

LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL
TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA SALUD:
CARACTERIZACIÓN DE LAS CONDICIONES DE
TRABAJO Y SU VINCULACIÓN CON LA SALUD
MENTAL EN LOS TRABAJADORES DE SERVICIOS NO
PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
(TELETRABAJO NO DOMICILIARIO)

Informe Final

Directora: Lic. Silvia Koffsmon

Co-Director: Lic. David A Martínez

15/12/2014

Introducción:

En este documento presentamos algunas observaciones finales, acerca de la producción de subjetividad en los trabajadores de servicios no presenciales de atención al público (teleoperadores de call center). Se establecen también algunas relaciones entre trabajo y salud psíquica del teleoperador, teniendo en cuenta las preguntas-problema que se plantearon inicialmente como ejes de esta investigación.

Trabajo y malestar psíquico:

Cuando se interroga al colectivo laboral teleoperador sobre algunos aspectos que hacen al malestar en su trabajo, la mayoría lo expresa como desmotivación e insatisfacción, caracterizando esta última en los siguientes aspectos:

- 1. El contenido de la tarea:** el trabajador caracteriza su tarea como monótona, repetitiva, con escaso espacio para aplicar su criterio y autonomía. Sienten que su participación está muy restringida por lo estricto de lo prescripto. El límite a su iniciativa y en consecuencia a su auto-desarrollo, sería percibido como uno de los puntos más significativos para alcanzar su bienestar psíquico.
- 2. Las condiciones de la organización del trabajo en el call center:** el trabajador percibe la sobrecarga emocional que le genera el tipo de trabajo a presión para cumplir metas incumplibles. Aluden de esta forma a la cantidad de llamadas entrantes que deben atender durante una jornada laboral (aproximadamente 105 llamados distribuidos en seis horas de trabajo).

Los call center en general disponen de una organización del trabajo cuyas metas medibles fijan un sistema de remuneraciones con premios. El teleoperador debe responder a las quejas de los clientes y para no perder su premio, debe lograr que el usuario no corte la comunicación. Dada la dificultad para concretar estas metas, el resultado frustrante les genera un alto grado de tensión y a la vez enojo.

- 3. El tipo de clientes:** en general los usuarios reclaman incumplimientos contractuales de los servicios contratados y el colectivo teleoperador dispone de pocas soluciones concretas a los reclamos reiterados de los clientes. De este modo el trabajador suele ser el blanco de las expresiones de los clientes enojados, hartos y hasta furiosos (mini-violencias verbales).

Trabajo y salud psíquica:

Identificados estos principales ejes de tensión en el teleoperador, abordamos *algunas reflexiones* acerca de la modalidad de producción de subjetividad y su impacto en la salud psíquica.

La carga de tensión-estrés, no suele expresarse directamente como malestar. Habría una cierta exclusión por parte del teleoperador, del registro subjetivo del dolor o sufrimiento psíquico. Las expresiones más ligadas a la percepción de insatisfacción se expresan como sentimientos o sensaciones de agobio, hartazgo, fatiga y desinterés. Estas apreciaciones pocas veces se acercan al tono emocional del dolor o malestar. A lo sumo puede encontrarse en algunos casos la relación con algún malestar fisiológico o corporal.

Ante la pregunta por el malestar, se hallan respuestas del estilo de: “te acostumbras”, “te la bancas”, “no tenes otra”, “te sacas la vincha y listo”, “zafas cuando te vas”.

De este modo el dolor psíquico se suprimiría, o se naturalizaría, no sintiéndolo como sobrecarga. Se niega o se racionaliza logrando así anestesiar la intensidad de la carga emocional.

Desde nuestra perspectiva para no sentir el dolor, el yo se protegería aplicando diferentes mecanismos de defensa. Se alcanzaría así una distancia afectiva en relación al malestar con efectos no deseados en relación al ámbito laboral. Para cuidarse el yo se distancia de la tarea y el efecto es la falta de compromiso, la escasa colaboración, la alta rotación en el puesto de trabajo, el desgano y hasta pedidos reiterados de licencias médicas.

Otra forma en que se manifestaría la protección al yo, sería la aplicación de la racionalización, acentuando los aspectos positivos percibidos en este tipo de trabajo (horario, carga horaria de la jornada laboral, vida social con pares, etc.). Así el teleoperador se daría más espacio a las razones que a las emociones vividas.

Desde nuestra perspectiva habría algún nivel de coagulación de emociones y vivencias dolorosas o restrictivas. Este efecto de coagulación se haría observable por ejemplo en el empobrecimiento discursivo del teleoperador para nombrar el malestar. Frenadas las referencias al malestar, cabría la ilusión de alejar las sensaciones de insatisfacción.

Estas estrategias de protección que utiliza el yo, pareciera logran hacer más soportable las condiciones adversas del trabajo, pero a la vez también impedirían la movilización del psiquismo en búsqueda de su bienestar. Advertimos que la anestesia que lograría abolir el dolor psíquico particular del ámbito laboral, podría encapsular otro tipo de emociones, como por ejemplo las del amor. El sujeto anestesiado podría permanecer en cierto estado de indiferencia emocional, lo que resultaría algún impedimento para el registro de emociones como la alegría, el bienestar, el enojo, la ira, etc.

Observamos que el malestar suprimido, se correspondería con una *filosofía de época* que suele sintetizarse en el concepto “la vida ligh”, aludiendo a que transitamos por una sociedad en la que se simplifica lo que molesta. “A la pregunta cómo estás?”, la respuesta “todo bien”, aludiría al mandato actual de una sociedad que promueve atenuar dudas, temores, angustias o dolores.

Citamos a Luís Hornstein (2011) en Autoestima e Identidad, primera edición, paginas 82/83, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica: “la moral y la felicidad se han fusionado, lo que actualmente resulta inmoral es no ser feliz” (....) “la dictadura de la euforia sumerge en la vergüenza o en el malestar a quienes no lo logran. Yo quiero ser feliz. Yo quiero que no me pase nada malo.”

Las condiciones de época así explicadas por el autor antes citado, se condicen con nuestro hallazgo acerca del *no registro psíquico del malestar* por parte del trabajador, así como la dominancia de un tono emocional no acorde con las vivencias dolorosas descriptas.

Se trataría de un psiquismo abocado en sus energías a esconder, ocultar y anestesiar el malestar cotidiano. El combustible desviado para abolir o negar el sufrimiento, quitaría disponibilidad y movilidad al psiquismo para motorizar otros aspectos de la vida emocional del sujeto. Esta restricción, de persistir en el tiempo podría impactar en la salud psíquica del teleoperador.

Recordemos por último, que no cualquier sujeto enferma, es decir que si bien reconocemos hay lazos entre salud mental y trabajo, la brecha hacia la patología, se inclina según las condiciones de vulnerabilidad de cada sujeto en su interacción con un contexto determinado.



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES Y SOCIALES

PROYECTO DE INVESTIGACION

LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO Y SU
RELACIÓN CON LA SALUD: CARACTERIZACIÓN DE LAS CONDICIONES DE
TRABAJO Y SU VINCULACIÓN CON LA SALUD MENTAL EN LOS
TRABAJADORES DE SERVICIOS NO PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO (TELETRABAJO NO DOMICILIARIO)

INFORME FINAL 2014

EQUIPO

Lic. Silvia Koffsmon - Directora
Lic. David A. Martínez – Co Direc.

Otros integrantes del equipo:

Lic. Nora Macchi
Lic. Eugenia Coccomelo
Lic. Elia Colombo
Lic. Ariel Vázquez
Lic. Berta Kiselewski

En este documento se presentan los resultados finales de la encuesta de calidad de vida laboral realizada por el equipo de Psicología Laboral con la participación de los alumnos del nivel de grado de las carreras de Recursos Humanos y Marketing, en el marco del proyecto de investigación sobre el colectivo de teleoperadores.



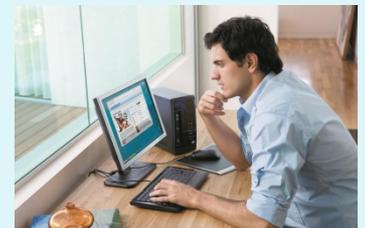
METODOLOGÍA DE TRABAJO

- Este Proyecto de Investigación fue concebido con la finalidad de articular los desarrollos teórico-conceptuales dictados en la cátedra de Psicología Laboral con la recolección sistemática de información sobre un colectivo específico de trabajadores (teleoperadores).

- Las actividades investigativas que desarrollaron los alumnos en el marco de este Proyecto fueron las siguientes:
 - I. Búsqueda de bibliografía específica
 - II. Elaboración de instrumentos de recolección de datos
 - III. Recolección de datos primarios a partir de instrumentos ya elaborados
 - IV. Elaboración de bases de datos
 - V. Carga de datos a bases ya elaboradas
 - VI. Sistematización de datos en estudios cualitativos

I - BÚSQUEDA DE BIBLIOGRAFÍA ESPECÍFICA

- Los alumnos organizados en equipos debían seleccionar trabajos de investigación, fragmentos de libros, artículos de revistas especializadas, informes técnicos o transcripciones de conferencias, relacionados con algunas de las siguientes temáticas:
 - Insatisfacción laboral
 - Sufrimiento psíquico de origen laboral
 - Carga cognitiva y estrés
 - Trabajo y Bienestar Psíquico
- Para esta labor se instruyó a los alumnos que utilicen los servicios de asesoramiento bibliográfico del personal especializado de la biblioteca.



NUEVA BIBLIOGRAFÍA REVISADA I

LIBROS

- **Cóllica, P. R. (2009). El síndrome de estrés en los call center. Córdoba, Argentina: Brujas.**
El trabajo de investigación realizado por el autor, basado en su experiencia como médico, asentado en un enfoque clínico, fisiopatológicos y trabajos de investigación en psicología y psiquiatría. Describe el síndrome de estrés, burn-out, el síndrome específico de los call-center y sus indicadores a nivel neurofisiológicos (niveles de cortisol).
- **Neffa, J., Giraud, E., Korinfeld, S., Mendizabal, N., Poy, M., & Pinto, V. (2001). Telegestión: su Impacto en la salud de los trabajadores. Buenos Aires, Argentina: Asociación Trabajo y Sociedad.**
Es una investigación focalizada en el proceso de trabajo de los operadores telefónicos de los servicios de reparaciones (114) y de atención comercial (112), sus condiciones y medio ambiente de trabajo, y las repercusiones sobre la salud de los trabajadores. Se trata de la primera investigación de este tipo realizada en el país sobre esta rama de actividad, combinando las dimensiones cualitativas y cuantitativas a partir de una encuesta administrada a la totalidad de los operadores de los centros de trabajo mas importantes de las compañías telefónicas.
- **Philippe, R., & Werder, P. R. (2010). El nuevo síndrome laboral. Boreout. Recupera la motivación. Montevideo: Uruguay.**
Analiza las consecuencias psicológicas de las tareas repetitivas y monótonas con infraexigencia cognitiva, del desganado asociado al trabajo y la falta de identificación con las tareas. La premisa popular de que recibir un pago por no hacer nada o realizar una tarea de muy fácil ejecución es beneficiosa, parece no estar respaldado por el resultado de las investigaciones en salud.
- **Souto, L., & Martín, A. (2008). Las nuevas enfermedades laborales: daño psíquico. Bahía Blanca, Argentina: Induvio.**
Describe desde una perspectiva psicológico-forense los indicadores del daño psíquico en el trabajo, el estrés laboral y el burn-out, el síndrome de fatiga crónica, síndrome post-vacacional y las adicciones al trabajo y el consumo de sustancias.

NUEVA BIBLIOGRAFÍA REVISADA II

Artículos de revistas

- **Organización Internacional del Trabajo. (2008). Una llamada a nuevos peligros. (M. H. Öjermark, Ed.) Trabajo - La Revista de la OIT (63), 23-25.**

El artículo advierte sobre la vinculación entre los procesos de tercerización de procesos de atención a los clientes, y nuevos fenómenos de salud en los trabajos. Señala que en EEUU el 3,7% de la población activa trabaja en centros de atención telefónica. Describe el Síndrome de Choque Acústico, derivado de fallos en los sistemas de comunicación utilizados por los trabajadores. Este síndrome ha sido descrito en EEUU, Reino Unido y Australia. El artículo recorre las observaciones científicas que homologan a los centros de llamados con las plantas de cadenas de montaje.

BIBLIOGRAFÍA REVISADA POR LOS ALUMNOS

- Furnham, A., (2001) “Motivación y satisfacción en el trabajo”. En: *Psicología organizacional: el comportamiento del individuo en las organizaciones*. México, 2001, p. 256-259.
- Maison P., (2013) *El trabajo en la posmodernidad, Argentina*, Buenos Aires. (Cap. 4; 66-71).
- Arzadun P., Vuotto M, (2007) *El buen trabajo y la satisfacción laboral*. Buenos Aires, Argentina: Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires
- Christophe Dejours. (2001) “El Trabajo y Desgaste Mental: Una contribución a la psicopatología del trabajo”. Buenos Aires. Editorial: Paidós.
- Dejours, C. (1988). Trastornos mentales relacionados con el trabajo. En Organización Mundial de la Salud (Ed.), *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. (pp. 63-75). Ginebra: Ceuterick
- Slipak, Eduardo. (1996). El estrés laboral. *Alcmeón*, 7 (3), 254-263.
- Brant, L.C; Minayo- Gomez, (2004). La transformación del sufrimiento, la clínica de la psicodinámica en el trabajo. *En Ciencia de la salud colectiva*, vol 9.pp 213.
- García Reinoso, G. “Algunas consecuencias psíquicas de las transformaciones sociales”. Presentado en el Congreso Metropolitano de Psicología, Buenos Aires, 1992, Publicado en *Diarios Clínicos*, n° 7, 1994 y en Zona Erógena, 1992.
- Rubini, Nora Inés. (2012). Los riesgos psicosociales en el teletrabajo. La Plata, provincia de Buenos Aires: SEDICI (Repositorio Institucional de la Universidad de la Plata).
- Raija Kalimol & Theo Mejman (1988) Capítulo IV: “Respuestas psicológicas y de conducta al estrés en el trabajo” en “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”, pp. 23-34. Organización Mundial de la Salud.

