



Universidad del Aconcagua

Facultad de Psicología

TESINA DE LICENCIATURA

**“El malestar por inestabilidad laboral
en teleoperadores de call centers
de Mendoza”**

Alumna: Leticia Navarro Petta

Directora: Lic. Estela Labal

Mendoza, Abril de 2010

HOJA DE EVALUACIÓN

TRIBUNAL

Presidente:

Vocal:

Vocal:

Profesora invitada: Lic. Estela Labal

Nota:

RESUMEN

La presente tesina es un estudio descriptivo cuyo objetivo principal es corroborar o no si la inestabilidad laboral funciona como estresor en teleoperadores de call centers en la provincia de Mendoza. Se procura investigar si estos trabajadores perciben su trabajo como inestable, con qué frecuencia y el nivel de malestar que ello les provoca, relacionando esto último con diferentes variables sociodemográficas. Asimismo, indagar de qué áreas y sucesos proviene mayor malestar. Para esto, se ha tomado el Inventario de Malestar Percibido en la Inestabilidad Laboral (IMPIL) y un Cuestionario Sociodemográfico elaborado para la presente investigación, a una muestra de teleoperadores de distintos call centers de Mendoza. Los resultados muestran que la inestabilidad laboral sí es un estresor presente en los call centers. Es percibido con una alta frecuencia por un gran porcentaje de la muestra, pero no es fuente de altos niveles de malestar en la misma proporción. *Preocupaciones económicas* y *Preocupaciones por el futuro* son las principales áreas de las que proviene mayor malestar. Las variables sociodemográficas que arrojan resultados más significativos, son *Sexo*, *Nivel de Instrucción* y *Principal tarea como teleoperador*. Al provenir estos datos de una muestra no probabilística, los resultados son válidos sólo para la misma.

The present paper is a descriptive study which primary target is to corroborate whether the labor instability works as a stressing factor in telemarketers of call centers in the province of Mendoza, or not. The aim is to investigate if these workers perceive their job as unstable, how frequent do they perceive this, and the malaise level that it

causes to them, relating this last one to different sociodemographic variables. Moreover, it is investigated from which areas and events come greater malaise. For this, the Malaise Perceived in Labor Instability Inventory, and a Sociodemographic Questionnaire, made for the present investigation, were taken to a sample of telemarketers of different call centers from Mendoza. The results show that the labor instability is, in fact, a stressing factor present in call centers. It is perceived with a high frequency by a great percentage of the sample, but it is not source of high levels of malaise in the same proportion. *Economic preoccupations* and *Preoccupations for the future* are the main areas from which greater malaise comes. The sociodemographic variables that throw more significant results are *Sex*, *Level of Instruction* and *Main task as telemarketer*. As these data comes from a nonprobabilistic sample, the results are valid only for the present one.

AGRADECIMIENTOS

A Dios

A mis padres y mis hermanas, por su amor y su apoyo incondicional.

Sin ellos, hoy no estaría aquí

A mis abuelas, por sus oraciones y velitas encendidas

A mis amigas y compañeras

A Estela Labal

*A todos aquéllos que me acompañaron en este camino, ayudándome a crecer
como persona y como profesional. Están en mi corazón*

ÍNDICE

Hoja de evaluación.....	3
Resumen.....	4
Agradecimientos.....	6
Índice.....	7
Introducción.....	10
Primera parte: Marco Teórico.....	13
<i>Capítulo I: El mercado laboral actual.....</i>	<i>14</i>
1. Características del contexto socioeconómico.....	15
1.1. Las grandes tendencias de cambio en el ámbito laboral.....	16
2. El mercado de trabajo en Argentina y el papel del Estado en la economía.....	17
2.1. La Argentina desde 1930 hasta 1990.....	17
2.2. La crisis de los '90.....	19
2.2.1. Las Reformas en la legislación laboral.....	20
2.3. La situación laboral en la actualidad.....	22
3. La Inestabilidad laboral en el mercado de trabajo.....	24
<i>Capítulo II: El trabajo y la inestabilidad laboral.....</i>	<i>27</i>
1. El valor social del trabajo.....	28
1.1. Breve reseña histórica.....	28
1.2. El trabajo inestable en la actualidad.....	32
2. Hacia una significación del trabajo.....	35
2.1. Concepto de trabajo.....	36
2.2. El trabajo: una actividad social.....	37

2.3. El trabajo y las necesidades humanas.....	38
2.4. Trabajo e identidad.....	41
<i>Capítulo III: Estrés.....</i>	<i>44</i>
1. El estrés.....	45
1.1. ¿Qué entendemos por “estrés”?.....	46
1.2. La evaluación cognitiva.....	48
2. El estrés laboral.....	50
2.1. El Modelo Socioambiental.....	51
2.1.1. Entorno objetivo: desencadenantes del estrés laboral.....	52
2.1.2. Entorno subjetivo: experiencia de estrés.....	57
2.1.3. Respuestas de afrontamiento.....	58
2.1.4. Consecuencias individuales y organizacionales del estrés.....	59
3. El estrés por inestabilidad laboral.....	61
3.1. Consecuencias de la inestabilidad laboral: hallazgos de algunos estudios de investigación.....	63
3.2. ¿Qué se desestabiliza cuando el trabajo es inestable?.....	66
4. El Síndrome de Burnout.....	68
4.1. Concepto de Burnout.....	68
4.2. Dimensiones.....	70
4.3. Evolución del Síndrome de Burnout.....	71
4.4. Modelos explicativos.....	72
<i>Capítulo IV: Call Centers.....</i>	<i>74</i>
1. Los call centers y el telemarketing.....	75
1.1. ¿Qué son los call centers?.....	75
1.2. Origen y desarrollo.....	77
1.3. Los call centers en Argentina.....	78
1.4. Las condiciones laborales y el perfil de los teleoperadores.....	80
1.5. Caracterización del tipo de trabajo y su influencia en la salud de los teleoperadores.....	83
1.5.1. Problemas de salud derivados de la inadecuación de los elementos y del medioambiente de trabajo.....	85

1.5.2. Problemas de índole psicológico y social, derivados del proceso de trabajo y la organización.....	86
2. El malestar por inestabilidad laboral en los call centers.....	88
Segunda parte: Estudio de campo.....	91
<i>Capítulo V: Metodología.....</i>	<i>92</i>
1. Objetivos de investigación.....	93
2. Diseño de investigación.....	93
3. Descripción de la muestra.....	94
4. Instrumentos de evaluación.....	95
4.1. Cuestionario Sociodemográfico.....	95
4.1.1. Conformación del cuestionario.....	96
4.2. Inventario de Malestar Percibido en la Inestabilidad Laboral (IMPIL).....	97
4.2.1. Fundamento.....	98
4.2.2. Construcción del instrumento.....	98
4.2.3. Definición de los conceptos.....	99
4.2.4. Categorías de los sucesos estresantes.....	100
4.2.5. Criterios de administración y puntuación.....	102
4.2.6. Propiedades psicométricas.....	103
4.2.6.1. Validez y confiabilidad.....	103
5. Procedimiento.....	104
<i>Capítulo VI: Presentación y análisis de resultados.....</i>	<i>106</i>
1. Presentación y análisis de resultados del Cuestionario Sociodemográfico.....	107
2. Presentación y análisis de resultados del IMPIL.....	112
3. Relación entre niveles altos de malestar y las variables sociodemográficas.....	118
Conclusiones.....	126
Bibliografía.....	133
Apéndice.....	138

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, nos encontramos inmersos en un contexto laboral signado por la desocupación y la exclusión, que deja marginados a amplios sectores de la población. Asimismo, el mundo laboral no sólo se caracteriza por un gran número de excluidos, sino también por la precariedad a la que somete a la mayoría de los incluidos.

En este sentido, una de las caras más visibles de las transformaciones introducidas en el mercado de trabajo a partir de la globalización del modelo neoliberal, ha sido la flexibilidad laboral, que torna imprevisible e inestable el trabajo. La flexibilidad anuncia la llegada de trabajos regidos por contratos breves, renovables o directamente sin contratos, que no ofrecen seguridad, sino que llenan de incertidumbre la vida laboral.

Pero, ante la posibilidad concreta de quedar excluidos, los individuos aceptan convivir con la precariedad, la inseguridad e inestabilidad en su trabajo por temor al despido. *Tal incertidumbre con relación al futuro laboral, es percibida frecuentemente como amenaza, constituyéndose en un factor de estrés presente en muchos trabajos.*

Esto es así ya que el trabajo nos permite satisfacer una amplia variedad de necesidades, de las cuales las más elementales son la de subsistencia y de seguridad. De modo que la percepción de inestabilidad laboral, es una de las mayores fuentes de inseguridad en la vida.

Por su parte, en este contexto de *aumento del desempleo y subocupación, inestabilidad laboral, creciente flexibilización de los contratos y de los despidos, reducción de los costos laborales*, los Call Centers se han constituido como una de las industrias que mayor cantidad de empleo genera en nuestro país, presentando un desarrollo sostenido en las últimas décadas. Este trabajo ha sido para muchos una

oportunidad de incorporarse o reinsertarse al mundo laboral en condiciones que prometen formalidad y estabilidad.

Sin embargo, es sabido que las condiciones laborales de este sector, distan de ser ideales. Al contrario, los teleoperadores realizan un trabajo con múltiples y fuertes demandas. La principal causa de tensión y estrés para estos trabajadores, es la producción diaria de comunicaciones que deben realizar para alcanzar los objetivos impuestos por las empresas. Ellos son conscientes de que las mismas evalúan su desempeño en forma cuantitativa, y de que ésta es una condición para la continuidad de su empleo.

Por ende, el interrogante que surge ante esta situación, es *si la inestabilidad laboral es también un factor de estrés presente en los call centers*, ante el temor al despido laboral.

El interés por esta temática reside en que las reseñas e investigaciones científicas y no científicas han hecho hincapié fundamentalmente en las precarias condiciones que reviste este trabajo y el carácter insalubre de las tareas que realiza el teleoperador, pero no se ha estudiado del mismo modo la inestabilidad laboral como factor de estrés presente en este sector.

Por ello, en primer lugar realizaremos una investigación teórica que permita el conocimiento de este fenómeno.

Nos acercaremos a la comprensión del mercado laboral actual y de los cambios que el mismo ha atravesado en la Argentina de las últimas décadas, hasta el día de hoy.

Estudiaremos también el significado atribuido al trabajo a lo largo del tiempo y en la actualidad, y su importancia como eje vertebrador de la vida de las personas.

Posteriormente, hablaremos del estrés como fenómeno presente en el trabajo y en la vida cotidiana de los sujetos. Se hará hincapié en la *inestabilidad en el trabajo* como estresor laboral, intentando responder qué es lo que se desestabiliza en el sujeto cuando ve amenazada la continuidad de su empleo. Además, incluiremos una revisión del Síndrome de Burnout, ya que afecta a un gran porcentaje de sujetos que trabajan en call centers.

Finalmente, trataremos el fenómeno de los Call Centers: su origen y desarrollo, las características de este trabajo y su influencia en la salud psicofísica de los

teleoperadores. Como cierre de la investigación teórica, se abordará *la inestabilidad laboral como factor de estrés en los call centers*.

En segundo lugar, mediante un estudio descriptivo no-experimental, se procurará corroborar o no si la inestabilidad laboral funciona como factor de estrés en teleoperadores de call centers en la provincia de Mendoza; con qué frecuencia perciben este estresor y el nivel de malestar que ello les provoca, relacionando esto último con diferentes variables sociodemográficas. Las técnicas que se utilizarán, son: Inventario de Malestar Percibido en la Inestabilidad Laboral (IMPIL) y un Cuestionario Sociodemográfico elaborado para la presente investigación. Se aplicarán a una muestra no probabilística de tipo intencional, conformada por teleoperadores de distintos call centers de nuestra provincia.

Primera parte:
Marco teórico

Capítulo I:
El mercado laboral actual

1. Características del contexto socioeconómico

En las últimas décadas a escala global el contexto laboral ha cambiado sustancialmente. De ser un universo inclusivo y el principal factor de integración social, se ha transformado en un territorio de acceso restringido. Como afirma Wehle (2000), en esta era de la globalización y del capital humano, la flexibilización laboral y la desprotección social han reducido las posibilidades de inserción social a través del trabajo, el cual pasa a adquirir “valor” como un bien escaso.

A partir de la globalización de los intercambios, el modelo económico de corte neoliberal adoptado después de la caída del muro de Berlín, introdujo transformaciones en diferentes partes del mundo. De modo que el neoliberalismo como doctrina política y económica se extendió y hegemonizó a nivel mundial.

Este tipo de políticas neoliberales privilegiaron un tipo de “pensamiento único”, a partir del cual se sostiene que las medidas de buen gobierno deben privilegiar la amplia libertad de movimiento de capitales, bienes y personas y destruir los resquicios de cualquier tipo de protección detrás de las barreras nacionales (Lindenboim, 2002).

En América Latina y en Argentina, se adoptaron este tipo de recomendaciones derivadas del Consenso de Washington, centradas en reformas macroeconómicas que favorecieran los mecanismos de mercado y la desregulación, incluyendo apertura externa, privatizaciones, flexibilización laboral y liberación financiera (Wehle, 1999).

Esto conllevó cambios en la organización del trabajo, ya que bajo estas circunstancias el Estado fue dejando progresivamente que la lógica del mercado se encargara de regular el nivel de empleo, los salarios y las condiciones de empleo, retirándose de su función de árbitro de las relaciones capital-trabajo. En esta dirección, el Estado fue renunciando a su política proteccionista apareciendo una política individualista competitiva. Así el Estado dejó de ofrecer ciertas contenciones que les

eran propias, que aseguraban cierta estabilidad en el ámbito laboral, como también en el educacional y de la salud.

En este sentido, el mercado como único selector eficaz ha impuesto la competitividad en tanto modelo de crecimiento económico, operando así desde el criterio de “selección natural”. Por ello, junto al desmantelamiento del Estado Benefactor, *fue incrementándose la desigualdad y la exclusión social, como así también la desocupación*. En esto también tuvo una gran influencia el desarrollo tecnológico que exige cada vez menos mano de obra.

Esto se ha traducido en un aumento de la polarización social, donde lo que en un polo es acumulación de riquezas, en el polo contrario es acumulación de miseria, de pobreza, de desempleo, de trabajos precarios e informales. Paralelamente a la globalización de la economía, se afirma la globalización de la pobreza.

1.1. Las grandes tendencias de cambio en el ámbito laboral

Siguiendo a Espinoza (2003), las transformaciones en el mercado de trabajo pueden sintetizarse en las siguientes tendencias, que se verifican en la gran mayoría de países:

- a) **Cambios en el empleo**, con una tendencia creciente a altas tasas de desempleo y precarización del mismo.
- b) **Flexibilización en el mercado de trabajo**, con un incremento de la inestabilidad del empleo y de las tasas de rotación.
- c) **Cambios en la normativa laboral**, con una mayor desprotección de la parte laboral.

- d) **Reestructuración de los sistemas de seguridad social** (fondos de retiro, seguro de desempleo, prestaciones de salud), con una tendencia creciente a segmentar la oferta y la cobertura y a aumentar los niveles de exclusión.
- e) **Debilitamiento del sindicalismo y de las negociaciones colectivas**, en dirección hacia la pérdida de derechos adquiridos y/o una disminución de las exigencias reivindicativas.
- f) **Debilitamiento del rol del Estado como asignador de recursos y como agente redistributivo del ingreso**, en contraposición a dejar que sea el mercado el que regule el empleo, los salarios y las prestaciones sociales.
- g) **Fortalecimiento de la autonomía empresarial** no sólo para la toma de decisiones económicas, sino también para definir unilateralmente las condiciones de trabajo y de salarios y los márgenes de rentabilidad que quieren alcanzar para sus negocios.

2. El mercado de trabajo en Argentina y el papel del Estado en la economía

2.1. La Argentina desde 1930 hasta 1990.

A mediados del siglo XX, el mercado de trabajo argentino se caracterizó por tener una cierta estabilidad y una alta capacidad de creación de empleos, con niveles de desempleos bajos en relación con el contexto mundial. Ya en la segunda mitad de la década del '30, el Estado había comenzado a intervenir en el terreno de las relaciones laborales. La implementación de políticas dirigidas específicamente a los asalariados,

que para ese entonces se había ampliado sobremanera, buscaba que el trabajador pasara de una situación inestable e incierta a otra de protección, por medio de un conjunto de derechos sociales que le reconocían: jubilación, indemnización por despido y cobertura por enfermedad o accidente.

El “*empleo para todos*” organizó ideológicamente la sociedad, haciendo referencia a que el Estado aparecía como el gran protector de intereses nacionales y populares, es decir, lo que muchos coinciden en llamar “Estado benefactor”. Se caracterizó por un fuerte rol intervencionista del Estado (keynesiano¹ en lo económico), con una progresiva expansión de sus funciones y una decidida actitud proteccionista y reguladora, tanto de los mercados de bienes y servicios como de factores productivos. Por ende, para los trabajadores de esta época, los parámetros que regían el mercado laboral eran más estables y seguros.

Sin embargo, este modelo de economía entró en crisis en la década del ‘70, cuando en el marco del “Proceso de reorganización nacional”, la política económica a cargo de Martínez de Hoz impulsó una economía de orientación neoliberal, limitando el papel del Estado en la misma. La inflación y el desempleo se reactivaron, y la deuda externa se acrecentó a niveles desmesurados.

Con el retorno a la democracia en el ‘83, de la mano del Dr. Raúl Alfonsín, los principales esfuerzos estuvieron orientados a la consolidación del modelo republicano, pero en lo económico no se encontró un camino viable para superar los signos de debilidad del modelo vigente y para impedir el derrumbe del Estado (Cavarozzi, 1997 citado en Bravo, 2001). El gobierno subestimó la gravedad de la situación económica, en la que confluían la deuda externa, la crisis fiscal, los problemas del aparato productivo nacional y un contexto internacional poco propicio. La situación económica culminó en una hiperinflación, que coincidió con las elecciones de 1989.

Así, la etapa abierta a finales de la década del 80, constituyó una nueva fase de transición entre un Estado benefactor – intervencionista hacia un nuevo modelo encuadrado en el reduccionismo de la funcionalidad del Estado y un deslinde de la responsabilidad reguladora hacia los dictados del mercado.

¹ La idea keynesiana del Estado, hace referencia a que es necesario que el Estado intervenga en la economía, ya que el sector privado no es capaz por sí solo de garantizar el equilibrio de la economía ni de evitar las crisis profundas.

2.2. La crisis de los '90.

Con el fin de detener la amenaza de caos social y económico, durante la década del '90, Argentina se caracterizó por la implementación de un modelo económico-político de corte neoliberal. Este nuevo modelo representó la culminación de tendencias que venían esbozándose desde mediados de la década del 70, pero también una verdadera revolución respecto de lo que habían sido las políticas intervencionistas y benefactoras del Estado argentino, instaladas por el peronismo en los años 40 (Cavarozzi, 1997 citado en Bravo, 2001).

Las principales medidas de este gobierno se orientaron, en una primera etapa, a reducir el fuerte déficit fiscal y la hiperinflación y a generar estabilidad, que fue alcanzada, en grado relativo, con la implementación del Plan de Convertibilidad.

En cuanto a la reducción del papel del Estado, se emprendieron una serie de estrategias recomendadas por los organismos internacionales de crédito: apertura comercial y financiera, desregulación de los mercados y privatizaciones. El objetivo manifiesto de esta reforma era modernizar la economía y mejorar la posición del país en el mundo en un contexto de creciente globalización y competitividad (Bianconi, Goycolea & Peña, 2000; Leibovich de Figueroa & Schufer, 2006; Lindenboim, Serino & González, 2000).

A fin de lograr este objetivo, se adujo que el Estado debía retirarse a cumplir sólo las funciones que son indelegables, excluyendo de ellas la regulación de la relación de fuerzas entre capitalistas y trabajadores, y dejándola librada a la lógica del mercado. Como resultado de dicho cambio se dejó atrás la idea keynesiana de un Estado protector según el cual, no obstante la pobreza o la marginalidad, todos estábamos determinados a

estar cubiertos por la seguridad social y a tener un trabajo formal, asalariado (Lindenboim, Serino & González, 2000; Morábito, 2006).

Si bien este proceso prometía un crecimiento del empleo y los ingresos, la recuperación de la actividad económica –post crisis hiperinflacionaria- no redundó en la creación de puestos de trabajo en la misma proporción que la modernización y apertura destruían. Por el contrario, la privatización de empresas estatales de servicios públicos generó una fuerte reducción del plantel de empleados que no fueron absorbidos en forma inmediata por las empresas privadas, lo cual explica claramente la "explosión" del desempleo durante esos años. A su vez, la apertura económica provocó una creciente competencia externa y de este modo el cierre de una parte importante de empresas nacionales (Salvia et al, 2000; Caballero, 2005).

Por lo mismo, estas medidas confluyeron en un aumento exponencial del desempleo y la subocupación, que al final de la década afectaron a casi el 30% de la población económicamente activa del país. Se multiplicó el trabajo en negro no registrado, que alcanzó al 37% de los asalariados, y la población urbana por debajo de la línea de pobreza llegó a un 25%, consolidándose así el fenómeno de la exclusión (Salvia et al, 2000).

2.2.1. Las Reformas en la legislación laboral

Esta situación del mercado de trabajo fue consecuencia no sólo de la aplicación del Plan de Convertibilidad y de las políticas económicas antes mencionadas, sino también de los cambios introducidos en las normas laborales.

En este contexto, el Estado implementó una serie de reformas en la legislación del trabajo que tuvieron un rol fundamental en la “adecuación” del mercado laboral al nuevo modelo económico. Dichas reformas consistieron en la introducción de recortes a

la protección otorgada por la legislación laboral, con el argumento de que la reducción de los costos laborales y una mayor libertad empresarial para reclutar y despedir, incentivarían la creación de empleo y combatirían el desempleo. Asimismo, gobierno y empresarios afirmaban como indispensable la “flexibilización” de la protección laboral, para intensificar la competitividad local en el marco de una economía internacional cada vez más integrada (Marshall, 2000).

Sin embargo, se piensa que estas modalidades flexibles sirvieron más como una señal de legitimación de situaciones precarias que ya se venían extendiendo, antes que una contribución a “blanquearlas” (Bonofiglio & Fernández, 2003; Salvia et al, 2000).

En lo esencial, las reformas introdujeron modalidades de contratación laboral más flexibles, expandiendo además las exclusiones a la protección frente al despido. Estas nuevas modalidades (algunas de las cuales eximían a las empresas del pago de cotizaciones a la seguridad social) *fundamentalmente ampliaban las situaciones en que se admiten contratos temporarios*. La promoción de estas nuevas modalidades estaba apoyada en el supuesto de que la legislación vigente hasta ese momento era demasiado protectora y restringía las posibilidades de despido por parte de los empleadores, dificultando el ajuste del empleo a los ciclos económicos (Leibovich de Figueroa & Schufer, 2006).

Estas reformas también introdujeron normas tendientes a reducir los costos salariales, como así también dispositivos que relacionaron el aumento de salarios con el previo incremento de la productividad, que pronto fueron adoptadas por las empresas debido a las ventajas a la hora de disminuir los costos laborales y disciplinar el personal.

Sin embargo, esta nueva política laboral no alcanzó sus objetivos declarados: no sólo no logró intensificar la creación de empleo, sino que tampoco frenó el trabajo no protegido (“en negro”), el cual se extendió aún más en los ‘90. Aumentó la “sensibilidad” del empleo frente a los vaivenes de la producción (más despidos durante las recesiones de la actividad económica y más reclutamiento en las expansiones). Y además se tendió a utilizar más las modalidades de contratación flexibles, ahora legalizadas, para sustituir a trabajadores estables (Marshall, 2000).

Si bien el origen de la crisis es posible rastrearlo hacia la década de los `90, los problemas sociales más apremiantes, en los que respecta al desempleo, pobreza, desigualdad y exclusión, se acentuaron a comienzos del 2002, luego del colapso de la

convertibilidad, de la pesificación y de la devaluación en el año 2001 (Morábito, 2006; Neffa, 2006).

