

UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA
Tesis Licenciatura en Sociología

Condiciones y medio ambiente de trabajo:
el caso de los recaudadores de la I.M.M.
"Carga psíquica o carga mental"

Fernando Borgia

1996

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA	8
2.1. DESARROLLO DE LAS CYMAT	8
2.2. ¿CARGA MENTAL O CARGA PSÍQUICA?	9
2.3. ESPECIFICIDAD DE LOS RECAUDADORES DE LA IMM	11
2.4. COMPONENTES DE LA CARGA MENTAL DE LOS RECAUDADORES DE LA IMM	13
2.5. COMPONENTES DE LA CARGA PSÍQUICA DE LOS RECAUDADORES DE LA IMM	13
3. MARCO TEÓRICO	14
3.2. EL CONCEPTO DE CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO (CYMAT)	15
4. INFORMACIÓN EMPÍRICA	22
4.1. LAS CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO ...	22
4.2. LA ORGANIZACIÓN DE LA COBRANZA	24
4.3. LA CARGA PSÍQUICA	27
4.4. ENFERMEDADES PROFESIONALES	32
5. ANÁLISIS	34
6. CONCLUSIONES	44
7. BIBLIOGRAFÍA	46

1. INTRODUCCIÓN

Desde agosto de 1990 hasta abril de 1996 cumplí funciones en el Servicio de Tesorería de la Intendencia Municipal de Montevideo, primero como cajero, luego de una reestructura como recaudador.

Mi comienzo no fue de los mejores, a los tres días de estar trabajando había perdido una suma de dinero equivalente a medio mes de labor. Recuerdo que dije *"voy a renunciar"* mientras pensaba ¿cómo voy a hacer para pagar ese dinero?, en realidad tenía miedo de que alguien pudiera pensar que yo lo **había robado**.

Gentilmente, los Cajeros Centrales se ofrecieron a ayudarme, me hicieron pasar a Caja Central, revisaron la minuta (planilla) de la plata y, controlaron la suma de cheques. En el apuro sumaron mal, omitiendo uno de los cheques, por lo que me dijeron que el faltante (diferencia) era aún mayor, entonces *"sentí que se me aflojaban las piernas y al corazón latir más a prisa"*.

Inmediatamente tres compañeras vinieron a ayudarme, y revisaron la caja, sumaron los talones de los recibos cuatro o cinco veces, y efectivamente me faltaba el dinero.

Dos días después, a la mitad de la jornada, compré una Pepsi-Cola y una medialuna como almuerzo, al verme un compañero dijo *"ya estás gastando lo que te robaste"*.

La siguiente semana, varios cajeros comentaban afligidos que otro que yo no conocía se había suicidado. La noticia naturalmente me afectó, pero en aquel momento no vi ninguna relación con la tarea en la que me iniciaba. Aunque con el tiempo me enteré de que fue el desenlace de la historia de un cajero que fuera trasladado bajo sospecha de robar.

Seguramente, las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, en las que el trabajador siente que tiene pocas garantías, la confianza es la clave. A modo de ejemplo diremos que al momento de ensobrar los sueldos, se trabaja en grupos de dos o tres, y hay quienes dicen claramente yo con fulano no trabajo.

Creo entonces que el problema fundamental con que un trabajador que maneja dinero tiene que cargar es el de la sospecha, el miedo a estar bajo sospecha y el sospechar o no confiar en otros.

Cuando se llevó a cabo la reestructura fusionando las tareas del cajero y el digitador en una única categoría el **recaudador**, vimos también a los problema fusionarse.

El trabajo del recaudador es más árido que el de los cajeros o los de los digitadores.

Respecto de los primeros, se agrega la complejidad-responsabilidad del manejo del computador y la dependencia del mismo, las tareas de preguntar, explicar y orientar al público respecto del motivo que los convoca.

Respecto de los segundos, se agrega la complejidad-responsabilidad del manejo de valores.

Asimismo las condiciones y medio ambiente de trabajo de los recaudadores son también más exigidas para la salud de estos. En tal sentido, se pierden los descansos y relevos que poseían por los digitadores, por lo que el trabajador debe estar digitando frente a un monitor de continuo. Además, el tener mayor comunicación con el público de la que tenía el cajero o el obstáculo del vidrio de separación con el que no contaba el digitador, lleva a los trabajadores a un mayor desgaste de la voz y fatiga emocional.

Un relevamiento primario de las enfermedades autovinculadas a la tarea por los digitadores, muestra la presencia de dolencias tales como cefaleas cotidianas, ronquera, ardor en la vista, contracturas en cuello y espalda, dolor e inflamación en dedos y antebrazos, cambios de ánimo y humor. De todas estas, la única reconocida como enfermedad profesional es la **tendinitis o tenosinovitis**, de la que recientemente el Banco de Seguros del Estado ha tratado a una recaudadora.

Este cambio de criterio obedece fundamentalmente a las modificaciones de la legislación, que ha obligado a la Intendencia Municipal de Montevideo a contratar una póliza de seguro de accidentes laborales para todo su personal. En los casos anteriores fue concedida **licencia médica**.

Debemos decir también, que ha existido una preocupación del gobierno comunal en lo que se refiere a la salud de sus trabajadores. Respecto de este tema diremos que los trabajadores cuentan con un Seguro de Salud, que con un aporte del 2% del salario les garantiza el pago de la cuota mutual, y cuya cobertura alcanza a cónyuges e hijos menores.

Ahora, específicamente para los problemas vinculados a la salud laboral, se formó el Servicio de Salud Ocupacional, cuya creación data del período Vázquez y que es anterior a la ley de seguros a la que aludimos. Sin embargo, dicha preocupación no está exenta de contradicciones; por ejemplo, el haberle eliminado el sistema de descansos con que contaban los digitadores, el cual tenía como objetivo disminuir los riesgos de **tendinitis** y mejorar la velocidad-calidad de atención al público.

.....

El antecedente inmediato del presente trabajo, es la investigación curricular, realizada en el marco del "Taller de Sociología del Trabajo" durante el bienio 1994-1995. Para la misma utilizamos un **diseño combinado**, que comprendía el **relevamiento de datos secundarios, entrevistas en profundidad, y observación participante.**

Las entrevistas se distribuyeron de la siguiente manera: ocho entrevistas a trabajadores, y tres a informantes calificados. De los trabajadores, el 50% son mujeres, y el otro 50% hombres. Entrevistamos a un Supervisor, dos Cajeros Centrales, y cinco Recaudadores afectados a la atención al público. Entre los que atienden público, uno está fijo en un comunal, tres rotan, y uno está fijo en una caja externa.

De los informantes calificados, uno es "Supervisor de Seguridad Laboral" en la IMM, los otros dos son Psicólogos Sociales y han trabajado en investigación en diferentes organismos del Estado (Banco central, Contaduría General de la Nación, Facultad de Química, etc.).

El trabajo de observación participante, lo realicé directamente, desempeñándome en mi anterior puesto de trabajo, a lo largo de los dos años que llevó el proyecto.

La revisión bibliográfica y el análisis de informes de investigación, nos permite sostener que *"a causa del mal diseño de las herramientas o de trabajo realizado con posturas y gestos incorrectos, entre los cajeros, aparece una enfermedad profesional de la muñeca, denominada síndrome del túnel o canal carpiano. Los tendones de dicho canal se inflaman y esto trae como consecuencia la compresión del nervio principal causando dolores y molestias perdiéndose sensibilidad del tacto por causa de dedos entumecidos y*

experimentándose cierta torpeza al asir los objetos."¹.

Las "limitaciones de recursos" nos impedían realizar un estudio objetivo de los riesgos físicos o contaminantes del medio ambiente de trabajo (no podríamos decir si el ruido sobrepasa los 90 decibeles, ni cuantos namómetros de luz existen, ni cual es la temperatura, o el volumen de aire desplazado por la ventilación), aunque si podíamos recurrir a un enfoque subjetivo con un referente objetivo (por ejemplo: si el ruido impide oírse sin gritarse. Sin embargo, **intuíamos** que, sin ser peyorativos, en este caso en particular, los riesgos físicos y contaminantes, si bien, y como ya vimos, provocan determinadas enfermedades profesioales, el problema que aparecía con mayor relevancia era el relacional-afectivo.

Cuando decimos que parecía ser el más relevante, hacemos referencia a aquel factor que para el trabajador provocaba la mayor fatiga y malestar. Nuestra preocupación fue entonces la de que nuestro estudio fuera más que una serie de impresiones sobre dichos aspectos, para que tuvieran valor comparativo.

Por otra parte, un estudio objetivo de los riesgos físicos o contaminantes del medio ambiente de trabajo no constituyen en sí mismos un objeto de estudio sociológico, pero la investigación en torno a problemas relacional-afectivos es uno de los objetos de estudio propios del trabajo microsociológico.

En la búsqueda de una categorización analítica apropiada al tema que nos ocupaba fue que valoramos positivamente los conceptos de carga y exigencia del puesto de trabajo (que

¹ Neffa, Julio Cesar. *¿Qué son las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva.* SECYT-CONICET-CNRS. Ed. HUMANITAS-CEIL. Buenos Aires, Argentina. 1988.-

analizaremos en el capítulo siguiente). Vimos entonces la posibilidad de estudiar concretamente un aspecto poco estudiado de las CYMAT. Es intentando responder a la pregunta de si *¿la "carga psíquica" producto de las CYMAT de los Recaudadores de la IMM, puede derivar en algún tipo de enfermedad laboral para los mismos?*, que nos propusimos hacer un modesto aporte a la Sociología del Trabajo y al estudio de las CYMAT.

Culminada aquella primera etapa, es que ahora hemos decidido reorientar nuestro trabajo hacia otro problema estrechamente asociado con el anterior: *¿entre las distintas variables que inciden en las condiciones y medio ambiente de trabajo de los recaudadores de la I.M.M., es la "carga psíquica o la carga mental" la preponderante?*. Pretendemos entonces no solo identificar las condiciones y medio ambiente de trabajo de los recaudadores de la IMM y establecer los patrones de salud-enfermedad de los mismos, sino además discutir la incidencia de las variables principales.

Para ello, aplicaremos un diseño combinado que incluye el relevamiento de datos secundarios, entrevistas en profundidad, y observación participante. Como es de esperar, aprovecharemos al máximo los datos de campo obtenidos para nuestra investigación anterior. A este respecto, nos interesa destacar muy especialmente que la *observación participante*, la realizamos directamente, sin distorsionar el normal funcionamiento del servicio y durante el desempeño de las tareas que le son propias a los recaudadores, que lo fueron para nosotros durante todo el período de nuestra investigación.

