



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 CUATRIMESTRAL 2013
Resultados Preliminares

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



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES Y SOCIALES

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

Datos a Noviembre de 2013

En este documento se presentan los resultados 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.



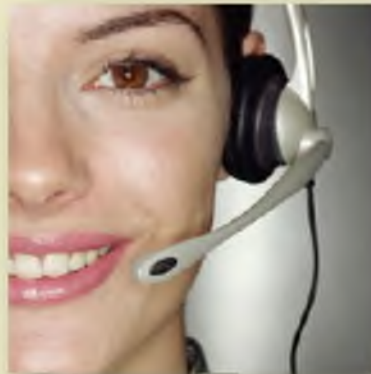
**FICHA TÉCNICA DEL TRABAJO
DE CAMPO REALIZADO**

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
- Con posterioridad 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.
- Este cuatrimestre se agregó a la consigna que las entrevistas a los trabajadores sean filmadas y desgrabadas. El material fílmico se ha compilado para su revisión y análisis.
- **Cantidad de formularios válidos:**
 - Del periodo analizado: 43
 - 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

- 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.

PREGUNTAS GUÍA DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

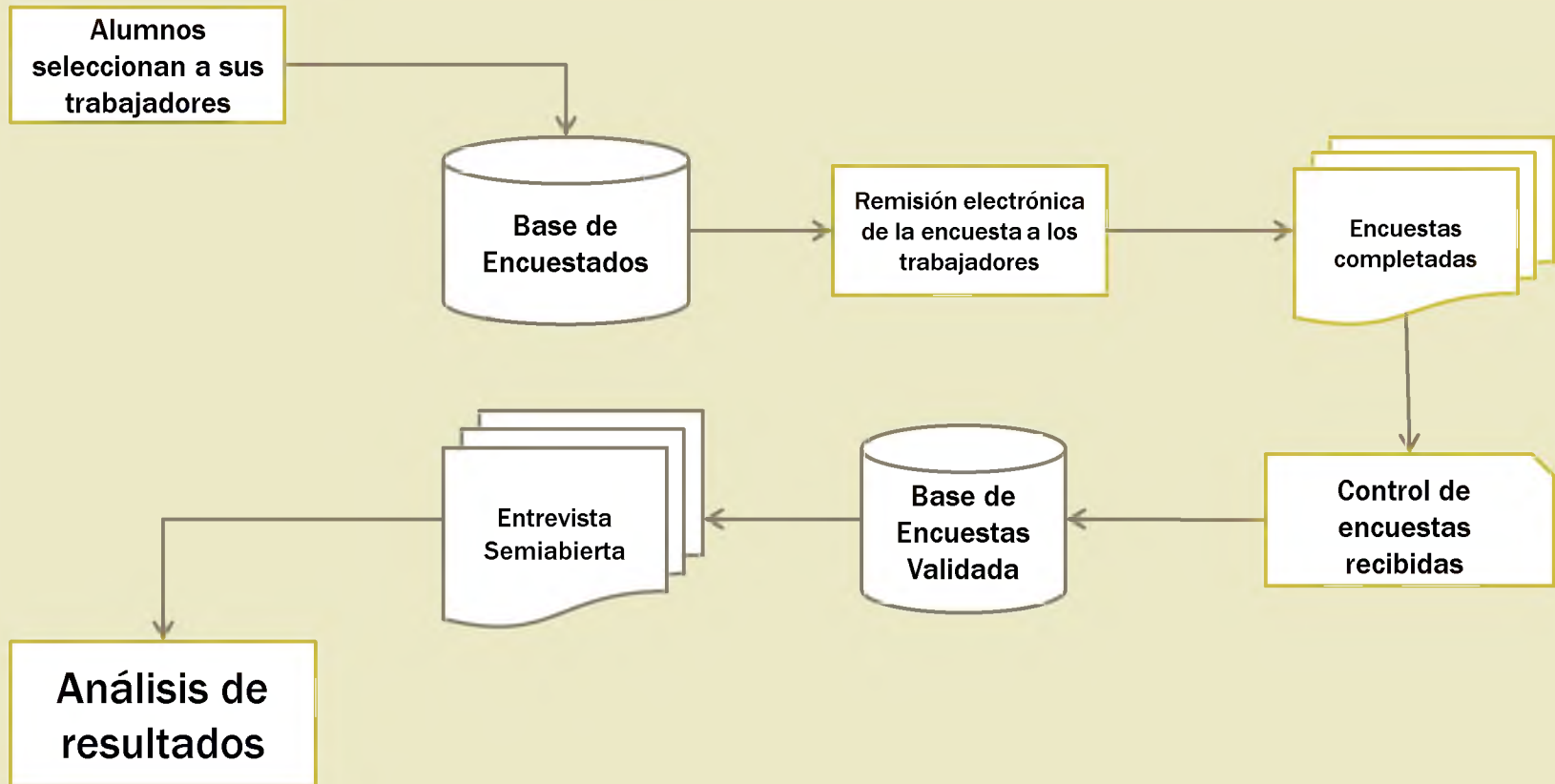
1. ¿Cuál es la actividad principal de la empresa en la que actualmente presta servicios?
2. ¿Podría decirnos el nombre que tiene su puesto de trabajo en la organización y describirnos las cinco funciones principales del mismo?
3. ¿Podría describir cuál es su función y cuáles son sus tareas específicas?
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?

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=PL8NecBFSz8pDdsJPqamkAOHgVJpKvvgIc>



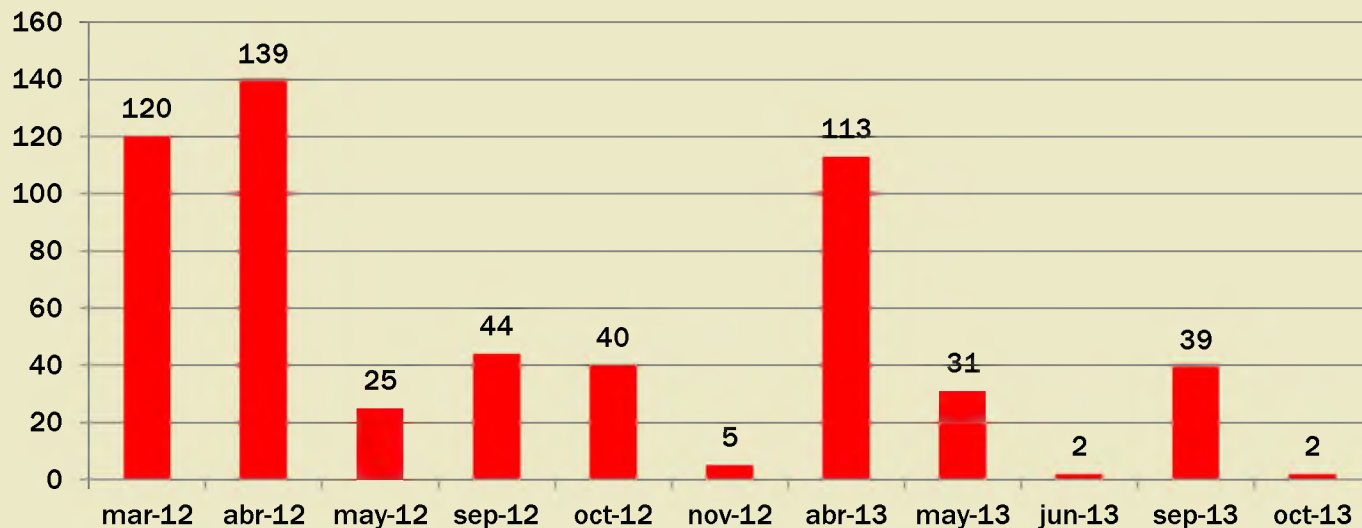
CIRCUITO CAPTURA DE DATOS



CANTIDAD DE ALUMNOS Y ENCUESTAS PROCESADAS

- Se registraron un total de **561 encuestas** de personas diferentes, correspondiendo al cuatrimestre analizado 42 casos (7% del total)
- En 2013 2° cuatrimestre participaron **42 alumnos** (estudiantes con encuestas registradas), lo que representó una disminución del 16% respecto del mismo periodo de 2012 (50 alumnos).

Cantidad de Encuestas Procesadas por Periodo



NUEVA BIBLIOGRAFÍA REVISADA I

LIBROS

- **Cólica, 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., Giraudó, 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 desganó 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.

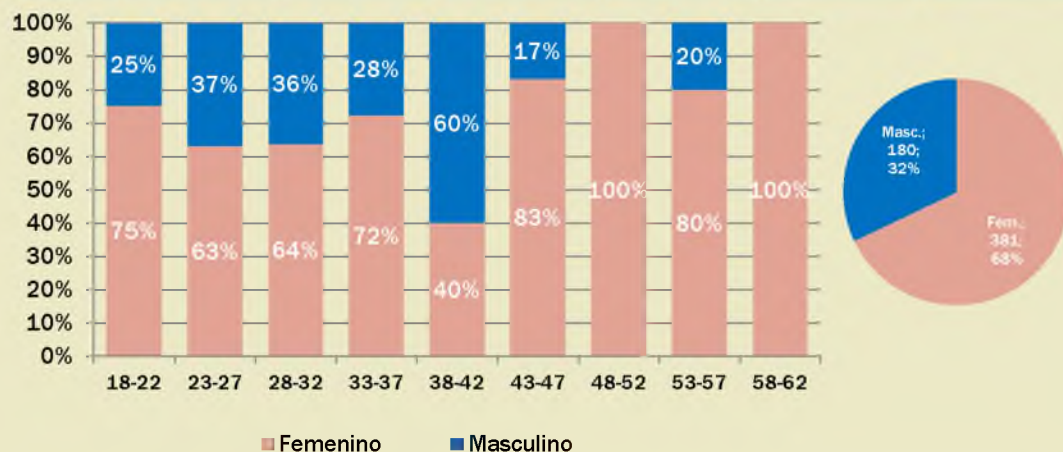
**CARACTERÍSTICAS
SOCIO DEMOGRÁFICAS
DE LOS ENCUESTADOS**

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

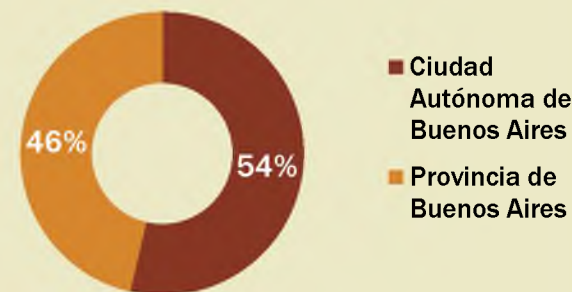
- **Mercado laboral:** Seis de cada diez mujeres entre 14 y 49 años de edad son madres en la Argentina, y el 61,2% de ellas participan del mercado laboral, ya sea porque trabajan (el 55,7%), o porque están desocupadas (5,5%).
- **Trayectorias:** Se profundizaron las diferencias en las trayectorias laborales 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

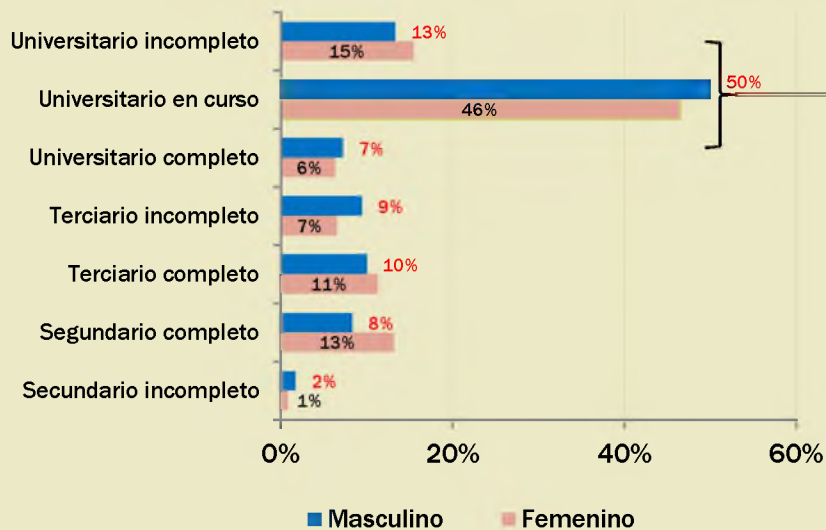
- El 98% de los encuestados son argentinos, mayoritariamente solteros (91%), residentes en CABA (54%) y en la Pcia. de Buenos Aires (46%).