Metodología de trabajo

II - ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Los alumnos, partiendo del material bibliográfico de la cátedra más el que ellos mismos habían seleccionado y analizado como parte de la primera fase del proceso de investigación, debieron plantearse algunos interrogantes que mas tarde utilizarían en la entrevista con un trabajador.
- Las entrevistas a los trabajadores debían seguir las pautas y criterios de realización dictadas por los docentes de la cátedra.
- Las entrevistas debían ser documentadas con:
 - Registro narrativo de un observador participante.
 - Registro fílmico



PREGUNTAS GUÍA DE LA ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA

1. ¿Cuál es la actividad principal de la empresa en la que actualmente presta servicios?
2. ¿Podría decirnos el nombre que tiene su puesto de trabajo en la organización y describirnos las cinco funciones principales del mismo?
3. ¿Podría describir cuál es su función y cuáles son sus tareas específicas?
4. ¿Cuáles son sus principales responsabilidades?
5. ¿Qué actividades realiza para llevar adelante los objetivos pautados?
6. ¿En qué consiste su trabajo cotidiano?
7. ¿Cuáles son las dificultades que suelen presentarse en su actividad?
8. ¿Existen procedimientos establecidos? ¿Puede aplicar sus propios criterios en el proceso de toma de decisiones?
9. ¿Surgen imprevistos en su trabajo, de qué tipo?
10. ¿Cómo enfrenta las situaciones imprevistas?
11. ¿Podría decir que siente bienestar y satisfacción en su trabajo (le gusta lo que hace, por qué?)
12. ¿Qué aspectos lo retienen dentro de esta organización?
13. ¿Qué siente que le ha aportado este trabajo?
14. ¿Le recomendaría este trabajo a otra persona, por qué?
15. ¿Piensa que se trata de un trabajo acorde con sus capacidades, expectativas y necesidades?

FILMACIÓN DE LAS ENTREVISTAS

- Los registros fílmicos de las entrevistas brindó a los alumnos la posibilidad de vivenciar en primera persona la experiencia de tomar el relato de un trabajador.
- También, proporcionó un rico material para la discusión colectiva en el aula acerca del contenido de las respuestas, del comportamiento del entrevistado y del entrevistador.
- Las entrevistas se encuentran disponibles en:

<http://www.youtube.com/playlist?list=PL8NecBFSz8pDdsJPqqmkAOHgVJpKyvgIc>

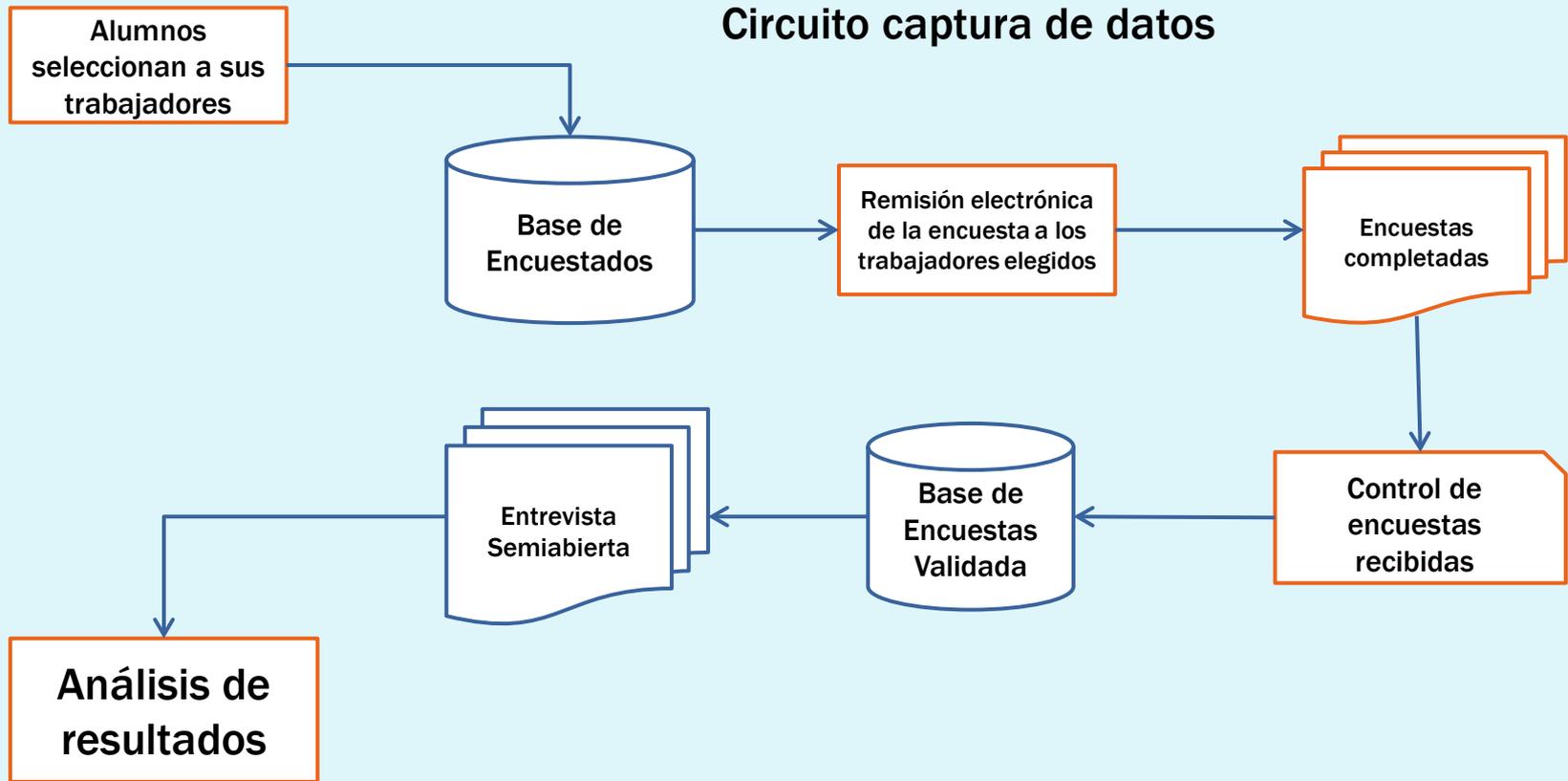


III. RECOLECCIÓN DE DATOS PRIMARIOS A PARTIR DE INSTRUMENTOS YA ELABORADOS

- En los primeros tres cuatrimestres del Proyecto, los alumnos de todas las comisiones debían encuestar a *teleoperadores* a partir de un Protocolo previamente diseñado (Véase mas adelante, “Ficha Técnica de la Encuesta”).
- Los alumnos debían familiarizarse con el instrumento de encuesta ya que en la entrevista informativa con el trabajador debían explicarle los objetivos del estudio, la manera en que debían acceder al formulario de encuesta y el tipo de preguntas que se le realizarían.

IV - ELABORACIÓN DE BASES DE DATOS

Circuito captura de datos





UNIVERSIDAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES Y SOCIALES

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

Datos a Diciembre de 2014

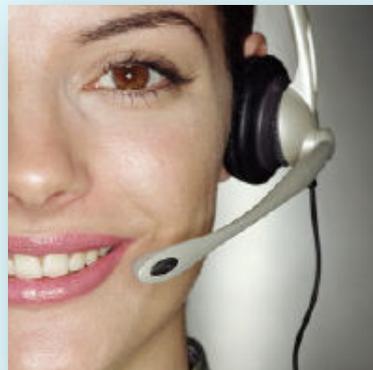
FICHA TÉCNICA DEL TRABAJO DE CAMPO REALIZADO

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

- **Formulario digital con 82 preguntas organizados en 4 grupos:**
 - Datos sociodemográficos
 - Caracterización del puesto de trabajo
 - GHQ-12 (Cuestionario de Salud General de Goldstein)
 - Val-Mob (Apartado de indicadores de salud)
 - Cuestionario ISTAS de riesgos psicosociales en el trabajo
- Además de la encuesta se realizó una entrevista semi estructura con el objetivo de indagar en profundidad la organización del trabajo, los principales estresores y las modalidades de afrontamiento.
- **Cantidad de formularios válidos:**
 - Total acumulado 561

DEFINICIÓN DE TELEOPERADOR

Rol o función dentro de una organización de trabajo, pública o privada, cuyo objetivo primario es realizar comunicaciones de voz, imagen y/o texto a través de algún dispositivo tecnológico con el objeto de asesorar, informar, asistir, vender productos y servicios. Labor que debe cumplir habitualmente, con protocolos, métodos y procedimientos previamente fijados por el empleador.



¿QUÉ HACE UN TELEOPERADOR?

¿QUÉ HACE?	¿CÓMO LO HACE?
<ul style="list-style-type: none">■ Realizar operaciones de atención al público a través de medios telemáticos.	<ul style="list-style-type: none">■ Gestionando la atención de la centralita telefónica.■ Informando a los clientes sobre todas aquellas cuestiones que pudiesen plantear.■ Informando acerca de la empresa y productos o servicios comercializados por la misma.■ Realizando el tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes.■ Buscando en todo momento la satisfacción de los requerimientos de los clientes.
<ul style="list-style-type: none">■ Realizar llamadas de venta directa o captación de clientes.	<ul style="list-style-type: none">■ Emitiendo llamadas para la captación de clientes dentro de una campaña de promoción.■ Aplicando las técnicas de venta telefónica más adecuadas, indagando sobre las necesidades del cliente.■ Realizando un guión protocolizado de llamada de venta para optimizar la captación de clientes.■ Tratando mediante las técnicas de venta oportunas las posibles objeciones de los clientes.■ Analizando las motivaciones de compra del cliente.■ Poniendo en práctica las técnicas de comunicación telefónica adecuadas.
<ul style="list-style-type: none">■ Gestionar la información relativa a los clientes cumpliendo siempre las normativas respecto del tratamiento de los datos.	<ul style="list-style-type: none">■ Trabajando en la aplicación informática creada al efecto.■ Registrando en una base de datos toda la información de las llamadas recibidas o efectuadas■ Realizando una ficha informativa de cada uno de los clientes.

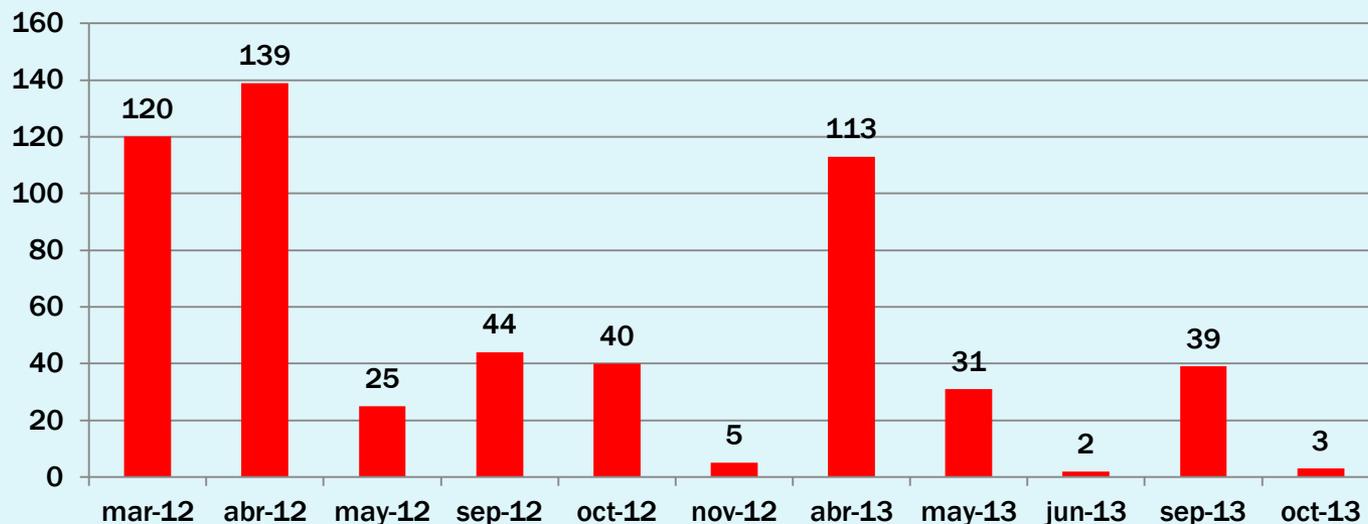
HERRAMIENTAS DE TRABAJO DE LOS TELEOPERADORES

- Las herramientas o materiales de trabajo necesarios para el desarrollo de su actividad son los siguientes:
 - Central telefónica/Datos: teléfono inalámbrico, teléfono fijo, ordenador, manos libres, base de datos de clientes, etc.
 - Material de oficina: impresora, fax, teléfono, fotocopidora, calculadora, grapadora bandejas de documentación, fechador- numerador, sellos, tijeras, reglas, quitagrapas, sacapuntas, ficheros y archivos, agenda, etc.
 - Material de consumo: folios, bolígrafos, gomas, sujetapapeles, cinta adhesiva, pegamento, sobres, papel, ordenador, goma, lapicero, rotuladores, carpetas, etiquetas, diskettes.
 - Material de consulta: folletos, catálogo de productos o servicios, protocolos de actuación, listas de precios, etc.
 - Software informático e Internet: paquetes informáticos de gestión comercial, sistemas integrales de gestión de callcenters, etc.