En el presente trabajo haremos nuestras las variables e

indicadores utilizados por Neffa para el estudio de la "carga psíquica" en el Sector Servicios. Lo antedicho supone el uso de instrumentos analíticos con un cierto grado de consenso en el mundo académico, que nos permitirán cumplir con el objetivo de comparar los datos y conclusiones de investigaciones anteriores con los nuestros.

El presente trabajo está estructurado en seis capítulos: 1) ésta introducción; 2) una presentación del problema, en la cual haremos una aproximación conceptual y empírica hacia el problema que nos ocupa; 3) una más teórica en la cual esbozaremos un acercamiento al problema de las condiciones y medio ambiente de trabajo, las categorías analíticas de carga mental y carga psíquica; 4) una netamente empírica, en la que describiremos sucintamente la organización municipal, las características de la recaudación, y aportaremos datos referentes a la carga psíquica y a las enfermedades profesionales; 5) el análisis, donde profundizaremos en la distinción entre carga psíquica y carga mental, y explicitaremos los fundamentos de por qué una es más relevante que la otra en nuestro caso y comparativamente con los cajeros bancarios en Brasil; 6) por último, haremos nuestras conclusiones proponiendo algunas líneas de acción que pensamos podrían incidir positivamente en las CYMAT y, consecuentemente en la salud de los recaudadores.

2. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

2.1. DESARROLLO DE LAS CYMAT

Si bien es posible hacer una distinción de al menos tres perspectivas sucesivas y de alcances diferentes respecto de las condiciones y medio ambiente de trabajo en este siglo, cuando observamos la práctica de los distintos actores en el área de la salud en el trabajo, vemos que éstas aún coexisten.

La más antigua y restringida es aquella que *"asimila prácticamente salud en el trabajo a aquellos conceptos vinculados a seguridad e higiene donde el énfasis está puesto en la existencia de factores de riesgo de carácter físico, químico o ergonómico que provocan accidentes de trabajo o enfermedades profesionales tales como, silicosis, saturnismo, etc."*²

Una perspectiva intermedia sería aquella que *"incorpora factores de riesgos intangibles propios de las relaciones sociales de producción, materializados en la prácticas laborales dentro de la empresa: niveles salariales, relaciones jerárquicas, ritmos de producción, régimen de promoción y de sanciones, duración de la jornada, tecnología."*³

Finalmente una aproximación más amplia que tiene en cuenta las condiciones y medio ambiente de trabajo (CYMAT) en las que *"se tienen en cuenta factores provenientes del medio y que enmarcan al trabajo remunerado, condiciones de*

² Torres Parodi, Cristina. "Las Condiciones de Trabajo y la Salud de la Mujer Trabajadora: Algunos Elementos para el Análisis del Caso Uruguayo". XVII Congreso Latinoamericano de Sociología (ALAS).

³ Torres Parodi, Cristina. "Las Condiciones de Trabajo y la Salud de la Mujer Trabajadora: Algunos Elementos para el Análisis del Caso Uruguayo". Op. Cit..

vivienda, participación, etc. Esta línea hace énfasis en que lo que enferma es una combinación de factores o la dosis en que las mismas se presentan."⁴

Por otra parte, en América Latina, se destaca una creciente incorporación de tecnología "dura", lo que en términos generales ha significado una reducción de los accidentes laborales tradicionales. Concurrentemente, vemos surgir "*nuevos trastornos vinculados a la mayor carga visual, a las posturas y a la carga psicológicas.*"^{5 6}

Lo antedicho, no le resta importancia al conjunto de las condiciones físicas y ambientales del puesto de trabajo, destacándose que "*la polución sonora y la temperatura constante en el local permanentemente cerrado, provocaban varios problemas de salud*"⁷. Sino, muy por el contrario, deja ver el papel de potencializadoras que juegan dichas CYMAT preexistentes ante la informatización del trabajo.

2.2. ¿CARGA MENTAL O CARGA PSÍQUICA?

Responder a la interrogante planteada es el objetivo medular de nuestro trabajo.

Ahora, muy probablemente se piense que la carga psíquica tiene un componente importante de atributos propios del

⁴ *Torres Parodi, Cristina. "Las Condiciones de Trabajo y la Salud de la Mujer Trabajadora: Algunos Elementos para el Análisis del Caso Uruguayo".Op. Cit.*

⁵ *CEIL, "Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo en la Argentina", Ed. Humanitas, B .A., 1988.Citado en De la Garza, Enrique. Los Estudios laborales y Sindicales en América Latina (1982-1992) y et. al..México, S/F.*

⁶ *Iturraspe, Francisco, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, Ed. Nueva Sociedad, Caracas, 1989.Citado en De la Garza, Enrique. Los Estudios laborales y Sindicales en América Latina (1982-1992) y et. al..México, S/F.*

⁷ *Da Silva, Roque Aparecido. "Computadores, Caixas e Digitadores: a Automação Bacária em Questão". LABOR. São Paulo-Brasil. Outubro de 1990.*

individuo, que en cierta medida no tendrían que ver con el puesto de trabajo en sí mismo. Nosotros trataremos de demostrar que en realidad "la habilidad para el cálculo" o "la capacidad de memorizar códigos alfanuméricos", componentes de la carga mental, dependen en mayor medida de potencialidades individuales que aquellas que integran la carga psíquica, sin dejar de ser por ello un requisito del puesto.

Es claro que no todos tenemos la misma habilidad para el cálculo o para memorizar códigos. Sin embargo el argumento desarrollado respecto de la carga psíquica apunta a destacar que no todos tenemos la misma sensibilidad, emotividad o valores y por tanto no nos afectan las mismas situaciones con igual intensidad.

Esta que parecería ser una verdad de Perogrullo, tiene sin embargo un talón de Aquiles al reconocer que todos tenemos una cierta cuota de sensibilidad y emotividad, que las diferencias están dadas por la intensidad con que nos afectan las situaciones planteadas.

Como el universo de estudio de la sociología no es el individuo, pretendemos entonces salir de la dimensión micro hacia la macro, sin perder de vista como se integran la primera con ésta última.

Debemos descubrir que variable incide en mayor medida sobre la salud del trabajador y, analizar si su área de influencia alcanza a ese trabajador y a cada uno de los afectados en particular, o si por el contrario, afecta en mayor o menor medida al total de trabajadores.

En las variables que afectan al total de los trabajadores (lo macro), que se ven potenciadas o

minimizadas, dependiendo de la capacidad individual (lo micro) de tolerancia o resistencia (a igual intensidad de trabajo y tiempo de exposición al riesgo), es en las que nos concentraremos, ya que son éstas las que estudia la sociología del trabajo en las investigaciones sobre condiciones y medio ambiente de trabajo.

De acuerdo a lo antedicho, la hipótesis que sostenemos puede sintetizarse de la siguiente manera: **la carga psíquica al incorporar elementos valorativos articula el nivel micro (carga mental) con el macro.**

2.3 ESPECIFICIDAD DE LOS RECAUDADORES DE LA IMM

a) El Contexto Burocrático

El modelo descentralizador, llevado a cabo por la administración municipal, ha provocado situaciones de soledad y/o aislamiento de parte del personal, a la vez de fomentar el trabajo individual o en pequeños grupos sobre el colectivo.

Reiterados enfrentamientos con los gobiernos nacionales facilitaron la decisión parlamentaria de apoyar los recursos interpuestos ante dicho órgano de gobierno, los que trajeron aparejada la necesidad de ajustes del sistema tributario impulsado por el municipio de Montevideo.

En el período pasado, de la administración Vázquez, el nuevo catastro que incluía modificaciones en el sistema de cálculo de los tributos de Contribución Inmobiliaria, fue derogado y su aplicación interrumpida. Las repercusiones de este hecho supusieron un detrimento de los dineros en las arcas municipales, para la totalidad del funcionariado municipal, se vio reflejado en la no utilización de la

facultad de otorgar hasta un 2% de recuperación en los ajustes cuatrimestrales de salario, que la Junta Departamental había otorgado al Intendente.

Pero para los recaudadores, significó un considerable aumento de problemas con el público. Entre los contribuyentes estaban quienes habían pagado todo el año con el nuevo catastro, quienes habían pagado una cuota y quienes aún no habían pagado. Además la interrupción del cobro de la Contribución Inmobiliaria significó el adelanto en tiempo del cobro de las cuotas de Patente de Rodado.

Posteriormente se debió reliquidar el valor de la Contribución Inmobiliaria, acreditándose las diferencias a favor del contribuyente, y cobrando las diferencias a favor del municipio.

Amén de las periódicas "guerras de patentes", y "campañas de prevención de accidentes", en este nuevo período, se dio una situación similar a la del catastro derogado, con el cobro de la "tasa de saneamiento".

Estos ajustes del sistema tributario, consecuencia de la vulnerabilidad política del gobierno municipal, resultan en una serie de órdenes y contraórdenes en la interna, que provocan la sensación de **vulnerabilidad e incertidumbre** en el recaudador.

b) Las Transformaciones del Cargo

Básicamente, el cambio consistió en la fusión de las tareas de digitador, en una terminal computarizada, a las de cajero receptor.

2.4 COMPONENTES DE LA CARGA MENTAL DEL RECAUDADOR DE LA IMM

Como veremos adelante con mayor detalle, encontramos los siguientes factores componentes de la carga mental del recaudador: el apremio o las exigencias de tiempo asociadas con la complejidad-rapidez de la tarea y la memoria operativa; el importante nivel de atención que requiere el manejo de valores y la minuciosidad en los diversos sistemas de registro.

2.5 COMPONENTES DE LA CARGA PSÍQUICA DEL RECAUDADOR DE LA IMM

En el capítulo 4 analizaremos en forma pormenorizada los factores componentes de la carga psíquica del recaudador: el nulo grado de iniciativa permitido; la ambigüedad acerca de los resultados de la tarea realizada; el escaso status social o el reconocimiento social de la actividad; la difícil comunicación; la satisfactoria cooperación entre los trabajadores; los ingratos contactos con el público en general; la inquietante contradicción emergente de la situación provocada por las necesidades insatisfechas; la stresante responsabilidad en cuanto al manejo de dinero; la agotadora carga emergente, producto de la crítica situación política, social y económica que vive el trabajador en forma individual y colectiva.

