

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 Anual

Diciembre de 2012

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

Otros integrantes del equipo:

Lic. Nora Macchi
Lic. Eugenia Coccomelo
Lic. Elia Colombo
Lic. Mariana Urbancic
Lic. Ariel Vázquez

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)

GESTIÓN DEL PROYECTO

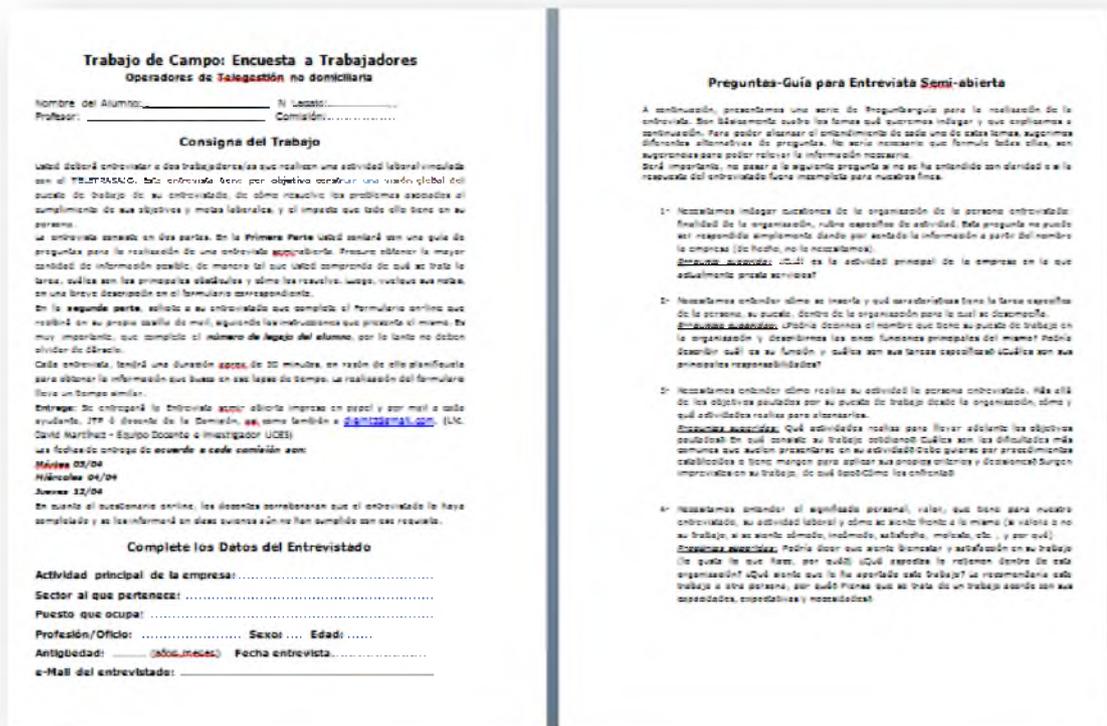
El esquema de trabajo desplegado en el segundo cuatrimestre del año continuó sin modificaciones respecto del desarrollado en el primero. De manera sucinta se detallan a continuación las etapas del mismo y las novedades que se produjeron en cada una de ellas.

- 1) **Administración de un protocolo de encuesta sobre salud laboral** a una muestra de trabajadores de servicios no presenciales de atención. En el segundo cuatrimestre se introdujo como modificación la obligación de los alumnos de encuestar a 2 trabajadores, uno de sexo femenino y otro masculino a efectos de tener una muestra más homogénea.
- 2) **El protocolo de encuesta electrónica utilizado fue el mismo** que en la primera etapa excepto con algunos ajustes menores orientados hacer más sencilla su comprensión y procesamiento. No obstante se realizaron reuniones de equipo luego de la primera etapa para discutir la necesidad de realizar ajustes en los protocolos utilizados, arribándose a la conclusión de que era conveniente por cuestiones metodológicas, mantener el mismo paquete de preguntas, aún corriendo el riesgo de una extensión superior a los 10 minutos para su completado.

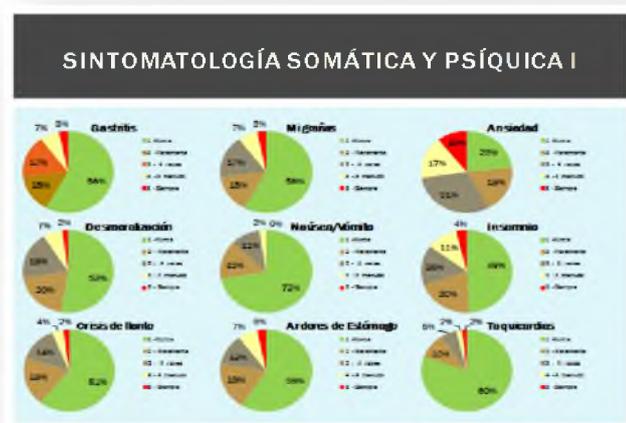


- 3) La cantidad de encuestas reunidas en la segunda mitad del año fue significativamente menor debido a la cantidad de alumnos inscritos en el curso de psicología laboral. De los cursantes inscritos y regulares, **hubo un 95% de cumplimiento de la consigna**.
- 4) **La encuesta fue acompañada de una entrevista presencial previa** entre el alumno y los trabajadores. El contenido y observaciones de ese encuentro fueron volcados por los alumnos en un informe estandarizado que respondía a un conjunto de interrogantes planteados por el cuerpo docente de la cátedra.

El inventario de preguntas fue objeto de una minuciosa revisión en virtud de la experiencia desarrollada en el primer cuatrimestre, lográndose una recolección más ajustada a las necesidades de la investigación.

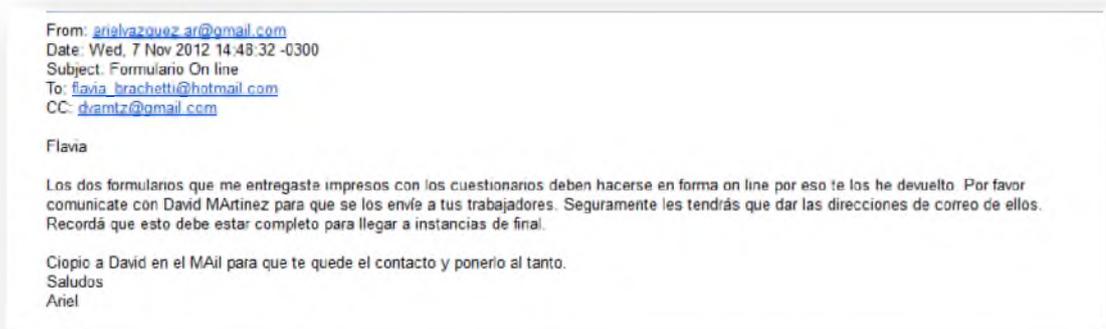
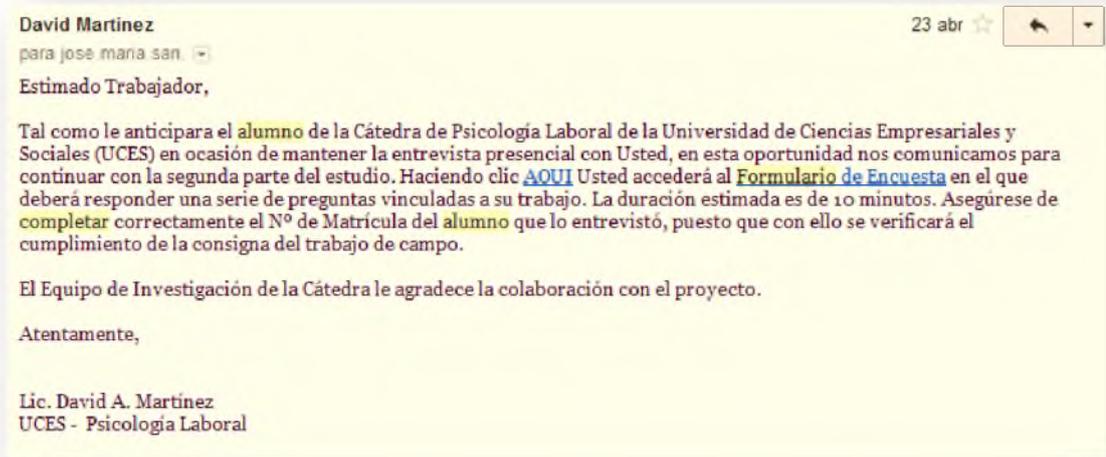


5) El procesamiento de los datos se realizó con la misma metodología. Las respuestas ingresadas por los trabajadores en el formulario electrónico se transfirieron de manera exacta y automática en una base de datos a partir de la cual se realizaron las distribuciones en valores absolutos y porcentuales para cada una de las variables.



- 6) Las comunicaciones con los alumnos y trabajadores encuestados se mantuvieron de manera virtual, fundamentalmente a través de un listado de distribución de correo.

1 – El tráfico de comunicaciones se realizó casi exclusivamente por correo electrónico. En el último cuatrimestre se recibieron y contestaron 114 email con consultas y entrega de informes.



Principales hallazgos

Acerca del malestar psíquico y la subjetividad

Los entrevistados no dicen que sufren pero aluden o manifiestan, en su mayoría, alguna forma de sobrecarga emocional directamente relacionada con la organización y contenido del trabajo. De la lectura e interpretación del contenido psicológico de las entrevistas y protocolos de encuesta puede inferirse una *subjetividad tensionada en algunos casos* y erosionada en otros, como *producto de*:

- a) *la característica central de restricción que impone el trabajo del teleoperador*, restricción que cierra el camino de la autonomía y la iniciativa personal y convoca a sujetos con baja predisposición al cambio y a la creatividad. El trabajo del teleoperador traccionaría *una subjetividad que convoca la posición más pasiva del sujeto*.

Se observan expresiones de insatisfacción ligadas a: “todo está impuesto y pautado”, en su mayoría esta manifestación alude a un tipo de trabajo que limita o anula el aporte singular.

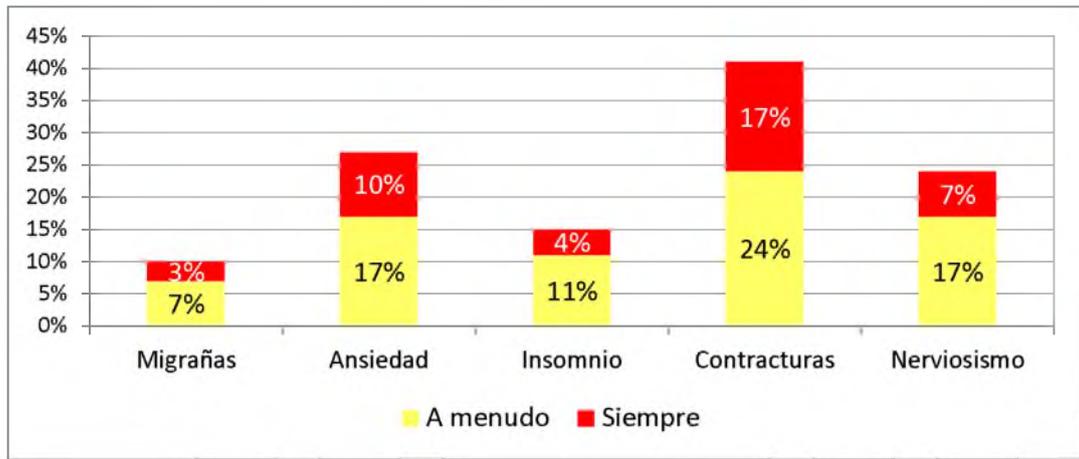
- b) *El clima de hostilidad y presión que caracteriza el ámbito laboral*, presente en distintas formas como:

- *respuestas de usuarios/clientes* que se enfurecen con el teleoperador, por recibir llamadas inoportunas, por falta de respuestas adecuadas a su necesidad, por insistencia y otras cuestiones expresadas como molestas.
- *presión del tipo de trabajo* por alcanzar un número de llamadas diarias y el enlace de productividad a premios-retribuciones económicas.
- obstáculos del *sistema informático* (“se cae el sistema, el sistema no es amigable, etc.)
- *cultura organizacional* ligada a la competitividad y no el trabajo en equipo.
- poco o nulo cumplimiento de *aplicación de reglamentación* de condiciones de trabajo insalubre (6 hs. Trabajo/2 descansos – 15’ – no hs. Extras).

Acerca de las consecuencias del malestar psíquico en la subjetividad de trabajador

El tono particular de la subjetividad se “nutre” de los puntos a y b señalados, y se expresaría como *tensión*, como un *malestar leve o moderado, más ligado a lo corporal*. Observamos *hay una predominancia de sintomatología somática*, presente en sujetos con fatiga, insomnio, nerviosismo y problemas de atención y ansiedad.

2 – Principales grupos de síntomas detectados.



Se presentan en menor porcentaje los casos de trabajadores que expresan su insatisfacción en modalidades afectivas de aburrimiento o decaimiento. Podría relacionarse que la condición de *subjetividad en posición pasiva*, sería aceptada en su mayoría, como inherente a las restricciones del trabajo (no se cuestiona).