TOTAL DE ENCUESTAS PROCESADAS

- Se registraron un total de **561** encuestas de trabajadores diferentes.
- A partir de 2014 no se realizaron nuevas encuestas. Las consignas de trabajo para los alumnos se centraron en el relevamiento bibliográfico y la realización de entrevistas en profundidad.

Cantidad de Encuestas Procesadas por Periodo



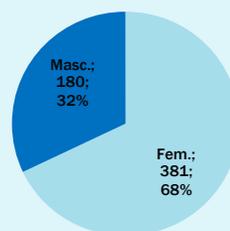
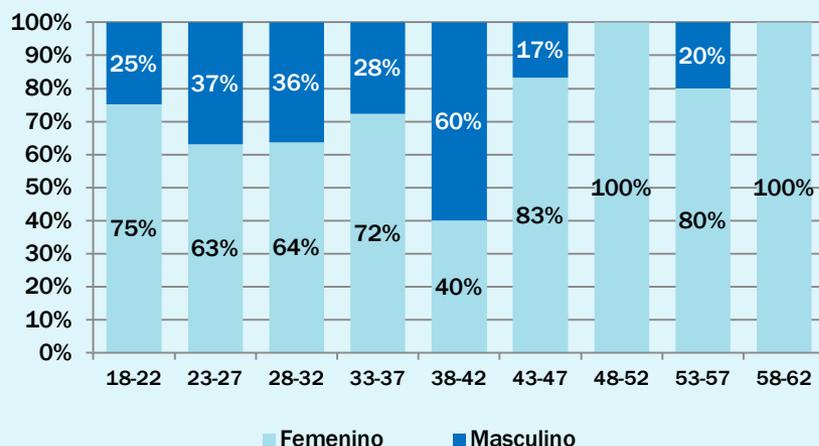
**CARACTERÍSTICAS
SOCIO DEMOGRÁFICAS
DE LOS ENCUESTADOS**

ENCUESTADOS SEGÚN SEXO Y EDAD

Rango de Edad	Femenino		Masculino		Total N	Total % Col.
	N	% Col.	N	% Col.		
18-22	134	35%	44	24%	178	32%
23-27	156	41%	91	51%	247	44%
28-32	51	13%	29	16%	80	14%
33-37	21	6%	8	4%	29	5%
38-42	4	1%	6	3%	10	2%
43-47	5	1%	1	1%	6	1%
48-52	5	1%	0	0%	5	1%
53-57	4	1%	1	1%	5	1%
58-62	1	0%	0	0%	1	0%
Total	381	100%	180	100%	561	100%

El 90% son personas con edades comprendidas entre 18 y 32 años

El 68% de los encuestados son mujeres, y el 94% de ellas se encuentran en el periodo vital reproductivo.



Sólo en el rango 38-42 los varones representan un porcentaje mayor al sexo femenino

La edad promedio de las madres primerizas o recientes se pospuso un año en los últimos veinte años, pasó de 27 años en 1984 a 28,1 años en 2006. Este promedio varía según el nivel socioeconómico y educativo de las mujeres. Mientras que las mujeres que logran terminar la universidad son madres a los 27,2 años, las que terminaron el secundario lo hacen cuatro años antes (a los 23,3 años), y las que solo completaron el primario seis años antes (a los 21,3 años). (Observatorio de la maternidad, 2009)

MUJERES, MADRES Y TRABAJADORAS

Datos de Contexto

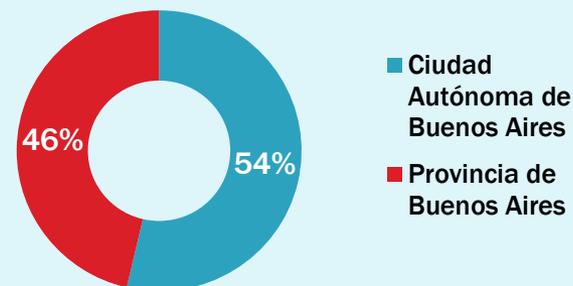
- **Mercado laboral:** Seis de cada diez mujeres entre 14 y 49 años de edad son madres en la Argentina, y el 61,2% de ellas participan del mercado laboral, ya sea porque trabajan (el 55,7%), o porque están desocupadas (5,5%).
- **Trayectorias:** Se profundizaron las diferencias en las trayectorias laborales entre las madres en situación de pobreza, con menores años de educación formal, y mayor cantidad de hijos, y las madres no pobres aumentaron más aun su participación que las pobres (en 17,5 y 7,4 puntos porcentuales, respectivamente, entre 1998 y 2006).
- **Participación laboral:** Respecto a las madres más fértiles, a pesar de que en los últimos veinte años su participación laboral creció más que entre las con menos hijos (la participación de las madres con más de cuatro hijos aumentó un 72,9% contra el 20,9% entre las que tienen menos de dos hijos), está aún es menor: en el período más reciente (2003-2006) toma parte laboralmente el 65,7% de las madres con menos de dos hijos, el 59,6% de las que tienen entre tres y cuatro, y el 51,8% entre las que tienen más de cuatro hijos.
- **Remuneraciones:** Las madres que trabajan de forma remunerada fuera de sus hogares aportan prácticamente la mitad del ingreso total del hogar (47,6%), e incluso se constituyeron en las principales responsables del sostén económico de sus familias en la crisis de 2002.

NACIONALIDAD Y ESTADO CIVIL

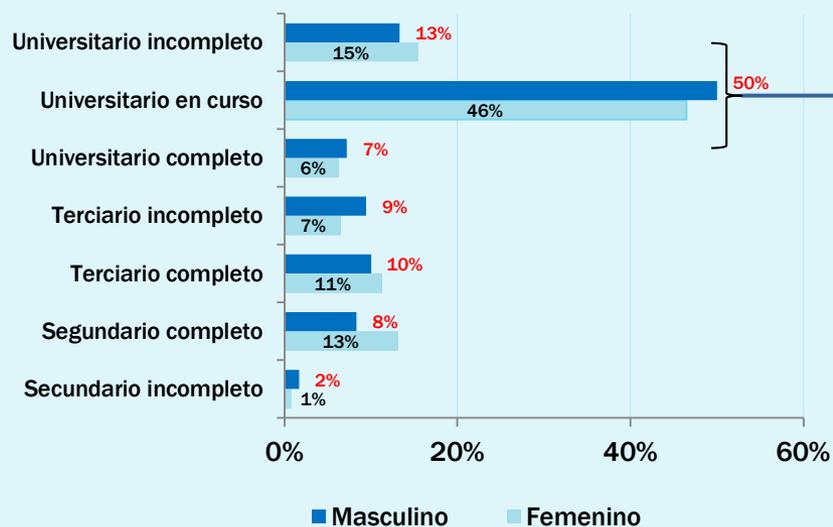
- El 98% de los encuestados son argentinos, mayoritariamente solteros (91%), residentes en CABA (54%) y en la Pcia. de Buenos Aires (46%).

Est. Civil	Femenino	Masculino	Total general
Casado/a	6,6%	7,2%	6,8%
Divorciado	2,4%	0,6%	1,8%
Soltero/a	90,0%	92,2%	90,7%
Viudo/a	1,0%	0,0%	0,7%
Total general	100,0%	100,0%	100,0%

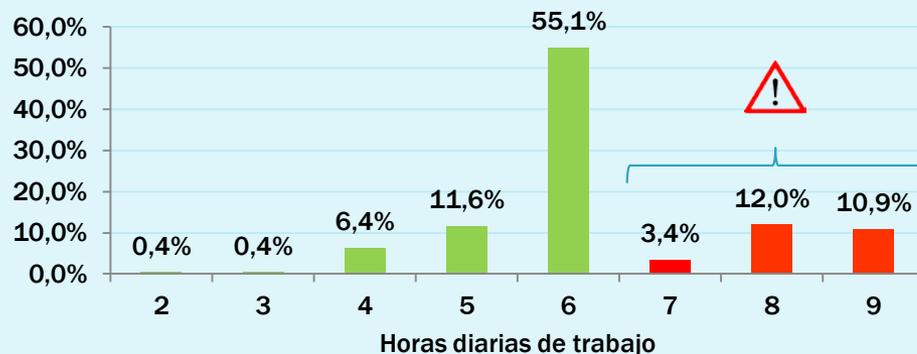
Encuestados Según lugar de residencia



NIVEL DE ESTUDIOS Y CARGA HORARIA DE TRABAJO



Poco menos de mitad de los encuestados son estudiantes universitarios (47%). Si se analiza este grupo de acuerdo a la cantidad de horas trabajadas se observa que el 55% de ellos trabaja 6 hs (jornada reducida) pero un 26%, además de estudiar, trabaja entre 7 y 9 horas diarias.



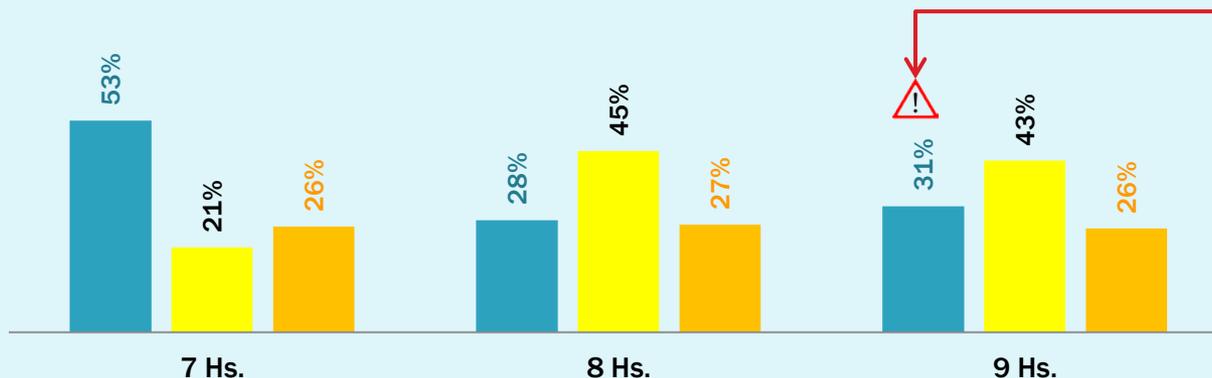
¿CUÁL ES SU LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL? TIEMPO PARA LLEGAR AL PUESTO DE TRABAJO

	Ciudad Autónoma de Buenos Aires	Provincia de Buenos Aires	Total general
Entre 1 y 2 horas	13,6%	39,2%	25,5%
Entre 30 minutos y 1 hora	55,1%	40,8%	48,5%
Menos de 30 minutos	31,2%	20,0%	26,0%
Total general	100%	100%	100%

El 39,2% de los residentes en la provincia de Buenos Aires demoran entre 1 y 2 horas para llegar a su puesto de trabajo, mientras que al 55,1% de los residentes en CABA les insume aproximadamente la mitad.

Cantidad de Horas Trabajadas y Tiempo de Viaje al Empleo

■ Entre 1 y 2 horas ■ Entre 30 minutos y 1 hora ■ Menos de 30 minutos



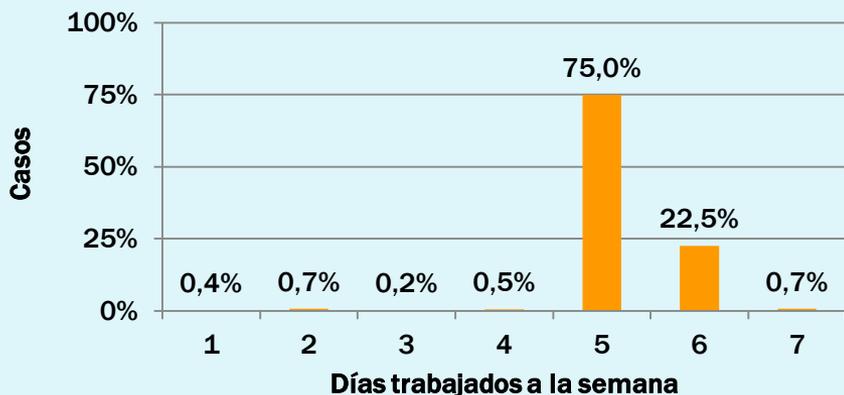
El 31% de las personas que trabajan 9 horas deben viajar entre 1 y 2 horas para llegar a destino (entre 2 y 4 horas diarias considerando el regreso)



CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO DE TRABAJO

DÍAS Y HORAS TRABAJADAS

Cantidad de días trabajados a la semana



El 98% de los encuestados trabaja entre 5 y 6 días a la semana. En 4 casos se reportaron una carga semanal de 7 días, es decir, sin días de descanso con una carga horaria de 7 a 8 hs.