3. MARCO TEÓRICO

"A priori deseamos utilizar una definición muy extensiva de la salud, que no se limite a la ausencia de enfermedad, sino que incluya pequeñas patologías, dolores incomodidades, miedos, insatisfacciones..."⁸

Una misma característica del trabajo puede tener diferentes efectos sobre la salud. El trabajo nocturno puede ser la causa de problemas de sueño o digestivos, o incluso, de disfunciones en el sistema inmunológico, con disminución de las defensas del organismo por las perturbaciones de los ritmos biológicos. En consecuencia ***"el operario está expuesto a diversas enfermedades incluso a las que "no tienen nada que ver" con su trabajo"***⁹.

Un operador que comienza a tener problemas visuales tal vez debidos a la edad, y ***"compensa"*** este déficit aproximando sus ojos a la labor, pero esta acción puede tener consecuencias en términos de postura, con problemas concomitantes en las vértebras, músculos y/o articulaciones.

"El estado de salud se determina por numerosos factores, aparte del trabajo. Este argumento es frecuentemente utilizado por quienes desean negar o relativizar los efectos patógenos de ciertas exigencias del trabajo. Se trata, sin embargo de un argumento sólido"¹⁰. La higiene de vida, los hábitos alimentarios o las características de la vida privada, participan también en el estado de salud. Resulta

⁸ Volkoff, Serge. "Estadísticas Sobre Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo". Métodos y Resultados. El conocimiento de las relaciones entre trabajo y salud. Pág. 141-147. Ed. Asociación Trabajo y Salud. S/D. 1991.-

⁹ Volkoff, Serge. "Estadísticas Sobre Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo". Op. Cít.

¹⁰ Volkoff, Serge. "Estadísticas Sobre Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo". Op. Cít.

entonces, difícil cuantificar la parte que corresponde al trabajo entre estas múltiples causas.

3.2. EL CONCEPTO DE CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO (CYMAT)

Por CYMAT, consideramos: las causas y resultados de la acción sobre el trabajador, de un conjunto de variables que al nivel de la sociedad en su conjunto, del establecimiento y del taller, de manera directa e indirecta, fijan la duración del tiempo de trabajo; configuran el proceso de trabajo correspondiente; y determinan: el ambiente físico y social del trabajo; la naturaleza, el contenido y la significación del trabajo; el ritmo, la cadencia, la carga física, psíquica y mental del trabajo. Todos esos factores repercuten finalmente sobre la salud y la vida personal y social de los trabajadores en función de sus respectivas capacidades de adaptación y de resistencia a los factores de riesgo.

Pero ¿qué es el puesto de trabajo? *"Por tal se entiende a la concepción, al diseño, a las características técnicas, al entorno inmediato del mismo y a la organización y contenido del trabajo".*¹¹ En su aspecto material, el puesto puede ser analizado por sus espacios libres y ocupados, sus dimensiones y distancias óptimas en relación al trabajador, dispositivos de alimentación y evacuación, altura del plano de trabajo y características del sistema de información y control. Hay un entorno o ambiente físico que rodea al puesto y que sufre variaciones tanto a lo largo del año como a lo

¹¹ Chistol. Citado en Novick, Marta. *La Carga Mental: Uno de los Aspectos de las Condiciones de Trabajo del Puesto*. Boletín CEIL Nº9. Buenos Aires, Argentina. 1982. -

largo de la jornada: ambiente térmico, ambiente sonoro, ambiente luminoso, productos industriales y/o contaminantes que se manipulan.

A la *tarea prescrita y las exigencias que acarrea, carga física (estática y dinámica), exigencias perceptivas mentales (aspectos manuales y mentales de la actividad, como los denomina Leplat), complejidad de la tarea, sistema de decisión-error*, la llamaremos "*contenido de trabajo*"¹².

De las CYMAT, nos interesa analizar especialmente, la "*organización del trabajo*"¹³, entendida como la "*distribución del trabajo (entre el hombre y la máquina, entre los mismos hombres) y la distribución temporal (duración diaria, semanal y su organización interna) y horarios de trabajo*".

Previamente, a la definición de "*Carga psíquica*", es necesario diferenciar las "*exigencias*" que establece un puesto de trabajo de la "*carga*" resultante para determinado trabajador de ese mismo puesto, ya que similares exigencias provocan cargas diferentes según el trabajador de que se trate o las características del mismo.

La "*exigencia*" provoca "*efectos distintos en el trabajador y respuestas diferentes que se manifiestan como modalidades operatorias y variaciones de estrategias también diferentes*"¹⁴.

La "*carga*" es el "*efecto real experimentado por el trabajador como resultado del conjunto de exigencias combinadas de carácter físico, mental y psicosocial de un*

¹² Novick Marta. *La Carga Mental: Uno de los Aspectos de las Condiciones de Trabajo del Puesto* Op. Cít.-

¹³ Novick Marta. *La Carga Mental: Uno de los Aspectos de las Condiciones de Trabajo del Puesto* Op. Cít.-

¹⁴ Novick Marta. *La Carga Mental: Uno de los Aspectos de las Condiciones de Trabajo del Puesto* Op. Cít.-

puesto de trabajo"¹⁵.

LA CARGA MENTAL

Sabemos de antemano que el tema de la carga mental (en realidad, exigencia, si nos remitimos sólo a las demandas del puesto, y carga si incluimos la respuesta del sujeto y el efecto por él experimentado), es un tema polémico.

Los cambios tecnológicos que fueron trasladando la fatiga física, resultado de un esfuerzo del mismo orden, han introducido en las tareas industriales exigencias de tipo perceptual, la necesidad de tomar decisiones y una intensificación de los ritmos de trabajo.

El concepto de "carga mental" está ligado a la teoría de la inteligencia y a la diferenciación entre mecanismos del pensamiento concreto y los hipotéticos-deductivos. De ahí que *"el conflicto se produzca tanto cuando hay subcarga (escasa demanda de los mecanismos hipotético-deductivos y posible esclerosis o debilitamiento de éstos) o cuando hay una sobrecarga (stress-fatiga nerviosa)"*¹⁶.

La concepción actual del trabajo no permite, por lo general, un desarrollo equilibrado de las habilidades, algunos demandan sólo habilidades de tipo sensorio-motriz, otros únicamente de tipo mental.

Lucas considera la carga mental como *"la resultante de los efectos que los factores de trabajo tienen sobre las actividades mentales o los órganos que constituyen la base de la actividad psíquica del individuo. En este sentido, la carga mental está principalmente ligada a los estado de*

¹⁵ Novick *Marta*. *La Carga Mental: Uno de los Aspectos de las Condiciones de Trabajo del Puesto* Op. Cít.-

¹⁶ Novick *Marta*. *La Carga Mental: Uno de los Aspectos de las Condiciones de Trabajo del Puesto* Op. Cít.-

stress"¹⁷. Señala que es habitual hallar una falta de adecuación de los contenidos del trabajo a las definiciones de los puestos; la existencia de un conjunto de mecanismos que implican las tareas de percepción, elaboración de hipótesis y acción.

Desde esta perspectiva, la carga psíquica no es un compartimiento yuxtapuesto a la carga física y a la carga nerviosa en la medida que es capaz de modificar, en un sentido o en el otro, la resultante global de la carga de trabajo.

*"Toda acción, todo gesto, no es más que la finalización de una actividad a la vez perceptiva y mental no aparente; esta actividad consiste en tratar "mentalmente" las informaciones provenientes del campo de trabajo; en el curso de ese "tratamiento" se efectúan las operaciones mentales de detección, identificación e interpretación de esas informaciones, hacia la toma de una decisión que finalizará en una respuesta adaptada a la situación."*¹⁸

Numerosos factores juegan un rol en las variaciones de la carga de trabajo mental: a) el apremio o las exigencias de tiempo; b) la complejidad-rapidez de la tarea; c) la atención; d) la minuciosidad; e) la memoria operativa.

El apremio o las exigencias de tiempo

Uno de los factores principales que influyen en la carga mental es el "apremio de tiempo", es decir que hablar de "carga de trabajo es referirse a la intensidad de esta

¹⁷ Lucas Citado en Novick, Marta. *La Carga Mental: Uno de los Aspectos de las Condiciones de Trabajo del Puesto* Op. Cít.-

¹⁸ Teiger, Laville & Durfforg. Citados en Novick, Marta. *La Carga Mental: Uno de los Aspectos de las Condiciones de Trabajo del Puesto* Op. Cít.-.

actividad mental en razón del número de operaciones mentales a ejecutar por unidad de tiempo"¹⁹.

La complejidad-rapidez de la tarea

Esto significa que en "una misma unidad de tiempo y a igual número de operaciones la carga es variable de acuerdo con la complejidad de aquéllos, por un lado, y por otro, con la posible gama de respuestas".²⁰

La atención

*Este indicador se refiere al "esfuerzo mental que se debe realizar para estar concentrado de manera más o menos intensa en el transcurso de cierto tiempo, especialmente cuando se deben adoptar decisiones conscientes y diferentes"*²¹. La carga mental es más elevada cuanto más concentración requiere la tarea para ser ejecutada y cuanto más corto es el tiempo que pasa entre dos procesos mentales del tipo señal respuesta.

La minuciosidad

Alude a aquellas situaciones en que los trabajadores deben" manipular piezas muy pequeñas o producir objetos de poco tamaño, o que para llevar a cabo la tarea deben estar muy atentos para observar visualmente detalles muy precisos, se incrementa considerablemente la carga mental y la fatiga".²²

La memoria operatoria

En aquellos casos en que ésta es "parte integrante de

¹⁹ Neffa, Julio Cesar. *¿Qué son las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Op. Cít.*

²⁰ Neffa, Julio Cesar. *¿Qué son las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Op. Cít.*

²¹ Neffa, Julio Cesar. *¿Qué son las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Op. Cít.*

²² Neffa, Julio Cesar. *¿Qué son las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Op. Cít.*

los requerimientos del puesto de trabajo dado que la tarea exigiría respetar una cierta secuencia de actividades que debe ser memorizada".²³

LA CARGA PSÍQUICA

Mientras que la carga del trabajo mental dependía fundamentalmente de los requerimientos cognitivos de la organización de las tareas para quienes ocupan los puestos de trabajo, "La Carga Psíquica" se relaciona muy estrechamente con el contenido del trabajo, es decir con la tarea prescrita y las exigencias que acarrea, carga física (estática y dinámica), exigencias perceptivas mentales (aspectos manuales y mentales de la actividad), complejidad de la tarea, sistema de decisión-error, etc. "Se trata esencialmente de los aspectos afectivos y relacionales propios de los requerimientos de los puestos de trabajo en cuestión".²⁴

Para su estudio, Neffa establece una serie de indicadores: a) el grado de iniciativa; e) El grado de ambigüedad acerca de los resultados de la tarea realizada; c) el status social o el reconocimiento social de la actividad; d) la comunicación; e) la cooperación; f) las relaciones o contacto con los usuarios, clientes y el público en general; g) la contradicción emergente de la situación provocada por las necesidades (natural o artificialmente creadas) insatisfechas; h) la responsabilidad en cuanto al manejo de dinero; i) la carga emergente, producto de la crítica situación política, social y económica que vive el trabajador en forma individual y colectiva.