Desde entonces, la Argentina ha venido experimentando un continuum de nuevas realidades laborales, entre las que se destacan: *aumento del desempleo y subocupación, inestabilidad laboral, creciente flexibilización de los contratos y de los despidos, reducción de los costos laborales*, pérdida de poder y capacidad de negociación del movimiento sindical, y el despliegue de subsidios tendientes a contener a una gran masa privada de inserción (Salvia et al, 2000).

2.3. La situación laboral en la actualidad

Actualmente el mercado laboral se presenta con *fuertes características de inestabilidad* sin una posibilidad de ofrecer el sentimiento de pertenencia a los sujetos. El mercado exige competitividad, flexibilidad y actualización constante. Las personas deben trabajar a la sombra de la desocupación, con el temor de ser despedidos. Y existe una lucha constante tanto por la obtención como por el mantenimiento de los puestos de trabajo, que son cada vez más escasos (Caballero, 2005).

En la Argentina nos encontramos en un escenario de creciente precariedad, signado por el protagonismo del empleo transitorio y del empleo permanente no-registrado y, por supuesto, la desocupación (Leibovich de Figueroa & Schufer, 2006). Junto a la categoría de población desocupada, se encuentra también la de población subocupada y sobreocupada.

Esta transformación en el mercado de trabajo fue dejando atrás nociones como identidad laboral, seguridad laboral, empleo estable y pleno empleo.

A continuación, se presentan los principales indicadores del mercado de trabajo en Argentina y Mendoza en la actualidad, con el fin de percibir las tasas de actividad, empleo, desocupación y subocupación (demandante y no-demandante)².

Tasas	Total de aglomerados urbanos			
	Año 2008	Año 2009		
	4º trimestre	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre
Actividad	46	46,1	45,9	46,1
Empleo	42,6	42,3	41,8	41,9
Desocupación	7,3	8,4	8,8	9,1
Subocupación	9,1	9,1	10,6	10,6
Subocupación demandante	6	6	7,5	7,3
Subocupación no demandante	3,1	3,1	3,1	3,2

Tabla 1: Variación interanual de las tasas de empleo y desempleo de 31 aglomerados urbanos, desde el 3º trimestre de 2008 hasta el 3º trimestre de 2009.

Como podemos ver, con relación a los últimos trimestres, la tasa de actividad en el 3º trimestre de 2009 ha ascendido levemente, mientras que la tasa de empleo ha disminuido. Asimismo, la tasa de desocupación se ha ido incrementando a lo largo de los meses, como así también la de subocupación (demandante y no demandante), lo cual da cuenta de la significatividad del trabajo precario en nuestro país.

Tercer trimestre 2009						
Área geográfica	Tasas					
	Actividad	Empleo	Desocupación	Subocupación	Subocupación demandante	Subocupación no demandante
Mendoza	43,2	40,5	6,4	8,8	8	0,8

Tabla 2: Tasas de empleo y desocupación de la provincia de Mendoza, correspondientes al 3º trimestre de 2009.

² Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC), (2009). Encuesta Permanente de Hogares Continua.

Con relación a las tasas en el total de aglomerados urbanos (3° trimestre de 2009), Mendoza muestra una tasa medio-alta de Actividad y de Empleo, en tanto el Desempleo registra una tasa menor. La Subocupación demandante, sin embargo, presenta una tasa alta y la Subocupación no demandante tiene uno de los menores valores. Esto muestra que, en relación con otras provincias, Mendoza tiene mayores índices de empleo. Pero el trabajo precario –subocupación– está presente en gran medida, sobre todo la subocupación demandante, por lo que se puede inferir que una buena parte de la población está intentando salir de esta situación laboral de precariedad.

3. La Inestabilidad laboral en el mercado de trabajo

La flexibilización y la precariedad son la cara más visible de las modificaciones en la organización del trabajo de las últimas décadas.

Con la flexibilidad laboral³, se introdujo un mayor grado de libertad en la explotación de la fuerza de trabajo, con relación a su polifuncionalidad, su salario y a la determinación de su salario y de la cantidad de trabajadores (González, 2001; Bonofiglio & Fernández, 2003).

³ La flexibilidad laboral puede entenderse desde tres dimensiones: salarial, interna y externa. La flexibilidad salarial se refiere a la posibilidad del empresario de modificar las remuneraciones según la evolución de la economía y sus propias ganancias. La flexibilidad interna (o del proceso de trabajo) alude a la polivalencia o polifuncionalidad de los trabajadores, y a la posibilidad de aumentar el producto por trabajador, con el objeto de enfrentar toda gama de situaciones nuevas. La flexibilidad externa (o del mercado de trabajo) se refiere a la posibilidad de ajustar el tamaño de la planta de personal según las necesidades de producción, es decir con bajos costos de despido.

Dicho de otro modo, las relaciones laborales se caracterizan por la variabilidad en el salario y por la incertidumbre acerca de la duración del trabajo, tanto en términos de contrato como de la extensión de la jornada laboral.

Es así que este modelo de relación flexible entre capital-trabajo ha conducido al establecimiento de relaciones laborales precarias e inestables, dejando atrás la estabilidad y la previsibilidad de las relaciones laborales propias del modelo de acumulación anterior (Bonofiglio y Fernández, 2003).

Mientras el *empleo estable* se caracteriza por ser de tiempo completo, regido por contratos de tiempo indeterminado y en el que los trabajadores están protegidos por la legislación legal; la precarización del trabajo se vincula con la inseguridad-inestabilidad en el empleo, su temporalidad y ausencia de protección.

Los trabajadores se sienten seguros o estables cuando tienen un trabajo permanente o cuando son capaces de ejercer un control sobre sus tareas, en tanto:

La inseguridad del empleo remite a que el momento de finalización de la relación laboral pueda ser decidido arbitrariamente y sin costos por el empleador; lo cual está estrechamente vinculado con la inexistencia de una vinculación contractual legal entre las partes. Esta cuestión a su vez determina que el trabajador no tenga acceso a garantías de otro tipo: entre ellas, aportes para la futura jubilación, cobertura por enfermedad o por accidente. Por último, la temporalidad alude a aquellos empleos que, aún siendo legales, se hallan regulados por contratos que son de duración determinada y, respecto de los cuales, el trabajador no tiene certeza de su continuidad. (Lindenboim, Serino & González, 2000, p.111)

De este modo, el fenómeno de la *inestabilidad laboral* puede definirse como “*la percepción por parte del trabajador de su impotencia para mantener la deseada continuidad en una situación de trabajo amenazada*” (Greenhalgh y Rosenblatt, 1984 citado en Leibovich de Figueroa & Schufer, 2006).

Por ende, para los trabajadores este tipo de vínculo precario representa inestabilidad e imprevisibilidad en cuanto a la continuidad del empleo. La responsabilidad, entonces, de asegurar su subsistencia y la de su familia recae sobre el propio trabajador ante la disminución de las obligaciones de los empresarios y la retirada del Estado en su función de árbitro de la relación capital-trabajo.

Bajo un modelo de producción flexible, las fluctuaciones en el mercado ya no son necesariamente absorbidas por la empresa, sino que el ajuste puede producirse en el ámbito del trabajo a través de variaciones en el tamaño de la planta y en el nivel de los salarios. (Bonofiglio y Fernández, 2003, pp.4-5)

En esta dirección, podría entenderse la flexibilidad laboral como un modo de control y de disciplinamiento sobre los trabajadores ante la posibilidad de quedar excluidos en un contexto con altos niveles de desempleo, sumado a la competencia entre los mismos por los escasos puestos de trabajo (Ibid).

Capítulo II:

El trabajo y la inestabilidad laboral

1. El valor social del trabajo

El trabajo existe desde el inicio de todos los tiempos. Y al ser una actividad tan antigua como el hombre mismo, la reflexión acerca del trabajo siempre ha estado presente por ser un elemento prioritario en la supervivencia de los individuos y en el desarrollo de los grupos y estructuras sociales. En este sentido, el trabajo sigue constituyendo uno de los nexos principales entre las metas individuales y los objetivos colectivos.

Posee un carácter histórico y cultural, o sea que el significado atribuido al trabajo está estrechamente vinculado a la situación socio-histórica. Por ello, no tenemos para el trabajo una medida objetiva, que se mantiene a lo largo del tiempo, sino que se nos presenta como social e históricamente construido.

De esta forma, como resume Agulló (1998), se ha pasado de la tradicional concepción sociocultural del trabajo como valor periférico, servil e instrumental hasta la actual concepción del trabajo, en tanto valor central, integrador y expresivo. O sea, se ha pasado de considerar el trabajo como maldición bíblica a conseguir ser el centro sobre el cual gira la vida, las organizaciones políticas y sociales más importantes.

1.1. Breve reseña histórica⁴

⁴ La siguiente reseña histórica acerca del significado y del valor del trabajo, es lograda a partir de los aportes de Caballero (2005), Brown, J.A.C. y Guillén Gestozo & Guil Bozal (2000).

En las culturas primitivas, la caza, la pesca, la recolección y el cultivo constituían el modo de trabajar. Estas actividades eran realizadas fundamentalmente para garantizar la supervivencia de las personas, adquiriendo así un carácter obligatorio.

Durante la mayor parte de la historia de la civilización el trabajo fue considerado como una actividad despreciable, penosa, impuesta al hombre a consecuencia del pecado original. Sólo por suma necesidad el hombre debía someterse a aquél para aliviar su miseria. Tal como lo indica su etimología, la palabra trabajo deriva del latín *tripalium*, que designa un modo de tortura de la antigua Roma.

Ya los griegos pensaban que sólo el ocio creativo era digno del hombre libre, en tanto tenían una visión peyorativa del trabajo dado su carácter de imposición sobre el hombre. Quienes trabajaban para subsistir eran los esclavos⁵ y los artesanos libres; mientras que la vida de los ciudadanos libres giraba en torno al ocio, que les permitía abocarse a la contemplación intelectual y a la política. En Roma la esclavitud constituyó también la fuente de producción y consumo, aunque comenzó a remitir con el fin del Imperio Romano, bajo la influencia del cristianismo que estableció la igualdad de todos los seres humanos.

En la Edad Media la organización feudal de la sociedad atenuó las características de la esclavitud al sustituirla por la servidumbre. El denominador común de la Edad Media fue la religión y concretamente el cristianismo, que ejerció una influencia decisiva sobre muchos aspectos de la vida cotidiana y del trabajo. Todos los intereses económicos estaban subordinados al fin real de la vida, que es la salvación, en la que el trabajo cumplía su papel como medio de expiación de los pecados y era realizado para mayor gloria de Dios.

⁵ A lo largo de miles de años, la forma dominante de relación laboral fue la esclavitud. Ésta es definida como una relación de propiedad, en la que el trabajador es considerado una cosa (un esclavo), propiedad de una persona (el amo). El propietario, como dueño de la cosa, tiene el derecho de usarla y venderla por su sola voluntad, y apropiarse de los frutos de su trabajo. Pero en un régimen de esclavitud no hay mercado de trabajo sino mercado de personas (trata de personas).

En este tipo de organización estamental, quienes trabajaban eran los siervos y artesanos, mientras los nobles y el clero tenían ciertos privilegios que los excluían del orden laboral. Los siervos, libres pero “atados a la tierra”, tenían la obligación de entregar parte de su trabajo agrícola al señor feudal, sometiéndose a su voluntad, a cambio de cierta protección por parte de éste. El señor feudal veía el trabajo como algo sucio, propio de vasallos, pero para los siervos era su medio de subsistencia.

Se puede apreciar entonces que en las sociedades preindustriales fueron surgiendo ciertas asociaciones: laborar se ligaba a esclavitud o servilismo, en tanto liberarse del trabajo se asociaba a prestigio, poder, nobleza. Puede verse que lo degradante y servil, probablemente no haya sido el trabajo en sí, sino las relaciones de poder y las estructuras sociales que le circundaban.

La concepción moderna del trabajo surgiría a finales del siglo XVII y principios del XVIII. Es en este momento cuando se comienza a hablar de *sociedad de trabajo*. Es decir que aparece en primer plano el trabajo asalariado, como modelo del trabajo socialmente reconocido. Se acuñó entonces el concepto de “valor trabajo”: el trabajo era el creador del valor y comenzó a ser considerado como la más alta manifestación de dignidad y de libertad individual.

Con la Revolución Industrial, que alcanzó su máxima expresión en el siglo XIX, se mejoró la calidad de vida de la población en general. Sin embargo, se produjo un viraje en la concepción del trabajo. La actividad económica, el éxito, las ganancias materiales, se volvieron fines en sí mismos, acentuándose la utilidad de la mercancía y de la mano obrera como fuente de la riqueza. Fue esta clase la que sufrió las consecuencias, ya que las condiciones de trabajo de las fábricas eran muy precarias. Se cuidaba más a las máquinas que a los operarios, ya que éstos podían reemplazarse fácilmente. Para el obrero el trabajo perdió todo sentido y se convirtió en una odiosa actividad que se evitaba siempre que era posible; era la antítesis de todo placer y felicidad, y –a diferencia de la Edad Media- ya no se ejecutaba para mayor gloria de Dios, para el maestro artesano, por el honor u orgullo personal, sino sólo para ganar dinero para hacer otras cosas. El industrial enseñó a sus empleados que el trabajo era

una necesidad penosa y desagradable, afirmando que el temor a la miseria constituía el principal incentivo para el trabajo⁶.

En este periodo que, al decir de Bauman en *Modernidad Líquida* (2000), se caracterizaba por su “solidez”, la supervivencia de los trabajadores dependía de que fueran contratados, en tanto el crecimiento del capital dependía de esa contratación. Capital y trabajo estaban unidos, el punto de encuentro era fijo, sólido. Esta articulación se transformó en la principal preocupación del Estado Benefactor, sin el cual ni el capital ni el trabajo podían subsistir. Junto al Estado, los sindicatos transformaron la impotencia individual de los trabajadores en poder colectivo, peleando con éxito para disolver las regulaciones que coartaban los derechos de los trabajadores y limitar la libertad de maniobra de los empleadores.

Cualquier aprendiz que comenzara su carrera laboral en Ford podía estar seguro de que terminaría su vida laboral en el mismo lugar (...) ante la perspectiva de una vida de trabajo dentro de una empresa que podía o no ser inmortal, pero que con seguridad los sobreviviría largamente. (Bauman, 2000, p.155)

Por ello, para el trabajador de esta época los parámetros que regían el mercado laboral eran más estables, seguros y previsibles. Sin embargo, el trabajo tenía una fuerte connotación negativa, debido a la alienación que implicaban las tareas rutinarias y un empleo sin perspectivas de cambio.

⁶ Como sostiene J.A.C. Brown (1970), en ese entonces imperaba la noción de “hombre económico”, cuyo supuesto tácito es que “la mayoría de los hombres encuentran desagradable el trabajo, son naturalmente perezosos y sólo los mueve el miedo y la codicia (...) y hacen siempre el menor trabajo posible por el mayor salario”. Porque, como prosigue, para el hombre económico “‘satisfacción’ no significa orgullo por las propias tareas o el sentimiento de haber realizado algo, ni siquiera expresa la consideración de los demás; se refiere sólo al dinero. Similarmente “incomodidad” no se relaciona con fallas en las labores propias ni con la pérdida del respeto de los compañeros, sino que refleja solamente el miedo a la miseria. El hombre económico es competidor por naturaleza (...) su única preocupación es la supervivencia” (p.17).

1.2. El trabajo *inestable* en la actualidad

Con el advenimiento del neoliberalismo a fines de los '80, el Estado de Bienestar entró en crisis dejando librada a la lógica del mercado la regulación de las relaciones laborales. El capital se volvió liviano, extraterritorial, soltándose de la dependencia que lo ataba al trabajo y amenazando con cortar sus compromisos locales e irse a otra parte.

En el contexto de mundialización de la economía, para mejorar su capacidad de adaptación al mercado cambiante, las empresas comenzaron a requerir personal con capacidades de polivalencia, responsabilidad, compromiso individual, autonomía, creatividad y adaptación al cambio.

El trabajo como fuerza de movilización subjetiva, los valores de realización personal, participación y creatividad, comenzaron a ser la antítesis del trabajo alienado que caracterizó la división del trabajo desde la revolución industrial. Además, empezó a ser considerada como una actividad con valor intrínseco en la medida en que puede contribuir al desarrollo personal y profesional de las personas, y no ya sólo como un instrumento para obtener beneficios económicos.

Sin embargo, junto a esta nueva valoración positiva del trabajo, el mercado laboral fue volviéndose cada vez más incierto e inestable, producto de las nuevas políticas empresariales que privilegian la flexibilidad laboral para hacer frente a un mercado que cambia incesantemente.

Al respecto, Bauman (2000) en “Modernidad Líquida” explica que en la actualidad nos encontramos con una nueva realidad “líquida” que viene a reemplazar la “solidez” de la edad modera:

La ‘flexibilidad’ es el eslogan de la época, que cuando es aplicado al mercado de trabajo presagia el fin del ‘empleo tal y como lo conocemos’, y anuncia en cambio el

advenimiento del trabajo regido por contratos breves, renovables o directamente sin contratos, cargos que no ofrecen ninguna seguridad por sí mismos sino que se rigen por la cláusula de 'hasta nuevo aviso'. La vida laboral está plagada de incertidumbre. (p.157).

Este modo de vida implica una población dócil, incapaz de oponer resistencia a las decisiones que el capital pueda tomar.

A diferencia del sistema feudal, en el cual cada quien ocupaba un lugar fijo en el sociedad, el capitalismo fue dejando al individuo enteramente sobre sus pies y la competencia se aceptó como ley fundamental de la vida en la que “sobrevive el más apto”. Del mismo modo, la clase social, si bien era algo construido más que algo heredado o a lo que uno “nacía”, tendía a sujetar a sus miembros con la misma fuerza que lo hacían los estamentos en la Edad Media. Pero en la actualidad:

No existen canteros previstos donde 'rearraigarnos'(...) Existe más bien una variedad de 'juegos de sillas' (...) obligando a hombres y mujeres a estar en permanente movimiento sin prometerles 'completud' alguna, ni el descanso o la satisfacción de 'haber llegado', de haber alcanzado la meta final donde uno puede deponer las armas, relajarse y dejar de preocuparse.(Ibíd, p.39)

Como refiere el mismo autor, el trabajo ha sido individualizado, cedido al coraje y la energía individuales; lo que es más, ha sido desregularizado y privatizado. El progreso ya no es una empresa colectiva sino individual. Los problemas deben ser enfrentados de un modo solitario. Los hombres y mujeres de hoy:

(...) si se enferman, se presupone que es porque no han sido lo suficientemente constantes y voluntariosos en su programa de salud; si no consiguen trabajo, es porque no han sabido aprender las técnicas para pasar las entrevistas con éxito, o porque les ha faltado resolución o porque son, lisa y llanamente, vagos; si se sienten inseguros respecto del horizonte de sus carreras y los atormenta su futuro, es porque no saben ganarse amigos e influencias y han fracasado en el arte de seducir e impresionar a los otros. (Ibíd, p. 39)

Esto implica que hoy por hoy, cada individuo tiene que buscar la causa de sus derrotas en su propia incapacidad, sin tener a quién echarle la culpa de la propia desdicha, y no buscar otro remedio que volver a intentarlo cada vez con más fuerza. Nos

preguntamos, entonces, qué implicancias tiene esta nueva lógica en la autoestima del sujeto, en su sentimiento de autoeficacia, en su propia valoración.

Sin embargo, el control de cada uno sobre su propio presente es endeble, cuando no nulo. En una vida regida por el principio de la flexibilidad, los planes de vida sólo pueden ser de corto plazo. El trabajo, alejado ya de su misión universal de construcción del progreso y del orden, se asemeja en nuestros días a *“la estrategia de un jugador que se plantea modestos objetivos a corto plazo sin un alcance que vaya más allá de las próximas dos o tres jugadas”* (Ibíd, p. 148). En ese marco, las proyecciones a futuro difícilmente aparezcan en personas que no tienen el control de su presente.

Asimismo, frente a las nuevas formas de explotación favorecidas por la desregulación del trabajo y las nuevas modalidades de trabajo temporario, las formas tradicionales de acción sindical son inadecuadas. Los miedos y ansiedades no se suman hasta formar una causa común; los emprendimientos colectivos tienen un carácter efímero.

La vida laboral está llena de incertidumbre. Para quienes están en el “vértice de la pirámide” del poder del capitalismo liviano, *la precariedad es un valor, la inestabilidad, un imperativo*. Pero quienes “sobreviven” a esta nueva realidad, en vez de estar exultantes, están a la espera del siguiente golpe de hacha. Ya nadie se siente seguro frente a un contexto de desempleo estructural; el empleo seguro en empresas seguras ya no existe, ni tampoco las habilidades que garanticen la obtención o duración de un empleo. Nadie tiene una garantía de estar exento del próximo “achicamiento” o “reestructuración”. Ya nadie es irremplazable (Ibíd).

Como bien refiere Bauman, esto encuentra sus fundamentos en la lógica “consumista” de nuestra sociedad actual, visión que se extiende a todas las áreas de la vida, incluyendo la laboral. El mundo es percibido como un recipiente de objetos desechables, para usar y tirar, incluyendo los seres humanos; los vínculos humanos son visualizados como objetos a ser consumidos, fácilmente reemplazables cuando están dañados y no sirven más.

Es en este marco que, hoy en día, el trabajo se nos presenta como "bendición o gracia divina". Ya no es significado como una actividad degradante, propia de esclavos o siervos, sino como una actividad universal de la que ni ricos ni pobres están exentos; una actividad que dignifica al hombre, promueve su desarrollo personal y le da un lugar

de importancia en la sociedad. Sin embargo, es un privilegio al que no todos pueden acceder.

Hoy más que nunca el empleo pasa a adquirir “valor” como un bien escaso, constituyéndose como prioridad absoluta. Lo que en algún momento fue la preocupación por el nivel de los salarios, ha quedado subordinado a la de tener empleo. En este sentido, puede verse que quien hoy en día tiene un empleo público, un empleo de por vida, es considerado un privilegiado.

En resumen, gracias a esta revisión podemos ver que el trabajo se configura como una realidad socialmente construida y muy dinámica que ha venido experimentando grandes transformaciones por la confluencia de factores sociales, económicos, políticos, entre otros. De modo que el significado y el valor que se le da al trabajo varían según la cultura y la época histórica de que se trate, aunque siempre ha tenido una radical importancia como mecanismo de integración y de estratificación social.

2. Hacia una significación del trabajo

Invertimos aproximadamente un tercio del día en el desempeño de nuestro trabajo y, en promedio, pasamos más de la mitad de nuestra vida trabajando. De allí que el trabajo sea uno de los acontecimientos más importantes en la historia del ser humano, constituyéndose en eje vertebrador y estructurador de nuestras vidas.

Hoy en día la fuente de ingresos económicos necesarios para la satisfacción de necesidades básicas y el incremento de los niveles de calidad de vida procede, para la mayoría de las personas, de su trabajo. Además, cuando está adaptado funcionalmente a las características y expectativas de la persona, promueve su desarrollo personal y profesional, generando mejoras en su autoestima y en su marco social de desarrollo. Y

por el contrario, si la adaptación de la persona al trabajo es disfuncional o si el individuo se ve privado de desarrollar esta actividad, ocurren efectos perniciosos tan impactantes como los positivos antes nombrados (Guillén Gestoso & Guil Bozal, 2000).

Por ello, el trabajo es considerado una categoría axiomática central, un eje nuclear en la experiencia individual y social de las personas. El hecho de no poder desarrollar una actividad laboral mínimamente estable o realizarla de forma precaria, se traduce en una serie de problemas de dramáticas consecuencias (Agulló, 1998).

2.1. Concepto de trabajo

El trabajo es, esencialmente, una actividad humana.