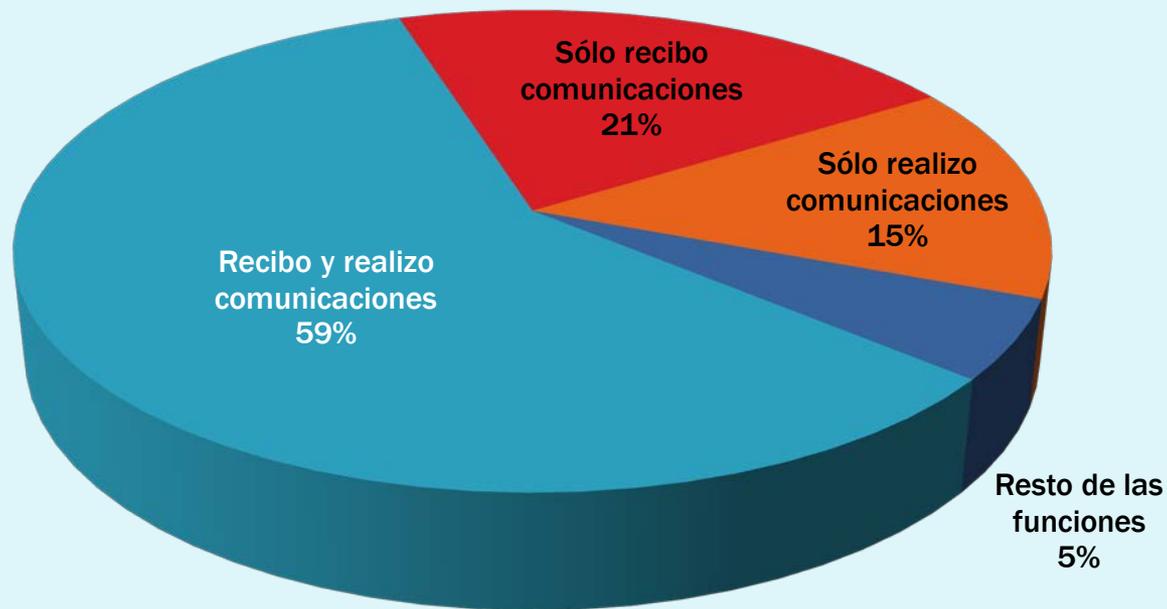
Existe la idea de que el trabajo de teleoperador es de medio tiempo, sin embargo éstas cifras muestran que el 84,8% de los encuestados trabaja más de 5 horas diarias, entre 5 y 6 días a la semana.

Cantidad de días trabajados y horas por día

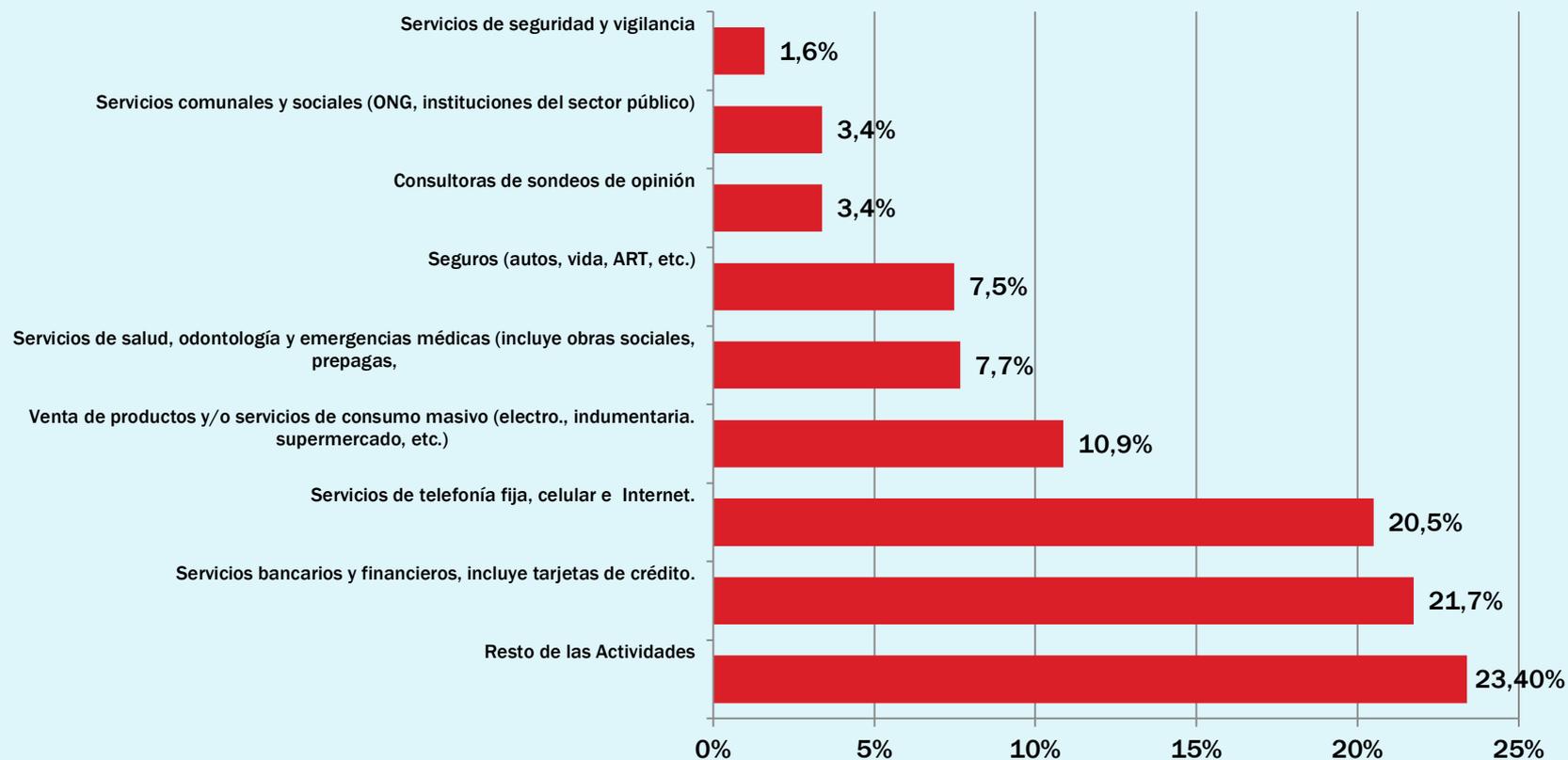
Cant. Días a la Semana	Part Time		Jornada Reducida		Jornada Completa		Total
	4 Hs	5 Hs	6 Hs	7 Hs	8 Hs	9 Hs	
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,7%
3	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,4%	0,5%
5	3,6%	7,3%	33,5%	2,3%	14,7%	13,6%	75,1%
6	0,7%	2,0%	15,9%	0,9%	1,4%	1,6%	22,6%
7	0,0%	0,0%	0,4%	0,2%	0,2%	0,0%	0,7%
Total general	4,5%	9,5%	50,0%	3,4%	16,7%	15,9%	100,0%

TIPO DE TAREA DESARROLLADA

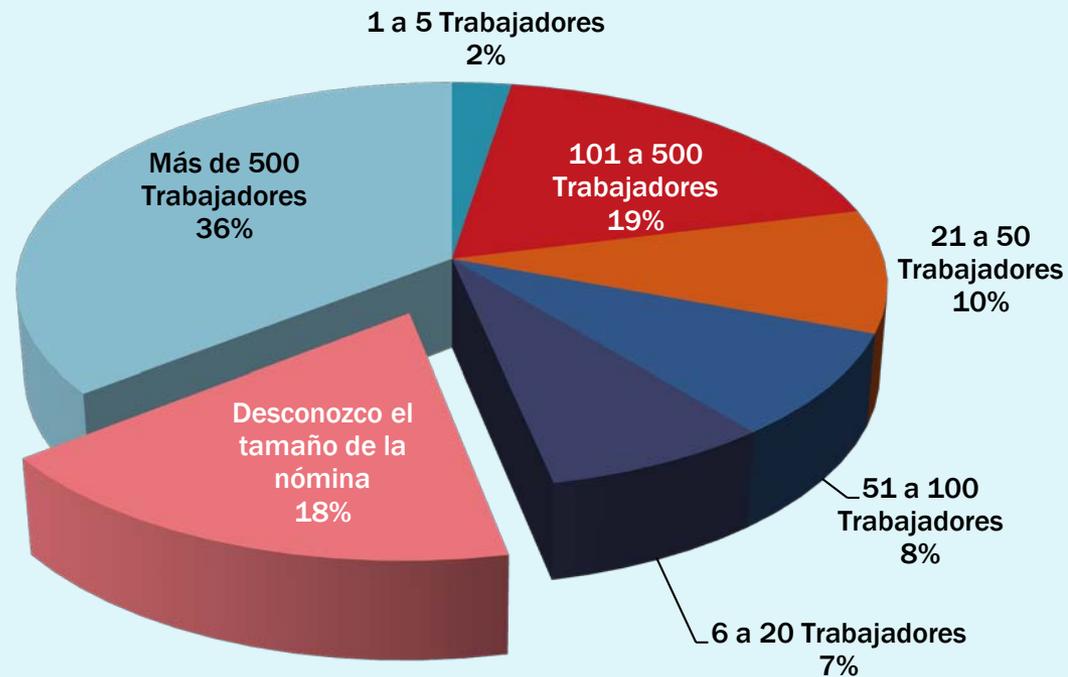
Los encuestados podían señalar más de un tipo de tareas, pero aquí se distribuye sólo la principal.



ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL EMPLEADOR



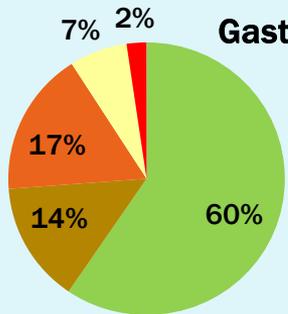
TAMAÑO DE LAS ORGANIZACIONES EMPLEADORAS



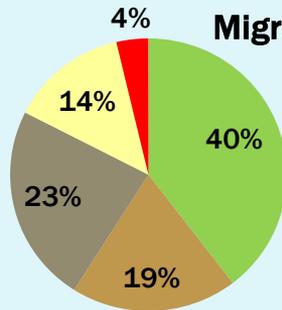
INDICADORES DE SALUD

VAL MOB

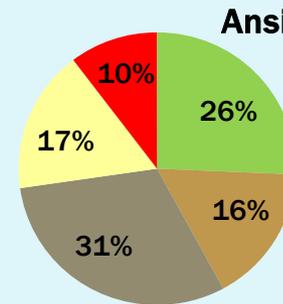
SINTOMATOLOGÍA SOMÁTICA Y PSÍQUICA I



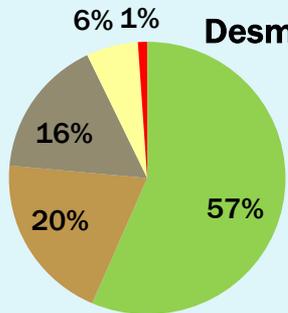
- 1 - Nunca
- 2 - Raramente
- 3 - A veces
- 4 - A menudo
- 5 - Siempre



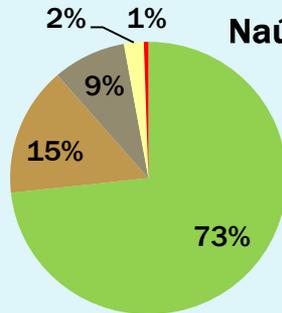
- 1 - Nunca
- 2 - Raramente
- 3 - A veces
- 4 - A menudo
- 5 - Siempre



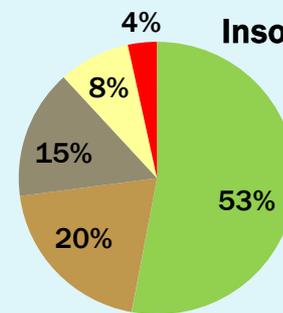
- 1 - Nunca
- 2 - Raramente
- 3 - A veces
- 4 - A menudo
- 5 - Siempre



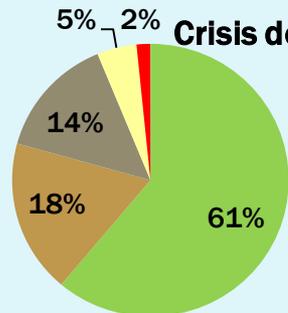
- 1 - Nunca
- 2 - Raramente
- 3 - A veces
- 4 - A menudo
- 5 - Siempre



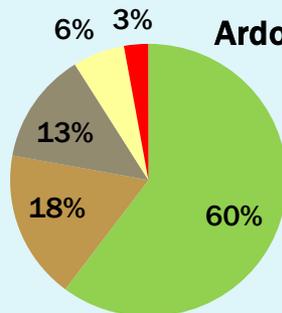
- 1 - Nunca
- 2 - Raramente
- 3 - A veces
- 4 - A menudo
- 5 - Siempre



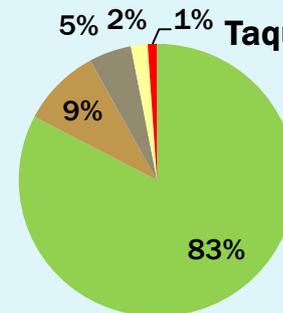
- 1 - Nunca
- 2 - Raramente
- 3 - A veces
- 4 - A menudo
- 5 - Siempre