²³ Neffa, Julio Cesar. *¿Qué son las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Op. Cít.*

²⁴ Neffa, Julio Cesar. *¿Qué son las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Op. Cít.*

Nuestra hipótesis es que *"la carga psíquica es la variable con mayor incidencia en las condiciones y medio ambiente de trabajo de los recaudadores de la I.M.M.. Ésta se encuentra potencializada por el aumento de la carga mental y el deterioro de las condiciones físicas y ambientales de los puestos de trabajo."*

4. INFORMACIÓN EMPÍRICA

4.1. Las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo

Los recaudadores de la intendencia, identifican las siguientes situaciones:

a) las condiciones físicas generales:

(...) la física, obvio que la columna te la hace pedazos, (...) y lo de la máquina... , por la posición en que te sentás, porque son muchas horas, porque de última, no sé por qué. Porque tenés que estar ¿me entendés?, que agarrando el recibo, que ya es incómodo todo lo que tenés que hacer acá adentro. En una cosa así chiquita, cerrada con un vidrio, que tenés que gritarle a la gente.

(...)Pienso que los vidrios y la mampara está perfectamente, porque nadie tiene por qué realmente recibir la saliva del otro que está enfrente ni tampoco el mal... olor de la boca

(...) No importa en las condiciones que vos trabajes. La prueba está ..., que las sillas se rompían y dijeron de cambiar las sillas y (...) dijo que iba poner taburetes de madera?.

(...) acá en el atrio, donde están las 8 cajas, 9 cajas éstas digo, se trabaja bien. Para mí los módulos están un poco bajos , no sé si de repente porque soy alto, pero bueno, bajo la silla y lo soluciono. Lo que te digo tengo que bajar bien la silla, porque si no, el cajón le pego con la pierna. Y de repente como son cajones cortos digo, lo tirás pa' afuera.

(...) uno de los tantos centros comunales que el lugar físico es espantoso. Y trabajás incómodo. El 12. El de Colón. A mí no me gusta, es igual a cualquier otro pero, es un local sucio, un lugar todo abierto pa' atrás que como que se te mete cualquiera y ahí no trabajás cómodo. Me da la impresión que los lugares físicos no son buenos.

(...)en éste momento estoy trabajando parado porque la silla que tengo se rompió y no me la arreglan. O sea, no es cualquier silla que te sirve para trabajar en una caja, porque tiene que ser una silla alta y que gire, porque tenés que sacar el recibo de la impresora. O sea, el movimiento que hacés te obliga a tener problemas de espalda, yo en éste momento ando fajao, porque tengo un problema en la espalda desde hace mucho y a consecuencia del mismo trabajo también es.

b) las condiciones de iluminación:

(...) hay mala iluminación, lo que es infraestructura es todo espantoso, mirá éste lugar. Esa lamparita la conseguimos hace... un mes, antes no se veía nada. La luz antes era peor que la de ahora

que es mala, porque ésta caja, por ejemplo, es la peor de las tres, no se ve nada.

(...) Las pantallas de las máquinas no tienen ese filtro que yo veo en todos lados que hay.

(...) la luz es buena, acá se trabaja bien. (...) Después tenés otro lugar como, yo que sé, el centro comunal 5 que es incómodo desde el punto de vista que tenés unas ventanas preciosas atrás, pero te viene todo el resplandor y en pleno verano había que cerrar las ventanas porque te morías de calor. Las tenías que cerrar por el resplandor y te morías de calor porque no tenías aire.

(...) la luz de los locales es mala. En los lugares donde hay tubos-luz están colocados a tre metros, más o menos, del suelo. Y son dos metros y pico de donde estás sentado. Es una cosa que la luz no sirve. En mi caso, yo llevé una lámpara azul. (...) Filtro en la computadora, pedimos, no nos ponen.

(...) Pienso que lo cansa más ahí es la vista. Pienso que tendría que haber de repente un... un corte cada hora de 10 minutos, porque las pantallas no son todas iguales, algunas tienen más luminosidad y otras po... menos. Hay una perilla que aumenta o disminuye realmente el brillo. A veces no alcanza. Hay mucho brillo también respecto de la luz que no está bien distribuida sino que refleja en la pantalla. Pienso que eso hace mal a la vista. Estamos también en seis horas de trabajo bajo una iluminación artificial.

(...) Pienso que la iluminación no es buena. Ya, vuelvo a repetir, refleja la luz en la pantalla del... de la computadora cuando uno, por ejemplo, va a... a hacer la consulta. Entonces tendría que ser diferente, o por ejemplo, más opaca la luz del lado de la espalda nuestra o de arriba. Más iluminada hacia el frente. Cosa de que diera de que la pantalla fuera realmente una información clara. Reitero, esos reflejos hacen daño a la vista.

c) las condiciones ambientales:

(...) frío, calor y todo eso, vos sos como que fueras de piedra, inalterable a cualquiera de las situaciones climáticas. Porque te mandan una estufa, después de pedirla todo el año, te la mandan en setiembre, y el ventilador te lo mandan en mayo. (...) Acá hay dos estufas, una de ellas la compramos nosotros. Porque no aguantábamos más.

(...) ahora estamos en invierno y hace frío realmente digo, el lugar es frío. No es tampoco un frío que digas no podés trabajar porque estás congelado.

(...) el lugar físico en éste momento le falta por ejemplo, para el invierno un poquito de que sea más calefaccionado..

d) los servicios:

(...) por supuesto que ni pensaron que vos comas. Supuestamente acá no tenés que comer, no tenés que... , nada.

(...) siempre está limpio.

(...) La parte de los baños y cocina no, no se pueden quejar, yo no me puedo quejar porque yo lo utilizo muy poco. Pero, no en realidad no hay inconveniente.

4.2. La Organización de la Cobranza

a.1) Los puestos de trabajo

El Servicio de Tesorería General de la IMM es responsable de recibir dineros por conceptos tan variados como la casi totalidad de los servicios y tareas que brinda a la comunidad. Desde una desratización solicitada en el Servicio de Salubridad a una cremación solicitada en el Servicio de Necrópolis; desde un permiso de construcción solicitado en el Servicio de Edificación a una partida de matrimonio solicitada en el Servicio de Registro Civil; desde la inspección de un coche cisterna solicitada en el Servicio de Ingresos Vehiculares hasta la habilitación bromatológica solicitada en el Servicio de Regulación Alimentaria; desde los honorarios profesionales y trámites judiciales deudores al Servicio de Procaduría Fiscal hasta los pliegos de una licitación de chapas para taxímetros; etc.

El cuadro de la página siguiente resume los lugares de trabajo, así como el número de puestos de trabajo, equipo y personal requerido para cada uno de los mismos.

En resumen existen 40 puestos de cobranza directa, 10 de contralor y tres de supervisión, cada uno de los cuales tiene una complejidad, volumen e intensidad de trabajo distinto.

Además existen siete cajas en el primer piso, junto al

Tesoro, pero éstas no son alcanzadas por nuestro estudio

PUESTOS DE TRABAJO						
LUGAR	NUMERO	EQUIPO	RECAUDADORES	CAJEROS CENTRALES	SUPERVISORES	
Atrio Soriano	14	TERMINAL RED	8	3	3	
Edificación	1	FRANCOTIPO	1			
Proc. Fiscal	1	CAJA - RED	1			
I. Comerciales	2	FRANCOTIPO	1			
		CAJA - RED				
Tránsito	1	REGISTRADOR	2			
Transporte	2	TERMINAL RED	1			
		FRANCOTIPO	1			
Reg. Civil	1	REGISTRADOR	1			
Serv. Médico	1	FRANCOTIPO	1			
S. Necrópolis	1	FRANCOTIPO	2			
CCZ1	6	TERMINAL RED	2	1		
		MICRO RED	3			
CCZ2	7	MICRO RED	5	1		
		FRANCOTIPO				
CCZ5	4	TERMINAL RED	1	1		
		MICRO RED	2			
CCZ7	3	TERMINAL RED	2	1		
CCZ8	3	TERMINAL RED	2	1		
CCZ12	3	TERMINAL RED	2	1		
Cavia 3080	3	TERMINAL RED	1	1		
		MICRO RED	1			

porque sus funcionarios no son recaudadores sino cajeros (no cumplen la doble tarea de digitador y cajero receptor).

a.2) La rotación de los lugares de trabajo

Aunque los Cajeros Centrales y los Supervisores no rotan, el tener 40 puestos de trabajo y 45 funcionarios para cubrirlos hace necesaria la rotación, promovida también por el ausentismo. Por otra parte, el gremio reclama la rotación como forma de hacer el trabajo equitativo.

En la práctica existe un plantel fijo de personal en los CCZ, las cajas ubicadas en: Edificación, Procaduría Fiscal, Ingresos Comerciales, Tránsito, Necrópolis, y Registro Civil; por lo tanto, el personal restante rota para cubrir los puestos de trabajo vacantes y las ausencias del plantel fijo.

a.3) La estructura jerárquica y las tareas prescritas

El sub-escalafón Recaudador establece cinco grados que se corresponden con niveles de remuneraciones diferentes. Grado 1, auxiliar; Grados 2 y 3, oficiales; Grado 4, subjefe; Grado 5, jefe.

Dado que el cargo de Supervisor no existe en el escalafón, solo se asignan las tareas en forma discrecional por parte de la dirección. Los Supervisores son responsables de la asignación del personal (rotación), del control de personal (licencias, faltas), y del funcionamiento de la cobranza (arqueos, anulaciones).

Los Cajeros Centrales son responsables del recuento del dinero recibido de los recaudadores del Atrio o de los CCZ, y de la provisión de cambio para los mismos.

Los oficiales y auxiliares no tienen diferencias previstas en sus funciones (atención al público).

b) La distribución temporal

Existe una cadencia natural entre los recaudadores que atienden público, y aquellos que realizan tareas de contralor y supervisión. Estos últimos generalmente ingresan a trabajar más temprano, retirándose también más tarde.

Quienes son responsables del contralor del dinero, deben esperar a que finalice la atención al público, para luego recontar el dinero recibido por el Recaudador, siendo a su vez, nuevamente controlado al entregarse en el Tesoro. Si acaso trabajaran en un CCZ, deben aguardar a que se presente la "empresa transportadora de caudales".

c) Los horarios

El horario de atención al público es de 13 y 10 a 18.00, adicionalmente existe un mini-turno matutino para aquellos servicios que así lo requieren, que cuenta con una dotación de 4 funcionarios (y tres puestos de trabajo).

