todas/os la/os autores de este libro (investigadoras/es y representantes sindicales) conformamos un grupo de reflexión y de acción que desde hace varios años viene reflexionando sobre la salud laboral, tomando como foco los denominados Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST). En un esfuerzo por transferir conocimientos y por generar puentes entre academia y mundo del trabajo, hemos realizado investigaciones tanto en lo referente a ANSES (Neffa et al 2017) como en el sector sanidad (Neffa y Henry 2018; Henry y Neffa, 2019), que nos han reunido en anteriores oportunidades, consolidando una trayectoria como grupo en este campo de estudio.

Las circunstancias únicas de este año nos volvieron a reunir, esta vez para repensar las nuevas caras que adopta el trabajo y los RPST en el marco de la pandemia. Específicamente, la iniciativa surgió en el mes de julio de 2020 a partir de nuestra participación en un ciclo de charlas online sobre trabajo y pandemia, organizada por *Somos RT* de la carrera de Relaciones de Trabajo de la Universidad de Buenos Aires. Este reencontro dio como resultado un intercambio muy enriquecedor e hizo nacer nuestras ganas por generar algún material escrito donde se refleje parte del contenido de ese panel, de manera ampliada y mejorada.

---

3. Sindicato de Empleados de la ex Caja de Subsidios Familiares para el Personal de la Industria.

4. Asociación de Trabajadores de la Sanidad Argentina.

De esta forma, estas páginas constituyen una reflexión gestada por las urgencias que nos impone el actual contexto, pero también son el fruto de una trayectoria de investigación y de intervención en salud y riesgos en el trabajo, que ya lleva varios años. Esperamos que las/os lectoras/es encuentren aquí algunas respuestas de interés sobre estos temas. Pero sobre todo, anhelamos que estos capítulos estimulen nuevas preguntas en un momento histórico donde muchos aspectos del trabajo están reestructurándose de manera súbita y compleja. Es fundamental preguntarse cómo contener o eliminar aquellos aspectos dañinos que han estado adquiriendo muchos trabajos en estos meses de pandemia y también, cuáles son las prácticas que podrían favorecer el bienestar integral de los trabajadores, ya no solo en vinculación con el COVID-19 sino también en relación a los aspectos psicosociales. Queda mucho por decirse al respecto y consideramos que la reflexión deberá ser colectiva, permanente, plural e interdisciplinaria. Aquí ofrecemos algunas voces para aportar a ese necesario debate.

---

## LOS AUTORES



### **Julio César Neffa**

Lic. Economía (UBA) Dr. en Ciencias Sociales del Trabajo (Paris 1). Investigador Superior (CEIL-CONICET), Profesor titular en UNLP, UNM, UNNE, UNAJ



### **Jorge Andrés Kohén**

Investigador Docente del Consejo Investigaciones de la Universidad Nacional Rosario (CIUNR). Médico Especialista en Medicina del Trabajo y docente de la Carrera especialización Medicina del Trabajo Facultad Ciencias Médicas (UNR). Doctorado en la Facultad de Psicología UNR (2005)



### **María Laura Henry**

Doctora en Ciencias Sociales (UBA), Magister en Ciencias Sociales del Trabajo (UBA) y Licenciada en Sociología (UNLP). Docente-investigadora en la Universidad Nacional de Moreno y en la Universidad Nacional de La Plata.



### **Silvia Korinfeld**

Licenciada en Sociología, (UBA). Diploma Superior de Ciencias Sociales, con mención en Sociología (FLACSO). Profesora Titular por concurso de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT) en la Carrera de Relaciones del Trabajo (UBA) y en la Maestría en Ciencias Sociales del Trabajo (UBA).



### **Carolina Lualdi**

Profesora; Secretaria de Capacitación en el Sindicato de la Ex Caja de Subsidios Familiares para el Personal de la Industria (SECASFPI), miembro paritario CyMAT. Colaboración especial: Licenciada Silvana Nogues, miembro de Comisión Directiva SECASFPI



### **Ricardo Padrón**

Secretario adjunto de la Asociación de Trabajadores de la Sanidad (ATSA) Regional La Plata

Cuidado de la edición: **Dra. Gabriela Neffa**

---

## BIBLIOGRAFIA DE REFERENCIA

- CEPAL-OIT (2020). Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Número 22. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- HENRY, M. L. y NEFFA, J.C. (2019). Los riesgos psicosociales en el trabajo en una clínica de salud mental: reflexiones a partir de una investigación sobre el sufrimiento en el trabajo emocional y de cuidado. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CEIL-CONICET; La Plata: UNLP; Moreno: UNM; La Plata: Asociación de Trabajadores de la Sanidad Argentina. ISBN 978-987-46124-8-9. Disponible en: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2019/10/2-Materiales-Henry-Neffa.rar>
- NEFFA, J. C. y HENRY, M. L. (2018) (coord.). *¿Quién cuida a los que cuidan? Los riesgos psicosociales en el trabajo en los establecimientos privados de salud*. La Plata: Facultad de Ciencias Económicas Universidad Nacional de La Plata. Instituto de Investigaciones Administrativas. Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/72269>
- 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. Disponible en: <https://relatsargentina.com/documentos/RA.1-SST/RELATS.A.SST.Neffayotros.Anses.pdf>

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. Disponible en: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>

# CRISIS, PANDEMIA Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

---

Dr. *Julio César Neffa*<sup>1</sup>

## Introducción

Podemos establecer diversas etapas en la historia de la humanidad en función de los modos de producción que han prevalecido. Es decir, cuáles son las relaciones contradictorias o complementarias entre, por una parte el desarrollo de las fuerzas productivas –que son el fundamento del régimen de acumulación del capital; y, por otra parte, las relaciones sociales de producción o formas institucionales (Estado, régimen monetario, inserción en la división internacional del trabajo, formas de competencia en el mercado y relación salarial) que permiten, facilitan u obstaculizan la acumulación del capital.

Los economistas los clasifican en: el modo de producción asiático (que duró varios siglos), el régimen esclavista que duró más de 2.000 años), el modo de producción feudal y de las corporaciones de oficio durante el medioevo (más de mil años), el modo de producción socialista en su versión Leninista-Stalinista (desde la Revolución Rusa en 1917 hasta la caída del muro de Berlín en 1987) y el modo de producción capitalista (MPC) que coexistió con los dos últimos desde que surgió hace cinco siglos, y que es el que tiene actualmente más vigencia.

---

1. Agradezco a la Facultad de Ciencias Sociales de la UBA y a la carrera de Relaciones de Trabajo esta oportunidad para presentar unas reflexiones, que son resultado de nuestras investigaciones y de la experiencia de los actores de las relaciones de trabajo con los cuales estamos en cooperación.

## I. Fundamentos del Modo de Producción Capitalista

Tradicionalmente, se le reconocen la propiedad privada de los medios de producción, el uso de fuerza de trabajo asalariado, la moneda y un régimen monetario como unidad de cuenta para facilitar los intercambios y la reserva de valor, una institución social como el mercado donde se hacen las transacciones para lograr el equilibrio entre oferta y demanda pero donde los empresarios juegan un rol dominante y el poder público, o Estado, que dicta normas para defender o consolidar este sistema.

Su lógica de producción y acumulación se despliega sin cesar y adopta diversas modalidades según las trayectorias históricas de los países. A diferencia del feudalismo, del régimen esclavista y del socialismo, el MPC no necesita recurrir a la violencia física sobre los trabajadores para funcionar. Por su propia lógica, las empresas compiten entre sí para apropiarse de partes crecientes del mercado incorporando innovaciones científicas, tecnológicas y organizacionales para aumentar la productividad y lograr un excedente económico. Pero esa misma lógica genera desequilibrios, pues algunas empresas frenan su crecimiento y otras cierran porque el incremento de la tasa de ganancias tiende a disminuir, dado lugar a crisis. La condición necesaria para que se mantenga un ciclo de crecimiento consiste en evitar que caiga la tasa de ganancia y que luego de cubrir los costos de producción, amortizar el capital, pagar los salarios y los impuestos, el empresario se apropie de los excedentes generados por el trabajo humano. Es un modo de producción que, por su propia naturaleza, al estimular la competencia sobre los mercados, genera muchos desequilibrios entre los agentes económicos que están en el origen de las crisis, que ocurren de manera cada vez más frecuente, y de las cuales surge transformado, adoptando diversas modalidades.

Para que no caigan las tasas de ganancias y no quiebren, las empresas deben incorporar a menudo innovaciones tecnológicas y organizacionales para aumentar la productividad, mejorar la calidad, reducir sus costos fijos (edificios, medios de producción y de transporte) así como los gastos de funcionamiento y los costos variables (esencialmente los salarios directos y los indirectos, como las contribuciones a la seguridad social en sus diversas modalidades).

Gracias a la generación y difusión de las TICs, y su intensificación durante la Pandemia, el teletrabajo y el reparto de productos (*delivery*)

en base a plataformas digitales son algunas de las modalidades específicas para lograr los objetivos antes mencionados. El teletrabajo se ha difundido porque permite ahorrar capital fijo, poniendo el teletrabajador literalmente su domicilio al servicio de la empresa, pero en desmedro de su privacidad e intimidad; y, por otra parte, los repartidores o choferes de UBER cumplen sus actividades usando sus propios medios de transporte, aunque en base a plataformas digitales. Todos ellos reducen los costos fijos de los empresarios en edificios, alquileres, automóviles y bicicletas así como su mantenimiento. Además, a los trabajadores de las plataformas, no se les reconoce su carácter de trabajadores asalariados y por lo tanto a ejercer el derecho a la libertad sindical.

## II. Breve revisión histórica del siglo XX

En el siglo XX, se produjo una de las grandes crisis del capitalismo a escala mundial, que se desencadena en 1929-30. Para salir de la crisis, que afectó a todos los países capitalistas industrializados, Estados Unidos adoptó con el Presidente F. D. Roosevelt un ambicioso Plan, el New Deal, que consistió en inversiones públicas en grandes obras de infraestructura y cambios en las normas del Derecho del Trabajo con el apoyo de la AFL-CIO (Central sindical). A partir de 1933, la economía norteamericana comenzó así a recuperarse y a crecer rápidamente, pasando a convertirse en el país más poderoso de occidente.

Según los economistas regulacionistas, durante aproximadamente 30 años –desde el fin de la Segunda Guerra Mundial y hasta comienzo de la década 1970– predominó en Estados Unidos y, por su impulso, en los demás países capitalistas industrializados, un modo de desarrollo específico impulsado por el Estado que habitualmente se califica como “keynesiano fordista”. Sus características fueron un crecimiento elevado y sostenido del PBI basado en la industria, con un fuerte incremento de la productividad logrado gracias a la inversión y la difusión de los procesos de trabajo tayloristas y fordistas. El Estado planificaba, regulaba y controlaba el sistema financiero para evitar un colapso similar al de 1929-30 y asumió de manera plena (o mixta) la propiedad de las empresas estratégicas (energía, transporte, comunicaciones) e impulsó los sistemas públicos de salud, educación y seguridad social, incrementando así el empleo público.

La situación de pleno empleo permitió aumentar las tasas de afiliación y el poder de los sindicatos a nivel institucional, obteniendo muchas reivindicaciones en los convenios colectivos de trabajo, negociando a nivel de las grandes empresas. Desde el punto de vista político, predominaron gobiernos demócratas en EE.UU y socialdemócratas o socialcristianos en Europa. Y prevaleció la “Pax Americana”, es decir, una organización jerárquica de las relaciones internacionales liderada por los Estados Unidos.

Pero por diversas razones económicas, tecnológicas y organizacionales (que hemos desarrollado en otras publicaciones: Neffa, 2015; Henry y Neffa, 2019) cayó la inversión y la productividad, los consumidores con mayores recursos fueron más exigentes en materia de innovaciones y variedad, de calidad. Al mismo tiempo, los trabajadores –ahora más calificados y organizados– cuestionaron y rechazaron por medio de huelgas, paros y trabajo a reglamento esos procesos de trabajo, dando lugar a una disminución de la productividad, y por consiguiente de la tasa de ganancias. Ese modo de desarrollo del MPC entró en una crisis, precipitada por la decisión de los países de la OPEP de duplicar los precios del petróleo.

La macroeconomía neoclásica fue sustituyendo a la Keynesiana, pero fue difícil armonizar las políticas monetarias y fiscales. En consecuencia, se incrementa el déficit fiscal y el de los sistemas de seguridad social. En esas condiciones, y por el efecto de la mundialización, el sistema financiero va adoptando un mayor margen de economía respecto del Estado. Las alianzas políticas se fueron erosionando debido a las dificultades provenientes del desempleo y de las tensiones internacionales, impulsadas por el creciente poder de los países exportadores de petróleo. Comienzan a adoptarse Pactos Sociales para establecer “compromisos sociales” entre los actores sociales, intercambiando el freno al desempleo contra la “moderación salarial”.

El resultado de esta crisis fue una ruptura con el modo de desarrollo anterior y, desde entonces, se configuró una situación de inestabilidad macroeconómica, estancamiento, inflación y desempleo, que debilitó a los sindicatos y les hizo perder afiliados y poder.

### III. Surgimiento del modo de desarrollo capitalista “neoliberal”

La reacción de los Estados, los países industrializados, las centrales empresariales norteamericanas y europeas y los grandes bancos frente a la crisis fue adoptar el llamado “Consenso de Washington” acordado con los grandes poderes económicos, para impulsar e instaurar otra versión de ese modo de desarrollo. Es así como nació lo que denominamos “MPC Neoliberal”, promoviendo la adopción de nuevas políticas económicas y sociales que, resumiendo, son esencialmente:

- las privatizaciones de empresas públicas y del sistema de seguridad social,
- la reducción del gasto público haciendo ajustes fiscales en los presupuestos para salud, educación, empleo y seguridad social, disminuyendo aún más el poder de los sindicatos,
- la desregulación de los mercados, para que la oferta y la demanda se expandieran sin límites recuperando poder respecto del Estado y cuyo resultado fue la concentración y la extranjerización de las empresas, en manos de monopolios, oligopolios constituyendo un poder hegemónico en manos de las empresas transnacionales (ETN) que desde entonces dominan el comercio y las finanzas mundiales,
- la apertura al comercio internacional para bajar la inflación, dejando de lado las políticas de industrialización sustitutiva de importaciones (ISI),
- las devaluaciones de la moneda y facilidades para el libre ingreso masivo de capital extranjero, que no siempre se transformaron en inversiones, y se dedicaron a la especulación,
- las reformas laborales flexibilizadoras para reducir los costos salariales, hacer más fácil y baratos los despidos, frenar la conquista de nuevos derechos laborales y en materia de salud y seguridad social.

Rápidamente, una competitividad exacerbada se instaura a nivel del planeta dando lugar a la mundialización, tanto del comercio como del capital, y a la financiarización, consolidando los grandes fondos de inversión. Con varios de ellos se renegocia actualmente la deuda externa, cuyo valor en acciones supera varias veces un año de PBI argentino.

El nuevo modo de desarrollo “capitalista neoliberal” se dio en paralelo con un modelo cultural propio que se fue consolidando: se estimula

la competencia entre empresas y entre las personas en lugar de la cooperación, se impulsa el progreso individual en base al esfuerzo propio, la capacidad de emprender y de asumir riesgos, los ascensos y promociones toman en cuenta el mérito, el grado de involucramiento con las empresas, la búsqueda del perfeccionamiento técnico y el aumento del “capital humano”, con la aceptación así justificada de la desigualdad.

El nuevo modo de desarrollo en los países capitalistas industrializados puso el acento en el productivismo, con un elevado consumo de recursos naturales, minerales y combustibles, la intensificación del trabajo para aumentar la productividad y reducir costos, el uso masivo y generalizado de las Tics, la financiarización como espacio privilegiado para la acumulación, el desarrollo del comercio exterior, del transporte y del turismo a nivel planetario.

La salud, la educación, la seguridad social que son bienes públicos, comenzaron a ser mercancías pero donde todos no tienen la misma posibilidad de acceso, dada la desigualdad de recursos.

En virtud de esas tendencias, y salvo casos como Alemania, Japón y China comenzó un rápido proceso de desindustrialización (en términos de su participación en el PBI, en las tasas de ganancias y el empleo). Actualmente las empresas más grandes del mundo ya no son industriales, sino basadas en las TIC's y el capitalismo cognitivo: Google, Amazon, Facebook, Apple, Alibabá; sus insumos y partes se producen en Asia y los productos se ensamblan en China. Por ejemplo, en Argentina “Mercado Libre” no fabrica nada, pero con el uso de las TIC's para evitar los intermediarios y recurriendo a medios de transporte ajenos a la empresa con el propósito de acercar los productores y los consumidores, tiene un valor en acciones mayor que YPF.

Progresivamente, las actividades industriales se desplazan hacia China, los países del sudeste asiático y las “maquilas” en los países en vías de desarrollo, mientras que la actividad financiera se concentra en Estados Unidos, el Reino Unido, Francia y Alemania. Surge así una nueva división internacional del trabajo.

Por la propia lógica del Modo de Producción Capitalista Neoliberal crece la desigualdad entre países, dentro de los países entre capitalistas y asalariados, pero también entre las diversas categorías de asalariados, dejando grandes masas de población fuera de la relación salarial, es decir sin la protección de la Legislación del Trabajo y sin acceso y cobertura a la seguridad social.

La lógica de la tasa de ganancia, para reducir los costos, promueve la subcontratación, la tercerización y la deslocalización de empresas hacia países y regiones donde se pagan menos impuestos, los salarios son bajos, los sindicatos son débiles o inexistentes y donde los Estados protegen y favorecen a las empresas extranjeras.

La economía mundial se desestabiliza quedando dominada por las finanzas y se genera la crisis de 2008, en gran parte debido a la falta de previsión de los que innovaron haciendo hipotecas sin verificar la posibilidad de su pago, teniendo que intervenir los Estados para salvar las instituciones financieras y de seguros. El desempleo y la precariedad se incrementan en todos los países, así como el déficit del sistema de seguridad social (por la reducción de los aportes debido al desempleo, la reducción de la natalidad y el envejecimiento de la población).

Los modelos de desarrollo han sido sometidos a pruebas y, en lugar de un crecimiento neoclásico arrastrado por la tasa de ganancias (como decía el Canciller alemán: las ganancias de hoy son las inversiones de mañana y los empleos de pasado mañana) y de un modelo keynesiano impulsado por la demanda, se consolida otro modelo inédito, en el cual el crecimiento económico estaría arrastrado por las finanzas, provocando un cambio sustancial en la dinámica económica.

Al mismo tiempo que se iniciaba ese nuevo e inestable modo de desarrollo capitalista neoliberal, se produjeron cambios en el contexto geoeconómico mundial.

Estados Unidos fue derrotado en la guerra de Vietnam a pesar de su armamento, capacidad militar y número de soldados y retira buena parte de su ejército y sus buques de guerra de esa región.

Después de la revolución cultural y de la muerte de Mao Tse Tung, los nuevos dirigentes del Partido Comunista Chino lanzaron desde el Estado un programa intensivo de industrialización, con altas tasas de inversión y uso masivo de las TIC's provenientes esencialmente de Alemania.

Estados Unidos concentra desde entonces su sistema productivo en los productos financieros y los resultados de la innovación científica, patentando los inventos, medicamentos y el software, pero perdió dinamismo y competitividad para la fabricación de productos y procesos innovadores y de calidad.

Dados los problemas aún pendientes de la guerra en el siglo XX entre Japón y China, esta última no importa los productos industriales japoneses con los cuales comienza exitosamente a competir.

Una revolución tecnológica e industrial se produjo en Asia del sudeste donde se destacan países densamente poblados, calificando sostenidamente a la población en cuanto a educación y formación técnica profesional, pero sin muchos recursos naturales. Por esa causa, aumentaron las importaciones de materias primas estimulando la producción y exportación provenientes de países en vías de desarrollo –entre ellos Argentina y otros países de la Región Latinoamericana– provocando la reprimarización y extraversion de sus economías.

Progresivamente, la dinámica económica y el comercio mundial se van desplazando hacia China y el sudeste asiático, generando una multipolaridad de la economía y el poder mundial sin una clara hegemonía. Los países del Tratado de Libre Comercio (TLC), la Unión Europea (con 27 países muy heterogéneos), Japón y China distanciándose todos ellos de los países en vías de desarrollo que pasan a ser sus proveedores.

A comienzos de 2020, en vísperas de la pandemia por COVID-19, una nueva división internacional del trabajo ya se ha consolidado. Se reprimariza la economía de los países en desarrollo, se frenan sus procesos de sustitución de importaciones, se concentra la inversión y la producción en las grandes empresas con capital extranjero, pero la mayor parte del empleo se localiza en las de pequeña y mediana dimensión. Se estanca el dinamismo de la Unión Europea. China emerge como primera potencia industrial y gran demandante de materias primas y *commodities*.

Esa fuerte demanda de materias primas que provocó el aumento de las exportaciones intensificó la crisis ecológica en América Latina. Las emanaciones de la industria y el transporte automotor utilizados mayormente por EE.UU, la Unión Europea y China contaminaron el aire por la emisión de monóxido de carbono provocando el sobrecalentamiento del Planeta.

En el caso concreto de este impacto en Argentina, se cultiva intensivamente soja transgénica empleando agroquímicos tóxicos y cancerígenos que son esparcidos sobre los campesinos y los habitantes vecinos a los campos fumigados. Para ello, se llevó a cabo un acelerado proceso de deforestación de la selva nativa que redujo el espacio para hábitat de los animales salvajes, los que, en busca de refugio, se acercan a donde viven los seres humanos y les transfieren sus virus. Pero además, las plantaciones intensivas de soja provocan el agotamiento de los suelos por la falta de rotación de los cultivos. La minería y especialmente la que se hace a cielo abierto utilizando explosivos,

contamina los ríos con productos químicos tóxicos utilizados para concentrar el mineral.

Por todo esto, se modifica la biodiversidad –no solo de estos países– sino del planeta y los ecosistemas globales. El recalentamiento del planeta modifica el régimen de lluvias y favorece los incendios forestales. Al contaminar el agua, el suelo y el aire se pone en peligro la fauna, la flora y en última instancia la vida humana. El deshielo de los polos aumenta el nivel del mar. El año límite que fijaron los científicos es el 2030: si para esa fecha no se logra revertir el ritmo de contaminación y sigue recalentándose el planeta, la vida de toda la humanidad empieza a correr peligro. Estamos frente a otra crisis, la ecológica.

#### **IV. Cambio en la relación salarial y crisis del trabajo**

Según la lógica del MPC neoliberal, para evitar que caigan las tasas de ganancia se induce a intensificar el trabajo, aumentar la productividad, reducir los costos y en particular ahora achicar la planta de personal asalariado con contratos por tiempo indeterminado (CDI), para facilitar a los empleadores despedirlos fácilmente y con bajos costos cuando cae la demanda. Si necesitan fuerza de trabajo tratan de reemplazar esos CDI por contratos por tiempo determinado (CDD), o a “plazo fijo”. Pero además, para reducir los costos fijos y las contribuciones a la seguridad social, se busca “exteriorizar la fuerza de trabajo” por fuera de la empresa, ya sea físicamente (provocando la subcontratación y la tercerización, o también la deslocalización hacia otros países o regiones donde se obtienen franquicias, los impuestos son bajos, débiles o no hay sindicatos) y también jurídicamente para que no tenga vigencia la Ley de Contrato de Trabajo y sus costos (recurriendo a empleos precarios, monotributistas, autónomos y a la planta transitoria en la administración pública). Y cuando la Inspección del Trabajo no llega hasta el establecimiento o los sindicatos tienen poco grado de conciencia, se contrata trabajo no registrado, que reduce a la vez los costos salariales y laborales.

En este contexto es que se desarrolla el teletrabajo y el trabajo en base a plataformas

Sigue aumentando la temperatura ambiente a lo largo de la historia que comenzó con la revolución industrial y esto produce catástrofes, fuertes tormentas, incendios forestales, inundaciones, sequías, el deshielo de los Polos.... La emisión del dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) es la

causa principal debido al uso intensivo de carbón, petróleo y gas por parte de las industrias y el transporte automotor. Este deterioro del ecosistema reduce el espacio vital para los animales que se desplazan acercándose a sitios urbanos. La cría “industrial” e intensiva de animales (aves, ganados, peces), favorece la reproducción de virus y bacterias que se transmiten a los seres humanos. Como resultado de estos cambios geoeconómicos y de la crisis ecológica que produce el cambio climático, se han incrementado las zoonosis, o enfermedades virales como es el caso del COVID-19, transmisibles desde los animales a los seres humanos. La historia lo confirma si recordamos las causas de las grandes pestes: La Influenza, gripe originada en pollos y gacillas se la llama “gripe aviar”. El Tifus por picaduras y heces de piojos y pulgas que están en varios animales. La Peste bubónica, debido a la picadura de pulgas que viven en ratas. El HIV o SIDA, transmitida a través de los simios. La Vaca Loca, cuando el ganado vacuno es confinado en *feedlot*, o corrales de engorde de ganado, y alimentado con productos balanceados contaminados. El COVID-19, transmitido por los murciélagos a través de otro animal criados en un espacio reducido, y ahora la Peste Porcina que se manifiesta en China y en Brasil (2020).

Lamentablemente, en la actualidad los dos grandes países industriales contaminantes, son China y EE.UU pero ninguno de ellos ratificó los Protocolos de Kyoto y de Paris, a pesar de que son los que más contaminan al mundo.

## V. La pandemia

La pandemia no generó la crisis, pero aceleró la que se estaba gestando.

Como China era la parte vital de las Cadenas internacionales de Valor (CIV), su recesión debido al confinamiento masivo provocó la crisis mundial y, además, desde allí se propagó la pandemia al resto del mundo. Es la más importante en la historia de la humanidad porque:

- afectó a todos los grandes países capitalistas industrializados en solo 9 meses, a pesar de que tenían sistemas sólidos de salud,
- varios millones de personas fueron infectadas y muchos de ellos murieron,
- hubo varios meses donde se interrumpió el funcionamiento de buena parte del sistema productivo, hubo aislamiento y confinamiento en la mayoría de los países del mundo.

Sin embargo, al momento de escribir este trabajo, el virus todavía no está controlado. Se están experimentando varias vacunas y se prevé que cuando se aprueben y se produzcan masivamente pueda aplicarse a miles de millones de personas.

El PBI de Argentina caerá por lo menos 10%, eso quiere decir que, en términos reales, este año nuestro PBI per cápita (El PBI/ población total) será casi el mismo que en 1974, es decir que volvimos atrás ¡¡casi 50 años!! El porcentaje de trabajo no registrado ya supera el 35%. Y la pobreza que era elevada va a incrementarse en el transcurso del año 2020.

Desde hace varios años caen los salarios reales y, probablemente en 2020, caigan los salarios nominales –lo que no ocurría desde 2002.

Para prevenir un aumento del desempleo, el gobierno adoptó varios DNU para imponer el pago de la doble indemnización si se despiden personal antes de fin de 2020 y se prohibieron los despidos incluso cuando existían causas de fuerza mayor. Se adoptó la política de Apoyo al Trabajo y la Producción (ATP) para cooperar con las empresas para que no cierren, asumiendo el pago de una parte de los salarios. Para los trabajadores desocupados, se actualizó el monto del seguro por desempleo y para el resto, que ya estaban desocupados o percibían el salario social complementario, se adoptó el IFE (Ingreso Familiar de Emergencia) por un monto inferior al salario mínimo pero que en mayo de 2020 se asignó a más de 9.000.000 de personas.

Esto no impidió que aumente el desempleo, debido al cierre de numerosas pequeñas y medianas empresas.

Como habíamos previsto, se estancó y disminuye desde hace una década la cantidad y el porcentaje de empleo registrado contratado por tiempo indeterminado (CDI) sobre el total de la PEA, pero en contrapartida aumentaron los contratos por tiempo determinado (CDD), las diversas modalidades de trabajo precario, los contratos regidos por el derecho comercial como monotributistas y autónomos y los trabajadores no registrados.

Todo hace pensar que este año cuando cesen las prohibiciones legales se agravará el desempleo de trabajadores registrados, aumentaran solo los trabajos precarios y con suerte también los monotributistas y autónomos y crecerá la pobreza. Caerán en consecuencia el salario real y la participación de los asalariados en el ingreso nacional. Este contexto va a pesar cuando vuelvan a negociarse los convenios colectivos y se ajuste el salario mínimo vital y móvil.

## VI. El impacto del trabajo sobre la salud

En este modo de desarrollo capitalista neoliberal siguen produciéndose accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, aunque su crecimiento se ha estancado por la crisis recesiva, la disminución del empleo, el relativo éxito de las medidas de prevención y por los efectos del cambio científico y tecnológico que reemplaza la energía humana por maquinas. Pero ya son evidentes los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST), que provocan sufrimiento porque vulneran la subjetividad y la identidad y finalmente se somatizan. Este es un cambio sustancial.

A continuación, presentamos una síntesis de las variables e indicadores que hemos utilizado para nuestras investigaciones, y que surgen del modelo construido por Michel Gollac, con el aporte de especialistas en diversas ciencias sociales del trabajo, la ergonomía y la psicodinámica del trabajo.