En consecuencia el malestar quedaría más alojado en el cuerpo. Desde nuestra perspectiva la condición de sujeto pasivo implicaría una amenaza menor a la condición identitaria, columna vertebral de la salud psíquica, *en tanto el trabajo no fuera de larga permanencia en el tiempo* (promedio de permanencia no supera el trienio).

Acerca de la “salida” de la insatisfacción

El modo de subjetivación predominante de pasividad, provocaría un sentimiento de “*distancia afectiva*” en el colectivo del teleoperador, que funciona paradójicamente:

- *por un lado*: la respuesta afectiva de distancia *generaría cierta protección en el campo de lo intrapsíquico*. La ausencia de protagonismo en las decisiones sobre el contenido de su trabajo, provocaría una desinvolucración, que lo alejaría del sentimiento de insatisfacción.

- *por otro lado*: la pasividad permanente y duradera, colocaría a la salud psíquica del trabajador, en condiciones de vulnerabilidad, en tanto *impediría las operaciones centrales de subjetivación en el ámbito laboral*.

En síntesis: la transformación del sufrimiento psíquico (insatisfacción) en el campo de lo intrapsíquico, es a la vez posibilidad de *bienestar y condición de vulnerabilidad*. Los trabajadores de call center utilizarían una *estrategia defensiva colectiva* frente al malestar, producto mismo de la restricción del tipo de tarea, que por un lado conjura el malestar, protege su salud psíquica y por otro lado es condición de vulnerabilidad de su salud mental.

ACERCA DE OTRAS ESTRATEGIAS PARA ALCANZAR BIENESTAR PSÍQUICO EN EL TRABAJO: FACTORES DE PROTECCIÓN.

- **Mecanismos de defensa individuales**: (inconc) prevalecen las *racionalizaciones y negaciones* como estrategias para alcanzar cierto alivio. Ej.: “Este trabajo es transitorio”. “Este trabajo me sirve para bancar mis gastos”. “El sistema te tira todo y te soluciona lo que no sabés”. “Te vas y tenés libertad”.
- **Características específicas del colectivo social**:
 - ✓ **franja etaria**: un porcentaje alto de jóvenes solteros, estudiantes de carreras universitarias cuya apuesta pasa por acumular experiencia laboral, disponer de cierto recurso económico para el sostenimiento de estudios o alcanzar la independencia económica de figuras parentales. Esta franja etaria se corresponde también con jóvenes que valoran su tiempo libre más que el desarrollo profesional (generación del nuevo milenio)
 - ✓ **permanencia en el puesto de trabajo**: lo transitorio también resulta un factor de protección importante ya que impide la erosión duradera y permanente de la subjetividad.
 - ✓ **la intersubjetividad en el colectivo social**, se caracteriza por un alto grado de *interacción informal entre pares*. Esta vinculación no es generada ni por las condiciones de trabajo, ni por la cultura organizacional y opera como un modo de satisfacción altamente valorado por los jóvenes teleoperadores.
 - ✓ **el trabajo como “pasa-porte”**: El teleoperador se distancia del contenido del trabajo (subjetividad en posición pasiva) y el bienestar se aloja en el futuro. El trabajo es un “puente” para alcanzar otros logros, requiere sacrificar en gran medida autonomía y creatividad y proyección laboral en términos de crecimiento y desarrollo. Se sacrifica porque se visualiza un futuro diferente.
 - ✓ **El trabajo como pasa-porte al futuro**, como posibilidad de tiempo libre, como ingreso al primer trabajo, como acceso a independencia de figuras parentales, *resulta un importante factor de protección*.

Las diferentes estrategias individuales y del colectivo social, señalan diferentes modos de acercarse a cierto grado de Bienestar. Observamos que *la satisfacción estaría más alojada en el NO TRABAJO*, es decir no estaría relacionada con el contenido del trabajo. El no protagonismo, la condición de pasividad y la falta de aporte singular, desvincularían, a modo de protección, al sujeto del gusto por el trabajo en sí mismo.

Se alcanzaría a “neutralizar” la tensión, quizás, a costa de cierta falta de compromiso con la organización laboral. La pertenencia aparecería más del lado del colectivo

social informal. La alta rotación expresaría quizás, este modo de desinvolucración inherente al tipo de trabajo monótono y rutinario.

EN CONCLUSIÓN:

Se resistiría a la insatisfacción con una modalidad subjetiva “de distancia” del contenido del trabajo. El bienestar psíquico quedaría del lado del esfuerzo por resistir y desarrollar estrategias defensivas para conjurar el sufrimiento.

A la vez, de permanecer en el puesto de trabajo en forma duradera, habría cierto riesgo psíquico por lo que el trabajo pasivo tiene de amenaza a la condición identitaria. Las formas dominantes de insatisfacción se ligarían más a cuestiones somáticas.

Los resultados completos del procesamiento de las encuestas del primer cuatrimestre y segundo, se adjuntan como ANEXO del presente informe.

En el ANEXO II se adjuntan 3 ejemplos de trabajos presentados por los alumnos en los que integran las observaciones realizadas en el transcurso de la investigación y su articulación con el cuerpo conceptual de la materia.

Actividades Programadas para 2013

- ✓ Se trabajará sobre una muestra de trabajadores diferente a la de la actividad de los teleoperadores, a efectos de comparar los resultados intergrupos. Con ello se buscará identificar las semejanzas y diferencias entre dos colectivos de trabajadores.
- ✓ Las entrevistas presenciales con los trabajadores se realizarán por grupos de alumnos, con la consigna de que deberá hacerse un registro filmico del encuentro. Con ello se buscará producir material de discusión en clase que permita visualizar el comportamiento del trabajador, del entrevistados en el plano verbal y conductual.
- ✓ Se publicará un artículo académico con los resultados de las encuestas realizadas.
- ✓ Se presentará el proyecto a la Universidad para la realización de un encuentro de expertos sobre la actividad de los teleoperadores en el que se discutiría el régimen laboral actual, sus implicancias y las alternativas de regulación normativa que se proyectan discutir en el ámbito legislativo nacional.



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES Y SOCIALES

RESULTADOS PRELIMINARES DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

INFORME ANUAL 2012
Resultados Preliminares

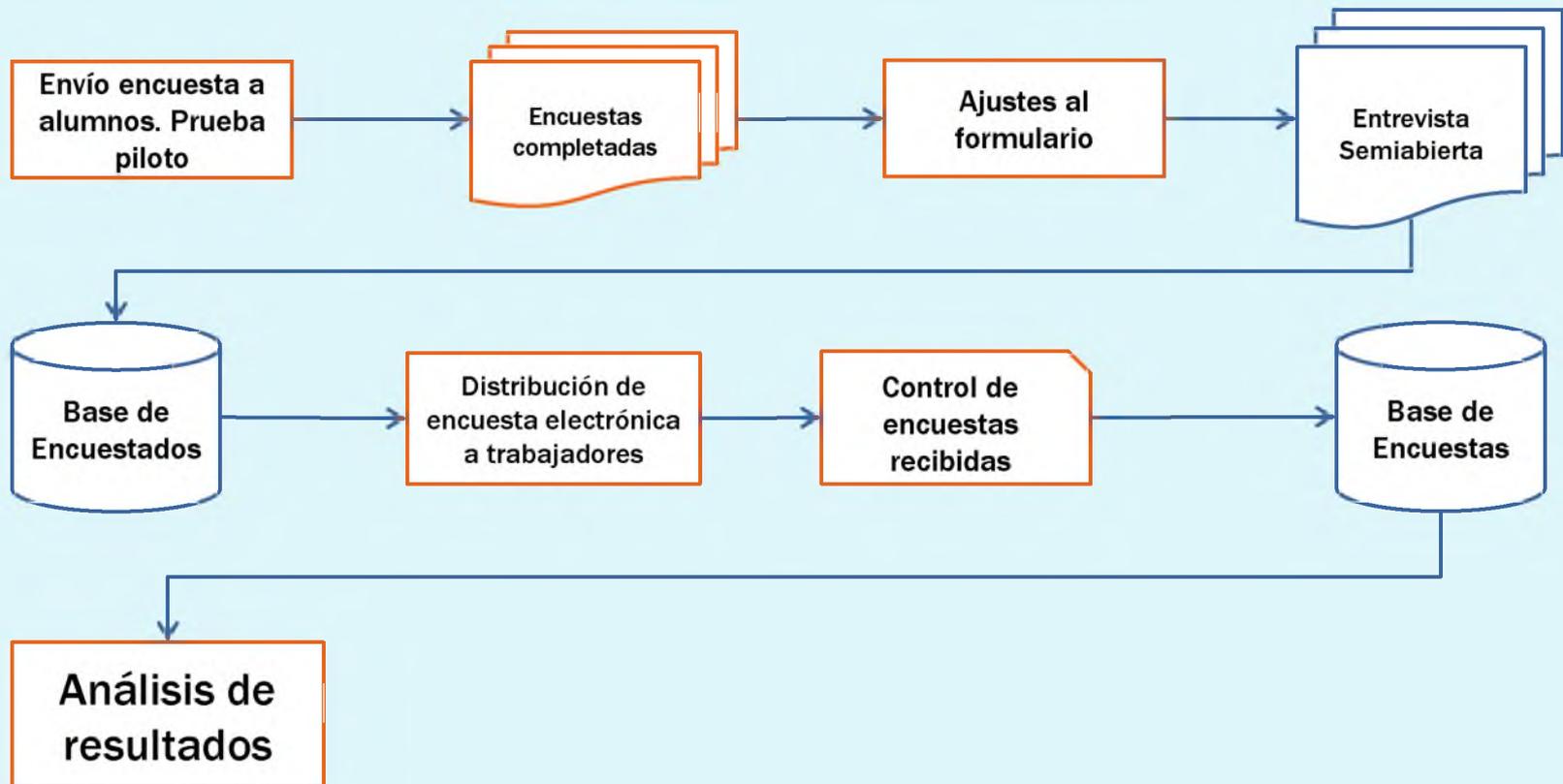
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

- **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
- **Previo a la administración de la encuesta se realizó una entrevista semi estructura con el objetivo de indagar en profundidad la organización del trabajo, los principales desafíos y las modalidades**
- **Cantidad de formularios válidos: 160**

PREGUNTAS GUÍA DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

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 más comunes que suelen presentarse en su actividad?
8. ¿Debe guiarse por procedimientos establecidos o tiene margen para aplicar sus propios criterios y decisiones?
9. ¿Surgen imprevistos en su trabajo, de qué tipo?
10. ¿Cómo enfrenta los imprevistos?
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?

CIRCUITO CAPTURA DE DATOS



CANTIDAD DE ALUMNOS Y ENCUESTAS PROCESADAS

- Se registraron un total de **246** encuestas de personas diferentes. El **64%** de ellas se compleron en el Primer Cuatrimestre.
- Participaron del trabajo **162** alumnos (estudiantes con encuestas registradas)

Cantidad de Encuesta Procesadas por Periodo
(según fecha de completado del protocolo)

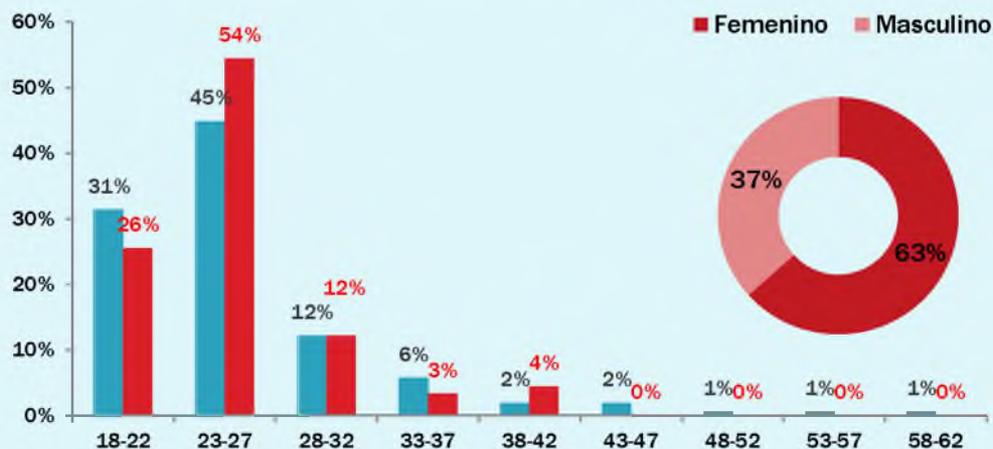


CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

ENCUESTADOS SEGÚN SEXO Y EDAD

	Fem.	% Col.	Masc.	% Col.	Total	% Col.
18-22	49	31%	23	26%	72	29%
23-27	70	45%	49	54%	119	48%
28-32	19	12%	11	12%	30	12%
33-37	9	6%	3	3%	12	5%
38-42	3	2%	4	4%	7	3%
43-47	3	2%		0%	3	1%
48-52	1	1%		0%	1	0%
53-57	1	1%		0%	1	0%
58-62	1	1%		0%	1	0%
Total	156	100%	90	100%	246	100%

Cantidad de Encuestados por Rango de Edad



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

El 88% de los encuestados son mujeres, en el periodo vital reproductivo.

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 residentes en CABA y la Pcia de Buenos Aires.