En sentido general, se considera *trabajo a toda actividad física o intelectual* que conduce a un resultado, previamente propuesto por la persona. Desde esta perspectiva, cualquier actividad que lleve a cabo un individuo, como estudiar o encargarse de la limpieza de una casa, es considerada trabajo. Pero en sentido estricto y desde el punto de vista económico, definimos el trabajo como:

Un conjunto de actividades, que pueden ser o no retribuidas, de carácter productivo y creativo, que mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios. En esta actividad la persona aporta energía, conocimientos, habilidades y otros diversos recursos y obtiene algún tipo de compensación material, psicológica y/o social. (Peiró 1989, citado en Guillén Gestoso & Guil Bozal, 2000)

Esta definición nos permite señalar que el trabajo no es el empleo. El *trabajo* es la actividad, lo que se hace, y puede ser remunerado (con o sin relación de dependencia) o no. En cambio el término *empleo*, hace referencia específicamente al trabajo remunerado económicamente y bajo condiciones contractuales. Desde los soportes

psicológicos individuales, tal diferencia entre trabajo y empleo no aparece, de modo que se utilizarán ambos términos como sinónimos.

De esta conceptualización, se deduce que el trabajo cumple una importante función social, ya que permite producir los bienes y servicios que la sociedad necesita, apareciendo el sujeto en su rol de creador. Además, el trabajo integra al individuo en los sistemas de relaciones que constituyen la sociedad (Brown J.A.C, 1973).

Además, esta definición del trabajo nos indica que el tipo de compensación recibida no se restringe a fines materiales como lo son el salario, la cobertura social, etc. Existen otros fines, tales como mantener los lazos sociales, lograr reconocimiento y estatus, conseguir perfeccionamiento profesional, etc., que tienen que ver con la satisfacción de otro tipo de necesidades.

Sintetizando, el trabajo se presenta como una situación en donde: se produce un servicio a la sociedad, a través del cual el hombre, con esfuerzo y energía, participa en la transformación de la naturaleza, recibiendo a cambio un salario o remuneración. Permite la satisfacción de diversas necesidades humanas, de las cuales la de subsistencia es sólo una, y tiene una importante función social.

2.2. El trabajo: una actividad social

El trabajo es esencialmente una actividad social, ya que actúa como medio de integración de los sujetos a la sociedad. Es fruto de la interacción entre las personas que lo realizan en el seno de un marco social (Guillén Gestoso & Guil Bozal, 2000).

Desde esta perspectiva, Brown J.A.C (1973) refiere que el trabajo cumple dos funciones principales:

- Producir los bienes y servicios que la sociedad necesita y valora.

- Integrar a los individuos en los sistemas de relaciones que conforman la sociedad.

Con relación a su función de integración, la actividad laboral le da la posibilidad al sujeto de establecer vínculos sociales, desarrollar su sentimiento de pertenencia, en tanto medio que liga a las redes sociales. Permite que el sujeto se sienta reconocido y valorado socialmente.

Asimismo, actúa como mecanismo de estratificación y asignación de roles y estatus a los diferentes miembros de la sociedad.

2.3. El trabajo y las necesidades humanas

Como dijimos anteriormente, existen otros motivos para trabajar que trascienden lo económico. Es sabido que muchos hombres y mujeres trabajan cuando ya no necesitan más bienes materiales, lo que nos habla de que para el ser humano esta actividad tiene un valor subjetivo que va más allá del dinero. La actividad laboral también es buscada porque, cuando la adaptación del sujeto a su trabajo es funcional, permite la satisfacción de otras necesidades humanas.

Esto es así porque el hombre es un ser complejo. En él no se presenta una única necesidad, sino que existen múltiples necesidades que motivan y orientan su conducta. Definimos la *necesidad* como “una privación que despierta en el organismo un estado de activación que lo incitará a responder a las exigencias” (Myers citado en Morábito, 2006).

Sin embargo, difícilmente una persona logre sentirse auto-realizada en su labor o llegue a ser todo lo que desea en términos profesionales, si su salario no le es suficiente para cubrir las necesidades más elementales como la de alimento o de una vivienda segura.

Siguiendo la *Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow*, las necesidades humanas se ordenan según una pirámide jerárquica en cuya base se encuentran las necesidades más básicas o de orden inferior (fisiológicas y de seguridad) y que culmina en el vértice con necesidades sociales más elevadas o de orden superior (sociales, estima y autorrealización). Lo característico de esta jerarquía es que para que se active una necesidad de orden superior, deben ser satisfechas las necesidades de orden inferior. Éstas, una vez satisfechas, ya no motivan, dando lugar a las de orden superior (Rodríguez Fernández, 1999).

A continuación, se desarrollarán las cinco categorías de necesidades propuestas por Maslow. Se incluirán, desde la propuesta de Guillén Gestoso & Guil Bozal (2000), las *funciones del trabajo* en la satisfacción de estas necesidades cuando la adaptación del hombre a su trabajo es funcional.

- ***Necesidades fisiológicas:*** son las necesidades básicas del organismo, indispensables para su supervivencia. Constituyen la prioridad para el sujeto y son las más apremiantes, ya que cuando se encuentran insatisfechas el sujeto no tiene otra preocupación mayor que no sea satisfacerlas. Son: la necesidad de oxígeno, agua y alimento, sueño, etc.

El trabajo brinda el soporte económico que permite sobrevivir a los individuos y conseguir bienes de consumo.

- ***Necesidades de seguridad:*** surgen cuando las fisiológicas se mantienen compensadas. Constituyen las necesidades de sentirse seguro y protegido, de mantener el orden y la estabilidad. Necesidad de estar protegido frente a circunstancias desconocidas o amenazantes, de estar libre de daños o pérdidas. Incluye la seguridad física y de salud, la seguridad de empleo, de ingresos y de recursos.

La estabilidad de empleo y de ingresos, la posibilidad de prever el futuro laboral, es indispensable para satisfacer la necesidad de estar protegido, de sentirse firme respecto al futuro. Esto es así, ya que mediante el empleo podemos satisfacer múltiples necesidades, primordialmente las básicas. De modo que el trabajo constituye en sí mismo una necesidad primordial en la vida de las personas. En este sentido, el dinero o salario obtenido a partir del trabajo, en sí mismo no es importante, sino que adquiere su relevancia como medio para satisfacer otras necesidades.

Por consiguiente, si la satisfacción de esta necesidad se ve perturbada –por falta de empleo o por el carácter precario del mismo-, se pone en peligro la subsistencia del individuo como también la posibilidad de avanzar hacia las necesidades de orden superior.

Otra función del trabajo en la satisfacción de esta necesidad, tiene que ver con que la actividad laboral estructura el tiempo en períodos temporales regulares y predecibles. Asimismo mantiene al sujeto en una actividad más o menos obligatoria, ya que para satisfacer las necesidades vitales las personas deben trabajar. Esto le da un marco de orden y estabilidad.

- ***Necesidades de afiliación y afecto:*** son las necesidades que guardan relación con el sentimiento de pertenencia social. En tanto ser social, el sujeto necesita sentir que pertenece a una comunidad, relacionarse, dar y recibir afecto y ser aceptado por otras personas. Cuando estas necesidades no pueden satisfacerse, conducen a la falta de adaptación social y a la soledad. Encontramos: la necesidad de ser parte de un grupo o de una organización social, de tener una familia, la necesidad de afecto, de amor, de compañerismo, de amistad.

La actividad laboral brinda oportunidades para la interacción y los contactos sociales: gran parte de nuestras interacciones con otros se dan en el contexto laboral. Si esas relaciones son enriquecedoras pueden mejorar la vida extra-laboral. Además, el trabajo transmite normas, creencias y expectativas sociales: en este sentido, cumple un papel socializador muy importante.

- ***Necesidades de estima:*** necesidad de valoración de uno mismo, que comprende la necesidad de autoestima y de la estima de los otros. En el primer caso, se encuentran las necesidades de amor propio, de respeto a uno mismo, autopercepción positiva, autoconfianza, competencia. En el segundo caso, encontramos las necesidades de reconocimiento social, de dignidad, reputación, prestigio, status, fama.

El trabajo permite el desarrollo de habilidades y destrezas, lo cual favorece la percepción positiva de uno mismo. Cumple la función de proporcionar estatus y prestigio, ya que brinda reconocimiento y respeto de los otros. El progreso y la promoción en el trabajo son valorados, aumentando la reputación social y laboral. También nos permite ejercer cierto poder y control sobre personas, procesos y datos.

Leibovich de Figueroa & Schufer (2006) afirman que la inserción en el mundo del trabajo aparece como atributo de valor en una sociedad pautada por el factor productivo y los valores utilitarios. El trabajo se constituye en una oportunidad para alcanzar atributos calificativos de la identidad.

- ***Necesidades de autorrealización:*** son las necesidades más elevadas, se hallan en la cima de la jerarquía. Es el deseo de la persona de llegar a ser todo lo que es capaz de ser, de desarrollar todo su potencial. Están ligadas a la naturaleza de cada uno, de modo que varían de persona a persona; son únicas y cambiantes.

El trabajo cumple una importante función significativa, ya que por medio del mismo las personas pueden realizarse, dar sentido a sus vidas y ser creativas.

Resumiendo, el trabajo le ofrece al sujeto la posibilidad de desarrollo y de autorrealización, promueve la creatividad, da seguridad y estabilidad económica, es fuente de vinculación e integración social y abre posibilidades de mejora de estatus y autoestima. Es así como hoy en día el trabajo es una actividad imprescindible para el crecimiento del individuo y de las sociedades, constituyéndose en sí mismo como necesidad social.

2.4. Trabajo e identidad

Definimos la *identidad* como el conjunto de representaciones y la valoración que posee un sujeto de sí mismo, que se expresa en sentimientos de *ser uno mismo* a lo largo del tiempo y ante diversas circunstancias de la vida. Hace referencia a “lo propio”, aquello intransferible que nos hace únicos.

El trabajo, además de permitir la supervivencia y ser una de las dimensiones centrales que posibilitan la integración y participación en la sociedad, posee la función de proporcionar y sostener la identidad del sujeto.

Una parte importante de nuestra identidad deriva de nuestra ocupación. La elección de nuestro trabajo tiene que ver no sólo con la elección de una forma de *hacer* en el mundo, sino fundamentalmente de *ser*. El trabajo, cuando es elegido desde nuestra identidad, nos habla de nosotros mismos, nos define. Al respecto, Fernández Mouján (1979) nos dice:

Yo puedo rescatar un trabajo aparentemente no buscado, si no me he alejado del 'develamiento' de lo propio y puedo vivir plenamente lo que soy aún en situaciones sociales muy desgraciadas. El reverso no se da, puedo estar realizándome plenamente en mi quehacer social, pero seguiré sufriendo una profunda disconformidad si mi labor no coincidió con mi ser, por más éxito social que pueda tener. (p.276)

Cuando decimos que el trabajo nos define, habla de nosotros, de nuestros deseos y objetivos, nos referimos a dos mecanismos fundamentales de nuestro psiquismo, que operan en la relación con nuestro trabajo: mecanismos de *proyección e introyección*

Por el mecanismo de proyección, depositamos en el proceso y en el producto de nuestro trabajo aspectos valorizados de nuestro ser, que luego, por el mecanismo de introyección, reincorporamos e internalizamos, constituyéndose en parte de nuestra identidad (Morábito, 2006).

Asimismo, entendemos la identidad como construcción social, en tanto se logra a través de procesos sociales de interacción. Si bien la identidad se capitaliza en lo singular, opera en el orden de la intersubjetividad. Para que un sujeto se constituya como tal, es necesaria la presencia del otro, su mirada. Sólo desde los otros podemos tener noticia inicial de quiénes somos.

En el ámbito social y en nuestro trabajo, esto se produce a través del reconocimiento en el hacer, de la apreciación que los demás realizan acerca de lo que uno hace (Imperiale, 2007). Se nos identifica con la actividad laboral que realizamos, merced a él logramos un estatus y jugamos determinados roles.

“Trabajar es entonces, beneficiarse con un lugar para hacer y hacerse con los otros” (Ibíd, p.4).

Es por todo ello que desempeñar un trabajo enajenante, cuya naturaleza rompe con las expectativas y deseos del sujeto, coarta las posibilidades de “ser propiamente uno” en el trabajo. Del mismo, no poseer un empleo o la posibilidad inminente de

perderlo tienen iguales consecuencias negativas, al privar o desestabilizar en el sujeto una de las fuentes más importantes de su identidad.

Capítulo III:

Estrés

1. El estrés

El estrés es uno de los fenómenos más extendidos en la sociedad actual. A ello contribuyen los nuevos modelos de actuación profesional y social, los múltiples y diversos roles a desempeñar, las demandas de eficacia y eficiencia en los diferentes ámbitos de realización personal, así como el desajuste entre estos nuevos estilos de vida y los deseos y/o capacidades de la persona para afrontarlos (Rodríguez Fernández, 1999).

Por lo general, tiende a asociarse el término “estrés” con una experiencia negativa y desagradable, que conlleva consecuencias desfavorables para la salud física, psicológica y social del individuo que la vive.

Sin embargo esta creencia no es del todo correcta. El estrés es una función normal del organismo. No hay vida sin estrés. Sirve para alertarnos, defendernos, nos prepara para enfrentar una situación en defensa de nuestra integridad. Por el contrario, niveles muy bajos de activación no nos permiten responder adecuadamente a las demandas de nuestro ambiente.

Selye adoptó dos términos diferentes para distinguir entre las consecuencias negativas y las positivas que tiene el estrés.

Denominó *eustrés* al estrés o tensión positiva que permite la activación física y mental del organismo; nos ayuda a mantenernos alerta y en condiciones de enfrentar desafíos y vencer obstáculos. También se lo denomina “estrés facilitador”, ya que permite una mejor percepción de la situación, una búsqueda mejor de alternativas de solución y una buena selección de respuestas para hacerle frente.

Sin embargo, en la medida en que el grado de tensión aumenta se produce el *distrés* o experiencia negativa del estrés. Esto se da cuando las demandas sobrepasan los recursos del sujeto para dar una respuesta eficaz o al menos éste así lo percibe,

desembocando en una serie de respuestas físicas, psicológicas y conductuales negativas para el individuo. Ocurre no sólo cuando la respuesta de activación es muy intensa, sino también cuando es frecuente y perdurable.

Poder realizar esta diferenciación tiene importantes repercusiones en el ámbito laboral, ya que ahora sabemos que es necesario cierto nivel de tensión en el trabajador para poder conseguir un desempeño satisfactorio en su labor. Pero el exceso de tensión y malestar, por el contrario, dificulta la adecuada realización de las actividades en el trabajo y conlleva altos costos para el sujeto y la organización.

Ahora bien, cuando hablamos genéricamente de estrés, no lo hacemos en sus aspectos positivos sino en aquellos que nos preocupan y que producen enfermedad. Por lo tanto, de ahora en más, cuando hablemos de estrés, estaremos haciendo referencia al *distrés*.

1.1. ¿Qué entendemos por “estrés”?

La palabra **estrés** deriva del latín *stringere*, que significa “apretar” (Cox 1978 citado en Furnham, 2001). A lo largo del tiempo, este término ha sido abordado desde distintos enfoques o disciplinas, dando lugar a definiciones diferentes.

En el siglo XIX el estrés hacía referencia a una fuerza externa, presión o tensión a la que son sometidas las personas u objetos, resistiendo sus efectos. En 1911, Cannon descubrió accidentalmente la influencia de factores emocionales en la secreción de adrenalina, lo que lo llevó a desarrollar el concepto de “reacción de lucha o huida”, para referirse a la respuesta del organismo ante una situación percibida como peligrosa. Así, todo estímulo susceptible de provocar una reacción de lucha o de huida sería considerado una manifestación de estrés (Guillén Gestoso & Guil Bozal, 2000).

Por su parte, Selye definió al estrés como “la respuesta no específica del cuerpo a cualquier exigencia a la que se le someta”. Dicha respuesta produce un desequilibrio corporal ocasionado por un estímulo, al que denominó “estresor”, e implica un proceso de adaptación del individuo (Kagan, 1977). Es importante destacar que, a diferencia de Cannon, Selye utilizó el término “estrés” para designar la respuesta y no el estímulo causante de la misma.

Lazarus introdujo un nuevo elemento para entender el estrés: la percepción del individuo, concebida como la variable a través de la cual la persona interpreta el carácter estresante o no de una determinada situación. Desde este enfoque, el estrés viene definido por su carácter de amenaza para el sujeto (Furnham, 2001; Rodríguez Fernández, 1999).

Posteriormente, desde un modelo interactivo, Lazarus y Folkman (1986, citado en Guillén Gestoso & Guil Bozal, 2000) consideraron el estrés como la relación o transacción entre el sujeto y el entorno, que es evaluado como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar. En esta perspectiva, se tiene en cuenta la retroalimentación que el individuo ofrece al ambiente, ya que una vez que la persona percibe una situación como estresante, emite una determinada respuesta (afrentamiento) a tal situación.

Entonces, podemos sintetizar en cuatro categorías las múltiples versiones y definiciones que han intentado abordar el concepto de estrés a lo largo del tiempo y desde diferentes disciplinas:

- a) El estrés es la situación que desencadena la vivencia de tensión. Implica todos los *estímulos* del entorno y las características del ambiente que generan este tipo de respuestas en el sujeto.
- b) El estrés es entendido como las *respuestas* fisiológicas o psicológicas que tiene el individuo ante determinados estímulos estresores del ambiente.
- c) Otro enfoque se centra en la *percepción* del individuo, proceso por el cual el sujeto interpreta como estresante o no una determinada situación.
- d) Una última visión considera la *transacción* entre el individuo y el ambiente, abordando el estrés como el resultado del desajuste que existe entre ambos.

Así, pues, desde este último marco conceptual y siguiendo a Ardid y Zarco, podemos decir que:

(...) sólo se produce una experiencia de estrés cuando un sujeto desea responder a las demandas planteadas por el ambiente, pero percibe que no dispone de los recursos necesarios para hacerles frente o bien cuando la discrepancia entre las características que percibe del entorno y lo que desea excede su capacidad para resolver tal desajuste. (Harrison, 1978 citado en Rodríguez Fernández, 1999, p.236)

Entonces, podemos entender el estrés como un estado de tensión surgido cuando percibimos que los acontecimientos rebasan nuestra capacidad de adaptación.

“El estrés es el desajuste entre las demandas y los recursos y/o preferencias del sujeto”.

Sintetizando, al hablar de estrés hacemos referencia a una *percepción o valoración subjetiva* por parte del sujeto, acerca de un *desajuste* entre las *demandas* y los *recursos y/o deseos* del sujeto.

1.2. La evaluación cognitiva

Como referimos anteriormente, el concepto central del modelo interactivo propuesto por Lazarus es el de *amenaza*. Desde esta propuesta, la aparición de estrés no depende sólo del valor estresante de una situación, sino, en definitiva, de la valoración subjetiva que realice el individuo de ese acontecimiento y de las propias capacidades para enfrentarlo.

“Nada es estresante a menos que el sujeto lo defina como tal”.

Lazarus (citado en Imperiale, 2006) denomina **evaluación cognitiva** a este proceso de valoración de la situación y de los propios recursos para enfrentarla. Se trata de un proceso cognitivo que incluye la atención, percepción y evaluación, mediante el cual las personas valoran el significado de lo que está ocurriendo. Asimismo, señala que

el estrés involucraría tres procesos: la evaluación primaria, la evaluación secundaria y el afrontamiento.

La **evaluación primaria** es la valoración que el sujeto hace de la situación como tal, proceso que implica dos componentes: la emoción y la cognición. Tal evaluación puede ser:

- a- *Irrelevante*: sucede cuando el encuentro con el entorno no conlleva implicaciones para el sujeto.
- b- *Benigna o positiva*: cuando el encuentro es valorado como positivo, preservando el bienestar. Las emociones que predominan son placenteras, como alegría y tranquilidad.
- c- *Estresante*: dentro de esta evaluación, se incluyen aquéllas que significan:
 - Amenaza: se anticipa un daño o pérdida, lo cual genera emociones como el miedo y la ansiedad.
 - Daño o pérdida: en este caso, el daño psicológico ya se ha producido.
 - Desafío o reto: el sujeto advierte en la situación una amenaza junto a una posible ganancia. Se trata de demandas difíciles, que movilizan los recursos del sujeto para enfrentar la situación. Genera emociones como impaciencia, excitación, alegría y sentimientos de eficacia y logro.

La **evaluación secundaria** es la evaluación que hace el sujeto de los recursos que posee (personales, sociales y materiales) para hacer frente a la demanda del medio. Consiste en elaborar mentalmente una respuesta a la amenaza potencial. En gran parte, es en función de esta valoración que el sujeto puede sentirse asustado o desafiado ante la situación.

Entonces, para que una persona experimente estrés, es necesario que perciba:

1. Que la situación supone una amenaza para sus metas o para su bienestar (evaluación primaria).
2. Que la situación se perciba como amenazadora, pues se siente incapaz de afrontar esas demandas (evaluación secundaria). Esto tiene que ver con la percepción de imposibilidad de control de la situación.

Diversos factores en el ambiente (peligro objetivo, inminencia y ambigüedad de la situación) y la persona (características motivacionales, sistemas de creencias) interactúan para determinar la valoración primaria y secundaria.

Así, pues, el juego de estas dos evaluaciones determina que el sujeto experimente o no estrés. Ambos procesos no pueden considerarse como procesos separados, sino que son interdependientes. La valoración cognitiva de las exigencias y los recursos es un proceso permanente y el desequilibrio o desajuste percibido entre ambos conduce a la experiencia subjetiva de estrés y a los intentos por recuperar el equilibrio (Furnham, 2001).

2. El estrés laboral

En la actualidad, nos encontramos inmersos en un contexto de globalización, de escasez de tiempo, de competitividad creciente para lograr un mejor posicionamiento en un mercado laboral cada vez más excluyente.

La competencia del mercado actual requiere de empresas organizadas, flexibles y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un mercado cambiante y exigente. Es en este contexto que las empresas requieren personal fácilmente moldeable, capaz de trabajar bajo niveles de presión altos, con capacidades de polivalencia, responsabilidad y compromiso individual, para adaptarse a las nuevas modalidades flexibles de organización. Es en este contexto, también, donde nos enfermamos y sufrimos, prevaleciendo las enfermedades de carácter laboral, entre ellas el estrés.

Siguiendo a Sauter et al (1990 citado en Buendía y Ramos, 2001), podemos definir el **estrés laboral** como *“una desfavorable interacción entre las características del trabajador y las condiciones del trabajo, que conduce a perturbaciones psicológicas y comportamientos malsanos, y finalmente a la enfermedad”* (p. 109).

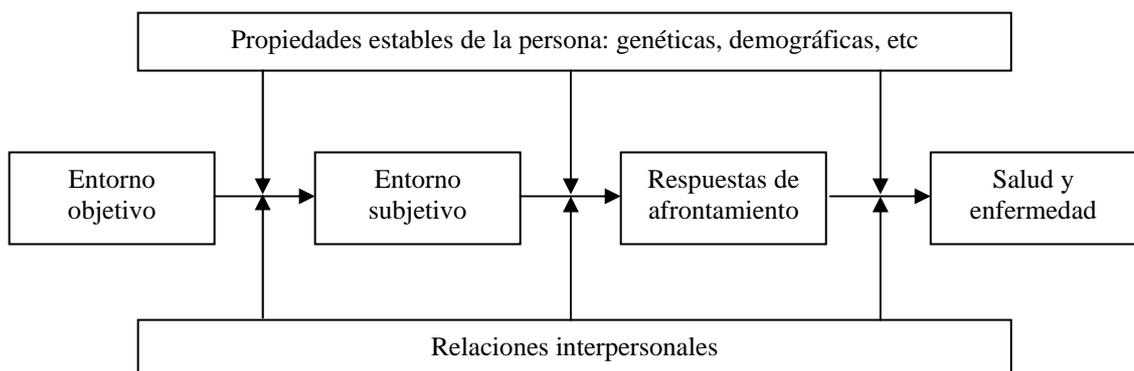
Karasek (1981) agrega un elemento, la percepción de control, que es relevante a los fines de la presente investigación. Define el estrés laboral como *“una variable*

dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de decisión del trabajador” (Guillén Gestoso y Guil Bozal, 2000, p.274).

El estudio del estrés en el trabajo se fundamenta en que la presencia de estrés en este ámbito incide negativamente no sólo en la salud y bienestar de los trabajadores, sino también en la salud y eficiencia organizacional: la motivación, la satisfacción y el rendimiento laboral disminuyen, y por tanto la cantidad y calidad del trabajo realizado, aumentando también el ausentismo y las rotaciones.