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%

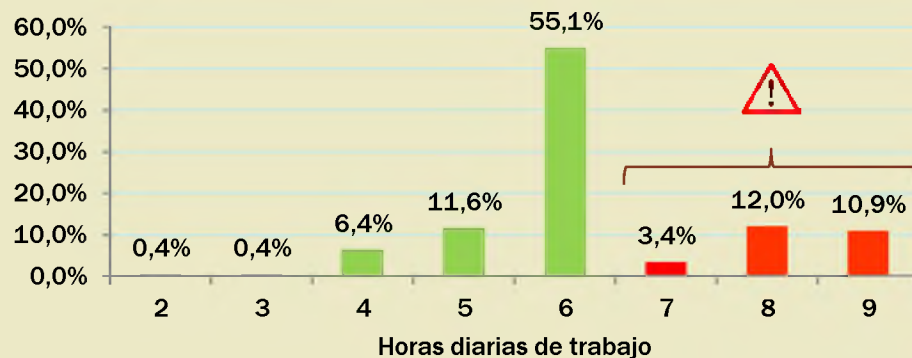
Encuestados Según lugar de residencia



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.



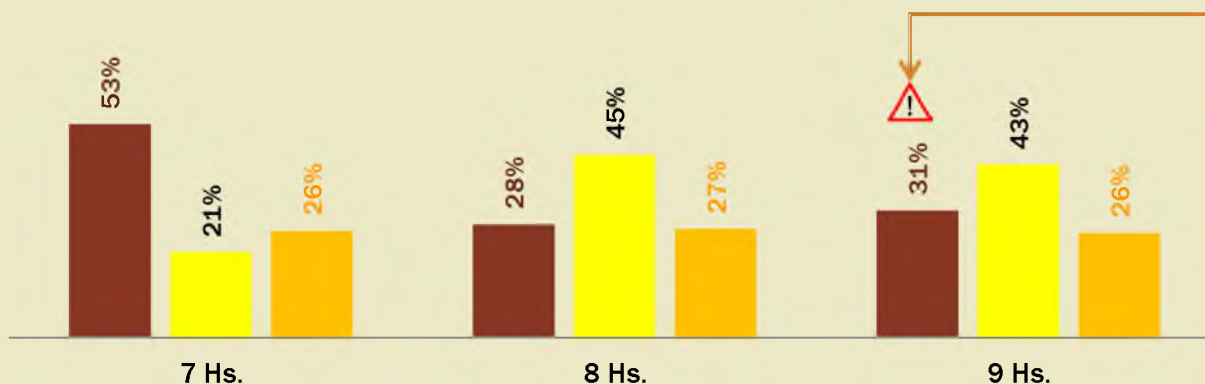
¿CUÁL ES SU LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL? TIEMPO PARA LLEGAR AL PUESTO DE TRABAJO

	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



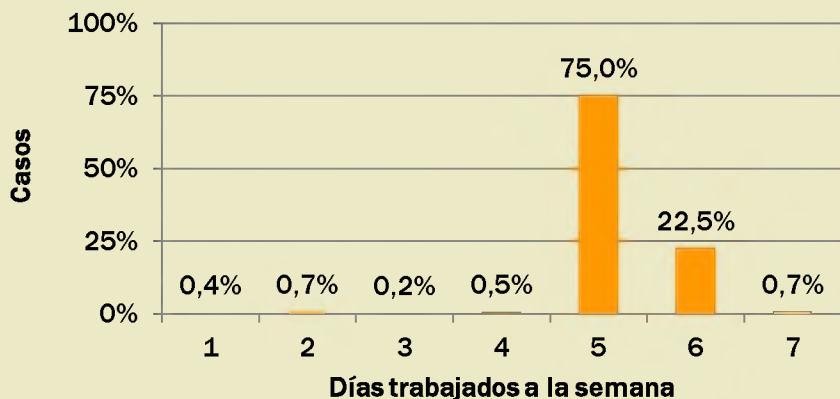
El 31% de las personas que trabajan 9 horas deben viajar entre 1 y 2 horas para llegar a destino (entre 2 y 4 horas diarias considerando el regreso)



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

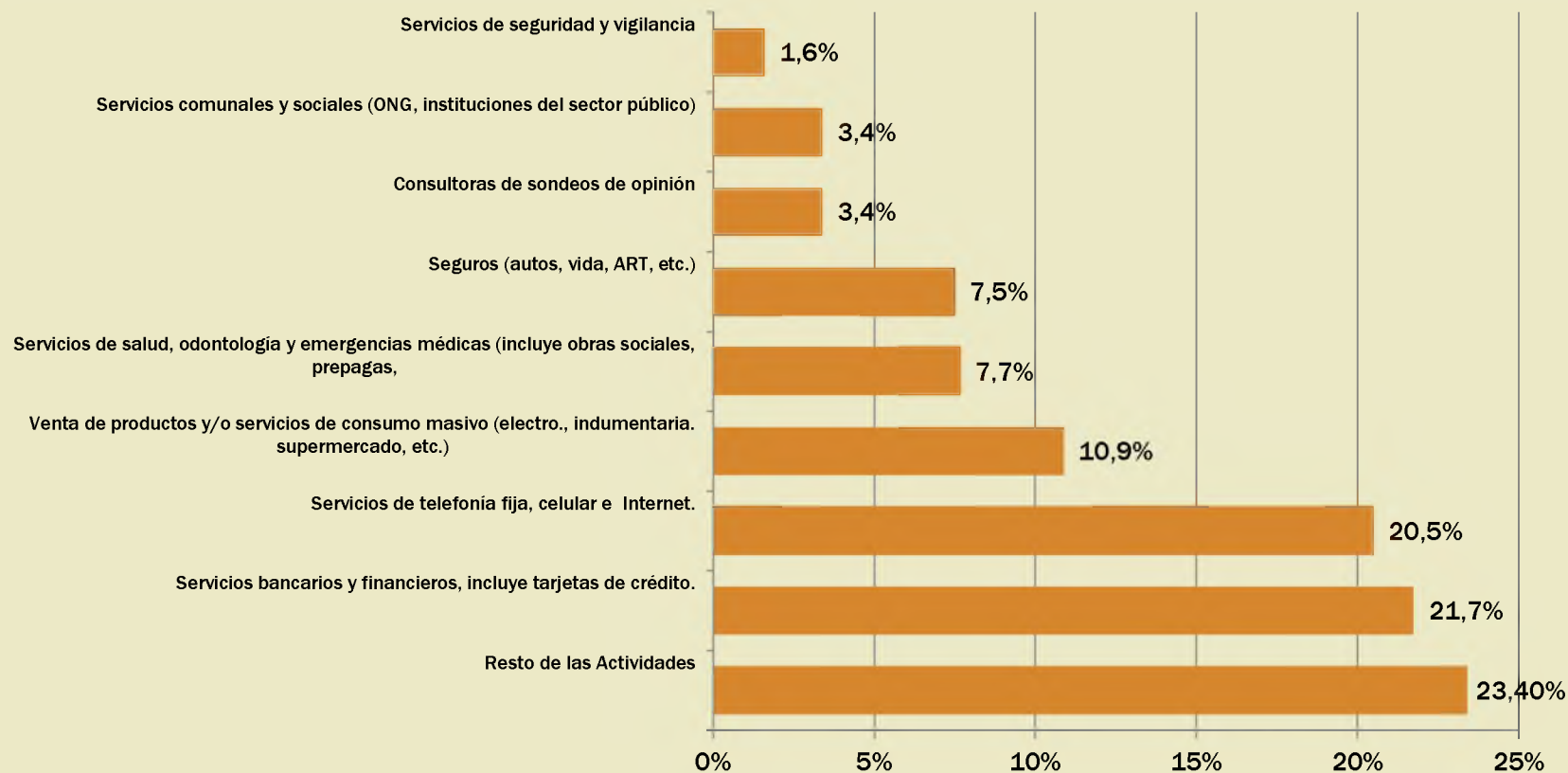
Cant. Días a la Semana	Part Time		Jornada Reducida		Jornada Completa		Total
	4 Hs	5 Hs	6 Hs	7 Hs	8 Hs	9 Hs	
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,7%
3	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,4%	0,5%
5	3,6%	7,3%	33,5%	2,3%	14,7%	13,6%	75,1%
6	0,7%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

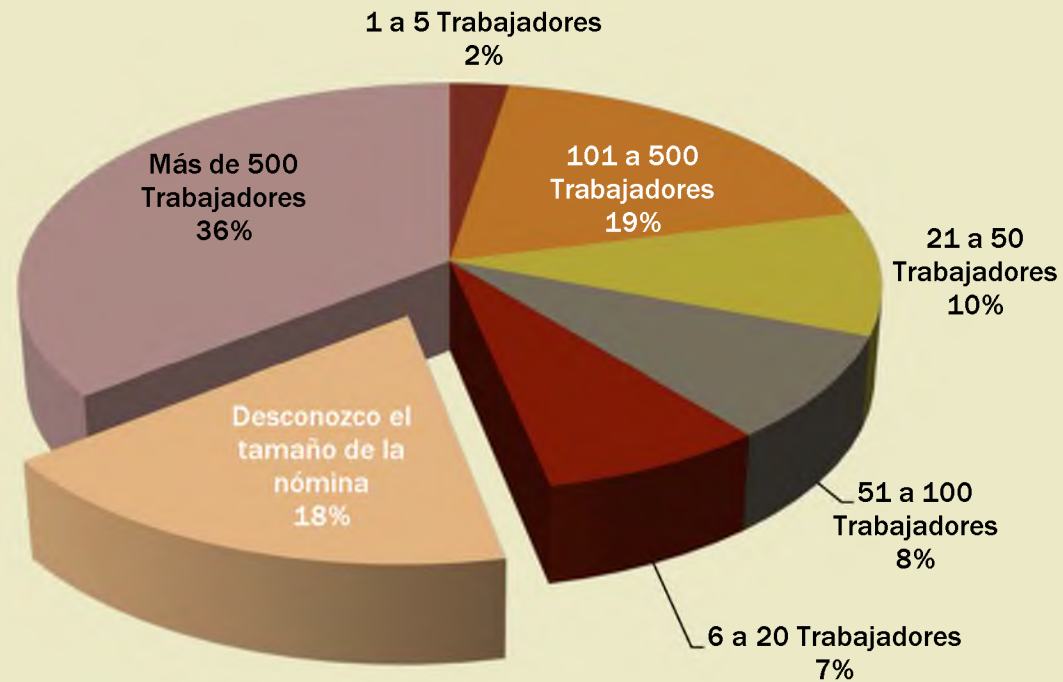
Los encuestados podían señalar más de un tipo de tareas, pero aquí se distribuye sólo la principal.



ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL EMPLEADOR



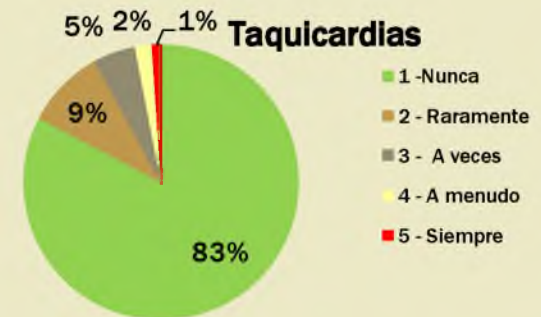
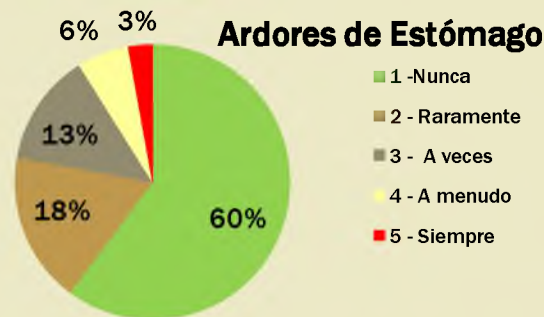
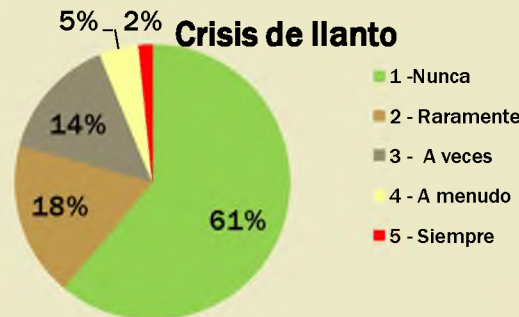
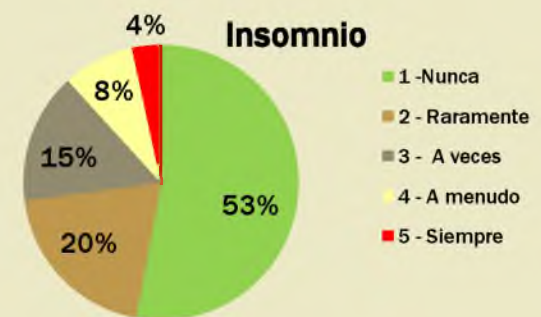
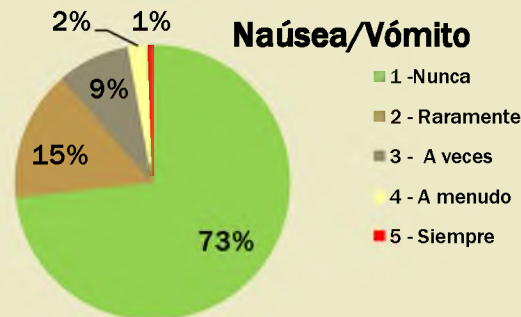
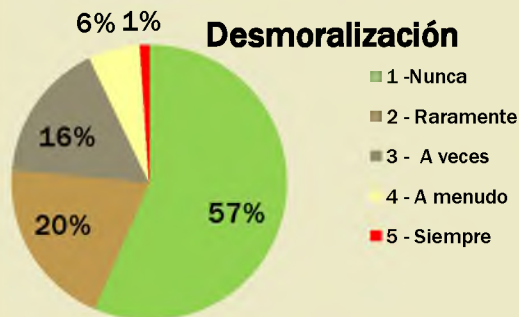
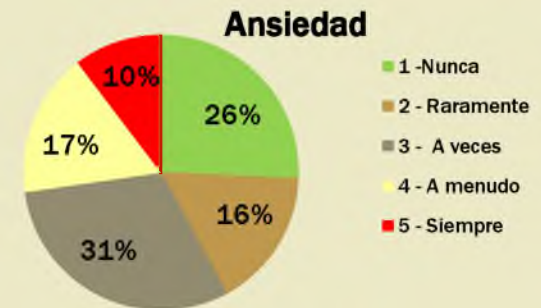
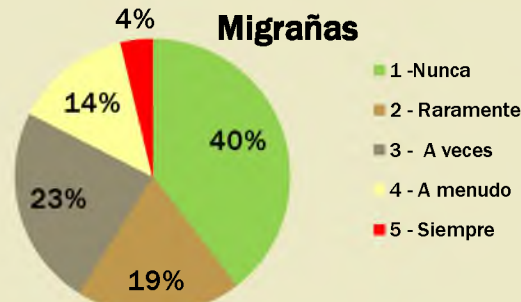
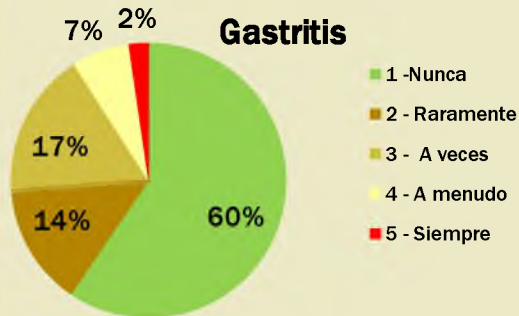
TAMAÑO DE LAS ORGANIZACIONES EMPLEADORAS



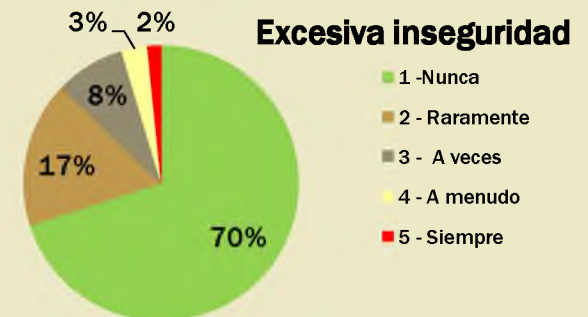
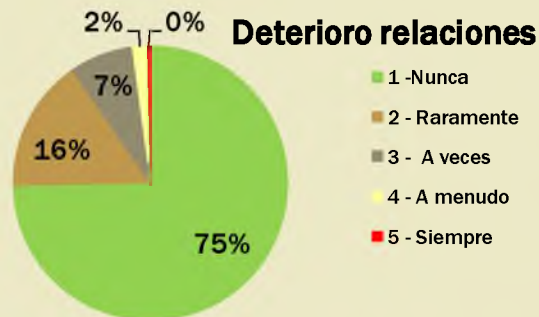
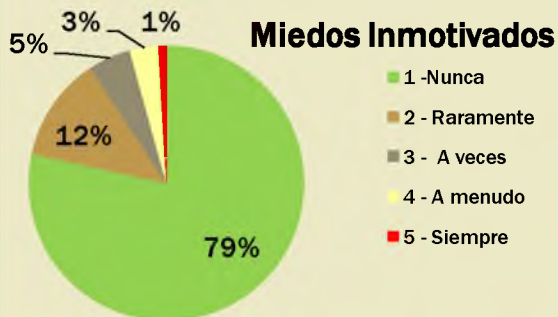
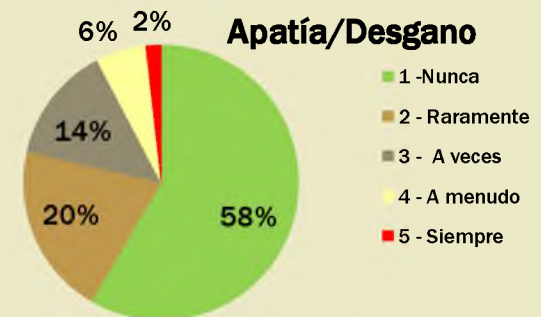
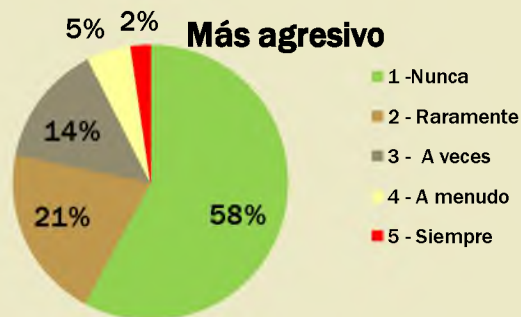
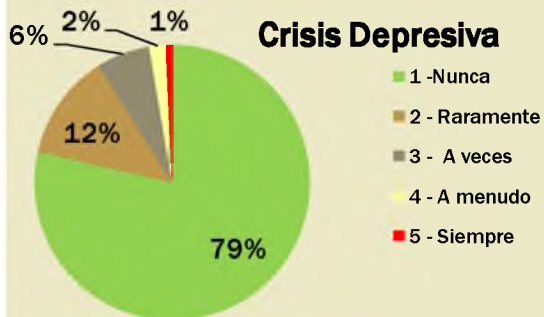
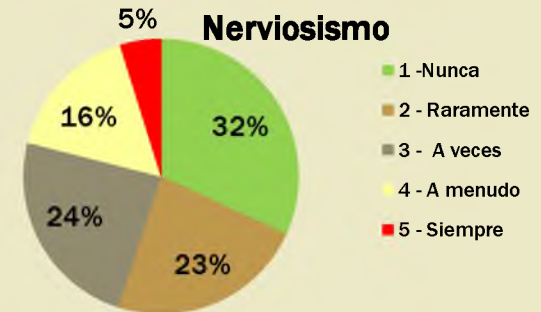
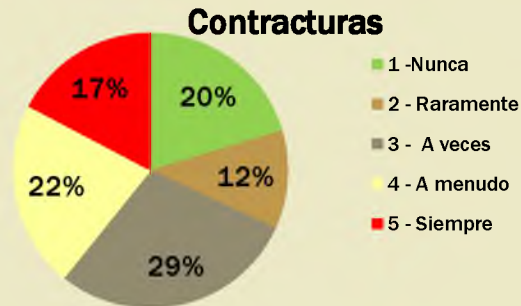
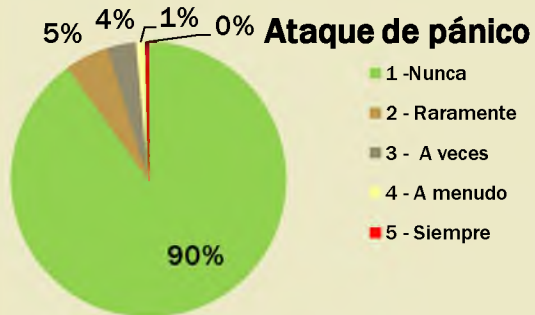
INDICADORES DE SALUD