1. El trabajo se intensificó, siguen vigentes los riesgos del medio ambiente de trabajo con sus secuelas de dolores, accidentes, enfermedades, incapacidades y muertes. Aumentó al mismo tiempo la carga psíquica y mental, además de los trastornos músculo-esqueléticos y la fatiga visual de todos los que usan las nuevas tecnologías.
2. La división social y técnica del trabajo continúa y ahora también la división física por el trabajo a distancia remoto conectado (TADRC). La división del trabajo impide que el trabajo sea plenamente autónomo, para poder estimular la creatividad y al mismo tiempo involucrarse para incrementar la productividad, reducir los costos de producción, mejorar la calidad e innovar. Pero además no permite trabajar según su propio estilo, seguir aprendiendo y desarrollar la personalidad.
3. Se trabaja controlando las emociones lo cual hace sufrir porque impide que se trabaje de manera auténtica, sin tener que fingir, sin temor o la vergüenza de expresar el miedo y las emociones, porque eso puede provocar el agotamiento emocional (*burnout*) como está ocurriendo entre los trabajadores del sector salud, de seguridad, muchos teletrabajadores y los repartidores y conductores de UBER.
4. Con frecuencia los trabajadores sufren conflictos éticos y de valores porque tienen que hacer cosas con las cuales no están

de acuerdo (los que tienen que remarcar los precios durante la noche en las estanterías o góndolas, esconder información o mentir para dar satisfacción a los clientes o usuarios y fidelizarlos, como es frecuentemente el caso de los teletrabajadores) o no poder hacer un trabajo de calidad porque los medios de trabajo no funcionan correctamente y si tienen la obligación de trabajar apurados no pueden hacer un trabajo de calidad.

5. El trabajo es un acto social y colectivo, pero debido a la forma que adoptan el contenido y la organización del proceso de trabajo se generan tensiones y conflictos con los compañeros, los jefes y supervisores y cada vez más con los clientes y usuarios. Los más frecuentes son el hostigamiento o acoso moral, la violencia física o verbal, el acoso sexual, el agotamiento emocional que predispone para una depresión prolongada, la adicción al trabajo como mecanismo para que aumenten los ingresos u obtener un ascenso o una promoción. No todos los trabajadores tienen la capacidad para adaptarse y resistir a estos riesgos. Las investigaciones muestran que cuando esta capacidad se agota, pueden inducir al suicidio.
6. Y finalmente, la inseguridad, incertidumbre, angustia y ansiedad que experimentan los que no tienen un contrato de trabajo de duración indeterminada con garantías de estabilidad, que generan sufrimiento porque ven bloqueada su carrera y no tienen chances de ascender.

Ni que decir del sufrimiento que experimentan el 35% de los trabajadores no registrados (más 4.500.000 personas) porcentaje que se incrementará sin dudas en lo que resta de este año 2020. Ellos no tienen acceso a la protección del sistema de seguridad social, obras sociales sindicales, ART. Como no tienen una constancia de que perciben ingresos estables, directamente no pueden alquilar una casa, ni pedir un crédito o ser garantes de un hijo o familiar y tienen dificultades para probar su situación ante los servicios de seguridad. Esto los convierte en habitantes del país más que ciudadanos con derechos.

Estos seis grupos de factores de riesgo que provocan sufrimiento, son generados en última instancia por el contenido y la organización del proceso de trabajo. El sufrimiento experimentado por los trabajadores expuestos a estos riesgos se somatiza, predisponiendo

para experimentar ciertas enfermedades: Infartos del Miocardio (IM), Accidentes Cerebro Vasculares (ACV), Trastornos Musculo Esqueléticos (TME), perturbaciones del sueño y del humor, *burnout*, úlceras, depresiones prolongadas e incluso pueden inducir al suicidio. La causa principal –no la única– es el contenido y la organización del proceso de trabajo.

Estos sufrimientos los padecen los trabajadores de tres profesiones que se estudian en esta publicación.

1. Los trabajadores de plataformas se han convertido en una actividad esencial, pues exponen sus vidas en el tránsito para transportar cosas que son indispensables para la vida durante el aislamiento, pero a quienes se les niega reconocer su condición de asalariados y la libertad sindical.
2. Los teletrabajadores cuyas jornadas de trabajo se incrementaron. No siempre se le reconocen horas extras y se les desconoce su derecho a la desconexión o el de volver periódicamente a su lugar de trabajo para ver y conversar con sus compañeros.
3. Y los trabajadores del sector salud, a los cuales se les hace creer que estamos en guerra y que ellos son héroes que están peleando contra un enemigo invisible. Eso estimula una estrategia defensiva, que los induce a subestimar el riesgo de contagiarse entre ellos mismos cuando hacen las pausas sin portar los equipos de protección personal. El resultado es que más del 10% de los infectados es personal del sector salud.

## Reflexiones finales

Como conclusión proponemos en lo inmediato los siguientes objetivos:

Reformar la Ley de Riesgos del Trabajo para que se incluyan de una vez por todas las consecuencias de los RPST como enfermedades profesionales, se creen por una Ley nacional los Comités Mixtos de Salud Seguridad y Condiciones de Trabajo y que no se generen demoras y dificultades administrativas para reparar los daños a las víctimas del COVID-19.

## Referencias bibliográficas

- HENRY, M. L. y NEFFA, J.C. (2019). Los riesgos psicosociales en el trabajo en una clínica de salud mental: reflexiones a partir de una investigación sobre el sufrimiento en el trabajo emocional y de cuidado. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CEIL-CONICET; La Plata: UNLP; Moreno: UNM; La Plata: Asociación de Trabajadores de la Sanidad Argentina. ISBN 978-987-46124-8-9. Disponible en: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2019/10/2-Materiales-Henry-Neffa.rar>
- 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.



# LA ECONOMÍA DE PLATAFORMAS

---

Dr. Julio César Neffa

Estamos en presencia del advenimiento de la economía de plataformas, intensificando la división del trabajo. Con el apoyo de las nuevas tecnologías, el trabajo se realiza cada vez más a través de la gestión de un sistema informatizado que organiza el encuentro directo y sin intermediarios de oferentes y demandantes de bienes o servicios, sin que tenga lugar una relación salarial porque se trata de la venta de un servicio que se factura.

Según Ritcher, adopta formas diversas: “*Micro-Jobbing*” (micro empresas que intervienen con la ayuda de un teléfono celular), la “*gig economy*” (economía de pequeños trabajos), el “*tap economy*” (trabajo según la demanda), el “*micro-travail*” (donde el internauta es quien elige la tarea que desea desarrollar: apoyo escolar, traducciones, reparaciones a domicilio, etc.).

La Organización Internacional del Trabajo señala que los negocios digitales surgieron a comienzos del siglo XXI con el crecimiento de Internet que ofreció nuevas oportunidades para la producción y prestación de una gama de servicios a través de mercados en línea que se denominan plataformas de trabajo digital y que pueden adoptar diversas modalidades.

Por ejemplo, los trabajadores ocupados en la “*gig economy*” (es decir el trabajo por un periodo acotado de tiempo) tienen generalmente horarios flexibles que dependen de la demanda, tienen los medios de producción (vehículos) necesarios para la actividad, a veces utilizan su propio domicilio para llevar a cabo su labor y el ingreso que reciben

no es un salario, sino una remuneración por llevar a cabo una tarea determinada. La particularidad es que se vinculan directamente a una plataforma digital constituida por un empresario que actúa como “mediador”.

La “*gig economy*” comenzó como un nicho pequeño para el “*crowdworking digital*” y se ha convertido en un fenómeno global, impulsado incluso por empresas multinacionales. Esta forma de contratación aparece de manera diferenciada, tanto en países capitalistas industrializados como en muchos países en vías de desarrollo. Dentro de las plataformas de trabajo se puede distinguir entre “*crowdwork*” y el “*work on-demand vía apps*”.

El *Crowd work* generalmente se refiere a actividades o servicios que se realizan en línea e independientemente de la ubicación del trabajador. Son tareas nuevas que permiten el funcionamiento de las industrias basadas en la web, como la gestión del contenido en sitios de redes sociales, transcripción de videos de *Youtube*, edición de publicaciones digitales, etc.

El *work on-demand vía Apps* se refiere a las actividades físicas y prestación de servicios que se realizan en un territorio localizado; por ejemplo el transporte, entrega y servicios a domicilio. En estos casos, se utiliza una aplicación para hacer coincidir la demanda y la oferta de trabajo dentro del mismo. (ILO, 2018). Se afirma que las empresas que recurren a esta modalidad de trabajo pueden lograr una mayor flexibilidad laboral, la reducción de costos y una mayor eficiencia. Los trabajadores tendrían mayores facilidades para entrar al mercado laboral, la flexibilidad de elegir el trabajo o el horario que más les conviene, la posibilidad de generar ingresos complementarios o conseguir trabajo en momentos de crisis económica y desempleo. O bien, facilitar un “trabajo temporario”, para quienes estaban desocupados o subocupados en momentos de transición en su vida personal o de la carrera laboral.

Los costos y beneficios son variados. Los clientes se benefician por el acceso a esos servicios y los bajos costos. Las empresas creen que así se impulsa la competencia entre los trabajadores reduciendo los costos, y que su difusión podría mejorar las economías de los países en desarrollo donde la oferta de fuerza de trabajo es elevada.

Pero también se manifiestan ciertas críticas. Los trabajadores tienen baja o nula protección social pagada por los empresarios y se vuelven borrosos los estatutos legales de ambas partes (trabajador y empresario), porque se busca que no haya una relación salarial contratada.

La “gig economy” se diferencia del modelo de trabajo precarizado tradicional (monotributista, autónomo, cuentapropista, etc.) por su capacidad de conectividad mundial. No es un trabajo “free lance”, no se necesita la mediación formal de una empresa y el trabajo puede ser realizado en y hacia cualquier parte del mundo. Pero el negocio en sí mismo, la marca y las relaciones con el cliente son controlados por las compañías que ofrecen las plataformas; estas cobran un porcentaje de lo que se paga al trabajador por sus servicios.

Este tipo de trabajo se desarrolló primeramente en los países capitalistas industrializados donde predominaban anteriormente los CDI. Se trataba de empleos estables, a tiempo completo y en los cuales la permanencia en la empresa u organización era prologada. Pero ahora, se implanta cada vez más este nuevo sistema en países en vías de desarrollo, o semi-industrializados, donde el desempleo y el subempleo son elevados y persistentes, hay trabajo informal y no registrado y la forma de producción *work-on-demand* vía *Apps* aparece como una posibilidad de empleo, con cierta libertad en cuanto a los días y horarios de trabajo, sea aunque precario y no asalariado.

Esto acentúa la polarización entre, por una parte, los trabajadores altamente calificados y, por otra parte, el “lumpen proletariado digital”, que hace tareas simples, divididas, distribuidas por las plataformas de servicios a trabajadores que no son asalariados y no tienen una protección social (licencias por enfermedad, por maternidad) ni seguros contra accidentes de trabajo cubiertos por la empresa.

Son frecuentes los casos de usinas numéricas de Calcuta o Kaboul, con trabajadores del “capitalismo cognitivo” que por poco dinero producen falsos comentarios elogiosos de los hoteles, restaurantes y compañías de aviación y fabrican millones de seguidores en las redes sociales para estimular la compra o el consumo de esos bienes.

A partir de la desmaterialización del trabajo, se tercerizan y subcontratan actividades con repercusiones sobre la salud, pero si bien bajan los accidentes de trabajo aumentan los TME y los RPST a los cuales están más sometidos los trabajadores de las plataformas que hacen sus tareas de manera aislada, en sus domicilios, con poco margen de autonomía.

Las plataformas hacen trabajar gratuitamente al cliente: *self service* como en los cajeros automáticos o hacer directamente operaciones financieras por internet. Incluso, la selección y carga de productos en el carrito del supermercado donde el cliente utiliza el sistema para conocer lo que tiene que pagar y utiliza su tarjeta de crédito en lugar de pagar

al cajero. O puede hacer una compra por internet para que le lleven los productos a su domicilio.

En estos casos, el trabajador siempre debe adaptarse rápidamente o hacer frente a los incidentes; la proximidad con el cliente, el paciente o el dispositivo electrónico movilizan su intelecto y las emociones; y al mismo tiempo fortalecen las tendencias a la individualización y personalización del trabajo.

Según el marketing de las empresas promotoras del uso de IA para la actividad financiera, características tales como la gran velocidad de análisis (medida ya en fracciones de milisegundo y conocida como HFT: *trading de alta frecuencia*), el bajo costo, la inclusión de múltiples variables, la eliminación de emociones y falsas expectativas, la anonimidad y la adaptabilidad, hacen de esta tecnología un instrumento indispensable para quienes se ocupan de la especulación financiera. Los algoritmos pueden seguir funcionando todo el día, y el número de transacciones realizadas por los algoritmos va creciendo en paralelo con la colocación de fondos de inversión en las diferentes bolsas.

El contenido y la organización del proceso de trabajo van a cambiar, pues la organización de las empresas podrá ser puesta en red. Y va a cambiar la relación con los clientes y usuarios en el ciclo de la producción de bienes y de servicios.

La actividad de las plataformas crea una economía en red amplificada por la digitalización que es distinta del modelo “fordista” del trabajo asalariado, protegido por la seguridad social. Serán como contratos de jornaleros, de alquiler de la fuerza de trabajo, sin relaciones jurídicas de subordinación y remuneradas según las prestaciones definidas, los servicios prestados o por piezas. Y las empresas transferirán actividades hacia el exterior de la misma, podrán recurrir a la subcontratación y promover la competencia entre los trabajadores, lo que complicará la acción de los sindicatos.

Las empresas industriales van a integrar progresivamente sus cadenas de productos con servicios autónomos, para tareas de I&D, marketing, logística de las compras de insumos, la contabilidad, la distribución, el uso del Internet móvil, la utilización de redes de servidores distantes, las nubes, la robótica, inteligencia artificial, impresión 3D.

Progresivamente, los trabajadores estarán equipados electrónicamente con una tarjeta magnética, un brazalete electrónico o una aplicación del celular con todos sus datos. Y los mismos serán fácilmente conocidos y procesados por Google, Facebook, Instagram, Whats app, etc.

Las plataformas pueden ser de redes sociales (Facebook o Twitter), mercados digitales (Amazon y Ali Baba), plataformas de intermediación (como Uber, Airbnb, Glovo) o plataformas de trabajo participativo o crowdworking (las empresas externalizan tareas a un gran grupo de personas que trabajan en condición autónoma sin un empleo estable y con garantías). Su desarrollo ha estimulado también el trabajo autónomo, muchas veces de carácter unipersonal, de profesionales que pueden ofrecer libremente sus productos de manera sencilla y con bajos costos.

Desde los organismos financieros internacionales, se ha promovido la figura del emprendedor, como el paradigma del trabajo con las nuevas tecnologías, quien a menudo constituye una pequeña PYME a veces en su propio domicilio y donde no existe el trabajo asalariado. Con frecuencia, están articulados con plataformas y adoptan la forma de empresas tercerizadas, que venden a otras empresas piezas, subconjuntos, insumos, o servicios sin que exista una relación de dependencia. De esa manera, las grandes empresas dotadas de una alta tecnología reducen su planta de personal, guardan para sí las de mayor calificación y subcontratan o tercerizan los trabajos más simples, repetitivos, implantando una división social y técnica que opera al exterior de la misma, reduciendo el costo de la fuerza de trabajo.

Las grandes empresas como Google, Amazon, Facebook, Apple, Microsoft y Alí baba (GAFAMA) buscan recopilar datos para generar algoritmos, que de manera simple consisten en una serie de ecuaciones que tomando en cuenta las grandes bases de datos –macrodatos, Big Data (extraídas del sistema impositivo, de la seguridad social, del sistema de salud)– y así como pueden identificar el comportamiento de las personas, también pueden inferir o influenciar su futuro accionar. Esos datos por su gran dimensión, se guardan en “la nube”, pueden ser consultados desde diversos lugares, pero no está exento de accesos no autorizados.

La capacidad de los procesadores facilita su utilización incluso para las pequeñas empresas que pueden estar interconectadas con otras y entre sí, controlando la producción, el almacenamiento, las caídas de stock y la logística.

Estos procesos de automatización pueden provocar la polarización del empleo y de los salarios.

Las TIC's también aumentan las posibilidades de trabajar a distancia y esto permitiría conciliar mejor las responsabilidades profesionales y familiares, estableciendo un equilibrio más satisfactorio entre la vida

laboral y la vida personal, lo cual podría beneficiar principalmente a las mujeres. La digitalización permite flexibilizar los horarios y los lugares de trabajo, pues esa información está disponible desde fuera de la empresa. Esto abre la posibilidad de trabajar desde el domicilio por razones familiares o por dificultades para desplazarse. Esta posibilidad puede ser impuesta, solicitada o negociada, fijando los días y horarios en los cuales el trabajo debe hacerse de manera presencial. Pero, de esa manera, se suprime la frontera entre la vida laboral y la vida doméstica: en algunos casos proporciona un mayor margen de libertad, pero en otros puede significar una intensificación del trabajo, la prolongación de la jornada y dificultades con los demás integrantes del hogar.

Otro de los problemas que surgen es el riesgo de la fragmentación o segmentación del colectivo de trabajo cuando es muy grande la proporción de los trabajadores autónomos que trabajan al exterior de la empresa, que tiene como consecuencia el debilitamiento de la organización sindical.

El capitalismo digital de plataforma cambia el mundo del trabajo, de manera radical o incremental, en virtud de la posibilidad de procesar los flujos de información que circulan. La plataforma es más rentable cuanto más acumule información sobre muchas personas.

Sin embargo, existe una diferencia con el maquinismo: este proceso, que estaba impulsado por las cadenas de montaje, permitía aumentar la productividad, pero era manejado por trabajadores poco calificados. Con las nuevas tecnologías informatizadas, van a recoger más beneficios los trabajadores con mayor nivel de conocimientos y los que mejor manejen los entornos digitales. En las plataformas, la relación directa entre el productor y el consumidor deja de lado a los intermediarios que gestionaban las demandas, y los empresarios se verán obligados a despedir esos empleados o a cerrar sus puertas. Poco a poco, se hacen prescindibles trabajos que antes eran necesarios.

La denominada “Industria 4.D” permite controlar con algoritmos la producción, almacenamiento y distribución de la producción y se puede monitorear por completo el desempeño de trabajadores autónomos, que son poco remunerados y sin seguridad social. Y dentro de esas empresas existen muchas diferencias en cuanto a la relación salarial.

Una vez convertida en un formato digital, la información se transforma en datos. Y los datos pueden transferirse a todo el mundo en un instante. La digitalización es favorecida por los sensores y los chips son

cada vez más pequeños y livianos. Las computadoras pueden procesar los datos a velocidades cada vez mayores.

Existen tres grupos de personas que venden de manera diferenciada su fuerza de trabajo a partir de una plataforma:

- Los que venden a las familias un servicio a domicilio, el *care* (cuidado de las personas y su salud), tareas de mantenimiento, limpieza, reparaciones, enseñanza a domicilio,
- los que ofrecen servicios de transporte automóvil a pedido (Uber) o que entregan productos consumidores, como Rappi, Glovo,
- los que realizan tareas sobre un sitio sin tener otro contacto más allá de los clientes (Amazon, y muchas otras) incluidos los servicios profesionales calificados (traducciones, análisis contables, diagramación de publicaciones, etc.).

Dada la naturaleza del trabajo en las plataformas de trabajo digital, los trabajos son muchas veces ocasionales, los trabajadores se movilizan cuando hay un trabajo o para hacer una tarea específica que necesita un cliente. Por lo tanto, la mano de obra digital puede considerarse como una forma de empleo no estándar.

Las medidas adoptadas hasta el momento han llevado a una fuerte caída en la cobertura de la negociación colectiva y frenaron el crecimiento debido a la compresión de la demanda agregada. Sin embargo, al reducir la protección de los trabajadores y su poder de negociación, se reduce el salario real y aumentan las desigualdades

Según las escasas encuestas existentes, es una relación de trabajo creciente, pero son pocos en proporción a la PEA, y los que están satisfechos aprecian tener un trabajo con horarios flexibles y con actividades variadas. La insatisfacción y las quejas se deben a la frecuente modificación de los sistemas de pago, la desactivación sin que se den razones –siendo difícil discutir las formas arbitrarias mediante las cuales los clientes los califican. Con frecuencia y dada la incertidumbre los trabajadores, complementan o combinan varias actividades para obtener ingresos.

En varios países, la mayoría de esos trabajadores son extranjeros, sus ingresos están por debajo del promedio de quienes tienen un CDI, pero no tienen un salario mínimo, ni vacaciones pagas, las jornadas de trabajo son prolongadas, tienen que estar disponibles en función de la demanda y no tienen garantizada la protección en materia de salud ni contra riesgos del trabajo.

Para generar excedentes, la empresa que administra la plataforma recibe un canon que extrae de la relación entre el proveedor y el cliente. Como no hay relación salarial, son emprendedores autónomos, o monotributistas y no les hacen los aportes al sistema de seguridad social.

La empresa de la plataforma tiene información sobre los proveedores y sobre los clientes. La relación dura el tiempo que se necesita para concretar la transacción y la conexión digital se hace a través del teléfono celular. El sistema de rating o de estrellas sirve para conocer el grado de satisfacción de los clientes y para asignar nuevas tareas o misiones. No se trata de una colaboración entre iguales, pues la empresa –aunque los llame colaboradores– está en posición dominante y en condiciones de determinar los precios, castigar o premiar a los que hacen las transacciones.

Para evitar problemas legales, las empresas consideran a esos trabajadores como asociados, como si fueran trabajadores verdaderamente independientes. Dentro de la empresa, hay una segmentación: están quienes tienen un CDI en la sede y desde donde se canalizan los pedidos, hay empleados contratados con CDD y que en esa condición tienen ciertos derechos y, por otra parte, está el resto de los trabajadores que son convocados de manera intermitente y considerados jurídicamente como cuentapropistas, exigiendo a veces que ellos contraten por su cuenta su registro en el sistema impositivo para poder facturar, así como los seguros de salud y contra riesgos del trabajo.

Los de la plataforma Uber deben poner el vehículo a disposición, seguir el itinerario que les señalan como el más adecuado para cada viaje, la empresa percibe el pago del cliente sobre el cual le fija la tarifa sacando una comisión. Por regla general, los choferes deben aceptar aproximadamente un 75% o más de las propuestas que se les hacen. Pueden ser sancionados o quedar un tiempo desconectados si rechazan las propuestas o tienen malas evaluaciones, y para colmo los términos del contrato pueden ser modificados unilateralmente por UBER sin previo aviso ni su consentimiento. En las cláusulas contractuales se deja explícita la cláusula de libertad de sustitución por parte de la empresa.

La dispersión física de los trabajadores –característica esencial de este tipo de actividad– dificulta los intentos de movilizaciones colectivas y no es fácil crear una instancia permanente de representación ante la empresa. **Existe un cierto acuerdo para tipificar estos trabajadores como “jurídicamente independientes o autónomos y económicamente dependientes”.**

Se plantea la hipótesis de que las NTI van a aumentar la productividad y al reducir los costos unitarios, permitirán aumentar la demanda y, de manera indirecta, la creación de empleos.

Los costos y beneficios son variados. Los clientes se benefician por el acceso a esos servicios y los bajos costos. Las empresas creen que así se impulsa la competencia entre los trabajadores y que su difusión podría mejorar las economías de los países en desarrollo donde la oferta de fuerza de trabajo es elevada.

Pero también se manifiestan ciertas críticas. Los trabajadores tienen baja o nula protección social pagada por los empresarios y se vuelven borrosos los estatutos legales del trabajador y del empresario, porque se busca que no haya una relación salarial contratada.

La “*gig economy*” se diferencia del modelo de trabajo precarizado tradicional (monotributista, autónomo, cuentapropista, etc.) por su capacidad de conectividad mundial. No es un trabajo “*free lance*”, no se necesita la mediación formal de una empresa y el trabajo puede ser realizado en y hacia cualquier parte del mundo. Pero el negocio en sí mismo, la marca y las relaciones con el cliente son controlados por las compañías que ofrecen las plataformas; estas cobran un porcentaje de lo que se paga al trabajador por sus servicios. Este tipo de trabajo se desarrolló primeramente en los países capitalistas industrializados, donde predominaban anteriormente los CDI. Se trataba de empleos estables, a tiempo completo y donde la permanencia en la empresa u organización era prologada. Pero ahora, se implanta cada vez más este nuevo sistema en países en vías de desarrollo, o semi-industrializados, donde el desempleo y el subempleo son elevados y persistentes, hay trabajo informal y no registrado y la forma de producción *Work-on-demand vía Apps* aparece como una posibilidad de empleo, con cierta libertad en cuanto a los días y horarios de trabajo, aunque sea precario y no asalariado.

Debido a su alto costo y las exigencias en cuanto a la conectividad, la introducción de las NTI no se ha generalizado en las pequeñas y medianas empresas, que es donde está ocupada la mayoría de la PEA, pero donde será más lento el proceso de introducción de estas nuevas tecnologías.

Los riesgos psicosociales en el trabajo de los repartidores o conductores de Uber adquieren otra dimensión, cuando se los compara con esos riesgos los experimentan quienes trabajan en la economía real transformando la materia.

### **1. Las exigencias e intensidad del trabajo y el tiempo de trabajo**

La intensidad es una consecuencia de las formas que adoptan el contenido y la organización del proceso de trabajo según la lógica adoptada por el modo de producción. El tiempo de trabajo, puede analizarse ya sea por su duración como por su configuración (trabajo nocturno, trabajo por turnos y horarios atípicos). La exposición a los riesgos del medio ambiente de trabajo puede provocar daños e incrementar la intensidad según las capacidades de adaptación y de resistencia de cada trabajador, que es quien primero percibe el impacto sobre su salud. Los trabajadores desarrollan una actividad cognitiva y deben utilizar la memoria para resolver problemas no previstos por los que concibieron la tarea, arbitrar entre consignas contradictorias recibidas y tener que hacer frente a incidentes imprevistos o interrupciones no programadas, que generan tensiones, perturban la tarea y lo retrasan. Y todos tienen una vivencia y percepción de su estado de salud aunque no siempre lo relacionan con el trabajo que ejecutan.

### **2. Las exigencias emocionales**

Las exigencias emocionales movilizadas en la actividad tanto en las relaciones con la jerarquía, los compañeros de trabajo, el público, clientes, usuarios o pacientes, pueden causar daño o, por el contrario, permitir el control sobre sí mismo y lograr satisfacciones. El trabajo emocional consiste en la necesidad de reprimir, controlar y moldear sus emociones, ya sea para poder realizar la actividad o para moderar las emociones de las personas con las cuales actúa. Se generan por esa causa tensiones y temores, que pueden inducir a mentir, ocultar información, tener miedo para expresar las opiniones cuando hay desacuerdos, o para evitar conflictos, fingir sentimientos en lugar de ser auténticos.

### **3. La autonomía en el trabajo y el margen de maniobra**

La misma se evalúa en función del grado de libertad disponible para la ejecución de las tareas y poder trabajar según su propio estilo, de la previsibilidad del trabajo a realizar, las posibilidades que existen para participar en cuanto a la concepción del trabajo y la evaluación de la actividad. La extrema división social y técnica del proceso de trabajo puede entonces constituir un freno a la autonomía. El grado de autonomía y de control sobre la actividad depende de la adecuación entre las calificaciones y competencias y por otra parte la intensidad y las exigencias del trabajo. De esta articulación depende en gran medida

que se viva el trabajo como algo positivo, se le encuentre un sentido, se sienta placer y finalmente sea fuente de felicidad.

#### **4. Las relaciones sociales y de trabajo.**

Las relaciones sociales en el trabajo son importantes y múltiples porque se refieren a los compañeros de trabajo, los jefes directos y la jerarquía, la empresa u organización en sí misma como empleadora y, finalmente, los clientes y usuarios. El clima social laboral debe ser adecuado y estimulante para que el trabajador se involucre; se necesita un reconocimiento y apoyo social y técnico por parte de los demás y no ser objeto de injusticias, e insertarse como integrante de un colectivo de trabajo, comunicarse y cooperar con otros para transmitir conocimientos y seguir aprendiendo para hacer frente a las dificultades. Un papel determinante está a cargo de los jefes y superiores, cuyo estilo de liderazgo puede hacer más agradable o desagradable el trabajo según el respeto con que se trate a los trabajadores y el reconocimiento otorgado.

Es en el seno de la empresa u organización que se experimentan el estrés, la discriminación, el hostigamiento, la violencia verbal o física, el acoso sexual, las adicciones a fármacos, sustancias ilícitas y alcohol, etc.

Esas relaciones provocan sufrimiento si los trabajadores reciben instrucciones contradictorias, no pueden disponer de los medios de trabajo o de la información suficiente para hacer un trabajo de calidad, reciben consignas ambiguas y/o una baja remuneración.

#### **5. Conflictos éticos y de valores**

Estos conflictos se pueden generar en varias situaciones: cuando el trabajador ve impedida la posibilidad de trabajar con calidad y respetar las reglas de la profesión, cuando tiene la obligación de hacer cosas con las cuales no está de acuerdo o con las que claramente está en desacuerdo; si debe esconder información, ser ambiguo o mentir a los clientes o usuarios, o cuando tiene el sentimiento de hacer un trabajo inútil. En ciertas oportunidades, los trabajadores sufren porque son víctimas o testigos de actos de violencia o acoso sin tener la posibilidad o el coraje de oponerse, lo cual vulnera su autoestima y les da vergüenza de sí mismos.

