



**Código: PICYDT-CEDET-01-2022**

**Innovación, cambio tecnológico y Riesgos Psicosociales  
en el Trabajo (RPST) en actividades industriales y de  
servicios**

**Directora: HENRY, Maria Laura**

**Co director: NEFFA, Julio Cesar**

**Integrantes: YEPES, Lara; GRANOVSKY, Pablo; BERTONI,  
Ramiro; CABRAL, Natalia; GUGLIALMELLI, Maxima;  
FERREYRA, Ana Belén; FERNANDEZ, Claudia; VILTE  
CASTRO, Victoria; ZAMBON, Mariel; FERNANDEZ MASSI,  
Mariana; ESPINDOLA, Brenda; ORTIZ, Karen.**

**AÑO: 2024**

## Informe Final de Proyectos de Investigación Universidad Nacional de Moreno

### Identificación del proyecto

Tipo de proyecto y año de convocatoria:	PICYDT UNM VII   2021
Nombre completo del proyecto:	Innovación, cambio tecnológico y Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) en actividades industriales y de servicios
Director/a:	María Laura Henry
Lineamiento prioritario <sup>1</sup>	Las relaciones laborales y la gestión de las personas
Fecha de inicio:	1 de agosto de 2022
Fecha de finalización:	31 de julio de 2024
Unidad de localización:	Rectorado
Departamento/centro/ Programa	Centro de Estudios para el Desarrollo Territorial Programa de Educación y Trabajo
Resumen: <i>a(máx. 300 palabras)</i>	El uso cada vez más variado de las tecnológicas informáticas, el creciente peso de la inteligencia artificial y la progresiva automatización de procesos implican cambios drásticos en los entornos de trabajo y obligan a los trabajadores a replantearse de manera amplia el contenido de sus tareas y sus roles. Por ello es fundamental analizar cómo estas innovaciones organizacionales repercuten en términos de salud laboral. Al respecto, es importante contemplar todas las dimensiones del ser humano que son interpeladas por el cambio tecnológico y no quedar restringidos en un enfoque meramente productivista. El objetivo general de este proyecto es identificar las innovaciones organizacionales ocurridas al nivel del proceso de trabajo y asociadas al uso de TIC's que se han implantado en organizaciones seleccionadas tanto del sector servicios como del sector industrial en el AMBA (Área Metropolitana de Buenos Aires), y analizar cuáles Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) han emergido o se han incrementado en ese escenario. Como parte del sector industrial se analizarán empresas metalúrgicas autopartista mientras que para el sector servicios, se tomarán como unidades de análisis a dependencias de la ANSES (Administración Nacional de la Seguridad Social), todas ellas localizadas en el área bajo estudio. En cuanto a la metodología, se aplicarán técnicas cualitativas y cuantitativas, que permitirán producir conocimiento situado y enriquecido sobre las actividades bajo estudio. Se espera así obtener datos que contribuirán a ampliar nuestra comprensión sobre cómo se articula el cambio tecnológico con el

<sup>1</sup> Según Resolución CS 326/17 Líneas de investigación científica y desarrollo tecnológico prioritarias 2016-21/ó Res. R 449/18 Lineamientos estratégicos generales de Investigación y transferencia 2019/21 del CEDET

	surgimiento de RPST, y todo ello en dos ramas de actividad: la industria y los servicios, para así detectar similitudes y diferenciales.
Palabras claves:	Servicios, industria, innovación organizacional, TICs, riesgos psicosociales

## Parte I

### Informe de resultados para el repositorio<sup>2</sup>

#### 1. Introducción y objetivos (*mínimo 1 página- máximo 2 páginas*)

- Realizar una presentación general del estudio (tema/problema) y una justificación de su relevancia (motivos para estudiarlo, aportes potenciales).
- Indicar el objetivo general de la investigación y los interrogantes efectivamente trabajados en el proyecto.

Las innovaciones tecnológicas frecuentemente implican cambios drásticos en los entornos de trabajo y obligan a los trabajadores a replantearse el contenido de sus tareas y sus roles. Por ello es fundamental analizar qué consecuencias tienen para las relaciones de trabajo, si entrañan nuevos riesgos para la seguridad y si pueden generar renovados problemas de salud para los trabajadores.

Con estas inquietudes, en el proyecto nos propusimos como **Objetivo General** identificar las innovaciones organizacionales ocurridas al nivel del proceso de trabajo y asociadas al uso de TIC's que se han implantado en organizaciones seleccionadas tanto del sector servicios como del sector industrial en el AMBA (Área Metropolitana de Buenos Aires), y analizar cuáles Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) han emergido o se han incrementado en ese escenario.

El plan de trabajo se planteó una selección de actividades para su estudio:

- Para el sector servicios, se tomaron como unidades de análisis a dependencias de la ANSES (Administración Nacional de la Seguridad Social). En este caso, nos enfocamos en analizar los cambios que se produjeron en puestos de atención al público a partir de la pandemia, y de la concomitante necesidad de introducir herramientas informáticas para gestionar el público. Particularmente, nos abocamos a comprender cómo estos cambios modificaron los procesos de trabajo y las exigencias sobre los trabajadores.
- Como parte del sector industrial, se analizaron empresas autopartistas, proveedoras de terminales. El complejo automotriz ha sido estudiado durante décadas como caso paradigmático para visualizar tendencias de cambio tecnológico y de innovación organizacional, que luego se han expandido a otras actividades. Allí se han desplegado novedades tales como el toyotismo, la subcontratación en cadena, la lean production, y más recientemente, la denominada "industria 4.0", mostrando la centralidad económica pero también analítica del sector. Pero siguen siendo escasos los estudios sobre sus derivaciones sobre las condiciones de trabajo y la salud laboral.

En base a esta selección de actividades nos planteamos una serie de interrogantes específicos. En primer lugar, nos propusimos examinar cómo la literatura (especializada y actualizada) caracteriza la relación entre innovaciones organizacionales asociadas a TICs (Tecnologías de la Información y la Comunicación) y salud laboral, en el sector servicios y de la industria. Considerábamos importante relevar estudios antecedentes que aborden las consecuencias que tienen estos cambios, en términos de condiciones y medio ambiente de trabajo y de riesgos psicosociales, específicamente.

<sup>2</sup> Se solicita brindar información detallada en los campos que componen esta Parte I, ya que será publicada en el Repositorio online de la UNM. Esto permitirá difundir de manera amplia la investigación, sus resultados y visibilizar la labor de los miembros del equipo de investigación.