- 1 - Nunca
- 2 - Raramente
- 3 - A veces
- 4 - A menudo
- 5 - Siempre

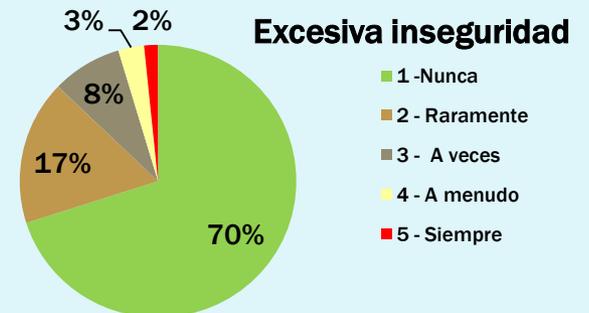
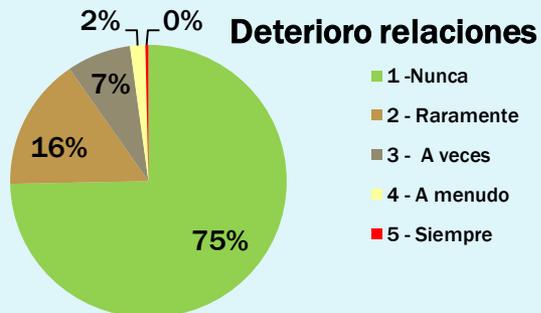
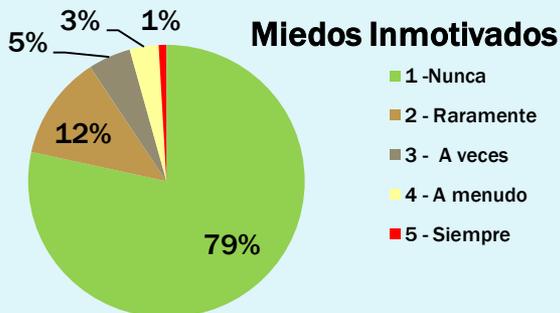
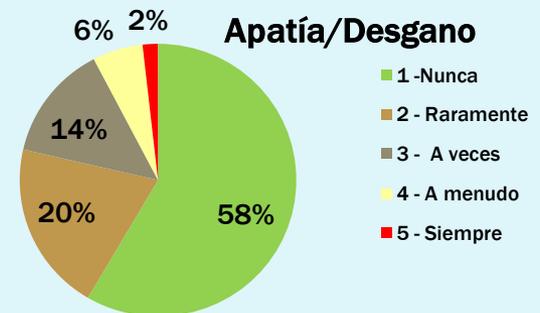
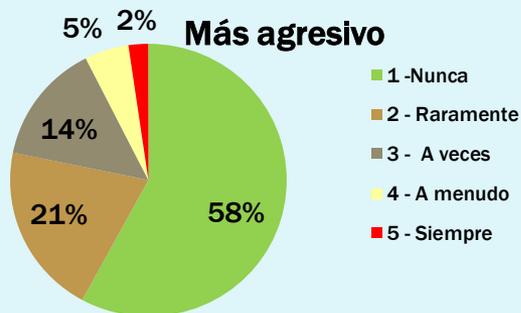
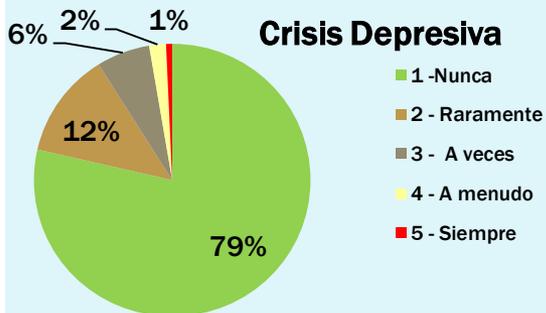
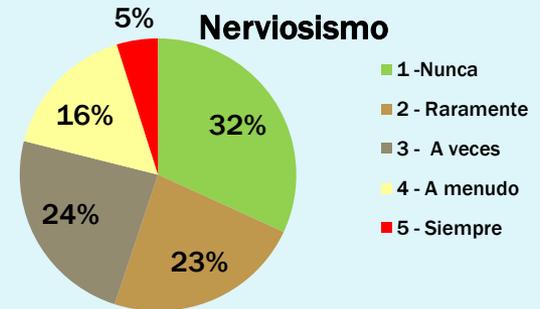
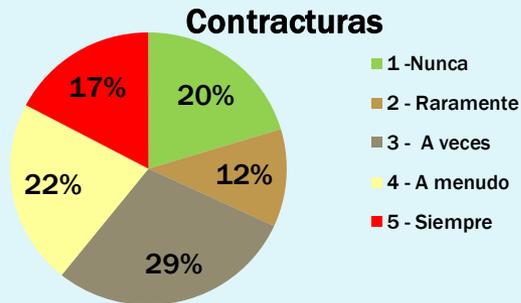
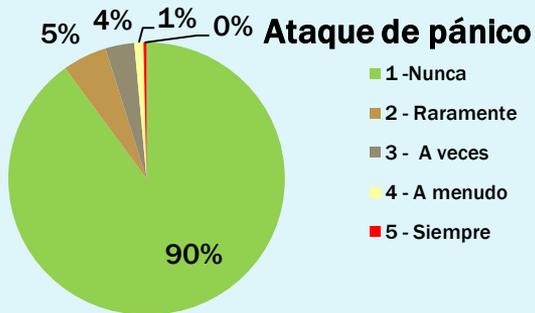


- 1 - Nunca
- 2 - Raramente
- 3 - A veces
- 4 - A menudo
- 5 - Siempre

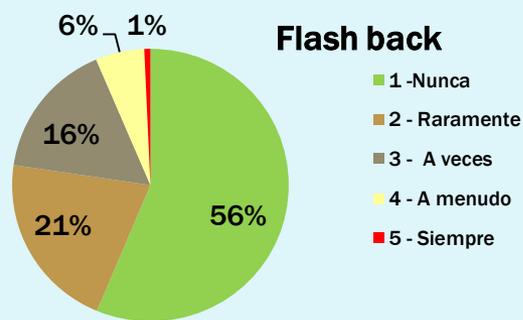
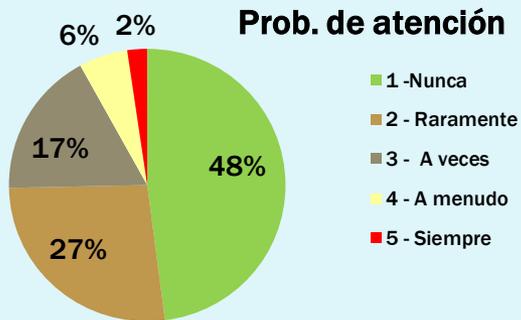
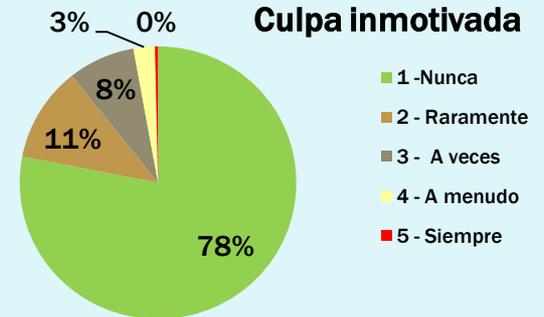
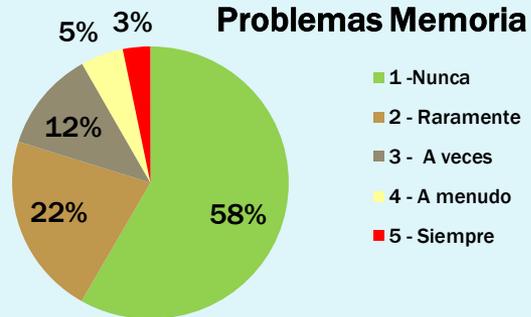
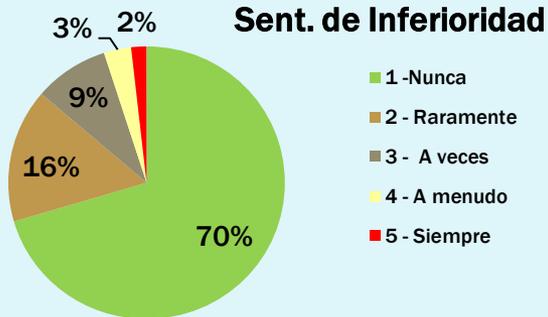


- 1 - Nunca
- 2 - Raramente
- 3 - A veces
- 4 - A menudo
- 5 - Siempre

SINTOMATOLOGÍA SOMÁTICA Y PSÍQUICA II



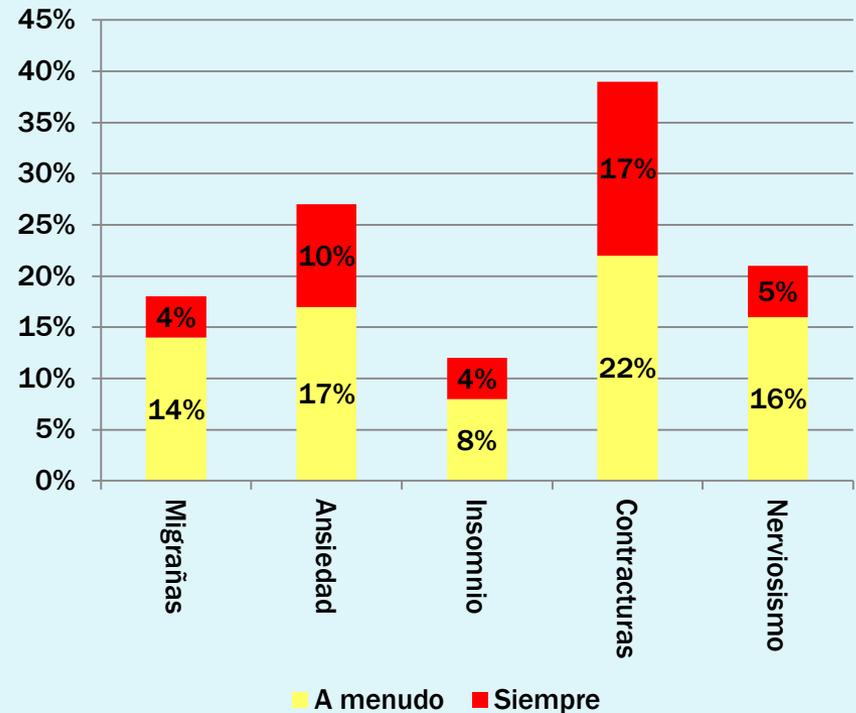
SINTOMATOLOGÍA SOMÁTICA Y PSÍQUICA II



RESUMEN SINTOMATOLOGÍA SOMÁTICA Y PSÍQUICA S/VAL MOB

Si se suma la prevalencia de aquellos que respondieron “a menudo” y “siempre” los síntomas mas relevantes son:

Síntomas mas relevantes	A Menudo	Siempre	Suma %
Migrañas	14%	4%	18%
Ansiedad	17%	10%	27%
Insomnio	8%	4%	12%
Contracturas	22%	17%	39%
Nerviosismo	16%	5%	21%

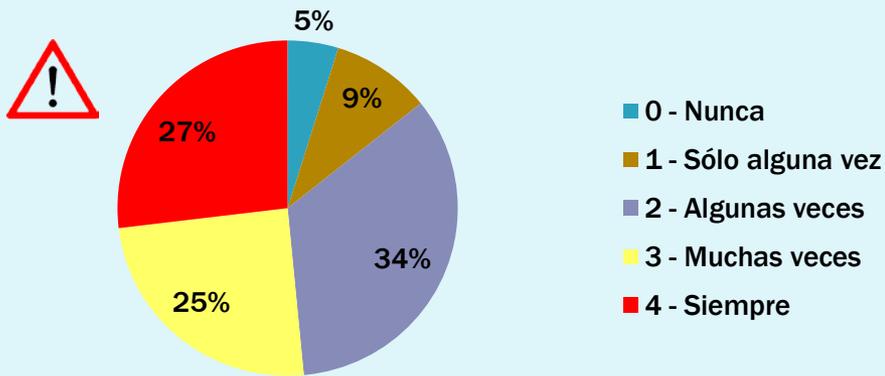


Las contracturas y las migrañas son síntomas compatibles con factores ergonómicos del puesto de trabajo, mientras que ansiedad, insomnio y nerviosismo con el contenido y carga de trabajo.

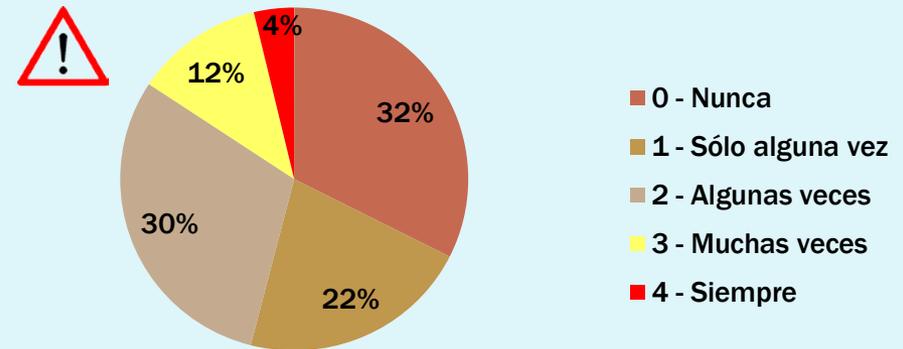
ISTAS

ISTAS - APARTADO 1 - PREG. 1 A 4

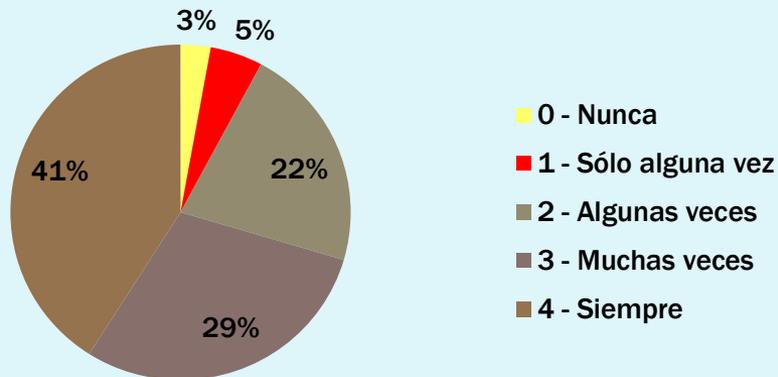
1-¿Tienes que trabajar muy rápido?