VAL MOB

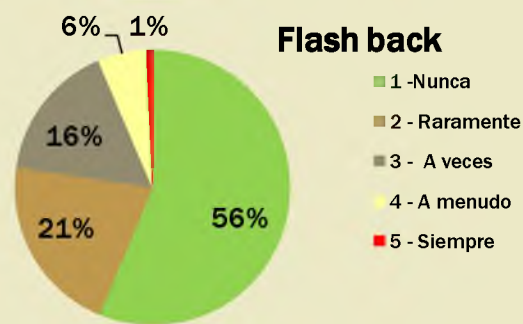
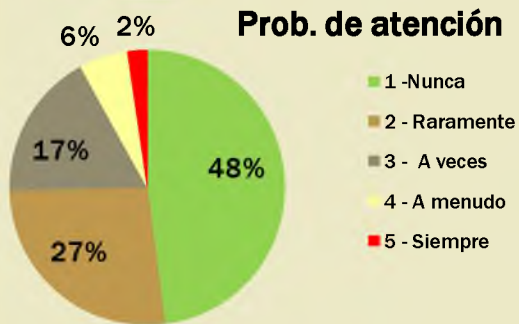
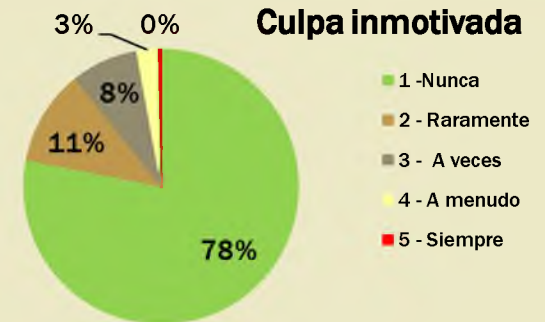
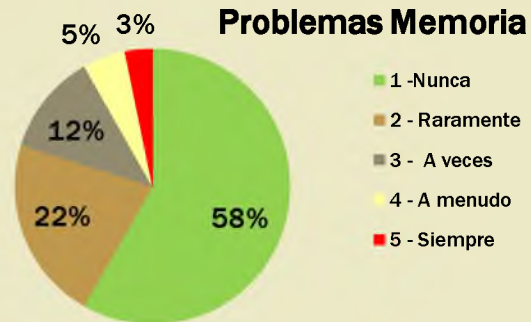
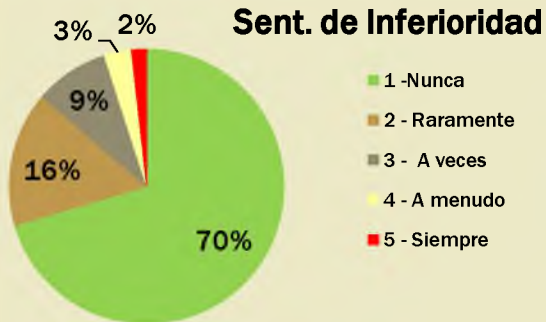
SINTOMATOLOGÍA SOMÁTICA Y PSÍQUICA I



SINTOMATOLOGÍA SOMÁTICA Y PSÍQUICA II



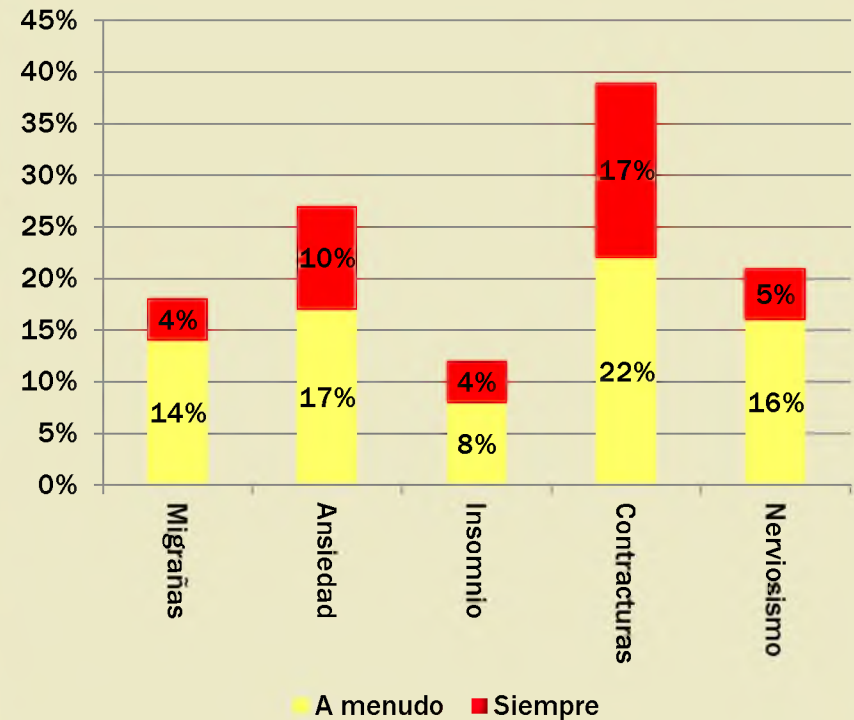
SINTOMATOLOGÍA SOMÁTICA Y PSÍQUICA II



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%

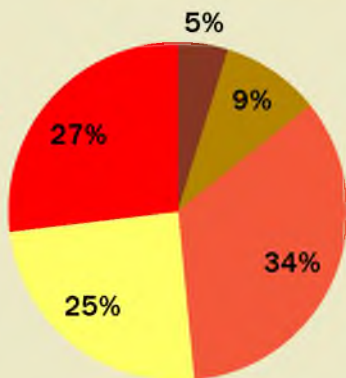


Las contracturas y las migrañas son síntomas compatibles con factores ergonómicos del puesto de trabajo, mientras que ansiedad, insomnio y nerviosismo con el contenido y carga de trabajo.

ISTAS

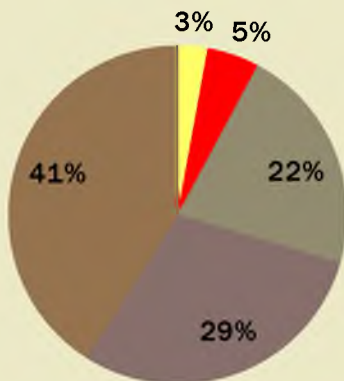
ISTAS - APARTADO

1-¿Tienes que trabajar muy rápido?



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

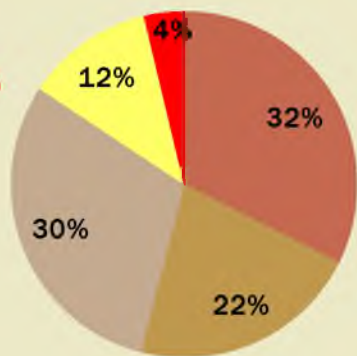
3-¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?



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

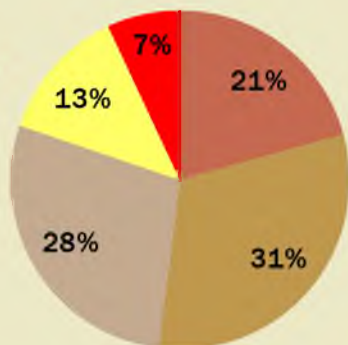
1 - PREG. 1 A 4

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



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

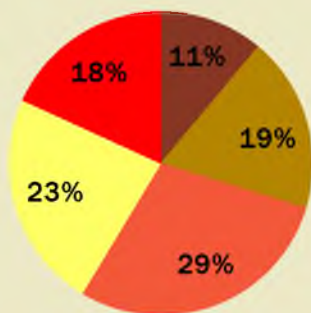
4-¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?



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

ISTAS - APARTADO

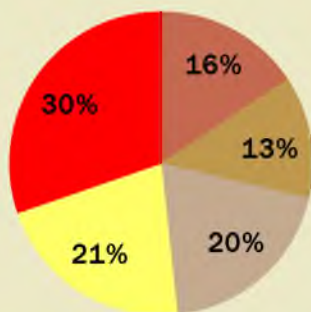
5-¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?



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

1 – PREG. 1 A 6

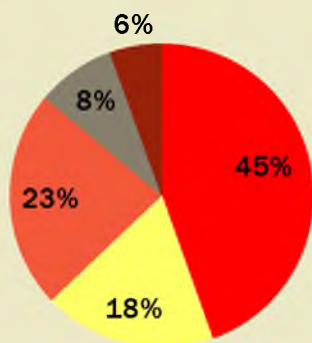
6-¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones??



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

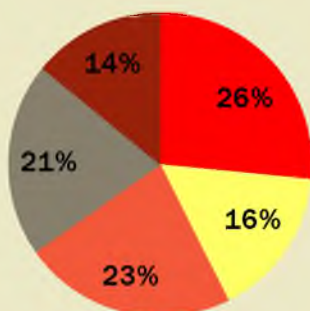
ISTAS - APARTADO

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

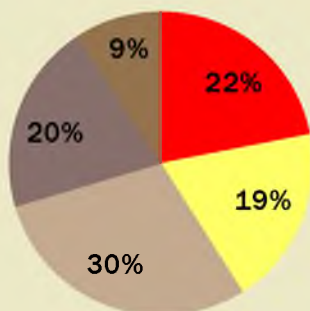
9 - ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?



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

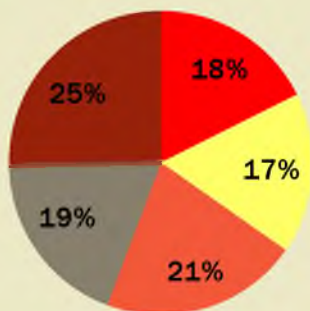
2 - PREG. 7 A 10

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

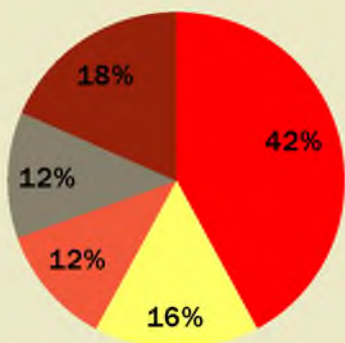
10 - ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?]



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

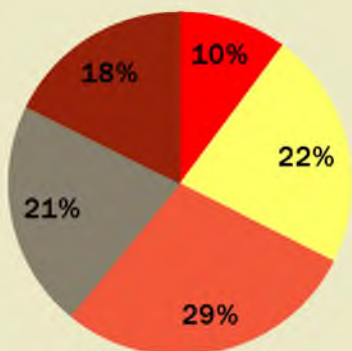
ISTAS - APARTADO

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

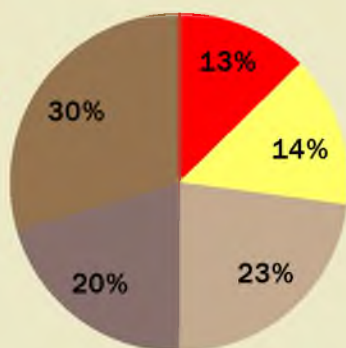
13 - ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?



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

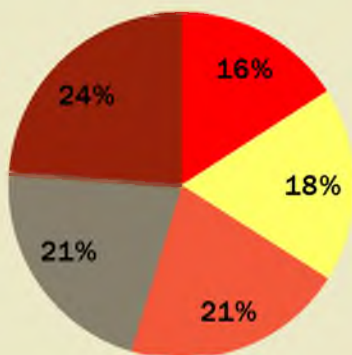
2 - PREG. 11 A 14

12 - ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?



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

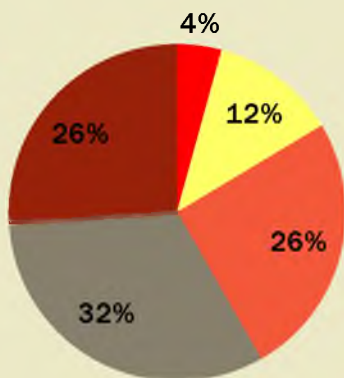
14 - ¿Te sientes comprometido con tu profesión?



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

ISTAS - APARTADO

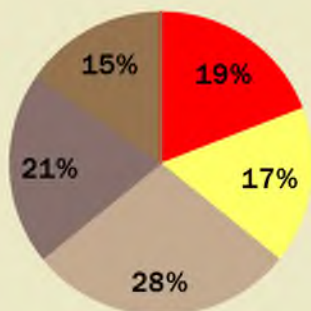
15 - ¿Cree que tus tareas tienen sentido?