En segundo lugar, nos propusimos identificar, a nivel sectorial, cuáles han sido las principales tendencias de innovación organizacional, asociadas a TIC'S, que han ocurrido en las dos actividades seleccionadas en Argentina. Era importante comprender cómo a nivel meso y en nuestro contexto local, se han registrado diferentes cambios tecnológicos en las autopartistas metalmecánicas articuladas con la industria automotriz y en los servicios estatales con atención al público.

Luego, y ya abordando los casos específicos, nos propusimos identificar cómo las innovaciones tecnológicas han generado cambios en los procesos de trabajo en empresas autopartistas seleccionadas y en dependencias de ANSES. En base a estos cambios, nos interrogamos si en las dos actividades bajo análisis (empresas autopartistas y dependencias de ANSES) esa modificación de los procesos de trabajo identificadas han generado la emergencia de RPST específicos.

## **2. Marco de referencia (min. 2 páginas- máx. 5 páginas)**

Describir en qué campo (temático, disciplinar) se inserta la investigación, indicando:

- estudios antecedentes (propios o no) sobre el tema, avances y áreas de discusión.
- marco teórico o encuadre de referencia de la investigación: con qué enfoque, conceptos, dimensiones o modelos se abordó el tema/problema.

Nuestro punto de partida es que las tecnologías no son "neutras" en términos de condiciones de trabajo y por eso es importante analizar sus derivaciones (Henry, 2023). Al respecto, la literatura identifica como uno de los problemas más frecuentes del cambio tecnológico el aumento de la intensidad del trabajo por el rol preponderante que adquieren las máquinas en la demarcación de los ritmos y las cargas de trabajo. De esta forma, los mayores niveles de estrés, los trastornos musculoso - esqueléticos y diversas enfermedades surgidas vía somatización (trastornos del sueño, depresiones, problemas gastrointestinales, etc.) suelen ser las consecuencias de las reestructuraciones productivas provocados por dichos cambios.

También se han identificado padecimientos y sensaciones de agobio por la profundización del control que permiten los dispositivos tecnológicos. El monitoreo constante, el seguimiento por medio de métricas y el control con softwares son solo algunas de las prácticas que generan tensiones y gran sufrimiento en los trabajadores y que pueden llevar su ansiedad a niveles insostenibles.

Las innovaciones organizacionales y tecnológicas también pueden implicar cuadros de angustia y de ansiedad relacionados con entornos cambiantes e inciertos. Los cambios súbitos en los procesos de trabajo son fuente de gran incertidumbre para los trabajadores. Al respecto, se consideran como perjudiciales aquellas situaciones donde los trabajadores deben afrontar cambios mal preparados, en los cuales no han tenido participación y que ponen en cuestión las habilidades ya adquiridas, obligándolos reformular prácticas de trabajo y saberes previos. En marcos de innovación organizacional, el trabajador siente que sus saberes ya no tienen validez y que peligra su capacidad de desempeño dentro de la organización o que incluso puede perder el empleo.

Estos problemas los hemos abordado en el proyecto a través de un enfoque ampliado de salud laboral, que no solo contemple los riesgos clásicos (físicos, biológicos o químicos) sino también aquellos de naturaleza psíquica y mental. Es este sentido, nuestra investigación se apoya en el enfoque de en el denominado enfoque de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST). Como definición de los RPST adoptamos la de Michel Gollac: "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 interactúan en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores" (Gollac, 2011).

Como explica Neffa (2015), los factores psicosociales existieron desde siempre, pero se intensificaron y se visibilizaron desde la crisis de los años 1970 cuando se instauró un nuevo modo de desarrollo capitalista "neoliberal", que con sus variaciones, está vigente hasta hoy. Este nuevo régimen tiene una serie de características -vinculadas a la necesidad de reducir costos y mejorar la competitividad- que impactan fuertemente sobre los trabajadores: la intensificación del trabajo, la desregulación de los

vínculos laborales, la flexibilización laboral y, fundamentalmente, la creación de valor intensificando el uso de las habilidades psíquicas, emocionales y cognitivas de los trabajadores.

En este marco, padecimientos tales como el estrés, las diversas modalidades de acoso, el *burn out*, la violencia física y verbal, la fatiga crónica, los trastornos del sueño, la depresión, las adicciones, etc. comenzaron a ser objeto de preocupación en el mundo del trabajo porque perturban el funcionamiento de empresas y organizaciones. Así, se toma cada vez más conciencia acerca del sufrimiento que provoca el nuevo paradigma productivo, que repercute sobre lo más profundo del ser humano. Esto ha estimulado la aparición de nuevas concepciones teóricas para analizar estas problemáticas.

Gollac (2011) y Neffa (2015) postulan que los factores de RPST pueden agruparse en seis grandes ejes para su análisis y relevamiento:

i) *Medio ambiente de trabajo, intensidad y tiempo de trabajo*: en este eje se analizan los riesgos que provienen de la configuración de la jornada de trabajo, la cantidad, el ritmo y la organización de tiempos y pausas. Asimismo, también se relevan las cuestiones vinculadas a los riesgos del medio ambiente de trabajo (físicos, químicos, biológicos, etc.).

ii) *las exigencias emocionales*: en ciertos casos los trabajadores deben movilizar sus emociones, así como controlarlas, esconderlas o negarlas, por miedo a los accidentes, a la violencia o al fracaso de su actividad o controlar las emociones de usuarios, clientes. Ello implica un esfuerzo y puede devenir un riesgo psicosocial.

iii) *el grado y tipo de autonomía*: releva el grado de control que tienen los trabajadores sobre el proceso de trabajo. Cuando carecen de autonomía, se enfrentan a situaciones donde no pueden elegir las maneras de desarrollar su tarea, ni pueden introducir su estilo e innovaciones. En esos casos se ven inmersos en trabajos monótonos, restrictivos, repetitivos y desprovistos de interés dando lugar al sufrimiento.

iv) *las relaciones sociales y relaciones de trabajo*: abarca las relaciones con los compañeros de trabajo, los subordinados, la jerarquía y cada vez más con clientes y usuarios. Cuando existen conflictos, falta de recompensa, de reconocimiento y de apoyo, y se generan discriminación o violencia, los espacios laborales se convierten en entornos hostiles, que provocan sufrimiento.

v) *los conflictos éticos y de valores*: surgen cuando el trabajador ve impedida la posibilidad de trabajar con calidad y respetar las reglas de su profesión, cuando sus medios de trabajo funcionan de manera imperfecta, reciben insumos de mala calidad, o falla la logística. También cuando tiene la obligación de hacer cosas con las cuales no está de acuerdo o que entran en contradicción con sus valores morales o éticos.

vi) *el grado de seguridad y estabilidad de la situación de trabajo*: se considera nocivo cuando hay amenazas de despido, el puesto de trabajo es precario, no está registrado ante la seguridad social o el porvenir es incierto debido a las crisis económicas que prevalecen en ciertos periodos. También cuando el trabajador no percibe posibilidades de hacer carrera dentro de la organización, o si el contenido del trabajo es cambiante e imprevisible.