Est. Civil	Femenino	Masculino	Total general
Casado/a	7,69%	5,56%	6,91%
Divorciado	2,56%	1,11%	2,03%
Soltero/a	88,46%	93,33%	90,24%
Viudo/a	1,28%	0,00%	0,81%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

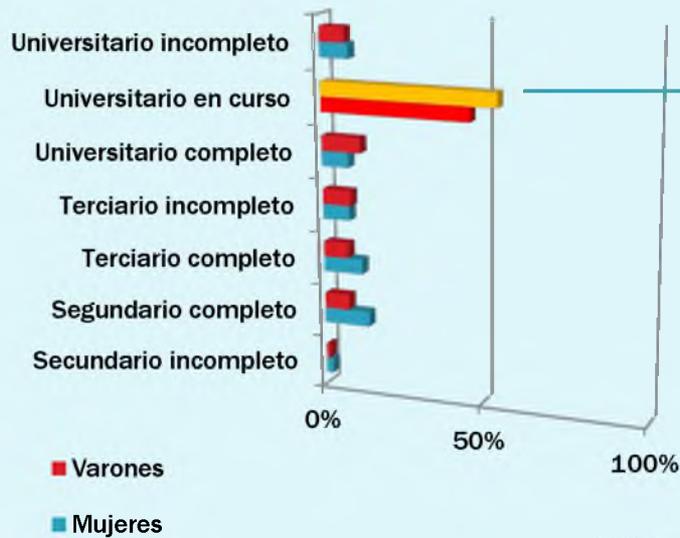
NACIONALIDAD		
Argentina	242	98,37%
Boliviana	1	0,41%
Colombiana	1	0,41%
Paraguaya	1	0,41%
Uruguaya	1	0,41%
TOTAL	246	100,00%

Trabajadores jóvenes, solteros y sin responsabilidades de familia conformar el grueso de la muestra analizada.

Encuestados según lugar de residencia



NIVEL DE ESTUDIOS



Más de la mitad de los encuestados son estudiantes universitarios (54%). Si se analiza este grupo por la cantidad de horas trabajadas se observa que el 51,63% de ellos trabaja 6 hs (jornada reducida) pero un 15,45%, además de estudiar, trabaja 9 horas diarias.

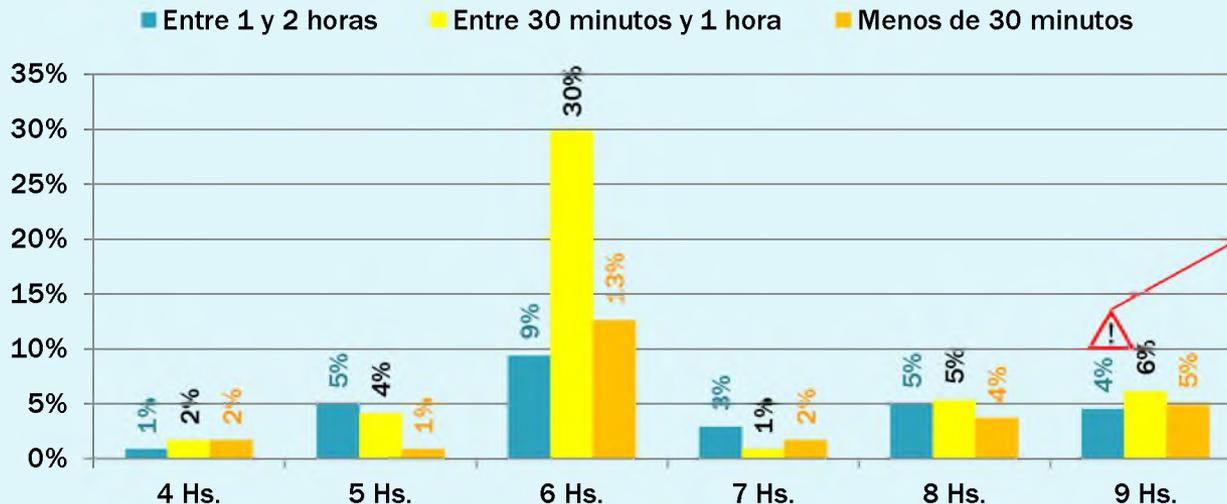
Cantida de Horas Trabajadas por los Estudiantes



¿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	14,06%	41,53%	27,24%
Entre 30 minutos y 1 hora	52,34%	42,37%	47,56%
Menos de 30 minutos	33,59%	16,10%	25,20%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%

El 41,53% de los residentes en la provincia de Buenos Aires demoran entre 1 y 2 horas para llegar a su puesto de trabajo, mientras que los residentes en CABA les insume aproximadamente la mitad.



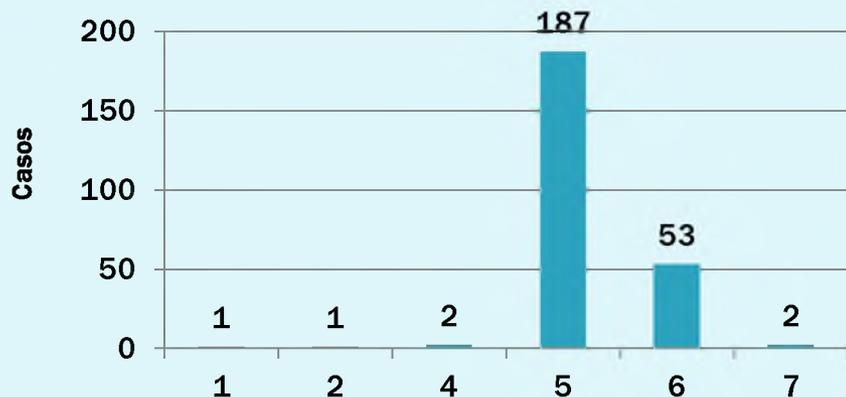
El 4% de las personas que trabajan 9 horas deben viajar entre 1 y 2 horas para llegar a destino (entre 2 y 4 horas diarias)



CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO DE TRABAJO

DÍAS Y HORAS TRABAJADAS

Cantidad de días trabajados a la semana



El 97% de los encuestados trabaja entre 5 y 6 días a la semana. **En 2 casos se reportaron una carga semanal de 7 días, es decir, sin días de descanso.**

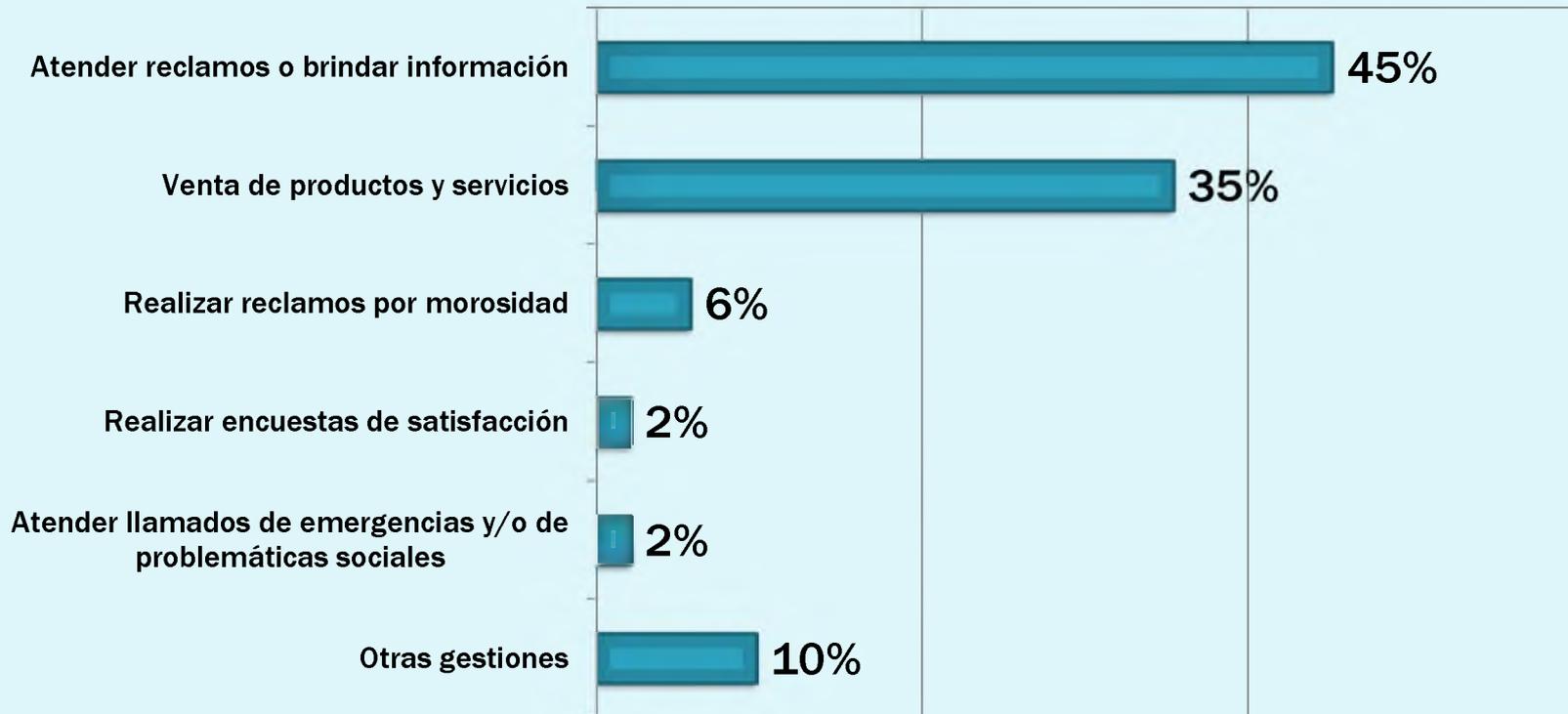
El trabajo de teleoperadores en general se los identifica como empleos de medio tiempo, sin embargo éstas cifras muestran que el 86% de los encuestados trabaja más de 5 horas diarias.

Cantidad de días trabajados y horas por día

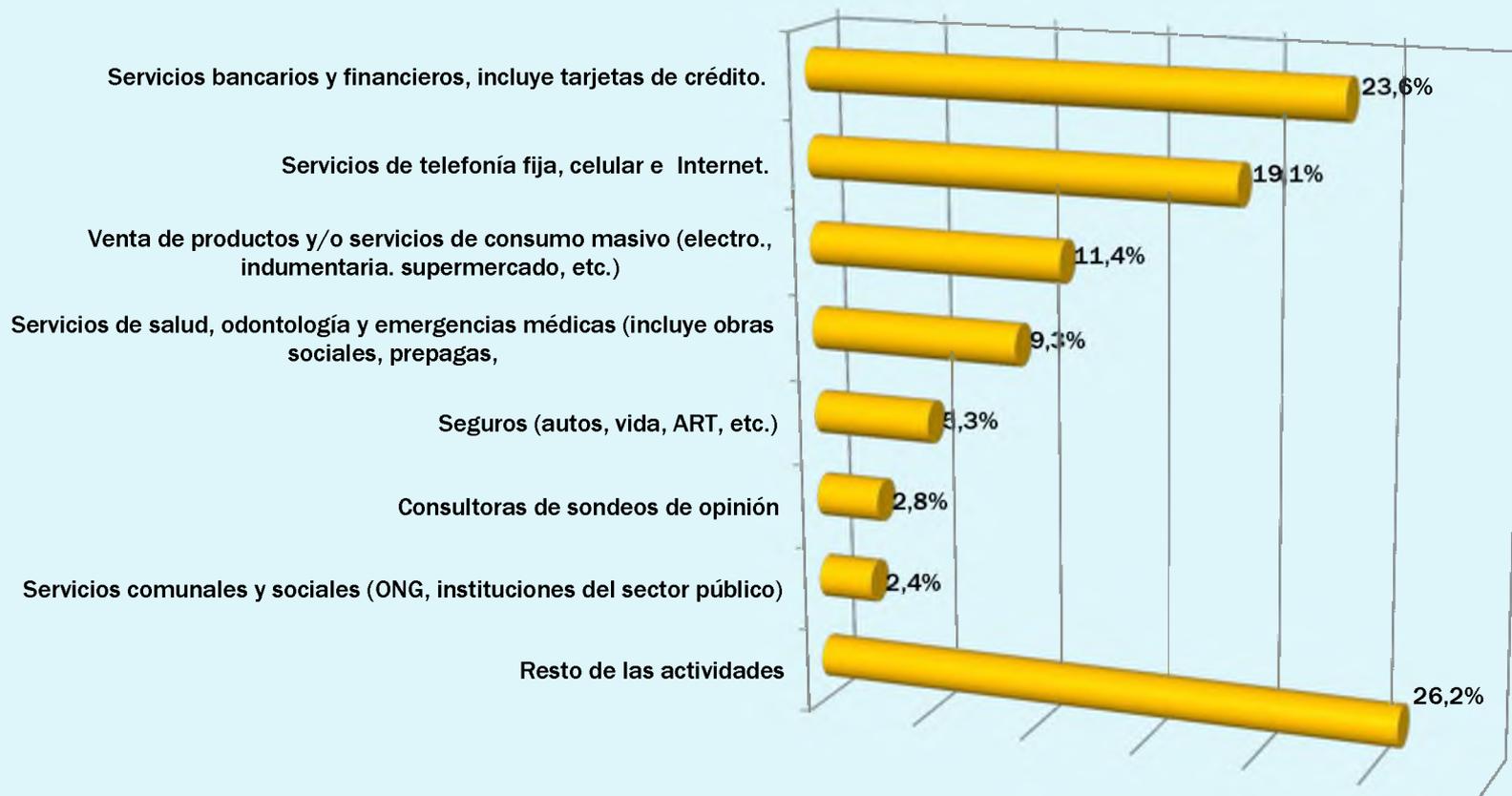
Cant. Días a la Semana	Part Time		Jornada Reducida		Jornada Completa		Total
	4 Hs	5 Hs	6 Hs	7 Hs	8 Hs	9 Hs	
1 Día					1		1
2 Días						1	1
4 Días					1	1	2
5 Días	9	19	91	8	30	30	187
6 Días	1	5	35	4	2	6	53
7 Días			1	1			2
Total general	10	24	127	13	34	38	246