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

2 – PREG. 15 A 16

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

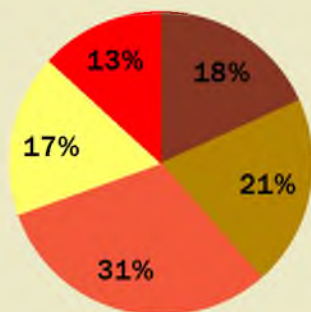


- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

ISTAS - APARTADO

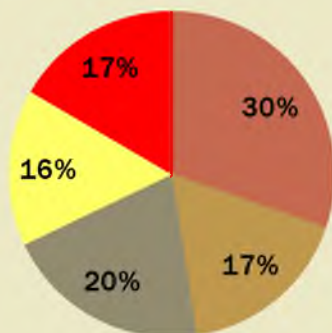
¿Estas preocupado...

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

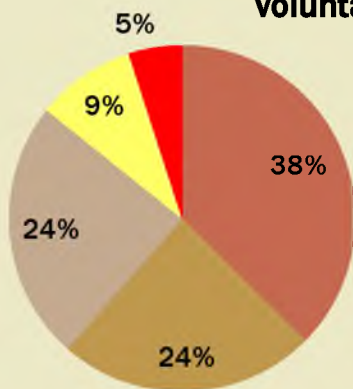
19- por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?



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

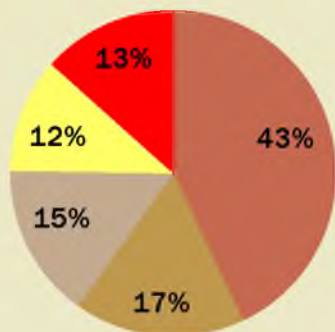
3 - PREG. 17 A 20

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



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

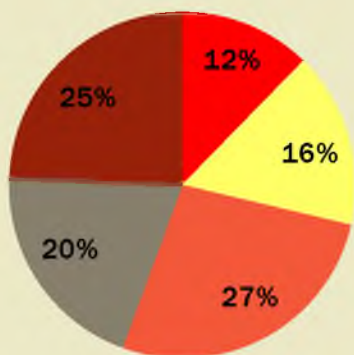
20 - por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?



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

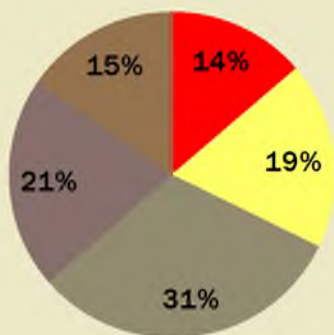
ISTAS - APARTADO

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

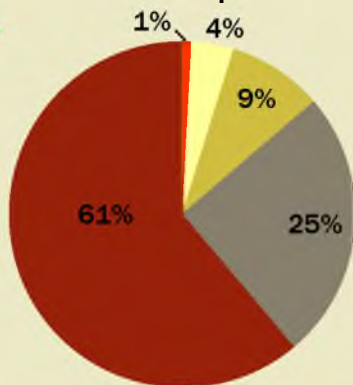
23 - ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?



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

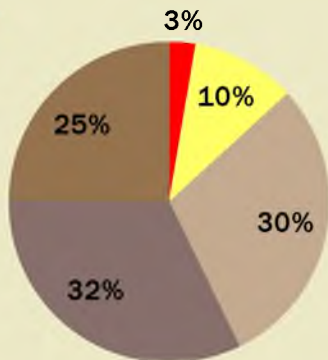
4 - PREG. 21 A 24

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



- 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?

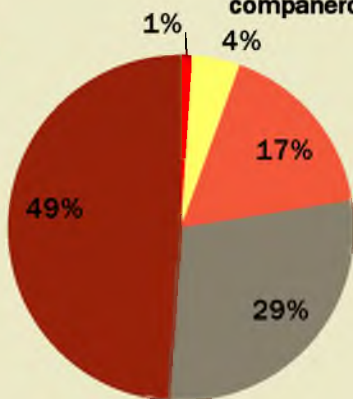


- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

ISTAS - APARTADO

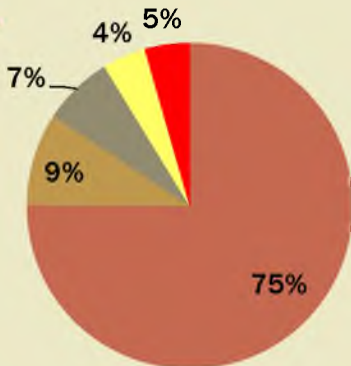
¿Estas preocupado...

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



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

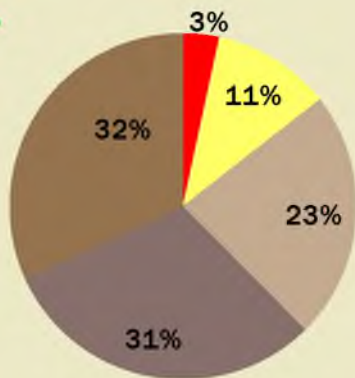
27 - ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?



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

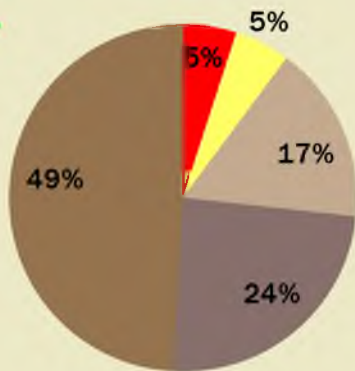
4 - PREG. 25 A 28

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

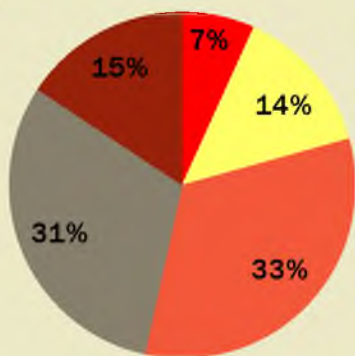
28 - En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?



- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
| 2 - Algunas veces | 17% |
| 3 - Muchas veces | 24% |
| 4 - Siempre | 49% |

ISTAS - APARTADO

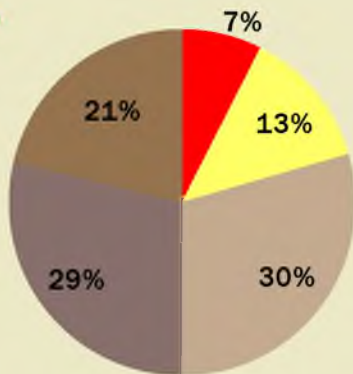
29 - ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?



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

4 - PREG. 29 A 30

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



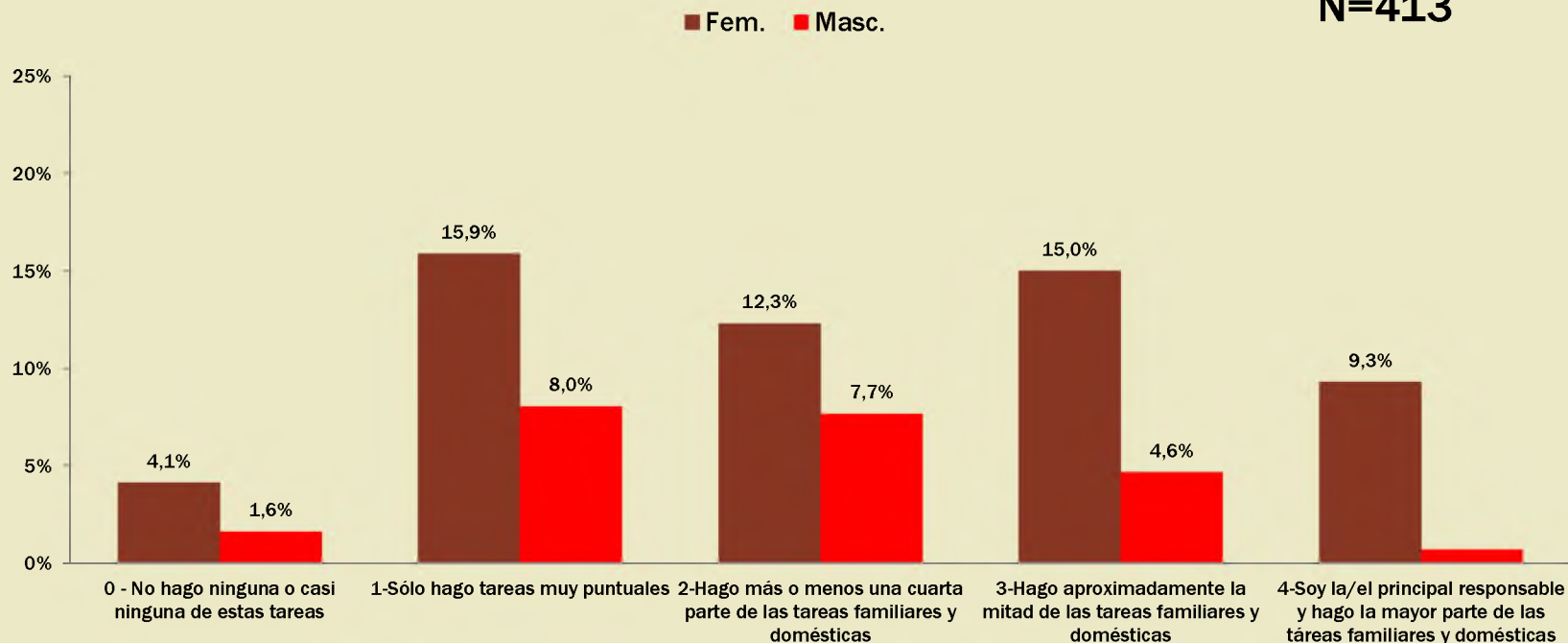
- 0 - Nunca
- 1 - Sólo alguna vez
- 2 - Algunas veces
- 3 - Muchas veces
- 4 - Siempre

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?

N=413

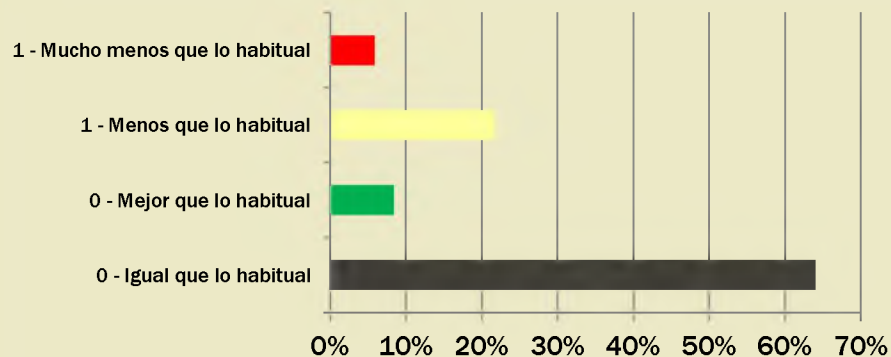


En este gráfico se aprecia que las mujeres son las que se ocupan principalmente de las tareas familiares y domésticas, sólo 4 mujeres afirmaron que no hacen ninguna de las tareas hogareñas.