Es importante señalar que el enfoque de los RPST establece que la causa última y principal de estos riesgos psicosociales reside en la organización y contenido del proceso de trabajo (Neffa, 2015, 2019; Gollac, 2011), en su configuración específica. Por eso es fundamental entender cómo se organiza el trabajo en las empresas para luego comprender sus consecuencias sobre la salud de las personas. En este sentido, un estudio a nivel micro, con observación de los lugares de trabajo y el diálogo con los distintos actores de la relación laboral (trabajadores, jefes, sindicatos) se considera la vía más adecuada para obtener una comprensión profunda sobre estos fenómenos.

En relación a las innovaciones tecnológicas, un análisis del trabajo en actividades del sector industrial y de los servicios, puede brindar un conocimiento más situado y factible de ser aplicado luego en términos de medidas de prevención. Esto cobra su relevancia en el contexto de Argentina, donde los riesgos psicosociales generados por los procesos de trabajo quedan reducidos a la experiencia individual del trabajador, permanecen invisibilizados y ni siquiera son mencionados ni reconocidos como tales en la legislación laboral argentina. Puntualmente, las estadísticas oficiales argentinas no los registran debido a

una orientación cuestionable y un contenido insuficiente de la actual Ley de Riesgos del Trabajo (dictada en 1994), que se circunscribe a los riesgos físicos, químicos, biológicos tecnológicos y de seguridad sobre el cuerpo humano (Neffa, 2015). Así, el vacío existente en la normativa sobre los RPST es casi completo.

Por lo general, los empresarios y empleadores dan prioridad a la introducción de tecnologías y a procesos de innovación en términos de su eficiencia técnica, sin tener cabal perspectiva sobre las consecuencias que pueden tener en la salud de los trabajadores. Pero en el mediano plazo es necesaria dicha reflexión porque un trabajo que deteriora el bienestar y la salud de los trabajadores necesariamente se refleja (tarde o temprano) en una peor calidad de los servicios brindados, en un aumento de costos por ausentismo y rotación, y en climas laborales atravesados por conflictos internos, conductas apáticas y desapego al trabajo.

Nuestra hipótesis es que las innovaciones organizacionales asociadas a tecnologías implican transformaciones de distintas características, según se analice un proceso de trabajo correspondiente al sector servicio o al sector industrial. La diferente naturaleza del trabajo en estos dos sectores hace que se planteen para los trabajadores distintas exigencias y, por lo tanto, surjan riesgos psicosociales específicos. Consideramos asimismo que la pertenencia al ámbito público o privado de la organización también permite explicar algunas de esas diferencias.

### **3. Métodos y técnicas (min. 2 páginas- máx. 4 páginas)**

Indicar el trabajo de campo, documental y/o de laboratorio realizado, la forma de recolección de datos y sus fuentes. Al respecto, describir los métodos, técnicas, instrumentos y materiales utilizados para indagar el problema de investigación. Explicitar las unidades de análisis, los criterios de selección de muestras o casos. Indicar asimismo las formas de procesamiento y análisis de los datos recolectados.

La investigación realizada adoptó un abordaje cualitativo y los datos fueron recolectados por medio de varias técnicas: análisis documental, observación de los procesos de trabajo y entrevistas a informantes clave y a trabajadores pertenecientes a las actividades bajo estudio.

En lo referente a la ANSES (Administración Nacional de la Seguridad Social), se trata de un organismo que hemos llegado a conocer en profundidad por nuestra participación en una investigación de alcance nacional, realizada entre los años 2015 y 2016, que nos permitió recorrer dependencias en muchos lugares del país. En articulación con SECASFPI (Sindicato de Empleados de la Ex Caja de Subsidios Familiares para el Personal de la Industria) y, por medio de un abordaje interdisciplinario, tuvimos la oportunidad de indagar cuáles eran los riesgos psicosociales vigentes en ANSES en ese momento (Neffa et al, 2017; Henry, 2016).

En el PICYDT se retomó ese trabajo antecedente y, específicamente, para esta segunda etapa se adoptó un enfoque cualitativo, a los fines de profundizar en algunas temáticas que en la primera investigación habían sido examinadas de manera más general. Particularmente, en esta etapa nos propusimos realizar un acercamiento más estrecho y prolongado a la actividad realizada por los trabajadores de atención al público, buscando comprender la naturaleza profunda del trabajo que realizan, qué rol tiene el usuario en el contenido y ordenamiento de sus tareas y qué tipo de innovaciones tecnológicas se habían implantado, sobre todo a partir de la pandemia, así como sus consecuencias sobre las condiciones laborales.

Para identificar los recientes cambios en el organismo, en primer lugar recurrimos al análisis documental, utilizando distintas fuentes. Al respecto, revisamos la página web de ANSES y sus redes sociales oficiales, a los fines de identificar el tipo de prestaciones del organismo, y cómo es la transmisión digital de información general al público sobre distintos temas que organizan el trabajo en las dependencias (fechas de cobro de las prestaciones, qué documentación es necesaria para gestionar cada una, cómo se sacan los turnos, entre otras cuestiones operativas). Asimismo, hicimos una revisión de publicaciones oficiales del organismo: manuales, anuarios, informes estadísticos, Infografías, boletines periódicos, etc. Por último, examinamos el Campus Virtual ANSES donde se publican los cursos de capacitación del personal, lo que nos ayudó a identificar como los trabajadores adquieren ciertos saberes formalizados

sobre su puesto y qué nuevos conocimientos tuvieron que incorporar con la introducción de la digitalización en ciertos trámites.

Por otro lado, realizamos jornadas de observación en cinco dependencias de ANSES, llamadas UDAT (Unidad de Atención Integral) que están emplazadas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en el Conurbano de la Provincia de Buenos Aires. Durante las observaciones (de 4 a 5 horas, cada una) utilizamos una guía que nos permitió orientar nuestra mirada hacia ciertos aspectos y organizar nuestras notas de campo. El acceso fue facilitado por nuestros lazos preexistentes con el sindicato SECASFPI que nuevamente colaboró para que podamos conocer las condiciones de trabajo en el organismo

Asimismo, realizamos entrevistas a trabajadores, supervisores y jefes de estas dependencias, para conocer cómo era un día típico de trabajo, en qué consistían mayormente los trámites que debían gestionar, cómo hacían frente a imprevistos, cuáles eran sus fuentes de ayuda y de apoyo, cómo gestionaban la relación con el público, qué procesos de innovación tecnológica habían atravesado en el periodo reciente, si habían incorporado nuevas máquinas o softwares, qué habilidades eran más importantes para realizar su trabajo, entre otros temas.