2.1. El Modelo Socioambiental

Uno de los primeros intentos para explicar el estrés laboral, es el “modelo socioambiental” desarrollado por J. R. French y R. L. Kahn en 1962 (Rodríguez Fernández, 1999).



Como vemos en el esquema, el modelo incluye seis variables que se relacionan entre sí. Parte del entorno objetivo, que comprende las características concretas del ambiente laboral. Este entorno, a su vez, es percibido de una determinada manera por el

sujeto, lo cual incide en el tipo de respuesta que éste emite. Lo efectos que tengan estas respuestas en el individuo, darán lugar a estados de salud o enfermedad. Al mismo tiempo, las relaciones entre estas variables están influenciadas por otras dos variables: las características estables de la persona y las relaciones interpersonales, las cuales matizan la experiencia de estrés en el sujeto (Ibíd).

A continuación, siguiendo al autor antes mencionado y a Imperiale (2006), desarrollaremos estas variables en lo que atañe al contexto laboral.

2.1.1. Entorno objetivo: desencadenantes del estrés laboral

Cuando hablamos de desencadenantes del estrés, estamos haciendo referencia a los **estresores**. Definimos como estresor a *“cualquier circunstancia que sea evaluada por nuestra mente desde lo racional y lo emocional como una amenaza”*, es decir, que causa estrés.

Los estresores provienen de diversas fuentes, pero en general pueden ser de origen fisiológico, psicológico o social. Estas demandas que el individuo ha de afrontar, pueden ser tanto negativas como positivas (por ejemplo, un ascenso), ya que ambos casos implican un proceso de ajuste y de adaptación en el sujeto.

Si bien es cierto que la experiencia de estrés está determinada en última instancia por la valoración del individuo, en el entorno laboral existe una serie de situaciones que son fuentes potenciales de estrés. Es en la propia organización y en su modo particular de hacer las cosas donde vamos a encontrar las principales causas de desajuste entre los deseos y/o capacidades de los individuos y las exigencias que en ella se plantean.

Ivancevich y Matteson (1985 citado en Imperiale 2006) agrupan en cinco categorías las características del entorno organizacional que inciden en el estrés:

estresores del ambiente físico de trabajo, individuales, grupales, organizacionales y extraorganizacionales.

A) Estresores del ambiente físico de trabajo:

Se refieren a las características de las condiciones físicas de trabajo, cuyos excesos, carencias y/o alteraciones pueden resultar desagradables para el trabajador. Incluyen: iluminación, ruido, temperatura, vibración, higiene, toxicidad, condiciones climatológicas, disposición y disponibilidad del espacio físico de trabajo.

B) Estresores individuales

Son aquéllos que están directamente asociados al rol y a las tareas que el trabajador desempeña en la organización. Se incluyen también los estresores derivados del desarrollo de carrera.

a) Desempeño de roles:

- Conflicto de rol: las expectativas y demandas de trabajo planteadas a un trabajador son incompatibles o incongruentes entre sí.
- Ambigüedad de rol: el trabajador recibe información insuficiente, poco concisa y/o muy cambiante acerca del rol que debe desempeñar.

b) Demandas estresantes de la tarea:

- Sobrecarga de trabajo:
 - Cuantitativa: exceso de tareas a realizar en un periodo de tiempo.
 - Cualitativa: excesivas demandas en relación con las competencias y conocimientos del trabajador.
- Falta de carga de trabajo:
 - Cuantitativa: escaso volumen de tareas a realizar en un periodo de tiempo.
 - Cualitativa: tareas que están por debajo de la cualificación y las competencias del trabajador.
- Responsabilidad:
 - Sobre personas: el trabajador está encargado de los costos humanos de las políticas organizacionales.
 - Elevada: alto grado de implicación del trabajador con su tarea.

- Relaciones interpersonales derivadas del desempeño de la tarea: interacciones formales y no formales con superiores, compañeros, subordinados, clientes y proveedores:
 - Relaciones jerárquicas: relaciones del trabajador con sus superiores y sus subalternos.
 - Relaciones cooperativas: relaciones espontáneas, informales.
 - Relaciones funcionales: relaciones que se establecen para el desarrollo de la tarea.
- Falta de apoyo social: el estrés proviene del aislamiento o desprecio por el puesto ocupado. El apoyo puede ser informativo, financiero o emocional.

c) Desarrollo de carrera:

- Inseguridad en el trabajo.
- Transiciones de carrera: cambio de puesto de trabajo, de nivel jerárquico, de organización, del empleo al desempleo o viceversa.
- Estresores en las distintas fases del desarrollo de carrera: fase inicial, de consolidación, de mantenimiento, de preparación para la jubilación.

C) Estresores grupales

Son las fuentes de estrés provenientes del funcionamiento de los grupos formales e informales dentro de la organización. Entre ellos encontramos: falta de cohesión en el grupo, presiones de grupo, inadecuado clima grupal, conflicto intra y/o intergrupales.

D) Estresores organizacionales

Son aquéllos que proceden de las características globales de la organización, tales como la forma en que se estructuran las tareas y funciones, el diseño de puestos, la tecnología o el clima que predomine en dicha organización.

a) Estructural organizacional:

- Centralización en la toma de decisiones.
- Número excesivo de niveles jerárquicos.
- Posición jerárquica.
- Formalización y estandarización de tareas y procedimientos.

b) Clima organizacional:

- Falta de participación en la actividad laboral.
 - Falta de implicación en la toma de decisiones.
 - Supervisión estrecha del trabajo.
 - Comunicación formal e informal.
- c) Cambios organizacionales: se refiere a las modificaciones en las políticas de la organización, debido a reorganizaciones, fusiones, adquisiciones, etc.
- d) Diseño del puesto de trabajo.
- Contenido de la tarea: nivel de valoración o calificación de la tarea por parte del que la realiza y de los demás trabajadores de la empresa.
 - Importancia de la tarea
 - Identidad de la tarea
 - Trabajo repetitivo o en cadena: son actividades con un ciclo corto, que implican una repetición de secuencias y funciones mentales siempre idénticas. Esto supone para el trabajador un automatismo en la ejecución, provocándole fatiga y monotonía en su labor.
 - Ausencia de características tales como:
 - Grado de autonomía.
 - Variedad de tareas y oportunidad para el uso de habilidades.
 - Feedback de la propia tarea.
- e) Organización del tiempo de trabajo: forma en que se distribuyen en el tiempo las tareas que se deben desarrollar según el cargo.
- Trabajos nocturnos o por turnos: las jornadas de trabajo tienen importantes implicaciones sobre el trabajador, a nivel fisiológico, como psicológico y social.
 - Ritmo de trabajo elevado: es la exigencia de velocidad excesiva en las tareas de los trabajadores, determinada por las máquinas, la cadena de producción y/o la falta de autonomía del trabajador.
 - Horas extras: desarrollar tareas en un tiempo adicional a la jornada laboral establecida.
- f) Tecnología: la incorporación de nuevas tecnologías puede ser percibida como amenaza por parte de los trabajadores, representando un factor de riesgo profesional ante la necesidad de aprendizaje y recalificación.

g) Gestión de personal: estrategias de manejo de los recursos humanos.

- Evaluación del desempeño: proceso por el cual se identifica el cumplimiento o no de las tareas u objetivos propuestos para cada trabajador.
- Planes de socialización o inducción: proceso cuyo objetivo es facilitar el ajuste de un trabajador a la empresa y a la labor que va a desempeñar, luego de su incorporación a la misma.
- Formación o capacitación: herramientas que se le brindan a los trabajadores para su crecimiento personal y profesional dentro de la organización.
- Políticas de ascensos y de desarrollo de carrera: estrategias adoptadas formalmente por la organización para garantizar la promoción profesional del empleado y su carrera dentro de la empresa.
- Estabilidad laboral: garantías de permanencia y continuidad en la organización que ofrece la empresa al trabajador cuando éste realiza su trabajo de modo eficiente.⁷
- Remuneración: reconocimiento económico acorde con la labor desarrollada por el trabajador.

E) Estresores extraorganizacionales

Son aquellos acontecimientos externos al trabajo que pueden influir sobre las experiencias de estrés laboral. Encontramos:

- Estresores provenientes de la vida familiar: crisis del ciclo vital, relaciones familiares conflictivas, etc.
- Conflictos familia-trabajo.
- Estresores provenientes de otros ámbitos de actividad (alcohol, drogas, problemas legales, hipotecas y deudas, etc.).

⁷ Este es el estresor que se desarrolla en la presente tesis.

2.1.2. Entorno subjetivo: experiencia de estrés

Como vimos, la aparición y desarrollo del estrés no dependen exclusivamente del valor estresante “objetivo” de un determinado acontecimiento, sino que en última instancia será la valoración subjetiva de dicho estresor la que defina la experiencia de estrés en el sujeto.

Por ende, podemos advertir que existe una serie de factores subjetivos que influyen en que el sujeto perciba como estresante o no la situación en la que se encuentra. Entre estas variables o factores del entorno individual y social del trabajador, encontramos:

- a) *Variables sociodemográficas*: edad, género, nivel educativo alcanzado, clase social, entre otras.⁸
- b) *Variables psicológicas*: personalidad, autoestima, tolerancia a la ambigüedad, locus de control y patrón de conducta tipo A.
 - Locus de control: son las creencias que posee el sujeto acerca del control interno o externo de su comportamiento. Supone una expectativa del sujeto acerca de su capacidad para controlar su vida. Quienes creen que lo que les acontece es el resultado de su propio comportamiento y habilidades, tienen expectativas de control interno, tienen un profundo deseo de control y mayor persistencia en sus aspiraciones. Quienes consideran que lo que pasa en su existencia sucede en función de la suerte, el azar y el destino, tienen expectativas de control externo. Así, las personas con locus de control interno ven los hechos amenazadores de su trabajo como menos estresantes, más desafiantes y los controlan mejor que quienes tienen locus de control externo (Furnham, 2001)
 - Patrón de conducta tipo A: es propio de personas impacientes, muy activas, capaces de atender muchas ocupaciones al mismo tiempo y que están en

⁸ En la presente investigación, son éstas las variables que relacionamos con la experiencia de estrés en los teleoperadores.

estado permanente de alerta; son perfeccionistas, competitivas, se fijan normas elevadas, son impacientes consigo mismas y tienen un deseo intenso de logro y reconocimiento.

- c) *Variables sociales - apoyo social*: son los recursos del sujeto que provienen de sus redes sociales (pareja, familia, amigos, grupos sociales) y de su soporte financiero.

2.1.3. Respuestas de afrontamiento

Las formas en que el individuo trata de modificar su entorno o su propia conducta para lograr un ajuste entre ambos, constituyen las estrategias de afrontamiento del estrés o *coping*. Las definimos como “*cualquier tipo de respuestas (físicas, psicológicas e intelectuales) que una persona emite para tratar de controlar las situaciones estresoras y reducir o eliminar la experiencia de estrés*”.

Las formas de afrontar el estrés dependen fundamentalmente de las características de la situación, de la valoración cognitiva que el sujeto realice de la misma y de sus recursos disponibles. Pero en términos generales, se establecen dos dimensiones para clasificar estas estrategias:

- a) *Estrategias centradas en el problema*: afrontamiento orientado a cambiar la situación o solucionar el problema. El sujeto realiza acciones directas para enfrentar el evento estresante y recomponer el equilibrio. Algunas de ellas son: planeación, confrontación, acción directa de resolución del problema, búsqueda de apoyo, dejar de actuar por un tiempo, etc.
- b) *Estrategias centradas en las emociones*: afrontamiento dirigido a disminuir o regular la tensión emocional asociada a la situación estresante. Por ejemplo:

reinterpretación positiva, evitación cognitiva, aceptación-resignación, autoinculpación, distanciamiento, descarga emocional, etc.

No todas estas estrategias tienen el mismo nivel de eficacia: algunas reducen el estrés a corto plazo, pero con el tiempo resultan nocivas para la salud (por ejemplo, abuso de alcohol, evitación cognitiva). Asimismo, el grado de controlabilidad de los estresores delimita las estrategias seleccionadas para hacerles frente: si el trabajador percibe que tiene cierto control sobre la situación, tenderá a adoptar estrategias centradas en el problema, pero si advierte que lo que sucede escapa a su control, optará por el tipo de afrontamiento centrado en el manejo de las emociones suscitadas por la vivencia de estrés (Álvaro y Páez, 1996 citado en Imperiale 2006).

Es importante diferenciar el concepto de *afrontamiento* del de *mecanismos de defensa*. Si bien ambas son estrategias para controlar el estrés, mediante sus defensas inconscientes el sujeto intenta reducir el malestar asociado al desajuste entre el entorno y su conducta, modificando su percepción de los mismos. A diferencia del afrontamiento, no se mejora la adaptación objetiva, sino sólo la percibida.

2.1.4. Consecuencias individuales y organizacionales del estrés

Los efectos y consecuencias del estrés ocupacional son muy diversos y numerosos. A su vez, son sentidos por los individuos, sus familias, las organizaciones para las que trabajan y, por extensión, por la economía en su conjunto.

Cuando el sujeto percibe un hecho como amenazante, se desencadenan múltiples cambios en su conducta y hábitos. Si esta cadena de estrés continúa, aparecen síntomas físicos y psicológicos. Y si esto se prolonga aún más en el tiempo, aparecen las consecuencias del estrés crónico, que incluye una amplia gama de enfermedades.

A continuación, siguiendo a López Rosetti (2005), Buendía y Ramos (2001) y Furnham (2001), presentamos los efectos del estrés laboral en el sujeto y la organización:

a) Respuestas individuales:

- Respuestas endócrinas y del sistema nervioso autónomo: mayor liberación de hormonas suprarrenales (adrenalina y corticoides), tiroideas y del crecimiento, y disminución de la producción de hormonas sexuales. Aumento de la frecuencia cardíaca, la presión arterial y la tensión muscular; broncodilatación, elevación de la glucosa en sangre, aumento de la actividad cerebral (alerta), dilatación de pupilas, transpiración, escalofríos, disminución de la circulación sanguínea en la piel (palidez) y de la acción del sistema digestivo. Por acción de los corticoides disminuyen los procesos inflamatorios, pero también los linfocitos (sistema inmunológico).
- Respuestas físicas: deterioro de la apariencia física, contracturas, dolores musculares, jaquecas, problemas digestivos y de la piel, fatiga y cansancio crónico, temblores, infecciones recurrentes, dolor de pecho. Variación del peso corporal.

El estrés crónico puede provocar enfermedades del sistema cardiovascular (palpitaciones, angina de pecho, infarto, arritmia, hipertensión, aterosclerosis), del sistema digestivo (acidez y úlceras gástricas, diarrea o constipación, dolor epigástrico y abdominal, sequedad bucal, digestión lenta), del sistema respiratorio (alergia, asma, infecciones, sobreinspiraciones, sensación de falta de aire o dificultad para respirar), del sistema inmunológico (inmunodepresión y por ende menor defensa ante las infecciones: gripe, resfrío, sinusitis, bronquitis, neumonía, herpes virus; la disfunción inmunológica se vincula con el cáncer y la artritis reumatoidea), del sistema sexual (en el hombre: disminución en la producción de espermatozoides y la libido, impotencia y esterilidad como posibles consecuencias, eyaculación precoz; en la mujer: ciclos anovulatorios o amenorrea, posible infertilidad) y del sistema muscular (contractura muscular que causa dolores de cabeza, cuello, hombros y columna, bruxismo).

- Respuestas psicológicas: en el estrés agudo, se experimenta ansiedad, miedo, preocupación, irritabilidad, cambios de humor, alteraciones de la memoria y la concentración, inseguridad, dificultad para tomar decisiones. En el estrés crónico, se evidencia el estado de ánimo depresivo, hay apatía, tedio, desesperanza, cinismo, resentimiento, frustración, culpabilidad, vergüenza y falta de motivación y satisfacción laborales.
 - Respuestas comportamentales: aumento del consumo de alcohol, cafeína o tabaco, drogadicción, ejercicio excesivo, mayor ingesta de alimentos o pérdida del apetito, inquietud, nerviosismo, ataques de ira, conducta impulsiva; propensión a los accidentes laborales, ausentismo, baja productividad.
- b) *Respuestas organizacionales*: encontramos una merma en la cantidad y calidad de la productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, ausentismo, impuntualidad, disputas, huelgas. Como costos indirectos se advierte insatisfacción laboral, motivación y moral bajas, fallos en la comunicación, déficits en la toma de decisiones, deterioro de las relaciones laborales, clima organizacional pobre y costos asociados al cuidado de la salud.

3. El estrés por inestabilidad laboral

El actual mercado laboral se encuentra caracterizado por una creciente flexibilidad, reestructuraciones, despidos, reducciones de personal, fusiones, etc., que denotan cambios acelerados e imprevisibles. El origen de esto puede encontrarse en el incremento de la competencia internacional y nacional, el aumento de los costos laborales, las prácticas de gestión deficientes, entre otros factores. Por tanto, la consecuencia ha sido la decisión de reducir los puestos de trabajo, de modo que la

seguridad o estabilidad en el empleo se ha modificado radicalmente y el trabajo ha pasado a adquirir el valor de un bien escaso (Ivancevich, 1998).

Se advierte una amenaza y pérdida de seguridad para el sujeto, tanto en lo objetivo como en lo subjetivo, lo cual suscita malestar. Esto se considera un acto de traición al contrato psicológico implícito entre los trabajadores y sus empleadores, aunque sólo sean despedidas algunas personas (Leibovich de Figueroa & Schufer, 2006).

Sin embargo, el temor a perder el empleo se produce incluso en sociedades que atraviesan períodos de crecimiento económico, como así también en empresas que no atraviesan situaciones de inestabilidad objetiva. En este sentido, entendemos que existe una inestabilidad laboral *objetiva*, generada por situaciones externas que constituyen una amenaza real de pérdida del trabajo. Pero también encontramos la inestabilidad laboral *subjetiva*, que se da cuando no hay una amenaza objetiva de desempleo, predominando la percepción subjetiva del individuo respecto a la falta de seguridad. Las consecuencias psicológicas y fisiológicas de ambos tipos de inestabilidad laboral son las mismas (Mauno et al, 2005 citados en Leibovich de Figueroa, Schufer & Injoque-Ricle, 2008).

En la *percepción de inestabilidad laboral* ambos mecanismos -aspectos objetivos y percepciones subjetivas- operan conjuntamente.

Como vimos anteriormente, según Maslow las personas tenemos una necesidad de seguridad. Los trabajadores se sienten seguros cuando tienen un trabajo permanente o cuando pueden controlar sus tareas, por lo cual la percepción de inestabilidad laboral constituye el nivel más alto de inseguridad en la vida. Esto es así ya que el trabajo nos permite acceder a bienes para satisfacer una amplia variedad de necesidades, fundamentalmente la de subsistencia (Ibíd).

Como propone Jahoda (1979 citada en Buendía y Ramos, 2001), el trabajo tiene funciones manifiestas que incluyen el salario, pero también funciones latentes que explican la motivación de los trabajadores hacia el empleo más allá del objetivo primordial de “ganarse la vida”. En este sentido, José Buendía afirma que el desempleo o la posibilidad de padecerlo no representa solamente un individuo sin recursos económicos o sin trabajo remunerado, sino que significa también un persona en cierto modo “mutilada” (Buendía y Ramos, 2001).

Siguiendo a Greenhalgh y Rosenblatt, definimos el fenómeno de la *inestabilidad laboral* como “*la percepción por parte del trabajador de su impotencia para mantener la deseada continuidad en una situación de trabajo amenazada*” (Ibíd, p. 34).

Tal percepción de incertidumbre e inseguridad con relación a su futuro laboral es percibida frecuentemente como *amenaza*. De este modo, entendemos que la inestabilidad laboral actúa como un importante estresor organizacional, que genera malestar y tensión en los trabajadores por temor al despido laboral (Leibovich de Figueroa, 2006).

La aparición de estrés debido a este factor depende de la forma en que el trabajador evalúe la situación de inestabilidad como una amenaza a su bienestar o sus intereses y de que sienta que sus recursos para hacerle frente y/o su grado de control o decisión sobre la situación son insuficientes. *La confianza en la posibilidad de encontrar otro empleo*, es también un factor importante para determinar el grado en que se experimenta la inestabilidad laboral. Es por ello que las situaciones laborales son vivenciadas e interpretadas de modo diferente de acuerdo con una serie de circunstancias individuales.

La respuesta de afrontamiento a este estresor por parte del sujeto puede adoptar diversas formas: esforzarse menos por rendir o por el contrario intensificar el ritmo de trabajo, buscar otro empleo, buscar mayor interacción con los compañeros para amortiguar los sentimientos de inseguridad, agruparse o agremiarse para demandar mejores condiciones laborales, entre otras.

3.1. Consecuencias de la inestabilidad laboral: hallazgos de algunos estudios de investigación.

La inestabilidad laboral percibida se expresa en signos y síntomas de *malestar*, que tiene consecuencias concretas en los trabajadores. Las personas no se adaptan a la inestabilidad en su trabajo; al contrario, mientras se mantienen en ese estado de incertidumbre su bienestar psicofísico se deteriora, lo cual tiene repercusiones en las relaciones familiares y demás ámbitos de su vida (Ibíd).

Algunos hallazgos de investigaciones (Gonzalez et al, 2006 en Leibovich de Figueroa & Schufer, 2006) han revelado que quienes perciben su trabajo como inestable valoran esta situación como amenaza, lo cual les genera intensos estados de tensión o ansiedad. Reportan más frecuentemente emociones y sentimientos negativos (enojo, irritabilidad, conductas hostiles, frustración, desgano) así como dolencias físicas (contracturas, problemas en el sueño, dolores de cabeza). Presentan mayores sentimientos de desesperanza, lo cual parece estar relacionado con la percepción de un menor control sobre las condiciones de trabajo, que haría que los intentos por modificar las mismas se perciban como infructuosos.

Por su parte, al investigar la relación entre desempleo, inestabilidad laboral y mortalidad, Brenner (1987) entiende que no es tanto el desempleo sino más bien la incertidumbre o la amenaza de inestabilidad, lo que causa una mayor mortalidad (citado en Ivancevich, 1998).

Por otro lado, Leibovich de Figueroa & Schufer (2006) recogen investigaciones centradas en características sociodemográficas, que permiten arribar a la conclusión de que algunas variables actúan como factores moduladores, influyendo en el grado de vulnerabilidad de las personas frente al estrés laboral. Por ejemplo, se ha observado que el impacto del desempleo es mayor en sujetos con bajo nivel de instrucción y que son jefes de hogar.

Al tener en cuenta la variable “sexo”, la misma autora cita diversos estudios realizados en contextos diferentes del nuestro, que evalúan el impacto diferencial de la inestabilidad laboral en hombres y mujeres. Así, algunos de ellos han demostrado que la inestabilidad laboral es más intensa para las mujeres que para los hombres (Fox y Chancey, 1998; Kauppinen et al, 2003) y más prevalente entre las mujeres que en los varones (Mauno y Kinnunen, 1998). En este último estudio se encontró que si bien la inestabilidad es más frecuente en las mujeres, está asociada con disminución de la autoestima sólo en varones. Asimismo, Matthews y Power (2002) sostienen que este

estresor está asociado significativamente con distrés en las mujeres, más aún si éstas poseen hijos pequeños y se ocupan de su cuidado. En síntesis, los estudios muestran que la intensidad, la frecuencia, el impacto psicológico y las preocupaciones relacionadas con la posibilidad de quedar sin empleo, son diferentes para mujeres y varones.

En nuestro contexto, Argentina, el estudio realizado por Leibovich de Figueroa y demás investigadores, mostró que no se encontraron diferencias en los niveles de malestar por la inestabilidad laboral, en relación con las variables sociodemográficas y sociolaborales analizadas (tales como edad, estado civil, instrucción, sostén de familia, antigüedad en el puesto, etc.), a excepción de la variable “sexo” (Leibovich de Figueroa & Schufer, 2006). Se observó que, a pesar de experimentar la misma cantidad de estresores, el grado de malestar es mayor para mujeres que para hombres.