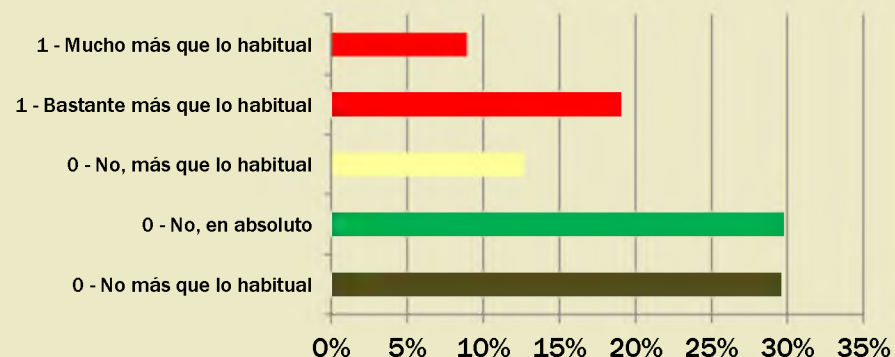
GHQ-12

GHQ-12 - PREG. 1 A 4

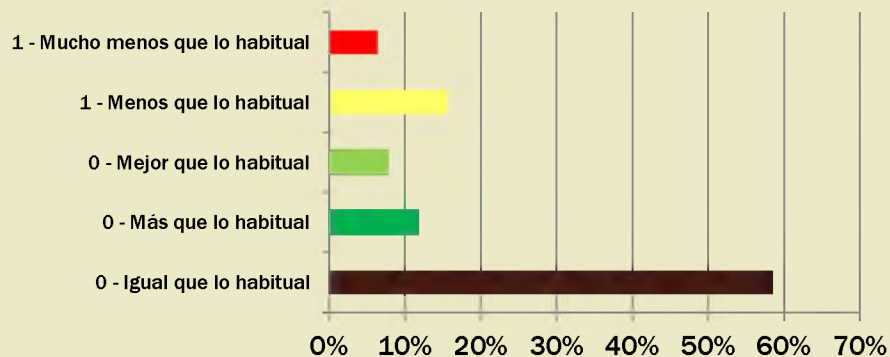
[1] ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?



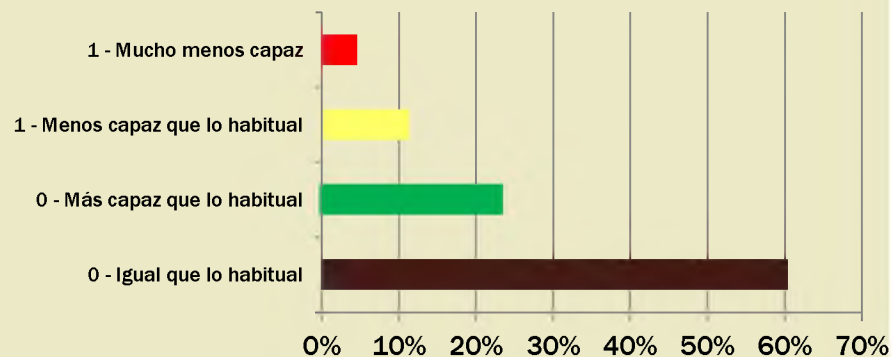
2) ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho el sueño?



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

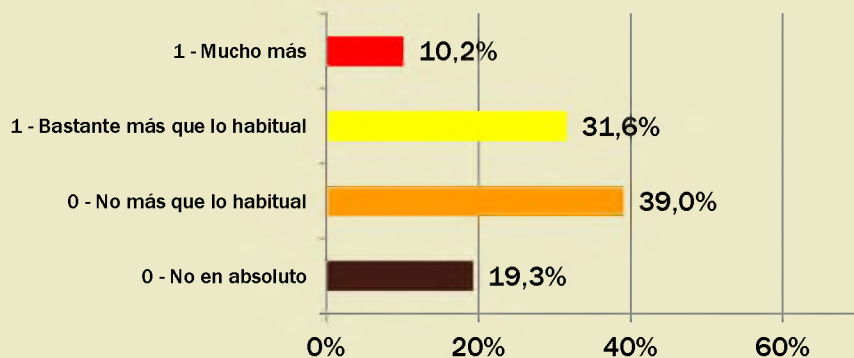


[4] ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?

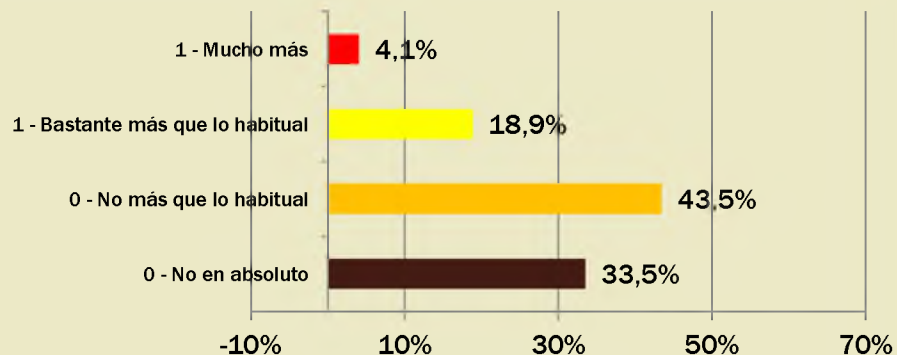


GHQ-12 - PREG. 5 A 8

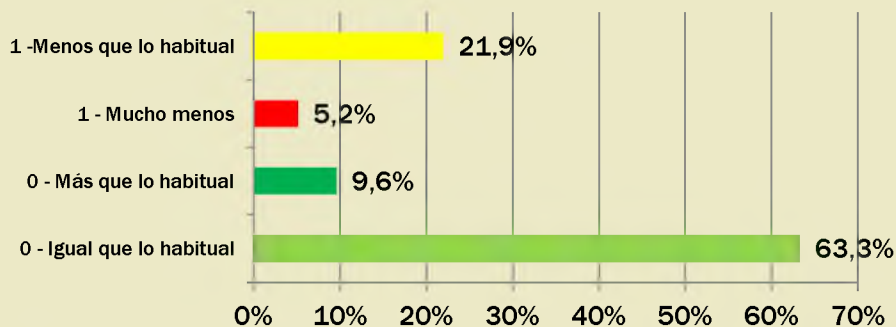
[5] ¿se ha sentido constantemente agobiado y en tensión?



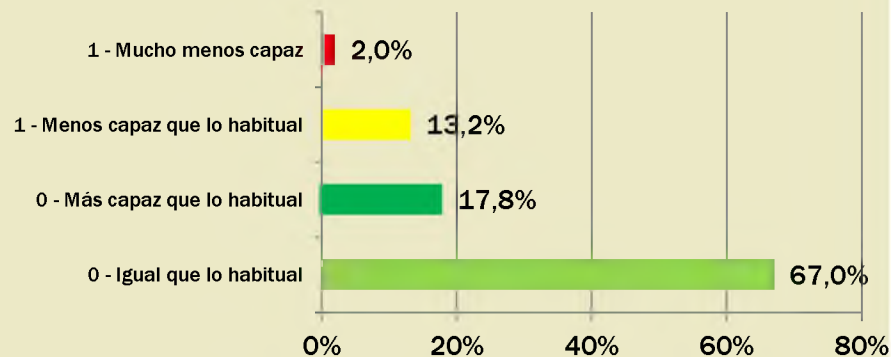
[6] ¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?



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



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

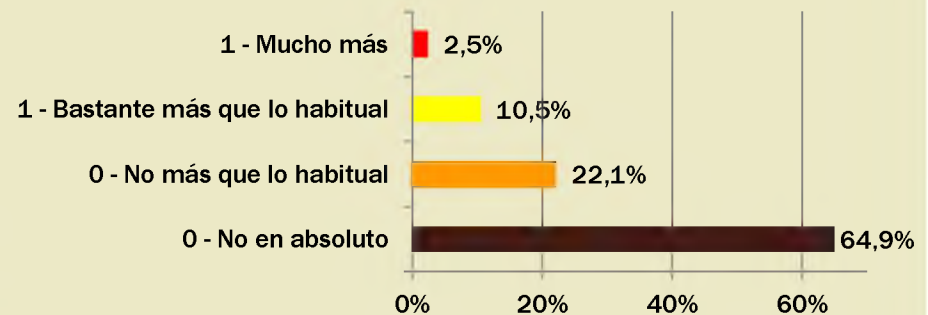


GHQ-12 - PREG. 9 A 12

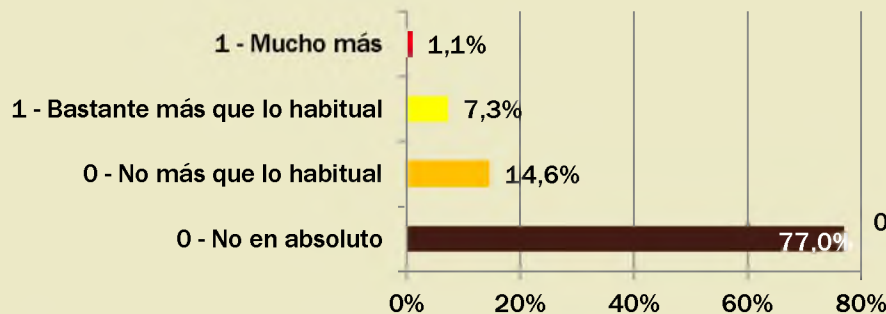
[9] ¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?



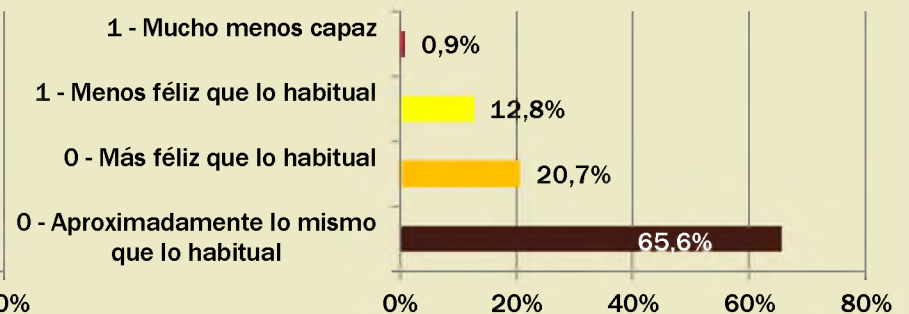
[10] ¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?



[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??



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 cabría 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 decírselo).

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?

SUBJETIVIDAD Y PATRONES UNIFICADORES DE LAS PRINCIPALES ACCIONES DE TRABAJO DEL TELEOPERADOR NO DOMICILIARIO. UN CASO.

La decisión de expandir nuestra investigación al análisis de un caso, responde a la idea de identificar más puntualmente, algunas cuestiones relativas a la producción de subjetividad laboral del teleoperador no domiciliario.

Nuestra búsqueda hace foco en la producción de subjetividad vinculada a conductas laborales prescriptas y también en las no prescriptas por la organización del trabajo.

A partir del trabajo de campo de los alumnos de la cátedra de Psicología Laboral (carrera de Recursos Humanos-UCES) disponemos de entrevistas semi abiertas y videadas a teleoperadores. Esta herramienta con la desgravación correspondiente que se adjunta, resultan el análisis y elaboración de la siguiente información.

Abordamos del análisis del caso L, a la luz del marco teórico de nuestra investigación. Referimos a las principales ideas de la Psicodinámica del Trabajo, de C. Dejours (2012); les sumamos algunos aportes sobre Toyotización y lógicas productivas, planteadas por C Figari y D Newman (Mayo, 2013).

Caracterización de algunos dispositivos normativos del Call Center

En la organización laboral en donde trabaja L, en adelante CCL, calidad y objetivos de producción se garantizan instalando patrones unificadores para las principales conductas laborales, para uso de espacios, tiempos y roles.