En lo referido a la actividad autopartista, en primer lugar se realizó un análisis documental y un procesamiento de datos cuantitativos secundarios para conocer en detalle su situación sectorial: cantidad de empresas, datos de empleo, tamaños, localización, etc. Asimismo, nos interesaba identificar las tendencias transversales en términos de innovaciones tecnológicas, redes de vinculaciones (comercialización entre empresas, entramado institucional, relaciones entre diferentes niveles del Estado, etc.) y formas de organización. Paralelamente buscamos identificar políticas públicas que afectan a esta actividad, los regímenes de incentivo a la producción vigentes, revisamos los convenios colectivos y otros aspectos referidos a normativa sobre condiciones de trabajo.

A los fines de conocer en más detalle los procesos de trabajo, se pudo acceder a seis empresas autopartistas, todas localizadas en la Provincia de Buenos Aires. Las mismas se especializaban en la elaboración de productos metalúrgicos de diferente tipo (partes de carrocería, caños de escape, interiores, ejes, etc.) y desarrollaban procesos de trabajo vinculados al mecanizado, montaje, pintado, corte, estampado y soldado.

En cada una de estas empresas se pudo realizar un recorrido completo por las instalaciones, que permitió reconstruir el proceso productivo en todas sus etapas, y también se pudieron observar puestos de trabajo y equipos o herramientas utilizadas. Estos datos fueron registrados por medio de anotaciones, ya que no se podían tomar fotografías por razones de secreto industrial. Durante el recorrido también se le realizaron preguntas a la persona encargada de guiarnos por la planta, a modo de profundizar en algún tópico que iba surgiendo durante el recorrido. Por ejemplo, le pudimos consultar de donde provenían las materias primas, qué tipo de desperfectos sufrían las máquinas de manera frecuente, como era la cadencia de trabajo, el origen de la tecnología usada, qué capacitaciones se brindaban a los trabajadores, qué problemas de salud eran frecuentes, entre otros temas.

Antes o después de este recorrido por la planta, pudimos realizar algunas entrevistas con representantes de cada una de las empresas, de diferentes sectores (según la disponibilidad): jefe de producción, responsable de RRHH, técnicos de higiene y seguridad, entre otros perfiles. Estas entrevistas nos permitieron profundizar diferentes tópicos que eran de interés para conocer en detalle el funcionamiento de cada autopartista: cuál había sido la historia reciente de la empresa, qué clientes tenían actualmente, cómo era la relación con las automotrices (sobre todo en términos de control de calidad, de transferencia de tecnología, de proyectos en torno al desarrollo de ciertas autopartes, etc.), qué cambios tecnológicos y organizacionales se habían aplicado en los últimos años, cómo era la relación con los sindicatos, qué perfil de trabajadores necesitaban, qué dificultades tenían para invertir en mayor innovación tecnológica, cómo eran las condiciones de contratación generales, etc.

Los datos obtenidos por medio de la observación de los lugares de trabajo y las entrevistas luego eran articulados con información obtenida a través de análisis documental, que permitían conocer más detalles de cada empresa. En ese sentido, se revisaron diferentes fuentes: las páginas web de cada empresa, videos institucionales, documentos corporativos, material de prensa, documentos de capacitación, entre otras.

Lamentablemente no fue posible acceder a entrevistar y a encuestar a los trabajadores de las autopartistas. Los altos ritmos de trabajo en las fábricas, las cuestiones de seguridad que impedían a los investigadores desplazarse por las instalaciones y la necesidad de que nada entorpeciera el trabajo, generaron que los encargados de las empresas rechazaran nuestros pedidos para conversar con los operarios.

Por último, cabe señalar que realizamos entrevistas a representantes de cámaras y sindicatos vinculadas al sector autopartista: la AFAC (Asociación de Fábricas Argentinas de Componentes), la UOM (Unión Obrera Metalúrgica) y de SMATA (Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte Automotor). Particularmente, el diálogo con representantes sindicales de distintos niveles (delegados de base y autoridades) nos permitió indagar los problemas detectados entre sus representados y cómo han evolucionado las condiciones de trabajo en los últimos años en las empresas autopartistas y las demandas existentes sobre salud laboral y riesgos.

#### **4. Resultados y discusión (min. 5 páginas- máx. 15 páginas)**

Desarrollar los resultados, en relación a los objetivos del proyecto, especificando (de ser posible) los siguientes aspectos:

- nuevos conocimientos obtenidos sobre los casos o unidades bajo estudio.
- avances en materia de conocimiento científico sobre el tema bajo estudio, formulación de enfoques originales e innovadores (modelos, conceptos, etc.).
- Contribuciones para la resolución de problemas específicos y/o formulación de herramientas de intervención, diseño o mejora de productos y procesos.

Por último, desarrollar las conclusiones y reflexiones finales a las que se llegó luego de la investigación, en relación a los interrogantes y objetivos planteados.

##### **4.1. La incorporación de herramientas digitales y de nuevas tecnologías para la atención al público en ANSES**

La información recolectada nos permitió ver que ANSES es un organismo que tiene una marcada orientación hacia la atención del público en su proceso de trabajo y que en los últimos años tuvo que atravesar un profundo proceso de digitalización. Con la irrupción de la pandemia (y las restricciones a la atención presencial de usuarios), la ANSES tuvo que diversificar en pocos meses los canales de atención (Henry, 2022a). De esta forma, se amplió la atención telefónica (*call center*), se potenció el uso de la aplicación “Mi Anses” para celulares, se instauró la denominada Atención Virtual y se comenzó a ordenar la atención presencial con turnados online. Se trató de un desafío importante porque, en cortísimo tiempo, se tuvieron que establecer vías de atención basadas en tecnologías que fueran fáciles de usar para los usuarios y, a la vez, que brinden las seguridades necesarias, dada la información sensible que allí se maneja. Estos canales de atención y esas herramientas hoy se mantienen y han pasado a formar parte de los procesos de trabajo habituales de este organismo.

Para los trabajadores que hacen atención al público, estas innovaciones han significado tanto novedades como continuidades en sus exigencias (Henry, 2022b). Al respecto, pudimos encontrar que en un primer momento (en la pandemia, especialmente) la atención mediada por la tecnología significó una disminución de la intensidad del trabajo y de los ritmos de trabajo. Los sistemas de turno por internet, la canalización de consultas por medios virtuales y el creciente uso de canales alternativos de atención, hicieron disminuir la presión sobre las dependencias de atención presencial. Este era un problema muy acentuado en el periodo previo a la pandemia, como habíamos detectado en años anteriores (Henry, 2017), cuando la presencia de grandes cantidades de público esperando en las oficinas generaban una gran presión para que los trabajadores aceleren su ritmo de trabajo y eliminen cualquier pausa.