#### **6. La estabilidad y la seguridad en el trabajo**

La estabilidad y la seguridad son también cuestionadas, cuando se corre el riesgo de desempleo o hay suspensiones, no hay posibilidades

de hacer carrera en la organización, la relación salarial es precaria, o cuando el trabajo no está registrado ante los organismos de seguridad social dejándolo desprotegido. También, cuando sienten inquietud o temor ante la introducción de nuevas tecnologías o formas de organizar el trabajo para cuyo uso no han sido formados y que pueden cuestionar su empleo.

Una dimensión que debe ser incluida de manera explícita cuando se analicen todos estos factores de riesgo es la división sexual del trabajo, debido a la “doble jornada” que cumplen las mujeres que tienen una actividad profesional sin poder dejar de lado sus tradicionales responsabilidades en la esfera doméstica o de cuidado. Así como el hostigamiento, la violencia física o verbal y la discriminación de que son objeto con mayor frecuencia. Y por otra parte la desigualdad en cuanto a los ingresos por realizar la misma tarea que los hombres.

### **¿Por qué causas no se percibe de manera inmediata la relación de asociación o de causalidad entre el trabajo, la salud y la enfermedad?**

Varios investigadores (Gollac, 2011, Neffa 2015) hicieron un primer inventario:

- El débil grado de conciencia, de formación e información de los trabajadores;
- La escasez de investigaciones científicas sobre esta relación y que sus resultados no sean de dominio público;
- La acción de los *lobbies* para intentar frenar investigaciones que pueden crear restricciones al uso de ciertos medios de producción y a la manipulación de productos tóxicos;
- Existen prejuicios sociales por parte de médicos e ingenieros laborales tradicionales para quienes los riesgos son ineliminables y los trabajadores fingirían estar enfermos para no ir a trabajar;
- Los efectos sobre la salud derivados de la exposición a varios riesgos se descubren mucho tiempo después, cuando se incrementaron o cuando se llevan a cabo estudios epidemiológicos, como ocurrió con el cáncer profesional;
- En las investigaciones cuantitativas juega el “efecto selección”: los trabajadores encuestados son los que ocupan un puesto mientras pueden resistir, pero los que no pudieron hacer frente

- a los riesgos ya no están en sus puestos y no serán entrevistados o encuestados sin poder contabilizarlos;
- A veces, los trabajadores contribuyen involuntariamente para subestimar las relaciones entre el trabajo y la salud. Por ejemplo, el trabajo nocturno y por turnos rotativos son dañinos para la salud pero se paga con una prima a título de compensación, que se acepta para completar ingresos;
  - En Argentina, los trabajadores tienen pocas veces la ocasión colectiva de hablar libremente y en detalle dentro de sus ámbitos de trabajo sobre los síntomas y las perturbaciones que sienten y son atribuidas al trabajo;
  - La legislación vigente es incompleta y está atrasada, desconoce los riesgos psíquicos y mentales, pone el acento en los riesgos del trabajo sobre el cuerpo antes que en preservar la salud de quienes los deben soportar y no reconoce el derecho de los trabajadores de participar en la prevención.

En la actualidad, las nuevas formas de gestión de la fuerza de trabajo acordes con el nuevo modo de desarrollo instaurado han incorporado varias metodologías que provocan sufrimiento y generan conflictos interpersonales. Se trata de la *evaluación individualizada del desempeño*, cuyos resultados están relacionados con la posibilidad de perder el puesto, de lograr un ascenso o un aumento salarial, que termina generando miedo y desconfianza respecto de los demás y cuestionando la solidaridad. Pero además, esto dificulta la acción sindical.

Otra técnica es el control total de la calidad para obtener por ejemplo las certificaciones de las normas ISO y ser más competitivos en el mercado. Como la calidad total es imposible de obtener, con frecuencia se disimulan los problemas, o se miente y siempre implica una sobrecarga de trabajo.

Algunas causas por las que aumenta el sufrimiento

Además de los problemas que afectan a la salud física de los trabajadores, se han verificado que las consecuencias de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo predominantes (citados en Neffa, 2015) producen sufrimiento cuando se dan una o varias de estas situaciones:

- Es prolongada la duración de la jornada de trabajo y aumenta de manera excesiva el compromiso con el trabajo, lo cual puede dar lugar a perturbaciones psicóticas y al *workaholismo*.

- El trabajo nocturno o por turnos rotativos se vincula con un aumento del riesgo de perturbaciones de ansiedad, pues la alteración del ritmo circadiano está asociada al estrés y las depresiones y el trabajo por turnos dañan la salud y predisponen para sufrir accidentes de trabajo y trastornos digestivos.
- Existen peligros para la vida y la salud en el lugar de trabajo o de malas condiciones y medio ambiente de trabajo, que están asociados al temor y a un aumento de las perturbaciones del humor y de la ansiedad.
- Se trabaja sometido a una tensión porque hay una demanda excesiva en el trabajo, es elevado el volumen de trabajo a ejecutar en un tiempo reducido, con poca autonomía y márgenes de maniobra.
- Se recibe un débil soporte social y técnico en el trabajo, cuando es insuficiente o falta el reconocimiento moral o simbólico, o se produce una disminución de la recompensa monetaria esperada, todo lo cual genera sufrimiento.
- Hay falta de coherencia entre las calificaciones y competencias del trabajador con respecto al contenido y la organización del proceso de trabajo (subcarga o sobrecarga de trabajo), lo cual aumenta los riesgos de perturbaciones del humor.
- Tener que hacer cosas con las cuales no se está de acuerdo, o en total desacuerdo o tener que mentir u ocultar información a clientes y usuarios, que terminan vulnerando la autoestima.
- La existencia o aumento del hostigamiento, el acoso sexual, la violencia (verbal y física) en el lugar de trabajo, generan temor e incrementan perturbaciones del humor, y ansiedad predisponiendo para el consumo inadecuado de ansiolíticos, de drogas y de alcohol.
- La percepción de injusticias sobre el lugar de trabajo con relación a los procedimientos utilizados, a los resultados obtenidos, a la justicia procedural o a los sistemas de remuneración, están asociados al riesgo de que aumenten las perturbaciones psiquiátricas.
- El trabajo en contacto directo con los pacientes o el público angustiado, colérico, violento o amenazante (cara a cara o por teléfono) genera una mayor exigencia emocional, que se relaciona con un aumento de las perturbaciones del humor y con la depresión.

- Los conflictos por la falta de compatibilidad entre la vida profesional y la vida privada (horarios extremos de entrada y salida, trabajo nocturno o por turnos, trabajo en el fin de semana, etc.), están vinculados al aumento de *workaholismo*, alcoholismo, perturbaciones del humor, ansiedad y drogodependencia, generando problemas en la vida familiar.
- En la actualidad, el desempleo y la pérdida del trabajo, los contratos por tiempo determinado, a tiempo parcial, precarios y no registrados, y las amenazas contra la estabilidad o la posibilidad de lograr una promoción, están asociados a un aumento de perturbaciones de la personalidad, de la ansiedad, y a un aumento del riesgo de suicidio.

Estas manifestaciones de los riesgos psicosociales en el trabajo no solo provocan sufrimiento a quienes los padecen, sino que dada la integridad del ser humano en sus dimensiones físicas, psíquicas y mentales, finalmente se somatizan (Neffa, op. cit.). Actualmente los estudios epidemiológicos ponen de manifiesto que varias enfermedades tienen su origen en los desequilibrios y conflictos generados en esos seis grupos de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, y no solo en problemas biológicos del sujeto: los ACV, infartos del Miocardio, úlceras, perturbaciones del sueño o el humor, las depresiones prolongadas, el *burnout*, etc. Basta con hacer la trayectoria profesional de las víctimas de esas enfermedades para identificar la o las causas de las mismas en el contenido y la organización del proceso de trabajo: fuertes demandas psicológicas, intensidad del trabajo con falta de reconocimiento, excesivo control y falta de autonomía, continuo control de las emociones, hostigamiento, acoso sexual, violencia física o verbal, sobrecarga o subcarga de trabajo, etc.

## Referencias bibliográficas

- 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.
- 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.



# LA SALUD, EL TRABAJO Y LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DEVENIR DE LA PANDEMIA. ANTICIPANDO HIPOTESIS Y LA TESIS XI.

---

*Dr. Jorge Andrés Kohen*

“Los humanos somos un riesgo biológico (psicológico),  
las máquinas no lo son”.

NAOMI KLEIN

Al analizar la epidemia mundial por la que estamos atravesando, Edgar Morín (2020) a los 98 años y desde su confinamiento por la pandemia en París nos advierte:

“La revelación fulminante de los trastornos a los que estamos sometidos es que todo aquello que parecía separado está unido, porque una catástrofe sanitaria, como la pandemia del COVID-19, se vuelve una catástrofe en cadena que afecta la totalidad de todo lo que es humano.

La cuestión esencial aquí es que la cuarentena responde a una ética del cuidado y a los imperativos de renuncia a favor del bien común y no a la biopolítica de la sociedad de control.

Es una obligación ética, más allá de las críticas que van y vienen con los gobiernos, admitir que en este mundo, donde la frontera entre los vivos y los muertos se ha desplazado seriamente, las categorías que nos permitían una cierta inteligibilidad de la realidad, como tantas otras cosas, han empezado a crujir en sus fundamentos.”(2020:1)

Nadie está fuera de la pandemia y qué humanidad queremos ser, son dos cuestiones centrales para poder vislumbrar un horizonte pos-pandémico-posneoliberal, que nos permita mantener el optimismo de la ilusión de una sociedad re-humanizada.

Hipotetizamos acerca del rumbo que tendrán Argentina, América Latina y el Mundo, en pleno ascenso de la infectación, la muerte y en

el momento más agudo de la lucha entre el capital y el trabajo, bajo la forma de disputa política-económica-social.

## **Capitalismo cognitivo y de plataforma, trabajo inmaterial y perfil epidemiológico de las y los trabajadores**

En el transcurrir de la pandemia se profundizó y aceleró la transición del capitalismo productivo-financiero al capitalismo cognitivo y “de plataformas”. Las empresas de la virtualidad lideran el mundo de las ganancias, dirigen los procesos productivos y dominan el mercado, ponen como determinante central del desgaste a los factores psicosociales y los padecimientos del existir como expresión patológica.

Estas dos características del capitalismo actual son complementarias e interdependientes y tienen en el trabajo inmaterial su base de sustentación.

Este nuevo modo de acumulación capitalista surge condicionado por las deformaciones y transformaciones producidas por la actual crisis económica mundial, la convergencia de un conjunto de crisis “trans-epocal” (ambiental-cambio climático), y de la hegemonía geoestratégica de los Estados Unidos de Norteamérica.

El capitalismo cognitivo se interesa por el diseño del valor de la inteligencia aplicada sobre el conocimiento y la innovación; no por la valorización de la información, que fue un componente clave del capitalismo industrial.

El punto esencial ya no es la fuerza de trabajo, sino la fuerza de invención y de innovación. Y como desagregado reticular, el *know how* que las organizaciones no pueden reducir a mecanismos ni a expresarlos en capital físico para ser acumulado, mucho menos a activos estables controlados.

Carlo Varcellone (2011:14) subraya que la transformación consiste sobre todo en un cambio paradigmático de la noción de trabajo productivo, donde el saber social general se presenta como fuerza productiva inmediata. El trabajo vivo produce, ya no solamente a partir de la mediación de la máquina, sino también en tanto relación social que encarna un saber que no necesita de la dirección del capital para ser efectiva.

En el capitalismo cognitivo, el predominio del trabajo inmaterial o intelectual rompe con la estricta separación entre trabajo manual e intelectual, lo que implica un pasaje del taylorismo a la cooperación

comunicante y a la gestión del saber, como así también cierta “(...) prescripción de la subjetividad. El lugar central del saber genera un nuevo régimen de innovación permanente que reconoce una división cognitiva del trabajo que depende de la naturaleza del bloque de saberes que son movilizados en el proceso de producción”. (Varcellone, 2011:15)

El capitalismo de plataforma se refiere a la profunda transformación de nuestras vidas, motorizada por la economía digital. Junto con él, un repertorio de expresiones prolifera con la intención de capturar el sentido de estas mutaciones: economía compartida, economía de la vigilancia, economía *app*, economía inmaterial, cuarta revolución industrial. Estos son algunos de los tantos términos que intentan mistificar las virtudes o señalar los peligros del nuevo paisaje tecnológico.

La denominación capitalismo de plataforma hace foco en la materia prima en torno a la que orbita el capitalismo del siglo XXI –los datos– y en su aparato de extracción más eficiente: las plataformas.

Nick Srnicek (2018:122) sostiene que el capitalismo se volcó hacia los datos para recobrar vitalidad tras las prolongadas crisis de sobre-capacidad que acechan la producción fordista de bienes y su régimen de empleo desde la década de 1970. El modelo de acumulación que encarnan Google y Facebook, Apple y Microsoft, Siemens y General Electric, Uber y AirBnb se ha generalizado en el contexto de la pandemia, y ha permitido verificar que los datos y las plataformas realizan una serie de funciones capitalistas claves, entre las que se destaca su capacidad para impulsar la deslocalización y la precarización de la fuerza de trabajo.

En la fase de transición del capitalismo financiero al capitalismo cognitivo, lo central, está en el trabajo inmaterial, que produce, consume, compra, vende, comunica, comparte y transmite nuevos conocimientos e informaciones a un ritmo inédito en la historia y genera acumulación de capital y desigualdades como nunca antes había ocurrido.

El *capitalismo cognitivo y de plataforma*, es el modo dominante actual tanto de producción como de distribución, comercialización y generación de acumulación del capital, y coloca al aparato psíquico-cognitivo de los trabajadores en el centro del desgaste, y hace que los padecimientos del existir dominen hoy el perfil patológico de los trabajadores y de la población en general.

Cada vez se extiende más el trabajo inmaterial, en el que el trabajador aporta su capital intelectual y su sociabilidad. Hoy se le pide al trabajador que tome decisiones, que sea creativo, autónomo, que

tenga iniciativa. “Adáptese a los cambios, sobre todo; anticipéese a los problemas; sea imaginativo”.

El trabajo inmaterial sobre el que se sustenta el capitalismo cognitivo y de plataforma, ha construido una nueva dimensión en donde el sujeto humano vive y es el “ambiente ideológico, que se construye a partir de los medios masivos de comunicación que interpretan y resignifican cada uno de los hechos y fenómenos de la vida cotidiana tendiente a producir una subjetividad alienada en los objetos y el consumo.

Lo novedoso, en primer lugar, está en la utilización de este concepto en las ciencias de la salud aplicada al trabajo, para comprender por qué hoy el desgaste mental está en el centro de los padecimientos que sufren los trabajadores.

Podemos decir que, en las condiciones actuales, el trabajador moviliza su subjetividad, fuertemente influenciada esta última por sus condiciones de realización. Por lo tanto, no debe sorprendernos que entre las patologías o los malestares asociados hoy al trabajo aparezca el padecimiento o sufrimiento subjetivo como lo más importante, ocupando el lugar que antes tenían los trastornos corporales, derivados del propio desgaste que el trabajo producía. Se trata de que los trabajadores padecen subjetivamente, porque en las condiciones actuales aportan su subjetividad como fuerza laboral”. (Kohen 2015:45)

El trabajador inmaterial trabaja fundamentalmente con todo su ser, ya sea en función de dar su creatividad, sus conocimientos o su empatía. Lo que se le pide al trabajador de servicios es que se dé a sí mismo en su trabajo, que haga el don de sí. Al “darse”, el trabajador se desgasta a sí mismo, entrega su ser.

La angustia del trabajador, desde la subjetividad, nos está anunciando que algo del paradigma con el que enfrentábamos la salud de los trabajadores está cambiando, correlativamente con los cambios en la configuración del mundo del trabajo y en los cambios de paradigma respecto a los nuevos modos de producción.

## **Las complejidades de la pandemia del siglo XXI**

La pandemia del COVID-19, es un fenómeno complejo, biopsicosocial-cultural y ecológico, y es necesario abordar también los efectos no biológicos de la epidemia a nivel mundial para poder enmarcar y darle

sentido a lo que son los factores de riesgos psicosociales en el proceso de trabajo, en el conjunto de las condiciones y medio ambiente del trabajo.

El nuevo perfil epidemiológico de salud de los trabajadores, debe abordarse junto con la infección y la muerte por coronavirus, por lo tanto, su origen deberá buscarse en las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT), y por consiguiente, en todas sus dimensiones, actuando sinérgicamente e incorporando como riesgo omnipresente al virus SARS-CoV2.

Con la pandemia, se revaloriza la discusión de la causalidad en la salud de los trabajadores, que es un problema científico que excede el espacio académico, dado que tiene una implicancia directa en el campo político, jurídico, económico, y que estructura los servicios de salud laboral y las prácticas reparatorias.

Ejemplo de ello es la lucha que desarrolló el movimiento sindical junto a abogados laboralistas, académicos, legisladores y un conjunto de actores sociales desde el comienzo de la pandemia para que se sancione el DNU 367/20, que reconoce al COVID-19 como enfermedad presuntamente laboral.

La sanción de la Resolución N° 38 de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo ha creado un laberinto administrativo que desnaturaliza dicho reconocimiento, generando un conjunto de impedimentos a favor de las ART y sumando una enfermedad más al ocultamiento epidemiológico-jurídico de las enfermedades profesionales en el Sistema de Riesgos del Trabajo, que hemos denunciado durante décadas.

Hoy continúa siendo un campo de disputa de paradigmas antagónicos en la determinación y causalidad, para poder incorporar al COVID-19 como enfermedad profesional y a los riesgos psicosociales como factores de riesgo, ya que aún están ausentes del listado de enfermedades profesionales y en los factores de riesgos reconocidos por el Sistema de Riesgos del Trabajo.

Desde que se inició la pandemia, **en todo el mundo se han infectado por coronavirus 35,4 millones de personas y han muerto más de 1.045.076** (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020 y Universidad Johns Hopkins [JHU], 2020); en la Argentina 809.728 personas se han infectado y 21.468 han fallecidos (Ministerio de Salud, 2020). Sin embargo, es necesario considerar como un elemento importante, que **todos nos hemos enfermado en la pandemia** y que **la nueva normalidad es un proceso que aún está en construcción.**

La cifra de víctimas... a la hora en que redactamos estas líneas... los confinados en sus viviendas son más de cuatro mil millones... Esto último tampoco había ocurrido jamás... Las palabras “confinamiento” y “cuarentena” que parecían pertenecer a tiempos olvidados y al léxico medieval se han convertido en vocablos usuales. Los que mejor ilustran, finalmente, nuestra actual anormal normalidad. (Ramonet, 2020:4)

“El choque pandémico impulsa a que la biopolítica digital se consolide a nivel mundial, que con su control y su sistema de vigilancia se apodere de nuestro cuerpo, que dará lugar a una sociedad disciplinaria biopolítica en la que también se monitorizará constantemente nuestro estado de salud (Byung-Chul Han, 2020).” (Sigüenza y Rebollo, 2020:4)

En esta pandemia todos nos hemos enfermado; diariamente vemos las cifras y observamos la evolución de las “curvas”, los gráficos de infectados y fallecidos por COVID-19 y simultáneamente, estamos sometidos a un bombardeo mediático-infodémico que impacta en nuestra psiquis y en las representaciones con las que construimos nuestros modos de andar por la vida, por eso, quienes **no nos infectamos** en esta pandemia, de una u otra manera, podemos considerar que nos hemos enfermado y estamos en la búsqueda de una nueva normalidad.

La Infodemia es un elemento patologizante y condicionador en la construcción de la anormal normalidad y la nueva normalidad pospandémica. La Organización Mundial de la Salud (OMS) lleva tiempo usando la palabra *infodemic* para referirse a la sobreabundancia informativa falsa y a su rápida propagación entre las personas y medios.

La infodemia genera temor, desconcierto, malestar, sufrimiento, parálisis, altera y desequilibra la necesaria salud mental para poder afrontar las medidas de prevención y cuidado individuales, familiares y colectivas. Es el lado no biológico de la epidemia mundial ocasionada por el SARS-CoV2.

La infodemia es la expresión de una intensa lucha ideológica-cultural de paradigmas antagónicos, disputa central en la construcción de subjetividades. Tanto en la constitución de las manifestaciones enfermantes no biológicas del coronavirus como en el proceso de construcción de la nueva normalidad la infodemia juega un papel central.

La vuelta a la normalidad anterior es una ilusión, es una vuelta a un pasado, pero a un pasado en retroceso, una regresión a condiciones de mayores restricciones que la anterior, el retorno a condiciones de trabajo y consumo alterados y deteriorados por la crisis luego de haber padecido los efectos biopsicológicos de la pandemia.

Esta nueva normalidad es un proceso en construcción que dependerá de las políticas sanitarias, económicas, sociales y de la correlación de fuerzas a nivel nacional e internacional.

La epidemia mundial está generando un nivel de agotamiento, desgaste, sufrimiento, desactivación, temores, inhibiciones; y la incertidumbre de un posible retorno del COVID-19 como fantasma real marca en toda la población una huella mnémica que vuelve al imaginario ante cada situación que lo evoca.

Estamos en un momento crítico del proceso de construcción de esa nueva normalidad, en el devenir de una disputa ideológica, donde la infodemia y la posverdad juegan un papel importante en la producción de la subjetividad del presente, para que las personas se adapten e integren acriticamente y sin resistencia a la nueva configuración de las relaciones sociales y de producción de un capitalismo que se reinventa sobre la base del impulso tecnológico, la interconectividad y la virtualidad que se desarrollaron vertiginosamente durante la pandemia.

Debajo del mapa de la pandemia queda subsumida la contradicción y el antagonismo entre el capital, las fuerzas del trabajo y las formas que tenemos de relacionarnos con la naturaleza. Se tensiona la disputa ideológica, se tensan los mecanismos de producción de subjetividades individuales y colectivas que configuran respuestas desiguales en el afrontamiento de una enfermedad desconocida que no tiene aún ni tratamiento eficaz, ni por el momento vacuna para prevenirla.

Para completar la contextualización de este escenario incierto ayuda a comprender el señalamiento que hace Ricardo Forster (2020:1) cuando afirma que el neoliberalismo es mucho más que la financiarización del capitalismo. El neoliberalismo se ha sostenido como ideología dominante y se ha expandido gracias a una profunda y colosal captura de las subjetividades; valores, formas de la sensibilidad, prácticas sociales, costumbres, y sentido común. Todos ellos han sido atravesados y reescritos por la economización de todas las esferas de la vida, y generan, por lo tanto, frente a los riesgos y a las exigencias de los procesos deteriorantes en el trabajo, estrategias y conductas diferenciadas.

## **La subsunción del virus en los factores de riesgos psicosociales**

Es fundamental comprender y analizar cómo se produce la subsunción de dos fenómenos de naturaleza distinta como son un virus, un

riesgo biológico, a una exigencia como son los factores de riesgo psicosociales en el contexto actual del capitalismo cognitivo y de plataformas. Cómo se ha modificado de manera directa e indirecta el conjunto de los procesos productivos en la era de la globalización dominada por el neoliberalismo y el devenir de la pandemia.

Comencemos por definir los riesgos psicosociales:

De acuerdo a la definición de Michel Gollac (2011:109): “Son los riesgos para la salud física, psíquica, mental y social engendrados por los determinantes socioeconómicos, la condición de empleo, la organización y el contenido del trabajo y los factores relacionales que intervienen en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores”.

Los factores psicosociales provienen, a su vez, del objeto de trabajo cuando éste es de carácter inmaterial, como ocurre con los trabajadores de la salud, de la educación, los trabajadores de los medios de comunicación, los científicos, los trabajadores que hoy se encuentran realizando teletrabajo y todos aquellos que trabajan en la construcción de la realidad virtual.

Es en este ambiente ideológico en el cual transcurre una parte importante de nuestra vida y en el que se construye la subjetividad individual y colectiva, la cual se moviliza a través del trabajo vivo exponiéndose a los riesgos o factores psicosociales.

La pandemia es total y es la causa por la que el virus se transforma en un riesgo de carácter psicosocial, ya que hay tres instancias por las cuales transita la epidemia mundial de COVID-19: una primera instancia sanitaria, la segunda económica productiva, y la tercera sociocultural.

Es un fenómeno de carácter sanitario que afecta las esferas biológica y psicológica de las poblaciones. Que irrumpe modificando todas las dimensiones del proceso productivo social y las representaciones sociales que los sujetos hacen de los cambios, adaptaciones y la incertidumbre, que tanto el virus como las medidas de aislamiento y distanciamiento social han provocado en el trabajo a nivel mundial y local.

Al enumerar las dimensiones de los factores de riesgos psicosociales comprendemos cómo el virus está presente en cada una de ellas, no como factor biológico sino como exigencia psicológica, carga mental en el trabajo real, las relaciones laborales. El salario invade la totalidad del ámbito familiar y la vida en sociedad de los trabajadores y trabajadoras.

Las dimensiones de los factores de riesgos psicosociales son:

- Exigencia Psicológica
- Trabajo activo y posibilidad de desarrollo

- Inseguridad
- Apoyo social y calidad de liderazgo
- Trabajo doméstico-doble presencia

En cada una de estas dimensiones el virus está presente en su carácter simbólico, relacional, ergonómico. Generando un modo particular de desgaste de la fuerza de trabajo, obstaculizando la recuperación y reproducción de la misma, en una situación, donde el final de la pandemia y el futuro laboral de las personas, son dominados por el temor y la incertidumbre.

La Organización Internacional del Trabajo, con motivo del Día Internacional de la Salud y Seguridad en el Trabajo, advertía que las presiones exógenas, como la actual pandemia del Coronavirus (COVID-19), se traducían en manifestaciones en la organización del trabajo. Produciendo en el seno laboral fragilidades en relaciones horizontales entre trabajadores/as y una fuerte presión vertical de dominancia.

El documento, también confirma, que es muy difícil para un empleado/a administrar la incertidumbre. A su vez, gestionar los riesgos del hecho cuasi certero de la desocupación que golpea la puerta de la vida de los dependientes los hace y vuelve más vulnerables.

La incertidumbre no es sólo por la cuestión de cuándo finaliza la pandemia, sino además el temor a infectarse y a perder la propia vida. En tener como única herramienta útil para protegernos el confinamiento o tener que estar obligados a trabajar en esas condiciones, y en esta situación en que el cuerpo de cada uno y de los demás está en juego respecto a su futuro.

Además, gestionar los riesgos del hecho certero de la desocupación que golpea la puerta de cada vida de los dependientes vuelve aún más vulnerable sus vidas y hace más un factor psicosocial al propio virus. La desocupación que produciría la actual crisis del COVID-19 haría que los procesos de impotenzación individual proliferen, se expandan y se desarrollen geométricamente igual que la pandemia. (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020:13)

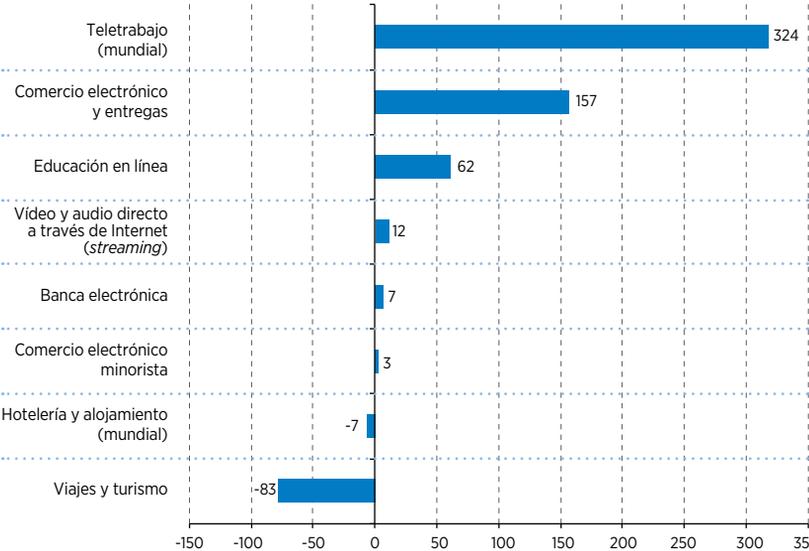
María Laura Henry (2020:2) desarrolló una tipología sobre los cambios en el mundo del trabajo señalando que, desde que se declaró la pandemia el 11 de marzo del 2020, se han producido tres tipos de modificaciones de los procesos de trabajo:

1. **Un proceso de trabajo impedido o detenido:** son todos aquellos que se han visto impedidos de ir a trabajar, ya sea porque son personas

consideradas vulnerables o que tienen comorbilidad, o porque la actividad que realizan está incluida dentro del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) y considerada no esencial.

**2. Procesos de trabajo que migraron al hogar (teletrabajo):** el pasaje al teletrabajo, que se ha incrementado en una magnitud importante, como ilustra este gráfico tomado del documento de la CEPAL:

**Gráfico 1 | América Latina (5 países)<sup>a</sup>: cambios en el nivel de actividad según sector entre el primer y segundo trimestre de 2020** en función del tráfico en sitios web y uso de aplicaciones (en porcentajes)



**Fuente:** Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), sobre la base de datos de SimilarWeb [en línea] similarweb.com [fecha de consulta: 3 de agosto de 2020].

El teletrabajo es una de las formas que se ha generalizado con mayor rapidez en los diversos procesos de trabajo, por estar en la etapa del capitalismo cognitivo y de plataforma. Es necesario considerar que ya estaba siendo utilizado, también, como una de las estrategias de flexibilización y precarización laboral.

Hay que señalar que la Ley de Teletrabajo N° 27.555 del 14 agosto del 2020, recientemente sancionada por el Congreso de la Nación Argentina, le pone un freno a esa idea o por lo menos a ese intento de ser un mecanismo de flexibilización laboral.