4.3. LA CARGA PSÍQUICA

a) El grado de iniciativa

Las tareas están prescritas de forma tal que no existe margen para la iniciativa personal, como no sea el realizar tareas que no le son propias y cuando esto sucede genera fricciones.

b) El grado de ambigüedad acerca de los resultados de la tarea realizada

El planteo de los trabajadores apunta a los problemas más comunes: 1) las colas y demoras, 2) la desinformación del público, y 3) la dependencia técnica de otros servicios, como

se manifiesta en los siguientes fragmentos de entrevistas:

1) (...) que la gente de última había parte que tenían razón, no podía hacer esa cola para pagar.

(...) Si vos estás en la cola desde las tres de la tarde y no llegás a la puerta ¿con qué cara le decís al tipo que tenés que cerrar? . A mí se me caía la cara de vergüenza, entonces, claro, vos estás en el medio entre la institución y el tipo, ¿me entendés? y ... , es espantoso.

2) (...) Pienso que lo que más hay problema es realmente la falta de información del contribuyente.

3) (...) porque la persona viene a pagar, se encuentra con que hay cola, de repente no puede abonar porque hay un problema técnico, o la oficina donde se inicia el trámite no ingresa bien las liquidaciones o se le puso un recargo que no corresponde, y hoy todo va a dar siempre a la persona de... del cajero ¿no?, que es el que pone la cara.

(...) ponele que atendés cuatrocientas personas que le cobrás. Las otras doscientas que no les podés cobrar en el caso mío ¿no? o sea que, atendés seiscientas personas en realidad.

A pesar de que hasta la última persona es atendida, los recaudadores sienten que su esfuerzo no es eficazmente utilizado.

c) El status social o el reconocimiento social de la actividad

Es claro que los recaudadores perciben que su labor no es reconocida ni valorada por parte del público ni de la administración comunal, tal como se evidencia en los siguientes fragmentos de entrevistas:

(...) si el funcionario, nosotros, estás hecho bolsa, bueno jodete, y yo que sé, arreglátela como puedas, pagate una terapia.

(...) el Intendente principalmente se preocupa por que los vecinos estén bien atendidos, ellos tienen derechos pero para ellos el funcionario no existe. Nosotros realmente somos una pieza más y nada más. No hay una parte humana, de que al funcionario se le quiera mejor. No es así.

(..) Cero respaldo.

(...) yo creo que en mi caso los respaldo lo más que puedo. Lo primero, si el cajero tiene la razón, a muerte se los respalda. En lo que yo puedo respaldarlos ¿no?. Después ya lo que me supera a mí

eso ya va a criterio de la Dirección lo cual es dudoso si la Dirección respalda o no al funcionario porque, para decir la verdad el funcionario siempre lleva las de perder. Aunque tenga la razón.

d) La comunicación

La comunicación entre los trabajadores, no es fácil, dado que están en su mayoría trabajando en diferentes locales, en pequeño número, y rotando lo que potencializa los problemas en tal sentido:

(...) la comunicación no es fluida para nada. Totalmente esporádica. Eso es uno de los problemas, indudablemente la comunicación no es buena. (...) como que es un mundo aparte los centros comunales.

La comunicación con la Dirección del Servicio, es improductiva:

(...) que nosotros venimos a plantear que no podemos trabajar así, que hasta corrés riesgo de vida porque te estaban tirando piedras ¿me entendés? (...) después que le expliqué todo lo que me pasaba, lo único que me dijo fue: "no, tenés que tranquilizarte, cobrá más despacio" .

e) La cooperación

La cooperación entre los trabajadores es razonablemente buena. Como todos algún día tienen un asunto personal que atender, en general, otro asume sus tareas en forma temporal.

(...) en general, no me puedo quejar porque tengo la colaboración de mis compañeros.

(...) yo parto de la base de que compañerismo hay, de repente excepto 2 o 3, entonces ¿qué pasa?: yo no me voy a salir de mi caja 2 horas, sabiendo que tengo 2 compañeros o 4 compañeros más que están clavados esperando que yo venga. Ta y en eso me parece que hay un acuerdo general (...) en general, tratamos de no pisarnos, de decir bueno ta, cierro yo, después cerrás vos, después cierra el otro. Nunca quedan las cajas en banda como pa' decir, bueno hay una sola caja funcionando de ocho.

f) Las relaciones o contacto con los usuarios, clientes y el público en general

(...) lo que pasa que a mí me estresa eso, yo no sirvo para tratarlos mal, entonces claro, te estresa el tener que estar diciendo: "gracias, buenos días, je, je, je", cuando de repente vos no tenés ganas de hablar. ¿Entendés?. A mí eso me mata.

(...) acá tiraban piedras ¿te acordás?, que era un quilombo. No soportaba más, era todos los días una pelea con alguien distinto.

(...) un día tuvo que irse por ésta ventana, porque no podía salir.

(...) Y la presión de la gente, que se quejan y que vos, de última, toda la responsabilidad de todas las cagadas anteriores a vos, también las estás pagando vos. Tuyas o del tipo, porque en el caso de una multa ponele, la cagada la hizo el tipo, y vos te lo tenés que fumar igual.

(...) les decía mil cuatrocientos... ¿cuánto me dijo?, y tenés que repetir cinco veces...

(...) Hay gente que lo entiende después que uno le habla o que uno lo deja descargarse. Que esa es una parte de la psicología del trabajo. Por ejemplo, en mi caso particular, yo no discuto con ningún contribuyente si realmente va a pagar o no va a pagar, o si realmente me pone por el medio: "ah éste Intendente, tal cosa" o "Uds. son unos ladrones". Yo solamente le pregunto: "¿va a pagar o no va a pagar?". A mí las cosas del Intendente y las cosas realmente si somos los funcionarios malos o buenos a mí no me interesa. Yo cumplo con mi trabajo.

(...) me pone nervioso ver a la cola de la gente asomando las cabezas por la fila.

En general, se entabla una relación "empática" en la que el contribuyente quiere ser escuchado, quiere explicar su problema, y el funcionario quiere atender rápido.

g) La contradicción emergente de la situación provocada por las necesidades (natural o artificialmente creadas) insatisfechas

Aunque dichas contradicciones están siempre presentes, la magnitud y significación de las mismas varía de un caso a otro:

(...) claro, cuando vos te ponés a pensar en qué calidad de vida querés y en qué querés usar

tu tiempo y en qué querés servirle a la sociedad, ponele, claro, si te ponés a maquinar mucho lo que hacés acá te querés matar.

(...) de las necesidades básicas tenemos cubiertas todas (...) lo que no nos permite, es realmente la distracción o el goce de mejor tiempo libre, por ejemplo de ir a un teatro o de ir al cine. A veces pasa también con la indumentaria, que de repente en el año no nos renovamos.

h) La responsabilidad en cuanto al manejo de dinero

(...) en la zafra de contribución de febrero... yo notaba que perdía plata, al otro día ponele, tomaba más medidas para no perder, ¿viste cuándo no lo podés controlar?, que decís: "tá, no puedo hacer más ésto", porque hoy estuve todo el día en la caja atenta y lo perdí igual ponele, perdí quinientas lucas. Entonces, quiere decir que si sigo así todo el mes... . Claro llega un momento que el presupuesto, primero, te lo desequilibra, los problemas económicos, te traen más problemas.

(...) tuve problema de los nervios, tuve una crisis tipo estrés o algo de eso que fue relacionado con que tenía más trabajo también porque no me daba, gracias a Dios en ese momento podía trabajar más, o sea, había más trabajo, pero es mucho a consecuencia de la tensión de la caja, la plata. De que no sabés cómo vas a dar

(...) Yo un día que perdí \$1170 hice 400 recibos ese día. Pero no le hecho la culpa, bueno se perdió y se perdió, yo que sé no le hecho la culpa ni a las horas extras, más allá de que las horas extras que hice fue pa' pagar el faltante.

(...) podemos perder dinero. Que, por lógica, no estamos trabajando con arandelas, ni con bizcochos ni con chapas, estamos trabajando con plata. Entonces bueno, una distracción, una discusión, puede dejarlo a uno mal y bueno, te equivocás en un cambio. Con esa persona o con otra.

(...) en el lugar donde yo estoy somos dos, aparte de hacer la tarea de Cajero-Recaudador hacemos la tarea de Cajero Central, o sea, nosotros mismos, nos recibimos la plata de nosotros mismos, y tenemos que girarla a la Intendencia cuando la vienen a buscar(...) es una tarea muy compleja.

(...) Si te falta plata la pagás como puedas. Te tocan el sueldo igual. Porque no... . Que de última yo entiendo que, de repente hay otro tipo de gente dispuesta a afanar guita, no sé. Es un tema delicado, no sé si se podría hacer en otra forma. Pero es una tarea de mierda.

En el manejo del dinero siempre está presente la "honestidad" o "integridad" del trabajador, y ésta puede ser

puesta en duda ante una diferencia en el cierre, o el reclamo de un contribuyente. Entre 1990 y 1996 fueron procesados tres funcionarios por una maniobra fraudulenta, hay varios que tienen denuncias policiales, uno con sumario en curso, y otro que pidió traslado luego de que jurídica lo declaró no apto para el manejo de valores.

Sin embargo, estamos convencidos que la presión de la responsabilidad familiar por las diferencias de caja, lo que representa una reducción de los ingresos, es la mayor de las presiones que el trabajador debe enfrentar.

i) La carga emergente producto de la crítica situación política, social y económica que vive el trabajador en forma individual

Este factor es el más difícil de considerar, pese a todo, la gama de situaciones no tan amplia como pensábamos, distinguiéndose básicamente dos tipos de situaciones:

1) (...) *El sueldo fijo que tengo es de la Intendencia es éste, y la verdad que no... no llego a fin de mes, ni a mitad de mes, ni a los diez días, estoy pa' atrás. Siempre con préstamos y cosas de esas pa' poder... pa' poder llegar.*

2) (...) *Correspondemos a una clase del tipo media, bastante exigida en los últimos tiempos.*

4.4. Enfermedades Profesionales

Debemos señalar que nuestro análisis se basará en la autopercepción de enfermedades, dado que no tuvimos acceso a historias clínicas, ni al informe del médico certificador ante la solicitud de licencia por enfermedad. Los datos obtenidos, que estudiaremos en las conclusiones, son el resultado de la observación participante, las entrevistas, y aportes estadísticos no oficializados.