Pero a medida que el organismo retomó su funcionamiento normal, pronto las métricas y las metas reaparecieron en todas las modalidades de trabajo, e incluso se instauraron también para los mecanismos de atención virtual o mediados por la tecnológica (ej. el teléfono). De hecho, las herramientas informáticas y los nuevos softwares permiten una trazabilidad más grande del trabajo y un monitoreo más preciso de la “productividad” de los trabajadores en ANSES.

Asimismo, pudimos ver que la atención virtual o los procesos de autogestión desde el sitio web solo eran utilizados por una franja específica y acotada de usuarios. En muchos casos donde su manejo por parte de los usuarios era parcial, estas herramientas generaban nuevos problemas (trámites incompletos, formularios mal llenados, etc.) que los trabajadores terminaban resolviendo de manera presencial y/o manual, generándose así tareas adicionales y mayor carga de trabajo. Emerge aquí el denominado problema de la *brecha digital* y que se volvió muy evidente con la pandemia en diversos sectores de actividad (educación, finanzas, etc.). Por cuestiones socioeconómicas o etareas, hay grandes franjas de población que no están en condiciones de acceder a estos nuevos canales de atención de ANSES, lo cual relativiza una digitalización total de sus operaciones en el mediano y corto plazo.

En lo referente a las exigencias emocionales, propio de la atención al público, se vieron reducidas en situaciones de atención virtual, por la asincrónica y la falta de contacto directo con el ciudadano. Por mensajería o por medio de las plataformas informáticas se minimizaban las chances de sufrir agresiones, de percibir angustia o cólera en las personas. Pero estas exigencias no dejaron de estar presentes en la atención telefónica, donde el trabajador realiza una gestión de las emociones muy marcada (propias y ajenas), que le demanda gran esfuerzo. Suele suceder que las personas que se comunican con el organismo tienen necesidades (económicas, personales) muy graves y esto les genera angustia, inquietud y también enojo. Estas emociones deben ser gestionadas por los operadores de ANSES, para poder desarrollar la relación de servicio y resolverla.

De manera complementaria, otro aspecto que detectamos es que los trabajadores perciben un cambio en el significado del trabajo: si bien se minimizan las chances de emociones negativas con el público, también se pierde la posibilidad de recibir aquellas positivas. Quienes operan con plataformas virtuales pierden el contacto directo con los usuarios y esto puede afectar su reconocimiento y su identidad como trabajadores. Se pierden posibilidades de reconocimiento (que alguien les agradezca o les diga que su tarea fue bien hecha) lo cual que es fuente de satisfacción para los trabajadores y compensa otros aspectos más negativos de su trabajo.

Por su parte, la carga mental seguía siendo un aspecto central del trabajo en estos puestos. Si bien ciertas innovaciones informáticas le facilitan al trabajador la ejecución de tareas rutinarias (ej. responder una consulta sobre fecha de pago, emitir un certificado de CUIL, realizar un cambio de lugar de cobro, etc.) en un tiempo muy breve y casi sin intervención humana, en otras gestiones más complejas sigue siendo central el rol del trabajador y su capacidad para interpretar la demanda recibida. Hay casos donde, para proceder correctamente con la gestión solicitada, debe buscar datos suplementarios sobre el beneficiario, debe interpretar su situación socioeconómica y familiar, tiene que buscar normativa para detectar si existen incompatibilidades, o incluso debe “cruzar” datos con otros organismos que le permitan proceder sin cometer errores administrativos. Aquí también intervienen imperativos éticos dado que se trata de un servicio estatal y donde muchas de las prestaciones son concebidas por ambas partes como un “derecho”. La imposibilidad de cumplir con estas cuestiones plantea conflictos éticos y de valores frecuentemente a los trabajadores, como hemos encontrado en nuestro trabajo de campo.

De esta forma, la tecnología no ha reemplazado en ciertos trámites de ANSES el rol de los trabajadores en su ejecución. Los trabajadores tienen una experiencia acumulada y una creatividad que les permite zanjar las diferencias entre el trabajo prescripto y el trabajo real. En este sentido, sigue siendo fundamental el rol de los trabajadores para que la atención al público y el procesamiento de beneficios sociales se sigan gestionando de manera adecuada en ANSES y bajo los parámetros técnicos, legales y operativos requeridos. De ellos depende que la organización pueda alcanzar sus objetivos y mantenerse funcionando aun en condiciones tan cambiantes. Aun en la atención virtual, la capacidad de interpretación de las demandas por parte de los operadores es fundamental. Estos trabajadores van canalizando las demandas del público (diversas y a veces expresadas en mensajes electrónicos de manera poco clara) en solicitudes pasibles de ser procesadas por el organismo, basándose en su saber acumulado a través de la experiencia. Esto también pone límites a la estandarización de ciertos procedimientos y a la aplicación de tecnología para su gestión automatizada (Henry, 2022b).

Al respecto, es cada vez más frecuente que las organizaciones (estatales y privadas) gestionen la atención al público con sistemas de autogestión, chatbots, asistentes virtuales<sup>3</sup>, redes sociales, etc. Por

estos medios, las organizaciones buscan absorber consultas, transacciones o dar solución a las demandas del público con menores costos, de manera más rápida (se reducen los tiempos de espera para el cliente), en modalidad permanente (disponibles 24x7) y con menor uso de su fuerza de trabajo.

Sin embargo, nuestros resultados indican que el reemplazo del trabajo humano en este tipo de actividades no puede ser total, más aun cuando se trata de servicios complejos. En gran medida, estos límites a la automatización se deben a la naturaleza del trabajo de atención al público, que es complejo, multidimensional, cambiante y que desborda cualquier intento de racionalización, al estilo industrial (Henry, 2023). La estandarización siempre es imperfecta en la relación de servicio, la prescripción total es imposible e incluso, es poco deseable, porque a veces eso actúa como un impedimento para alcanzar los objetivos planteados (ej. informar, convencer, vender, etc.). El encuentro entre trabajador y usuario es una relación social que si bien se desarrolla en cierto marco de expectativas e incluso en ciertos escenarios institucionales, tiene como rasgo principal su indeterminación. La imprevisibilidad es inherente a los servicios de atención al público porque hay un “otro” (cliente, usuario, paciente, etc.) que tiene demandas específicas, un grado de libertad para su accionar, un bagaje sociocultural, entre otros aspectos que determinan su heterogeneidad y sus diferentes posibilidades de acción (Henry, 2023).