**3. Procesos de trabajo presenciales modificados:** el tercer tipo, son los trabajos presenciales que siguieron funcionando durante el ASPO pero que trastocaron profundamente sus rutinas y sus procesos. Estos cambios implicaron una serie de consecuencias para la salud psicosocial, particularmente en la intensidad y la carga mental del trabajo.

Los cambios súbitos que se introdujeron por la pandemia en los procesos de trabajo y “los protocolos” para trabajar aplicando las únicas medidas disponibles de prevención como son el distanciamiento, la no circulación (del coronavirus) y las medidas de higiene y seguridad, son las causales de los modos y estilos de los procesos físicos, psicológicos, cognitivos y relacionales-afectivos con los cuales los trabajadores tuvieron que reinventar sus trabajos para poder realizarlo.

Aquí se produjo una ampliación de esa brecha inevitable que plantea la psicodinámica del trabajo, entre el trabajo real y el trabajo prescripto, donde la inventiva de los trabajadores se puso en juego. Esta distancia entre el trabajo real y el trabajo prescripto, junto con la ideología defensiva del oficio, mecanismo defensivo colectivo que parte de la negación del riesgo para poder afrontarlo, es confrontada diariamente con las nuevas condiciones y medio ambiente de trabajo en el transcurrir de la pandemia y desde aquí, el trabajador enfrenta o sufre la tarea y los protocolos que se le imponen.

Esta estrategia de los trabajadores es coincidente con lo que plantea el sociólogo e investigador del Conicet Daniel Feierstein (2020), al analizar la conducta de los argentinos frente a la pandemia de coronavirus y explicar por qué fracasan las estrategias para frenar los contagios. “La respuesta no es médica sino sociológica”, la imposibilidad de frenar los casos debe entenderse a partir de “dos importantes sistemas de defensa psíquica que operan a nivel colectivo: la negación y la proyección”.

El negacionismo en el plano específico de la salud mental y el trabajo actual adquiere nuevas expresiones concretas sobre la forma de la ideología defensiva del oficio en los trabajadores y trabajadoras en el escenario laboral pandémico. Funciona y se sostiene en este escenario con una elevada carga de angustia y desgaste mental para continuar manteniendo las actividades en el transcurrir de la pandemia.

Debemos agregar a lo anterior, que la no participación de los trabajadores, y la inevitable afectividad que se involucra en la relación laboral entre los sujetos que trabajan y comparten una jornada laboral y prácticamente la mitad de su vida como parte de un colectivo de trabajo,

son los elementos que le dan porosidad a los protocolos y conducen al fracaso de los mismos.

Hay conocimientos y habilidades que ya se tenían sobre el trabajo, rutinas establecidas que ahora de alguna forma se volvieron obsoletas como consecuencia de las modificaciones de los procesos de trabajo; el COVID-19 y **no contagiarse**. Introdúcen y nos remiten a tener en cuenta que la angustia con que se tramita trabajar en condiciones de pandemia es un efecto que no debe patologizarse, ya que interviene en múltiples aspectos de la economía psíquica y muchas veces es productora de actos y decisiones que cambian la vida de un sujeto.

Las nuevas CyMAT y la pandemia, son elementos de un proceso en tensión y en pleno desarrollo, que forman parte de la construcción de esta nueva normalidad, en el marco de esta cuestión dual que tiene el trabajo con sus dos facetas, una que es generadora de desgaste y otra a su vez como un proceso saludable.

“No se debe olvidar que la población laboral se encuentra expuesta de manera simultánea a una diversidad de condiciones que interactúan y modelan una forma especial de compromiso de la salud.

En unos casos serán los ámbitos de la vida extralaboral los que predominan, ocasionando las denominadas enfermedades generales y en otros, serán las condiciones de trabajo las hegemónicas en la génesis de las denominadas enfermedades del trabajo y demás alteraciones a la salud.” (Betancourt, 1999:43)

En la mayoría de los problemas de salud interactúan las particularidades de las condiciones de trabajo y las condiciones de vida, por ello es importante siempre tener presente las relaciones entre estas dos dimensiones.

“Es a partir de esta cuestión que sostenemos que el ciclo vital del Sujeto Humano transcurre en dos grandes momentos: el momento de la producción y el momento de la reproducción. Esquemáticamente, podemos afirmar que en el ciclo vital existe un primer momento de producción, donde se trabaja y donde los sujetos simultáneamente se desgastan y se producen como tales, mientras en un segundo momento, considerado de reproducción, los sujetos consumen para reproducir lo que desgastaron en el momento de trabajar (producir) al mismo tiempo que se reproducen biológica y socialmente.

Al tiempo en el cual los sujetos no están trabajando se lo ha denominado tiempo libre. Es el tiempo extra-laboral, es el que utilizan los seres humanos para el descanso, la recreación, la cultura, el deporte,

la reproducción biológica, la sexualidad, la vida familiar, la educación, en definitiva, el tiempo que los sujetos le dedican no sólo a reproducir lo que desgastaron o consumieron en el trabajo, sino fundamentalmente el que implica desarrollar el conjunto de potencialidades y capacidades de su condición humana, la llamada reproducción social.” (Kohen, 2005:25)

Este es el tiempo en que el ASPO, junto con el confinamiento y el Teletrabajo, han invadido potenciando los procesos deteriorantes, el desgaste y el sufrimiento, colocando a toda la población próxima al polo de la enfermedad.

El COVID-19 actúa de manera simultánea y sinérgica en los dos ámbitos (producción y reproducción), y de allí, como hemos señalado, se constituye un determinante de los padecimientos del existir que están transcurriendo en el presente.

Oscar Betancourt (1999:43) introduce una nueva categorización que denomina “procesos peligrosos o procesos deteriorantes” y desarrolla la posibilidad de un marco más amplio en la interpretación de los riesgos y exigencias laborales, que permite tener una comprensión más acabada de cómo un virus, que es considerado un riesgo biológico, termina constituyéndose en un factor de riesgo psicosocial tan importante en el deterioro de la salud.

Por otro lado, el enfoque tradicional de riesgo del trabajo (bajo la significación anterior), limita el horizonte de visibilidad para el encuentro de sus orígenes, determinaciones y relaciones. Por esta y otras razones, hemos preferido introducir la noción de Procesos Peligrosos y asimilarlo a nivel de categoría. Son “procesos” en la medida que no surgen de la nada, son dinámicos, dependen de las características de los elementos del proceso de trabajo y cambian de acuerdo a las particularidades del trabajo. Son “peligrosos” porque atentan contra la salud y bienestar de los trabajadores, lo hacen, además, de diversas maneras.

Para la comprensión de esta categoría es necesario comenzar planteando que el centro laboral es una realidad compleja, donde coexisten y se manifiestan simultáneamente un conjunto de procesos que afectan la salud y potencian las capacidades de los sujetos de realizarse. Estos se originan en los componentes elementales de todo proceso de trabajo (objeto, instrumentos o medios de trabajo, el trabajo vivo humano, la organización, división y contenido del trabajo y el producto o resultado del trabajo).

Esta descomposición del proceso de trabajo en elementos básicos, no permite visualizar, interpretar y operar sobre la simultaneidad de eventos perjudiciales para la salud, a los que se enfrentan los trabajadores.

En el prólogo a los Textos de Oscar Betancour, hemos señalado, que estudiar e investigar desde la categoría “procesos peligrosos” no significa desconocer que en los centros laborales existan “riesgos, exigencias, cargas laborales”, tampoco significa negar la existencia ni subestimar el estudio del ruido, los tóxicos como los plaguicidas, la iluminación y hoy se suma el COVID-19 como riesgo omnipresente.

El ruido, los tóxicos y contaminantes biológicos y químicos, las exigencias fisiológicas y posturales quedan resignificadas desde este marco categorial diferente. Al ubicar su origen, pierden su carácter “natural” para ser percibidos y comprendidos como determinados por el proceso laboral concreto y las relaciones sociales de producción que lo incluyen.

Es el movimiento dialéctico que le da esta categoría “procesos peligrosos”, al señalar que los fenómenos físicos, químicos, mecánicos y biológicos, es decir, el ruido, los contaminantes, las posturas en el trabajo, los virus y las bacterias tienen su libertad y límite en el marco de la fisiología de los trabajadores. Los cuales a su vez encuentran otros límites y libertades, en el marco del proceso de trabajo y éste a su vez en el marco de la reproducción, es decir, en el espacio de la vida social donde los sujetos reproducen lo que se desgastaron.

Las exigencias ergonómicas, los factores psicosociales y hoy el SARS-CoV2, así como cualquier otro fenómeno que denominamos “riesgo”, quedan suprimidos, contenidos y superados, en la categoría “procesos peligrosos”, por eso el virus queda subsumido en los factores de riesgos psicosociales y adquiere características que exceden la dimensión biológica.<sup>1</sup>

Los cambios que introduce la presencia del COVID-19 en todas las esferas de la vida, tanto laboral como extra-laboral, quedan así subsumido en los factores psicosociales que hacen parte del conjunto de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT), del confinamiento y distanciamiento social que el virus impone. Por lo tanto, se constituyen en las manifestaciones no biológicas, no infectológicas de la pandemia e integran el perfil epidemiológico de los trabajadores y la población en general de manera individual y colectiva.

---

1. Estos conceptos fueron desarrollados por Jorge Kohen en el Prólogo del libro de Oscar Betancour “Texto para la Enseñanza e Investigación de la Salud y Seguridad en el Trabajo.”; Quito: Ed. OPS/OMS-FUNSA, 1999

## La salud de los trabajadores entre el COVID-19, los factores de riesgos psicosociales y las manifestaciones no infectológicas de la pandemia

La curva de infectación y fallecidos al momento de escribir estas líneas está en pleno acenso y abarca toda la Argentina.

Frente a esta pandemia, ante la magnitud y la falta de medios preventivos, terapéuticos específicos hasta el momento hay tres respuestas sociales:

1. El Aislamiento y/o Distanciamiento Social.
2. Información Saludable para combatir la Infodemia
3. Solidaridad Activa que asista y atenúe las carencias económicas y afectivas.

Desde la fecha que se decidió pasar de la fase de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio al Distanciamiento Social Obligatorio con Responsabilidad Comunitaria e Individual y se abrieron de manera ininterrumpida las actividades económicas, se incrementó de manera continua, sostenida y con un crecimiento cada vez más acelerado la cantidad de trabajadores infectados.

Esta afirmación se confirma en el gráfico siguiente, que publica la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, donde puede observarse con claridad las fechas donde comienza un incremento constante de la curva de trabajadores infectados.

### Enfermedades profesionales COVID-19 vs. Total de casos Nación



Al comienzo, hubo un reintegro compulsivo de trabajadores a la actividad cuando se obligó a concurrir a trabajar, a pesar de ser actividades No Excluidas del ASPO. Así ocurrió con los trabajadores del Frigorífico El Federal de Quilmes, donde el empleador forzó a los obreros y empleados que estaban exceptuados de ir a trabajar y reabrió el frigorífico a pesar de no tener la autorización correspondiente. Este hecho causó la muerte de un trabajador y 9 trabajadores resultaron infectados. También, encontramos el caso de la fábrica Cattorini de Quilmes que obligó a seguir concurriendo al trabajo a trabajadores con coronavirus. Estos son algunos ejemplos, entre muchos otros.

El Ingenio Ledesma se convirtió en caso emblemático con sus 13 trabajadores fallecidos, cientos de infectados y obligados a continuar trabajando sin permitirles el consiguiente confinamiento a quienes resultaron ser contactos estrechos de los trabajadores con COVID-19. También, el caso de la Minera Exar SA, dedicada a la explotación del litio en Jujuy, en la cual el 23 de julio 2020 se habían confirmado 58 casos de coronavirus y 500 trabajadores en aislamiento.

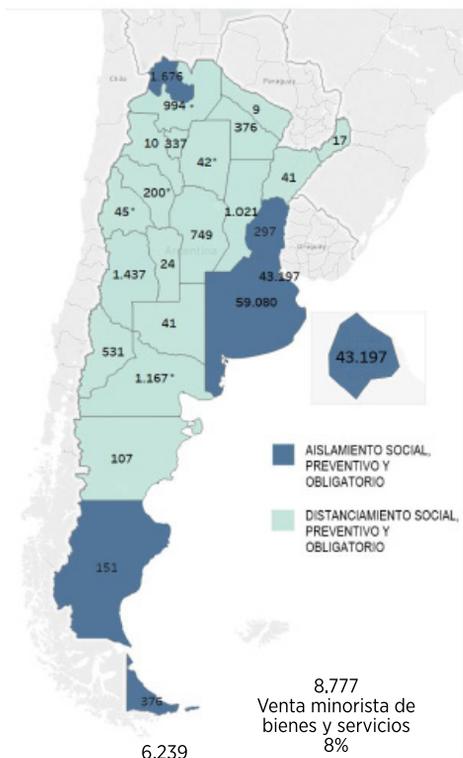
Con la apertura de prácticamente todas las actividades productivas, comerciales y las recreativas individuales, comenzaron a infectarse cada vez más trabajadores registrados tanto dentro como fuera del Sistema de Riesgos del Trabajo.

En el informe del 18 de septiembre del 2020, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo comunica un total acumulado de **111.925 denuncias recibidas por las ART/EA, de trabajadores por COVID-19.**

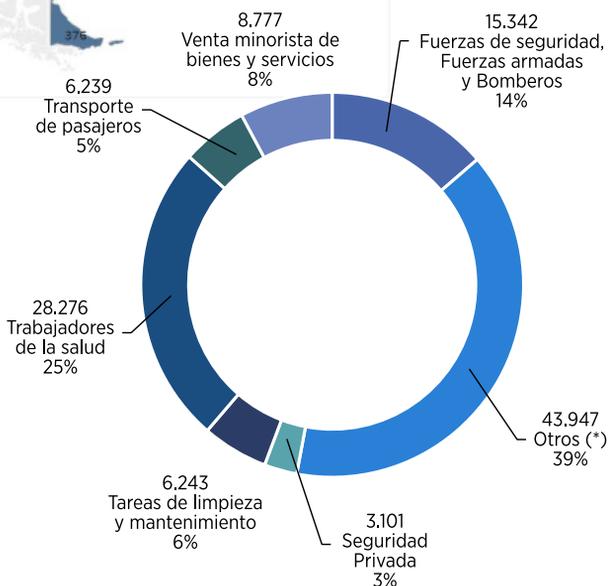
Al 2 de septiembre 2020 del total acumulado de casos, reciben o recibieron prestaciones 81.141, continuaban bajo cobertura 20.025, recibieron el alta 61.031 trabajadores y **se reconocieron por coronavirus 220 casos mortales.** ( SRT 2020:5)

En la Infografía a continuación, la SRT informa el 18 de septiembre la siguiente distribución por Provincia y rama de actividad.

## Casos COVID-19. Según provincia y ocupación del trabajador



- **La Rioja:** Departamentos de Capital y Chemical (Tramo II) ASPO II
- **Salta:** Departamento de Orán (Tramo II) y Departamento de General José de San Martín (Tramo II) ASPO II
- **San Juan:** Departamento Caucete (Tramo II) ASPO II
- **Stgo. del Estero:** Departamentos de Capital y Banda (Tramo II) ASPO II
- **Río Negro:** Aglomerado de la ciudad de Bariloche (Tramo II) y Aglomerado de la ciudad de Dina Huapi (Tramo II) ASPO II

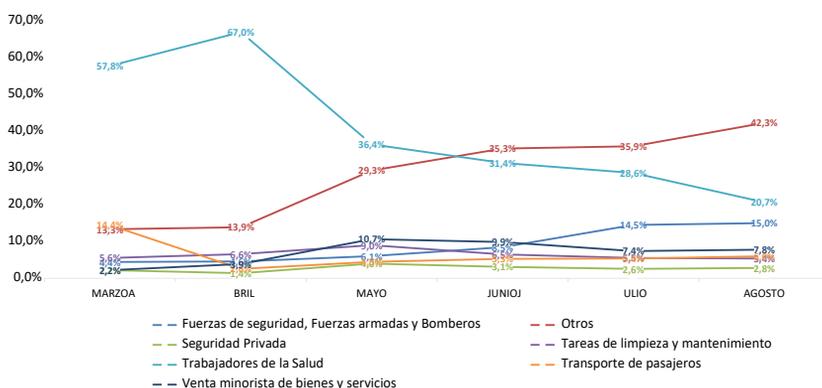


(\*) Otros: Incluye a los trabajadores comprendidos en aquellos códigos de actividad cuya desagregación de entre los más de 200 que hoy obran en el registro requieren un análisis adicional en base a la actividad del empleador.

La inmensa mayoría de los casos reconocidos por las ART de trabajadores infectados por COVID-19 se registran en CABA y la provincia de Buenos Aires.

Desde marzo a septiembre en el devenir de la pandemia se observa una modificación importante en los grupos de trabajadores esenciales que se contagiaron de COVID-19.

### Evolución porcentual de los casos por ocupación del trabajador sobre el total de casos



SRT

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

La gráfica muestra cómo, desde el comienzo de la pandemia, los trabajadores más afectados fueron el sector salud representando en abril el 67% de los trabajadores reconocidos en el sistema de riesgos del trabajo, en mayo el 36%, en junio el 31%. A medida que se fueron liberando actividades económicas desde el mes de junio los trabajadores de establecimientos superan en porcentaje a los trabajadores de salud llegando a fines de agosto a representar el 42,% de los casos reconocidos mientras que el 20,7% corresponden al sector salud.

**La cantidad de días de Incapacidad Laboral Transitoria informados suman 925.863 días a/c ART, 796.486 días a/c Empleador, con un total de 1.722,349 días, en promedio 21,05 días por cada caso.**

Esta información encubre los rechazos realizados por las ART que han sufrido los trabajadores considerados no esenciales que se han contagiado en las zonas donde se estaba en la fase de Distanciamiento y no de Aislamiento Social, por lo tanto, no han sido registrados en el sistema y no figuran en los datos estadísticos de la SRT.

El Ministerio de Salud de la Nación informó que, hasta el 26 de agosto de 2020, los trabajadores de la salud (TS) fallecidos eran 80 y los contagiados por el virus, 23.248, de los cuales se recuperaron a la fecha del informe 8.006 trabajadores infectados, representando el 77,5% del total de contagiados.

El 65% de TS fallecidos eran menores de 60 años. El 64,9% de los contagiados son de sexo femenino y la edad mediana de contagios es 39 años. (Instituto de Estudios en Salud de ATE Argentina [Idepsalud], 2020)

En un comunicado de la Sociedad Argentina de Terapia Intensiva (SATI) del 1 de septiembre del 2020, se exponen con claridad los padecimientos no biológicos de la pandemia, fundamentalmente, los ritmos de trabajo y las exigencias psicológicas y cognitivas que derivadas de la gravedad de los pacientes están generando en los equipos de salud.

Dice el comunicado de la SATI: “Los médicos, enfermeros, kinesiólogos y otros miembros de la comunidad de la terapia intensiva sentimos que estamos perdiendo la batalla. Sentimos que los recursos para salvar a los pacientes con coronavirus se están agotando.

Los intensivistas, que ya éramos pocos antes de la pandemia, hoy nos encontramos al límite de nuestras fuerzas, raleados por la enfermedad, exhaustos por el trabajo continuo e intenso, atendiendo cada vez más pacientes.

Ahora sentimos que no podemos más, que nos vamos quedando solos, que nos están dejando solos; encerrados en las Unidades de Terapias Intensivas con nuestros equipos de protección personal y con nuestros pacientes, solo alentándonos entre nosotros.”

Los efectos no biológicos de la pandemia también están afectando a los trabajadores y trabajadoras que han emigrado a la forma de teletrabajo y trabajo domiciliario, como aquellos trabajadores considerados esenciales y también a las actividades con altos grados de informalidad, precarización laboral y formas no asalariadas de trabajo.

Un ejemplo paradigmático de los cambios que la pandemia impuso en las condiciones de trabajo, fundamentalmente el pasaje al formato de teletrabajo, lo constituye lo sucedido con la empresa Mercado Libre y el impacto que ha tenido en sus trabajadores.

Mercado Libre, que tiene 11.600 empleados en ocho países (unos 5.500 en la Argentina) migró a 10 mil de ellos a trabajar de manera remota de forma permanente durante la pandemia. La jornada de trabajo es flexible. En promedio, los empleados tienen 26 o 27 años, siendo el

primer empleo para muchos, tanto en atención al cliente como en centros de distribución.

Dice el responsable de la empresa: “Observamos impacto emocional en dos tipos de población: los que viven solos y están sufriendo la soledad en cuarentena, y los que tienen hijos chiquitos y en edad escolar. En este último caso, a los líderes de sector les planteamos que promuevan la hiperflexibilidad horaria.

Generamos círculos de aprendizaje, con sesiones grupales con algún profesional y cada cual se anota en el tema que prefiere, para hacer un mapeo con un cuestionario voluntario para conocer el estado psicológico del personal, con el objetivo de hacer devoluciones con recomendaciones personalizadas.

Las problemáticas que abordan con los trabajadores y trabajadoras son:

1. “Cuarentena en casa, cómo reconocer y gestionar mis emociones”;
2. “Trabajo remoto con niños y adolescentes”;
3. “Herramientas para el manejo de la ansiedad y el estrés en aislamiento”, en las que se inscribieron más de 500 empleadxs. También ofrecen de manera virtual, clases de yoga semanales, charlas de nutrición, y organizan “after office”, donde “nos conectamos por equipos, hablamos de distintas cosas más sociales, tomamos algo juntos: es un espacio de relajación y distensión”. (Carbajal, 2020:2)

El sector docente es el que emigró y se mantiene en la forma de teletrabajo con acelerados e intensos cambios en sus condiciones de trabajo, desde el inicio de la ASPO. Desde los sindicatos docentes, han realizado encuestas y estudios donde ponen de manifiesto las exigencias que les generan los principales procesos deteriorantes que esta modalidad impone.

El jueves 25 de junio, se presentaron los resultados de la Encuesta Provincial de Trabajo Docente en contexto de aislamiento, realizada por el SUTEBA<sup>2</sup> y el Observatorio Laboral IDESBA (2020).

Entre los resultados más sobresalientes destacamos:

Tres de cada cuatro docentes tiene a cargo un número superior a 50 estudiantes, contemplando todos sus cargos/horas/módulos, y un 52,4% tiene más de 100 estudiantes.

---

2. Sindicato Único de Trabajadores de la Educación de Buenos Aires

El 78,4% de las y los docentes encuestada/os son el principal sostén económico del hogar. Dentro de este porcentaje, el 41,3% sufrió la reducción de sus ingresos.

El 43,5% de las y los docentes encuestadas/os no cuenta con una computadora de uso exclusivo, y solo el 36,3% cuenta siempre con un espacio tranquilo en el cual trabajar.

Uno de cada cuatro docentes tuvo que aprender a utilizar recursos asociados a las TICs en este contexto; ya que solo el 36,7% había trabajado previamente con los mismos. Solo 1/3 de las y los docentes encuestados había recibido previamente formación en el uso de TICs en clase presenciales.

Pese al aislamiento, la gran mayoría de las y los docentes mantiene un contacto cotidiano con las y los estudiantes, ya que más del 90% señala tener contacto al menos una vez por semana. Solo el 5,3% de las y los docentes indicó que toda/os sus estudiantes pueden comunicarse por internet y un 0,6% indicó que ninguno puede conectarse.

El 57% de las y los docentes que no pertenece a un grupo de riesgo realiza también tareas presenciales para la organización de los comedores, la preparación y/o el reparto de bolsones de comida entre las familias de las y los estudiantes.

También Confederación de Trabajadores de la Educación de la República Argentina presentó la Encuesta Nacional de CTERA (2020) “Salud y Condiciones de trabajo docente en tiempos de emergencia sanitaria COVID-19”, que incluyó a una totalidad de 15.634 docentes de todos los niveles y modalidades de las 24 jurisdicciones del país.

En esta encuesta se constata que el 80% de las/os docentes dedican hoy más tiempo al trabajo que cuando hay clases presenciales. En nivel superior este porcentaje asciende al 87%.

Las/os docentes que no tienen una computadora disponible y las/os que tienen problemas de conectividad a internet respondieron en mayor medida estar dedicando más tiempo al trabajo en este contexto que en épocas de clases presenciales.

Es necesario analizar este dato en el contexto que se encuentra, una población de mujeres en un 84%, y que tienen a su cargo la mayor parte de la carga de trabajo familiar y doméstico. Quienes tienen niñas/os o adolescentes a cargo (65% del total) manifestaron en mayor medida que la convivencia con las tareas domésticas y familiares es problemática.

La mayor parte de las/os docentes tiene dificultades de conectividad a internet. Esta situación resulta mucho más grave entre las/os docentes

que viven en zonas rurales o semi rurales. Para quienes viven en barrios populares/asentamientos, el porcentaje es aún mayor: 77%.

Las/os docentes que están teniendo espacios de comunicación organizados institucionalmente con otras/os docentes de las escuelas en las que trabajan en forma frecuente y regular o en forma ocasional con cierta frecuencia suman el 77%.

## **Impacto en la salud de los docentes**

El 70% de las/os docentes manifestó estar teniendo malestares vinculados a la fatiga visual en este contexto. Esta problemática se enmarca en un uso muy incrementado de pantallas.

El 90% respondió estar utilizando mensajería para contactarse con estudiantes, lo cual implica trabajo sostenido con las pantallas pequeñas de los celulares.

El 68% sufre contracturas cervicales y más de la mitad indicó molestias articulares y musculares y dolores de cabeza. Esto se asocia con la falta de espacio y mobiliario adecuados para el trabajo cotidiano. El 56% manifestó haber comenzado a sufrir estrés o que ese malestar ha aumentado durante el período de Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio.

Esta situación puede asociarse con el desgaste de construir una nueva modalidad de trabajo en el marco del hogar, y con las significativas dificultades para lograr el propósito planteado de sostener la comunidad pedagógica, entre otros factores.

Tanto el estrés como la sobrecarga muestran una asociación con la demanda que están teniendo las/os docentes en tanto las familias recurren a ellas/os por problemáticas económicas, familiares y personales.

Quienes respondieron que las familias recurren a ellas/os por estas problemáticas con frecuencia indicaron en mayor proporción estrés y sobrecarga. Asimismo, el 67% respondió sentirse más sobrecargada/o laboralmente en este período que cuando hay clases presenciales.

Principales problemas que destaca la Encuesta de CTERA:

- Convivencia del trabajo con las tareas y demandas domésticas y familiares
- Insuficiencia del salario para afrontar el costo de vida actual y la problemática salarial
- Dificultades para contactar a mis estudiantes
- Falta o problemas de conectividad a internet.

Finalizando con los resultados de la encuesta de CTERA, vemos que las cuestiones identificadas como las problemáticas principales del trabajo docente en este contexto apuntan a condiciones materiales de la vida cotidiana: la sobreexigencia derivada de la multiplicidad y superposición de tareas laborales y domésticas, la falta de recursos para el trabajo por un lado, y las dificultades propias de las/os estudiantes para poder sostener las comunicaciones necesarias para el proceso pedagógico por otro.

Hoy la tarea de las y los docentes esta desdoblada, por un lado, en función de asistentes escolares garantizando desde las escuelas la ayuda alimentaria a los sectores más carenciados, y la inmensa mayoría trabajando desde su casa en la modalidad de teletrabajo; en ambas modalidades con altísimos niveles de sufrimiento y desgaste.

### **Virtualidad pandémica en el proceso de trabajo docente, exigencias psicosociales y la enfermedad como proceso**

La rápida adaptación que debieron realizar las y los docentes a las nuevas condiciones de trabajo que impuso la cuarentena donde desapareció la Escuela como espacio laboral concreto y los alumnos adquirieron presencia virtual, significó un plus de angustia y esfuerzo. Fue necesario realizar un acelerado aprendizaje de lenguajes y herramientas que eran ajenas para la mayoría de los enseñantes. La planificación, la maximización de los pocos recursos, la respuesta a burocracias administrativas que demoraron en adaptarse, incrementaron el malestar, el sufrimiento y la fatiga crónica, preexistente a la cuarentena, en los trabajadores de la educación.

Es mayor la distancia que surge entre trabajo real y trabajo prescripto en el teletrabajo docente, consecuentemente, son mayores los esfuerzos y exigencias que demanda esta reconfiguración inevitable para poder cumplir con la tarea y, por consiguiente, mayor es el desgaste psicofísico que provoca.

Trabajar sin escuela priva al docente de lo principal que lo sostiene que son los lazos afectivos entre sus colegas y entre los alumnos, quedan suspendidos los vínculos y la interrelación socio-territorial donde se materializa LA ESCUELA.

El trabajo confinado genera en el docente un plus-trabajo que incrementa el desgaste dado que el ámbito familiar se ve obturado

como espacio de reproducción de la fuerza de trabajo, al estar este ocupado por el trabajo sumado a la tarea doméstica sobreexigida por el encierro y las dimensiones psicológicas de la pandemia.

Simultáneamente, este esfuerzo extraordinario realizado por la docencia en nuestro país tiene el aspecto saludable y positivo de haber acortado la distancia existente entre docentes y estudiantes en el manejo de la TICs y el manejo de los recursos existentes en Internet a favor de los docentes, que al momento del retorno al aula real dará una nueva perspectiva pedagógica a la relación docente-alumno del que deriva lo esencial de las exigencias laborales del objeto/sujeto de trabajo y la producción del trabajo en educación.