A continuación resumimos algunas de las apreciaciones de los recaudadores sobre el trabajo y su estado de salud:

(...) ¿Viste cuando decís, ésto es como, te gastás todas tus energías tratando de hacer las cosas bien, de que la gente te comprenda. (...) ,¿me entendés?, que no es bulla(...), después están los casos, yo me acuerdo, como Augusto ¿te acordás?, el compañero nuestro que se mató, y todo ese tipo de gente, que claro, nadie(...) capaz que el tipo tiró línea para que lo ayudaran y nadie le dio bola. Claro, después que se mató, todo el mundo se puso a pensar.

(...) Todo el día hablando, porque en definitiva, eso también es la diferencia de ésta doble tarea con la otra. Que vos también te debes haber dado cuenta. Que de cajero, vos de última, decís: trescientos cuarenta, no sé ya le había explicado todo al de al lado. Ahora, viste que te agota, llega un momento que te queda la garganta destrozada. Pero todo eso yo creo que, tá esas condiciones son tremendas, pero igual para mí, ta, la más importante es la de la cabeza

(...) Si trabajo nervioso, trabajo mal. Trato de no estar nervioso, y si sale así, sale así.

(...) a consecuencia de ese trabajo, te lleva a tener muchos problemas, caso de la vista, la espalda, los nervios (...) tengo compañeras que se infestaron un dedo con la plata(...) o sea manejando la plata, y no curaba la mano.

(...) tuve problemas hipertensivos, debido al estrés. Me quedó supongo yo que es como una presión nerviosa. En determinado tiempo hago picos altos de presión, un día tuve 21, otro día 19, el lunes de la semana pasada 18. Estoy tomando medicamentos. (...) un día que tuve 19 fue porque una compañera perdió \$ 2000, y yo me puse nerviosa que fue que me subió ahí. Ahí sí fue un día que estaba acá en el trabajo, pero los demás días cuando me subió la presión, yo estaba tranquila no me pasaba nada.

(...) Pero si tuviera que trabajar de corrido en un lugar y me dijeran: bueno de acá hasta el resto de tu vida en la Intendencia vas a trabajar en... No, ahí no sé, optaría (...) de repente capaz que trabajo tenso, capaz que... trabajo mal o trato de rajarme de éste lugar.

5. ANÁLISIS

Primeramente debemos señalar en la dificultad de obtener datos secundarios que apoyen la evaluación de nuestra variable principal, que era las *enfermedades profesionales*.

En segundo lugar, sostenemos que los datos obtenidos mediante la observación participante, respecto de la situación sanitaria presente y pasada de los Recaudadores, debería ser contrastada con otra fuente de información primaria.

En tercer lugar, que la información revelada es insuficiente para concluir o afirmar con celeridad la existencia de enfermedades profesionales, vinculadas a la carga mental o a la carga psíquica.

Teniendo presentes éstas tres salvedades básicas, es que desarrollaremos nuestro análisis. Es entonces que pretendemos que el mismo sea leído como orientador o como tendencia que señalan los insuficientes y poco duros datos empíricos.

.....

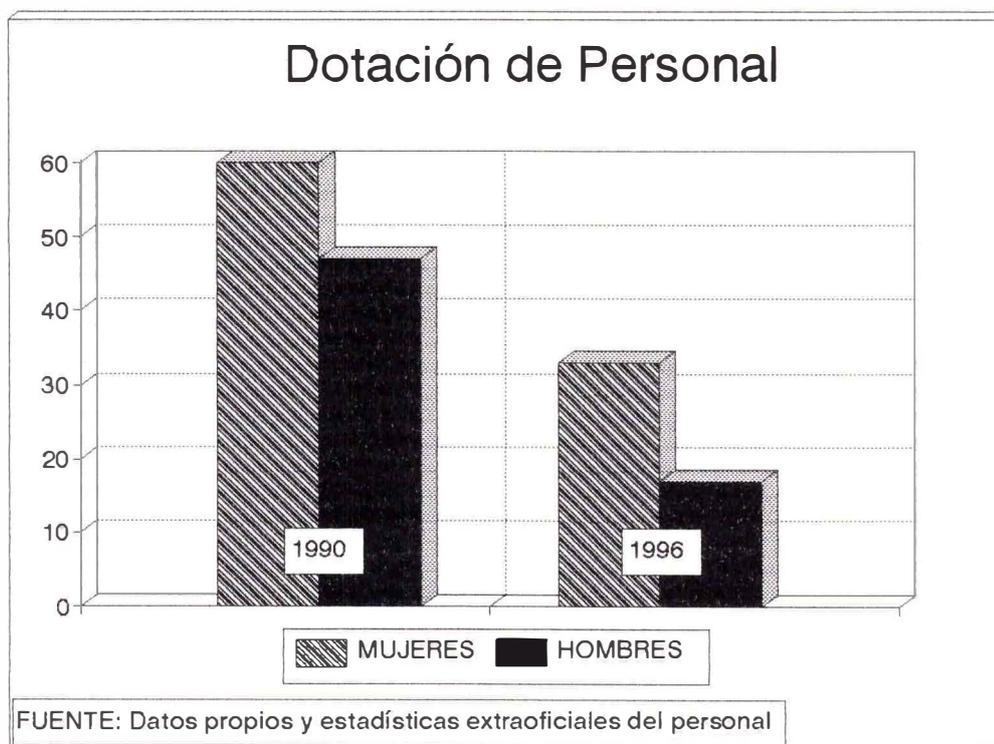
De igual forma que la "primera revolución industrial" fue dejando fuera del mercado a la "industria artesanal", o atribuyéndole un nuevo rol, la informática dentro de la organización burocrática ha conducido a una redefinición de las tareas.

En el caso a estudio, se confirma la tendencia de forma tal que el "proceso de extinción de los digitadores, está relacionado con los cambios que el desenvolvimiento de la

informática provocó en el trabajo de los cajeros"²⁵. Estos aspectos, a nivel municipal concluyeron en la unificación de las tareas, y consecuentemente en la formulación de una nueva categoría profesional: "el recaudador".

Frente a dichos cambios inevitables, los trabajadores de la tesorería municipal, al igual que el conjunto de los trabajadores latinoamericanos, combinan "actitudes de fascinación-temor por sus consecuencias, pero en general no existe rechazo sino el planteamiento de ser tomados en cuenta en las transformaciones."²⁶

Dicho planteamiento, no significó la apertura de un diálogo propiamente dicho, sino la de una serie de



²⁵ Da Silva, Roque Aparecido. "Computadores, Caixas e Digitadores: a Automação Bacária em Questão". Op. Cít.

²⁶ Echeverría, Fernando, "Introducción: Modernización y Acción Sindical en Chile, *Proposiciones*", Sur, Nº17, Santiago, 1989. Citado en De la Garza, Enrique. *Los Estudios laborales y Sindicales en América Latina (1982-1992) y et. al.* México, S/F.

conversaciones, en las cuales la administración comunal expuso sucintamente lo inevitable del cambio en base a razones de racionalidad financiera. Posteriormente y ante el reclamo sindical, se hizo saber a los funcionarios, que el cambio de categoría era optativo, pero que quienes no optaran por la nueva categoría serían redistribuidos.

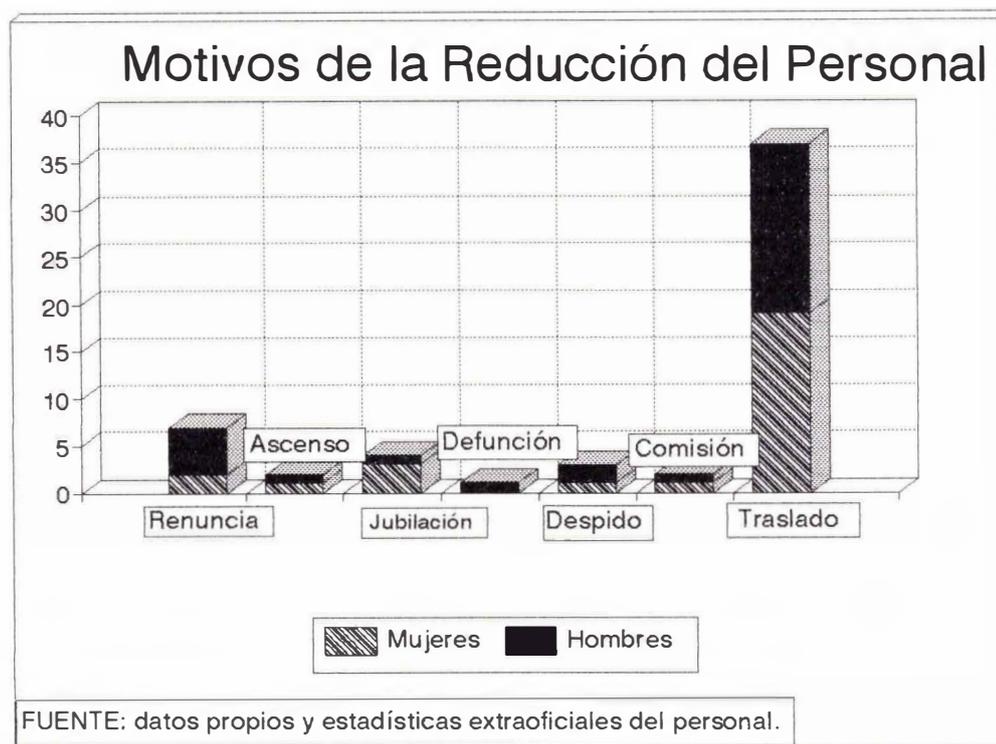
El gráfico anterior pone de manifiesto la reducción del personal afectado a la cobranza descentralizada de tributos municipales. Debe tenerse especialmente en cuenta que en el año 1990, ingresaron 29 cajeros mediante concurso abierto de oposición. Posteriormente, en 1991, ingresaron dos más que integraban la lista de suplentes de dicho concurso. Finalmente, en 1994, ingresaron cuatro recaudadores mediante llamado municipal interno, con una prueba de habilidad numérica, y sujetos a un período de prueba, luego del cual fueron confirmados tres en el cargo; al cuarto se le extendió el período de prueba, pero luego también fue confirmado en el cargo.

Sin embargo, y como ya dijimos, la división del trabajo sufrió transformaciones dentro del período estudiado. Estas se planificaron en 1992, comenzaron a ejecutarse a fines de 1993, y se aplicaron en un 100% a partir del 1º de enero de 1994.