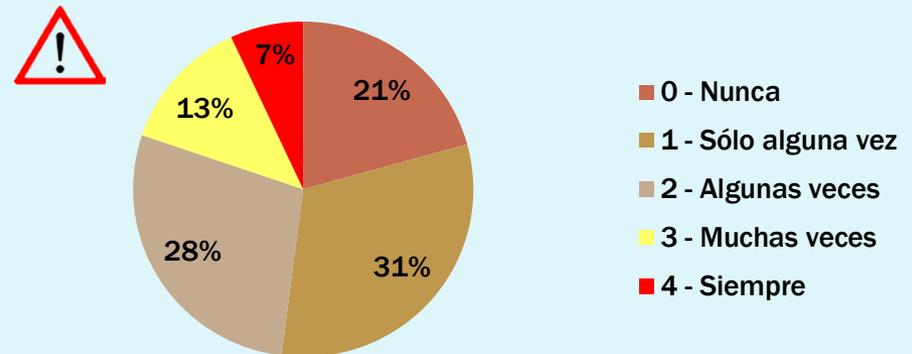
2-¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?



3-¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?

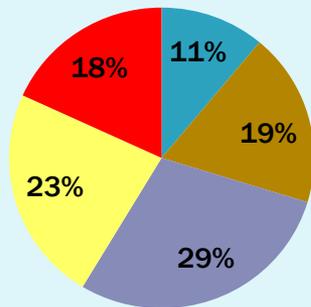


4-¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?



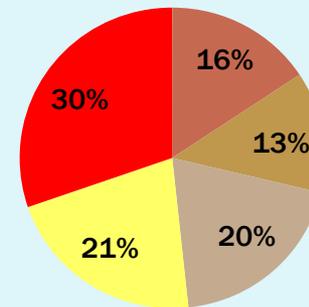
ISTAS - APARTADO 1 – PREG. 1 A 6

5-¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?



- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

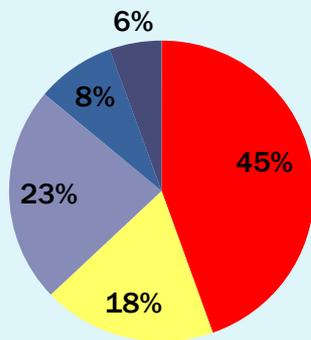
6-¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones??



- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

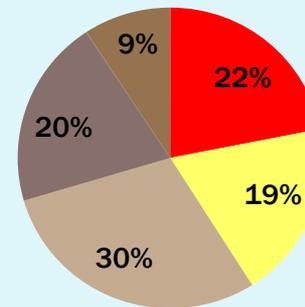
ISTAS - APARTADO 2 - PREG. 7 A 10

7-¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?



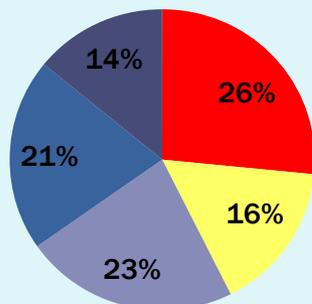
- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

8-¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?



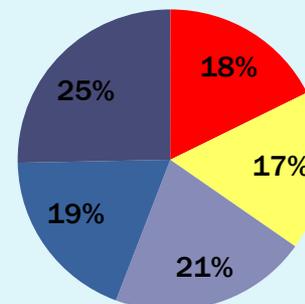
- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

9 - ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?



- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

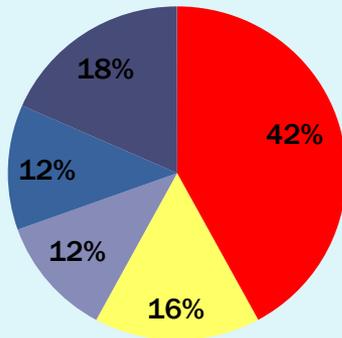
10 - ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?]



- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

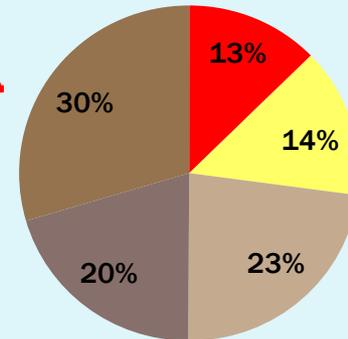
ISTAS - APARTADO 2 - PREG. 11 A 14

11 - Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?



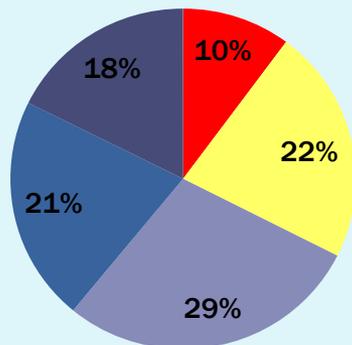
- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

12 - ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?



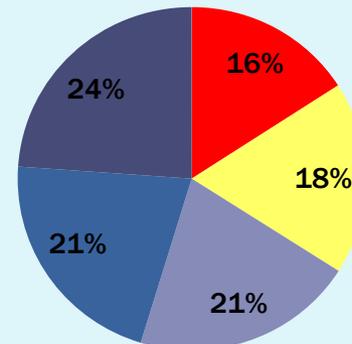
- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

13 - ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?



- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

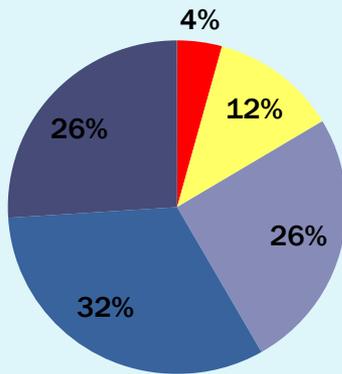
14 - ¿Te sientes comprometido con tu profesión?



- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

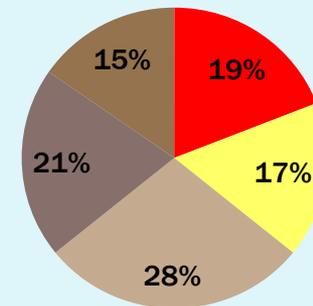
ISTAS - APARTADO 2 - PREG. 15 A 16

15 - ¿Cree que tus tareas tienen sentido?



- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

16 - ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?

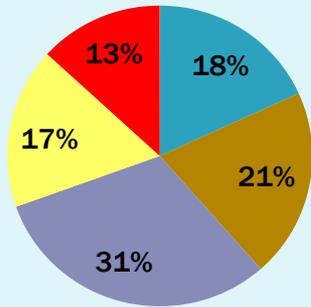


- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

ISTAS - APARTADO 3 - PREG. 17 A 20

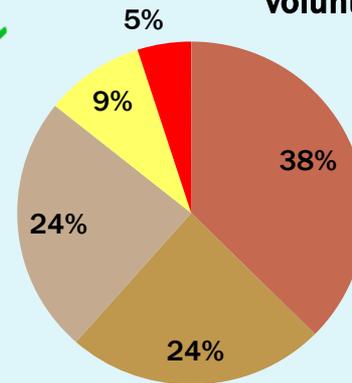
¿Estas preocupado...

17- por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras desempleado?



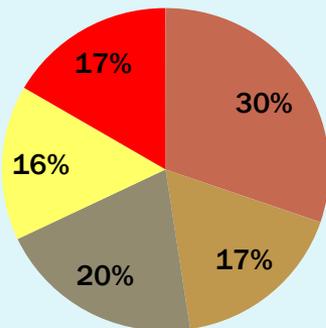
- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

18 - por si te cambian de tareas contra tu voluntad?



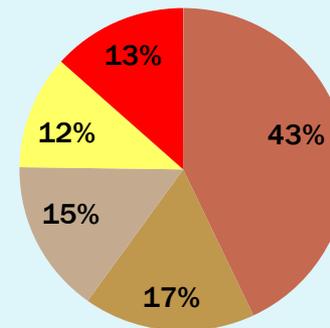
- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

19- por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?



- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

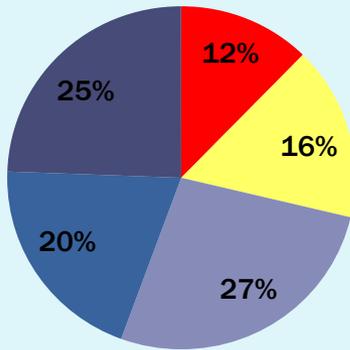
20 - por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?



- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

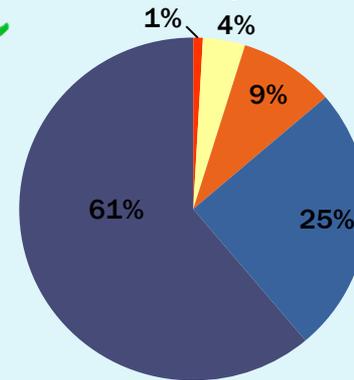
ISTAS - APARTADO 4 - PREG. 21 A 24

21 - ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?



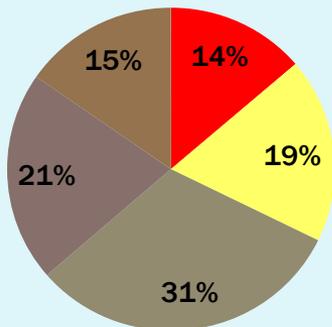
- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

22 - ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?



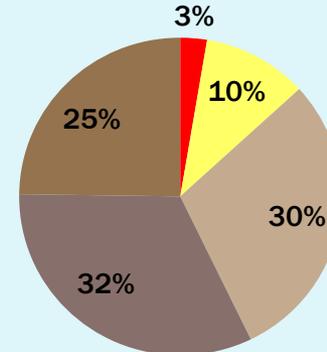
- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

23 - ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?



- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

24 - ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?

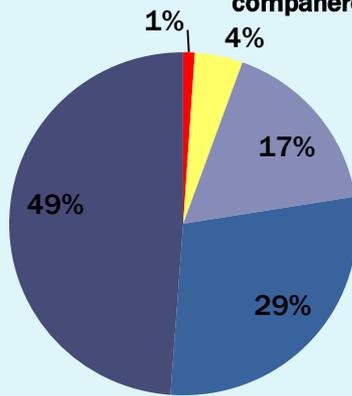


- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

ISTAS - APARTADO 4 - PREG. 25 A 28

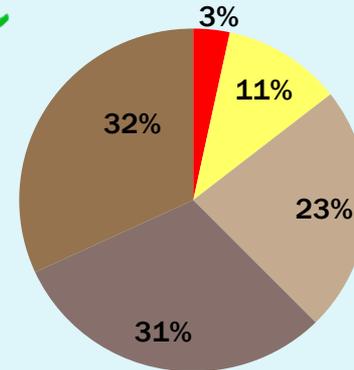
¿Estas preocupado...

25 - ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?



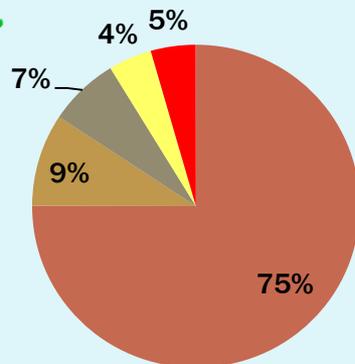
- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

26 - ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?



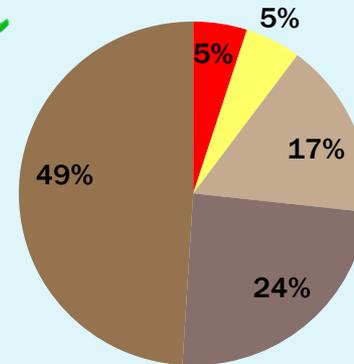
- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

27 - ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?



- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

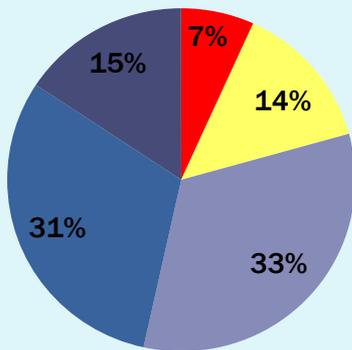
28 - En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?



- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

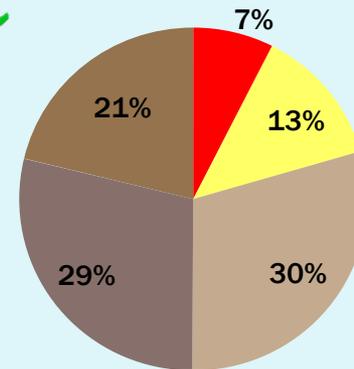
ISTAS - APARTADO 4 - PREG. 29 A 30

29 - ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?



- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

30 - ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?

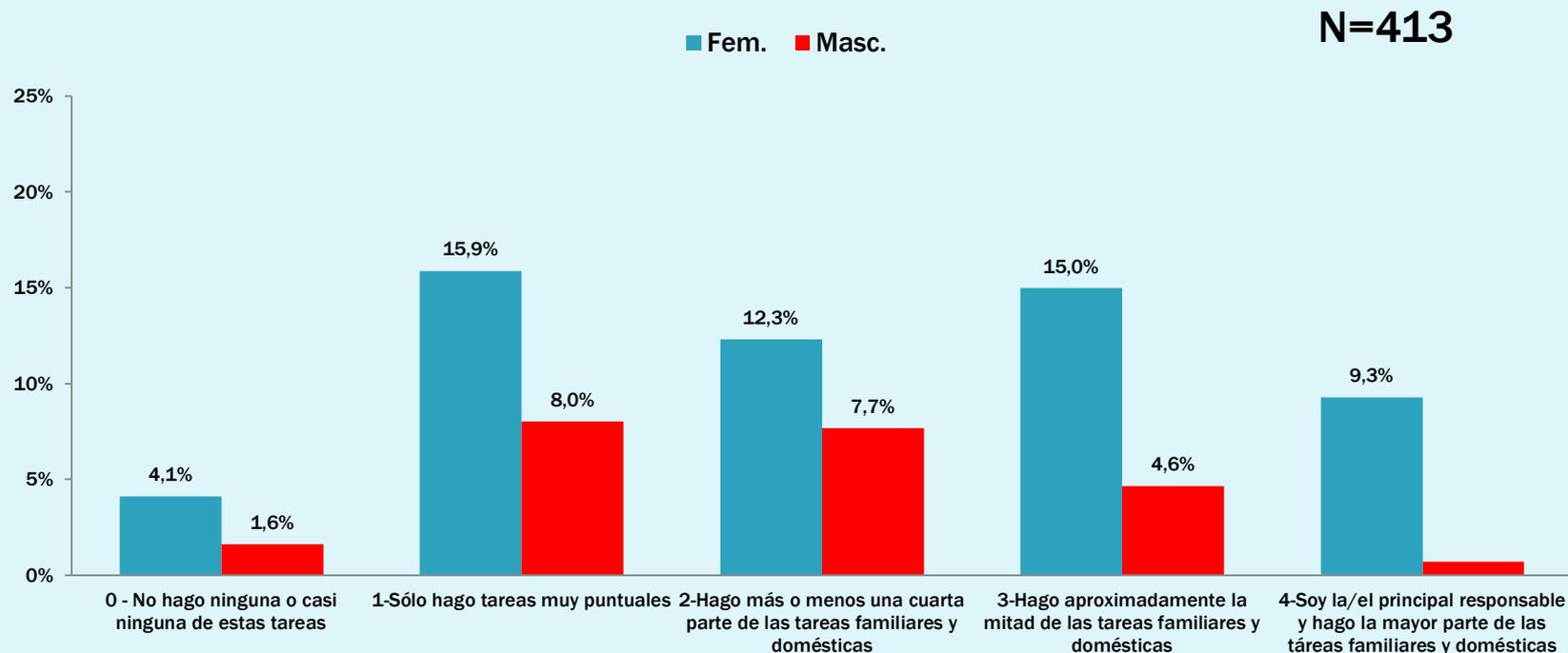


- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

ISTAS - APARTADO 5 - PREG. 31

ESTE APARTADO ESTÁ DISEÑADO PARA PERSONAS TRABAJADORAS QUE CONVIVAN CON ALGUIEN
(PAREJA, HIJOS, PADRES...)

¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

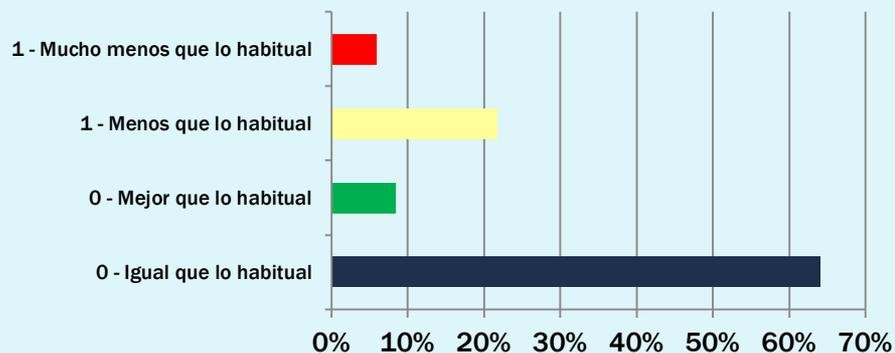


En este gráfico se aprecia que las mujeres son las que se ocupan principalmente de las tareas familiares y domésticas, sólo 4 mujeres afirmaron que no hacen ninguna de las tareas hogareñas.

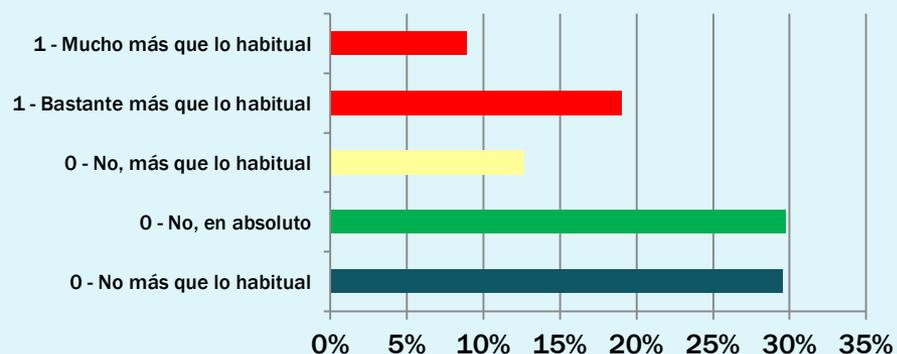
GHQ-12

GHQ-12 - PREG. 1 A 4

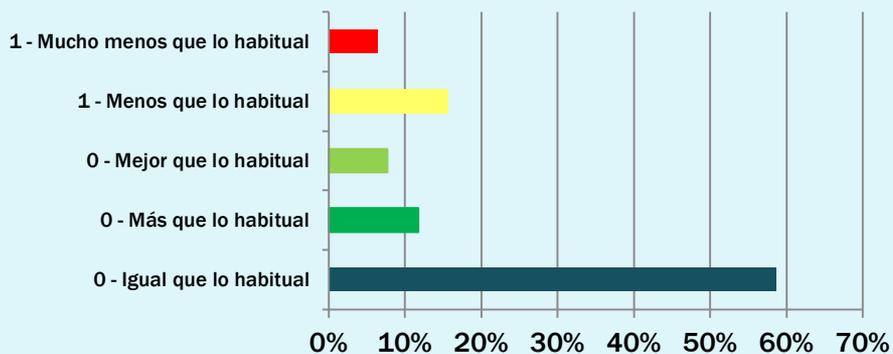
[1] ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?



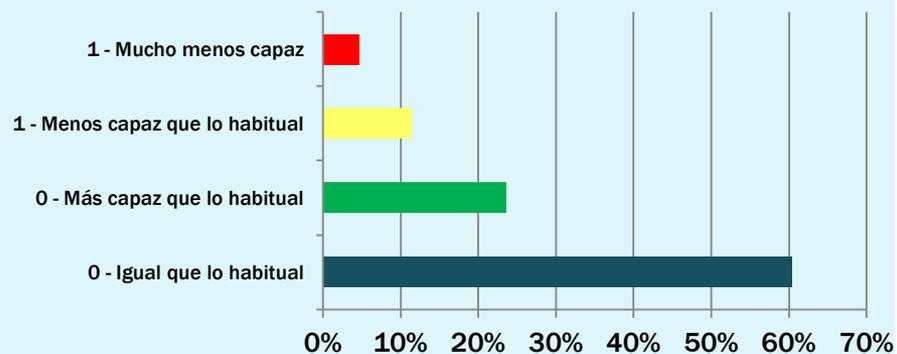
2) ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho el sueño?



[3] Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?

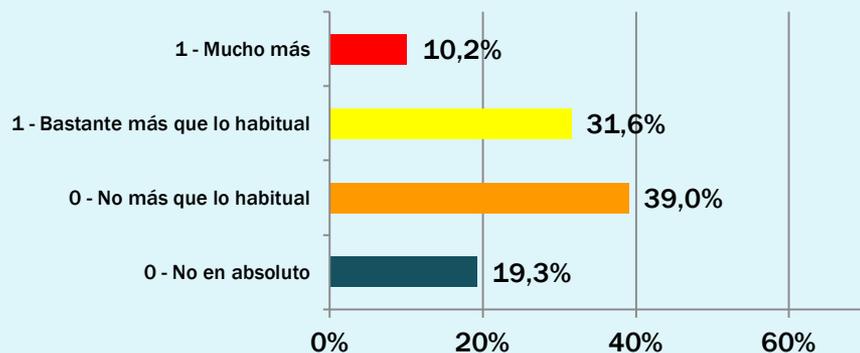


[4] ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?

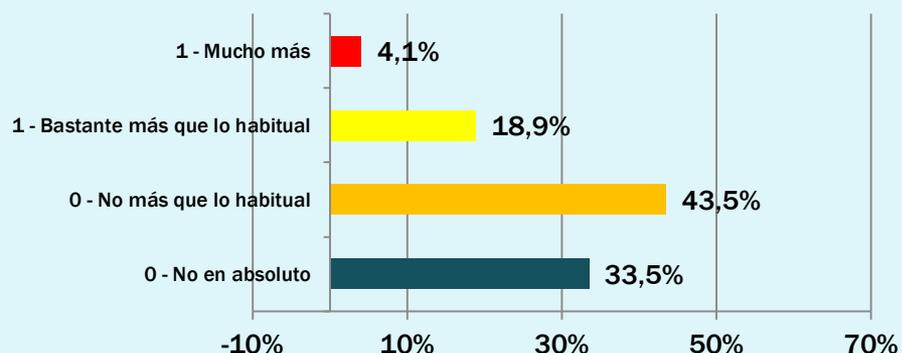


GHQ-12 - PREG. 5 A 8

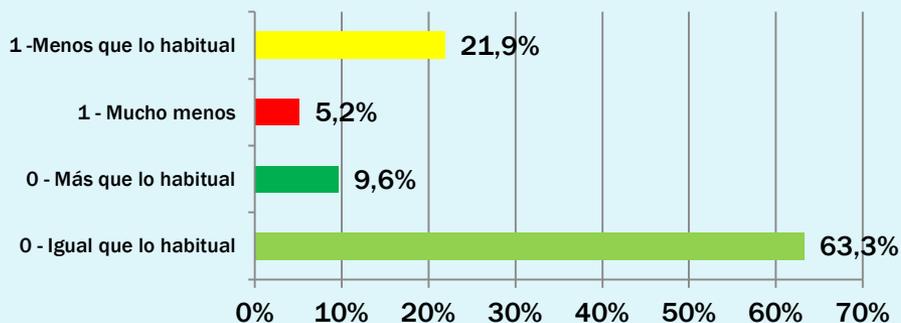
[5] ¿se ha sentido constantemente agobiado y en tensión?



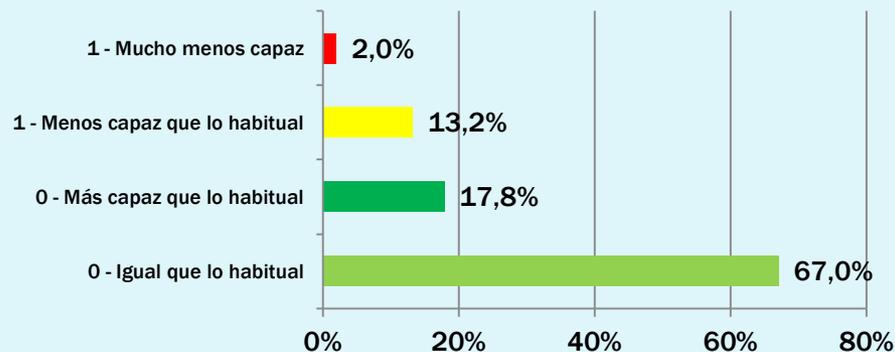
[6] ¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?



7) ¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales cada día?

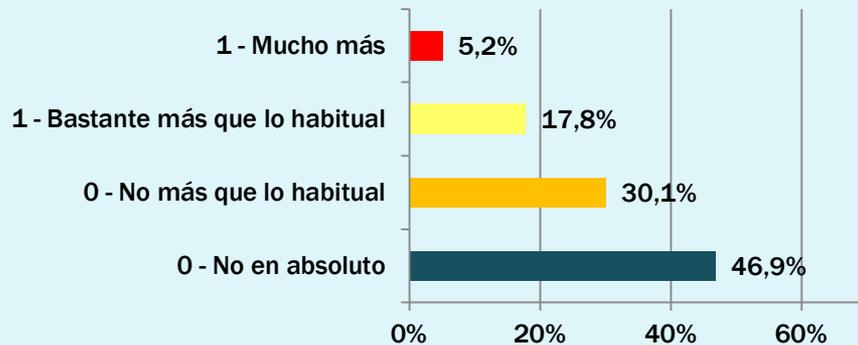


[8] ¿Ha sido capaz de hacer frente a sus problemas?