Otro aspecto que pudimos relevar eran los conflictos éticos derivados de situaciones de “calidad impedida”. Esto sucede cuando se trabaja con sistemas que no funcionan correctamente, que no proveen toda la información necesaria y que no están adaptados al trabajo real. En estos casos, los trabajadores tienen la sensación de que proveen un trabajo mal hecho, e insatisfactorio, lo cual les genera malestar porque no tienen las herramientas para resolver los problemas que los usuarios les plantean.

En suma, consideramos que las tecnologías en los puestos de atención al público tienen un efecto ambiguo. Por un lado, pueden conducir al enriquecimiento del trabajo al ahorrar tiempo en tareas rutinarias y también al reducir la cantidad de público que los trabajadores deben atender de manera presencial (dado que una porción canaliza sus demandas por medios tecnológicos o de autogestión) y así se reduce la carga de trabajo.

Pero todavía los trabajadores tienen que combinar, de manera a veces problemática, la superposición de procedimientos (aquellos tradicionales con otros mediados por las tecnologías). Para los mismos usuarios es también desafiante adaptarse a estos nuevos medios, que no siempre conocen o que no están correctamente diseñados. Esto complica aún más las interacciones entre el usuario y el empleado, aumentando así la carga de trabajo de este último.

## **4.2. Innovación tecnológica en las empresas autopartistas y modificaciones en los procesos de trabajo**

Respecto de nuestras indagaciones sobre el funcionamiento del sector autopartista, pudimos encontrar que las mismas deben ser entendidas dentro del marco mayor del *complejo automotriz*, conformado principalmente por las terminales (encargadas del ensablado y terminación de los vehículos automotores) y por las autopartistas (que elaboran las distintas piezas que componen los automóviles). Se trata de un entramado productivo que se rige por relaciones de subcontratación muy complejas, donde la coordinación es central para que se alcancen las metas de competitividad y de calidad deseadas (Neffa, 2023; Neffa y Henry, 2024).

La bibliografía y los documentos sectoriales que hemos revisado clasifican a las autopartistas en términos de anillos concéntricos que funcionan a modo de “satélites” alrededor de las terminales. Al respecto, suelen ser divididas en tres anillos de producción: en el primero se ubican las autopartistas que son proveedoras directas de las terminales, que poseen procesos de ingeniería y mayor incorporación tecnológica; el segundo anillo está constituido por empresas que proveen a las firmas del primer anillo de

---

<sup>3</sup> Los más sencillos pueden iniciar conversaciones, brindar respuestas estandarizadas y crear “tickets de consulta” que luego son retomados por trabajadores humanos. Pero los asistentes más sofisticados pueden incluso utilizar la inteligencia artificial (IA) y el procesamiento del lenguaje natural (NLP, por sus siglas en inglés) para entender las necesidades del público y mantener conversaciones de forma sostenida.

partes y componentes especializados; y por último el tercer anillo compuesto por firmas que elaboran piezas y componentes más estandarizados y de menor grado de complejidad tecnológica, que pueden ser destinados tanto a las terminales como al mercado de reposición.

Nuestra revisión documental y las entrevistas con informantes claves también nos permitieron conocer que, en términos de relaciones de poder, las autopartistas se encuentran supeditadas a las terminales en varios aspectos. Particularmente, las terminales son grandes multinacionales (Ford, Toyota, General Motors, Stellantis, etc.), con enorme poder económico y que, en algunos casos, se posicionan como clientes exclusivos de las autopartistas. Según su propio poder, esto deja a las autopartistas en diversos grados de subordinación, que puede ser bajo o que puede llegar a convertirlas en empresas “cautivas”.

Esta dinámica es fundamental para comprender los procesos de innovación en las autopartistas. Nuestros hallazgos indican que el cambio tecnológico y organizacional emana fundamentalmente de esta relación de subcontratación y que las “presiones al cambio” son impuestas (de manera directa o indirecta) por las terminales. Estas últimas, al poseer un mayor poder de compra, logran imponer requerimientos de calidad y tecnología a las autopartistas, en función de los modelos que quieren producir y de cómo desean hacerlos. Las autopartistas que no estén en condiciones de cumplir estos parámetros son reemplazadas por otro proveedor, quedando así “fuera de juego”.

Esta competencia extrema lleva a que las empresas de autopartes estén en permanente cambio tecnológico (si quieren ser parte de esta cadena de valor), bajo importantes exigencias de precisión y de calidad en sus productos, y que a su interior exhiban una marcada tendencia a la flexibilización de su producción y en el uso de la fuerza de trabajo (Neffa y Henry, 2024). Si bien no pudimos entrevistar trabajadores, a través del diálogo con delegados sindicales y por medio de nuestra propia observación de los procesos productivos, pudimos identificar que esta forma flexible de organización del trabajo conlleva potencialmente riesgos para la salud de los operarios.

Particularmente, las terminales imponen sobre las autopartistas estrictos criterios de precisión y calidad que los trabajadores deben enfrentar con gran esfuerzo: deben estar atentos a su trabajo en todo momento y esto les genera gran carga mental. Bajo el imperativo de la calidad total, se promueve que los trabajadores, de cualquier etapa de la línea de producción, colaboren en la detección y resolución temprana de los problemas que eventualmente surjan en la calidad de las piezas, de los insumos o en el funcionamiento de los equipos. Cada operario se vuelve responsable por el producto o componente que elabora y su trabajo es totalmente trazable por medio de códigos y sensores. Si la terminal detecta que recibió piezas defectuosas, puede informar en qué turno se hizo y a qué lote corresponde el problema.

Asimismo, el sistema *just in time*, que casi todas las empresas han adoptado en mayor o menor medida, implica una intensificación del trabajo porque hay estrictos plazos de entrega de los lotes de productos a las terminales, y metas de productividad que demarcan los ritmos de trabajo de los operarios en las autopartistas, las cuales les generan fatiga y estrés. Esta cadena de suministros es muy exigente: no se puede fallar en las entregas a las terminales, porque esto puede dar lugar a sanciones económicas para las empresas y daña su reputación. Lógicamente estas presiones recaen sobre los operarios y pueden incidir en su bienestar.