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



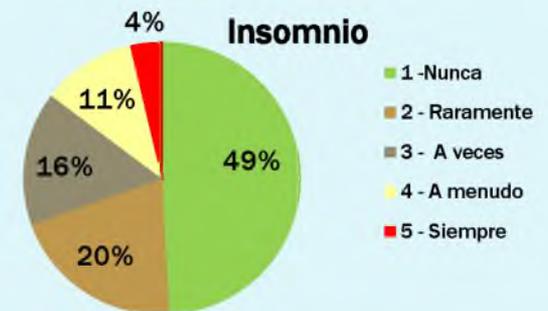
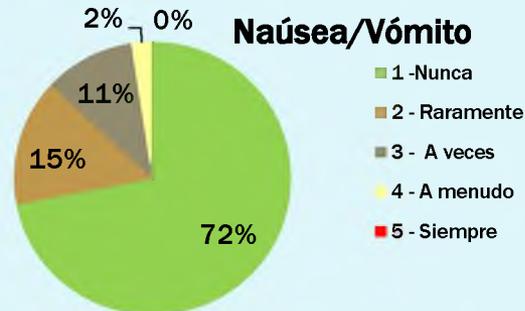
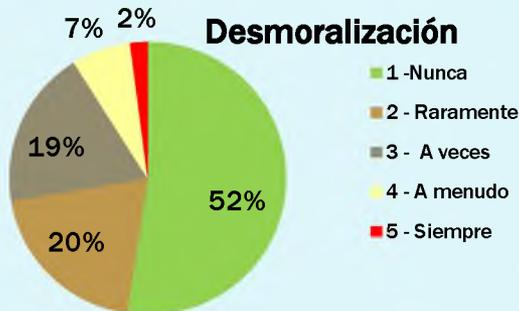
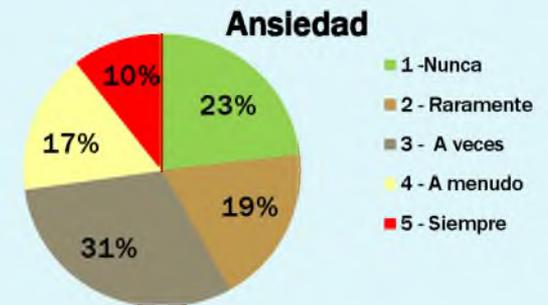
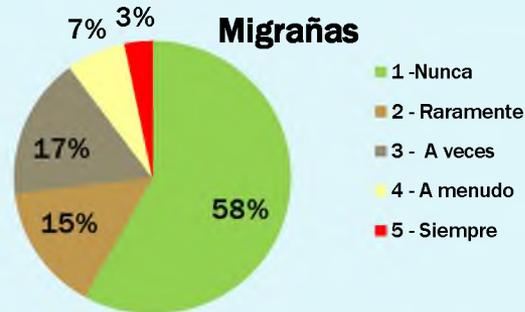
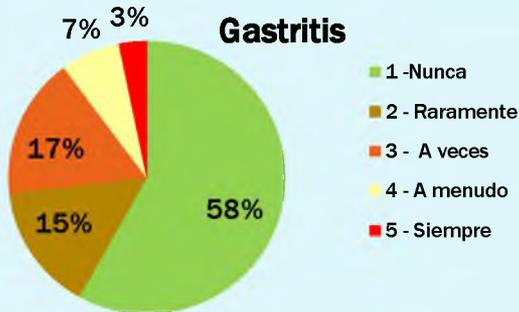
TAMAÑO DE LAS ORGANIZACIONES EMPLEADORAS



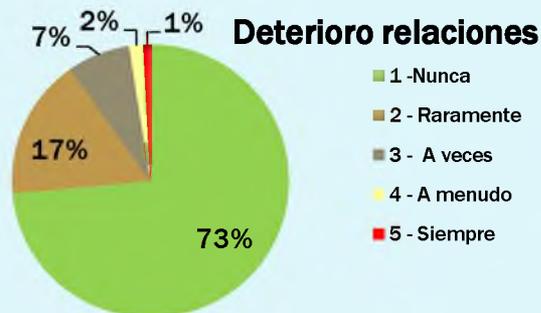
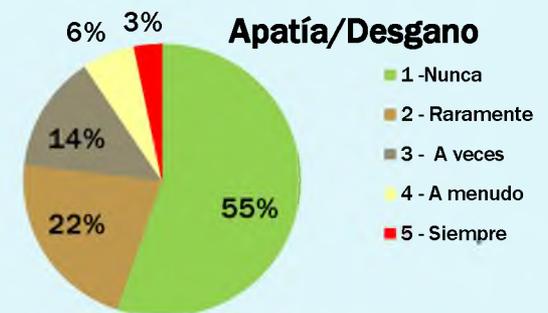
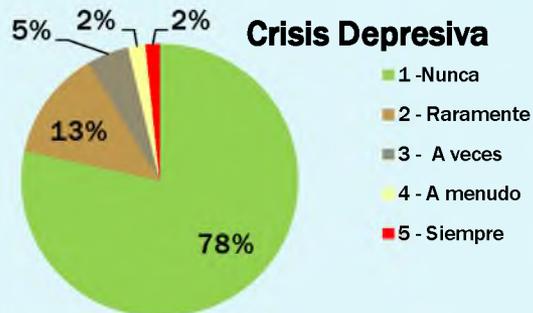
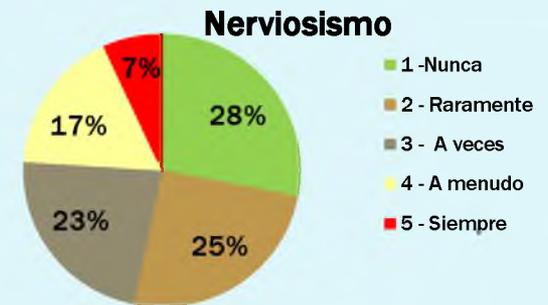
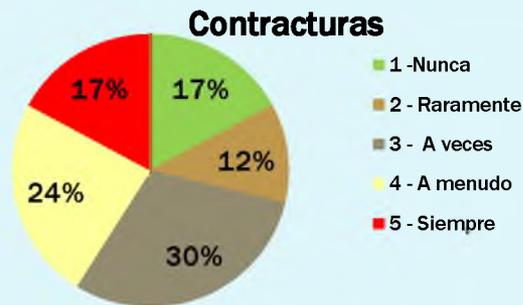
INDICADORES DE SALUD

VAL MOB

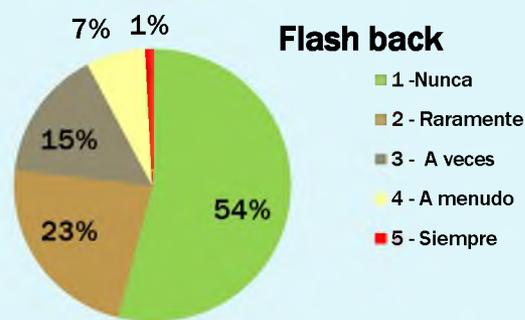
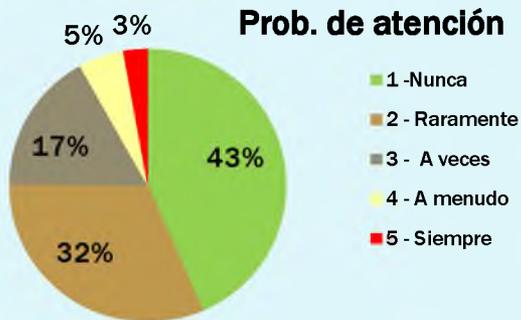
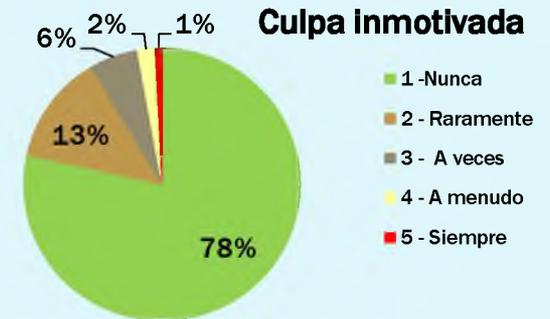
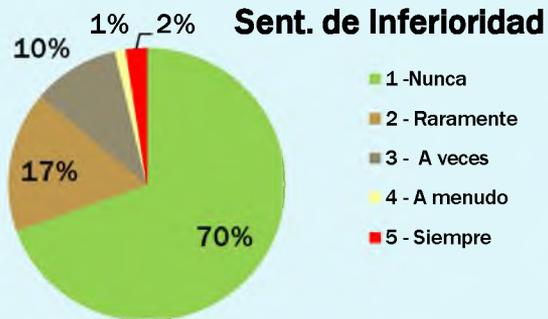
SINTOMATOLOGÍA SOMÁTICA Y PSÍQUICA I



SINTOMATOLOGÍA SOMÁTICA Y PSÍQUICA II



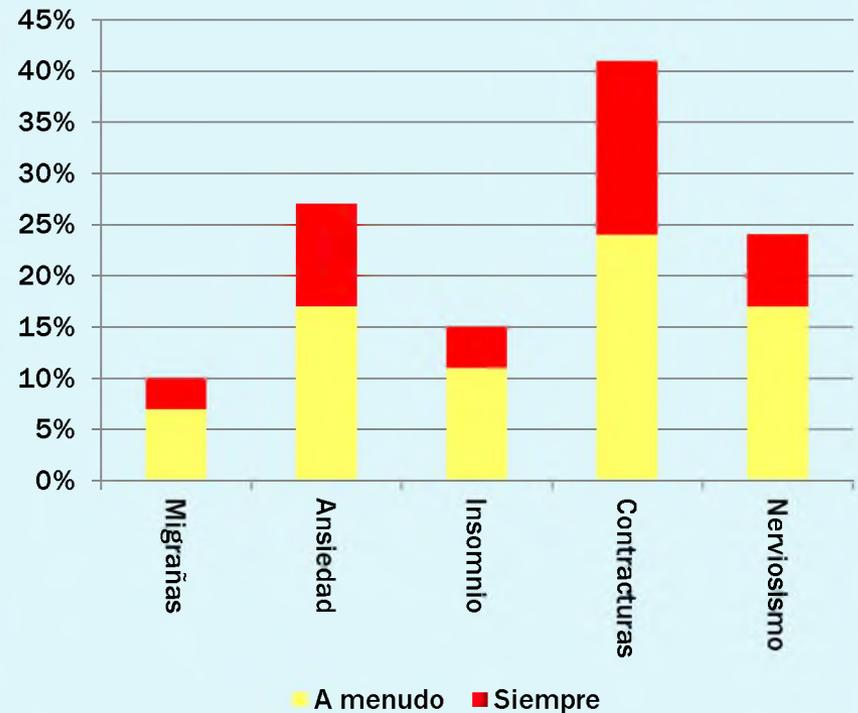
SINTOMATOLOGÍA SOMÁTICA Y PSÍQUICA II



RESUMEN SINTOMATOLOGIA 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	7%	3%	10%
Ansiedad	17%	10%	27%
Insomnio	11%	4%	15%
Contracturas	24%	17%	31%
Nerviosismo	17%	7%	24%

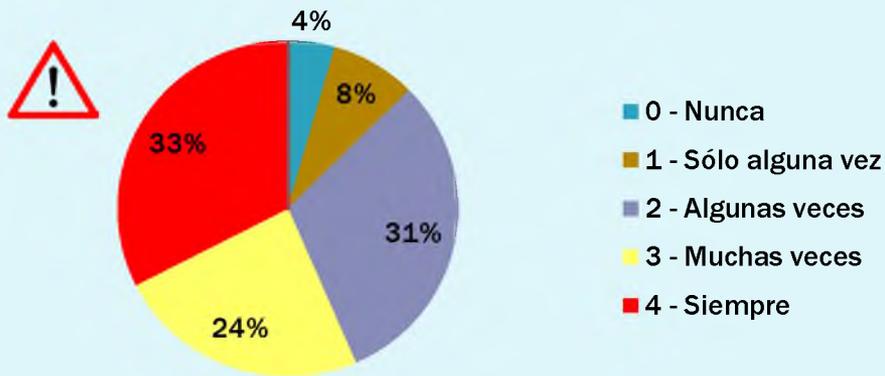


Las contracturas y las migrañas son síntomas compatibles con factores ergonómicos del puesto de trabajo, mientras que ansiedad, insomnio y nerviosismo con el contenido y carga de trabajo.