Si bien es razonable pensar que la posibilidad de perder el empleo tiene consecuencias más negativas para los hombres, dado el rol central que juega en la vida de éstos en nuestra cultura, los resultados no indican lo mismo: la inestabilidad laboral estaría vinculada a mayor tensión y mayor enojo en las mujeres que en los varones, y las mujeres con mayor malestar experimentan menos satisfacción vital, realizan menos actividades recreativas y poseen peores hábitos de cuidado (Ibíd).

Al intentar explicar este fenómeno, es importante posar la mirada en el rol que ocupa la mujer en nuestra sociedad. Actualmente nos encontramos con que la mujer asume diversos roles: mujer-trabajadora, mujer-ama de casa, mujer-madre, todos importantes y en gran parte considerados indelegables. La salida de la mujer al mundo del trabajo - ya sea por la necesidad de contribuir al sustento económico en el hogar, la posibilidad de obtener su propio dinero y/o el deseo de incorporar otros roles- conllevan la desventaja de someterla a un ritmo de vida vertiginoso. El doble rol asumido por la mujer, puede estar explicando por qué ellas se encuentran con más malestar que los hombres. Esta doble responsabilidad puede explicar también que las mujeres tengan menos tiempo para dedicarse a actividades recreativas y de autocuidado, de modo que nos encontramos con múltiples estresores que a la vez minimizan los recursos para amortiguarlos (Leibovich de Figueroa & Schufer, 2006).

Asimismo, nos encontramos con que, debido a la crisis en el mercado de trabajo en Argentina y la consiguiente urgencia económica, muchas mujeres han aceptado trabajos de bajos ingresos, precarios, inestables. Esto puede haber generado mayor

malestar debido a las preocupaciones económicas o a la incertidumbre respecto al futuro laboral (Ibíd).

También, es relevante considerar las variables psicobiológicas. Las mujeres tienen mayor rasgo de ansiedad y un nivel mayor de neuroticismo –cuyo correlato es el sistema límbico– que los varones, el cual predispone a evaluar de un modo más negativo los eventos y a ser más sensible a los mismos. De modo que la mayor emotividad de las mujeres puede deberse, al menos en parte, a diferencias psiconeuroendócrinas entre varones y mujeres, lo que las llevaría a experimentar mayor malestar por la inestabilidad laboral (Schmidt et al, 2003, Leibovich y Schmidt, 2001 citados en Leibovich de Figueroa & Schufer, 2006).

3.2. ¿Qué se desestabiliza cuando el trabajo es inestable?

La desocupación como también la posibilidad de perder el empleo no sólo impacta en la autosuficiencia del sujeto o en su calidad de vida sino que también acarrea consecuencias negativas para su subjetividad.

Algunas manifestaciones de malestar psicológico cuando el sujeto ha perdido el trabajo o teme perderlo, están ligadas a la pérdida de estatus y de reconocimiento social. Obtener un empleo es una expectativa social adquirida desde la infancia y reforzada desde entonces a través de la escuela, la familia, los medios. La inserción en el mundo del trabajo aparece como atributo de valor en una sociedad pautada por el factor productivo y utilitario, que exalta el acto de trabajar y le confiere valor positivo, de modo que cuando el individuo logra insertarse en el mundo laboral accede a un nuevo estatus e identidad social. Por el contrario, la ausencia de inclusión en este modelo es fuente de sufrimiento para el sujeto y, en ocasiones, de sentimientos de

vergüenza e ineptitud (Buendía y Ramos, 2001; Leibovich de Figueroa & Schufer, 2006).

Respecto al valor social del trabajo, Jorge Barandica nos dice:

El padre que pierde el trabajo deja de ser el referente en la vida de sus hijos, queda descolocado socialmente. El problema del empleo se plantea como un problema personal. Hoy cada uno defiende su fuente de trabajo individualmente. El fracaso se vive como algo propio, no hay respuestas colectivas. La estructura social no sólo no resuelve el problema sino que condena: el individuo sin trabajo pasa a ser un sospechoso para el resto (...) Se ha naturalizado que las empresas y el Estado tienen que achicarse... y estamos pensando desde una lógica individual, según la cual cada uno es responsable por lo que le pasa. Entonces el echado es un inepto. (citado en Bravo, 2001, p. 119)

El autor afirma que desde la ideología individualista central en nuestro sistema de valores, se acepta que cada persona debe trabajar duro para tener éxito, mientras que quienes no lo hagan no tendrán éxito, sino sólo vergüenza por pereza u otro defecto. En esta misma dirección, se ha desarrollado una visión social del exitoso como virtuoso como así también una visión negativa de la pobreza como castigo a aquellos que no lo son (Bravo, 2001).

Siguiendo esta línea, es fácil ver que el desempleo conlleva una desvalorización ante los otros, que en algunos casos llega a la exclusión o autoexclusión por los sentimientos de vergüenza o la falta de recursos económicos. Esto se hace especialmente notable en la familia por no poder aportar el sueldo mensual, de modo que aumentan las tensiones familiares, quedando amenazada la principal fuente de apoyo social y de relaciones estables de que dispone el sujeto. Frecuentemente los contactos se reducen, entre ellos los amigos del trabajo; el lugar que el empleo le daba al sujeto en términos de clase, nivel de influencia, jerarquía, etc., que le generaba un sentimiento de seguridad y autoestima, se rompe con el desempleo o se ve amenazado ante la posibilidad de despido.

En este sentido, advertimos que el concepto de sí mismo que tiene el sujeto está profundamente influenciado por la forma en que es visto y tratado por los otros. Bajo los prejuicios o clichés sociales como “el que no trabaja es porque no quiere”, el sujeto comienza a ser considerado por los demás y por sí mismo como incompetente,

holgazán; se afecta notablemente su autoestima, en tanto el apuntalamiento de su psiquismo en los grupos y en la mirada del otro hace al proceso de formación de la identidad personal.

Concluimos, entonces, que un trabajo inestable no sólo amenaza con perder los ingresos económicos, sino también pone en juego la identidad personal y profesional del individuo, su autoconcepto y autoestima, su red de vínculos con los demás, su integración a la sociedad, su posibilidad de crear y crear-se en el trabajo, de autorrealizarse y de encontrar sentido.

4. El Síndrome de Burnout

En la actualidad, el “*síndrome de burnout*” o “*síndrome del quemado*” constituye uno de los principales problemas presentes en los call centers. Afecta la salud psicofísica de aproximadamente el 30% de los teleoperadores, con consecuencias nocivas para ellos, la organización y los clientes a quienes está destinado su servicio.

Es importante detenernos a conocer en qué consiste este fenómeno, para poder comprender más cabalmente la realidad de los trabajadores de este sector.

4.1. Concepto de Burnout

Cuando hablamos de *burnout*, cuya traducción al castellano es “quemarse”, hacemos referencia a aquella situación en la cual las presiones y exigencias a las que está sometida una persona, la conducen al agotamiento o desgaste, reduciendo su capacidad de afrontamiento y adaptación.

Este concepto fue emitido por primera vez por Freudenberger en 1974, para describir el estado físico y mental que observó entre jóvenes que trabajaban en una clínica de desintoxicación, quienes luego de un año se sentían agotados, se irritaban fácilmente y tenían actitudes cínicas hacia sus pacientes. Tres años después, Maslach lo dio a conocer en una convención de la APA (Buendía & Ramos, 2001).

Desde ese entonces el término *burnout* se utiliza para designar el “*desgaste profesional que sufren los trabajadores de los servicios humanos (educación, salud, administración pública, etc.), debido a unas condiciones de trabajo que tienen fuertes demandas sociales*” (Buendía & Ramos, 2001, p.33).

El “Síndrome de burnout” o “Síndrome de estar quemado”, “Síndrome de quemarse por el trabajo”, aparece en el individuo como una *respuesta al estrés laboral crónico, que surge al trabajar bajo condiciones difíciles en contacto directo con los usuarios (clientes, pacientes, alumnos, presos, etc.) de tales instituciones, trayendo aparejada una serie de consecuencias negativas para el sujeto y para la organización* (Ibíd).

Para el sujeto, este síndrome puede afectar su salud física y/o mental, dando lugar a alteraciones psicosomáticas, estados ansiosos o depresivos, alcoholismo, etc.

Para la organización, puede dar lugar a un considerable deterioro del rendimiento profesional del trabajador, y en consecuencia deterioro de la calidad de la asistencia o servicio, ausentismo, rotaciones excesivas, abandono del puesto de trabajo.

Si bien el burnout surge como una de las posibles respuestas al impacto acumulativo del estrés laboral crónico, es importante tener en cuenta que aparece como resultado de un proceso continuo en el que sobre todo fallan las estrategias de afrontamiento del sujeto. Puede considerárselo el estadio final de un proceso de adaptación/inadaptación entre las demandas y los recursos del sujeto.

El síndrome es frecuente en profesionales de la salud (médicos, enfermeras, psicólogos, psiquiatras), de la educación (maestros, profesores) y en sujetos que

trabajan en los servicios humanos (teleoperadores, agentes penitenciarios, policías, secretarías). Sin embargo, no está restringido a este grupo de trabajadores.

4.2. Dimensiones

Si bien existen diversas definiciones del Burnout, la más consolidada es la de Maslach (1981, citado en Buendía & Ramos, 2001), quien lo define como un síndrome cuyos principales síntomas son el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal. Estas tres dimensiones son evaluadas mediante su cuestionario “Maslach Burnout Inventory” (MBI):

- *Cansancio emocional*: caracterizado por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, la fatiga, el agotamiento. Los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos afectivamente, que tienen agotada su energía o sus recursos emocionales debido al contacto cotidiano con personas a las que deben atender como objeto de trabajo.
- *Despersonalización*: se caracteriza por la irritabilidad, actitudes negativas y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas deshumanizadamente, tratadas de un modo impersonal y frío, debido a un endurecimiento afectivo.
- *Falta de realización personal*: manifestada por una tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente, a sentirse descontentos con ellos mismos, desmotivados e insatisfechos con sus resultados laborales.

4.3. Evolución del Síndrome de Burnout

El desarrollo del Burnout puede describirse en fases, propuestas por Bronsberg y Vestlund (1997, citados en Buendía & Ramos, 2001).

- 1- *Fase inicial o de entusiasmo:* en la etapa inicial de incorporación a un nuevo puesto, generalmente todo trabajador experimenta entusiasmo. Al principio el trabajo se siente como algo estimulante y atractivo, y las expectativas positivas derivadas del mismo cobran una gran importancia. Se producen intensos procesos identificatorios con los compañeros, el equipo de trabajo y la organización en general. Una persona que está en esta fase puede considerarse una amenaza por sus compañeros, que llevan mucho tiempo trabajando en la organización.
- 2- *Fase de estancamiento:* si bien el trabajo aún representa una fuente de realización personal, el sujeto ve incumplidas muchas de sus expectativas profesionales y comienza a replantearse la relación esfuerzo-beneficios. Su entusiasmo oscila, le invaden las dudas y de a poco se va contagiando del negativismo de sus compañeros, aunque se aísla intentando protegerse. Empiezan los problemas de salud: dolores de cabeza, de estómago, etc.
- 3- *Fase de frustración:* surge el cuestionamiento sobre la eficacia del esfuerzo personal frente a los obstáculos. Si bien existe la posibilidad de afrontar la situación reflatando hacia una nueva fase de entusiasmo, la falta de recursos pueden conducir a la fase de apatía. Los síntomas se recrudecen; el trabajo se siente como algo carente de sentido, aumenta el negativismo, con el temor de que la situación se extienda en el futuro: “esto no funcionará nunca”. Con el tiempo aumenta la impotencia; cualquier cosa irrita y desencadena un conflicto con los demás. Los síntomas psicósomáticos se vuelven crónicos y se intensifica el aislamiento emocional.
- 4- *Fase de la hiperactividad y de la apatía.* En esta fase se producen dos reacciones:

- *Reacción de hiperactividad*: el sujeto se encuentra acelerado, hiperactivo, dice que sí a demasiadas cosas, olvidándose de sí mismo. Siempre está trabajando, no escucha, no piensa. Es un hacer al estilo maníaco.
 - *Reacción de apatía*: apatía que surge a partir de un sentimiento creciente de distanciamiento de lo laboral, que puede generar evitación o inhibición de la actividad. Desesperanza, resignación, tanto por el trabajo como por la posibilidad de poder cambiar algo. Aumenta la distancia entre el trabajador y las personas a las que atiende, como también los compañeros y la familia. El sujeto se despreocupa del trabajo, atiende asuntos personales, descuida sus responsabilidades.
- 5- *¡Quemado!* : acontece el colapso físico, emocional y cognitivo, que obliga al sujeto a dejar el trabajo, ser trasladado, cambiar de función o de trabajo.

4.4. Modelos explicativos

Hasta el momento, la evidencia empírica de los modelos explicativos del síndrome de burnout es muy limitada, tanto conceptual como metodológicamente. Sin embargo, la necesidad de explicar el proceso por el cual los sujetos llegan a sentirse quemados, ha dado lugar a diversos modelos que consideran una serie de variables, de las cuales las más directamente implicadas son de tipo individual, social u organizacional (Buendía & Ramos, 2001).

Los modelos que otorgan a las *variables personales* un papel central, enfatizan la importancia del sentido de competencia, el autoconcepto, el sentido de coherencia, el sentido existencial que se alcanza a través de la realización del trabajo, la autoeficacia y las estrategias de afrontamiento.

Los modelos que hacen hincapié en los procesos de *interacción social*, consideran que este síndrome tiene su origen en la falta de equidad en las relaciones interpersonales, lo cual supondría una amenaza a alguna de las motivaciones básicas. Respecto de estos procesos, la falta de apoyo social es esencial para la aparición del síndrome, ya que implica una amenaza para la autoestima.

Aquellos modelos que privilegian las *variables organizacionales*, destacan la importancia del trato continuo y cotidiano con clientes o pacientes difíciles, las disfunciones de rol, o los problemas en la estructura, el clima o la cultura organizacional. En esta instancia, encontramos que el estudio de los desencadenantes del burnout ha tenido un doble enfoque: uno centrado en la relación profesional-cliente, y otro centrado en la relación profesional-organización, siendo el primer enfoque el que mayor estrés genera (Imperiale, 2006).

Para Maslash (Ibíd.) el cliente puede ser un factor de tensión y desgaste por distintos motivos:

- Clase de problema del cliente (severidad, complejidad, probabilidad de cambio).
- Relevancia personal de los problemas del cliente (implicación emocional).
- Normas reguladoras de la relación cliente-profesional (implícitas-explicitas).
- Conducta del cliente (activa-pasiva).

Asimismo, se tiene en cuenta la retroalimentación que proviene del cliente y de su entorno familiar, las quejas o acusaciones, que provocan mayor desgaste en el trabajador.

Sin embargo, una única perspectiva no puede ofrecer una explicación completa sobre la etiología del síndrome. Se hace necesario integrar las variables recogidas en las tres propuestas.

Un enfoque más abarcador, que tiene en cuenta más de una de estas variables, es el propuesto por Gil-Monte y Peiró en 1997 (citados en Buendía y Ramos, 2001). Estos autores conciben el burnout como *una respuesta al estrés laboral percibido, que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento resultan ser inoperantes e ineficaces para reducir, controlar y eliminar ese estrés percibido*. Esa respuesta, en definitiva, se convierte en una variable moduladora entre el estrés percibido y las consecuencias que depara.

Capítulo IV:
Call Centers

1. Los call centers y el telemarketing

En la actualidad, los call centers representan una de las industrias que mayor cantidad de empleos genera en nuestro país.

En el contexto económico actual, caracterizado por tasas elevadas de desocupación, precariedad laboral y bajos salarios, el trabajo en los call centers se ha transformado en una oportunidad tanto para jóvenes como para adultos expulsados del mercado laboral, de incorporarse o reinsertarse al mismo en condiciones de formalidad y percibiendo un sueldo considerado aceptable en relación a las horas de trabajo.

Por ello, los call centers constituyen uno de los principales focos de atención en diversos países debido a su capacidad para generar empleo, especialmente en el segmento poblacional más afectado por el desempleo estructural: los jóvenes y las mujeres.

1.1. ¿Qué son los call centers?

En las últimas décadas y gracias al desarrollo de las nuevas tecnologías, gran parte del trabajo en las empresas ha estado centrado en la atención telefónica, por medio de la cual se promociona y vende todo tipo de productos y servicios. En este sentido, el

telemarketing ha presentado un desarrollo sostenido en los últimos años, implicando un gran crecimiento en el sector de las telecomunicaciones.

El telemarketing es entendido como *la promoción, la difusión y la venta de todo tipo de productos o servicios ejercidas por vía telefónica o por medios telemáticos, así como los diferentes servicios de atención telefónica a clientes* (Leibovich de Figueroa & Schufer, 2006, p. 84).

Para la empresa, el telemarketing tiene muchos beneficios: ahorro de tiempo de trabajo y de personal, control de los tiempos de atención (lo cual se ve imposibilitado en la atención personalizada), ahorro de costos en espacios físicos, entre otras ventajas que analizaremos posteriormente. Esta actividad se desarrolla en los denominados *call centers* o *centros de llamada*, en español.

Un *call center*, es un centro de atención telefónica que funciona como canal de comunicación entre las empresas y sus clientes, en el cual *personal capacitado (teleoperadores)* realiza llamadas (llamadas salientes o *outbound*) a sus clientes o recibe llamadas (llamadas entrantes o *inbound*) de los mismos.

El objetivo de esta telecomunicación con el cliente es diverso, según el servicio que se suministre en cada caso: promociones, ventas de productos y servicios, atención de reclamos, información y asesoramiento, soporte técnico, gestión comercial, cancelación de servicios, etc.

Las nuevas formas de entrar en contacto con el cliente, ya no sólo a través de llamadas sino también a través de Internet, correo electrónico, fax, etc., ha llevado a denominarlo también *contact center* o *centro de contacto*.

Respecto a los tipos de call centers que existen, puede establecerse una diferenciación según la modalidad de su gerenciamiento; así, encontramos *call centers in house*, que funcionan en la empresa que asume directamente la gestión de sus servicios de atención al cliente, y *call centers tercerizados* o *externalizados*, que están gestionados por empresas proveedoras de este servicio. En la presente investigación, hemos acotado el campo de estudio a los call centers externos gestionados por empresas de telemarketing que ofrecen servicios de tercerización de call/contact center (“tercerizadoras”).

1.2. Origen y desarrollo

La industria⁹ de los call centers se desarrolló a partir de la década de 1970, como respuesta a las necesidades de empresas que buscaban masificar la atención y el contacto con sus clientes actuales y potenciales. La integración de las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información (TICs) permitió reemplazar progresivamente el trato directo con los clientes por un nuevo tipo de interrelación a través del teléfono y de internet. Así pues, se fue logrando suprimir las limitaciones impuestas por las distancias, ante la necesidad de las empresas de optimizar los tiempos de respuesta (Del Bono, 2006; Micheli Thirión, 2007).

El desarrollo de los call centers comenzó en Estados Unidos y pronto alcanzó un notable éxito económico en diversos países de Europa, experimentando un gran progreso en la década del '90 y hasta la actualidad en Marruecos, la India y diversos países de Latinoamérica, entre ellos Argentina.

La aparición de los call centers presenta muchos de los elementos claves del momento económico actual: se enmarca en la tendencia de aumento de la creación de empleos en el sector servicios, característico de la sociedad postindustrial¹⁰; surge como resultado de los procesos de reorganización empresarial resultantes de la utilización de las TICs y de la competencia entre regiones para atraer proyectos e inversiones creadores de empleo. Asimismo, su desarrollo responde a dos políticas empresariales

⁹ La denominación “industria de los call centers” es recogida de la literatura especializada que lo utiliza frecuentemente. No alude a lo que comúnmente se entiende por “industria”, sino más bien hace referencia a los call centers gestionados por empresas que ofrecen servicios de tercerización de call/contact centers.

¹⁰ La sociedad postindustrial o sociedad de la información se caracteriza por: un rápido aumento del sector servicios en relación con el sector industrial; un considerable desarrollo de las tecnologías de la información ; y la información, el conocimiento y la creatividad como las nuevas “materias primas” de la economía.

que han tenido un gran auge en las últimas décadas: la deslocalización y la externalización de los servicios (Del Bono, 2006).

Con relación a este punto, el impulso más importante de esta nueva industria ha sido la *externalización (outsourcing)* de los servicios de atención al cliente. Durante los últimos años, la tendencia en las empresas (de telecomunicaciones, medios de comunicación, sector financiero, etc.) ha sido externalizar la gestión de las actividades de atención al cliente, recurriendo a empresas especializadas en la tercerización o subcontratación de las prácticas de call centers.

Actualmente la externalización se ha profundizado bajo una nueva forma: la *deslocalización extraterritorial (offshore)*, que hace referencia al traslado de la producción o del suministro de un servicio fuera de las fronteras nacionales, propulsando así la internacionalización de esta industria.

En este contexto se produjo, durante la década de 1990, la rápida expansión internacional de los call centers dedicados a brindar atención a distancia a los clientes de las grandes compañías transnacionales, proceso que se vio facilitado gracias a las posibilidades abiertas por las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Al respecto, Micheli Thirión (2007) sostiene que la expansión acelerada de esta industria está sostenida en tres pilares: las crecientes necesidades de las empresas de gestionar sus negocios a través de la información y la comunicación; la tecnología, cada vez más innovadora; y el desempleo estructural en los jóvenes y entre estudiantes y egresados universitarios, sector cuyas características de flexibilidad contractual y competencias de trabajo son idóneas.

1.3. Los call centers en Argentina

En nuestro país, la industria de los call centers ha mostrado un importante crecimiento en las últimas dos décadas, tanto en términos de empresas que utilizan el sistema como así también de la oferta de trabajo que representan, constituyéndose en una de las industrias que mayor cantidad de empleos genera.

El periodo de mayor crecimiento se registró en el 2003, cuando la actividad reunía a 12.000 empleados. Entre 2004 y 2005 pasó de 20.000 a 30.000; llegó a 45.000 en 2006; 55.000, en 2007, y su pico fue de 70.000 en diciembre de 2008 (Beresovsky, 2009).

Pero, ¿cómo y por qué se dio este desarrollo?

Luego de la devaluación del peso en el año 2002, Argentina comenzó a recibir los ecos de los procesos de deslocalización: las empresas que ya estaban instaladas adaptaron sus call centers y comenzaron a brindar servicios a clientes del exterior (servicios *offshore*), para aprovechar una nueva etapa de costos laborales muy competitivos y brindar servicios a clientes del exterior.

En esta dirección, podemos advertir que las empresas tercerizadoras argentinas han brindado a sus clientes una ventaja fundamental: la posibilidad de reducir los costos laborales.

Considerando que el costo de la fuerza de trabajo en esta industria representa alrededor del 70% del gasto, el bajo precio de la hora de teleoperación en Argentina resulta un factor clave, gracias a un tipo de cambio muy favorable para las empresas extranjeras. Asimismo, los salarios percibidos por los empleados de estas empresas subcontratadas son más bajos que los de quienes trabajan para las empresas-cliente, aun con idénticas funciones. Esto explica el interés que han mostrado las empresas para localizar centros de llamada en nuestro país, ya que incluso el encarecimiento en telecomunicaciones que implica la distancia queda compensado ampliamente a través del ahorro en sueldos¹¹.

Además de los bajos costos laborales, las empresas tercerizadoras han encontrado en Argentina otros factores que privilegian a la hora de decidir la localización de sus call centers: abundancia de mano de obra, instrucción de la

¹¹ Mientras que en Estados Unidos la hora de teleoperación se paga entre 10 y 12 dólares, en Argentina cuesta entre 2 y 3 dólares, lo mismo que en la India; 4,25 dólares en Ciudad de Mexico, 5,25 en Costa Rica y 5,60 en Chile.

población y multilingüedad. Debido a las elevadas tasas de desocupación de nuestro país, las empresas tienen a su disposición, a un bajo costo, recursos humanos altamente calificados, con conocimiento de lenguas extranjeras y ubicados en zona urbana.

Asimismo, otros beneficios con los que cuenta Argentina, son su infraestructura de telecomunicaciones y el uso horario, que nos ubica en un lugar apropiado para atender o hacer llamadas tanto a Europa como a los Estados Unidos, los principales mercados que está cubriendo Argentina.