La literatura señala y explica cómo la intensidad del trabajo puede degradar las condiciones de trabajo y afectar la salud de los trabajadores. Las exigencias de ritmo obligan a trabajar de la “forma más rápida”, que no tiene por qué ser la más adecuada a las características fisiológicas y psicológicas de cada trabajador (Gollac, 2005; Neffa, 2023). En el sector industrial, por ejemplo, posiciones dolorosas se utilizan para montar algunas piezas o ejecutar algunas operaciones con rapidez, mientras que posturas más cómodas y saludables son teóricamente posibles. De allí que también puedan emerger trastornos musculoesqueléticos (TME) a causa de la intensidad del trabajo y de la realización de movimientos repetitivos. Se trata de la expresión física de un problema cuyas raíces están en la organización del trabajo y no en aspectos biológicos del trabajador. Esta problemática estaba presente en varias de las empresas autopartistas que visitamos a lo largo de la investigación.

También como parte del esquema de producción flexible que impera en el sector, los empleados de varias de las empresas que visitamos se ven sometidos a jornadas extensas, porque existe un difundido de las horas extras. La meta es usar al máximo la capacidad instalada y las maquinarias existentes. En

muchas empresas, los operarios hacen turnos de hasta 12 horas por medio de este mecanismo. Esto impide su descanso, la reparación de la fatiga y complica sus actividades extralaborales.

También pudimos encontrar que en muchas autopartistas se hacen turnos rotativos y trabajo nocturno que, con el pasar del tiempo, puede afectar la salud física, psíquica y mental de los trabajadores en varios sentidos. Distintos autores coinciden en señalar una serie de efectos que tiene el trabajo rotativo por turnos sobre los individuos y que han sido detectados a partir de estudios en estas poblaciones específicas. Al respecto, podemos mencionar el síndrome de fatiga crónica por el deterioro cualitativo y cuantitativo del sueño; los trastornos digestivos, por ingerir comidas en horarios cambiantes y cuando el sistema digestivo funciona con baja capacidad; los trastornos cardiovasculares, mediados por el estrés laboral, entre otros (Henry, 2015).

Simultáneamente, este esquema por turnos puede llevar a aumentar el consumo de café, tabaco y sustancias excitantes para el sistema nervioso central que les permita hacer frente a las horas de mayor cansancio, lo cual puede desencadenar problemas de salud a largo plazo. Por otro lado, la interacción familiar y social se ve perjudicada por estos reiterados cambios en los horarios de trabajo, lo cual afecta su ánimo y sus apoyos emocionales. Por su parte, la falta de descanso adecuado puede generar irritabilidad, síndrome de fatiga crónica e incluso sintomatología depresiva, con el correr del tiempo (Henry, 2015).

#### **4.3. La innovación tecnológica y sus repercusiones sobre las condiciones de trabajo. Un contrapunto entre los casos bajo estudio**

A continuación, ofrecemos un cuadro que permite comparar de manera sintética los hallazgos en las dos actividades bajo estudio: ANSES (sector servicios) y empresas autopartistas (sector industrial). Particularmente, en el **Cuadro N°1** se puede visualizar cómo la innovación tecnológica se relaciona con la aparición o acentuación de ciertos Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST):

**Cuadro N°1: problemáticas vinculadas a los RPST en contextos de innovación tecnológica en las dos actividades bajo estudio**

Eje de RPST	Problemáticas detectadas en relación a la innovación tecnológica	
	Servicios con atención al público (ANSES)	Industria (autopartistas)

<p><b>1. La intensidad, la carga y el tiempo de trabajo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tendencialmente, aumento de la intensidad del trabajo, a través de la fijación de metas producción, que son medibles por la tecnología: cantidad de usuarios a atender, cantidad de trámites a resolver.</li> <li>- Aumento de la carga de trabajo, por la gestión de una mayor masa de datos (digitales) y por la creación de tareas administrativas adicionales que genera la tecnología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconversión de los saberes: los trabajadores deben adquirir de nuevas calificaciones y habilidades. Las anteriores quedan parcialmente en desuso y esa transición aumenta su carga de trabajo mental y cognitiva.</li> <li>- Alta intensidad del trabajo por la fijación de metas de producción y, de manera general, a causa de la inserción de su proceso de trabajo en una lógica de <i>just in time</i>.</li> <li>- Prolongación de las jornadas de trabajo por el difundido uso de horas extras, lo cual impide la reparación de la fatiga.</li> <li>- Existencia de trabajo rotativo y nocturno, que altera los ritmos circadianos, genera cambios en el estado del ánimo y perjudica las relaciones sociales y familiares.</li> <li>- Alta carga mental por las presiones que implican los imperativos de calidad total. Deben estar atentos a su trabajo y detectar problemas con mucha precisión.</li> </ul>
<p><b>2. Las exigencias emocionales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La intermediación tecnológica asincrónica y mediada por software reduce los efectos negativos del trabajo emocional, por el distanciamiento. Sin embargo, la intermediación por dispositivos como el teléfono (call centers) sigue generando altas exigencias emocionales en los trabajadores.</li> </ul>	<p>Dado que en la industria autopartista los trabajadores no tienen contacto directo con los clientes ni realizan un trabajo que implique centralmente contener o lidiar con emociones, no se detectaron problemas en esta dimensión.</p>

<p><b>3. El grado de autonomía</b></p>	<p>- Pérdida parcial de autonomía: la digitalización de procedimientos administrativos implica una mayor formalización de tareas y la estandarización de operaciones. De todas formas, para el caso de ANSES, los márgenes de maniobra siguen siendo importantes porque los trabajadores resuelven trámites complejos y gestiones cambiantes, que deben estar adaptadas a las necesidades de los usuarios.</p>	<p>- Los trabajadores quedan bajo mayor control de la empresa porque su trabajo es medible y trazable por medio de sensores y dispositivos.  - La autonomía se encuentra muy restringida también por la existencia de secuencias de operaciones estrictamente definidas en las fábricas y por la existencia de normas de calidad muy escrupulosas. Las piezas deben ser todas iguales, exactas y responder a los parámetros fijados.</p>
<p><b>4. Relaciones sociales y relaciones de trabajo</b></p>	<p>- Modificación de la relación de servicio y de la naturaleza del trabajo: sustitución de las relaciones personales por contactos virtuales o remotos. Menores posibilidades de reconocimiento por la tarea realizada por parte del usuario.</p>	<p>Esta dimensión no pudo ser estudiada de manera directa por imposibilidad de encuestar o entrevistar con los trabajadores De todas formas, potencialmente existen los siguientes problemas:</p> <p>- Posibilidad de conflictos con superiores por cuestiones relacionadas al ordenamiento de las tareas, la intensidad de las mismas y condiciones generales de trabajo (turnos, horas extras, remuneraciones, calidad del trabajo realizado, etc.).</p> <p>- En el caso de empresas que trabajan bajo la modalidad de equipos o células de trabajo, posibilidad de conflictos con los compañeros por cuestiones relacionadas con la forma en que se desarrolla el trabajo y por la responsabilidad que deben asumir por los resultados de su trabajo.</p>
<p><b>5. Conflictos éticos y de valores</b></p>	<p>- Calidad impedida: cuando se trabaja con sistemas que no funcionan correctamente, que no proveen toda la información necesaria y que no están adaptados al trabajo real, los trabajadores tienen la sensación de que proveen a los usuarios un trabajo mal hecho, e insatisfactorio, lo cual les genera malestar.</p>	<p>- Esta dimensión no pudo ser estudiada de manera directa por imposibilidad de conversar con los trabajadores.</p>