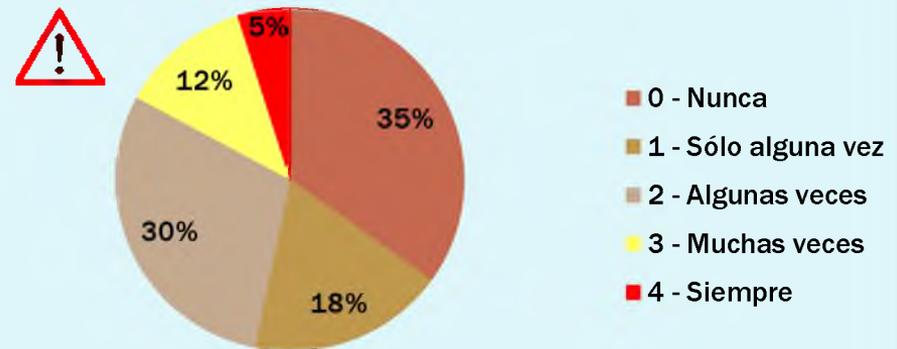
ISTAS

ISTAS - APARTADO 1 – PREG. 1 A 4

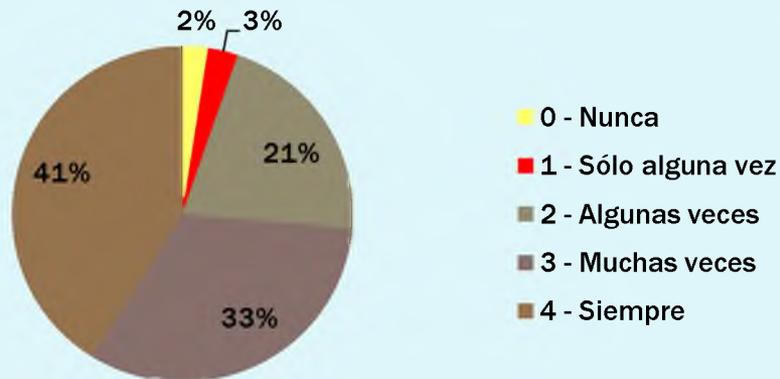
1-¿Tienes que trabajar muy rápido?



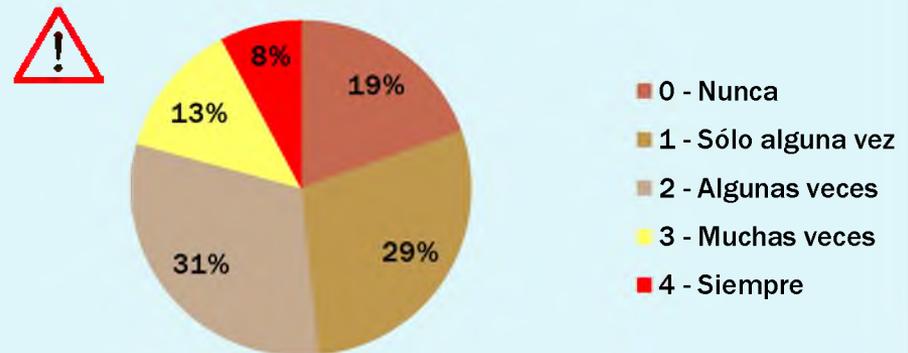
2-¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?



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

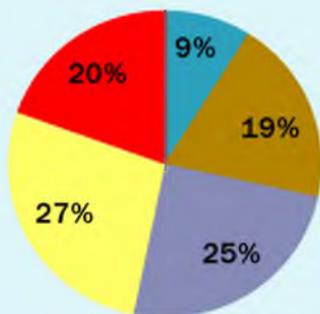


4-¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?



ISTAS - APARTADO

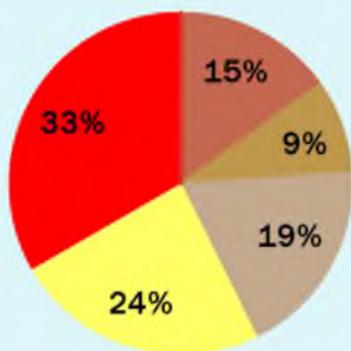
¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?



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

1 – PREG. 1 A 6

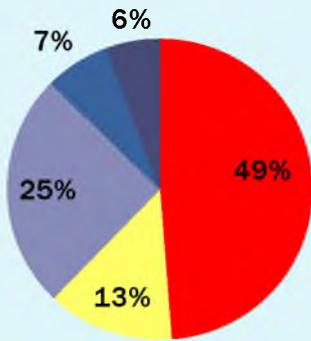
¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones??



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

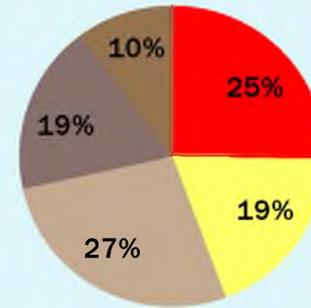
ISTAS - APARTADO 2 – PREG. 7 A 10

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



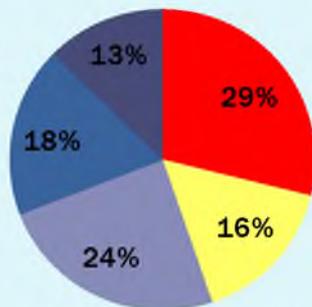
- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

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



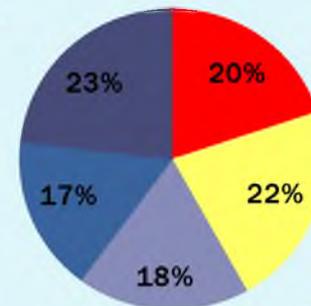
- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

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

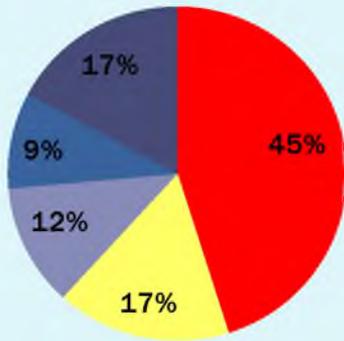
10 - ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?]



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

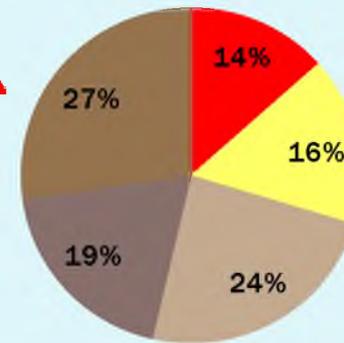
ISTAS - APARTADO 2 – PREG. 11 A 14

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?



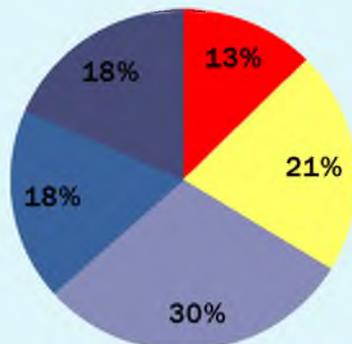
- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

12 - ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?



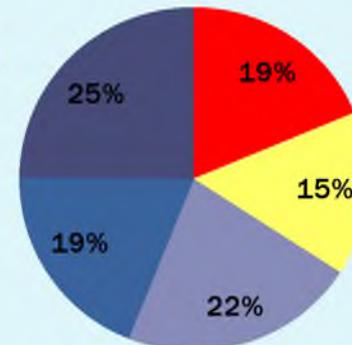
- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

13 - ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?



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

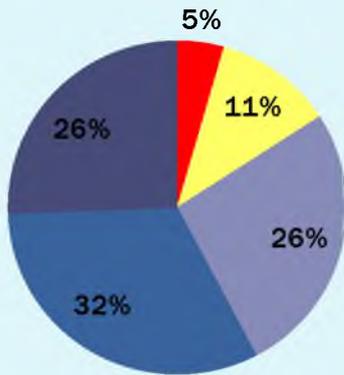
14 - ¿Te sientes comprometido con tu profesión?



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

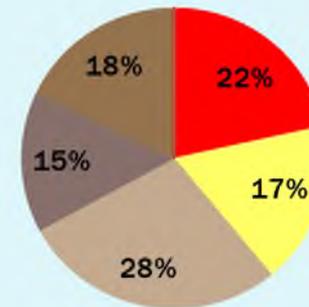
ISTAS - APARTADO 2 – PREG. 15 A 16

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?

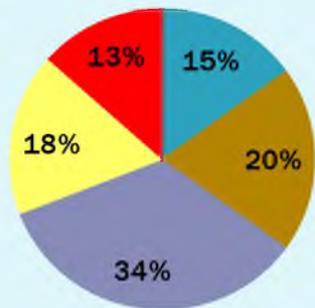


- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

ISTAS - APARTADO 3 - PREG. 17 A 20

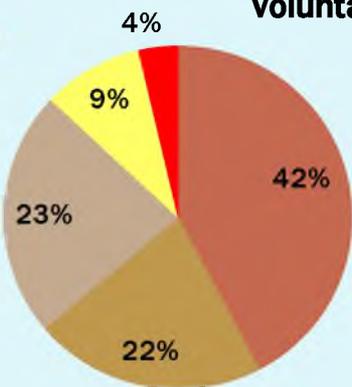
¿Estas preocupado...

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



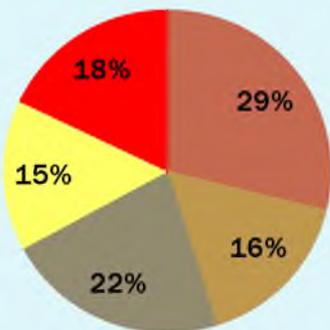
- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

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



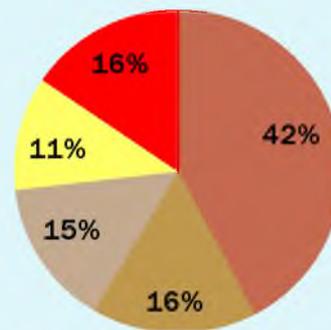
- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

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

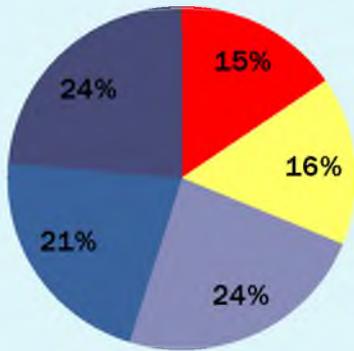
20 - por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?



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

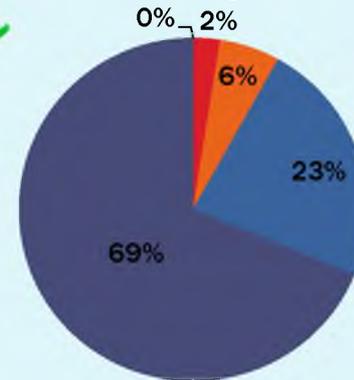
ISTAS - APARTADO 4 - PREG. 21 A 24

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



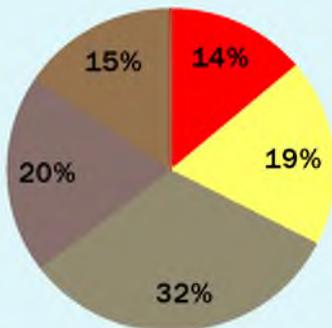
- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

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



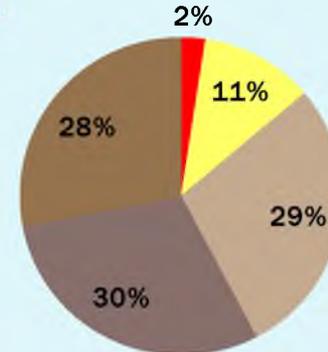
- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

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?

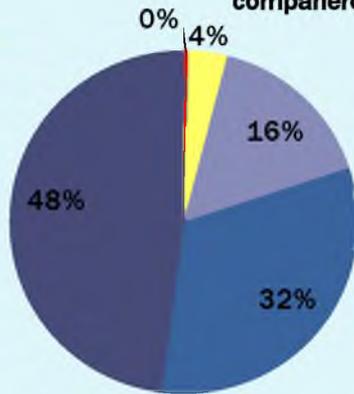


- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

ISTAS - APARTADO 4 - PREG. 25 A 28

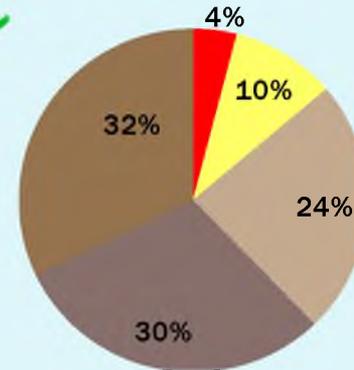
¿Estas preocupado...