La pandemia puso de manifiesto las desigualdades existentes entre las distintas clases y sectores sociales y regiones en la Argentina y el retraso que significaron los cuatro últimos años de neoliberalismo en educación. La interrupción, entre otras cosas, del programa Conectar Igualdad se hace sentir en los sectores más vulnerables y desnuda las dificultades de universalizar el aprendizaje por la modalidad virtual.

El acuerdo paritario entre el Ministerio de Educación y CTERA, SADOP y los gremios docentes sobre teletrabajo, no solo ordena y recoge las demandas de los Trabajadores de la Educación, sino que fija las pautas y principios fundamentales que deben regular esta modalidad para evitar la precarización, flexibilización y sobre explotación de las trabajadoras y los trabajadores, tanto de la docencia como de las distintas ramas que adopten esta modalidad, mientras dure la pandemia.

### **Trabajadoras de casas particulares, pandemia y proceso de trabajo, otro tipo de factores psicosociales que se desgastan**

Un sector que vio afectadas sus condiciones de trabajo, desde el comienzo del ASPO hasta el presente, es el de las trabajadoras de casas particulares, el cual fue documentado en una Investigación dirigida por la Psicóloga Miriam Wlosko, coordinadora del programa Salud, Subjetividad y Trabajo de la Universidad Nacional de Lanús.

El relevamiento, que encuestó a través de redes sociales y whatsapp a 635 empleadas domésticas de todo el país –entre el 13 de abril y el 10 de mayo– demostró que se trata de uno de los grupos laborales más desprotegidos.

«Decidimos investigar a las trabajadoras de casas particulares porque están vinculadas a problemáticas que están invisibilizadas. Es una población informalizada y precarizada, y con la pandemia esto se empeora mucho más. La mayor parte no van a trabajar, son pocas las que siguen yendo.» (2020:1),

Según precisó Wlosko el estudio indicó que solo al 33,1% de las trabajadoras les siguen pagando aunque no vayan a trabajar y corresponde a aquellas personas que están laboralmente registradas, mientras que a un 11% le pagan porque van a trabajar a pesar de la cuarentena.

El 66% de las personas encuestadas respondió que hacen tareas generales de limpieza; 22% limpieza, asistencia y cuidado de personas; 8% cuidado de personas, y 4% otra actividad.

En el decreto del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, el Poder Ejecutivo puso como trabajadores esenciales a las empleadas que trabajan cuidando a otras personas.

Es un sector muy precarizado, cerca del 70% está “en negro”, en la encuesta el 3,5% fueron despedidas, al 20,2% no le pagan y al 13,1% le pagan menos. El 31,7% dijo tener miedo de contagiar a su familia; el 16% de contagiarse; el 13,7% de contagiarse y contagiar a su familia; y el 10,4% de contagiarse, contagiar a su familia y de contagiar a las personas con las que trabaja. También se supo que el 55,7% de las trabajadoras que respondieron la encuesta cobró el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) y un 15% no sabe cómo tramitarlo.

## **Sosteniendo el trabajo en la economía popular, una forma de tramitar efectos psicosociales de la pandemia**

Las distintas acciones desarrolladas por los Movimientos Sociales y los Programas del Gobierno Nacional para sostener a los sectores más vulnerables permiten transitar de la incertidumbre del trabajo informal y precario hacia la formalización y la búsqueda de procesos saludables. Tramitando un mecanismo colectivo de superación de los riesgos psicosociales que significa el no trabajo, o bien la interrupción de las tareas a las que se dedican los trabajadores de la economía familiar y la informalidad que no son consideradas esenciales.

Una respuesta del Estado y las Organizaciones Sociales que enfrentan desde lo colectivo los efectos no biológicos de la pandemia.

En seis semanas, casi medio millón de personas se inscribió en el Registro Nacional de Trabajadores de la Economía Popular. Abierto desde el 7 de julio, el ReNaTEP suma ya 461.810 anotados, según dio a conocer la Secretaría de Economía Social. Los inscriptos son trabajadores que generan sus propios ingresos, tras haber quedado sin lugar dentro del mercado formal.

Las ramas de actividad que desarrollará este programa son: 1) comercio popular y trabajos en espacios públicos; 2) recuperación, reciclado y servicios ambientales; 3) construcción e infraestructura social y mejoramiento ambiental; 4) industria manufacturera; 5) servicios socio-comunitarios; 6) agricultura familiar y campesina; 7) transporte y almacenamiento; 8) servicios personales y otros oficios.

Es un sector ampliamente feminizado, que vive en condiciones de pobreza y constituye el 60% de quienes se inscribieron.

En este contexto de pandemia, se ve reflejada la informalidad, la incertidumbre que conlleva la precarización laboral y del conjunto de la vida y la cotidianeidad, que hace que se transite el camino desde la infección o probabilidad de contagiarse y el sufrimiento a diversas formas de alteración de la salud mental, llegando a casos extremos de *burnout* y los padecimientos del existir.

## **Apuntes para reflexionar: ¿cuál será la nueva normalidad?**

Mientras persiste la incertidumbre de cuándo terminará la pandemia, algunos sostienen que conviviremos con ella, nos infectaremos y moriremos de COVID-19, no se sabe hasta cuándo durará el distanciamiento social, la limpieza de manos y el barbijo como “únicas medicinas” para combatir al SARS-CoV2. Se especula acerca de cómo será la nueva normalidad.

Se trata de una enfermedad de la que se conoce muy poco, tiene un altísimo nivel de contagio e infectabilidad, no tiene tratamiento eficaz específico, no cuenta hasta la actualidad con vacuna para prevenirla, tiene una tasa de mortalidad alta, y se multiplica en el imaginario de las personas a través de estar de manera omnipresente en los medios de comunicación. El recuento diario de los fallecidos coloca a la muerte en el lugar más temido de la cara visible del SARS-CoV2.

La pandemia y el aislamiento social, con su característica de encierro, colocan a todos los seres humanos próximos al polo de la enfermedad,

unos son portantes de las consecuencias biológicas y su manifestación clínica, desde la fiebre hasta la Insuficiencia Respiratoria Aguda Grave, que deriva o puede derivar en la muerte. Otros, transitan como portadores sanos o no se han contagiado del virus, y todos sufren traumáticamente las consecuencias psicológico afectivas del COVID-19. Por eso es una pandemia, porque afecta a todo el mundo, de manera diferenciada, sí, pero todos la padecemos. La pandemia es un acontecimiento que dejará una marca en el resto de la vida de los habitantes del planeta.

Es necesario volver a interrogarnos, como desde los comienzos de la corriente contra hegemónica de la Medicina Social, sobre qué es la normalidad para poder dilucidar cómo será la nueva normalidad.

Las categorías Trabajo y Reproducción Social, nos llevan a entender los diversos niveles de integración del conjunto de fenómenos físicos, químicos, fisiológicos y psicológicos que simultáneamente se ponen en juego o que coexisten en la actividad que cotidianamente desarrollan los seres humanos en las diferentes etapas de la vida.

Esta perspectiva permite, en primer lugar, entender cómo a lo largo de la evolución, los sujetos estructuran desde sus potencialidades y restricciones los parámetros biológicos y psicológicos, que constituyen en cada momento su normalidad, es decir, su forma de “andar por la vida” satisfaciendo en cada instante las necesidades vitales que histórica y socialmente están a su alcance.

En ese proceso del transcurrir por la vida, en esos modos de andar por ella, como sostiene Canguilhem (1986), los sujetos reproducen y reconfiguran su funcionalidad en un marco permanente de potencialidades y restricciones en el cual se desenvuelven, estructurando en cada momento su transitoria normalidad.

La salud y la enfermedad, por lo tanto, no pueden comprenderse en su polaridad sino en la síntesis de la contradicción que expresan.

Ante cada contingencia, los sujetos se encuentran con la posibilidad de desplegar más sus potencialidades y capacidades, y por consiguiente están transitando próximos al polo de la salud, o bien reestructuran su modo de andar por la vida en el marco de un conjunto de restricciones que limitan sus libertades, lo cual los hace transitar más próximos al polo de la enfermedad. (Kohen, 2005)

Comprender este proceso es importante en relación a explicar por qué en las condiciones adversas en que se desenvuelve el trabajo en el modo capitalista dominante, los trabajadores no sólo continúan en sus puestos de trabajo, sino desarrollan su vida familiar y social.

Cuando analizamos la relación proceso producción/proceso salud enfermedad, constatamos que los procesos peligrosos impactan en el colectivo y en la individualidad de los trabajadores de una manera particular. Lo hacemos habitualmente a través de las expresiones negativas de este proceso, es decir, a través de la patología, ya sea a través de perfiles patológicos en los grupos de trabajadores que estudiamos, o bien en una determinada manifestación de alteración de la salud que presenta un trabajador en sus síntomas, síndromes o bien como una entidad nosológica definida.

En este caso, la enfermedad es un comportamiento de valor negativo para un ser vivo individual-concreto en relación con la actividad polarizada con su medio ambiente.

Podemos calificar de normales a tipos o funciones porque hacen referencia a la polaridad dinámica de la vida. Si existen normas biológicas, es porque la vida, al no ser sumisión al medio ambiente, sino institución del mismo, pone valores no sólo en el entorno, sino también en el organismo mismo.

Más que el “estado”, es el estado fisiológico, el estado sano. Es aquel que puede admitir el paso a nuevas normas. El hombre es sano en la medida en que es normativo con respecto a las fluctuaciones de su medio ambiente. Hoy el medio ambiente del ser humano se ha ampliado a las esferas de la producción y reproducción social y al ambiente ecológico e ideológico en donde transcurre su existencia.

Considerar, entonces, un sujeto que reestructure su normalidad dañada con independencia de los procesos que nacen, verbigracia, del mundo del trabajo, sería en principio un error reduccionista.

Por lo tanto, no volverán a ser los mismos patrones de trabajo, consumo y reproducción en la relación de los seres humanos en la post pandemia.

La normalidad a la que retornaremos es un proceso en construcción, que recién ha comenzado dado que estamos en el desarrollo de la pandemia y en un momento de aguda lucha entre las diversas formas que adquiere la lucha entre el capital y el trabajo.

Todos los ámbitos de la existencia están permeados por la contradicción y lucha entre los sectores que representan a los sectores minoritarios, que cada vez concentran más la riqueza y el resto de la humanidad que lucha, además de sobrevivir, por alumbrar un futuro en una sociedad rehumanizada donde los beneficios de la ciencia y la tecnología garanticen una vida digna para el conjunto de la sociedad.

Coincidiendo con Ricardo Forster (2020:3) “El tiempo de hacer algo, de girar dramáticamente en nuestra loca carrera consumista y egocéntrica es hoy, ahora, mañana es un horizonte lejano e inalcanzable si no somos capaces de construir otro modo de hacer y de convivir con nosotros y con la naturaleza. Un más allá del capitalismo financiarizado y su parafernalia de productivismo ciego y rentabilidad egoísta que sólo le ofrece bonanza a un 20% de la humanidad, mientras esa bonanza multiplica la miseria de miles de millones y la destrucción del ambiente.”

## Anticipando la tesis XI

Nos tomamos el atrevimiento de rescribir la famosa Tesis XI de Carlos Marx de la siguiente manera: Hasta aquí no hemos hecho más que interpretar de diversos modos la pandemia y sus efectos sobre el trabajo y la salud. De lo que se trata es de transformar la realidad mientras transcurre la pandemia.<sup>3</sup>

Para poder pensar qué humanidad queremos, tenemos que sobrevivir a la pandemia.

En el transcurrir de la pandemia para pensar y construir una Nueva Humanidad, es necesario que podamos imaginar qué hay después del capitalismo en el siglo XXI, por qué **Libertad, Igualdad, Fraternidad consigna de la Revolución Francesa de 1789, revolución burguesa fundacional**, es una consigna inconclusa desde hace ya más de dos siglos.

## ¿Hacia dónde vamos?

Coincidimos con Eduardo Rinesi (2020) en la respuesta a esta pregunta: Vamos hacia una gran disputa, es decir, la pandemia se ha dado en simultaneidad con todos estos fenómenos, por eso es un fenómeno global, vamos y estamos en medio de una gran disputa entre un Estado

---

3. Escrito en alemán por Karl Marx en la primavera de 1845. Fue publicado por primera vez por Friedrich Engels en 1888 como apéndice a la edición aparte de su “*Ludwig Feuerbach y el fin de la filosofía clásica alemana*”. La Tesis XI decía (textual): Los filósofos no han hecho más que interpretar de diversos modos el mundo, pero de lo que se trata es de transformarlo.

(Gobierno Actual) que recomponga una relación con la sociedad desde la lógica de la distribución más equitativa de los bienes, o vamos hacia un Estado vigilante, de control, capturado por las grandes corporaciones económicas que siga funcionando como funcionó hasta diciembre de 2019.

Con la pandemia nos dirigimos hacia un régimen de vigilancia biopolítica, no sólo de nuestras comunicaciones sino incluso nuestro cuerpo. Nuestro estado de salud, se convierten en objeto de vigilancia digital, que van a parar a una gran *Big Data* que ya hemos visto cómo maneja la subjetividad y cómo influye en los procesos políticos.

Hay tantas formas en la que podemos pensar para dar respuesta a esta crisis, pero no aceptamos esa idea que tengamos que regresar al status quo previo al COVID-19, si no actuamos, si no defendemos los derechos populares, volveremos, pero a una versión peor, más vigilada, con más pantallas y con menos contacto humano. Y menos contacto humano implica menos posibilidad de organización, por consiguiente, menos posibilidad de resistencia.

Todo está siendo resignificado como tecnología sin contacto tras el COVID-19, es un modo de sustituir el diagnóstico del problema, que ahora es el contacto.

Lo que más echamos de menos, cada uno de nosotros, es el contacto humano. Y necesitamos ampliar el menú de opciones que tenemos para convivir con el COVID-19 hasta que tengamos vacuna.

La Nueva Humanidad del siglo XXI comienza desde el “nuevo humano”, es un proceso de autoproducción y no una imposición.

Una Nueva Humanidad en todas sus dimensiones: individual y social; material y ética; productor-consumidor; trabajador material e inmaterial. En todas las relaciones del sujeto: entre sí, en sus vínculos con los demás, y la sociedad, en la nueva relación con la naturaleza. (Kohen Alberto, 1999:11)

La lucha por la salud es la lucha por alcanzar ese horizonte pospandémico-posneoliberal porque **la salud es el grado máximo de libertad que puede alcanzar el ser humano en un momento histórico concreto**, una construcción y tarea colectiva en la cual estamos empeñados.

## Referencias bibliográficas

- BETANCOURT, O. (1999). Texto para la Enseñanza e Investigación de la Salud y Seguridad en el Trabajo. Quito: Ed. OPS/OMS-FUNSAID.
- CANGUILHEN, G. (1986). *Lo Normal y lo Patológico*. México: Siglo XXI Editores.
- CARBAJAL, M. (19 de julio de 2020). Teletrabajadores al borde del colapso. *Página 12*. Recuperado de <https://www.pagina12.com.ar/279412-teletrabajadores-al-borde-del-colapso>
- CENTER FOR SYSTEMS SCIENCE AND ENGINEERING. (s.f.). *COVID-19 Dashboard by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE) at Johns Hopkins University*. Universidad Johns Hopkins. Recuperado el 12 de septiembre de 2020 de <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>
- CTERA. (Julio 2020). *Encuesta Nacional CTERA. Salud y condiciones de trabajo docente en tiempos de emergencia sanitaria COVID-19*. Recuperado de <https://www.ctera.org.ar/index.php/salud-laboral/publicaciones/item/3611-informe-de-la-encuesta-ncional-de-ctera-salud-y-condiciones-de-trabajo-docente-en-tiempos-de-emergencia-sanitaria-covid19>
- FEIERSTEIN, D. (2 de septiembre de 2020). Coronavirus: ¿Por qué fracasan todas las estrategias para frenar los contagios? *Página 12*. Recuperado de <https://www.pagina12.com.ar/289199-coronavirus-por-que-fracasan-todas-las-estrategias-para-fren>
- FORSTER, R. (18 de marzo de 2020). Coronavirus: entre el peligro y la oportunidad. *Página 12*. Recuperado de <https://www.pagina12.com.ar/253788-coronavirus-entre-el-peligro-y-la-oportunidad>
- 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.
- HENRY, M. L. (2020). Riesgos psicosociales del trabajo durante el COVID-19: entre la proliferación de protocolos y la autonomía padecida. (Documento inédito).
- INSTITUTO DE ESTUDIOS EN SALUD DE ATE ARGENTINA. (2020). *Pandemia y trabajadorxs de la salud en Argentina*. Recuperado de <http://idepsalud.org/pandemia-y-trabajadorxs-de-la-salud-en-argentina-80-fallecidos-y-23-248-infectadxs/>

- KOHN, A. (1999). *Edgar Morin y un Manifiesto para la nueva humanidad*. Buenos Aires: Tesis 11 Grupo Editor.
- KOHN, J. (2005). La problemática del trabajo infantil y docente en el contexto de las nuevas vulnerabilidades. Del impacto negativo en la salud a la búsqueda de procesos saludables (Tesis de Doctorado). Facultad de Psicología. Rosario.
- KOHN, J. (2015) Factores psicosociales y salud mental en la Argentina, desocultando esta problemática. Actas de Jornadas de Investigación. Facultad Psicología Universidad Nacional Rosario. Secretaria Ciencia y tecnología.
- MINISTERIO DE SALUD DE LA REPÚBLICA ARGENTINA (s.f). *Informes diarios sobre la situación del nuevo coronavirus Covid-19*. Recuperado el 12 de septiembre de 2020 de <https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/informes-diarios>
- MORIN, E. (19 de abril de 2020). Vivimos en un mundo incierto y trágico. *Le Monde*. Recuperado de <https://www.milenio.com/cultura/laberinto/edgar-morin-pensamiento-complejo-tiempos-coronavirus>
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (s.f.). *Enfermedad por coronavirus (COVID-19). Informes de situación*. Recuperado el 12 de septiembre de 2020 de <https://www.who.int/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports>
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (28 de abril de 2020). Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo 2020 - Detengamos la pandemia: la seguridad y salud en el trabajo puede salvar vidas. Recuperado de [https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/events-training/events-meetings/world-day-safety-health-at-work/WCMS\\_741832/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/events-training/events-meetings/world-day-safety-health-at-work/WCMS_741832/lang--es/index.htm)
- RAMONET, I. (29 de abril de 2020). Coronavirus: la pandemia y el sistema-mundo. *Página 12*. Recuperado de <https://www.pagina12.com.ar/262989-coronavirus-la-pandemia-y-el-sistema-mundo>
- REBOLLO, C y SIGÜENZA, E. (17 de mayo de 2020). Byung-Chul Han y el coronavirus: “La muerte no es democrática”. *Página 12*. Recuperado de <https://www.pagina12.com.ar/266458-byung-chul-han-y-el-coronavirus-la-muerte-no-es-democratica>
- RINESI, E. (12 de junio de 2020). Tres apuntes sobre pandemia, Estado y democracia. *La Tecl@ Eñe*. Recuperado de <https://lateclanerevista.com/tres-apuntes-sobre-pandemia-estado-y-democracia-por-eduardo-rinesi/>

- SOCIEDAD ARGENTINA DE TERAPIA INTENSIVA. (1 de septiembre de 2020). *Comunicado a la sociedad argentina*. Recuperado de <https://www.sati.org.ar/index.php/a-la-sociedad-argentina>
- SRNICEK, N. (2018). *Capitalismo de Plataforma*. Buenos Aires: Caja Negra Editora.
- SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DEL TRABAJO. (18 de septiembre de 2020). *Evolución de los casos denunciados COVID-19. Sistema de Riesgos del Trabajo*. Informe recuperado de [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/informe\\_covid-19\\_18\\_09\\_2020.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/informe_covid-19_18_09_2020.pdf)
- SUTEBA. (25 de junio de 2020). *Encuesta Provincial de Trabajo Docente en contexto de Aislamiento Obligatorio*. Recuperado de <https://www.suteba.org.ar/download/encuesta-provincial-de-trabajo-docente-en-contexto-de-aislamiento-se-presentaron-los-resultados-84841.pdf>
- VARCELLONE, C (2011). *Capitalismo Cognitivo. Renta saber y valor en la época posfordista*. CABA: Prometeo.
- WLOSKO M., CASAS V., PALERMO H. (Coord.) (2020). *Encuesta a trabajadoras/es de casas particulares y su situación laboral en el contexto de aislamiento por la pandemia de Covid-19 en la Argentina*. CEIL CONICET/UNLa. Disponible en <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2020/05/INFORME-PRELIMINAR-ENCUESTA-TCP-difusion1.pdf>



# RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO DURANTE LA PANDEMIA: ENTRE LA PROLIFERACIÓN DE PROTOCOLOS Y LA AUTONOMÍA PADECIDA

---

Dra. *María Laura Henry*

## 1. Introducción

El inicio del 2020 trajo consigo un evento sanitario de dimensiones inusitadas y que, probablemente en el futuro, será analizado por los libros de historia como “el año de la pandemia”. La población mundial afectada por el COVID-19 fue creciendo a paso firme y ya no hay país en el globo que no sienta los efectos sanitarios pero también económicos de la enfermedad. La gravedad que han adquirido los acontecimientos ha configurado una crisis con fuertes repercusiones que se traducen en caídas bruscas en los niveles de producción de muchos bienes y servicios, así como en reducciones importantes en el consumo y en la inversión en todos los países.

En este marco, el mundo del trabajo se ha visto profundamente afectado, generándose grandes y súbitas transformaciones en los procesos productivos, surgiendo nuevos riesgos para la salud de los trabajadores y multiplicándose las dudas en torno a la sostenibilidad de las empresas y los puestos de trabajo.

Entre las múltiples inquietudes que esta pandemia ha generado, en este texto vamos a explorar una cuestión central: ¿qué riesgos psicosociales han emergido o se han agudizado en torno a la relación *trabajo real - trabajo prescripto*?

Como parte de esta pregunta analítica, nos proponemos explorar una serie de interrogantes asociados: ¿qué forma adopta la (siempre existente) distancia entre trabajo real y trabajo prescripto, en este

contexto inédito en el mundo? ¿Se ha visto potenciada dicha distancia? ¿Qué rol juegan los nuevos protocolos sanitarios en el proceso de trabajo? ¿Facilitan o complejizan las rutinas de trabajo establecidas? ¿Cómo han sido vividas por los trabajadores estas transformaciones repentinas de los proceso de trabajo? ¿Qué riesgos psicosociales han surgido en este marco, y cuáles se han potenciado?

A los fines de tratar estos interrogantes, organizaremos el texto en dos partes. Primero, expondremos algunas cuestiones teóricas sobre el proceso de trabajo, sobre los conceptos de trabajo real y trabajo prescripto, así como sobre la relación entre salud y trabajo, analizando especialmente las novedades que conllevó la pandemia en todos estos planos. En una segunda parte, analizaremos lo que potencialmente significan para los trabajadores estas transformaciones: cómo se vivenciaron, y sus consecuencias para la salud, desde el enfoque de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST). Al respecto, prestaremos especial atención a la dimensión de la autonomía en el trabajo, partiendo de la hipótesis de que este renovado escenario ha implicado para los trabajadores la necesidad de mayores grados de innovación y creatividad, pero también de desgaste.

## **2. Proceso de trabajo y salud: una relación situada**

Debemos comenzar nuestra reflexión con una proposición central: el proceso de trabajo es uno de los determinantes principales del proceso salud-enfermedad de los colectivos humanos. Se trata de un aspecto que la corriente de la Medicina Social<sup>1</sup> ha demostrado con sobrada evidencia, haciendo que actualmente esté ampliamente aceptado el lugar destacado que los procesos de trabajo juegan en la configuración histórica y social del proceso de salud-enfermedad en las poblaciones (Laurell, 1993; Blanco Gil, 1989; Laurell y Noriega, 1987).

---

1. Esta corriente surgió en América Latina en la década de 1960 y cuestionó fuertemente las limitaciones de la medicina hegemónica. Subrayó que los patrones de salud y enfermedad de la población eran expresión de la estratificación de clases y de las desigualdades en sus condiciones de vida. Esta revisión crítica de la medicina tuvo sus raíces no solo en el campo científico, sino que recibió un ímpetu decisivo de las preguntas y demandas planteadas por los movimientos sociales en esa década. Esto define a la Medicina Social como una corriente de pensamiento con un profundo compromiso con la resolución de los problemas de salud de las clases populares (Laurell, 1989).

Dada su importancia para nuestras preocupaciones, es necesario explicitar qué entendemos por *proceso de trabajo* y qué aspectos permite iluminar este concepto. Al respecto, es posible afirmar que un proceso de trabajo (independientemente de lo que se produce) siempre consta de tres elementos: el objeto de trabajo (materia prima, información que se transforma y procesa), los instrumentos de trabajo (maquinaria, herramientas, tecnología) y la actividad de trabajo propiamente dicha, donde los trabajadores ponen en acto capacidades físicas, mentales y psíquicas. Estos tres elementos enunciados se articulan, en cada caso, según *una forma específica de organización y división del trabajo*, y ello con vistas a la producción de bienes, servicios o conocimientos que tienen una utilidad social porque permiten satisfacer necesidades (Noriega 1993; Laurell y Noriega, 1987; Neffa, 2015).

Es importante señalar que, bajo el modo de producción capitalista en el cual vivimos, los procesos de trabajo están orientados por una lógica bien clara: apuntan a la valorización (acumulación de valor) y a la eficiencia. Bajo esta lógica, incesantemente se renuevan los mecanismos de control sobre los trabajadores para optimizar la productividad, se les exige una mejora continua en la calidad y cantidad de su trabajo y se les pide que comprometan más dimensiones de sí mismos en sus empleos.

En un modo de producción que funciona bajo estas demandas, no es sorpresivo entonces que los trabajadores sufran un desgaste físico y mental que, a corto o largo plazo, afecta a su salud. Vemos así que la salud laboral y los riesgos laborales, lejos de ser un problema individual de cada trabajador, son el resultado de procesos más amplios y de carácter colectivo en los cuales se hallan insertos. En este sentido, los usos de la fuerza de trabajo se expresan en *patrones específicos de desgaste*, que pueden detectarse a través de la frecuencia e incidencia que tienen ciertas patologías entre los trabajadores en un momento histórico dado (Laurell, 1993). Hay problemas y patologías específicas que afectan a los grupos en función de su inserción histórica y situada dentro de los procesos productivos. De la misma forma, Noriega (1993) utiliza el concepto de *perfil patológico* para referirse a las condiciones de enfermedad y muerte que afecta a un grupo de trabajadores (definido por sus características sociales comunes) en determinado momento.

En síntesis, la relación entre trabajo y salud es un campo complejo, con muchos canales comunicantes que deben analizarse a partir de una mirada sociológica y colectiva. Es, asimismo, una relación contextualizada, por lo cual toda reflexión sobre salud laboral debe hacerse en

referencia a periodos históricos concretos. En el próximo apartado, veremos qué implica el actual contexto de pandemia para estos planos, buscando sistematizar los múltiples cambios sucedidos.

### 3. Reorganización de los procesos de trabajo en contexto del COVID-19

Aunque el proceso de trabajo está presente en todas las sociedades y tiempos, está determinado por procesos sociales más amplios. Ciertamente, el contexto de pandemia por COVID-19 que estamos viviendo y la instauración del ASPO (Aislamiento Preventivo Social Obligatorio)<sup>2</sup> en Argentina configuran un escenario muy específico que nos impulsa a reflexionar sobre el funcionamiento de los procesos de trabajo bajo estas circunstancias.

Al respecto, consideramos que lo más destacado de este momento histórico es la irrupción con gran fuerza de la *lógica sanitaria* al interior de los procesos de trabajo, que ha venido a disputar sorpresivamente la hegemonía de la lógica de valorización y de eficiencia (propia del capitalismo). En este sentido, desde distintos sectores sociales y, sobre todo, desde el Estado nacional, se han implementado una serie de medidas y restricciones que buscan anteponer la salud de la población por encima de otras preocupaciones, incluido el lucro y la generación de ganancias. Se trata así de una visión disruptiva sobre el sistema económico, que trastoca –o al menos cuestiona– el modo de funcionamiento generalizado de las empresas y organizaciones.

Se hace así visible una tensión y, a primera vista, una contradicción que no es nueva pero que cobra toda su importancia en la actualidad. Porque lo saludable (para la población y para los trabajadores) no siempre es redituable en términos capitalistas, e incluso encarece o detiene los procesos productivos, como veremos más adelante.

---

2. El Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) fue implementado por el poder ejecutivo nacional el 20 de marzo de 2020 a través del Decreto N° 297/20, como una medida generalizada para enfrentar al COVID-19 y frenar su circulación entre la población. Básicamente, lo que estipula este decreto es la suspensión de la mayor parte de las actividades productivas y detalla cuales son las exceptuadas, denominadas “trabajos esenciales”. Dicho decreto fue prorrogado en sucesivas oportunidades, haciendo que el ASPO (en sus diferentes modalidades y fases), lleve en la Argentina más de seis meses de vigencia al momento de escribir estas páginas.