Dado que la unificación de las tareas de cajero receptor y digitador, supuso que se tomara como referencia la escala de sueldos menor de las dos categorías; es decir el salario de los digitadores era promedialmente (entre los primeros cinco grados) 69% superior al de los cajeros receptores. Por lo tanto a los ahora recaudadores antes digitadores, se les "separó" la diferencia de salario con los

cajeros, la que continuarán percibiendo siempre como retribución a la persona (no al cargo o tarea).

Como puede verse en el gráfico siguiente, la conducta que explica en mayor medida la reducción del personal es el traslado.



Si analizamos desde el punto de vista de las opciones (siempre individuales) por categoría, veremos que todos los cajeros (afectados a la cobranza descentralizada) aceptaron el cambio de categoría a recaudador, pero entre los digitadores, la mayoría rechazó esta opción.

Consecuentemente al igual que en el caso brasileño, existió "una fuerte presión para que los digitadores soliciten transferencia para otra sección, lo que ha ocurrido con muchos".²⁷

Por otra parte la administración crea una compensación

²⁷ Da Silva, Roque Aparecido. "Computadores, Caixas e Digitadores: a Automação Bancária em Questão". Op. Cít.

del 30% por Recaudador para los funcionarios que opten por desempeñar dicha tarea, pero a su vez crea la compensación unificada (para todos aquellos funcionarios que no perciban compensación alguna) que es excluyente con la de recaudador, por lo que respecto del resto del funcionariado municipal que no vio cambiadas sus tareas no existió una mejora comparativa. Además los funcionarios de la Tesorería General, que continúan siendo cajeros recibidores (los que cumplen tareas en el primer piso) perciben actualmente la compensación unificada del 30%; por lo que incluso dentro de la categoría especializada tampoco existe una mejora comparativa desde el punto de vista de las retribuciones.

Solow hace incapié en la necesidad de reconocer analíticamente que *"los salarios afectan a la calidad y la intensidad del trabajo y, por tanto, a la productividad de dicho factor"*²⁸, y nosotros coincidimos plenamente.

De todas maneras, pretender explicar este fenómeno de la reducción del personal exclusivamente por razones de salario resulta inviable. Por tanto, nos preguntamos entonces ¿qué otros factores incidieron en las estrategias individuales de traslado y renuncia?

Debemos considerar pues, los cambios en los contenidos de la tarea prescrita. Para el caso bancario, Da Silva resume de la siguiente manera: *"esta nueva realidad provoca una intensificación todavía mayor del trabajo del cajero"*. *"De esa forma, el cajero pasó a atender un número mayor de clientes, realizando una cantidad mucho mayor de operaciones,*

²⁸ Solow, E. *"El mercado de Trabajo como Institución Social"*. Ed. Alianza S. A., Madrid, España. 1991.

y manteniéndose ligado o dependiente de la máquina".²⁹

En las entrevistas que realizamos durante el transcurso de ésta investigación, surgen las siguientes valoraciones:

(...) hacés la doble tarea de digitar, hacer el recibo y cobrarle lo mismo que hacíamos, más el recibo. No sé, es un divague, lo podría hacer una máquina. Un desastre. Para mí es deprimente. Me parecería bárbaro que hubiera un cajero automático, que el tipo se digite el padrón, y meta la plata y se vaya, que tener a mil, ¿cuántos somos?, ochenta tipos haciendo ésto horrible, fumándose la gente, espantoso. ¿Más te describo ésta tortura?

(...) la tarea de Recaudador se compone de dos partes, o sea yo digito en la computadora, y a la vez cobro. Con la computadora al costado marco ya sea contribución o patente, en el caso mío porque yo estoy en un local... que no hay todo, que hay nada más esas dos cosas, es un local que no está completo, o sea no... no es una cosa muy bien hecha ¿no?, muy efectiva pero, igual va mucha gente.

Este es el momento en que se nos revela la utilidad de los conceptos de carga mental y carga psíquica, que definimos en el desarrollo previo de nuestro trabajo.

Da Silva agrega *"En este sentido es la propia dignidad profesional que está en juego diariamente. ese proceso de tensión permanente vuelve al profesional susceptible de una serie de enfermedades. Las reclamaciones generalizadas de stress, nerviosismo, ansiedad gastritis, etc., la tensión y el dolor de cabeza parecen constituirse en un problema crónico."*³⁰ *"En una agencia habría ocurrido inclusive una tentativa de suicidio".³¹*

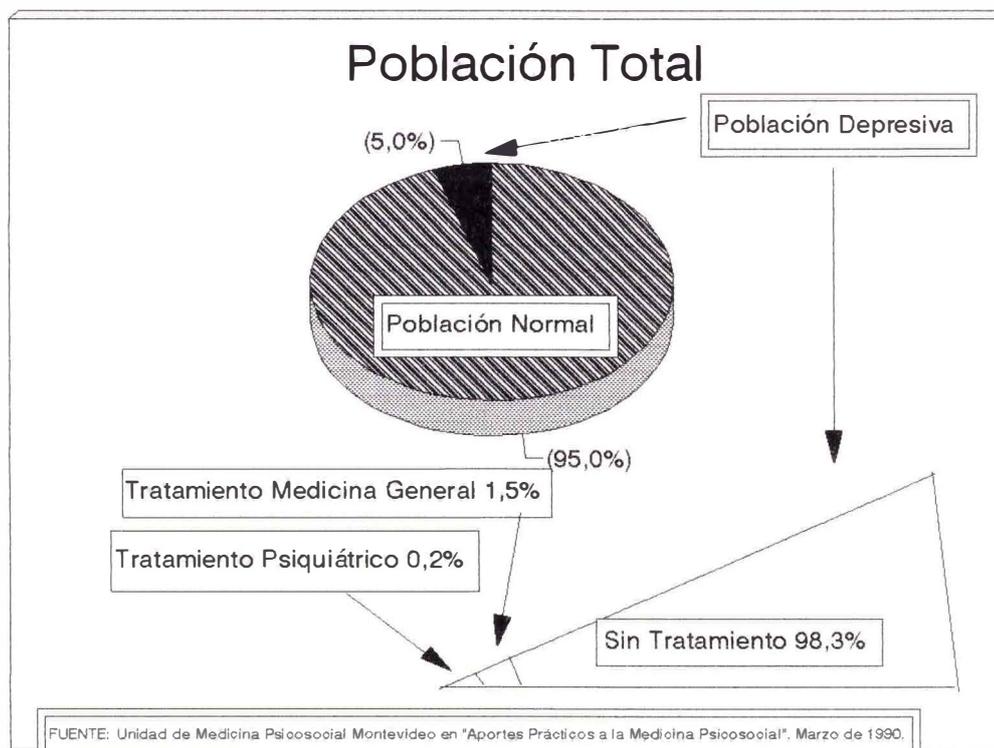
Veamos entonces, cual es el volumen de personas que desarrollan cuadros depresivos entre el total de la

²⁹ Da Silva, Roque Aparecido. "Computadores, Caixas e Digitadores: a Automação Bacária em Questão". Op. Cít.

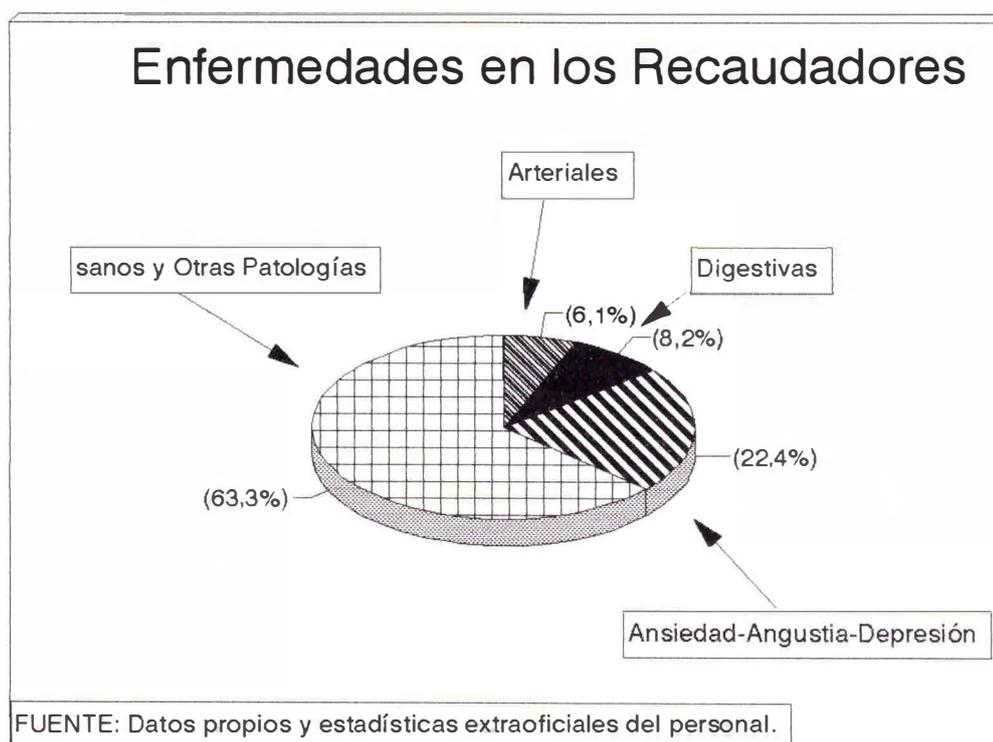
³⁰ Da Silva, Roque Aparecido. "Computadores, Caixas e Digitadores: a Automação Bacária em Questão". Op. Cít.

³¹ Da Silva, Roque Aparecido. "Computadores, Caixas e Digitadores: a Automação Bacária em Questão". Op. Cít.

población, tal como lo muestra el siguiente gráfico.



¿La prevalencia de los cuadros depresivos entre los recaudadores es similar al del conjunto de la población? Veamos los datos clarificados en el siguiente gráfico.



Las cifras son contundentes, entre los recaudadores la estadística de la depresión crece cuatro veces y media respecto de la población total.

¿Qué explicación podemos dar a tal fenómeno? Para Roque Da Silva " *la sobrecarga de la actividad mental, provocada por la atención constante al lenguaje codificado y abstracto de la informática, es responsable por el constante stress, depresión, gastritis, problemas de columna, etc, de que frecuentemente son víctimas los cajeros*".³²

Claramente el autor de la investigación del caso de los cajeros y digitadores bancarios en Brasil, concluye responsabilizando a las condiciones de trabajo, y especialmente a la **carga mental**.

A nosotros nos surgen algunas interrogantes al respecto, como por ejemplo ¿la sobrecarga de la actividad mental, provocada por la atención constante al lenguaje codificado, puede empujar al individuo al suicidio?, al cual el propio autor hace mención y citamos en la página 36.