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



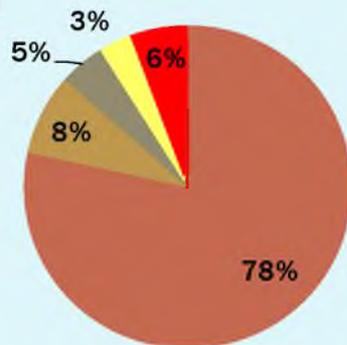
- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

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



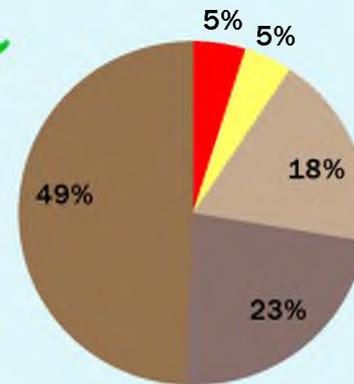
- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

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

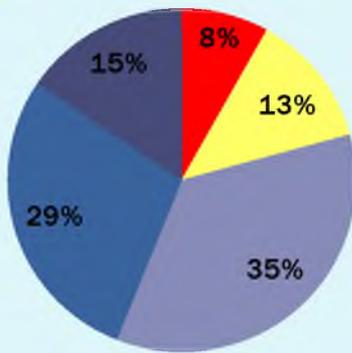
28 - En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?



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

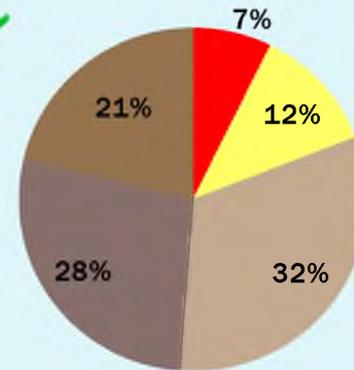
ISTAS - APARTADO 4 - PREG. 29 A 30

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?

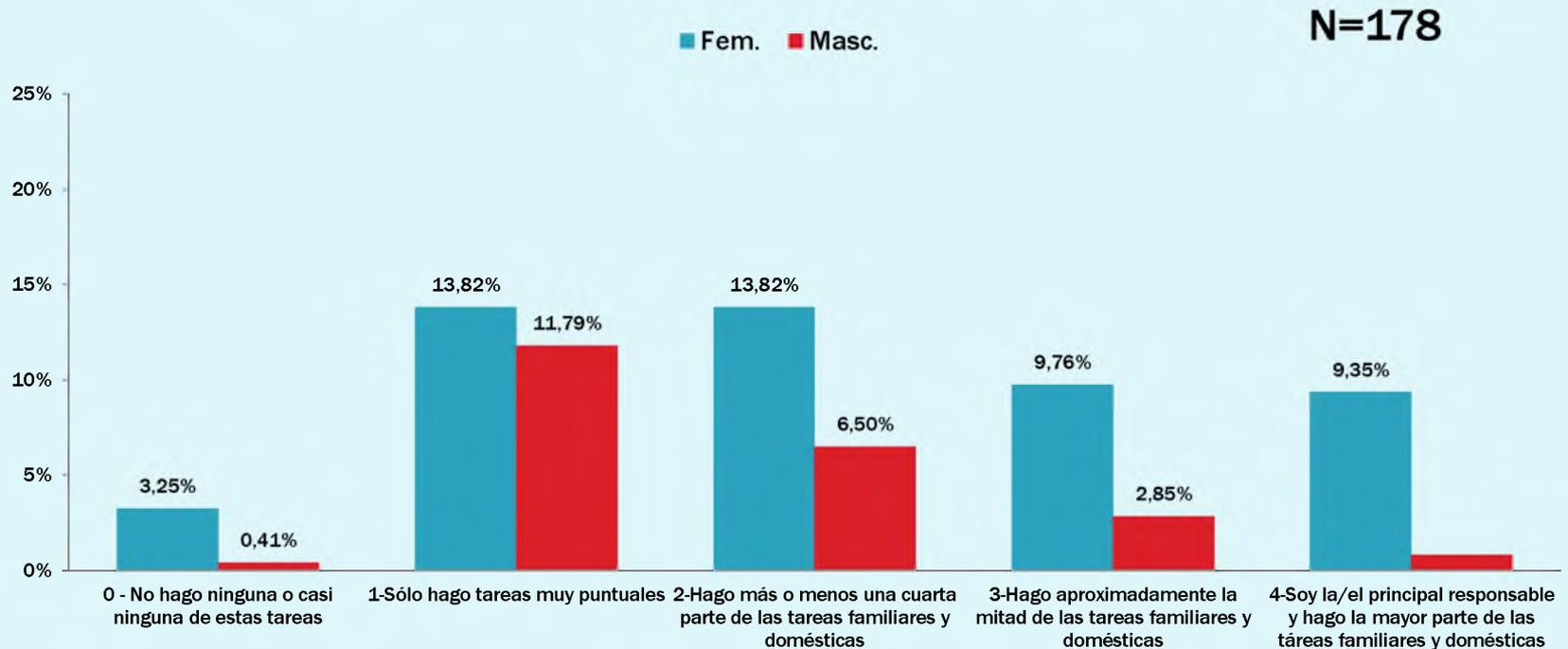


- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

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?

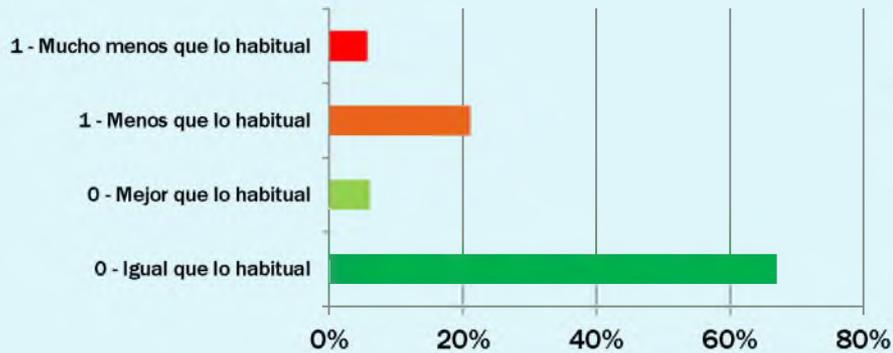


En este gráfico se aprecia que las mujeres son las que se ocupan principalmente de las tareas familiares y domésticas, sólo 4 mujeres afirmaron que no hacen ninguna de las tareas hogareñas.

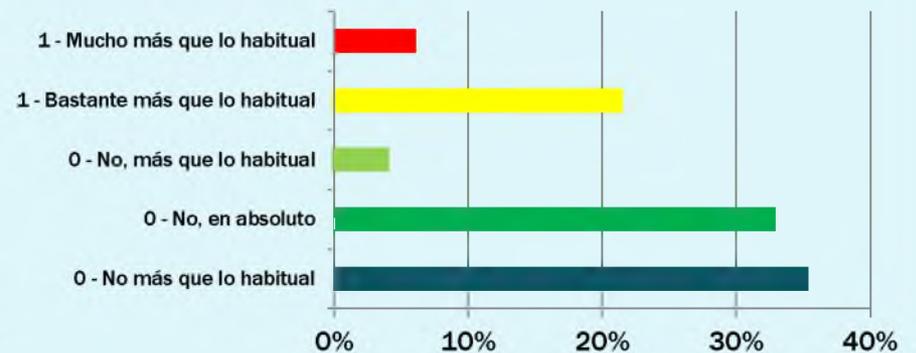
GHQ-12

GHQ-12 – PREG. 1 A 4

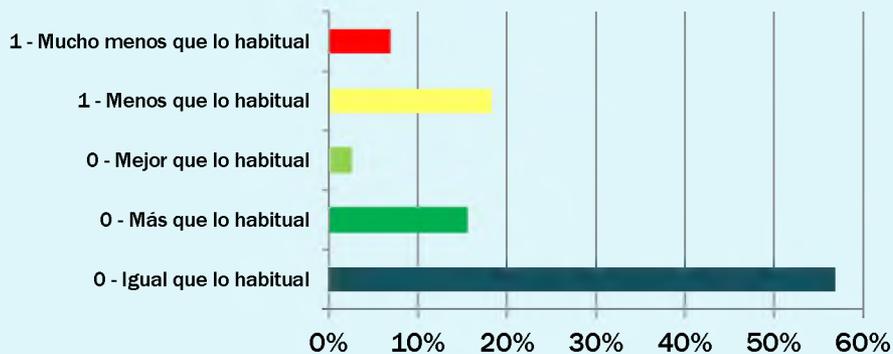
[1] ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?



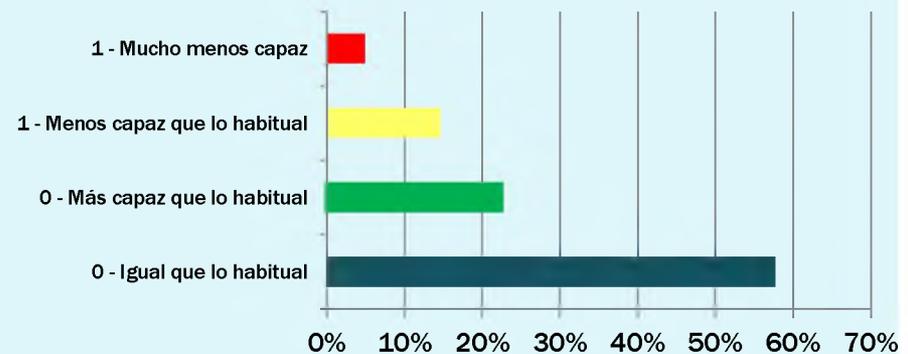
2) ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho el sueño?



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

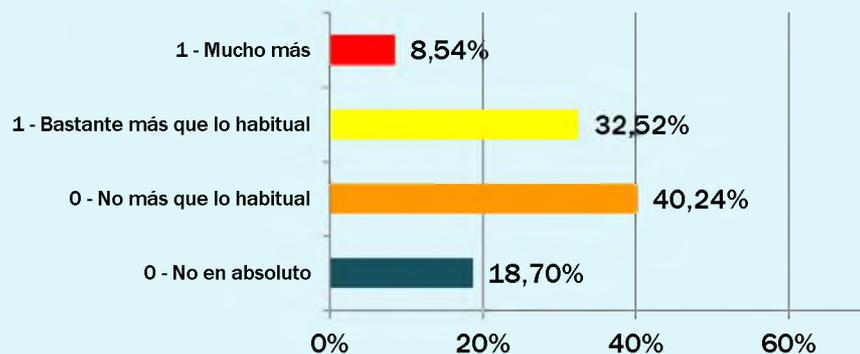


[4] ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?

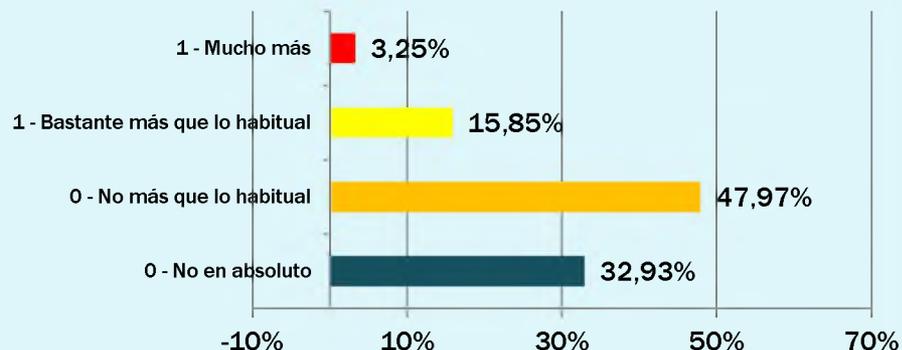


GHQ-12 – PREG. 5 A 8

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



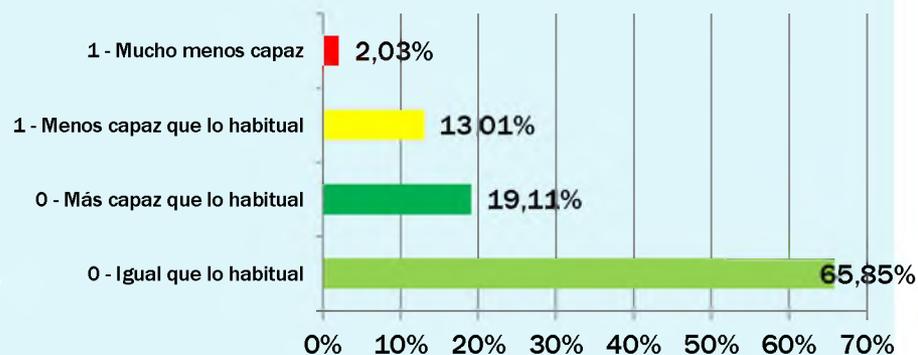
[6] ¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?



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

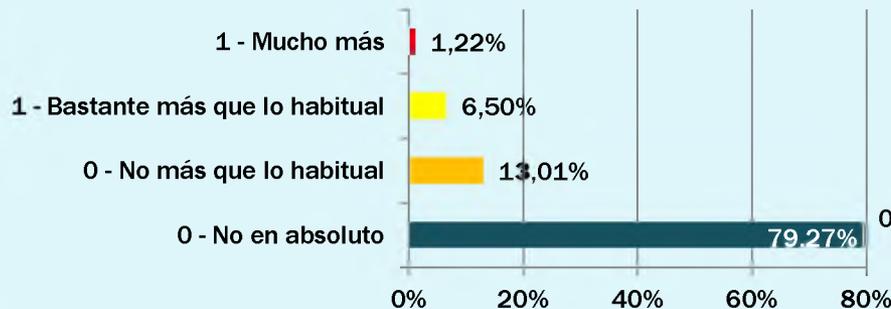
[9] ¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?