De ahí la aparición y la creciente escalada del debate “salud vs. economía” en la opinión pública de nuestro país. Este debate podemos resumirlo como una oposición de perspectivas entre, por un lado, quienes sostienen que la salud debe anteponerse a todo, incluso a las lógicas económicas, porque si se la descuida, no solo se asumirá un costo humano (incalculable *per se*) sino que la propia economía se verá afectada por la propagación de la enfermedad (muertes, ausentismo por casos de COVID-19, caída de la demanda de ciertos bienes y servicios, auto-aislamiento de la población, etc.). Así, este posicionamiento sostiene que medidas como la “cuarentena” y las restricciones asociadas son fundamentales y válidas. Por otro lado, encontramos quienes aducen que el ASPO implica daños económicos (en términos de pérdidas de puestos de trabajo, de cierre de establecimientos, etc.) que a largo plazo, pondrán a la población en mayor situación de vulnerabilidad, teniendo ello también implicancias sobre la salud de las personas, que se terminarán enfermando de otras cosas y careciendo de ingresos para afrontarlo.

Aunque quizás sea un debate espurio (y más complejo que lo que aquí podemos explicar por cuestiones de espacio), este debate salud vs economía está presente en la opinión pública, alcanzando creciente difusión a medida que el ASPO se extiende. Nótese que lo que subyace, tanto para la población como para los tomadores de decisiones, es la sensación de que hay dos lógicas en colisión y que implica un delicado equilibrio de medidas.

Lo que es innegable es que los procesos de trabajo fueron trastocados por esta lógica sanitaria que irrumpió con la aparición del COVID-19, y debemos analizar en qué sentido. A continuación, ofreceremos una tipología que constituye una síntesis sobre los cambios más destacados que se han producido en el mundo del trabajo en los últimos meses.

#### **4. Las re-organizaciones del proceso de trabajo en pandemia: una tipología**

Con el fin de sistematizar los múltiples cambios que trajo la pandemia sobre el trabajo, consideramos que es posible identificar tres tipos de situaciones: 1) procesos de trabajo impedidos o detenidos; 2) procesos de trabajo que migraron al hogar (teletrabajo); 3) procesos de trabajo presenciales modificados. Seguidamente, explicaremos en que consiste cada una de estas situaciones.

### *1. Procesos de trabajo impedidos o detenidos*

Abarca los múltiples puestos de trabajo que, en contexto de ASPO, no pudieron seguir ejecutándose. Por ejemplo, aquellos realizados en tiendas de ropa y calzado, gimnasios, espectáculos culturales, bares y restaurantes, actividades turísticas, peluquerías y salones de belleza, aerolíneas, hotelería, servicio doméstico, entre otros. Ante los riesgos de contagio que conllevan, estas actividades fueron incluidas en la normativa sanitaria en Argentina como actividades “no esenciales” y por lo tanto, sus procesos de trabajo se vieron suspendidos o limitados en gran medida.

Ahora bien, con la extensión del ASPO, crecen las probabilidades de una proporción de que estos establecimientos, sobre todo aquellos con una situación financiera más vulnerable (pequeñas empresas y trabajadores autónomos), puedan eventualmente quebrar y cerrar definitivamente, con la consecuente problemática de desempleo que ello genera. Igualmente preocupante es la situación de aquellos empleos cuenta-propistas que no pudieron seguir ejecutándose y que son realizados por trabajadores vulnerables (servicio doméstico, vendedores ambulantes, changarines, etc). En estos casos, no poder trabajar equivale a no poder subsistir por la falta de ingresos y por ahorros nulos.

### *2. Procesos de trabajo que migraron al hogar (teletrabajo)*

Un segundo tipo de modificación de los procesos de trabajo fue la migración de los mismos al ámbito del hogar, multiplicándose así las situaciones que se conocen como “teletrabajo”. La imposición de restricciones a la aglomeración en espacios cerrados y las limitaciones del desplazamiento urbano para evitar la propagación del COVID-19, hicieron que numerosas organizaciones públicas y privadas de nuestro país implementasen de manera súbita mecanismos (informáticos) que permitiesen a sus empleados seguir ejerciendo sus tareas desde el hogar.

Queremos subrayar que esta migración de los procesos de trabajo al ámbito del hogar se hizo en un marco muy poco satisfactorio. Por la emergencia sanitaria, este pasaje se hizo de manera súbita y no planificada, por medio de herramientas tecnológicas no completamente preparadas ni adecuadas (hardwares y softwares<sup>3</sup>) y sin que los trabajadores

---

3. En la mayoría de los casos, fueron los propios trabajadores quienes tuvieron que aportar las herramientas de trabajo informáticas para que las organizaciones siguieran funcionando. De esta manera, para poder trabajar en sus casas hicieron uso de sus computadoras hogareñas o debieron comprar una en caso de no tenerla. De igual

hayan recibidos capacitación o preparación adecuada para comprender cabalmente las nuevas exigencias de esta modalidad, tanto en lo referente al contenido de las tareas como a la organización de las mismas.

Cabe señalar que dentro de este conjunto encontramos trabajos con un perfil específico y limitado. En este sentido, el pasaje al teletrabajo no ha sido una opción real para muchas actividades ni tampoco un fenómeno masivo. Antes bien, ha sido un fenómeno circunscripto a procesos de trabajo que tienen como eje el procesamiento de información y datos, que se realizaban previamente con TICS y que eran realizados por trabajadores con alto nivel de calificación (actividades financieras, información y comunicación, enseñanza, administración, etc.).

Al respecto, Albrieu (2020) estima, a partir de datos de la EPH, que en Argentina el porcentaje de trabajos que tiene el potencial para realizarse desde el hogar se encuentra entre un 27% y un 29%. El resto, en cambio, requiere críticamente de la interacción física para ser llevado a cabo. Eso indica claramente los límites de la difusión del teletrabajo. También, habrá que evaluar a futuro qué incidencias tendrá la ley<sup>4</sup> de teletrabajo recientemente formulada, que apunta a regular esta modalidad y a limitar sus formatos más desvirtuados, en los cuales los derechos laborales son erosionados.

De todas formas, es innegable que la amplia difusión del teletrabajo ha sido una de las novedades de la pandemia (con un enorme salto en Argentina y en el mundo). Constituye una tendencia que merece un análisis a futuro, para así evaluar en cuántas empresas e instituciones ha quedado establecido como una opción laboral.

### *3. Procesos de trabajo presenciales modificados*

En este tercer grupo ubicamos a todos los procesos de trabajo que pudieron seguir funcionando en sus establecimientos usuales, con trabajadores concurrendo de manera presencial durante la pandemia. Gran parte de estos trabajos fueron designados con la categoría de “esenciales” por la propia reglamentación del ASPO y abarca instituciones y empresas muy disímiles, tales como centros de salud, supermercados, transporte público, organismos estatales, fuerzas de seguridad, comercios de cercanía de alimentos, bancos, entre otros.

---

manera, los trabajadores debieron gestionar las conexiones a internet y costear sus costos en todo el periodo.

4. Ley 27.555 “Régimen Legal de Contrato de Teletrabajo”, promulgada el 14 de agosto de 2020.

La continuidad de estas actividades durante la “cuarentena” no significó que estuvieran a salvo de los efectos de la pandemia. Al respecto, podemos indicar (sin ser exhaustivos) los siguientes cambios:

- *Ajuste de la producción al nivel real de demanda:* en algunos casos, la demanda de ciertos bienes y productos cayó súbitamente por la pandemia, mientras que en otros, se elevó por las nuevas necesidades surgida en este marco. Esto último ha sucedido con ciertos alimentos, insumos sanitarios, equipamiento informático, productos de higiene personal y de limpieza, servicios de conexión a internet, correo y transporte de paquetería, entre otros. Esto hizo que ciertas empresas e instituciones repentinamente vieran elevado su nivel de demanda, teniendo que adaptarse para producir más cantidades en menos tiempo. De esta manera, adicionaron más máquinas, reacomodaron su personal (polivalencia), entre otras estrategias que alteraron los procesos de trabajo notablemente.
- *Implementación de trámites virtuales y ventas informatizadas:* instituciones y empresas, para llegar a sus clientes adecuadamente, tuvieron que implantar canales de venta y/o de información virtuales. Esto implicó una nueva forma de organizar el trabajo de contacto con el público y de gestionar stocks y mercaderías. De igual forma, muchas instituciones tuvieron que reconvertir una serie de trámites que antes eran presenciales en trámites virtuales, para así reducir el contacto con el público y los riesgos de contagio. Todo esto generó una súbita informatización de numerosas tareas, que los trabajadores tuvieron que afrontar en corto tiempo y con gran esfuerzo.
- *Implementación de protocolos sanitarios en los lugares de trabajo:* Esto implicó que las etapas establecidas en los procesos de trabajo tuvieran repentinamente que articularse con los pasos que implican los protocolos anti COVID-19. Como indicábamos antes, esto puso en combinación dos lógicas en tensión que volvieron a los procesos productivos más trabajosos e incluso contradictorios en algunas de sus partes. De esta forma, nuevas prácticas se instalaron, que alteraron gran parte de las rutinas establecidas: distanciamiento con el público, mamparas divisoras entre puestos, circulación monitoreada, uso de numerosos elementos de protección personal, uso de espacios comunes en turnos alternados, horarios de trabajo restringidos, limpieza

constante de objetos y ambientes, entre otras cuestiones, que hacen que los procesos de trabajo se vuelvan más lentos y complejos.

En lo que sigue de este capítulo, nos centraremos en analizar los empleos que se desempeñan en este tercer grupo que hemos denominado Procesos de trabajo presenciales modificados. Particularmente, analizaremos una dimensión importante: la **autonomía** en los puestos de trabajo, para examinar cómo ello se relaciona con la emergencia de ciertos RPST en este contexto histórico tan particular.

## **5. La distancia entre trabajo prescrito y trabajo real en pandemia**

Uno de los puntos de partida principales, tanto de la Ergonomía de la Actividad (Wisner, 1998) como de la Psicodinámica del Trabajo (Dejours, 1998), es la importancia de estudiar la situación real de trabajo, observando a los trabajadores en su medio concreto y mientras realizan su labor. Es por medio de este abordaje *in situ* que se hace evidente una distinción fundamental para los estudios sociales del trabajo: la distancia entre lo que se denomina *trabajo real* y *trabajo prescrito*.

¿En qué consiste dicha diferencia? Pues bien, las empresas o instituciones contratan a los trabajadores para la realización de una serie de tareas, por las que serán evaluados y reconocidos. Ese es el *trabajo prescrito*, que aparece definido de manera sucinta en reglamentos, manuales de procedimientos e incluso en convenios colectivos de trabajo (descripción de puestos). Pero son indicaciones abstractas, de “grandes trazos” y elaboradas, muchas veces, por personas que no han realizado ellas mismas el trabajo que planificaron.

Por eso, si se observa cuidadosamente el *trabajo real* vamos a encontrar que los trabajadores hacen mucho más que lo indicado por el trabajo prescrito y ciertamente ponen en juego múltiples habilidades para alcanzar las metas establecidas por la parte empleadora. Incluso, para alcanzar los objetivos de producción o de servicio, los trabajadores muchas veces se ven obligados a hacer cosas diferentes a las que les indicaron sus jefes o los reglamentos:

- deben cambiar (en mayor o menor grado) el procedimiento porque aquel prescripto no funciona o implica mucho desgaste o demasiado tiempo;
- deben inventar procedimientos más refinados, que completen aquella prescripción general de su puesto;
- o incluso, deben incurrir en una transgresión, haciendo lo contrario a lo indicado o haciendo operaciones no permitidas porque el procedimiento prescripto no sirve para alcanzar las metas fijadas.

Este trabajo rico, complejo y creativo es lo que la Ergonomía de la Actividad denomina *trabajo real*.

En este punto es importante notar que para zanzar la distancia entre *trabajo prescripto* y *trabajo real* el trabajador pone en juego sus destrezas físicas, mentales y emocionales. En otras palabras, pone en juego su **autonomía** lo cual le permite innovar, inventar procedimientos o “arreglárselas”. El trabajador permanentemente se enfrenta a una situación inédita o no prevista que precisa ser resuelta por medio de su astucia.

En general, la autonomía es percibida como algo positivo y que genera placer en el trabajo, porque implica un enriquecimiento del mismo, libertad para elegir la mejor forma de trabajar y la puesta en práctica de habilidades propias. Todo ello por oposición a un trabajo repetitivo, monótono y donde se carece de margen de maniobra.

Pero de esa distancia entre lo prescripto y lo real, también pueden emerger situaciones de sufrimiento en el trabajo y así la autonomía adquiere otro significado muy distinto para los individuos. Puede así suceder que la autonomía sea *padecida* como consecuencia de un trabajo deficientemente organizado (Neffa et al, 2017). Este padecimiento puede deberse a dos circunstancias:

- a) las capacidades y habilidades que posee el trabajador no alcanzan para zanzar la brecha entre trabajo real y prescripto, no recibe tampoco indicaciones precisas y, por ende, aún en un marco de autonomía se siente desbordado y siente que fracasa en alcanzar los objetivos dados;
- b) porque el trabajador no tiene en claro siquiera cuáles son los procedimientos prescriptos, con lo cual su margen de maniobra se convierte en total incertidumbre, porque simplemente no sabe qué debe hacer, o cómo hacerlo.

Esto último suele suceder en procesos de cambios súbitos (como ha sucedido a partir del ASPO) que fueron ejecutados sin preparación alguna, donde la autonomía significa para el trabajador quedar “librado a su suerte” y con escasa comprensión de su marco de actuación.

Es por ello que consideramos que las alteraciones que trajo la pandemia en los procesos de trabajo generaron en muchísimos trabajadores la sensación de una “autonomía padecida”. Esto sucedió tanto en aquellas situaciones de teletrabajo como en el grupo que hemos denominado *procesos de trabajo presenciales modificados*. En este marco, es necesario reflexionar acerca de las potenciales consecuencias que esto implica para los trabajadores, prestando atención a los riesgos psicosociales que emergen como consecuencia de esta autonomía padecida.

## **6. Riesgos psicosociales en el trabajo y autonomía “padecida”**

Neffa (2015) indica que los RPST hacen referencia a las condiciones presentes en una situación laboral determinada, las cuales se hallan determinadas esencialmente por la configuración que adopta el proceso de trabajo (articulación de fuerza de trabajo, objetos, medios de trabajo). Estos factores interactúan y se desarrollan según sean las relaciones sociales en el trabajo (con la jerarquía, los colegas, subordinados, clientes y usuarios) todo lo cual, actuando a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, pueden afectar y llegar a dañar la salud física, psíquica y mental del trabajador, así como el desempeño de las organizaciones, impactando sobre su productividad y su competitividad.

El enfoque de los RPST implica un modelo multicausal, de manera que una misma dolencia o enfermedad tiene en la práctica diversas causas y, a su vez, una misma causa puede estar relacionada con diversas enfermedades o trastornos de la salud concretos (Neffa, 2015).

En todos los casos, el punto de partida del enfoque de los RPST establece que la raíz última de estos riesgos psicosociales reside en la forma en que se haya organizado el proceso de trabajo (Neffa, 2015; Gollac, 2011). En este sentido, si bien sus impactos son captados a través de las vivencias y percepciones de los individuos, es al nivel del proceso de trabajo –de su organización y contenido– donde debe indagarse analíticamente. Así, este enfoque es una superación de las explicaciones individualizadoras sobre los padecimientos en el trabajo. El problema no está en el trabajador (en supuestos “problemas

psíquicos o personales” o en su “incapacidad de adaptarse”) sino en los modos de gestión del proceso productivo. Es allí donde debe intervenir en pos de la prevención.

Ahora bien, ¿qué impactos sobre la salud psicosocial puede conllevar un proceso de trabajo profundamente transformado, escasamente planificado y donde los trabajadores vivencian una situación de “autonomía padecida”, como ha sucedido en el marco de la pandemia? A continuación desarrollamos algunos potenciales RPST que pueden surgir en este marco:

- *Aumento de la carga mental de trabajo*

El cambio súbito de los procesos de trabajo implicó usar elementos, herramientas y métodos que nunca se habían usado. De ahí que muchos trabajadores experimentaran al principio del ASPO una gran dificultad de adaptación a los nuevos equipos, procedimientos y sistemas de trabajo.

Los conocimientos y habilidades que ya se tenían sobre el trabajo, devinieron parcialmente útiles. En un corto periodo de tiempo, hubo que “inventar todo de nuevo” y eso amplificó enormemente la carga de trabajo. Todo ello sin que las empresas o instituciones pudieran brindar una preparación adecuada, que pudiese indicar las nuevas maneras de trabajar.

El resultado fue que los trabajadores comprometieron mucho tiempo y energía para “reinventar” sus rutinas laborales, con escasos parámetros para hacerlo. Mientras tanto, la ausencia de capacitación viene siendo temporalmente subsanada por los propios trabajadores que, con gran iniciativa, sacan adelante el trabajo consultándose entre sí.

- *Aumento de la autonomía en un sentido negativo*

En muchas organizaciones el fenómeno de una “autonomía padecida” sucede porque recaen en los trabajadores unas expectativas poco claras, mal explicitadas o con amplios márgenes de incertidumbre. Carecen de procedimientos y de reglas claras sobre cómo se trabaja en este nuevo contexto, y eso implica una necesidad permanente de innovación e inventiva propia.

Lo más llamativo es que todo esto ha ido sucediendo de manera simultánea a la multiplicación de protocolos. Pero dichos protocolos

son de tipo sanitario, y a veces entran en colisión con la lógica que ordenaba el trabajo anteriormente. De esta manera, comienzan a surgir tensiones, problemas y desajustes en los ámbitos laborales, porque esos protocolos anti COVID-19 no están totalmente adaptados a los puestos de trabajo.

Se produce entonces durante la pandemia una *paradoja*: los trabajadores ven proliferar la imposición de muchos protocolos pero lejos de organizar y hacer previsible su trabajo, generan el efecto contrario. Esos protocolos llegan para trastocar todas sus tareas y rutinas, generando múltiples padecimientos y sufrimientos.

Es el trabajador el que debe ser inventivo para, por un lado, respetar y aplicar los protocolos anti COVID-19 y, por otro, mantener funcionando su puesto y seguir alcanzando los objetivos dados, *a pesar de esos mismos protocolos*. Porque como mencionábamos al principio, la irrupción de la lógica sanitaria en los procesos productivos es una novedad surgida en este momento histórico particular. Bajo situaciones normales, dichos procesos solo se encuentran guiados por la generación de ganancias y las metas de eficiencia.

De esta manera, la convivencia (problemática) de estas dos lógicas en los procesos es la gran novedad de la pandemia y es justamente el trabajador quien tiene que arbitrar estas lógicas en tensión, lo cual es fuente de gran desgaste y constituye la causa de muchos riesgos psicosociales.

En este contexto de autonomía padecida, muchos trabajadores han comenzado a desarrollar distintos problemas de salud y padecimientos, que no siempre consideran como vinculados al trabajo o que no pueden visualizar como interconectados entre sí. Pero vistos en su conjunto, es claro que son una expresión de los RPST que la nueva organización del trabajo ha hecho emerger durante la pandemia. Algunos de las principales perturbaciones ocurridas son los siguientes:

- cuadros de ansiedad, irritabilidad, nerviosismo, etc.,
- fatiga mental persistente.
- trastornos del sueño, que agudizan la fatiga.
- mayor tensión y descontento en el trabajo
- consumo de sustancias estimulantes para poder continuar con el trabajo
- dolor de cabeza y cefaleas por el aumento de la carga mental.
- somatizaciones de diversos tipos, que son expresión de algunos de los padecimientos antes indicados: trastornos gastrointestinales, palpitaciones, aumento de la presión cardíaca, etc.

Todos estos RPST emergentes en la esfera de la producción son asimismo acompañados por enormes cambios en la esfera doméstica. En este sentido, la organización de la vida social y familiar se ha trastocado también durante el ASPO.

El hogar ya no es predominantemente un espacio de descanso y de reparación de la fatiga, sino que también está afectado por distintos factores: la permanencia prolongada de los niños en el hogar que ya no concurren al colegio, la ausencia de trabajadores del cuidado y de limpieza (empleadas domésticas, niñeras, cuidadores de adultos mayores), la permanencia de algunos de los miembros del hogar teletrabajando o afectados por la desocupación, entre otras cuestiones. En este marco, las tensiones en los hogares se multiplican y las exigencias del trabajo pago se combinan con las cargas de trabajo doméstico, generando un marco de enorme desgaste para los trabajadores y, especialmente, para las trabajadoras por los mandatos de género<sup>5</sup>.

## 7. Reflexiones finales

En este escrito hemos tratado de sistematizar y conceptualizar una serie de cambios acaecidos en los últimos meses en el mundo del trabajo. Constituye una tarea compleja y es difícil captar adecuadamente los múltiples aspectos que de manera vertiginosa parecen estar mutando en este momento histórico tan particular. Como observadores de la realidad social, oscilamos entre el asombro, la fascinación y la incertidumbre. Somos testigos de una oleada de cambios que se suceden sin cesar y a una velocidad que a veces nos impide conocer con total certeza la amplitud y profundidad de las transformaciones que están teniendo lugar.

Al respecto, hemos visto como se han modificado los procesos de trabajo de una manera que ciertamente es poco recomendable: sin planificación alguna, en corto tiempo, en el marco de una emergencia

---

5. En términos generales, el ASPO implicó una sobrecarga para las trabajadoras mujeres que, por roles culturalmente construidos, son mayormente las encargadas de las tareas de cuidado de mayores y menores, así como de limpieza y mantenimiento de los hogares. La dificultad de compatibilizar el trabajo con las tareas domésticas no remuneradas ha sido fuente de gran desgaste en la pandemia y se ha agudizado, exponiendo con toda contundencia el enorme esfuerzo que realizan las trabajadoras mujeres en dicho sentido.

sanitaria (es decir, en un clima social de miedo y angustia) y con una amplitud inusitada, abarcando casi todas las ramas de actividad económica. Esto permite comprender las enormes repercusiones que estos cambios han traído sobre la salud psicosocial de los trabajadores. El sufrimiento, el malestar y el desgaste se amplían a medida que continúa la pandemia, dado que los cambios laborales que eran “transitorios” están permaneciendo más tiempo de lo pensado.

Superada la sorpresa y la vertiginosidad inicial, comienza el momento de pensar con más detenimiento qué trabajo está configurándose, qué transformaciones han llegado para quedarse y cuáles son las posibilidades de mantener las metas de trabajo decente en este nuevo escenario. El recorrido realizado y la experiencia de estos primeros meses de pandemia deben ser objeto de reflexión, para contener aquellas dinámicas más dañinas del trabajo actual, para corregir cosas y para también fomentar aquellas prácticas que favorezcan el bienestar integral de los trabajadores.

El trabajo produce enfermedades cuando está deficientemente organizado, cuando no está regulado y cuando su prestación implica prácticas que dañan la salud y el bienestar de las personas. Por eso es importante discutir los pasos a seguir y reflexionar acerca de qué trabajo queremos para un futuro cercano. Consideramos que el mismo es una construcción social y todos los actores involucrados deberán participar y dar su visión sobre ese camino recorrer. Las instancias tripartitas son más importantes que nunca y será con una participación real de los trabajadores y de sus representantes que podrá configurarse un nuevo escenario postpandemia; que siga contemplando la salud y el bienestar en los procesos productivos, ya no solo en vinculación con el COVID-19, sino también en relación a los aspectos psicosociales.

## Referencias bibliográficas

- ALBRIEU, R. (2020). Evaluando las oportunidades y los límites del teletrabajo en Argentina en tiempos de COVID-19. Documento de trabajo. Buenos Aires: CIPPEC.
- BLANCO GIL, J. (1989). La necesaria rearticulación del conocimiento epidemiológico; el problema de la práctica-teórica y la práctica-práctica. *Investigación y Educación en Enfermería*, 7(2), pp. 61- 71.

- DEJOURS, C. (1998). *El factor humano*. Buenos Aires: Piette/Conicet.
- 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.
- INDEC (2019). Cuentas Nacionales: Estimador mensual de actividad económica. Abril de 2020. Informes técnicos, vol. 4, n° 117. Buenos Aires: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC).
- LAURELL, A. C. (1989). Social analysis of collective health in Latin America. *Social Science & Medicine*, Vol. 28, Issue 11, pp. 1183-1191.
- LAURELL, C. A. (1993). La construcción teórico- metodológica de la investigación sobre salud de los trabajadores. En: Laurell, C. A. (coord.). *Para la investigación sobre la salud de los trabajadores*. Washington: Organización Panamericana de la Salud (OPS).
- LAURELL, C. A. y NORIEGA, M. (1987). Trabajo y salud en SICARTSA. México: Publicado en co-edición por la Sección 271 del Sindicato Minero, Sindicato Independiente de Trabajadores de la UAM (SITUAM) y la Maestría en Medicina Social, UAM-X.
- 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. (coord.) (2017) *Trabajo y salud en puestos de atención al público: una investigación sobre riesgos psicosociales en el trabajo en ANSES*. SECASFPI, Buenos Aires.
- NORIEGA, M., (1993). Organización laboral, exigencias y enfermedad. En: Laurell, C. A. (Coord.). *Para la investigación sobre la salud de los trabajadores*. Washington: Organización Panamericana de la Salud (OPS).
- WISNER, A. (1988). *Ergonomía y condiciones de trabajo*. Buenos Aires: Área de Estudios e Investigaciones Laborales de la SECYT/ CEIL- CONICET/ CREDAL CNRS/ Hvmanitas.

# LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DE LOS REPARTIDORES DE PLATAFORMAS DIGITALES EN LA SITUACIÓN DE PANDEMIA

---

Lic. *Silvia Korinfeld*

En primer lugar, haré una breve introducción acerca de qué son las aplicaciones, las plataformas digitales y cómo funcionan; luego me referiré a los trabajadores y trabajadoras que prestan servicios de reparto, su situación laboral y sus condiciones de trabajo.

Por último, describiré los riesgos psicosociales a los que están expuestos, y particularmente durante la pandemia de COVID-19, y la perspectiva de la actividad.

Se puede afirmar que todos estamos familiarizados con el trabajo de los repartidores a domicilio, ya que lo que habitualmente se denomina “delivery” viene haciéndose cada vez más difundido en nuestro país desde hace varios años, por cambios en las modalidades de consumo.

El “delivery” (palabra inglesa que significa reparto o entrega) es una actividad que tiene por finalidad enviar productos, generalmente gastronómicos, al lugar de consumo, al cliente final.

En el momento actual, debido a la pandemia generada por el COVID-19 y la necesidad del aislamiento social, y distanciamiento sanitario, esta actividad fue definida por las autoridades como una de las “actividades esenciales”. Esto permite facilitar el acceso a las compras habituales de las personas en cuarentena y particularmente de las personas de los grupos de riesgo (mayores de 65 años, personas con enfermedades crónicas, etc.) Ya no se trata solamente de compras de alimentos sino también de una gama amplia de servicios de mensajería y compras de medicamentos y otros productos.

El trabajo de reparto para plataformas digitales no es nuevo, en nuestro país ya existían varias aplicaciones móviles nacionales, y desde el año 2018 se incorporaron Glovo (española) y Rappi (colombiana), que son plataformas que se difundieron con el proceso de globalización y son parte de la aparición de nuevas modalidades de trabajo o lo que se denominan: empleos “atípicos”.

Las aplicaciones comparten la característica de no asumirse como “empresas” propiamente dichas, sino que se definen a sí mismas como plataformas de tecnología, y que mediante dicha tecnología vinculan la oferta y la demanda de servicios. De esta manera se trata de empleadores “invisibles” y asumen que no median en relaciones laborales. Las más conocidas son Glovo, Rappi, Pedidos ya, y UberEats.

**¿Cómo es el trabajo para las plataformas digitales?** El trabajador se relaciona a través de su teléfono móvil, que es de su propiedad, mediante el cual recibe las indicaciones para los viajes y envíos. Estas indicaciones se originan en una “gestión por algoritmos” que tiene en cuenta diversas variables, como: el nivel en que se ubica el trabajador (hay establecidos 5 niveles), calificaciones positivas o negativas de los usuarios, rapidez en el cumplimiento del envío, disponibilidad del/la trabajador/a en horarios, días de la semana, clima, etc.

Según estas variables, el trabajador es evaluado, tanto para ser promovido como para ser sancionado.

El éxito del desempeño de un servicio de “delivery” se mide principalmente por llegar a tiempo y completo, el indicador usado es OTIF, que mide los pedidos que fueron entregados completos y en tiempo y su relación con el total de pedidos. OTIF significa: On Time - In Full (En tiempo y completo).

Para su ingreso, al trabajador se le pide que sea monotributista, y en las actividades de inducción, las consignas usuales son: “vos disponés de tu tiempo”, “sos tu propio jefe”, “sos un microemprendedor”, “sos un cuentapropista”, etc. No se reconoce su status dependiente. Para la aplicación, el trabajador se llama “colaborador”. Como en algunos casos no se le exige exclusividad con la aplicación, el trabajador tiene una ilusión de independencia y de libertad de elegir.

El repartidor debe comprar su mochila, o tenerla en comodato (y cuidarla), tener su propio vehículo (bicicleta, moto, auto), incluso paga por usar el servicio de plataforma (paga para trabajar), su propia indumentaria protectora (casco, campera de lluvia), aunque deben usar en forma obligatoria el logo de la aplicación. Se ocupan también del

mantenimiento e higiene de los elementos de trabajo, y en esta situación de pandemia, desinfectarlos después de cada entrega.

**¿Quiénes son estos trabajadores?** En su mayoría son jóvenes y varones, muchos de ellos son desempleados, migrantes recientes, también hay mujeres pero en menor proporción. No hay una información precisa sobre la cantidad, pero se estima que antes de la cuarentena había cerca de 80.000 en todo el país y durante el aislamiento social se duplicaron. En la ciudad de Buenos Aires se calcula que hay 8 mil “gloveros” y 10 mil “rappitenderos”.