<p><b>6. Seguridad en el empleo</b></p>	<p>- Interrogantes en torno a las posibilidades que tiene la tecnología y la automatización para reemplazar algunas tareas en puestos de atención al público. Esto genera un miedo latente en algunos trabajadores sobre el futuro de sus empleos. De todas formas, todavía en la organización bajo estudio, la atención presencial sigue siendo central, por el perfil del público que atienden, lo cual no pone en riesgo inminente el volumen de empleo.</p>	<p>- Inquietud sobre el futuro laboral cuando se introducen máquinas herramientas automatizadas o robots. Trabajadores perciben que pueden reemplazarlos. También inquietud en torno a la posibilidad de adquirir las destrezas necesarias para manejar los nuevos equipos y adaptarse a los permanentes cambios tecnológicos en las empresas.</p>
---	---	--

**5. Nuevos interrogantes y líneas de investigación a futuro**

Consignar si la investigación hizo surgir nuevos interrogantes o si emergieron potenciales líneas de investigación a desarrollarse en el futuro a partir de los hallazgos.

Durante el trabajo de campo, fue emergiendo también la cuestión de las calificaciones y habilidades que los trabajadores de las autopartistas deben tener para afrontar el cambio tecnológico. Esto era fuente de preocupación tanto para los representantes de las empresas como para los sindicatos. En el primer caso, porque las nuevas máquinas y modos de organización de la producción requieren trabajadores con ciertas características que las empresas decían no siempre encontrar. Y para el caso de los sindicatos, esta cuestión estaba estrechamente ligada con el problema de la empleabilidad de sus representados, y de los horizontes de formación profesional. Para los trabajadores, esto implica sus posibilidades de mantenerse en el puesto y sus posibilidades de crecimiento en la empresa, con lo cual queda abierta esta línea de trabajo para seguir profundizando.

Por otro lado, también la investigación permitió conocer que el cambio tecnológico interpela la normativa laboral existente y particularmente, genera interrogantes para las relaciones colectivas de trabajo y para los Convenios Colectivos de Trabajo (CCT) vigentes. Por ejemplo, los representantes de las empresas autopartistas expresaron de manera reiterada su preocupación por la desactualización de los CCT, ya que no contemplan los nuevos puestos, las modernas formas de organización del trabajo ni tampoco las nuevas jerarquías al interior de las plantas. Esto es más acentuado en el caso de UOM, cuyo convenio colectivo data de 1975, donde se presupone un proceso productivo de tipo fordista y cuyas categorías profesionales responden a trabajadores manuales, con uso acotado de tecnología y donde temas como la automatización, el *just in time* o la industria 4.0 son difíciles de abarcar.

Por otro lado, a futuro se buscará complementar los resultados encontrados en ANSES con el estudio otra actividad que tenga un parecido en la naturaleza de su proceso de trabajo. Específicamente, nos proponemos investigar el sector salud, que también tiene como eje central la atención usuarios y pacientes. Se trata asimismo de una actividad que, desde la pandemia, ha incorporado varias innovaciones tecnológicas para la gestión del público. Cabe señalar que nosotros hemos estudiado estas actividades en años anteriores (Neffa y Henry, 2018; Henry y Malleville, 2020) y podremos tener una visión comparativa sobre la novedad de los procesos actuales.

**6. Bibliografía (min. 2 página- máx. 4 páginas)**

Consignar los textos y fuentes utilizados en la redacción de los campos anteriores.

Gollac, M. (2005) « L'intensité du travail. Formes et effets», Revue économique, Vol. 56, No. 2, pp. 195-216.

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.

Henry, L. (2015) "Organización del tiempo de trabajo y condiciones laborales. Una reflexión sobre la diversificación de la jornada laboral en la actualidad y sus derivaciones para los trabajadores", ponencia presentada en el 12º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo.

Henry, M. L. (2016) "La encuesta como herramienta de recolección de datos sobre riesgos psicosociales. Características y balance metodológico del relevamiento realizado entre trabajadores la ANSES". Ponencia presentada en las IX Jornadas de Sociología de la UNLP. Ensenada, 5, 6 y 7 de diciembre.

Henry, M. L. (2017) "La intensificación del trabajo como factor de riesgo psicosocial en las actividades de servicios" ponencia presentada en el 13º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. 2-4 de Agosto, Buenos Aires.

Henry, M. L. (2021) La intensificación del trabajo como problema de salud laboral. Enfoques para su análisis y estado actual del debate. Ponencia presentada en el 15º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. 1-3 de Diciembre, Buenos Aires.

Henry, M. L. (2022a). Cambios en los procesos de trabajo durante la pandemia de Covid-19 y riesgos psicosociales emergentes. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, año 26, nro. 42, pp. 39-61.

Henry, M. L. (2022b). Innovaciones tecnológicas en los servicios de atención al público. Consecuencias para las condiciones de trabajo y riesgos laborales emergentes. Ponencia presentada en las XI Jornadas de Sociología de la UNLP, La Plata, 5-7 de diciembre.

Henry, M.L. (2023). Tecnologías, cambios en los procesos de trabajo y riesgos psicosociales emergentes. *Revista Grupo de Estudios de Derecho Social- GEDS*, nro. 5, pp. 57-63

Henry, M.L. y Malleville, S. (2020). Salud y proceso de trabajo en actividades de servicios. Los riesgos psicosociales en una Clínica de Medicina Privada. *Cuestiones de sociología*, número 22.

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. (2023). *El Toyota Production System: contribución al estado del arte*. Buenos Aires: CEIL/ Biblioteca virtual Red latinoamericana de estudios e investigaciones sobre riesgos psicosociales en el trabajo RPST-LA.

Neffa, J. C. (2023). Intensificación del trabajo y cambio de su sentido: consecuencias del nuevo modo de desarrollo. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, nro. 15.

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.

Neffa, J.C. y Henry, M.L. (2024). *Innovación tecnológica y reorganización del proceso de trabajo en la industria automotriz*. Moreno: UNM Editora.

Neffa, J.C. (2019), ¿Qué son los riesgos psicosociales en el trabajo?, Buenos Aires: CEIL libros/ Proyectos.

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.