L se presenta, caracterizando su posición laboral:

“Bueno, mi nombre es L, tengo 26 años. Trabajo en una empresa, que terceriza servicios de call center, actualmente estoy en la campaña de X hay varias campañas en el call, yo estoy bueno en X hay otras que son de ventas, servicios y demás. Soy operadora telefónica, mi trabajo consiste en la atención de llamadas entrantes, también hacemos llamadas salientes, depende de la situación contestamos mails, pero en líneas generales, la primera actividad que tenemos es digamos la toma de llamados entrantes. Hace 7 años que trabajo en la empresa”... “Mi trabajo consiste en la atención de llamadas entrantes...es el típico 0800”

L reseña las normativas de su trabajo, refiere a prescripciones sobre horario, carga y ritmo de trabajo, uso de espacios y otros sistemas de control característicos de la vida digital-laboral.

“Yo trabajo de 6, de 9 perdón a 15 hs, la atención de la campana es de 10 a 17hs, pero yo trabajo de 9 a 15hs y digamos trato de organizar el horario de la facultad con el horario de trabajo y el tiempo para ver a mis hijos.

Entrevistador: Esta bien, cuando vos después de las 15hs dejas tu jornada laboral, hay algún otra persona que continúe con tu trabajo y siga con la campaña?

Entrevistada: Nosotros. La campaña es el horario de atención, digamos la línea se abre de 10 a 17hs, yo trabajo de 9 a 15hs, hasta las 17hs hay otra persona. Pero digamos esa primera hora de 9 a 10hs, nosotros hacemos el recupero de los llamados, esto significa que los llamados que entran después de las 17hs, durante todo el resto de la tarde, la noche e incluso la madrugada, caen en un mail, nosotros levantamos el llamado porque nos queda registro del llamado el teléfono solamente, y nosotros podemos contactar en ese instante esa hora los pacientes que fueron llamando, para ver cuál era la consulta que deseaban realizar.

Entrevistador: Claro, si, y en cuanto lo que es tu jornada laboral, si? ¿Cómo es un día típico tuyo dentro de la empresa?

Entrevistada: Bueno yo, como te dije entro a las 9 hacemos y empezamos con el recupero de llamados, como en ese horario no entran llamados, tenemos la posibilidad de empezar a recuperar los llamados y prepararnos algo para desayunar; desayunamos en el box cosa que no se debería hacer, pero no tenemos tiempo, además nosotros podemos tomarnos el primer break a las 2 hs de haber entrado en la línea.

Entrevistada: ¿Cuánto tiempo dura el break?

Entrevistada: Depende la cantidad de hs, en mi caso es media hora, lo puedo dividir en 15 y 15 que es lo que hago porque yo como fumo digamos me tomo ese horario para salir a fumar, hay chicos que se toman la media hora porque son gente que por ahí no fuma o van a comer y después salen a fumar, digamos no son tan viciosos como me pongo yo, pero lo hacen de esta manera, digamos el primer break como quieras tomártelo, pueden ser tres de 10 o dos de 15, tiene que ser después de las 2 hs efectivas de trabajo.

Entrevistada: ¿y eso se controla?

Entrevistada: Si nosotros, cuando ingresamos, no fichamos, digamos no tenemos una maquina donde fichar, no tenemos una tarjeta tampoco sino que nos logueamos en la máquina, nos controlan por logging, cada uno tiene su usuario y su contraseña.

Entrevistada: ¿Osea que el descanso también está controlado por ese mecanismo?

Entrevistada: Exacto a nosotros, yo por ejemplo ingreso y me logueo digamos tengo un numero para loguearme para ingresar mi clave y para ingresar mi usuario, un numero para después ingresar en la campana y después lo que es tarea administrativa donde a mí por ejemplo me llama el supervisor para decirme, nose para contarme novedades o para alguna devolución que me quiera hacer o algún comentario o hacerme alguna consulta sobre el trabajo. Tenemos un número y para el horario de break, para ir al baño tenemos otro número con lo cual eso está controlado.

Entrevistada: En caso de que no llegues a cumplir con algo o con algunos de esos controles, ¿Qué pasa? Entrevistada: En líneas generales en nuestra campaña hace como tantos años hace que estamos, digamos hace 4 años que estamos, tenemos bastantelibertad respecto a eso, digamos tratamos de no abusar porque todo tiene control y en algún momento pueden bajar la línea y.

Entrevistador: Pero no llega apercibimiento?

*Entrevistada: En nuestra campaña no, no ha pasado que alguien se haya excedido, igual primero hay un aviso, “mira te estás pasando”, “mira el break que te estas tomando”, los breaks no son acumulativos no es que no te tomaste la media hora ayer, te la podes, te tomas una hora hoy, no; osea perdiste la media hora y la perdiste. **La campaña de venta lo tiene más controlado porque es tiempo muerto, digamos si no vendes, si estas tanto tiempo de break no estas vendiendo”***

A nuestro modo de ver, los dispositivos descritos por L se presentan, como las viejas formas de disciplinamiento laboral, renovadas en formato digital (no se ficha en la máquina, sino que se logea la presencia).

Coincidimos con los autores antes mencionados cuando dicen “Las tendencias que venimos constatando en nuestras investigación realizadas en empresas siderúrgicas, automotrices y petroleras, dan cuenta de la consolidación (...) de dispositivos que actúan junto aquello que regula al núcleo duro del control, pretendiendo aumentar la productividad (...)”

En todos los casos se trataría por parte de la organización laboral, de garantizar objetivos y reducción de tiempos bajo el estilo de gestión conocido como Toyotismo, tal como lo plantean Figari y Newman: “La Toyotizacion de la producción y las implicancias en los trabajadores siguen constituyendo un marco de análisis fundamental (...) para producir subjetividades necesarias acordes a esta fase del capitalismo(...) se busca conformar nuevas subjetividades, dinamizando variados dispositivos de disciplinamiento social y laboral, que se articulan sistémicamente y se transponen en el acto del trabajo (...) al igual que en el Taylorismo-Fordismo, la organización del trabajo en el toyotismo apela a la eliminación de tiempos y acciones improductivas (desperdicio) mediante el control del tiempo y los ritmos de los trabajadores afectados a la producción.” (Mayo, 2013, P-57/58).

Los patrones unificadores de CCL, aplican programas de calidad denominados Normas ISO; otros patrones unificadores reciben diferentes nominaciones: Programas de mejora continua, o STP (Tecnología de gestión de matriz Toyotista). En todos los casos, se alude a un conjunto de principios y reglas prescriptas, en general escritas, que se asocian a la mejora de la eficacia y eficiencia productiva.

Dice L, aludiendo al dispositivo Normas ISI:

“Entrevistada: en realidad nosotros digamos, en ese momento, nosotros trabajamos con las normas ISO, las de control de calidad, nosotros dentro de esas pautas de normas no podemos salir, no? Son una línea de normas donde está estipulado cuales son los procedimientos que deberíamos seguir, uno de ellos es no tutear al paciente, a ninguna persona que llame, ni que llamemos ni que

llame, a nadie se puede tutear.....". La aplicación de las normas ISO, para el caso del L que atiende un 0800 de campañas de salud, resulta una técnica de normalización, que por un lado disminuye riesgos legales y acota tiempos, pero a veces resulta difícil para satisfacer singularidades típicas de la comunicación del 0800.

"Entrevistada: el último producto que se lanzó es una vacuna para el cáncer de pulmón, entonces obviamente al ser un producto nuevo porque hace 20 años que están investigando el producto, al ser un producto tan nuevo, hay gente que te llama y que te pregunta "mi hijo tiene tal cosa, tiene cáncer, se lo puedo poner?" y vos como operadora no tienes una profesión médica, tienes que digamos tratar de tranquilizarlo de decir lo que está dentro de lo que se puede decir, eso es otra cosa que nos juega en contra, no somos médicos, entonces si nosotros nos salimos de una línea, nos pueden hacer un juicio"

De este modo L, señala la complejidad específica de su trabajo en el Call, para aplicar el dispositivo ISO. Esta complejidad generaría en L algún nivel de exigencia psicológica o sobrecarga emocional que relata del siguiente modo:

"Entrevistada: Cuando empecé, levantaba el teléfono de mi casa y hablaba como si estuviera en el laburo.

Entrevistador: O sea que llevabas el trabajo a tu casa.

Entrevistada: Sí, levantaba y decía "buenos días mi nombre es L". Lo hacía, me costaba desprenderme. Yo soy muy sensible a muchas cosas, entonces me iba angustiada porque me trataban mal, me puse a llorar en el trabajo, entonces me iba mal a mi casa. Y esas cosas las vas aprendiendo con el tiempo. Ahora sí, yo termine mi laburo a las 3 de la tarde y listo, me fui"

Inferimos a partir de lo dicho por L que lo prescripto por las normas ISO no siempre les servía para responder a la singularidad de un paciente-usuario, y tampoco para aliviar su propia subjetividad tensada. Pareciera la experiencia y el tiempo resulto para L un mejor aliado.

Otra característica de la organización del trabajo de CCL responde a lo que se denomina Trabajo por Células, Figari y Newman caracterizan del siguiente modo: "las células de trabajo se constituyen en espacios formadores por excelencia. Un contenido fundamental que se transmite y evalúa por parte de los Team Leader es la polivalencia de los trabajadores, es decir, el conocimiento integral del proceso de producción para poder desempeñarse en todos los puestos" (mayo, 2013 P 60).

La polivalencia de roles, suele ser también una característica de la organización del call center. En el caso de L, a lo largo de la entrevista nos cuenta que cumple dos funciones; es operadora telefónica y también la referente de campaña. Hay cuatro operadoras bajo su mando y ella se hace cargo además de los "llamados que las chicas no pueden atender o les da miedo". Esta posición es CCL se denomina referente de campaña, no es paga y L dice "la hago igual porque me gusta aprender y me gustan los desafíos".

Entendemos que el dispositivo Team Leader en CCL es un espacio de formación y contención para las operadoras, que L acepta realizar sin dinero a cambio de una cuota de oxígeno y alivia para su subjetividad. L sale de la monotonía y la rutina de operadora telefónica, y a la vez, es reconocida por su experiencia y capacidad de contención. L y su protagonismo como referente de campaña, junto al reconocimiento que le hacen pares y autoridad a su trayectoria, alcanza la satisfacción necesaria como para cumplir con el rol sin recibir un pago. Protagonismo y reconocimiento, resultarían dos factores de protección de la calidad de vida laboral de L.

CUANDO LAS ACCIONES DEL TELE OPERADOR ESTAN RESPALDADAS POR DISPOSITIVOS NORMATIVOS.

Cuando las condiciones de la organización del trabajo, son adversas al protagonismo de los trabajadores, cuando prima un tipo de tarea con exigencia de rapidez y cumpliendo lo prescripto, podemos inferir como en otras investigaciones aludidas habría una sobrecarga emocional, como lo expresa L a continuación.