**¿Qué sucedió a partir de la pandemia y la cuarentena?** Mencionamos solamente algunas de las dimensiones de RPST de Michel Gollac para describir la situación de los repartidores.

Como se mencionó anteriormente, la actividad fue declarada como “esencial”, y el servicio de “delivery” aumentó de manera exponencial. Según los mismos repartidores, la actividad se incrementó en un 400% y también aumentó la cantidad de trabajadores, muchos de ellos por haber quedado desocupados y sin ingresos al paralizarse la actividad económica presencial.

La situación de precariedad de la actividad ya existía, y **con el aumento de la intensidad del trabajo aumentaron los riesgos habituales**. Esto motivó que los trabajadores buscaran organizarse para obtener condiciones de trabajo dignas. Hubo varios paros de repartidores en la Argentina. El último fue el 1º de julio de 2020, que fue un paro internacional, en el que se unieron trabajadores de Brasil, Colombia, Ecuador, Perú, Guatemala, Costa Rica y España.

Las características de la actividad dificultan **la sindicalización y el diálogo entre los trabajadores (comunicación)**, y el mismo sistema fomenta la competencia por obtener mejores viajes o más rentables, poder subir de nivel, estar disponibles todo el tiempo, no rechazar envíos, aunque sean en horarios nocturnos, días de lluvia o fines de semana. Algunos repartidores que recién se inician pueden pasar muchas horas esperando que les indiquen un viaje, que no es muy rentable, y se ven sometidos a esperas y muchos tiempos muertos.

Es generalizado el sentimiento de **Inseguridad** en el trabajo, **incertidumbre** acerca de las evaluaciones que muchas veces sienten como arbitrarias.

Los riesgos principales que se han agravado con la pandemia, el crecimiento de la actividad y la intensificación del trabajo:

- **Los accidentes de tránsito: durante el período de ASPO hasta la fecha (24/7) fallecieron 6 repartidores en accidentes viales.** Los trabajadores no tienen Aseguradora de Riesgos del Trabajo, ART. No tienen obra social, tampoco tienen licencia por enfermedad, de modo que el que se enferma no trabaja y por lo tanto no percibe ningún ingreso. El trabajo cotidiano depende totalmente del puntaje que van obteniendo y quieren mantener o superar. La urgencia por cumplir los horarios y obtener más viajes hace que frecuentemente descuiden la seguridad vial.
- **Asaltos y robos de vehículos.** Los repartidores registran actualmente más robos de celulares, dinero, la bicicleta o la moto. Si no tienen contratado un seguro pierden puntaje o son sancionados. En la Plata algunos repartidores se organizaron para cuidarse entre ellos cuando tienen que dirigirse a zonas consideradas riesgosas.
- **Temor y miedo a contagiarse del COVID-19** y llevar el contagio a sus familias. Según testimonios de los repartidores, algunas aplicaciones están entregando una botellita de alcohol en gel y dos barbijos por mes que son insuficientes para enfrentar la posibilidad del contagio.
- **El cansancio físico** de pedalear tantas horas por día es un denominador común para los que utilizan bicicleta. ¿Cuánto puede ganar un trabajador pedaleando 10-12 hs. diarias toda la semana? Según los testimonios recogidos: entre \$ 25000 y \$ 40.000, dependiendo del nivel en que se ubica el repartidor. Como se mencionó, cuanto más alto está en la escala recibe mejores viajes y por lo tanto mejor ingreso.
- **La mala relación con el empleador** (la “App”). El trabajador no sabe bien cómo se lo evalúa, hay una falta de transparencia en las evaluaciones: la gestión por algoritmos no es visible para el repartidor, que no tiene acceso a las evaluaciones de los clientes, ni puede responder o justificar situaciones inesperadas: problemas de tránsito, accidentes, etc. Como señala un trabajador “no hay con quién hablar y cuando pude avisar que había tenido un accidente con la bicicleta, me preguntaron por el envío”
- **Las aplicaciones imponen sanciones y bloqueos en forma discrecional.** Los repartidores incluso **pueden ser desafectados sin previo aviso** si participan de una actividad gremial o hacen reclamos.

Las Organizaciones de trabajadores que se pueden relevar actualmente son:

- Asociación Sindical de Motociclistas, Mensajeros y Servicios.
- Asociación de Personal de Plataformas (APP)
- Agrupación de Trabajadores de Reparto (ATR) vinculado al PTS
- Existe un sindicato histórico de motoqueros (ASIMM)

Cuáles son las demandas principales de estos trabajadores:

- Que haya una regulación de la actividad, es la demanda central.
- Que se establezca una mayor transparencia en las calificaciones.
- Que se efectivice un aumento del pago de los servicios durante el periodo de ASPO. Se plantea que aumentaron los precios para las empresas y comercios pero los repartidores ganan lo mismo desde el inicio de la cuarentena.
- Se pide que se pague un plus salarial en días de lluvia, un plus si los elementos de trabajo son del trabajador. Que el salario comprenda una parte fija proporcional al salario mínimo vital y móvil y la parte variable dependa del número de entregas, la distancia, el tiempo, y la espera.
- Que les brinden elementos de seguridad e higiene suficientes y adecuados.
- Que la indumentaria reglamentaria para circular esté a cargo de la aplicación: casco, ropa con bandas reflectoras.
- Que haya una regulación de las horas de trabajo, que se limite la jornada, máximo 48 hs.
- Que puedan “desloguearse”, rechazar pedidos y tomar descansos sin ser sancionados
- Tener la protección de una ART, seguros de accidente, seguro de vida, licencias por enfermedad
- Tener capacitaciones en seguridad vial.

**¿Cuál es la perspectiva de la actividad?** Como se observa, muchas de estas cuestiones planteadas tienen que ver con que nos encontramos con una relación laboral de dependencia invisibilizada como cuenta-propismo.

Se puede afirmar que hay una relación laboral escondida, porque el repartidor tiene dependencia económica, y dependencia jurídica y técnica, que son los indicadores de “laboralidad” para la OIT. Hay una

fijación unilateral de precios y tarifas que se pagan, ya que se pagan sólo los pedidos realizados y cumplidos. Por su parte, el trabajador asume todos los riesgos.

Es una actividad que seguramente va a continuar expandiéndose, no solamente por la extensión del aislamiento y distanciamiento sanitario, sino porque probablemente va a ser un lugar de ubicación de muchos de los desocupados y desocupadas por la crisis económica producida por la pandemia.

Actualmente en nuestro país hay varias propuestas de regulación de esta actividad tanto a nivel nacional como en CABA. Se necesita caracterizar correctamente esta relación laboral (que es asimétrica) y vincularla con la legislación vigente en cada país, en nuestro caso con la Ley de Contrato de Trabajo. Algunos plantean crear un estatuto específico para la actividad.

El 16 de julio de 2020 la Legislatura porteña aprobó la “*Ley de regulación de apps de delivery*”, que establece, entre otras cosas, que los repartidores deberán estar habilitados y contar con seguros laborales, al tiempo que prohíbe el sistema de incentivos y castigos a los trabajadores.

La normativa implica modificaciones al código de tránsito y transporte de la Ciudad de Buenos Aires y elimina los sistemas de incentivos de las empresas, por considerar que “incitan a los repartidores a incumplir con las normas de tránsito”.

Según el texto, los operadores de plataforma digital de oferta y demanda, los prestadores de servicios y los repartidores o mensajeros deberán solicitar la inscripción en el “Registro Único de Transporte de Mensajería Urbana y/o Reparto a Domicilio de Sustancias Alimenticias” (Rutramur) dentro de los 180 días corridos a partir de la entrada en vigencia de la norma.

A pedido de los repartidores, se incorporó a la norma, que los seguros de vida, responsabilidad civil y de accidentes personales estarán a cargo de las empresas, al igual que los elementos básicos para su seguridad vial y sanitaria: el casco, el chaleco, el alcohol en gel, el tapabocas y la caja o mochila en la que llevan los pedidos.

Sin embargo, hubo quejas y reclamos por parte de los trabajadores. La Asociación de Personal de Plataformas (APP) sostuvo en un comunicado que “el proyecto aprobado habilita a las empresas de plataformas como intermediarias de oferta y demanda y las exime del cumplimiento de toda normativa laboral y tributaria”, por lo que lo calificaron como “ley de desregulación de las aplicaciones de delivery”.

Según un artículo del periódico *Ámbito Financiero* firmado por Nicolás Schick: “la normativa no contiene una regulación de la relación laboral con los trabajadores, manteniendo la precarización, situación que debe ser remediada por el poder legislativo”. (...) “Los trabajadores son contratados fraudulentamente, simulando una relación de dependencia como una locación de servicios “autónomos”, se los priva de todos los derechos individuales y colectivos de los trabajadores reconocidos por el Artículo 14 bis de la Constitución Nacional y por pactos internacionales con jerarquía constitucional: contar con una A.R.T., condiciones dignas de trabajo, salario justo, jornada limitada, descanso y vacaciones pagas, protección contra el despido arbitrario, huelga, negociación colectiva, seguridad social” (...) “Se requiere marco legal con alcance a los tres actores: el prestador de servicio (empresa tradicional que comercializa un bien); los repartidores y/o mensajeros (personas que trabajan y realizan el traslado del bien); y las aplicaciones (como intermediarias del proceso)”.

Esta nueva modalidad de trabajo que seguramente se va a mantener, independientemente de la situación de pandemia, requiere repensar, como plantea la OIT, cómo incorporar a estos trabajadores y trabajadoras que buscan un medio de subsistencia, sin que se pierdan derechos laborales. Hay una nueva figura laboral: “trabajadores independientes de plataformas digitales”. También se plantea: “contrato de carácter permanente para una prestación discontinua”.

Es un desafío también para los sindicatos, ya que la organización es compleja. Estas nuevas modalidades de trabajo “atípicas”, buscan eliminar la actividad sindical, que puede defender estos derechos.

Juan Ottaviano, abogado asesor de la Asociación de Personal de Plataformas, ha sugerido que, dado que las aplicaciones funcionan en diversas actividades, cada sindicato se haga cargo de la plataforma de su sector. O que la organización gremial sea transversal a distintos sectores de la economía.

Otra opción es la formación de **cooperativas**. En Trelew, un grupo de repartidores desafectados armó una cooperativa y trabajan con su propia clientela.

En lo inmediato, la situación de pandemia requiere que se brinde mayor protección a estos trabajadores.

Se hace evidente que todos estamos frente a situaciones inéditas y desafíos para nuestra capacidad de encontrar soluciones desde distintos ámbitos, profesionales, gremiales, políticos. Y necesitamos repensar las

nuevas modalidades de trabajo que aparecieron y seguramente se mantendrán durante y después de la crisis.

## Referencias bibliográficas

- FAUR ELEONOR (2019). “Pedidos ya y las mujeres malabaristas”. IADE. 22/10/19. [www.iade.org.ar](http://www.iade.org.ar)
- FUNDACIÓN FRIEDRICH EBERT. (2020) “Teletrabajo y Trabajo en Plataformas. Transformaciones en el mundo del Trabajo frente a las nuevas realidades laborales.” Charla virtual con varios panelistas. 23/7/20
- MADARIAGA, J., BUENADICHA, C., MOLINA, E. y ERNST, C. (2019). Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?, CIPPEC-BID - OIT. Buenos Aires, 2019.
- MENÉNDEZ, NICOLÁS DIANA (2020) “Virtuales pero reales. Análisis de una experiencia de organización gremial de trabajadores de entornos virtuales. Trabajo y Sociedad N° 33. [www.unse.edu.ar/trabajosociedad](http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad)
- OTTAVIANO, JUAN MANUEL; O’FARRELL, JUAN; MAITO, MATÍAS (2019) Organización sindical de trabajadores de plataformas digitales y criterios para el diseño de políticas públicas. Buenos Aires. Fundación Friedrich Ebert, Diciembre 2019.
- Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo* (2018) Revista electrónica de acceso abierto. Adapt. UniversityPress. N° especial. Vol. 6 N° 1. Enero-marzo 2018.
- SCASERRA SOFÍA (2019) “El despotismo de los algoritmos. Como regular el empleo en las plataformas. Revista Nueva Sociedad N° 279. [www.nuso.org](http://www.nuso.org)
- SCHICK NICOLÁS (2020) “El impacto de la Ley de repartidores y apps de delivery”. Ambito Financiero. Opiniones. 20 Julio 2020.
- SUBIRATS JOAN (2019) “¿Del poscapitalismo al postrabajo?”. Revista Nueva Sociedad N° 279. [www.nuso.org](http://www.nuso.org)
- Voces en el Fénix* N° 80. (2020) El empleo del tiempo. Varios autores. [fenix@fce.uba.ar](mailto:fenix@fce.uba.ar)

# RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA ANSES DURANTE LA PANDEMIA

---

Prof. *Carolina Lualdi*

## Contexto global y nacional

El 5 de Marzo de 2020 Argentina registró el primer caso importado y confirmado de COVID-19. Una semana después, la Organización Mundial de la Salud declaró al brote de Coronavirus como “pandemia global”.

Esta pandemia conlleva incertidumbre ante la ausencia de una vacuna o un tratamiento eficiente, sumado a un alto índice de contagios que refleja esta enfermedad y un elevado índice de mortandad, especialmente en el caso de los adultos mayores.

La acelerada propagación del Coronavirus ha exigido el despliegue de respuestas coordinadas a escala planetaria. En dicho proceso de expansión, la llegada a Argentina sucedió después del agravamiento de la situación en las naciones de Europa.

El país ha transitado con especificidad propia la forma que va asumiendo el aislamiento social en cada provincia. Dentro de las políticas públicas que se han establecido para enfrentar dicha enfermedad, se han diseñado fases y etapas del proceso en curso, según la densidad de población y la cantidad de casos registrados en cada provincia argentina.

Las decisiones vinculadas con las estrategias de prevención de los contagios implican la reorganización de la vida cotidiana en su conjunto. Las principales son: mantenimiento de la distancia social, limitación de la circulación –permisos para traslados– obligatoriedad del uso de elementos de protección personal y distintas recomendaciones de higiene personal y doméstica, para mencionar sólo algunos ejemplos.

## SECASFPI y la importancia de los riesgos psicosociales

En el año 2014, el Secretario General del Sindicato de Empleados de la Ex Caja de Subsidios Familiares para el Personal de la Industria (SECASFPI), el compañero Carlos Ortega junto al Secretario Adjunto, Domingo Palermi y acompañados por los miembros de la Comisión Directiva; tomaron la decisión política de iniciar una investigación para estudiar las condiciones y medio ambiente de trabajo en ANSES.

Esta iniciativa estuvo centrada en el estudio y visualización de los riesgos psicosociales que afectan a las y los trabajadores de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES).

Dicho proyecto fue dirigido por el doctor Julio César Neffa y contó con la colaboración de sociólogos, economistas, psicólogas, ergonomos, médicos laborales e informáticos de instituciones prestigiosas como el CONICET, la UBA, UNLP, UNR Y CITRA; que trabajaron mancomunadamente con compañeros/as de nuestro sindicato.

El trabajo fue arduo, duró más de año y medio y abarcó distintos campos de investigación como la ergonomía, medicina laboral, talleres de visualización, y encuestas hasta llegar a diferentes conclusiones, tendientes a establecer diversas recomendaciones tales como:

- Fortalecer las actividades de formación y perfeccionamiento de los/as trabajadores/as así como de los niveles de supervisión y coordinación, otorgando permisos para que las actividades se desarrollen en el tiempo de trabajo y emitir un certificado que conste en su legajo personal.
- Establecer las metas y plazos de trabajo con la consulta y participación de los/las trabajadores/as. de esta forma, podrá llegarse a criterios realistas que contemplen tanto la eficiencia en la prestación del servicio como también las capacidades de los trabajadores y los desafíos que implica la tarea real (que siempre guarda una distancia con el trabajo prescripto).
- Brindar capacitación en tiempo útil (con suficiente anterioridad a la tarea) para cubrir el déficit de conocimientos relativos a la parte operativa de la actividad concreta. Se requiere hacer más accesible el conocimiento procedimental y la unificación de criterios para todos los trámites.
- Completar la capacitación de los/las operadores/as integrales que son los/las que más sienten la insuficiencia de conocimientos que lleva a confusión, conflictos y a cometer errores.

Las capacitaciones de los/las operadores/as integrales deberían ser revisadas semanalmente en reuniones cuando llegan las nuevas circulares para unificar criterios en la atención al público.

- Extender la capacitación a los superiores jerárquicos Los superiores inmediatos del trabajador de atención al público (supervisor-coordinador-gerente-administrador), no están todos suficientemente preparados ante los cambios en la organización del trabajo realizadas con la integración de todos los sectores.
- Mejorar el sistema de comunicación interna hacia el personal de las UDAT y UDAI, y podría implementarse un sistema de información de novedades que llegue diariamente a todas las PC de las oficinas y que se pueda acceder a un sitio institucional donde haya una carpeta con esas novedades clasificadas.
- Revisar la organización del trabajo en la atención al público. Frecuentemente, la violencia del público hacia el trabajador es provocada por el tiempo de espera (a los que tienen turno se agregan los que acuden espontáneamente a la oficina y deben ser atendidos también).
- El ausentismo que recarga la tarea de los/las trabajadores/as presentes, y las diferencias de criterios entre trabajadores y superiores, que a veces se hace evidente para los beneficiarios/as, crea situaciones de tensión y conflicto, cuestiones que deben ser encaradas en forma global.
- Brindar contención y apoyo psicológico a los/las trabajadores/as. La atención al público afecta mentalmente y emocionalmente y es causa de desgaste, sufrimiento psíquico y predispone para contraer una enfermedad. Esta cuestión tiene que ser encarada por su gran importancia. En nuestra opinión, se debe capacitar en “competencias” relacionales. Esto implica la necesidad de capacitación por parte de psicólogos/as y psicólogos/as sociales en cuanto a cómo tratar al público, la contención de personas angustiadas o agresivas, el manejo adecuado de las emociones tanto del público como del trabajador, para prevenir el riesgo de “burnout”.
- Seguir las recomendaciones ergonómicas. La posibilidad de tener una separación física mayor entre el trabajador y el público podría aliviar la presión para el/la trabajador/a que

- sería de utilidad para no estar constantemente a la vista de las personas que esperan y evitar las interrupciones. Una mejor reorganización del “*lay out*” la incorporación de mamparas divisorias podría ser beneficiosa en este sentido.
- Reactivar el sistema de evaluación del desempeño, con participación sindical, y que los resultados sean tenidos en cuenta para los ascensos y promociones y para cubrir vacantes de puestos de mayor responsabilidad.
  - Promover dentro del tiempo y de los lugares de trabajo la comunicación y la cooperación entre los/las trabajadores/as, creando instancias participativas para intercambiar periódicamente experiencias y conocimientos, para que tenga lugar efectivamente el apoyo social y técnico.
  - Asegurar que los/las trabajadores/as dispongan de medios de trabajo adecuados y suficientes y que estén en buen funcionamiento para poder hacer un trabajo de calidad en un tiempo razonable y en conformidad con su conciencia profesional.
  - Para ello, efectuar contrataciones de personal o redistribuir la fuerza de trabajo disponible para incrementar la cantidad de empleados que trabajan en relación directa con los/las beneficiarios/as y para que el ritmo de trabajo no supere las capacidades de trabajo del personal, pero formarlos adecuadamente antes de que ocupen sus puestos.
  - Constituir un *pool* de trabajadores/as polivalentes, para que puedan reemplazar a los/as trabajadores/as cuando van al baño o a tomar un refrigerio, sin perturbar la atención al público.
  - Institucionalizar el Consejo de Empresa, que prevé la Ley de Contrato de Trabajo e invocar el artículo 14 bis de la Constitución Nacional, para permitir el acceso a la información, responder a consultas, y efectuar propuestas para el mejor desarrollo del Organismo.
  - Reabrir periódicamente los concursos, asegurando la transparencia y la no discriminación, con posibilidades de control por parte de las organizaciones sindicales.
  - Promover que ANSES lleve a cabo un ejercicio colectivo de autoevaluación, con participación de los trabajadores (del tipo FODA) y que elabore un plan estratégico de mediano plazo para programar las actividades de las diversas gerencias y prever los grandes cambios.

- Respetar la conciencia profesional y ética y no obligar a los/as trabajadores/as a hacer tareas que desaprueban ni a hacerlas violando sus principios éticos y sus valores.
- Fortalecer las actividades de formación y perfeccionamiento de los/as trabajadores/as, así como de los niveles de supervisión y coordinación, otorgando permisos para que las actividades se desarrollen durante la jornada laboral.
- Se debería promover el trabajo en equipo con un cierto margen de autonomía para organizar el trabajo. Asimismo introducir nuevas formas de organizar el trabajo, para que los/as trabajadores/as roten entre diversos puestos, se amplíen sus funciones, no hagan siempre tareas rutinarias y en lugar de trabajos divididos y fragmentados se instaure voluntariamente la polivalencia siendo reconocida monetaria y moralmente por el organismo.
- Llevar a cabo una acción comunicativa de difusión para informar sobre las prestaciones que brinda el organismo dentro de la sociedad, y así tomar conciencia de la importante función social y económica que cumple, a fin que los/as trabajadores/as sean reconocidos y se sientan orgullosos/as de pertenecer al organismo.
- Mejorar el procedimiento de solicitud de licencias por enfermedad, que pueda ser expeditivo para que las/os trabajadoras/as puedan acceder a este derecho y asimismo, que implique una atención real y eficiente que a largo plazo redunde en un mejor nivel de salud para el conjunto del personal. Hasta el presente, el servicio médico que justifica las licencias por enfermedad ha sido tercerizado y esto perjudica notablemente a los/as empleadas/as debido a que los/as médicos/as muchas veces acuden al domicilio en horarios inusuales (posterior a las 21 horas) y otras deslizan el comprobante de visita por debajo de la puerta sin haber tocado timbre. Lo que esto acarrea es el descuento inmediato del o los día/s licenciado/s y el consiguiente descuento del presentismo de dicho mensual. En ocasiones, los reintegros tardan más de 3 meses en hacerse efectivos.

Esta investigación fue analizada, consensuada y plasmada en el libro **Trabajo y Salud en Puestos de Atención al Público** que fue presentado en la Feria del Libro el 28 de Abril del 2016.

Si bien las recomendaciones fueron múltiples solo se concretaron en materia ergonómica la implementación –en todas las dependencias de ANSES del país– de sillas con la comodidad necesaria para que el trabajador/a pueda desempeñar un trabajo eficiente y productivo a lo largo de la jornada. No debemos olvidar que si bien nuestras investigaciones se iniciaron en el transcurso de un gobierno nacional y popular; el libro vio la luz durante el gobierno neoliberal del ex presidente Mauricio Macri. En dicho gobierno, primaba una visión empresarial cuyo interés estaba focalizado en los números y no en los resultados, ni en las condiciones de trabajo. Por lo tanto, durante los 4 años de la gestión de Emilio Basabilvaso como Director Ejecutivo de ANSES, se produjeron masivos despidos arbitrarios. En ese tiempo se priorizó la reducción de personal en todas las oficinas y UDAIS del país, lo cual intensificó y perjudicó aún más a los/las trabajadores/as. Durante esta gestión, pasamos de ser 16 mil trabajadores/as a ser un poco más de 14 mil, ya que el personal fue reducido no solo por los despidos mencionados, sino también por jubilación y el otorgamiento de retiros voluntarios a quienes quisieran acogerse a los mismos. Si bien las sumas ofrecidas distaban mucho de ser suficientes para compensar la pérdida de la fuente de trabajo y la dificultad de acceder a un nuevo empleo; muchos optaron por aceptar el retiro para dejar de soportar las constantes presiones y hostigamiento por parte de la patronal. Esa merma en la cantidad de trabajadores repercutió negativamente en los empleados que continuaron trabajando, quienes fueron recargados con múltiples tareas por la misma remuneración.

Esa etapa finalizó a fines de 2019 y la llegada al poder nuevamente de un gobierno nacional y popular, suscitó la esperanza de cambios positivos en todos los aspectos.

## **La ANSES durante la pandemia**

Lamentablemente, en Enero del 2020 la pandemia mundial del Coronavirus comenzó a asolar a los países de Asia y Europa hasta que, a fines de Febrero 2020, llegaron los primeros casos a América. Promediaba el mes de Marzo cuando en vista del aumento progresivo de contagios en nuestro país, el presidente Alberto Fernández decretó el aislamiento preventivo, social y obligatorio a partir del 20 de dicho mes.

Las principales medidas tomadas fueron las siguientes:

**Aislamiento social, preventivo y obligatorio para toda la población:** fue una medida determinante para intentar detener la propagación de Coronavirus, ya que se restringió la circulación tanto en las rutas nacionales como dentro de las ciudades de todo el país para la población en general hasta el 31 de marzo inclusive, salvo excepciones y permitiendo que continuaran en funcionamiento servicios esenciales.

**Ingreso Familiar de Emergencia:** esta medida consiste en un pago excepcional de \$10.000 mensuales para personas desocupadas, trabajadores informales, monotributistas inscriptos en las categorías “A” y “B” y trabajadores y trabajadoras de casas particulares.

**Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción (ATP):**

Postergación o reducción de hasta el 95% del pago de las contribuciones patronales al Sistema Integrado Previsional Argentino.

Salario Complementario que es una asignación que paga el Estado Nacional para los trabajadores en relación de dependencia del sector privado.

Crédito a tasa cero para monotributistas y trabajadores autónomos sin ningún costo financiero.

Crédito a Tasa Subsidiada para empresas.

Se actualizaron los montos de los subsidios del Sistema Integral de prestaciones por desempleo.

**Plan Procrear:** política de desarrollo territorial, urbano y habitacional de alcance federal para mejorar las condiciones de acceso a la primera vivienda o a refaccionar la misma. Este plan que vio la luz durante el gobierno de Cristina Fernández y que luego el ex presidente Mauricio Macri suspendió, volvió ahora a tener vigencia previendo 300 mil soluciones, entre créditos personales e hipotecarios destinados a estos fines.

La ANSES volvió a ser el “buque insignia” de las políticas sociales del Estado; por lo que se declaró la actividad como uno de los “servicio críticos, esenciales e indispensables” a través de la resolución 99/2020, instaurado mediante las modalidades presencial y remota.

Las UDAT (Unidades de Atención Telefónica) y las UDAM (Unidades de Atención Móviles), lo hicieron de forma presencial mientras que los/as trabajadores/as de las UDAIS lo hicieron a través de la atención virtual. Las oficinas de atención presencial se fueron abriendo escalonadamente.

Dentro de la atención integral virtual se pueden realizar los siguientes trámites:

- Presentación del certificado escolar, presentación de la libreta UVHI
- Asignación por embarazo.
- Asignación por embarazo para protección social.
- Asignación familiar por nacimiento o adopción/nacimiento.
- Asignación por maternidad/ maternidad Ley 24716.
- Asignación universal.
- Programa hogar.
- Tarifa social gas.
- Tarifa social federal del transporte.
- Clave de seguridad social.
- Solicitud y entrega del Certificado Renabap.
- Certificación Negativa
- Pensión madre de 7 hijos.
- Ley 27452 (RENNYA).
- Codem.
- Inscripción al monotributo social
- Desempleo / suspensión del desempleo/ reactivación del desempleo.
- Hacemos futuro.
- Reclamo de asignaciones familiares.
- Progresar
- Otorgamiento de CUIL
- Pensión por fallecimiento de trabajador
- Pensión por fallecimiento jubilado.
- Jubilación por invalidez.
- Pensión Universal para el adulto mayor (PUAM)
- Ley 26913 (ex presos políticos).
- Pensión no contributiva por invalidez.
- Pensión veteranos.
- Pensión premios olímpicos y paraolímpicos.
- Reconocimiento de Servicios.

- Otorgamiento crédito Anses.
- Convenios Internacionales.
- Otorgamiento créditos Anses (jubilados y pensionados; PUAM; no contributiva).
- Consulta fecha y lugar de cobro.
- Reclamos de haberes impagos.
- Activación de haberes suspendidos.
- Rehabilitación de beneficio.
- Inclusión.
- Poderes.
- Registro de abogados.
- Clave de Seguridad Social.
- Haberes devengados.
- Mi huella.
- Vuelta a la actividad laboral.
- Ausencia del país y reingreso.
- Resolución SSS 56/97.
- Supervivencia de residentes en el extranjero.
- Recurso de revisión.
- Consulta de expediente.
- Reclamo de impuesto a las ganancias (jubilados y pensionados).
- Reclamo ANDIS.
- Suscripción acuerdo de reparación histórica.
- Subsidio de Contención Familiar

Las Unidades de Atención Móvil (UDAM) y la Unidad de Atención Telefónica (UDAT) realizan los siguientes trámites:

- Inscripción al IFE (Ingreso Familiar de Emergencia)
- Información general sobre prestaciones y programas (fecha y lugar de cobro de las prestaciones, consulta del estado de expediente y consulta de la obra social)
- Asesoramiento personalizado con montos: consulta de liquidación de todos los beneficios, CUNA, DESEMPLEO, HOGAR, PROGRESAR, Jubilados y pensionados del SIPA, PUAM, PNC y sus créditos en caso de tenerlos vigentes.
- Cambios de Boca de Pago para jubilados y pensionados (SIPA, PUAM Y PNC, Hogar y Progresar.
- Cambio/alta de Boca de Pago CUNA y Empadronamiento y actualización de datos de Obra social, SIPA, PUAM y PNC.