Hoy en día, el 80% de la actividad de esta industria en nuestro país se localiza en Córdoba y Buenos Aires, y el resto se distribuye, en orden de importancia, en Rosario, Tucumán, Mendoza y Chaco. Está conformada por cerca de cuarenta empresas¹², diez de las cuales concentran alrededor del 95 % del mercado.

1.4. Las condiciones laborales y el perfil de los teleoperadores

Actualmente, trabajar en un call center representa una salida laboral para muchas personas que se encuentran en una situación difícil, con posibilidades cada vez más estrechas de insertarse o reinsertarse al mundo del trabajo, debido a la crisis económica por la que ha atravesado el país en los últimos años.

Frente a esta situación, nos preguntamos: ¿qué perspectivas ofrece este tipo de trabajo, en un contexto laboral marcado por la desocupación y la precariedad laboral? ¿Cómo se compone la fuerza de trabajo de este sector?

Se trata de un empleo que no exige experiencia previa, apenas secundario completo. Su jornada laboral de 6 horas posibilita la realización de actividades

¹² Entre ellas se encuentran Atento S.A., Teleperformance, TeleTech, Apex América y empresas locales como Allus y Clienting Group, entre otras.

paralelas, elemento apreciado por los jóvenes estudiantes. También se registran jornadas más prolongadas de 8 ó 9 horas y/o con actividades en los días sábados o domingo, lo cual refleja el amplio margen de flexibilidad con el que se manejan las empresas tercerizadoras de este servicio.

Esta industria se mueve gracias a la energía de sus trabajadores, que en su mayoría son jóvenes. Andrea Del Bono (2005) sostiene que la juventud es un “requisito” no declarado por las empresas que lideran este mercado, que han determinado una edad óptima para sus trabajadores: entre 18 y 25 años. Las capacidades cognitivas de los jóvenes universitarios, la velocidad en el aprendizaje, sus habilidades comunicativas, el manejo que tienen de las tecnologías digitales y su resistencia física y emocional, son elementos apreciados por este sector.

Los jóvenes, en su mayoría, son estudiantes terciarios, universitarios o recién recibidos. Por lo general, este trabajo constituye su “primer empleo” y representa una oportunidad para costear sus estudios y para cubrir algunos gastos personales, asociándolo también con otros significados tales como la independencia y el desarrollo personal. La mayoría de estos jóvenes lo considera un empleo de pasaje, provisorio, hasta poder insertarse profesionalmente en el mercado laboral o encontrar otro trabajo con mayor seguridad laboral y mejores oportunidades de carrera.

Por su parte, las mujeres representan el 70% de la plantilla de trabajadores. Muchas son madres de familia que ven en el call center una oportunidad para complementar el salario familiar, con la doble responsabilidad de su trabajo y de las tareas domésticas. Otro grupo está compuesto por mujeres que en algún momento se retiraron del mercado laboral para dedicarse a la crianza de sus hijos cuando éstos eran pequeños y que ahora aportan a su economía y a su realización personal con algo más que su esfuerzo dentro de la casa.

También encuentran un lugar en este empleo, personas de mediana edad que reingresan al mundo del trabajo luego de haber atravesado situaciones de desocupación.

Si bien los perfiles requeridos se relacionan en forma directa con el tipo de servicio que brinda el call center, hay ciertas capacidades que resultan comunes para todos. Éstas son: conocimientos básicos de PC, buen manejo del lenguaje, dicción clara, trato amable y vocación de servicio, y en el caso de call centers *offshore*, es muy importante el manejo fluido del inglés.

Respecto a la situación contractual, la pauta que se impone en las grandes compañías multinacionales es la de contrato formal y por tiempo indeterminado, con un periodo de prueba de noventa días. Pero también se manejan contratos de trabajo eventual y a tiempo parcial, para cubrir vacantes por cortos periodos de tiempo en campañas puntuales o para responder a picos de demanda. Sin embargo, en las empresas más chicas no son extrañas las situaciones que incumplen la legislación vigente en materia de contratación: ausencia de aportes, dilaciones hasta que el trabajador firma su contrato, contratos de corta duración renovados varias veces para no generar derechos laborales, etc.

El sueldo promedio¹³ de un teleoperador es de \$1100. Al salario básico se suman comisiones por calidad y tiempo de atención, productividad (ventas), puntualidad, cumplimiento de objetivos propuestos, lo cual constituye el componente variable de las remuneraciones, en tanto estrategia de flexibilización salarial aplicada por las empresas en función del rendimiento personal. Es importante destacar que los telemarketers están encuadrados dentro del convenio colectivo de trabajo de los empleados de comercio y no del personal telefónico, el cual cobra cerca de un 50 por ciento más que los primeros, además de acceder a otros beneficios.

Finalmente, podemos ver que en un contexto de elevado desempleo y precarización de las condiciones de trabajo, los teleoperadores de call centers cuentan con un empleo formal con el que consiguen mantenerse alejados del circuito de la informalidad y del trabajo precario, situación que identifican con muchos otros empleos del sector servicio que no son permanentes, ni de tiempo completo, mal remunerados y con menor protección legal y social.

Este aspecto parece tener una carga muy positiva en los teleoperadores, cuando resaltan los beneficios de trabajar en un call center: “seguridad”, “tener la suerte de estar en blanco”, “tener los aportes en regla”. Son estas ventajas también las que los llevan a evaluar con cierta benevolencia otros aspectos no tan positivos que hacen a la organización de su trabajo (Del Bono, 2006).

¹³ En los servicios *offshore*, los operadores bilingües perciben un salario mayor que aquéllos que hablan únicamente el español.

1.5. Caracterización del tipo de trabajo y su influencia en la salud de los teleoperadores

Si bien los términos *teleoperador* o *call center* encierran realidades muy diversas según cada caso, podemos delinear ciertos elementos comunes que hacen a la tarea del teleoperador y a la organización del trabajo en el interior de estas empresas.

Una gran parte, si no la mayoría, de las características de este trabajo, tiene efectos nocivos sobre la salud física y psicológica de los trabajadores, ocasionándoles frecuentes e intensas sensaciones de agotamiento, cansancio, saturación y desánimo. Es evidente de que se trata de un trabajo monótono, mecánico y repetitivo, con bajo nivel de autonomía, lo cual es uno de los principales factores que contribuyen a que se contraigan enfermedades relacionadas con el estrés.

La tarea del operador telefónico se encuentra enmarcada en un soporte informático, e implica el manejo de distintos programas y de diversas pantallas, lo cual requiere de una gran atención y memorización (Leibovich de Figueroa & Schufer, 2006).

El continuo tráfico de llamadas, regulado por el sistema informático, determina los ritmos y tiempos de trabajo, con la consiguiente falta de autonomía para establecer los tiempos de descanso.

Los operadores se encuentran en gran medida “sujetos” a su puesto de trabajo: trabajan en espacios restringidos, en tiempos estructurados, y se comunican con los clientes en base a una secuencia rígida establecida por la empresa.

En este sentido, los trabajadores se encuentran realizando su labor bajo un alto control¹⁴ por parte de la empresa, que se basa en dos ejes: un control objetivo,

¹⁴ Para diversos autores, el excesivo control en los call centers es indicador de un neo-taylorismo, en cuanto a: la sumisión al tiempo y estructura de los software, control racional del tiempo y del trabajo por

determinado por el equipamiento tecnológico que registra al más mínimo detalle la entrada de llamadas, los tiempos de llamadas, pausas y descansos, el nivel de producción alcanzado, la forma en que se desarrolla la comunicación con el usuario; y un control subjetivo llevado a cabo por los supervisores, con apercibimientos, sanciones, retos, etc.

Respecto a las presiones de la empresa, la misma exige a sus trabajadores alcanzar un determinado nivel de productividad. Ejemplo de ello son los objetivos de venta a los que deben responder quienes trabajan en esta área, y las metas, por ejemplo, de cantidad de clientes que deben ser atendidos por hora y de satisfacción que éstos muestren por la calidad de la atención recibida. Esto revela que los trabajadores operan bajo una constante presión de la empresa, a fin de realizar la mayor cantidad de trabajo en el menor tiempo posible, teniendo que conciliar los tiempos burocráticos con los que demanda la atención que el cliente puede requerir (Ibíd).

Los trabajadores no sólo deben responder a las exigencias provenientes de la organización, sino también a las demandas y necesidades de sus clientes. El usuario suele aparecer como amenaza y como presión, como problema y hostigamiento. Esto se debe en gran parte a las deficientes normas de calidad y atención impuestas por la empresa, que privilegian los criterios de cantidad por sobre los de calidad en la atención y solución de problemas del usuario, quien se siente estafado o despreciado la mayor parte de las veces. Como refiere Lerrer Rosenfield (2008), se exige a los operadores garantizar la calidad y la satisfacción del cliente, ser gentil, educado, responder con buen humor, en un ritmo acelerado, haciéndole creer al cliente que se trata de un buen negocio cuando el propio operador sabe que no lo es.

En otras palabras, se puede decir que *el trabajo del teleoperador está marcado por una múltiple presión*: las exigencias propias de su trabajo, las metas de productividad, las necesidades y exigencias del cliente, y el alto y constante control de la empresa. Pero bajo estas presiones, el trabajador se encuentra sin un poder real de decisión, de control, de autonomía. Esta combinatoria, de que el operador debe asegurar el cumplimiento de su trabajo pero sin los elementos para hacerlo, es causa de estrés y de sufrimiento en el trabajo.

medio de la informática, productividad máxima en detrimento de las buenas condiciones físicas y psicológicas de los trabajadores.

A estas fuentes de sufrimiento se suman aquéllas provenientes del ambiente físico de trabajo, que ocasionan diversos problemas de salud en los teleoperadores, constituyéndose también en desencadenantes de estrés.

1.5.1. Problemas de salud derivados de la inadecuación de los elementos y del medioambiente de trabajo

Entre los problemas de salud, se advierten dificultades en la vista y pérdida progresiva de la visión, causados por el uso continuo de pantallas, la poca distancia hacia las mismas y la mala iluminación.

También son frecuentes los problemas posturales: la posición sedentaria, las condiciones ergonómicas deficientes y el manejo continuo del mouse y el teclado, determinan problemas en cervicales, columna, brazos y manos.

Respecto a las dificultades auditivas, encontramos: pérdida progresiva de la audición, infecciones, zumbidos, como resultado del uso continuo de los *headset* (vinchas) o de su mal estado, pero sobre todo por los ruidos del ambiente provenientes de la falta de espacio entre los puestos.

Asimismo, es frecuente la aparición de nódulos en las cuerdas vocales, disfonías y afonías, provocados en gran parte por la necesidad de elevar el tono de voz cuando las conversaciones se superponen, ante la falta de material amortiguador del sonido.

Debido al conjunto de presiones ya mencionadas, se produce durante y al final de la jornada una fuerte sensación de agotamiento, cansancio, dolores corporales, que llevan a un importante consumo de calmantes.

1.5.2. Problemas de índole psicológico y social, derivados del proceso de trabajo y la organización.

Actualmente, es sabido que el estrés se incluye entre los principales problemas encontrados en los call centers, que afecta a gran parte –si no la mayoría- de los trabajadores, desde operadores hasta gerentes. Según especialistas, el síndrome de burnout abarca a un 30 % de los trabajadores de este sector (Novoa, 2007). Ambas problemáticas conllevan, a mediano y largo plazo, consecuencias de salud más graves y de mayor complejidad. Las concurrencias al médico de la empresa, el pedido de licencias por enfermedad y las carpetas psiquiátricas son muy frecuentes, lo que determina altos niveles de ausentismo, rotación y por ende la posibilidad de despido del trabajador.

Son notorios los efectos de la tarea del teleoperador sobre su estado de ánimo, con sensaciones de angustia y ansiedad permanentes, como así también sentimientos de culpa.

Se advierten cambios en el modo de ser y de comportarse de los sujetos, a partir de una mayor facilidad hacia el malhumor, la irritación, la agresividad y un sentimiento de “odio generalizado”.

Se observa también la necesidad de los sujetos de estar aislados y sin ruidos, de no relacionarse con nadie.

Asimismo, se ha comprobado que tienen marcadas dificultades para concentrarse fuera de la jornada laboral y para conciliar el sueño, lo cual les impide recomponerse de una jornada a otra y les obstaculiza el estudio (paradójicamente, cuando la mayoría de los teleoperadores son estudiantes).

Los operadores de mayor antigüedad no se sorprenden ante circunstancias a las que ya consideran comunes. Es así que son frecuentes los desbordes, ataques de llanto y ataques de pánico. Además, se ha comprobado entre algunos de estos trabajadores que

existe una completa negación del impacto que tiene la tarea de telemarketing, equiparando sus efectos con los de cualquier otro trabajo.

Lo que configura este escenario es la combinación de diversos factores del proceso de trabajo y la organización (muchos de los cuales referimos anteriormente) que, al privilegiar el aumento de la productividad por sobre la satisfacción y el bienestar de los trabajadores, se constituyen en importantes fuentes de estrés.

La polifunción y la diversificación de las tareas asignadas, son unos de los factores centrales, por ejemplo cuando los operadores trabajan alternadamente en distintas campañas.

Los ritmos de trabajo (se atienden entre 70 y 600 llamadas por día de acuerdo al sector), sumado a la falta de descanso entre llamada y llamada, representa otro factor de gran peso en el origen del malestar.

Los tiempos de descanso son mínimos en la mayoría de los casos e insuficientes, por ejemplo, para ir al baño. Las inflamaciones urinarias y la cistitis se encuentran entre las consecuencias de contener habitualmente los deseos de ir al baño.

Otro de los factores, es la obligación de atender a los clientes con frases definidas, potenciado por el límite de tiempo que se tiene para realizar la llamada. Resulta muy difícil desarrollar una comunicación o dar solución a una gran diversidad de problemas con frases rígidas. Esto no sólo genera irritación a los clientes, sino que también el operador siente impotencia o culpa por no poder brindar el servicio, además de la ansiedad por terminar la comunicación en tiempo y forma.

A esto debe sumarse el incumplimiento de la empresa respecto al servicio que promete al cliente a través del teleoperador. Las empresas entrenan a los trabajadores a mentir en cuanto a la prestación del servicio, como así también les exigen negar respuestas a determinados requerimientos de los usuarios, que en términos técnicos estarían en condiciones de dar. Además, el operador conoce el sistema de segmentación de clientes de la empresa. En lo moral, esto tiene una doble implicancia para el operador: se lo hace partícipe de una mentira y cómplice de discriminación. Luego, el consiguiente sentimiento de culpa y de impotencia por no poder ayudar al cliente, termina empobreciendo la visión que el trabajador tiene de sí mismo. *“Ponen estafado contra estafado a pelear a ver quién tiene más razón”* (Barraco et al, 2006, p. 70).

Para finalizar, citaremos a Dávalos et al (2001, en Leibovich de Figueroa & Schufer, 2006) quienes, al hablar de los cambios en el mundo del trabajo, indican que éstos tienen dos tipos de efectos en los trabajadores telemarketers:

“En primer lugar, aquellos que son fruto del agotamiento y del impresionante requerimiento de información que demanda la tarea, y, en segundo término, los operadores telefónicos están expuestos a una tensión de tipo psíquico, al ubicarse entre la presión ejercida por la empresa con el fin de alcanzar objetivos comerciales de rentabilidad y las demandas de los usuarios que se encuentran insatisfechos por el servicio. Esta tensión genera en lo operadores fuertes efectos en su vida cotidiana ante el temor a la pérdida de trabajo.” (p. 92)

2. El malestar por inestabilidad laboral en los call centers

*“Te ofrecemos todo esto, un lugar en el mundo, en la sociedad,
si vos hacés lo que nosotros queremos.*

Y si no, no existís, no hay un puerto intermedio” (...)

“La desorientación es fuerte: ¿se está excluido o incluido?”

(Barraco et al, 2006, p. 37).

Respecto al tema que nos reúne en esta investigación, una de las fuentes de tensión y de estrés en los teleoperadores proviene de la inestabilidad laboral que perciben en su trabajo.

Por un lado, es importante recordar que, como se explicó previamente, en los call centers son muy frecuentes las situaciones que incumplen la legislación vigente en materia de contratación: ausencia de aportes, demoras para firmar el contrato, contratar bajo régimen temporario a trabajadores que cumplen funciones de carácter permanente

con el fin de no generar derechos laborales, etc., todo lo cual sumerge al sujeto en la incertidumbre respecto a su presente y su futuro laboral.

Asimismo, los trabajadores se saben inmersos en un contexto de globalización y dependientes de estrategias empresariales flexibilizadoras tales como la subcontratación y la deslocalización. Esto también suele ser fuente de inestabilidad para los operadores, al ver amenazados sus puestos de trabajo debido a la facilidad con que la empresa podría trasladarse a otras regiones laborales.

No obstante, puede decirse que la principal causa de tensión por inestabilidad laboral, proviene del hecho de que la estabilidad y el salario están fuertemente sujetos a las metas de productividad. Los operadores son conscientes de que la empresa evalúa su desempeño en forma cuantitativa, y muchos de ellos, sobre todo quienes no son de planta, saben que ésta es una condición para la continuidad de su trabajo (Leibovich de Figueroa & Schufer, 2006).

Por su parte, la inestabilidad laboral de los teleoperadores produce una gran incertidumbre en cuanto a las amenazas de despido que suelen difundir las empresas. Esto se ve agravado por las diferentes modalidades de contratación (contratos efectivos y temporales) que dividen a los trabajadores e incentivan la competencia entre ellos (Ibíd).

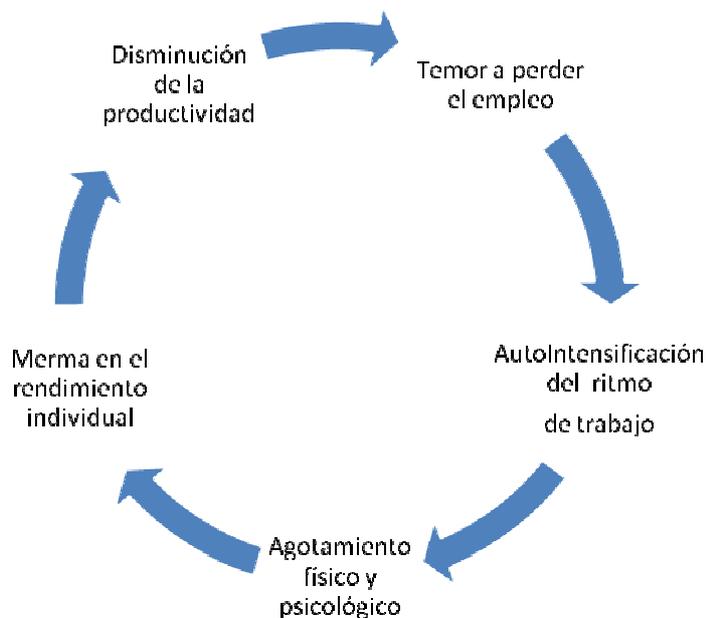
De este modo, el temor a la pérdida del empleo, expresada en la no renovación del contrato -que en su mayoría son de tipo mensual-, generaría una autointensificación en el ritmo de trabajo, en tanto *la continuidad laboral depende de la cantidad producida y los objetivos alcanzados* (Dávolos et al, 2001 citado en Leibovich de Figueroa & Schufer, 2006).

Sin embargo, es sabido que con el paso del tiempo y a medida que aumenta la exigencia en las metas, el agotamiento físico y psicológico, la vivencia de sentirse “quemado”, conllevan una disminución del rendimiento y de los deseos de autosuperación, lo que se traduce en una reducción de la productividad. Para el teleoperador, ello revierte en una sensación de incapacidad y baja autoestima, pero también de mayor presión y temor al despido ante la presencia de trabajadores nuevos que pueden cumplir con las metas en la forma y el ritmo requeridos. Para la empresa, la merma en la productividad significa que, cual máquina, el “tiempo de duración” del

operador se agotó; ahora precisa ser sustituido por otro trabajador que forma parte de un “ejército de reserva” que está a la espera de ser contratado definitivamente.

De esta forma, la alta productividad se sustenta en una alta rotación de teleoperadores (Ibíd). En este sentido, parece comprobarse por parte de la empresa una clara intención de generar desgaste en los trabajadores. A sabiendas de los efectos nocivos que el tipo de tarea origina en la salud de los operadores, las empresas pretenden mantener una alta rotación del personal, que servirá para mantener siempre elevados los índices de productividad gracias a la energía de los nuevos trabajadores, quienes lógicamente al inicio de su actividad exhiben un muy buen rendimiento y una gran motivación (Lerrer-Rosenfield, 2008).

Esta precariedad laboral con la que convive diariamente el trabajador de un call center, termina siendo aceptada por él, frente a la posibilidad concreta de quedar excluido. El individuo queda entonces expuesto, debido a su necesidad de trabajar, a una gran desprotección y empieza a convivir con el miedo, la inseguridad y la incertidumbre respecto de su futuro. La percepción de la inestabilidad laboral termina expresándose en los signos y síntomas de malestar: tensión, ansiedad, enojo, frustración, agresividad, desesperanza, etc., llegando por lo general a la experiencia de estrés crónico.



Segunda parte:
Estudio de campo

Capítulo V:
Metodología

1. Objetivos de investigación

Los objetivos que han guiado el presente trabajo de tesina, son:

- Evaluar si los teleoperadores perciben la inestabilidad laboral en su trabajo.
- Indagar si la percepción de la inestabilidad en su trabajo les genera malestar, con qué frecuencia y en qué medida lo hace.
- Indagar qué sucesos de su ámbito de trabajo generadores de malestar por inestabilidad laboral son percibidos con mayor frecuencia y producen un mayor impacto en los teleoperadores.
- Indagar qué áreas o contextos desde donde proviene el malestar, manifiestan un mayor impacto.
- Relacionar diversas variables sociodemográficas con los mayores niveles de malestar percibido.

2. Diseño de investigación

Con el fin de responder a las preguntas y objetivos de la presente investigación, se utilizó un *diseño no experimental, transeccional, descriptivo*.

A fin de comprender mejor qué significa esto, se explicarán cada uno de los términos (Sampieri, Collado & Lucio, 1998):

- **No experimental:** es aquella investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que se hace es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para luego analizarlos. Es decir, no se construye una situación, sino que se observan variables ya existentes y que no pueden ser controladas por el investigador. Asimismo, en este tipo de investigaciones no hay una asignación al azar de los sujetos, sino que éstos ya pertenecen a un grupo o nivel determinado de la variable a considerar, al momento de recolectar los datos.
- **Transeccional:** es un tipo de diseño en el que la información se recolecta en un solo momento. Su propósito es describir y analizar variables en un momento dado, en un tiempo único.
- **Descriptivo:** tiene como propósito indagar, en un grupo de personas y objetos, la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. La investigación descriptiva, va más allá de la mera recolección y descripción de datos. Supone, además, su análisis, procesamiento e interpretación, así como la realización de comparaciones entre grupos o subgrupos, con el fin de arribar a conclusiones significativas.

3. Descripción de la muestra

Los instrumentos fueron administrados a una muestra de 34 sujetos, que en la actualidad trabajan como teleoperadores en call centers tercerizados de la Ciudad de Mendoza. Para evitar sesgos en los datos obtenidos, la muestra se constituyó con teleoperadores de diferentes call centers.

El trabajo de investigación se realizó con una muestra *no probabilística* de carácter intencional. Esto quiere decir que se seleccionó a los sujetos porque poseían características que eran de interés para la investigación.

Como en este tipo de muestra la elección de los sujetos no depende de que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos, sino de la decisión del investigador, no es posible generalizar los datos al resto de la población. Los resultados arrojados del análisis e interpretación de los datos serán, entonces, aplicables solamente al grupo de sujetos que participaron en la investigación.

Sin embargo se espera que los resultados obtenidos a través del presente trabajo sirvan para abrir interrogantes para futuras investigaciones, pudiendo utilizar la información obtenida como referencia o punto de partida.

4. Instrumentos de evaluación

Los instrumentos utilizados a fin de recolectar la información necesaria, fueron:

- Cuestionario Sociodemográfico.
- Inventario de Malestar Percibido en la Inestabilidad Laboral (IMPIL).