*“Entrevistada: en realidad yo cuando entre estaba muy conforme con la campaña a pesar de que era digamos, muy muy fuerte pero no por el grupo sino por él, por él, el cliente, el cliente me refiero a la persona que recibía el servicio de agua, te llamaba y bueno la gente se quejaba que no tenía agua, o por la cloaca o por un montón de cosas, era duro en ese aspecto pero el ambiente digamos te ayudaba a mantenerlo, a llevarlo, a que sea llevadero, cuando a mí me pasaron de una empresa que provee agua potable a una compañía celular(...) yo en ese momento estaba embarazada, vivía llorando, vivía faltando, no quería, no era una campaña que me gustara, era muy difícil vender, era muy difícil convencer a una persona que dejara la tarjeta y pasara a un plan de abono, cuando teníamos beneficio con tarjeta que con el plan de abono, entonces ahí me sentí muy mal, de echo el supervisor en ese momento, que es el que actualmente tengo, porque con el empecé desde cero, empezamos juntos básicamente, él me dijo **“sino vendes sabes vos que medidas tenemos que tomar”**, yo embarazada en ese momento, y yo le dije lo mismo **“bueno hace lo que tengas que hacer, yo también se lo que tengo que hacer”**. Bueno fui y hable con mi jefa, con la proyect líder, que es la jefa de todo el side, y le explique mi situación, le dije que yo no podía seguir enferma tomando cosas que estaba embarazada y que necesitaba un cambio que no quería seguir ahí, porque si no iba a tener que seguir faltando o pedir alguna licencia, porque no me sentía bien, me pasaron a otra campaña que fue de servicios”*

L para cumplir con la exigencia de venta, compromete su salud física y psíquica, puede recuperarse por que pide ayuda a tiempo. L puede cumplir con lo prescripto, solo a costa de una subjetividad tensada.

CUANDO LAS ACCIONES DEL TELEOPERADOR NO ESTAN RESPALDADAS POR DISPOSITIVOS NORMATIVOS O CUANDO LO PRESCRIPTO NO ALCANZA PARA EL TRABAJO.

Partimos de la idea que algo inesperado, sorpresivo, alguna vez sucede en el trabajo. Las técnicas para homogeneizar y disciplinar al teleoperador, a veces no alcanzan para salvar una dificultad o un imprevisto. Como dice Neffa (2001:33) trabajar *pone a prueba a las personas* y moviliza masivamente los resortes de la subjetividad.

Aquí emerge la posibilidad de un protagonismo diferente para el trabajador. Alcanzar la solución de algo no prescripto si bien enriquece la subjetividad, requiere una movilización emocional y cognitiva. Los imprevistos implican un esfuerzo del sí mismo del trabajador, debe buscar entre los propios recursos disponibles (Experiencia, inteligencia práctica, astucia) la mejor alternativa de solución. El logro alcanzado genera una subjetividad enriquecida, ya que la posibilidad de protagonismo hace crecer su autoestima y nivel de implicación con su tarea. Coincidimos con Neffa (2001:33) cuando dice que el trabajo permite o contribuye a la realización personal o sea al desarrollo de la personalidad de quienes lo ejecutan y define una identidad social cristalizada en el oficio, porque al mismo tiempo que permite la expresión de todas o al menos algunas de las potencialidades psicofísicas, trasciende a la persona del trabajador. Trabajar es, superar las fronteras del uno mismo para dirigirse al mundo de los otros.

Emparentamos estas ideas con el concepto de trabajo de Dejours: “Trabajar es colmar la brecha entre lo prescripto y lo efectivo (...) el trabajo se define como aquello que debe añadir a la prescripciones para poder alcanzar los objetivos que les son asignados; o incluso lo que debe añadir de sí mismo para hacer frente a lo que no funciona cuando se atiende escrupulosamente a la ejecución de las prescripciones” (Buenos Aires 2012, P 21)

L recuerda un obstáculo vivido; ante la ausencia de un patrón unificante normativo, podemos observamos el ejercicio de singularidad que desarrolla.

“Entrevistada: Si, tuve hace dos años una año y medio más o menos uno de los productos, digamos nosotros tenemos productos, líneas de productos que podemos contestar en base a lo que es el prospecto y otros productos que no. Claramente los de ventas libre e pueden responder porque son de venta libre, no todos, pero la mayoría de las cosas, y otra línea que es medica que son de venta bajo receta que son derivados, nosotros una de las líneas que tenemos es test de embarazo, en una oportunidad me llama un paciente me comenta que se había echo un test, que quería interpretar el resultado, me pregunta, yo le respondo cual era digamos el resultado, le había dado un resultado positivo a la paciente, había una diferencia de color, esa era la pregunta de la paciente digamos había una diferencia de color entre una línea y la otra, como lo interpreto? Se le respondió que era positivo se hicieron las preguntas tipo para corroborar si lo había hecho bien, para decirle “si mire” el resultado que usted obtuvo es positivo esto significa que se detectó un alto nivel de hormonas en la orina”, cuando yo termino de responderle a la paciente esto, se pone a llorar la paciente y me comenta, me dice “yo tengo 12 años no les, no puedo estar embarazada”, esa situación si me puso

en un personaje de, me puso en el personaje de madre no el de operadora, a mí la situación por ser madre me toco de otro lado, yo lo que trate de hacer es de contener a la nena porque tenía 12 años ni más ni menos y frente a una situación tan desconocida bueno me afecto mucho, yo le respondí la trate de contener, le explique lo que podía hacer, bueno el llamado termina con la paciente angustiada, pobre porque la verdad que tenía 12 años, corto el llamado yo, la situación me estreso pocas veces me ha pasado esto que la situación me puso muy mal me fui a fumar, digamos no era mi horario de break pero salí a fumar igual, bueno cuando de regreso de mi horario de break, una de mis compañeras me dice "llamo la mama de la paciente", a todo esto la chica atendió el llamado, quería hablar conmigo esa mama entonces mi compañera lo que dice es "bueno aguárdeme" y la dejo esperando y la mujer termino cortando, cuando yo llego me comenta, yo me comunico con el cliente que en ese momento digamos eran otros, era el laboratorio, lo llamo y explico y me dice "bueno atienda", me explica más o menos como tenía que atender la situación con la paciente, con la mama de la nena, y después que le pasara las grabaciones, bueno me llamadespués la mama, y la mama me empieza a insultar o sea sin ningún porque me empezó a insultar desde, de entrada del hola me empezó a insultar, diciéndome que nosotros le habíamos dado consejos a la hija y demás, bueno yo trate de manejar la situación lo mejor que pude, le explique a la mama que si la hija, que lo llamados eran confidenciales, que si la hija había llamado y había preguntado algo se le abra respondido seguramente y que si ella quería saber que era que nos hiciera la pregunta que hizo la nena.

Entrevistador: Eso a vos te lo dijeron del laboratorio que era así o es alguna norma que ustedes tienen?

Entrevistada: No no, **digamos hasta ese momento no había ninguna norma al respecto**, eso fue lo que nos perjudico por alguna manera, porque yo podía atender a cualquiera, yo no tenía por qué preguntar edad ni nombre, si la paciente tenía 12 años yo no tenía por qué preguntárselo, si a mí la chica no me hubiese dicho que tenía 12 años el llamado terminaba ahí, capaz que llamaba después la mama y te hacia lo mismo, te insultaba, pero uno eso de los 12 años no hubiera preparado esto, **a partir de esa situación** se empezó a implementar la pregunta de "usted es mayor de 18 si o no? No, necesito hablar con un mayor –no porque yo tengo –no, necesito hablar con un mayor".

Entrevistada: en realidad nosotros digamos, en ese momento, nosotros trabajamos con las normas ISO, las de control de calidad, nosotros dentro de esas pautas de normas no podemos salir, no? Son una línea de normas donde está estipulado cuales son los procedimientos que deberíamos seguir, uno de ellos es no tutear al paciente, a ninguna persona que llame, ni que llamemos ni que llame, a nadie se puede tutear, cuando la nena me dijo a mi " tengo 12 años", ahí digamos ya no cumplí ningún procedimiento le dije que podía, que estudios podías hacerse sin necesidad de hacerlo, sin tener que hacerlo, yo no podía decirle " usted debe hacerse una ecografía debería consultar con el medico hacerse una ecografía", yo no lo puedo decir pero en esa situación si se la dije, le dije "mira", primero que la tuteé que no lo tendría que hacer, y le dije " mira habla con el medico que el medico hable con tu mama y que la doctora te hago otros estudios para ver si puede ser", le pregunte digamos si esto podía estar relacionado con el periodo menstrual, porque quería ayudarla digamos. "

Observamos que ante la falta de lo prescrito, frente a algo que irrumpe y rompe con lo rutinario, L responde de dos maneras:

- **Primero afectivamente:** L manifiesta lo desagradable de la experiencia, el malestar vivido, la estresa, y responde desde otro roll, el de mama, y no desde el de operadora. Deja de lado las acciones convalidadas desde las normas de la empresa, cuando lo real irrumpe de modo tan brutal. L olvida las normas, pregunta lo que no puede preguntar, tutea cuando no debe hacerlo, y aconseja cuando no corresponde. Responde de esta manera con una subjetividad movilizada por la afectividad.
- **Segundo trabajando:** L busca la solución para superar la dificultad. La movilización psíquica de carácter afectivo la impulsa a aplicar su propia inteligencia práctica. Aplica su iniciativa y sale de la situación de angustia inicial generando una nueva respuesta, que se convierte en un nuevo procedimiento laboral.

Salirse de la norma genera una huella subjetivante también para el Call Center. A partir de la situación inédita vivida por L, se decide en el Call aplicar una nueva pregunta a quien consulta sobre un test de embarazo: “es mayor de 18?”.

El **CCL** perdona el apercibimiento a L, pero parece una organización laboral más acostumbrada a aplicar premios, castigos y perdones que en ejercer un reconocimiento a un trabajador, a partir de cuyo aporte de valor, se genera un cambio en la normatividad.

En términos de la subjetividad, L sale fortalecida finalmente en su autoestima y acrecienta su salud psíquica.


CONCLUSION

El análisis del caso L colabora con la idea que venimos verificando en nuestra investigación.

Los teleoperadores de trabajo no domiciliario, perciben su trabajo como poco satisfactorio por sus atributos de rutinario y monótono, a lo que suele sumarse una organización del trabajo con rígidos patrones normativos y estrictos dispositivos de control de roles, espacios y tiempos. La aplicación de estos atributos y condiciones de trabajo y los denominados programas de Calidad, tienen como meta mejorar la productividad. Pareciera que tales condiciones presentarían una vinculación directa con una subjetividad opacada, agobiada y tensa.

Cabría pensar que este tipo de diseño organizacional, cuya búsqueda de uniformidad y control, eliminaría o pretendería eliminar la cuestión de la subjetividad del trabajador.

Examinar estas cuestiones nos permite afirmar que el teleoperador, como el trabajador fabril, necesita experimentar algún nivel de desafío, de superación de un obstáculo no previsto, por medio del ejercicio de su iniciativa.



Conseguir aplicar un mínimo de “yo decido”, se puede transformar en “yo puedo”, “yo valgo”. Estas instancias dinamizan y robustecen la autoestima del trabajador y contribuyen a al bienestar psíquico.

Negar la relación entre subjetividad y trabajo es por ejemplo, limitar el trabajo del teleoperador al estricto cumplimiento de lo prescripto, castigando su iniciativa o considerando el momento del break como un “tiempo muerto” porque no genera productividad. La aplicación de la autonomía, o un tiempo de relajación, ambos son recursos estructurantes para el psiquismo.

En síntesis: se requeriría de un diseño organizacional que contemple pautas, normativas y dispositivos de control, pero que, al mismo tiempo, disponga de cierta flexibilidad para que el trabajador opere alguna forma de subjetividad singularizada ,en relación a su tarea .

Buenos Aires, noviembre 2013

Bibliografía:

Figari, Claudia y Newman, Diego (mayo 2013). Toyotización, control laboral y lógicas de formación corporativas. En Revista de la Facultad de Ciencias Sociales – UBA – Nº 83. Buenos Aires

Dejours, Christophe, (2012). Trabajo Vivo, Tomo 1, Buenos Aires, Topia.