Un párrafo especial merece la problemática suscitada con el sistema CUNA (Cobertura Universal de Niñez y Adolescencia) implementado en Junio 2019.

Se realizó la unificación de las asignaciones en un solo sistema. Esto generó una brecha de pago de 60 días como mínimo, lo que ocasionó trastornos no solo para los/as beneficiarios/as que no cobraron durante 2 meses, sino para el/la operador/a que debió sufrir los maltratos del público frente a realidades ajenas para las cuales no tenían respuestas.

Muchos trabajadores/as retomaron la actividad presencial, aproximadamente siete mil. Otros quedaron exceptuados por tener hijos menores a cargo ya que las escuelas no han abierto sus puertas. Otros han quedado excluidos por ser personas con factores de riesgo (por edad o por patologías preexistentes) y unos seis mil están actualmente cumpliendo sus funciones de manera remota desde sus hogares.

Los problemas que acarrea esta modalidad son varios. Uno de los más importantes es que las computadoras son propiedad de cada trabajador y muchas veces deben compartirla con la familia, con los hijos, que también tienen que hacer las tareas escolares *on line*. Los gastos de luz y el acceso a internet están actualmente a cargo de los trabajadores. Las madres tienen una doble función, ya que además de trabajar para la administración, tienen casi siempre plenamente las tareas de cuidado. Además el sistema de Anses (Vpn) cuenta con información sensible que puede ser *hackeada*, pudiendo el trabajador ser pasible de un sumario administrativo si la información llega a manos equivocadas.

Otra problemática es que el/la trabajador/a no tiene derecho a desconexión y pasa mayor tiempo que las 8 horas de trabajo que estipula el convenio colectivo. Asimismo no todos los/las trabajadores/as cuentan con un mobiliario adecuado a lo que establece la ergonomía para asegurar la salud y no sufrir trastornos músculo-esqueléticos. Las sillas de los hogares no tienen las posiciones ergonómicas, como así tampoco la luz del hogar, ni las pantallas de los monitores reúnen los requisitos indispensables para realizar las actividades laborales de manera saludables.

Además el trabajo remoto afecta la psiquis del trabajador por la falta de socialización, de relaciones interpersonales y no cuenta con el resguardo de los derechos sindicales. Este sistema y especialmente el encierro ha hecho que aumenten los niveles de adicciones (bebidas

alcohólicas, tranquilizantes, somníferos, psicofármacos, etc), lo cual ya era una problemática y hoy lamentablemente se está incrementando.

Es evidente que la ANSES es una entidad esencial pues comprende la seguridad social y con ella a los sectores más vulnerables del país, con la prestaciones tradicionales y las nuevas como el IFE (Ingreso Familiar de Emergencia), con el cual nueve millones de argentinos y argentinas (entre ellos desempleados, y monotributistas categoría A y B han tenido la posibilidad de paliar en algo la situación económica que originó esta crisis pandémica.

## **Trabajadores/as de la ANSES**

Los trabajadores/as de ANSES se esfuerzan por hacer las cosas lo mejor posible, ponen en ello mucha energía, pasión y compromiso personal. Las personas que se encuentran desarrollando su tarea en el sector de atención al público notan que su labor es de suma utilidad; sienten empatía y solidaridad con las personas que necesitan acceder a las prestaciones del organismo.

## **Los vínculos entre trabajadores/as**

Este ítem apunta a la cooperación entre los/las trabajadores/as, lo cual significa apoyo social y emocional que permite desarrollar las tareas en mejores condiciones. De acuerdo a la investigación realizada por SECASFPI, casi el 70 por ciento tienen vínculos cordiales con sus compañeros/as. Asimismo ese porcentaje refleja las relaciones de cooperación en las tareas diarias entre ellos/as.

## **Atención al público**

Desde SECASFPI promovemos la capacitación como principal herramienta de trabajo en el área de atención al público. Es fundamental que este organismo brinde al trabajador y a la trabajadora un vínculo entre el exterior y el interior de la entidad. Dicha construcción moldea la identidad del trabajador de ANSES.

La formación en atención al público implica el desarrollo de los vínculos humanos, la comunicación interpersonal y la profundización de los modos comunicacionales. En este campo es primordial, el despliegue de la escucha activa y la empatía.

Todos estos elementos contribuyen a la buena atención de la ciudadanía; como así también a generar un vínculo de pertenencia entre el organismo y el/la beneficiario/a.

## **Exigencias emocionales**

Desde nuestro gremio, hemos enfatizado la necesidad de brindar el reconocimiento a la tarea desarrollada por los y las trabajadoras en el mayor grado posible. Lo justo es que este aporte sea reconocido. Cuando no lo es, cuando pasa inadvertido en medio de la indiferencia general o si los demás lo niegan, el resultado es un sufrimiento que puede ser muy peligroso para la salud mental. Se produce una desestabilización de las referencias en que se apoya la identidad. El reconocimiento no es un reclamo marginal de quienes trabajan. Muy por el contrario, se presenta como un elemento decisivo en la dinámica de movilización subjetiva de la inteligencia y en la motivación y predisposición laboral.

Cuando se reconoce la calidad del trabajo, lo que adquiere sentido son los esfuerzos y el compromiso con el Organismo y los/as beneficiarios/as. El sujeto puede transferir ese reconocimiento del trabajo al registro de la construcción de su identidad. El trabajo se inscribe así en la dinámica de la autorrealización. La identidad constituye así la base de la salud mental.

## **Teletrabajo: La nueva ley**

La nueva ley regirá después de 90 días posterior a la finalización del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio.

Los principales puntos de la nueva normativa son los siguientes:

- Las personas que trabajen bajo la modalidad de teletrabajo gozarán de los mismos derechos y obligaciones que quienes trabajen bajo la modalidad presencial
- La remuneración de los teletrabajadores/as no podrá ser inferior a la que se percibe bajo modalidad presencial y los convenios

colectivos deberán prever una combinación entre prestaciones presenciales y por teletrabajo.

- La jornada laboral debe ser pactada previamente por escrito en el contrato de trabajo, de conformidad con los límites legales y convencionales vigentes.
- Las plataformas y/o sistemas utilizados por el empleador a los fines del teletrabajo deberán desarrollarse de modo acorde a la jornada laboral, impidiendo su conexión fuera de la misma.
- Se establece el derecho a la desconexión digital. Eso implica que el/la teletrabajador/a tendrá derecho a no estar conectado a los dispositivos digitales y/o tecnologías de la información y comunicación fuera de su jornada laboral y durante los períodos de licencias. Tampoco podrá ser sancionado por hacer uso de este derecho.
- Las personas que trabajen en tareas de cuidado y acrediten tener a su cargo, de manera única o compartida, el cuidado de personas menores de 13 años, personas con discapacidad o adultos mayores que convivan con la persona trabajadora y que requieran asistencia específica, tendrán derecho a horarios compatibles con las tareas de cuidado a su cargo y/o a interrumpir la jornada.
- El cambio de una posición de trabajo presencial a uno de teletrabajo, salvo casos de fuerza mayor debidamente acreditada, deberá ser voluntario y el consentimiento tendrá que prestarse por escrito. Ese consentimiento será reversible en cualquier momento de la relación laboral.
- El empleador deberá proporcionar el equipamiento, las herramientas de trabajo y el soporte necesario para el desempeño de las tareas. Asimismo, tendrá que asumir los costos de instalación, mantenimiento y reparación de las mismas, o compensar por la utilización de herramientas propias de la persona trabajadora.
- El trabajador será responsable por el correcto uso y mantenimiento de los elementos y herramientas de trabajo provistas por su empleador y deberá procurar que no sean utilizados por personas ajenas a la relación o contrato de trabajo.
- El/la teletrabajador/a tendrá derecho a la compensación por mayores gastos en conectividad y/o consumo de servicios que deba afrontar. Esta compensación quedará exenta del pago del Impuesto a las Ganancias.

- El empleador deberá garantizar la correcta capacitación en nuevas tecnologías, la cual se podrá realizar en forma conjunta con la entidad sindical representativa y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.
- Los/as teletrabajadores/as gozarán de todos los derechos colectivos, y serán considerados, a los fines de la representación sindical, como parte del conjunto de quienes trabajen en forma presencial.
- La representación sindical será ejercida por la asociación sindical de la actividad en la que los trabajadores presten los servicios. Quienes realicen teletrabajo deberán ser anexados por el empleador a un centro de trabajo, unidad productiva o área específica de la empresa, a los efectos de elegir y ser elegidas para integrar los órganos de la asociación sindical.

## **Protocolo de higiene y seguridad para el esquema de atención de contingencia – COVID-19 en la ANSES**

### **Adecuada higiene de manos**

Una adecuada higiene de manos puede realizarse a través de dos acciones sencillas que requieren de un correcto conocimiento de ambas técnicas:

- Lavado de manos con agua y jabón.
- Higiene de manos con soluciones a base de alcohol (por ejemplo, alcohol en gel)
- Es importante higienizarse las manos frecuentemente, sobre todo:
  - Antes de comenzar a trabajar.
  - Antes y después de manipular basura o desperdicios.
  - Antes y después de comer, manipular alimentos y/o amamantar.
  - Luego de haber tocado superficies públicas: mostradores, pasamanos, picaportes, barandas, etc.
  - Después de manipular dinero, llaves, animales, etc.
  - Después de ir al baño, antes y después de cambiar pañales.

## Adecuada higiene respiratoria

La higiene respiratoria, se refiere a las medidas de prevención, para evitar la diseminación de secreciones al hablar, toser o estornudar.

Esto es importante, sobre todo, cuando las personas presentan signos y síntomas de una infección respiratoria como resfríos o gripe.

- Es **obligatorio el uso de barbijo**.
- Cubrirse la nariz y la boca con el pliegue interno del codo o usar un pañuelo descartable al toser o estornudar.
- Usar el cesto de basura más cercano para desechar los pañuelos utilizados.

La ANSES facilita la disponibilidad de los materiales sanitarios para el cumplimiento de una adecuada higiene respiratoria principalmente en áreas de espera o alto tránsito.

- Disposición de cestos para el desecho de los pañuelos usados que no requieran de manipulación para su uso: boca ancha, sin una tapa que obligue al contacto.
- Las soluciones a base de alcohol son el estándar internacional por la alta eficiencia demostrada.
- El lavado de manos es la opción más efectiva para evitar contagios, así como evitar el contacto mano-rostro.

## Desinfección de superficies y ventilación de ambientes

La contaminación de superficies y objetos es una de las vías más frecuentes de transmisión de las infecciones respiratorias. Se recuerda que las superficies se desinfectan **regularmente** para minimizar el riesgo de transmisión por contacto: mostradores, barandas, picaportes, puertas, etc.

La desinfección se realiza diariamente y esta frecuencia se aumenta dependiendo del tránsito y de la acumulación de personas, la época del año y la complementación con la ventilación de ambientes.

Antes de aplicar cualquier tipo de desinfectante se debe hacer la limpieza de las superficies con agua y detergente. Esta limpieza tiene por finalidad realizar la remoción mecánica de la suciedad presente.

La ventilación de ambientes cerrados, sobre todo en período invernal o de bajas temperaturas se debe hacer con regularidad para permitir el recambio de aire.

Se solicitará la limpieza de los filtros de aire acondicionado, según corresponda.

## **Trazar un plan: el valor de estar mejor preparados**

La ANSES, de acuerdo a lo establecido por el Estado Nacional en relación a las acciones preventivas dispuestas, instrumenta diferentes tareas para cumplir lo indicado con el fin de cuidar la salud de los trabajadores y trabajadoras:

- Identificar a las personas que puedan estar en riesgo y brindarles apoyo, sin fomentar la estigmatización ni la discriminación. Asimismo, contemplar las consecuencias sociales y de salud mental que podría generar un caso de COVID-19 en el lugar de trabajo o en la comunidad, y ofrecer información y apoyo al respecto, prestando especial atención a las personas que padecen afecciones como diabetes, cardiopatías o enfermedades pulmonares o sean de edad avanzada, factores que las pueden hacer más vulnerables a cuadros graves de la enfermedad.
- Promover el teletrabajo en el Organismo, en la medida de lo posible.
- Informar a los trabajadores y trabajadoras acerca del plan y la importancia de no acudir al trabajo, aunque solo presenten síntomas leves.
- Capacitar a todo el personal, a través de los medios habituales de comunicación, sobre medidas de protección, correcta utilización de Elementos de Protección e higiene personal.
- Disponer en cada edificio de un espacio de aislamiento, para contener a una persona que manifieste síntomas compatibles con COVID-19, donde no tenga contacto con otras personas, hasta comunicarse con las autoridades locales de salud pertinentes.

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

### **Barbijo o Tapaboca**

- Su uso es obligatorio.
- También, está indicado utilizarlo al salir del domicilio, mientras dure el traslado en la vía pública.

- Cuando nos encontramos en un espacio de trabajo compartido.
- Cuando sabemos que no vamos a poder respetar la distancia óptima social.
- El uso debe ser individual (no se comparten), son descartables (un solo uso).
- No ingresarlo en nuestro domicilio, descartarlo antes de ingresar.
- Para extraer el barbijo, se lo debe tomar del elástico o tira y luego descartarlo en forma adecuada, en un recipiente de boca ancha.
- No se debe tocar el frente del barbijo con las manos.
- En caso de rotura descartarlo inmediatamente.
- Luego de descartar o tocar el barbijo, siempre lavarse las manos, con la debida técnica.

### **Puesto de Trabajo**

- Se suministra a todo el personal elementos de higiene como ser jabón, gel alcohólico al 70% y toallas de papel. También barbijos y en puestos específicos de trabajo (como Udam), guantes de látex y máscara.
- Se deberá respetar la medida de distanciamiento social, de 1.5 a 2 metros de distancia, entre escritorios y en todos los espacios (áreas de trabajo, ascensores, office, sanitarios). El office de las Udat/Udai no deberá ser utilizado por más de una persona simultáneamente.
- Los/as operadores/as son responsables de limpiar sus elementos de trabajo (*headset*) y como una suerte de pase de posta, quien ingresa a ocupar ese box, debe cumplir con el mismo procedimiento y asegurarse que estén desconectados a cualquier aparato energizante para iniciar su limpieza.
- Mantener el distanciamiento social en todo momento, y en todos los espacios (área de trabajo, ascensores, office, sanitarios, etc.).
- Los/as agentes deben utilizar siempre, barbijo, durante la jornada laboral.
- En el caso que manipulen documentación compartida, también deben utilizar guantes.
- Se recomienda que cada 30/40 minutos se laven las manos, o utilicen alcohol en gel.
- Quienes atiendan al público deberán utilizar, barbijo, guantes y máscara facial.

- El/la trabajador/a debe tomar los recaudos generales de público conocimiento para realizar su traslado desde y hacia su domicilio con las medidas de protección adecuada y obligatoria.
- Es obligatorio para todo el público que concurre a las oficinas el uso de barbijo o elementos similares que cumplan la misma función.
- Se prohíbe:
  - comer o beber en los espacios de atención al público.
  - compartir utensilios, alimentos y/o bebidas.
  - fumar en los edificios.

Después de mucho esfuerzo hemos logrado que se cumpla una de las recomendaciones de la investigación, como es la implementación de mamparas de acrílico para proteger a los trabajadores y a los beneficiarios, lo cual reduce la posibilidad de transmisión de enfermedades infectocontagiosas –además se proteger la integridad física de los agentes ante posibles agresiones por parte del público–. Un vez más el SECASFPI estuvo a la altura de las circunstancias, donando 200 mamparas, velando por proteger y asegurar el bienestar no sólo de sus afiliados sino también de los más de 14 mil trabajadores del organismo.

# LOS TRABAJADORES DE LA SANIDAD Y LA PANDEMIA

---

Sec. Adj. *Ricardo Padrón*

La situación de los trabajadores de la Sanidad se ha complejizado de tal forma, con la llegada de esta pandemia que ha afectado a la humanidad, que hemos puesto sobre la mesa una problemática que hasta ahora estaba bastante disimulada o no se le prestaba la debida atención. Nosotros veníamos bregando, a lo largo de mucho tiempo, sobre la posibilidad de cuidar mejor la salud de los trabajadores. A lo largo de todos estos años, habíamos podido llegar a tener una norma que más o menos nos permitía organizarnos, a los trabajadores de la salud, para empezar a hablar de esos problemas: aquellos que nos produce el trabajo, y los daños o secuelas que tenemos en nuestra salud.

Pero la llegada de la pandemia nos ha puesto al límite, a una situación por demás engorrosa y trágica porque con una facilidad tremenda, casi sin darnos cuenta, perdemos la vida. Ustedes tienen que tener en cuenta que nosotros, por nuestra actividad, ponemos continuamente en el trabajo, en nuestra situación diaria, en compromiso todas nuestras emociones. Y esto es algo que no dejamos cuando salimos, junto con la ropa de trabajo en la taquilla. Sino que esas emociones, esas tareas que nosotros desarrollamos en la atención, la llevamos a nuestra mente.

Hoy, esta situación se ha agravado, porque no solo llevamos a nuestra mente las angustias del trabajo de la atención, sino que llevamos el miedo adentro del daño que nos puede hacer estar en contacto con este virus. Y es algo que todavía no hemos podido darnos cuenta de cómo o qué es lo que va a pasar. Porque las secuelas las desconocemos. Lo único que sabemos es que si vamos al lugar de trabajo y cometemos un error,

o por algún motivo en el traslado o en algún otro lugar, contraemos el virus, corremos el riesgo de perder la vida. Eso es algo que lo llevamos continuamente. Nosotros, a lo largo de todos estos meses, hemos tratado de mantener un contacto con los compañeros para que esa angustia pueda ser contenida, pueda ser canalizada. Yo no me canso de decirle a los compañeros que deben observar todas las medidas de seguridad, más que nunca. Porque hoy, un error en el vestirse o desvestirse después de estar en una terapia intensiva puede ser muy grave, porque nosotros podemos llevar el virus con nosotros y contagiar a muchísimas personas. Lo primero que me dicen los compañeros es: “vamos a llevarlo a nuestra casa, lo vamos a tener adentro, con nuestros padres, hijos, hermanos y familia”.

Es una situación muy compleja. Desde el sindicato, a diario, en ese ir y venir en el contacto con nuestros compañeros les estamos tratando de dar los pasos a seguir, tratar de orientarlos para que podamos enfrentar a este virus que no conocemos, porque no sabemos cómo va a reaccionar. Tengan en cuenta hubo muchos compañeros contagiados y que incluso hubo compañeros que perdieron la vida. Acá, a nivel local (La Plata) hubo un compañero que era muy querido por todos y que era un emblema, dentro del ámbito en el cual nos movemos, por la cercanía, por el contacto que teníamos con él.

Este compañero, trabajaba en dos establecimientos que tenían personas con Covid en terapia, y salía de un establecimiento para ir al otro, ya que en ambos trabajaba 8 horas. En otro establecimiento, al que yo pertenezco, una de las primeras cosas que yo le había mencionado a la infectóloga, allá por el mes de marzo, fue que hablaran con los directores de los diferentes establecimientos y que en el caso de aquellos compañeros que tenían doble trabajo, o pluriempleo, pudieran obtener que les den una licencia en uno de ellos. O sea, que le den 15 días de licencia en uno y viceversa, 15 días de licencia en el otro. Cosa de que tuviesen solamente un trabajo a la vez, porque una de las cuestiones que yo tenía en cuenta en ese momento, es que al salir de un establecimiento para ir al otro, al no tener las posibilidades de una buena preparación para el ingreso y para el retiro de cada establecimiento, se estaban exponiendo de más al contagio.

Tengamos en cuenta que hay establecimientos que ni siquiera tienen en condiciones los vestuarios para atender a todos los trabajadores en tiempo y forma en estos tiempos de pandemia, ni las condiciones adecuadas para que los compañeros tomen los recaudos y respeten

todos los protocolos, y la respuesta de esta infectóloga fue: y usted que pretende, que nos quedemos sin personal? Al poco tiempo había más de 30 compañeros infectados, y esa cantidad estaba directamente relacionada con aquellos que tenían un doble empleo. Algunos de ellos, la gran mayoría, tuvieron infecciones leves, pero otros estuvieron más complicados. Hay uno que todavía continúa internado en una situación bastante complicada.

Volviendo al tema del primer compañero, que perdió la vida, se llamaba Álvaro Villanueva, y su deceso nos impactó a todos, a mí personalmente me ha dejado mal, porque a lo largo de muchos años, hemos venido trabajando y llegamos a presentar incluso la ley provincial de los comités mixtos, donde hubieses sido posible, no digo de salvar a todos los trabajadores, eso sería imposible, pero si hubiera mejorado mucho toda la parte de infección, de que los trabajadores no padezcan las situaciones de enfermedad y muerte como están padeciendo en estos momentos.

Le venimos pidiendo al Ministerio de Trabajo que la ponga en vigencia esta ley 14.408 y que empiece a convocar a los establecimientos, por lo menos a los más grandes, para que podamos ir acordando, que nos escuchen a los trabajadores, que nos presten atención a lo que les estamos diciendo. En particular, que los que tienen que resolver estos temas, principalmente los que tienen que hacer los protocolos nos escuchen, y que entiendan que no es se trata solamente de poner en una hoja una lista de tareas para cumplir, porque en muchas oportunidades son de difícil cumplimiento.

Eso es a grandes rasgos lo que hemos vivido en estos últimos 5 meses, por eso digo que se ha puesto en la mesa un tema que estaba siendo invisibilizado, incluso por los mismos trabajadores: siempre tenían el motivo del salario, que ganan poco y que tienen que trabajar más, y que siempre que les paguen ellos hacen horas extras, o trabajan en sus días de franco. Había compañeros que inclusive se enojaban, me decían “vos no tenés que meterte en mi vida, yo si quiero trabajar más horas que las que dice el convenio voy a trabajar” se vivían entonces situaciones de esas características.

Y hoy, cuando hablamos con los compañeros y los escuchamos decir que están cansados, que están agotados, angustiados, yo les digo que esta situación no es de hoy solamente, esto viene de hace rato. Pero antes lo pasábamos mucho mejor porque no teníamos el miedo que padecemos hoy, que implica irse a tu casa con ese temor. En más de una

oportunidad me siento como si estuviera hablando solo, porque pienso que la inmensa mayoría de los trabajadores por ahí no le prestan atención o no toman consciencia del riesgo que están corriendo. Pensando “esto a mí no me va a ocurrir, no me va a pasar”. Pero hay muchísimos compañeros que se han contagiado, no todos perdieron la vida pero si cuentan que la situación que han vivido es bastante fea. Y todavía hoy, sin saber cuáles van a ser las secuelas que vamos a padecer.

En más de una oportunidad, yo sin estar en contacto con paciente, me siento también angustiado cuando vienen compañeros a verme y yo les tengo que decir en la puerta del sindicato que no entren a mi oficina, que se queden afuera, que se pongan el barbijo, que se pongan alcohol. Parece que uno los está agrediendo a los propios compañeros, porque están convencidos de que no se van a contagiar. Les indico que tengan cuidado de no tocar las puertas, que tienen que tener el barbijo y además la máscara, porque sino no alcanza. Es preciso recordar que si nos tenemos que poner un overol para trabajar, que es tricapa, para que no pase el virus, si solo tenemos el barbijo por más seguro que sea, es evidente que nos va a ingresar por las conjuntivas, es por eso que tenemos que tener la máscara por encima. Porque el hecho de estar en un ámbito en el cual debemos atender a todos los pacientes y que dentro de todos ellos haya algún potencial infectado de Covid, estamos corriendo riesgos continuamente, con este virus. Tanto es así que todos los demás temas pasan a un décimo plano.

Otro de los temas de actualidad es que hoy los compañeros que están en los geriátricos, en las residencias para adultos mayores, son los que más se han comunicado con el sindicato. Me paso a veces horas de manera virtual tratando de orientarlos y contenerlos, son los que más están sufriendo, compañeros que han decidido renunciar a su trabajo por miedo, compañeros que a todos estos problemas de salud que estamos comentando le tienen que agregar otras cuestiones, ahora se animan a decir que están en negro, que están en un establecimiento que ni siquiera está identificado, los han puesto en el monotributo. Está saliendo a la luz toda la problemática laboral que existía pero con una virulencia tremenda, es impresionante, se están comunicando hasta de otras localidades, de otras provincias, por fuera de nuestra jurisdicción, porque ven que yo me comunico con los compañeros, que trato de orientarlos, y entonces se animan. Han roto esa barrera de temor al patrón que lo eche, ahora es el miedo a contagiarse y morir, porque es lo primero que mencionan los compañeros, en especial los que trabajan

con adultos mayores. Es realmente grave lo que estamos viviendo los trabajadores de la sanidad.

Y por otro lado también vemos con mucha angustia con mucha bronca como la sociedad está banalizando y priorizan otras cuestiones antes que la protección de la vida. Y vemos que cada una de esas medidas que adoptan descuidándose, somos nosotros los que vamos a pagar la consecuencias, porque ese potencial infectado, que no se cuida, va a llegar luego a la clínica va a estar en una situación compleja y grave y existe una posibilidad de que nos contagie. Y ahí es donde suceden los errores, porque en algún momento de la jornada laboral, cometemos un error y le abrimos la puerta a ese virus y nos contagiamos.

Esto es a grandes rasgos la problemática de nuestro sector hoy en día.

Como ustedes saben, el gremio de la sanidad ha llevado a cabo a lo largo de mucho tiempo una investigación en la cual hemos puesto sobre la mesa una problemática que se da tanto en una clínica con internación –en esa clínica es donde hay un compañero contagiado en una situación grave– como en una clínica con internación psiquiátrica. Son dos establecimientos en los cuales tuvimos la posibilidad de llevar adelante una investigación, de poder acceder a toda esa información, de que nuestra mirada se fue ampliando, nuestro conocimiento fue aumentando sobre qué es lo que nos hace daño, y por qué nos hace daño.

Esta experiencia nos ha enseñado que nosotros sabemos cuál es la situación, lo único que tenemos que hacer es buscar dónde y cómo organizar mejor ese trabajo para que no nos afecte. Esas investigaciones nos han enseñado que nosotros conocemos el problema, y ahora debemos buscar cómo hacer para mejorar, pero esta pandemia nos ha sorprendido a todos y nos ha dejado perplejos estamos intentando buscar la forma se sobrellevarla y una de las maneras que hemos encontrado entre nosotros es pensar en escucharlos. Hemos pedido ayuda a los psicólogos, a los psiquiatras para que contengan y acompañen lo que nos está pasando. Esto es algo que decidimos dentro del gremio, vamos a escuchar a ver que nos dicen los compañeros, los delegados, y cada día que pasa, con mayor intensidad, buscamos la forma de comunicarnos a través de alguna tecnología virtual, nos contactamos para escucharlos en primer lugar.

Y a partir de ahí, buscamos alguna estrategia de cómo hacer para mejorar los lugares de trabajo para que no se contagien los compañeros, es lo primero que estamos buscando, hoy nos comunicamos con compañeros que están trabajando a 500 kms de La Plata. Es por eso que esas

dos investigaciones que llevamos adelante, desde el gremio, sin saber lo que nos estaba esperando, nos estábamos preparando. Yo espero que el resultado de todo ese trabajo se pueda plasmar en la realidad. Creo que lo primero que debería implementarse es la ley 14.408 de los comités mixtos de higiene y seguridad, porque a partir de ahí vamos a tener un ámbito donde poder encontrarnos, trabajadores, empleadores y el Estado, en el cual vamos a poder hablar de los problemas y podemos ir buscando las soluciones pertinentes. Creo que este sería un paso muy importante.





**E**n los primeros meses de 2020 se propagó una nueva enfermedad que de manera súbita e inesperada puso al mundo frente a un desafío inédito. El grado de expansión que alcanzó el denominado COVID-19 hizo que fuese catalogado como pandemia por la Organización Mundial de la Salud. Sin un tratamiento efectivo para paliar sus efectos y sin una medicina conocida que inmunice a la población para evitar el contagio, los gobiernos apuntaron a la aplicación de políticas de aislamiento social, lo que redundó en la interrupción de las actividades económicas a una escala nunca antes vista. Las enormes consecuencias que esto tuvo sobre el plano laboral pusieron en evidencia las falencias estructurales de los mercados de trabajo de cada país y generaron otros problemas novedosos e inesperados. Este nuevo escenario no solo genera preocupación en lo referente a los indicadores de empleo sino que también requiere una profunda reflexión sobre la salud y los riesgos en el trabajo.

Con el objetivo de intentar preservar el bienestar de las/os trabajadoras/es se replantean nuevos protocolos, reorganizaciones parciales o totales de los procesos de trabajo, uso de nuevos elementos de protección, adaptación de los espacios de trabajo, y aparecen modalidades de trabajo «atípicas» y/o precarizadas, que seguramente van a permanecer una vez controlado el COVID-19.

¿De qué manera va a incorporarse a estas/os trabajadoras/es que buscan su subsistencia sin que pierdan derechos laborales y se pueda, a su vez, preservar su salud? Nuestro libro pretende ser un aporte a este interrogante, desde una perspectiva que no solo considera los riesgos biológicos del COVID-19 sino que también incorpora a la reflexión las múltiples consecuencias psicosociales que está generando la pandemia. Una mirada interdisciplinaria que incorpora la voz de las/os trabajadora/es.

ISBN 978-987-771-083-0



9 789877 710830

  
**HomoSapiens**  
EDICIONES