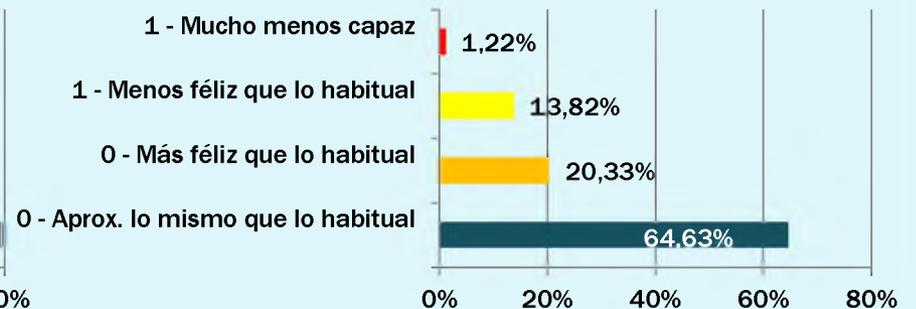
[6] ¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?



[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??



EJEMPLOS DE TRABAJOS DE ARTICULACION REALIZADOS
POR LOS ALUMNOS DEL CURSO DE PSICOLOGIA LABORAL



TRABAJO PRÁCTICO

Carrera: Recursos Humanos.

Materia: Psicología Laboral

Profesores: Silvia Korffsmom
Elia Colombo de Sisto
David Martínez

Comisión: 2

Alumna: Arias Maria Florencia

Matricula: N° 56685

Año: 2012

TRABAJO DE ARTICULACION TEÓRICO PRÁCTICO **ANÁLISIS DE ENTREVISTA A UN OPERADOR EN TELEGESTIÓN**

Condiciones de Entrega:

- Se entregará impreso en papel y por mail a cada ayudante, JTP ó docente de la Comisión.
- La extensión máxima 3 carillas A4 Time New Roman 12 espacio simple. Trabajo sin los datos del alumno, se considerará nulo.
- La fecha de entrega límite es el Martes 30/10

Teniendo en cuenta la información obtenida a partir de la entrevista realizada a un operador en telegestión le solicitamos que analice los siguientes aspectos:

1. Desde el enfoque de la **Psicodinámica del Trabajo**, ¿qué conceptos o ideas propuestas por los autores, pueden observarse? (Por ejemplo: Tarea – Actividad - Actividad Subjetivante - Mecanismos Defensivos – Sufrimiento - Placer, etc.) Argumente desde la información recabada en la entrevista.
2. Desde la **Perspectiva de los Factores Psicosociales del Trabajo**, responda las siguientes preguntas justificando sus respuestas en base a la entrevista realizada:
 - a) ¿Es posible observar **Factores de Riesgo Psicosociales**? ¿Cuáles ha podido identificar?
 - b) ¿Es posible observar restricciones en cuanto a la **autonomía o iniciativa** del operador en telegestión? Indique claramente que comportamientos ,actitudes y/o respuestas darían cuenta de dichas restricciones
 - c) ¿Es posible observar restricciones en cuanto al **trabajo colaborativo y los lazos sociales**? Indique claramente que comportamientos ,actitudes y/o respuestas darían cuenta de dichas restricciones
 - d) ¿Es posible observar **Factores de Protección**? ¿Cuáles?
3. **Conclusiones:** Teniendo en cuenta la totalidad de la información obtenida a partir de la entrevista, ¿qué podría decirse sobre la **Salud Psíquica** del operador en telegestión en cuestión? Justifique su respuesta desde el autor, enfoque o concepto que considere pertinente *planteando una hipótesis de porqué la salud psíquica del operador en cuestión estaría siendo o no afectada.*

1) Los conceptos o ideas que pueden observarse mediante la entrevista son los siguientes:

- **Tarea:** Es lo que se quiere obtener o lo que se debería hacer, está prescrita e impuesta por la organización. En este caso serían los Manuales de Procedimientos y las capacitaciones realizadas por la entrevistada al ingresar a la empresa, en las cuales se menciona como debe proseguir en cada situación en particular, así como también el speech que debe mencionar al comenzar con cada llamado, como debe realizar su trabajo y lo que se quiere obtener para cumplir con los objetivos de la organización.

- **Actividad:** Es lo que realmente hace el operador en su trabajo diario para alcanzar esos objetivos fijados por la tarea. El trabajador nunca hace todo tal cual la organización quiere, es decir, la prescripción nunca puede alcanzarse íntegramente a causa de Lo Real del trabajo. En este tipo de trabajo, la manifestación de Lo Real puede verse cuando el operador tiene algún inconveniente con el cliente que lo está llamando, aún intentando hacer todo como la organización quiere (siendo empático con el cliente, tratando de ser lo mas cordial posible etc.), ya que siguiendo los procedimientos que fija la organización, cada persona es distinta y va a solucionar los problemas e inconvenientes que se le presenten de una forma diferente. Lo Real es aquello donde fracasa la técnica aunque los recursos han sido utilizados correctamente. Está ligado al fracaso parcial de la técnica y el conocimiento. La actividad real siempre contiene una parte de fracaso frente a la cual el trabajador ajusta los objetivos y la técnica.

- **Actividad Subjetivante:** Es la subjetividad que pone la persona de si mismo para realizar el trabajo, su conocimiento, experiencias, creatividad, etc., para alcanzar los objetivos y por lo tanto la persona modifica su puesto de trabajo como así también la persona es modificada. En este caso la entrevistada no puede aportar casi nada de si misma, de su subjetividad, en la realización de sus tareas, el trabajo no le permite un óptimo desarrollo de la actividad subjetivante. Todo esta fijado por la organización, los horarios de entrada y salida, los horarios de descanso, el speech que debe decir al comienzo de cada llamado, como tiene que solucionar cada inconveniente que se le presenta, las tareas que debe realizar, etc. Y los trabajadores no tienen influencia en estos aspectos. La entrevistada no tiene influencia en los objetivos como así tampoco en las tareas que se le asignan, no puede exponer sus conocimientos, habilidades, creatividad para proponer algún cambio o mejora en su puesto de trabajo ya que esta todo estipulado. Por esto es que no se desarrolla aquí la actividad subjetivante, la entrevistada no puede poner nada de si en su puesto laboral y no puede ejercer ningún cambio que le permita aprender.

- **Mecanismos Defensivos:** 1) Individuales. Pertenecen a la estructura psicológica de la persona, son por ejemplo la negación, la sublimación, etc. En este caso puedo ver que la entrevistada no esta satisfecha con su trabajo pero se autoconviene de que el salario que tiene es acorde al mercado, que se adquiere buena experiencia pero por otro lado menciona que no está contenta con su trabajo, pero busca un mecanismo defensivo individual diciendo de que lo hace porque son pocas horas laborales y eso es importante para tener tiempo libre y estudiar.

2) Colectivos: Se da cuando todos los individuos de un determinado sector de la organización se comportan de una forma. En la entrevista realizada no observo ningún mecanismo defensivo colectivo ya que no especifica claramente como se comportan los demás compañeros del call center.

- **Sufrimiento/ Placer:** Cuanto mas rígida es la organización del trabajo, menor es el contenido significativo del mismo y menos es la posibilidad de rediseñarlo por ende aumenta el sufrimiento y disminuye la satisfacción. Esto es lo que sucede en este caso, la entrevistada no puede involucrarse, influir, adaptar sus capacidades, creatividad, experiencias, adaptar el puesto a su propia subjetividad ya que la organización es muy rígida y todo esta impuesto por la empresa. Esto

es lo que genera insatisfacción y sufrimiento. El sufrimiento comienza cuando la relación entre el hombre y la organización del trabajo está bloqueada: Cuando el trabajador ya utilizo todo lo que disponía de saber y de poder, cuando ya no puede modificar de la tarea (cuando los medios de defensa contra las restricciones físicas se han agotado) y cuando el nivel de insatisfacción alcanzado ya no va a disminuir. Llega a un grado de insatisfacción tal que no la puede disminuir, porque no puede hacer nada para modificarlo, no puede poner nada de sí, es decir, no hay actividad subjetivante y aparece el sufrimiento.

2) a) Los Factores de Riesgo Psicosociales que puedo observar en la entrevista realizada son los siguientes:

- Aspectos temporales de la jornada laboral: Las horas extras que tiene que cumplir por imposición o si no las quiere realizar esto genera un malestar con los supervisores o que en algún momento que tenga que pedirse algún día no se lo den.
- Contenido del Trabajo: El trabajo es muy rutinario y monótono, no hay creatividad e innovación por parte del empleado, todo esta impuesto por la organización.
- Condiciones relativas a la empresa: Hay una mala organización por parte de la empresa al momento de ingresar el personal. Muchas veces no hay boxes disponibles y los empleados tienen que estar esperando que se desocupen, en pasillos muy pequeños, y esto genera malestar entre sus compañeros como así también tienen que loguearse en una computadora exactamente en el horario de ingreso y si no están disponibles las maquinas esto no lo pueden realizar y tienen que esperar que los compañeros del otro turno terminen con una llamada para poder hacerlo. Los superiores están al tanto de esto pero hasta el momento no hicieron ningún tipo de modificación al respecto, ni tampoco tienen en cuenta las propuestas de los empleados del sector.
- Rigidez de la organización de trabajo: No se pueden modificar los horarios de descanso, de entrada y salida, ni realizar cambios de turnos, ya que todo esta previamente fijado por la empresa.
- La entrevistada no puede aplicar su iniciativa, creatividad, experiencias, conocimiento, su subjetividad en las tareas de su puesto.
- La trabajadora no puede influir en las tareas que se le asignan, acerca de cómo realizarlas o la cantidad y tipo de tareas que tiene que hacer.
- Tipo de comunicación y relación laboral con el superior: En la organización no se tienen en cuentan los aportes, ideas, sugerencias que pueden hacer los trabajadores para solucionar los conflictos que allí surgen y mejorar el clima laboral.

b) Si, es posible observar restricciones en cuanto a la Autonomía e Iniciativa que tiene la teleoperadora ya que en la entrevista comenta que al atender todos los llamados tiene que mencionar si o si un speech que ya está determinado por la organización, como así también dependiendo de cada consulta del cliente le tiene que dar una respuesta que está prefijada en los manuales de procedimientos y capacitaciones realizadas por ella al ingresar y en el caso de que el cliente no quede conforme o esté en desacuerdo con la respuesta de la operadora puede derivar el llamado a un supervisor pero lo que tiene que tratar es de resolver los llamados por si misma teniendo en cuenta los procedimientos estipulados por la empresa, por lo tanto no puede poner su propia iniciativa ni autonomía para mejorar algo como por ejemplo algún procedimiento que este fijado por la organización y ella crea que se puede realizar de alguna manera diferente para hacerlo mas eficaz, mas rápido o mejor.

c) Si, en cuanto a la entrevista realizada se pueden observar restricciones en cuanto al trabajo colaborativo y a los lazos sociales, ya que la entrevistada menciona que tiene que derivar lo menos posible los llamados a los supervisores, de esta manera nos damos cuenta que no hay un trabajo en equipos o en grupo ya que los supervisores no pueden o no quieren atender los llamados conflictivos y deben resolverlos los teleoperadores solos. Como así también no habla explícitamente de la relación que tiene con sus compañeros/pares, pero si que cada uno tienen que resolver por si

solo el llamado entrante teniendo en cuenta los procedimientos que brinda la organización y que hasta el momento no fueron escuchadas las propuestas hechas a los supervisores para mejorar el clima laboral de la organización. Esto es una barrera ya que la organización no deja que se ayuden entre ellos (todo esta previamente fijado y estandarizado), que traten de trabajar en equipo y se afiancen los vínculos sociales para llegar a los objetivos fijados.

d) Factores de Protección: Hay 2 tipos de factores de protección, la autoestima y las redes sociales y son protectores para el estrés, trastornos psicológicos, el síndrome de burn out y el mobbing. La Autoestima es la valoración positiva o negativa que se hace de uno mismo, se construye y se modifica según sus vivencias, sentimientos y emociones que se tienen. En este caso la entrevistada no se explaya mucho acerca de sus sentimientos y como se siente en su trabajo solo menciona que no esta satisfecha pero lo que la retiene a estar ahí es que con su horario laboral de 6 hs tiene tiempo para estudiar, que necesita el trabajo y que se adquiere buena experiencia en el manejo de productos bancarios, a mi entender creo que si la entrevistada tuviera baja autoestima, debido a las condiciones de la organización (no estimulan a la creatividad y a la innovación, no fomentan el trabajo de equipo, hay una falta de apoyo por parte de los superiores, etc.), esto hubiese perjudicado negativamente en la salud de la persona, pero ella a pesar de todo hace 4 años que trabaja allí y por el momento no está buscando otro trabajo, como también puedo ver que trata de superarse y de aplicar todo su experiencia en cada llamado ya que menciona que debe reenviar lo menos posible los llamados conflictivos a sus superiores y que debe resolverlos sola, ella esta en una situación altamente estresante pero confía en si misma, por lo tanto creo que ella tiene una valoración positiva de si misma no así de la organización.