Debemos decir que, probablemente dicha sobre carga provoque un cuadro de stress, pero es prácticamente imposible que acerque al sujeto al suicidio.

Por otra parte, en el caso a estudio que nos ocupa, entendemos que si bien existe un lenguaje codificado y abstracto propio de la informática, este es de dimensiones reducidas (aproximadamente unos veinte códigos), cuya utilización cotidiana permite su memorización y uso operativo sin llegar a extremos de sobrecarga mental.

Por lo antedicho, es que sostenemos que los numerosos

³² Da Silva, Roque Aparecido. "Computadores, Caixas e Digitadores: a Automação Bacária em Questão". Op. Cít.

casos de síntomas depresivos obedecen a una excesiva carga psíquica y no a la carga mental.

Obviamente, una excesiva carga mental provocaría un cuadro de surmenage.

Como dijimos en el desarrollo de nuestro marco teórico, aquella variable donde inciden los componentes relacionales, valorativos y afectivos es la carga psíquica. Lógicamente si fuéramos a buscar el origen de un cuadro depresivo partiríamos por el estudio de dichos componentes.

A modo de ejemplo transcribiremos algunas citas del trabajo de Da Silva, que dejan en evidencia la importancia de los aspectos relacionales, valorativos y afectivos:

"... es a través de ellos (los cajeros) que el banco establece la relación directa con el cliente y es sobre ellos que explotan las contradicciones de la relación banco/cliente, siendo ellos los depositarios de las insatisfacciones de los usuarios".³³

"... los cajeros viven en su cotidiano trabajo el permanente control y presión tanto de los jefes, como de los clientes. para el banco ellos tienen que ser cordiales, lo que exige un autocontrol permanente, pues es común que los clientes descarguen sobre el profesional sus insatisfacciones con el banco".³⁴

" No todos los cajeros, entretanto, consiguen, o están dispuestos, a mantener un permanente autocontrol especialmente cuando son humillados. Cuando el cajero se niega a atender alguna solicitud que contraría las

³³ Da Silva, Roque Aparecido. "Computadores, Caixas e Digitadores: a Automação Bancária em Questão". Op. Cít.

³⁴ Da Silva, Roque Aparecido. "Computadores, Caixas e Digitadores: a Automação Bancária em Questão". Op. Cít.

orientaciones recibidas del jefe, es común la reacción del cliente, que muchas veces recurre al gerente. Este generalmente encuentra una forma y manda al cajero atender la solicitud, humillándolo públicamente."³⁵

Las citas son por demás elocuentes, y en el caso de los recaudadores de la IMM diríamos que la percepción de que pueden ser substituidos fácilmente provoca un profundo sentimiento de inseguridad profesional, que se torna aún mayor cuando consideramos la conciencia que tienen de que la tercerización, tal como existe hoy, está en proceso de extensión, todo lo cual **incrementa la carga psíquica.**

³⁵ *Da Silva, Roque Aparecido. "Computadores, Caixas e Digitadores: a Automação Bancária em Questão". Op. Cít.*

6. CONCLUSIONES

Pensamos que los datos obtenidos (con las salvedades señaladas respecto de su confiabilidad) y el análisis realizado nos permiten concluir que:

- Se confirma nuestra hipótesis respecto de la superioridad explicativa de la carga psíquica sobre la carga mental para el caso estudiado, y que dicha superioridad radica en la capacidad de articular lo micro con lo macro que posee la carga psíquica.

- Se confirma la hipótesis que sostiene que la carga psíquica es la variable con mayor incidencia en las CYMAT de los recaudadores de la IMM y, que ésta se encuentra potencializada por el aumento de la carga mental y el deterioro de las condiciones físicas y ambientales de los puestos de trabajo.

- Se evidencia una tendencia a manifiestar diversos trastornos psicosociales, que en varios casos han conducido a generar cuadros depresivos entre los recaudadores.

- Se ha producido una feminización y aumento de la edad media entre los recaudadores, fundamentalmente como consecuencia de las formas de reducción del personal.

- Es necesario profundizar la investigación iniciada, contando con el acceso a los registros del servicio de certificaciones médicas.

Finalmente, propondremos de forma no exhaustiva e inacabada algunas líneas de acción, que intentan resumir ideas expresadas por los trabajadores del servicio junto a las propias, las cuales pretendemos sean enriquecidas en el debate conjunto entre todos:

- Ubicar módulos de autoconsulta en todos los locales de cobro (uno en cada local y cinco en el atrio de calle Soriano).
- En los módulos ubicados en el atrio de calle Soriano incluir información general respecto de la localización de las diferentes oficinas en el Palacio Municipal (como los ubicados en los Shoppings: Ud. está aquí para ir a... debe...)
- Instalar un sistema de números, similar al de Tránsito, al que todos están interconectados, en que la caja libre cliquea cambiando el número digital ubicado encima de la caja y, produciendo una señal sonora. El efecto de este sistema es el de ordenar al público, retirado del mostrador, lo que disminuye sensiblemente los problemas de relacionamiento.
- Dotar de teléfono directo a los locales de cobro que no lo tienen, y de una segunda línea telefónica al atrio de Soriano.
- Mejorar las condiciones generales de trabajo, tales como la iluminación, calefacción y ventilación.
- Contemplar los actuales problemas de espacio en el box en el marco de los planes de renovación del servicio.
- Ampliar los espacios destinados al público, evitando las esperas a la intemperie.
- Reunir periódicamente a la dirección del servicio con los supervisores y los trabajadores, en cada local de trabajo, actualizando a la jerarquía en los problemas cotidianos del trabajador y construyendo las soluciones en forma conjunta.
- Hacer un seguimiento cuatripartito (Oficina de Seguridad Laboral, dirección y trabajadores del servicio, ADEOM) del estado de salud, la morbilidad y las CYMAT, buscando anticipar los problemas y darles solución.

7. BIBLIOGRAFÍA

CEDROLA, G. Marco teórico-metodológico para el estudio de las relaciones laborales según sector socioeconómico. UCUDAL-BID. Montevideo. 1995.

CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LABORALES. "Primeras Jornadas Interdisciplinarias sobre Condiciones de Trabajo". Ed. Boletín CEIL. año V, Nº9, Buenos Aires, Argentina, diciembre, 1982.

DOMBOIS, PRIES. Modernización empresarial: tendencias en América Latina y en Europa. Fundación Friedrich Ebert. Ed. Nueva Sociedad. Colombia. S/F.

GUERRA, PABLO. Gestión participativa y nuevas relaciones laborales en empresas uruguayas. CSIC - FCS - Universidad de la República. Montevideo. 1996.

DA SLIVA, ROQUE APARECIDO. Computadoras, cajeros y digitadores: la automatización bancaria en cuestión. LABOR - Instituto Eder Sader, San Pablo, Brasil, octubre, 1990.

DE LA GARZA TOLEGO, ENRIQUE. Los Estudios Laborales y Sindicales en América Latina (1982-1992). Monografía. México. S/F.

IBAÑEZ, MANUEL. El Concepto "Condiciones de Trabajo" En la Doctrina Laboral y en el Sistema de Normas de la OIT". Trabajo presentado en las "Primeras Jornadas

Interdisciplinarias sobre Condiciones de Trabajo" CEIL/OIT, Buenos Aires, mayo 1983.

ITURRASPE, FRANCISCO. Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Ed. Nueva Sociedad, Caracas, Venezuela, 1989.

MONTERO, CECILIA. Cambio tecnológico y formas de uso de la mano de obra en América Latina: ¿ hacia un nuevo espacio industrial?. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES/ONU). - Instituto de Estudios Urbanos de la Pontificia Universidad Católica (IEU/PUC). Grupo Editor Latinoamericano. Colección Estudios Políticos y Sociales, 1990.

NEFFA, JULIO CESAR. ¿Qué son las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo?. Propuesta de una nueva perspectiva. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (CONICET). Ed. HVMANITAS - CEIL. Buenos Aires, Argentina, S/F.

NOVICK, MARTA. "La Carga Mental: Uno de los Aspectos de Las Condiciones De Trabajo Del Puesto". Boletín Nº9. CEIL. Buenos Aires, Argentina. 1988.-

OIT. EL TRABAJO EN EL MUNDO. Cap. Nº9. "Seguridad e Higiene". Ed. Nueva Sociedad, Caracas, Venezuela, 1990.

OIT. EL TRABAJO EN EL MUNDO. Cap. Nº10. "Duración del Trabajo". Ed. Nueva Sociedad, Caracas, Venezuela, 1990.

OIT. EL TRABAJO EN EL MUNDO. Cap. Nº11. "Inspección del

Trabajo". Ed. Nueva Sociedad, Caracas, Venezuela, 1990.

OIT. EL TRABAJO EN EL MUNDO. Cap. Nº12. "La Calidad de la vida de Trabajo". Ed. Nueva Sociedad, Caracas, Venezuela, 1990.

RODRIGUEZ, JUAN MANUEL. "Empleo y relaciones laborales". Programa de modernización de las Relaciones Laborales en el Uruguay. UCUDAL. Prisma, No. 5. Montevideo. 1995.

SOLOW, E. "El mercado de Trabajo como Institución Social". Ed. Alianza S.A., Madrid, España. 1991.

SUPERVIELLE, MARCOS & GUERRA, PABLO. "De la Producción en Masa a la Producción Ajustada - Los Cambios en la Organización del Trabajo". Ed. Centro de Estudios y Asesoramiento Laborales y Sociales (CEALS) - Facultad de Ciencias Sociales - Departamento de Sociología. Montevideo, Uruguay, 1992.

TORRES PARODI, CRISTINA. "Las Condiciones de Trabajo y la Salud de la Mujer Trabajadora. - Algunos elementos para el análisis del caso uruguayo". Trabajo presentado en el XVII Congreso Latinoamericano de Sociología (ALAS).

TORRES PARODI, CRISTINA. "Condiciones de Trabajo y Salud de las Operadoras de Teléfonos". Monografía. Facultad de Ciencias Sociales - Departamento de Sociología. Montevideo, S/F.

VOLKOFF, SERGE. "Estadísticas sobre Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.- Métodos y Resultados. Cap. IV. El conocimiento de las relaciones entre trabajo y salud". Ed. Programa de Investigaciones Económicas sobre Tecnología, Trabajo y Empleo (PIETTE-CONICET) - Centro de Estudios Laborales (CEIL-BONICET) - Centre de Recherches et Documentation sur l'Amérique Latine (CREDAL-CNRS). Asociación Trabajo y Sociedad. S/D. S/F.