4.1. Cuestionario Sociodemográfico

Con el fin de recolectar los datos sociodemográficos de la muestra de teleoperadores, se confeccionó un cuestionario.

“*Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir*” (Sampieri, Collado & Lucio, 1998, p.276).

El cuestionario es uno de los instrumentos de recolección de datos más utilizados en los procedimientos de investigación. Esto se debe a las diversas ventajas que reporta, tales como su aplicación masiva, la amplitud de aspectos que permite abarcar, la flexibilidad para ser diseñado y modelado según los objetivos propuestos, su fácil aplicación, entre otras (Sierra Bravo, 1994).

El contenido de las interrogaciones del cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida. Pero en función del tipo de respuesta que posibilite dar al sujeto, podemos hablar de dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas.

Las preguntas *cerradas* contienen categorías o alternativas de respuesta que ya han sido definidas, de modo que el encuestado debe circunscribirse a las mismas. Pueden ser dicotómicas o incluir varias opciones de respuesta. En las preguntas *abiertas*, por el contrario, el sujeto puede responder libremente sin estar limitado por las alternativas de respuesta.

4.1.1. Conformación del cuestionario

El presente cuestionario¹⁵ elaborado a los fines de la investigación, tiene como objetivo conocer las características sociodemográficas de la muestra de teleoperadores, a fin de relacionar estas variables con los altos niveles de malestar percibido por inestabilidad laboral.

¹⁵ Ver Apéndice: “Cuestionario Sociodemográfico”.

El cuestionario está compuesto por 8 (ocho) preguntas cerradas, cuyas categorías de respuesta son mutuamente excluyentes. Estas preguntas indagan sobre variables tales como sexo, edad, nivel de instrucción, principal sostén de la familia, entre otras. Las mismas se redactaron siguiendo los criterios propuestos por Sampieri, Collado & Lucio (1998):

- Deben ser claras y comprensibles para los respondientes.
- No deben incomodar al respondiente.
- Deben referirse preferentemente a un sólo aspecto o relación lógica.
- No deben inducir las respuestas.
- No pueden apoyarse en instituciones, en ideas respaldadas socialmente ni en evidencia comprobada.
- El orden de las alternativas de respuesta no debe afectar las respuestas de los sujetos.
- El lenguaje utilizado debe estar adaptado a las características del respondiente.

4.2. Inventario de Malestar Percibido en la Inestabilidad Laboral (IMPIL)

Este cuestionario ha sido creado por Nora B. Leibovich de Figueroa y Marta Leonor Schufer, ambas Licenciadas en Psicología y con un largo recorrido como investigadoras. Tiene como objetivo evaluar la percepción de la “inestabilidad laboral”, tomada como un estresor cotidiano. Es considerado un instrumento de ecoevaluación psicológica ya que contempla las características contextuales del mercado laboral en nuestro medio.

4.2.1. Fundamento

La crisis socioeconómica dominante en nuestro país que hizo eclosión en el año 2001, pero que ya venía anunciándose a lo largo de la década del 90, afectó fuertemente la estabilidad laboral de los trabajadores. La falta de protección legal que trajo aparejada la reforma laboral y demás cambios estructurales, tuvo como consecuencia fundamental una creciente precariedad, signada por el protagonismo del empleo transitorio y del empleo permanente pero no-registrado y, por supuesto, la desocupación (Leibovich de Figueroa et al, 2008).

En este contexto, la “inestabilidad laboral” surge como un estresor psicosocial ante el temor a perder el empleo. Desde el punto de vista de la teoría del estrés, la inestabilidad laboral percibida, tanto objetiva como subjetiva, puede ser considerada como un estresor, una amenaza al bienestar del empleado. Como tal, este estresor tiene alta probabilidad de ocurrencia a raíz de las condiciones socioeconómicas actuales y, por ende, su incidencia en la población activa es mayoritaria (Ibíd).

De este modo, dadas las características de inestabilidad objetiva que existieron y existen en nuestro mercado laboral, las autoras decidieron evaluar su impacto sobre los trabajadores, construyendo para tal fin el IMPIL.

4.2.2. Construcción del instrumento

Para la selección de los ítems, que expresan la evaluación de las personas en torno a su relación con el contexto laboral, se procedió de la siguiente manera:

Se llevó a cabo un análisis de las fuentes bibliográficas acerca del tema.

Se realizaron entrevistas a expertos en el área laboral, con quienes se conversó acerca del mercado y la inestabilidad laboral actual, y se les pidió que enunciaran los factores psicosociales que en el contexto del empleo influyen sobre la satisfacción, el rendimiento y la salud de los trabajadores.

Se efectuaron entrevistas a empleados en las que se indagaban datos sociodemográficos, datos acerca de su ocupación, de los aspectos positivos y negativos de su trabajo, de la influencia del mismo en su vida, etc. (Leibovich de Figueroa & Schufer, 2006).

A partir del análisis de estas fuentes de datos, se diseñó el instrumento en su forma experimental. Luego de su administración a una muestra piloto, se presentó la forma definitiva¹⁶.

4.2.3. Definición de los conceptos

- *Estresor psicosocial*: los estresores psicosociales tienen su origen en un proceso y estructura sociales, y afectan al organismo a través de la percepción y la experiencia. En ciertas circunstancias y en determinados individuos, son causa de enfermedad (Levi, 2000 citado en Leibovich de Figueroa & Schufer, 2006).
- *Percepción de la inestabilidad laboral*: Las rápidas transformaciones que se suceden en el contexto de trabajo, llevan a percibir a éste como una situación laboral inestable. Los sentimientos más comunes frente a esto, son:

¹⁶ Ver Apéndice: "IMPIL"

incertidumbre, inseguridad, miedo, cuya expresión son los signos y síntomas de malestar.

- *Malestar*: Los signos de molestias específicas del contexto de trabajo son considerados como malestar. En un contexto de inestabilidad laboral se ve facilitado el desgaste psíquico, que se expresa en síntomas inespecíficos.

4.2.4. Categorías de los sucesos estresantes

El instrumento cuenta con un total de 101 ítems, agrupados en 8 categorías o subescalas. Los sucesos estresantes (molestos) pueden ser clasificados en estas categorías, las cuales se basan en el tipo de contexto desde donde proviene la molestia en relación con la inestabilidad laboral. Esta distinción, nos permite conocer cuáles son las áreas más molestas para un sujeto o grupo.

Las categorías en que se clasifican los ítems, son:

- *Problemas interpersonales (PI)*: compuesta por 10 ítems (ítems 1 a 10). Evalúa el impacto de los sucesos provenientes de las relaciones interpersonales que son percibidos como malestar. Incluye ítems tales como: “*Cuando hablamos entre los compañeros me siento más inseguro*”; “*Tengo que adaptarme a nuevas formas de relacionarme*”.
- *Competencia personal (CP)*: compuesta por 21 ítems (ítems 11 a 31). Evalúa el impacto de los sucesos provenientes de la valoración de los otros en relación con el desempeño personal, que son percibidos como malestar. Incluye ítems como: “*Si uno se equivoca en algo, juega en contra*”; “*Siento que si uno rinde más, sirve*”.
- *Preocupaciones por la salud (PS)*: compuesta por 6 ítems (ítems 32 a 37). Evalúa el impacto de los síntomas psicofísicos provenientes del trabajo que son

- percibidos como malestar. Incluye ítems tales como: *“Tengo miedo de enfermarse por la situación”*; *“Siento que fumo más por las preocupaciones en el trabajo”*.
- *Molestias medioambientales (MMA)*: compuesta por 11 ítems (ítems 38 a 48). Evalúa el impacto de los sucesos que provienen del medioambiente sociocultural de la institución, organización y/o empresa, que son percibidos como malestar. Incluye ítems como: *“Hay constantes rumores y luego no pasa nada”*; *“Siento que la empresa/institución nos explota porque sabe que no hay empleos”*.
 - *Preocupaciones económicas (PE)*: compuesta por 19 ítems (ítems 49 a 60). Evalúa el impacto de los sucesos provenientes de los ingresos y egresos económicos en relación con el área de trabajo, que son percibidos como malestar. Incluye ítems tales como: *“No puedo ahorrar”*; *“Tengo que sentirme agradecido porque aún cobro un sueldo”*.
 - *Preocupaciones en relación con el futuro (PF)*: compuesta por 5 ítems (ítems 61 a 65). Evalúa el impacto de los pensamientos en relación con el futuro próximo y lejano respecto al área de trabajo, que son percibidos como malestar. Incluye ítems como: *“El mes que viene no sé qué va a pasar con mi trabajo”*; *“Me da miedo cambiar de trabajo para progresar”*.
 - *Molestias emocionales (ME)*: compuesta por 21 ítems (ítems 66 a 86). Evalúa el impacto de los sentimientos con relación al trabajo actual y la inseguridad laboral, que son percibidos como malestar. Incluye ítems como: *“Tengo miedo de lo que puede pasar”*; *“Siento que la inestabilidad laboral influye en mi estado de ánimo”*.
 - *Molestias cognitivas (MC)*: compuesta por 15 ítems (ítems 87 a 101). Evalúa el impacto de los pensamientos entorno al trabajo actual y la inestabilidad laboral, que son percibidos como malestar. Incluye ítems tales como: *“Estoy seguro/a de que a mí me van a despedir”*; *“Trato de olvidarme del tema”*.

Como se observa, cada subescala contiene diferente número de ítems o sucesos. Los sucesos cotidianos molestos pueden variar desde una alta a una baja frecuencia de ocurrencia y de un bajo a un alto valor de impacto.

Tanto el *impacto* como la *ocurrencia* son dimensiones importantes en la experiencia de malestar de un sujeto. El malestar, tal como es definido por este

instrumento, se expresa en los signos y síntomas del impacto acumulativo relativamente menor pero diariamente perturbador.

El IMPIL, por ende, evalúa la frecuencia y el impacto de la inestabilidad como estresor psicosocial cotidiano.

4.2.5. Criterios de administración y puntuación

Consigna: *“En el momento actual todos los trabajadores nos sentimos inseguros en relación con la continuidad en nuestro empleo. Esta “inestabilidad laboral” va acompañada de una serie de sentimientos y pensamientos. Si éstos le han sucedido marque en qué medida han sido molestos para usted. Evalúe de acuerdo con lo sucedido en los últimos 6 meses. Si el suceso no ha acontecido, no haga ninguna marca”.*

La persona deberá evaluar el grado de malestar que le produce cada uno de los sucesos que ha marcado, en una escala del 1 al 5, teniendo en cuenta si:

- le sucede pero no le produce malestar.
- le causa poco malestar.
- le causa mucho malestar.
- le causa excesivo malestar.
- le causa pánico-miedo.

Los puntajes a los que podemos arribar con este instrumento, son:

- *Puntaje de sucesos*: nos da una medida de la frecuencia de ocurrencia del suceso productor de malestar e, indirectamente, refleja el grado de compromiso del sujeto con su medioambiente laboral. El puntaje se obtiene contando el número

de sucesos marcados por el sujeto. Un alto puntaje indica que el sujeto experimenta muchos de los sucesos estresantes en diferentes áreas.

- *Puntaje de impacto*: es el mejor indicador de la experiencia de “malestar”. Se obtiene sumando los valores adjudicados a cada suceso marcado por subescala.
- *Relación impacto-suceso*: se obtiene dividiendo el puntaje de impacto por el puntaje de suceso (I/S). Este puntaje nos permite comparar los valores por subescala y para el total. La distribución por percentiles permite, además, la ubicación percentilar del puntaje total del sujeto en impacto, suceso e impacto/suceso.

Tanto los valores de impacto, de suceso y la relación impacto-suceso, podrán obtenerse en cada subescala, como así también para el total del instrumento.

4.2.6. Propiedades psicométricas

Para obtener los índices psicométricos, se han administrado conjuntamente los siguientes instrumentos: Inventario de Estrés Ocupacional (OSI), Cuestionario de satisfacción general, Cuestionario de datos socio-demográficos.

4.2.6.1. Validez y confiabilidad

Respecto a la validez, encontramos:

- *Validez conceptual y contextual*: el IMPIL está fundamentado en el concepto de estresor psicosocial aplicado al trabajo. Evalúa específicamente la percepción de las características de inestabilidad laboral en contextos de nuestro medio ocupacional, con una correcta operacionalización de los mismos.
- *Validez discriminante*: las correlaciones obtenidas entre el IMPIL y los instrumentos antes mencionados, hablan a favor de la validez conceptual del cuestionario.

Por otro lado, se determinó el coeficiente de confiabilidad por Alfa de Cronbach para cada subescala del IMPIL. Éstas presentan índices de una adecuada homogeneidad de sus ítems.

5. Procedimiento

Para la administración de los instrumentos, se realizó un contacto telefónico y por internet con personas que tuvieran algún familiar o conocido que trabajara como teleoperador en un call center tercerizado, y que quisiera ser entrevistado.

Asimismo, sin intermediario previo, se acudió directamente a distintos call centers de la Ciudad de Mendoza, en búsqueda de operadores que quisieran colaborar con la investigación.

Posteriormente y ya logrado el contacto con los teleoperadores dispuestos a colaborar, se administró a cada sujeto el Cuestionario Sociodemográfico y el IMPIL. Debido a las características de ambos cuestionarios, no fue necesaria la presencia de la persona encuestadora al momento de la toma, de modo que en todos los casos los cuestionarios fueron entregados a los sujetos y recuperados un tiempo después.

Respecto al Cuestionario Sociodemográfico, se procuró intencionalmente que en el caso de la variable *Sexo* hubiese una cantidad similar de sujetos de género femenino y masculino. Lo mismo sucedió con la variable *Principal tarea como teleoperador*, respecto a las tareas de Atención al cliente y Ventas. Se procedió así a fin de evaluar con mayor profundidad la influencia de estas variables en la percepción de la inestabilidad laboral como estresor. Además, en el caso de la última variable, al recolectar los datos nos encontramos con el hecho de que algunos call centers están abocados a una sola de las actividades (por ejemplo, Ventas). Por ello fue necesario encuestar también a sujetos de otros call centers que desempeñaran tareas de Atención, a fin de contemplar ambos sectores.

Capítulo VI:

Presentación y análisis de resultados

1. Presentación y análisis de resultados del Cuestionario Sociodemográfico

- *Sexo*

La muestra está conformada por 34 teleoperadores. La cantidad de sujetos de sexo femenino es 17, al igual que la de sexo masculino. Esto no fue así desde el principio. En un primer muestreo, predominaban las mujeres. Pero la intención de poder evaluar con más profundidad esta variable, nos llevó a buscar la misma proporción de hombres y mujeres.

Es así que del primer muestreo se puede inferir que, tal como lo revelan los estudios de mercado, los trabajadores de call centers son en su mayoría de sexo femenino.

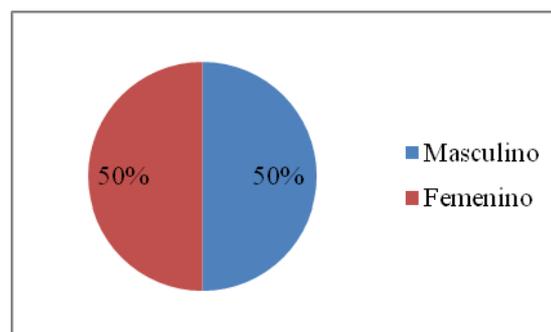


Gráfico 1: Sexo

- *Edad*

Las edades de los sujetos oscilan entre los 18 años y los 49 años. Más de la mitad de los sujetos se encuentra en el rango que va de los 18-25 años, siguiéndole el

rango de 26-35 años. Esto coincide con la tendencia general en esta industria, es decir, que la mayoría de los teleoperadores son jóvenes.

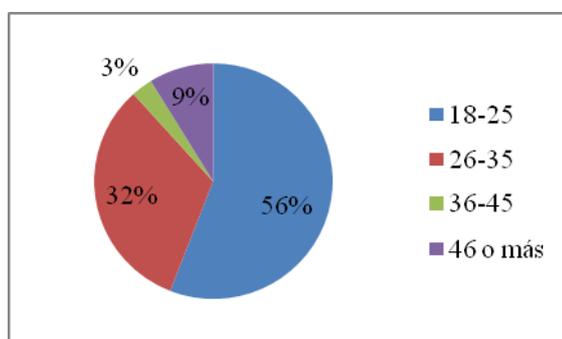


Gráfico 2: Edad

- **Estado civil**

La mayor parte de los sujetos son solteros, siguiendo luego el estado civil “casado” con un 17%. Estos resultados también coinciden con la tendencia que se da en los call centers, de albergar a una mayoría de trabajadores solteros.

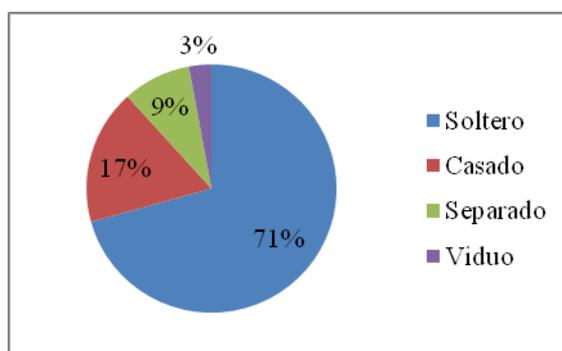


Gráfico 3: Estado civil

- **Nivel de instrucción**

Más de la mitad de los teleoperadores se encuentra cursando sus estudios terciarios o universitarios, mientras un 32% comenzó dichos estudios sin poder finalizarlos.

Como hemos visto, la mayoría de los trabajadores de call centers son jóvenes y están en vías de alcanzar un título de grado. Encuentran en este trabajo la posibilidad de contribuir económicamente al sustento de sus estudios y de lograr mayor independencia, hasta lograr insertarse en el mercado según su profesión.

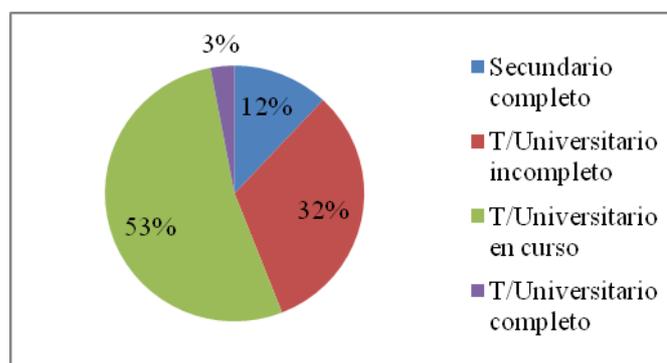


Gráfico 4: Nivel de instrucción

- **Hijos**

La mayor parte de los sujetos de la muestra, que abarca un 71%, no tiene hijos. Esto puede relacionarse con el hecho de que la mayoría de los sujetos son jóvenes solteros, que no han finalizado sus estudios; por lo cual, puede inferirse que la posibilidad de tener hijos no estaría aún en sus planes, al menos a corto plazo.

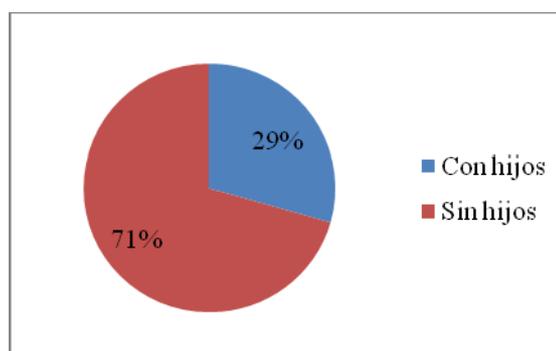


Gráfico 5: Hijos

- **Principal sostén de la familia**

Más de la mitad de los teleoperadores encuestados, constituye el principal o uno de los principales sostenes de su familia.

Esto puede relacionarse con las variables edad y nivel de instrucción: la mayoría de sujetos que se consideran el principal sostén de su familia, pertenecen a los rangos de mayor edad y su formación educativa por lo general llega hasta el Universitario incompleto. Lo más probable es que estos individuos no dependan económicamente de otros, y que el trabajo signifique mucho más que un medio para pagarse sus estudios. Lo contrario sucedería con los jóvenes de 18-25 años, ya que la mayor parte no se considera el principal sostén de su familia, y todavía están cursando sus estudios de grado.

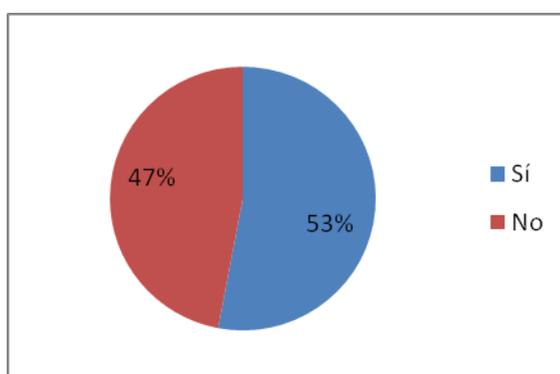


Gráfico 6: ¿Es el principal o uno de los principales sostenes de su familia?

- **Principal tarea como teleoperador**

La mayoría de los sujetos de la muestra, desempeñan tareas de Ventas, mientras que el restante 41% trabaja en tareas de Atención al Cliente.

Tal como sucedió con la variable “sexo”, buscamos una muestra proporcionada de sujetos según la tarea que realizaban, con la intención de evaluar con más profundidad esta variable.

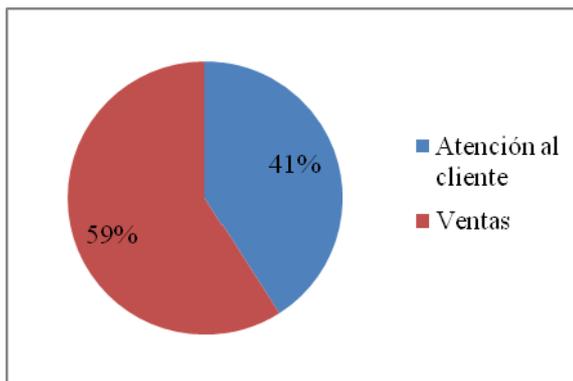


Gráfico 7: ¿Cuál es su principal tarea como teleoperador?

- ***Antigüedad en el puesto de trabajo***

Existe heterogeneidad en lo que respecta a la antigüedad en el puesto de trabajo. Encontramos que los rangos de 0-3 meses y 25 meses o más, abarcan la mayor parte de los sujetos, cada uno con el 29% de los casos. Asimismo, más el 70% de los teleoperadores se encuentra en un rango que va desde los 0 meses hasta los dos años de antigüedad.

Llama la atención que los rangos de 0-3 meses y 25 meses o más, presenten los mismos y más altos valores. En el primer caso, podemos inferir que esto es esperable ya que los tres primeros meses de prueba reúnen a una gran cantidad de sujetos que aún no quedan efectivos en el puesto. En el rango siguiente de 4-11 meses de antigüedad, la cantidad de sujetos disminuye. Esto puede deberse a que, de los sujetos que comienzan a trabajar, no todos quedan efectivos o no todos toleran el ritmo de trabajo y las exigencias de productividad que habitualmente se presentan.

Si bien la cantidad de sujetos es la misma en el rango de 24 meses o más de antigüedad que en el rango 0-3 meses, podemos ver que la mayoría de los trabajadores (más del 70%) tiene menos de dos años de antigüedad. De ello podemos inferir que, tal como lo revelan las investigaciones, la mayoría de los teleoperadores están relativamente poco tiempo en este trabajo, ya que por su naturaleza se trata de una labor insalubre, que desencadena altos niveles de estrés y que ofrece escasas posibilidades de desarrollo de carrera.

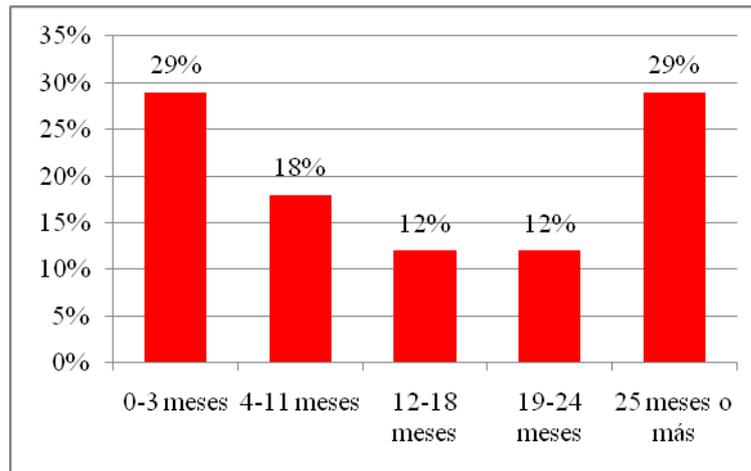


Gráfico 8: ¿Qué antigüedad tiene en su puesto de trabajo?