Otro factor de protección son las Redes Sociales, son vínculos o relaciones que establece el individuo con otros sujetos. Se refiere al conjunto de personas y/o grupos que interaccionan entre si y a la estructura de tales interacciones. Hay 3 formas de apoyo en las redes sociales. A) De ayuda: Se observa en la entrevista cuando dice que los empleados deben cubrir los puestos cuando otro compañero va al baño o se va al descanso, se ayudan mutuamente ya que deben atender las llamadas que entren y menciona que hay buena relación entre ellos.

B) De Consejo: No se puede visualizar en la entrevista esta red de apoyo ya que no menciona en ningún momento que otros compañeros o supervisores intercambien información o consejos para solucionar algún conflicto o como se deben alcanzar las metas, ni de manera espontánea ni por parte de un comité de mejora, todo esta predeterminado en los manuales de instrucciones y procedimientos.

C) Retroalimentación: En la entrevista la trabajadora no menciona si la organización realiza evaluaciones de desempeño o les da un feedback acerca de cómo se están cumpliendo las metas y objetivos propuestos.

3) Desde la Perspectiva de la Psicodinámica del trabajo planteada por Dejours, podría decir que la salud psíquica de la trabajadora podría estar siendo afectada, ya que al momento de aparecer Lo Real (cuanto tiene que resolver algún llamado conflictivo, cuando las tareas no le salen como esta establecido, cuando tiene algún inconveniente, etc.) siente un fracaso parcial que impide cumplir con la tarea, y si la trabajadora se queda en parálisis, no le pide ayuda a nadie para resolver el confito aparece el malestar o sufrimiento que si es permanente se puede llegar a convertir en Riesgo Psíquico. Para que no suceda esto la persona y el sufrimiento se transforme en placer, tiene que ver lo real como una oportunidad, por medio de la actividad subjetivamente, pero en este caso la organización no la deja desarrollarse, poner su propia creatividad, experiencia, etc. Al no tener esta oportunidad la otra posibilidad sería aplicar los mecanismos defensivos individuales o colectivos (sublimación, negación, etc.). En cuanto a los individuales podemos ver que la trabajadora menciona que el sueldo es acorde al mercado, que son pocas las horas de trabajo y le permite estudiar (trata de convencerse y de ver las cosas positivas del trabajo), pero en cuanto a los colectivos no menciona ninguno en la entrevista. Si estos mecanismos defensivos también fallan

esto derivaría a una Enfermedad Psicológica. Pero cabe aclarar que el sufrimiento y el placer son inherentes al trabajo, dependen de cada persona en particular, de las condiciones laborales y de la organización, puede ser por ejemplo que para una persona las condiciones laborales de una determinada organización le provoquen placer y para otra persona en la misma situación le provoque sufrimiento. Por eso creo que para determinar si la entrevistada podría llegar a padecer algún riesgo psíquico o una enfermedad psíquica se debería analizar con mayor profundidad el caso.



**UNIVERSIDAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES Y SOCIALES**

**Trabajo de articulación teórico práctico:
Análisis de entrevista a un operador en Telegestión**

Alumna: Quintero, Eliana M.
Matrícula: 37665
Profesores: Koffsmon, Silvia
**Adjuntos: Colombo De Sisto, Elia
Martínez, David**

Comisión 2 – Turno Noche

Fecha de entrega: 30/10/2012

En el presente trabajo se desarrollará un análisis de la salud psíquica a partir de la entrevista realizada a Melina R., abordando aspectos vinculados a su puesto de trabajo, su experiencia diaria y situacional.

Desde la perspectiva psicodinámica del trabajo, que entiende al mismo como la actividad coordinada, desplegada por hombres y mujeres para enfrentar lo que, en una tarea utilitarista no puede obtenerse mediante lo prescripto podemos observar de acuerdo a lo comentado por Melina que el desarrollo de su trabajo esta muy “robotizado”, tienen un manual, lo prescripto, en el cuál se detallan formas para desarrollar su tarea. En este caso, su principal responsabilidad es resolver de la manera más fácil y rápida la situación que se presente en cada llamado, ya que no puede excederse de los 5 minutos ni de las normativas establecidas, no pueden salirse de las mismas. En caso de imprevistos, es decir, cuándo aparece lo real, busca la solución en las herramientas que brinda la empresa, de no encontrarla no puede aplicar la actividad subjetivante, ya que tiene que recurrir a su supervisora como lo indica el manual, de no hacerlo y aplicar una posible solución, o sea, su creatividad, capacidad, habilidad, le bajaría la “performance mensual”, con lo cuál no estaría cumpliendo con el objetivo de la empresa.

Podríamos suponer que la imposibilidad de aplicar la actividad subjetivante provocaría sufrimiento, ya que no hay una transformación del sujeto por la actividad, por tal motivo Melina considera el trabajo como un trabajo de transición por tratarse de una tarea monótona y poco creativa, existe una imposibilidad de aplicar la inteligencia astuta que es la que surge ante lo inédito, por lo cuál muchas veces se aburre y le disgusta, pero sabe que si decide aplicar su creatividad, inteligencia, etc. además de no cumplir con el objetivo no tendría acceso a los beneficios otorgados por la empresa. Podríamos decir que el contenido significativo del trabajo respecto al sujeto no estarían contribuyendo a su buena imagen porque el nivel de calificación esta por encima, lo que provoca aburrimiento, el significado del oficio y status social esta ligado implícitamente al puesto, estos tipos de trabajo no están socialmente “valorados”.

Podríamos pensar que Melina encontraría el placer en su trabajo a través de las relaciones que pudo forjar con muchos de sus compañeros.

Un mecanismo de defensa podría considerarse el tomar el trabajo como de transición ya que lo utiliza como medio para realizar su carrera universitaria por demandarle pocas horas, que, en realidad como sabemos serían “pocas horas” en el puesto de trabajo, pero el desgaste es mayor, causa por la cuál hace que estos tipos de trabajo tengan una jornada reducida de horas, mucha rotación y deserción.

Desde la perspectiva de los factores psicosociales del trabajo se podría identificar como factores de riesgo psicosociales:

- ✓ El contenido del trabajo que como pudimos observar es monótono, poco o nada creativo ya que no puede hacer uso de sus propios recursos como la inteligencia, capacidad, etc.
- ✓ El mecanismo de trabajo cinco por dos, ya que de manera encubierta se estaría excediendo de la cantidad de horas, trabajaría seis días siempre. Con horarios rotativos los fines de semana, implica no cumplir con la cantidad de horas de descanso entre jornada y jornada.
- ✓ Excesivo control y presión, por ejemplo para cumplir con el objetivo no debe excederse de los 5 minutos por llamado otorgando siempre una resolución al usuario.

- ✓ Descanso limitado de 25 minutos, no puede excederse. El mismo debe ser utilizado para cualquier actividad que implique abandonar su puesto trabajo, ya sea: comer, higiene, etc.
- ✓ Organización muy estructurada, parámetros establecidos de los cuáles no puede salirse.
- ✓ Eventos del contexto, situación actual de la empresa frente a medidas legales que debe cumplimentar hacen generar cierta inestabilidad y malestar laboral.
- ✓ Cantidad elevada de recepción de llamadas y en cola, lo que significa que corta una llamada y le cae inmediatamente otra. No puede parar, en caso de hacerlo debe cambiar el estado en el programa el cuál se tiene en cuenta para llegar al objetivo y es limitado.
- ✓ Tolerancia ante reclamos de usuarios, insultos, quejas, maltratos, lo cuál genera un malestar.

Podríamos pensar que estos factores generan sufrimiento y empobrecimiento en los sujetos, ya que los expone a distintos riesgos e inciden en su subjetividad.

Podemos observar restricciones en cuánto a la autonomía o iniciativa en casos donde se le presenta un problema o inquietud en el que la solución no se encuentra en el sistema, no puede dar uso de sus habilidades, sino que deben transmitírsele a su supervisora, el hacer uso de su capacidad, inteligencia daría como resultado el incumplimiento del objetivo pautado por la empresa.

Dan cuenta de restricciones de trabajo colaborativo y lazo social:

- ✓ La imposibilidad de tener una comunicación en el ámbito de trabajo ya que continuamente tienen que estar recepcionando llamados; no existe el trabajo en equipo; comunicación con sus pares y superiores, se trabaja de manera individual y a un ritmo constante; la falta de apoyo por parte de los compañeros y superiores podrían influenciar negativamente en la salud.
- ✓ El momento en el que habría lazo social sería el tiempo de descanso donde pueden interactuar, o en caso de no cumplir con la normativa, ante una situación imprevista consultarlo con sus compañeros.
- ✓ Podríamos pensar también que en el caso de la supervisora la solidaridad sería “estrella”, todo pasaría por ella, esta más cerca de todos que el resto.

Podríamos decir que ante esta metodología de trabajo no se encontraron factores protectores, sabiendo que uno de ellos es la autoestima, la misma es una valoración personal sobre uno mismo, positivo o negativo, se refleja en el desempeño y relaciones interpersonales. Se refiere a confiar en nuestros procesos de razonamiento, comprensión, decisiones y acciones, estas aumentan cuándo las personas se enfrentan a desafíos, podríamos decir que este tipo de trabajo no contribuye a que confiemos en nosotros mismos, siendo este un facilitador que permite incrementar la productividad, porque aumenta la concentración. La empresa no se está responsabilizando en generar un ambiente propicio, es necesario darle un sentido al trabajo, que se lograría involucrando la persona con la tarea y los que forman el colectivo de trabajo. Tampoco redes sociales que faciliten la colaboración, el trabajo en equipo, lo que podríamos tomar como una de las formas de apoyo sería la retroalimentación haciendo de auxiliar a otros sectores, como en el caso de soporte técnico, haciéndose responsables de inconvenientes de esta índole.

Concluyendo con el análisis podríamos decir desde el enfoque psicoanalítico que la salud psíquica del operador en telegestión estaría siendo afectada, ya que esta perspectiva afirma que el trabajo se disocia del placer en medida que se aleja de la iniciativa personal. Por lo tanto, puede aparecer como tarea penosa de manera tal que lo imposibilita a aplicar su inteligencia, capacidad, creatividad, etc. lo cuál no contribuye a la satisfacción en el trabajo y una ausencia de iniciativa personal.

El yo que negocia con el ello y super yo cuándo se presenta un conflicto, media el placer con la realidad, esto podríamos pensar que se da cuándo los trabajadores se enfrentan a una situación que excede de sus posibilidades, cuándo aparece lo real, por no encontrar una solución posible en las herramientas otorgadas por la empresa, lo cuál provoca un fracaso parcial, angustia, temor, como normativa deberían cumplir con la tarea prescrita o seguir pasos establecidos, de lo contrario podrían verlo como oportunidad recurriendo a hacer uso de sus recursos, iniciativa personal, que los acercaría más al placer al sentirse gratificados por superar el desafío que se les presentó, sin perder de vista la desautorización por parte de la empresa. Es ahí donde entra en juego el mecanismo defensivo, por la imposibilidad de aplicar actividad subjetivante o en el caso de hacerlo saber que no está valorado por la empresa. La vinculación del trabajo con la pulsión agresiva es que existe una relación estrecha, todo trabajo es una lucha contra algo, lo importante es tener la capacidad para una parte sublimarla y convertirla en actividad socialmente útil, es decir, brindarle al usuario una solución cumpliendo con las normas establecidas. Esto se hace posible en la medida que el sujeto tenga la capacidad para sublimar y convertir esas tendencias dando como resultado una conducta constructiva.

Otro de los motivos por los que esta en riesgo es el tipo de trabajo rutinario, con poco espacio de autonomía y restringido en el lazo social,

No existen condiciones externas como:

- ✓ El esparcimiento y descanso en relación al tipo de trabajo ya que no se cumplen las horas de descanso entre jornada y jornada y el método de cinco por dos hace que se excedan de la cantidad de horas que deberían trabajar sumado a horarios rotativos los fines de semana.
- ✓ Ausencia del trabajo en equipo, no se comparte con otros, no hay interacción. Lo que tiene que hacer no requiere del contacto con el otro.
- ✓ No hay cierto nivel de orgullo por el trabajo, ya que no es valorado socialmente.
- ✓ No hay espacio para la autonomía.

Sintetizando, estos comportamientos dan cuenta de que los trabajadores están frente a un riesgo psíquico. Afirmamos que el placer y sufrimiento son inherentes al trabajo, dependen del trabajador y lugar de trabajo, en este sentido podemos decir que la organización es desestructurante para el psiquismo y que la salud está en riesgo ya que el trabajador está privado de hacer uso de la actividad subjetivante dependiendo sólo de sus mecanismos defensivos, la permanencia de estrategias defensivas para evitar pensar en riesgos del trabajo tiene repercusiones negativas no sólo en la salud física, psíquica y mental, sino también sobre la eficiencia de la empresa en términos de alta rotación, ausentismo y deserción.