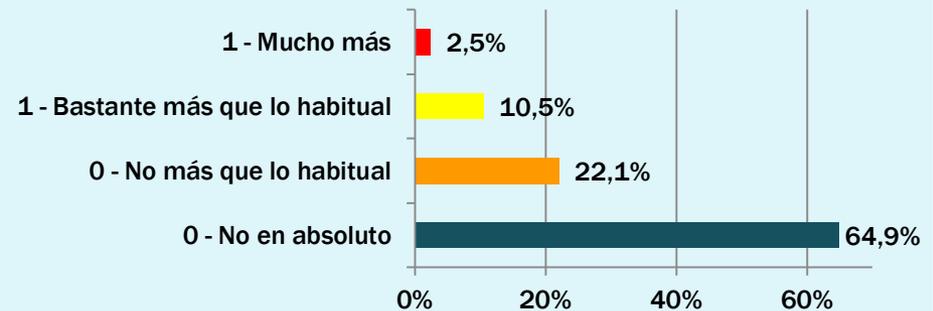


GHQ-12 – PREG. 9 A 12

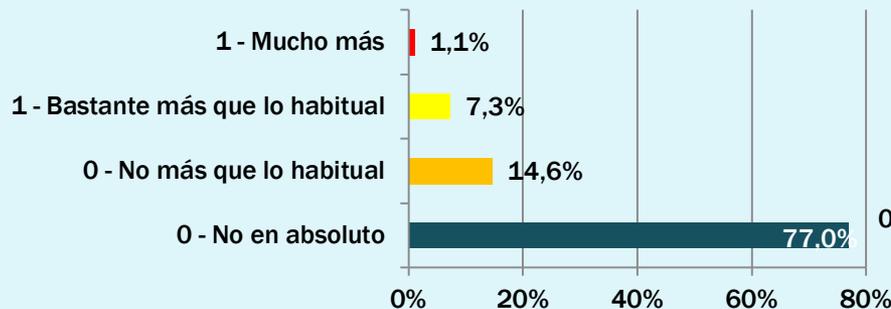
[9] ¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?



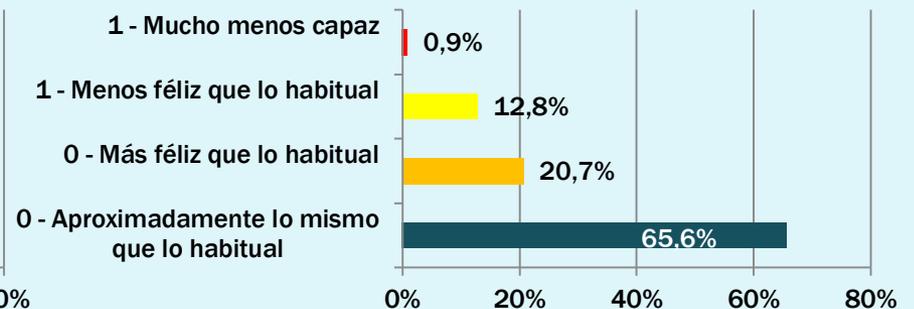
[10] ¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?



[11] ¿Ha pensado al menos una vez que usted es una persona que no vale nada?



[12] ¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias??



CRUCES DE VARIABLES

NUEVOS INTERROGANTES

FELICIDAD AUTO PERCIBIDA (GHQ) Y SINTOMATOLOGÍA DE ANSIEDAD (VAL-MOB)

Pregunta N° 12 del GHQ ¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?	Sintomatología de Ansiedad	N	%
0 - Aproximadamente lo mismo que lo habitual	1 -Nunca	113	31%
	2 - Raramente	61	17%
	3 - A veces	105	29%
	4 - A menudo	59	16%
	5 - Siempre	30	8%
Total 0 - Aproximadamente lo mismo que lo habitual		368	100%
0 - Más feliz que lo habitual	1 -Nunca	24	21%
	2 - Raramente	23	20%
	3 - A veces	38	33%
	4 - A menudo	18	16%
	5 - Siempre	13	11%
Total 0 - Más feliz que lo habitual		116	100%
1 - Menos feliz que lo habitual	1 -Nunca	5	7%
	2 - Raramente	8	11%
	3 - A veces	28	39%
	4 - A menudo	18	25%
	5 - Siempre	13	18%
Total 1 - Menos feliz que lo habitual		72	100%
1 - Mucho menos	1 -Nunca	2	40%
	3 - A veces	1	20%
	5 - Siempre	2	40%
Total 1 - Mucho menos que lo habitual		5	100%
Total general		561	

Quando se comparan las respuestas de la pregunta N° 12 del GHQ y la presencia de sintomatología del VAL-MOB, se observan resultados en apariencia contradictorios. Por ejemplo, el 11% de las personas que se han sentido más felices que lo habitual se perciben ansiosas de manera permanente.

Cabe preguntarse porqué las personas que se sienten ansiosas, aún así manifiestan encontrarse más felices que lo habitual.

OBSERVACIONES EN TORNO AL MATERIAL COLECTADO

ALGUNAS OBSERVACIONES ACERCA DE LA HERRAMIENTA DE TRABAJO DEL TELEOPERADOR: VINCHA Y SU ENGRANAJE TECNOLÓGICO. POR SILVIA KOFFSMON

En nuestro trabajo ya publicado en la revista de la Asociación de Dirigentes de Empresa (pag.118-137), en conmemoración por los 70 años de dicha organización, planteamos nuestro interés acerca de considerar las grandes transformaciones del mundo del trabajo de los últimos cien años, buscando comprender especialmente los efectos de dichos cambios en el posicionamiento psicológico del trabajador .

En este documento, producto de la información relevada en nuestra Investigación, caracterizaremos el soporte tecnológico del trabajo del teleoperador denominado Vincha, haciendo eje en los efectos y significados particulares que cobra esta pieza tecnológica, en el escenario laboral de la virtualidad. Aludimos también a semejanzas y diferencias con otras herramientas de trabajo del campo no virtual.

Partimos de la idea, dada por nuestros encuestados, de que la VINCHA, resulta una pieza tecnológica central de la información comunicacional entre el teleoperador y el usuario o cliente con quien se genera la interrelación. Las diferentes expresiones recogidas en nuestros videos, dan cuenta de cómo este soporte tecnológico, cobra una materialidad significativa, por ejemplo, al ser la marca que da cuenta del inicio y fin de la jornada laboral y también de las interrupciones prescriptas por la organización laboral, como aquellas generadas por propia decisión del operador .

En el mundo del trabajo virtual, conceptos como la WEB, LA RED, LA CIUDAD GLOBAL, etc. son intangibles; en el ámbito del teleoperador LA VINCHA, como artefacto central de la interacción virtual, además es soporte tecnológico tangible, que pasaría a reunir un contenido simbólico particular.

La vincha sería un signo de inicio y fin de una interacción virtual, marca de ESTOY LISTA/O EN MI PUESTO DE TRABAJO ..,es decir pone en funcionamiento la dinámica cotidiana o la finaliza, al estilo de una maquina cualquiera de un trabajador fabril.

Pero la vincha se diferencia de una maquina fabril o de la misma Pc, porque al colocarse en el cuerpo, pareciera borrar o anular la distancia entre el trabajador y sus interacciones con el mundo exterior. El contenido simbólico de este artefacto acercaría a los cuerpos de la virtualidad, al ser percibido por el trabajador casi como parte de su cuerpo .Cobra así un significado de acortar distancias y hacer tangible la vinculación entre el operador y su usuario o cliente.

(Sigue →)

ALGUNAS OBSERVACIONES ACERCA DE LA HERRAMIENTA DE TRABAJO DEL TELEOPERADOR: VINCHA Y SU ENGRANAJE TECNOLÓGICO. Por Silvia Koffsmon

En el trabajador fabril, en general, el operario no se vincula con el usuario de su producto. Vaya la paradoja, en el trabajo On Line, aparece la Vincha como acercando voces y cuerpos. Algo de lo intangible de este trabajo virtual, cobraría el sentido de aproximación y encuentro entre el trabajador y el usuario, la vincha y todo el engranaje tecnológico harían tangible la existencia virtual de cada uno de los actores. Usuario y trabajador hablan, se dan y piden signos de identidad ni bien comienza el dialogo, se hacen pedidos y se dan explicaciones, hay comunicación bidireccional con trato percibido como directo entre ambos cuerpos, donde la voz y sus modulaciones resultan importantes significaciones.

Así a la hora de escuchar el reclamo de un cliente furioso, enojado o impaciente, caso recurrente en la interacciones específicas del teleoperador responsable de la gestión de llamadas entrantes, y con demandas por incumplimiento de servicios o fallas específicas, el trabajador alude a su decisión de desviar la demanda al supervisor y la acompaña con el gesto de sacarse la vincha.

En este acto, pareciera el operador es quien decide hasta donde puede soportar el malestar que le genera una comunicación con expresiones de violencia o maltrato hacia su persona. El límite que ejerce, aunque prescripto por la Organización tiene un cuándo que es su decisión, el gesto de sacarse la vincha, pareciera tiene un efecto liberador en este caso y lo aleja del malestar. Este espacio pequeño pero importante de decisión, protege también su salud psíquica siendo su propia medida de permiso para el ejercicio de la autonomía..

También cabria pensar ya desde la organización laboral, el uso de la vincha como una forma de disciplinamiento laboral, semejante a otros dispositivos de control de tiempos, contenido de lo audible, seguimiento de ritmos de trabajo del operador, etc. Como en el trabajo en plantas automotrices o siderúrgicas, aquí el soporte tecnológico configura un engranaje de la maquinaria productiva que da información y condiciones de la organización de la tarea y, a la vez, deja huella subjetivante dado su carácter de herramienta de control y medición productiva.

En conclusión estas primeras caracterizaciones dan cuenta de un artefacto con diversidad de representaciones, de conexión, de puente, de extensión del propio cuerpo y de control.

Resultaría importante seguir indagando en cómo opera en la subjetividad laboral, especialmente la lógica emocional que puede establecerse entre el sujeto y la herramienta de trabajo VINCHA.

Lic. Silvia Koffsmon

TECNOLOGIA Y SUBJETIVIDAD EN EL TRABAJADOR TELEOPERADOR.

POR LIC. FLORENCIA VECINO

El uso de la vincha, una herramienta de trabajo, que permite y posibilita la comunicación entre un teleoperador que trabaja en una organización y el cliente. Es decir, permite la comunicación, entre “el adentro” y “el afuera”, tal como planteo Silvia K, el mismo es un soporte tecnológico tangible, que a su vez, reúne un contenido simbólico particular.

Esta pieza tecnológica conecta el oído, y la voz, de manera conjunta. Al pasar el tiempo, vemos que anteriormente las telefonistas utilizaban una herramienta parecida a esta, el teléfono. En la actualidad, mediante “la vincha” uno utiliza la voz y el oído, dejando las manos libres. Considero que de esta forma, se busca agilizar, optimizar “tiempos”, en este sentido, al tener las manos libres, el teleoperador, al mismo momento en que habla, usa sus manos para trabajar con la pc, puede buscar en una base de datos, o dejar registro de lo sucedido. Así, se agiliza el tiempo, se optimiza el tiempo... (¿de quién?) considero que es este tiempo es totalmente ficticio, impuesto, y que se aleja en gran dimensión del tiempo cotidiano y natural de una persona. En este tipo de trabajos, por medio de la “vincha”, la cual indica que uno se encuentra trabajando, se miden los segundos, los minutos, las palabras que se dicen. Cuando llega la hora de irse, uno se saca “la vincha” y vuelve a ser una persona completa. Por ello, esto impacta de manera invasiva en la subjetividad del teleoperador, y esta persona es consciente de ello.

(Recuerdo que en uno de los videos, un teleoperador menciona que en cierta comunicación, sabía que el cliente no iba a tener conexión durante todo el día, y que tenía razón con lo que le reclamaba, pero no podía decirselo).

En esta dirección, considero que esta herramienta central (que permite comunicación), funciona como un mecanismo de control permanente, la persona ni bien entra a su trabajo, se coloca “la vincha”, siendo consciente de que lo graban las seis horas de su trabajo. A diferencia de otros trabajos, en el que se utiliza, por ejemplo una maquina fabril, el teletrabajador no puede permanecer en su trabajo, sin esta herramienta colocada en su propio cuerpo, no hay otra forma de trabajo sin ello, considero que no hay un mínimo margen para lo “particular” de cada uno.

Por lo tanto, “la vincha” impacta de manera invasiva en la subjetividad de los teleoperadores, sirve a modo de optimizar tiempos, y a su vez como un mecanismo de control con sus trabajadores, anulando todo tipo de particularidad, capacidad inventiva de la persona.

INTERROGANTES PLANTEADOS:

- ¿Dónde queda el espacio y tiempo para la persona que se encuentra debajo de esa “vincha” durante su trabajo?
- ¿Qué otros tipos de soportes tecnológicos tangibles servirían para permitir y fomentar la comunicación entre el teleoperador y el cliente en los distintos tipos de trabajos? ¿Podrían funcionar de otra forma? Si - No. ¿Porque?
- ¿Cómo crees que impacta en la subjetividad de los teleoperadores el uso de “la vincha” como herramienta de trabajo permanente?