2. Presentación y análisis de resultados del IMPIL

- ***Los teleoperadores, ¿perciben la inestabilidad laboral en su trabajo?***

Al preguntarle a los sujetos si, en términos generales, perciben este estresor en su trabajo, encontramos que sólo 5 de 34 no lo perciben. Es decir, más del 85% de los teleoperadores encuestados siente que la inestabilidad laboral es un factor de estrés presente en su labor cotidiana. Sólo 4 sujetos lo perciben sin sentir malestar por ello. Encontramos también que más del 41% acusa mucho-excesivo malestar y pánico debido a este estresor, pero al restante 59% le causa poco o ningún malestar, o no lo percibe.

Nivel de malestar	Frecuencia	Porcentaje
No le sucede	5	14,7
Le sucede pero no le produce malestar	4	11,8
Le causa poco malestar	11	32,4
Le causa mucho malestar	6	17,6
Le causa excesivo malestar	4	11,8
Le causa pánico-miedo	4	11,8
Total	34	100

Tabla 1: En términos generales, ¿cómo siente usted la “inestabilidad laboral” actual en relación con su trabajo?

A partir de esto podemos inferir que la inestabilidad laboral, en términos generales, es un estresor percibido con alta frecuencia, pero no produce altos niveles de malestar en la misma proporción.

- ***Frecuencia de ocurrencia de los sucesos generadores de malestar***

Como puede observarse en la tabla y en el gráfico de barras, existe heterogeneidad en la frecuencia con que los sujetos perciben sucesos generadores de malestar. Para comprender el gráfico¹⁷, debemos tener en cuenta que el percentil 5 incluye a sujetos que han marcado una media de 14,4 sucesos, mientras que en el otro extremo el percentil 99 tiene el máximo posible de sucesos marcados, es decir 101.

No obstante la heterogeneidad, se destaca que un 32,3 % de los sujetos (cerca de un tercio de la muestra) se encuentra entre los percentiles 90, 95 y 99. Esto indica que de un total de 101 ítems de la escala, este grupo marcó entre 99 a 101. Asimismo, más del 55% de los sujetos, se encuentra entre el percentil 50 y el 99.

¹⁷ Ver Anexo: “Distribución percentilar de los puntajes del IMPIL”.

Percentil	Frecuencia	Porcentaje
5	3	8,8
10	1	2,9
20	3	8,8
25	1	2,9
30	1	2,9
35	3	8,8
40	1	2,9
45	2	5,9
50	1	2,9
55	1	2,9
60	3	8,8
75	2	5,9
85	1	2,9
90	2	5,9
95	6	17,6
99	3	8,8
Total	34	100

Tabla 2: Distribución percentilar de la frecuencia con que los sujetos perciben sucesos generadores de malestar.

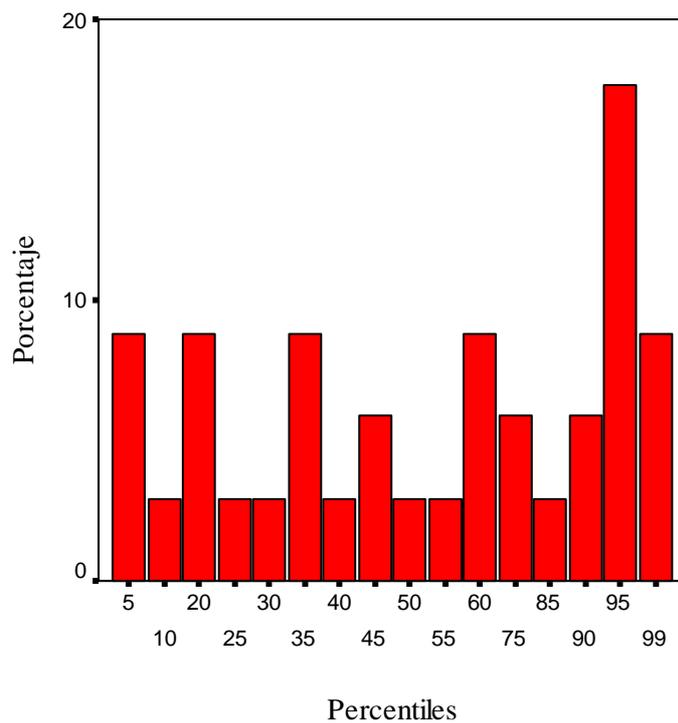


Gráfico 1: Distribución percentilar de la frecuencia con que los sujetos perciben sucesos generadores de malestar.

Queda manifiesto claramente que un gran porcentaje de la muestra percibe con una alta frecuencia sucesos generadores de estrés con relación a la inestabilidad laboral.

- *Niveles de malestar percibido por inestabilidad laboral*

Al observar la relación entre la frecuencia de ocurrencia de sucesos generadores de malestar y el impacto de los mismos, es decir, la relación Impacto/Suceso¹⁸, encontramos que el 50% de los teleoperadores se encuentra entre los percentiles 5 y 15. Esto quiere decir, que la mitad de los sujetos de la muestra presenta un nivel bajo de malestar.

Determinamos a partir del **percentil 60 inclusive**, los niveles más altos de malestar, que abarcan más del 35% de la muestra. En este rango, la mayor cantidad de sujetos se encuentra en el percentil 80.

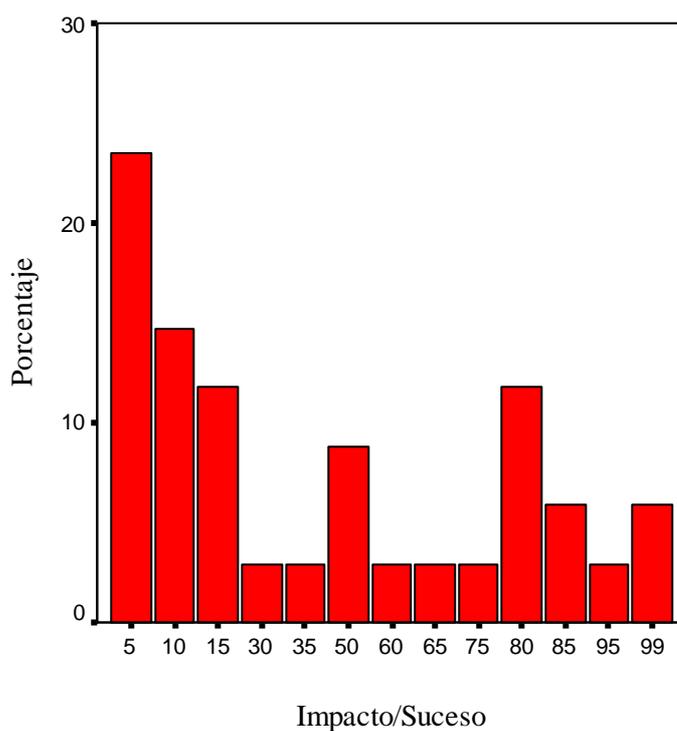


Gráfico 2: Distribución percentilar de la relación Impacto/Suceso

Gracias a estos resultados y los obtenidos en el ítem anterior, podemos pensar que los sucesos estresores que generan inestabilidad laboral se hacen presentes en los

¹⁸ *Ibíd.*

call centers y son percibidos frecuentemente por un gran porcentaje de la muestra. Pero no son fuente de alto malestar en la misma proporción.

- ***Ordenamiento de las áreas o subescalas de las que proviene el malestar***

En la tabla 3, podemos observar en orden descendente las categorías o subescalas que son más “molestas” para la mayor parte de los teleoperadores. Encontramos que las *Preocupaciones económicas* ocupan el primer lugar, siguiéndoles las *Preocupaciones por el futuro* y las *Molestias medio-ambientales*. La *Competencia personal* y las *Preocupaciones por la salud* se encuentran en los últimos lugares entre las categorías que provocan mayor malestar.

Subescalas	Media	Desvío
Preocupaciones económicas	2,49	0,92
Preocupaciones por el futuro	2,35	1,38
Molestias medio-ambientales	2,28	1,11
Molestias emocionales	2,20	1,23
Molestias cognitivas	2,09	1,13
Problemas interpersonales	2,08	0,84
Competencia personal	2,02	0,91
Preocupaciones por la salud	1,71	1,49

Tabla 3: Estadísticas del puntaje impacto/sucesos en las subescalas

Podemos entender la relevancia que las *Preocupaciones económicas* y las *Preocupaciones por el futuro* adquieren, debido al contexto de escasa demanda laboral y desocupación en el que estamos inmersos, el cual estrecha las perspectivas y amenaza directamente la subsistencia de las personas.

Es posible que la *Competencia personal* sea una de las áreas que menos malestar acarrea, ya que los teleoperadores están más que calificados para las tareas que realizan (el 53% aún cursa sus estudios universitarios o terciarios y el 32% posee terciario-universitario incompleto). Respecto a las *Preocupaciones por la salud*, se podría inferir que los problemas de salud registrados en los teleoperadores no están relacionados de modo directo con la percepción de inestabilidad laboral, sino más bien con el tipo de trabajo y con las características físicas del ambiente laboral (trabajo repetitivo, bajo

nivel de autonomía y alto control, ritmo elevado, falta de descanso, uso forzado de la voz, uso continuo de la pantalla y el mouse, ruidos, etc.).

- ***Ítems señalados como productores de mucho o excesivo malestar y de pánico-miedo***

Los puntos elegidos por el 50% de los entrevistados, aproximadamente, como productores de alto malestar, son: “*no puedo ahorrar*”, “*tengo que achicar mis gastos*”, “*no sé si el sueldo me va a alcanzar*”, “*siento que la inestabilidad económica me genera inestabilidad laboral*”, “*el mes que viene no sé qué va a pasar con mi trabajo*”, “*no hay oferta de trabajo*”, “*hay cambios continuos en el trabajo*”, “*los despidos de mis compañeros influyen en mi estado de ánimo*”, “*siento que la inestabilidad laboral influye en mi estado de ánimo*”, “*las reglas del juego en el trabajo están siendo cambiadas*”, “*siento temor de no encontrar otro trabajo*”.

Se destaca entre estos ítems, que el estresor “*siento temor de no encontrar otro trabajo*” llega a provocar pánico-miedo en 11 sujetos, casi un tercio de la muestra. Algo similar ocurre con los ítems “*no puedo ahorrar*” y “*hay cambios continuos en el trabajo*”, que provocan excesivo malestar a 10 y 9 sujetos, respectivamente. En ambos casos, además, se advierte la elevada frecuencia con que los sujetos (29 de 34) perciben este estresor. Pero de los estresores que provocan alto malestar, aquél que es percibido por casi la totalidad de la muestra (31 sujetos) es “*las reglas del juego en el trabajo están siendo cambiadas*”.

Estos resultados permiten inferir que la falta de confianza en encontrar otro empleo, podría llevar a los trabajadores a tolerar situaciones de incertidumbre e inseguridad respecto a la continuidad de su trabajo.

	Malestar			Frecuencia
	Mucho	Excesivo	Miedo	
Problemas económicos				
51- No puedo ahorrar	6	10	1	29
52- Tengo que achicar mis gastos	9	7	1	26
50- No sé si el sueldo me va a alcanzar	8	6	2	29
59- Siento que la inestabilidad económica me genera inestabilidad laboral	8	4	3	23
Preocupaciones por el futuro				
61- El mes que viene no sé qué va a pasar con mi trabajo	4	6	5	24
Molestias medio-ambientales				
39- No hay oferta de trabajo	4	6	5	25
42- Hay cambios continuos en el trabajo	2	9	3	29
Molestias emocionales				
84- Los despidos de mis compañeros influyen sobre mi estado de ánimo	6	5	4	27
78- Siento que la inestabilidad laboral influye en mi estado de ánimo	4	8	3	23
Problemas interpersonales				
5- Las reglas del juego en el trabajo están siendo cambiadas	4	8	3	31
Competencia personal				
12- Siento temor de no encontrar otro trabajo	3	0	11	26

Tabla 4: Ítems productores de alto malestar y elegidos con elevada frecuencia

3. Relación entre niveles altos de malestar y las variables sociodemográficas

- Sexo

En cuanto a la variable “sexo”, encontramos que 10 de 17 mujeres (cerca del 60% de las mujeres de la muestra) presentan un alto nivel de malestar. Del total de sujetos con un nivel de malestar alto, las mujeres alcanzan más del 83%, es decir, de 12 sujetos con elevado malestar, 10 son mujeres.

	Femenino	Masculino
Mucho malestar	10	2
Poco malestar	7	15
Total	17	17

Tabla 5: Distribución de los sujetos según el nivel de malestar, con relación a la variable “Sexo”

Estos resultados coinciden con los obtenidos en las investigaciones referidas previamente¹⁹, a saber, que las mujeres perciben mayor malestar debido a la inestabilidad laboral que los varones.

Tal como refieren dichos estudios, este fenómeno podría entenderse a partir de diversos factores.

Por un lado, los distintos roles que la mujer asume en nuestra cultura (mujer-trabajadora, mujer- ama de casa, mujer- madre), estarían sometiéndola a un ritmo de vida acelerado, con poco espacio para realizar actividades recreativas y de autocuidado. Esto podría explicar por qué se encuentran más molestas que los varones.

Por otra parte, encontramos diferencias psiconeuroendócrinas entre las mujeres y los hombres, que determinarían en las primeras un mayor nivel de neuroticismo y ansiedad. Esto las predispone a evaluar de un modo más negativo los eventos, lo cual las llevaría a experimentar mayor tensión por la inestabilidad laboral.

- *Edad*

Respecto a la edad, cerca de un tercio de los sujetos de 18 a 25 años, manifiesta un alto malestar, de modo que la mayoría de los sujetos de este rango tiene bajo malestar. Un 27,3% de los sujetos de 26-35 años manifiesta alto malestar, por lo que, al igual que en el caso anterior, la mayoría presenta bajo malestar. En el rango de edad que va de 36-45 años, la única persona que se encuentra en él manifiesta un alto malestar. Dos de las tres personas de 46 años o más, tienen mucho malestar. Si bien dentro de los sujetos con un nivel alto de malestar, la mayoría son de 18-25 años, esto no es del todo significativo ya que, como vemos, la mayoría de los sujetos de la muestra (19 de 34) se encuentra en ese rango de edad.

¹⁹ Ver capítulo: “Estrés”.

	18-25	26-35	36-45	+46
Mucho malestar	6	3	1	2
Poco malestar	13	8	0	1
Total	19	11	1	3

Tabla 6: Distribución de los sujetos según el nivel de malestar, con relación a la variable “Edad”

Como vimos, las dos terceras partes de los sujetos (3 de 4) que se encuentran en los rangos de mayor edad (36-45 y +46) poseen un alto malestar. Teniendo en cuenta que nuestro mercado laboral y sobre todo la industria de los call centers privilegian las habilidades de los trabajadores jóvenes, las personas de mayor edad tienen más dificultades a la hora de encontrar un trabajo y de sostenerlo en el tiempo. Esto podría llevar a que los operadores mayores o de mediana edad perciban un alto malestar ante la posibilidad de ser despedidos y la dificultad de reinsertarse en el mercado de trabajo, en tanto la continuidad laboral en los call centers depende de la cantidad producida y de los objetivos alcanzados en tiempo y forma. Los teleoperadores mayores se encontrarían “compitiendo” con una gran masa de trabajadores jóvenes, cuyas capacidades cognitivas, la velocidad en el aprendizaje, el manejo que tienen de las tecnologías digitales y su resistencia física y emocional, son elementos apreciados por este sector.

- ***Estado civil***

Del grupo de sujetos cuyo estado civil es “soltero”, un 29% manifiesta un alto malestar, que en los sujetos casados alcanza a un tercio. Las 2/3 partes de los sujetos separados (2 de 3 sujetos) tienen alto malestar, como así también la única persona de la muestra cuyo estado civil es “viudo”.

	Soltero	Casado	Separado	Viudo
Mucho malestar	7	2	2	1
Poco malestar	17	4	1	0
Total	24	6	3	1

Tabla 7: Distribución de los sujetos según el nivel de malestar, con relación a la variable “Estado civil”

Respecto a los estados “separado” y “viudo”, es posible que estos sujetos vivan solos y/o cuenten con menos apoyo económico por parte de otras personas, siendo ellos mismos la principal o una de las principales fuentes de ingresos. Este factor podría relacionarse también con la variable edad, ya que estas personas son las mismas que se encuentran en los rangos de 36-45 años y +46 años, con alto malestar.

Teniendo en cuenta esto, podríamos pensar en la posibilidad de que personas de mayor edad cuyo estado civil es “separado” o “viudo”, perciban la inestabilidad con mayor intensidad. Se combinarían así dos factores que determinarían un mayor malestar: la dificultad de inserción de los adultos mayores en el mercado laboral, junto con el hecho de ser ellos mismos la fuente de sus ingresos.

- ***Nivel de instrucción***

Respecto al nivel de instrucción, vemos que la mitad de los sujetos con Secundario Completo y más de la mitad de los sujetos con Universitario Incompleto (6 de 11), tienen un nivel alto de malestar. Por su parte, sólo el 17% de quienes aún cursan sus estudios universitarios o terciarios se encuentra con mucho malestar, como así también el único sujeto con Universitario Completo de la muestra. Se destaca que, si bien la mayor parte de los sujetos de la muestra (18 de 34) están cursando sus estudios universitarios o terciarios, en proporción la mayor parte de sujetos que tienen altos niveles de malestar pertenece a quienes tienen Secundario Completo y Terciario-Universitario incompleto.

	Secundario completo	T/U incompleto	T/U en curso	T/U completo
Mucho malestar	2	6	3	1
Poco malestar	2	5	15	0
Total	4	11	18	1

Tabla 8: Distribución de los sujetos según el nivel de malestar, con relación a la variable “Nivel de instrucción”

Estos datos nos llevan a reflexionar sobre la mayor seguridad que, al parecer, la formación de grado brinda a las personas, ya que al contar con cierto nivel de especialización, las posibilidades y demandas laborales se amplían. Ello reduciría el

temor a ser despedido o a no encontrar empleo. En el caso de los teleoperadores que están realizando sus estudios universitarios, es sabido que muchos de ellos ingresan a este trabajo con el propósito de lograr mayor autonomía e independencia económica de su familia y de contribuir en el pago de sus estudios, hasta lograr insertarse profesionalmente en el mercado. De modo que, al visualizar su trabajo como temporario y por su mejor grado de formación, el malestar por inestabilidad laboral podría ser menor.

Por el contrario, una formación educativa más acotada - Secundario Completo-, podría llevar a los sujetos a experimentar mayor malestar ante la posibilidad de perder el empleo o de no encontrarlo, en un contexto de creciente competitividad, de escasa demanda laboral y en el que se exige cada vez más especialización.

El hecho de que los call centers presenten entre sus requisitos el tener Secundario Completo, es una gran oportunidad para muchos sujetos que desean trabajar pero que no han tenido la posibilidad de realizar estudios superiores. Pero en tanto este trabajo conlleva un desgaste físico y psicológico progresivo, la posibilidad de ser reemplazados por operadores nuevos, con más energía y con mejor formación educativa, podría llevar a los sujetos menos especializados a experimentar un gran malestar.

- ***Hijos***

Encontramos que el 50% de las personas de la muestra que tienen hijos (5 de 10) tienen alto malestar por inestabilidad laboral, en tanto más del 70% de los sujetos sin hijos tienen bajo malestar.

	Sí	No
Mucho malestar	5	7
Poco malestar	5	17
Total	10	24

Tabla 9: Distribución de los sujetos según el nivel de malestar, con relación a la variable "Hijos"

Si bien estos resultados no permiten inferir una relación fuerte entre esta variable y el nivel de malestar -debido a que la cantidad de padres que tienen alto malestar, iguala a quienes tienen bajo malestar-, pensamos que el hecho de tener hijos puede estar relacionado con una mayor sensibilidad a este estresor, sobre todo cuando se trata de hijos pequeños o que dependen económicamente de sus padres.

- ***Principal sostén de la familia***

Si bien en los resultados se esperaba hallar una relación positiva entre esta variable y un alto grado de malestar, encontramos que tanto en el caso de quienes son el principal sostén de su familia como de quienes no lo son, la mayoría (más del 60%) presenta un malestar bajo. Tampoco se han hallado relaciones significativas entre esta y otras variables, que hayan influido en este resultado. De modo que podemos inferir que ser el principal o uno de los principales sostenes de la familia, no tiene una relación directa con el malestar percibido por inestabilidad laboral en esta muestra de teleoperadores.

	Sí	No
Mucho malestar	7	5
Poco malestar	11	11
Total	18	16

Tabla 10: Distribución de los sujetos según el nivel de malestar, con relación a la variable "Principal sostén de la familia"

- ***Principal tarea como teleoperador***

De los sujetos con alto malestar, se evidencia que la mayoría corresponde al sector Ventas. El 50% de los sujetos de la muestra que trabajan en este sector, tiene un alto malestar. Por el contrario, sólo el 14% de quienes trabajan en Atención al Cliente tienen mucho malestar por inestabilidad laboral.

	Atención al cliente	Ventas
Mucho malestar	2	10
Poco malestar	12	10
Total	14	20

Tabla 11: Distribución de los sujetos según el nivel de malestar, con relación a la variable “Principal tarea como teleoperador”

Este resultado puede comprenderse a la luz de lo que implica la labor del teleoperador cuando su principal tarea es vender.

A las exigencias de productividad comunes para Ventas y Atención, las cuales son productoras de estrés y ansiedad – control de tiempos de llamadas y de descanso, cantidad de comunicaciones por hora, calidad en la atención al cliente, etc.- se suman las presiones de venta que reciben quienes trabajan en este sector.

La continuidad laboral en estos casos depende directamente de los objetivos alcanzados en cuanto al número de ventas realizadas en tiempo y forma, de modo que las presiones ante la posibilidad de ser despedidos, son mayores. Esto explicaría por qué la mayoría de los operadores de nuestra muestra con alto malestar, pertenecen al sector de Ventas.

Encontramos que la mayoría de estos sujetos son de sexo femenino. Esto nos lleva a pensar que las mujeres podrían ser más vulnerables a este tipo de tareas, dado su mayor nivel de neuroticismo y ansiedad (Ibíd.), que las predispone a evaluar de un modo más negativo los eventos y a ser más sensibles a los mismos, experimentando mayor tensión y preocupación.

- Antigüedad en el puesto de trabajo

Respecto a la antigüedad en el puesto, podemos ver que quienes llevan trabajando de 0-3 meses, el 40% tiene un alto malestar por inestabilidad laboral. Quienes llevan trabajando 4-11 meses, más del 66% (4 de 6 sujetos) tienen alto malestar. Por su parte, en el rango de 19-24 meses, el 50% tiene alto malestar, en tanto la mayoría (80%) de quienes llevan trabajando más de 24 meses muestra poco malestar.

	0-3	4-11	12-18	19-24	+24
Mucho malestar	4	4	0	2	2
Poco malestar	6	2	4	2	8
Total	10	6	4	4	10

Tabla 12: Distribución de los sujetos según el nivel de malestar, con relación a la variable “Antigüedad en el puesto de trabajo”

Si bien el resultado que esperábamos encontrar era un predominio de sujetos con alto malestar en los rangos 0-3 y 24 meses o más de antigüedad, en proporción quienes muestran mayor malestar son los sujetos de los rangos 4-11 y 19-24 meses. Podríamos pensar que en el caso de los operadores que todavía no llegan a los 3 meses de antigüedad, si bien aún no son efectivos, el nivel de energía y motivación que poseen es mayor. Es posible que al pasar los 4 meses y hasta llegar al año, el desgaste físico y psicológico se haga notar más, lo cual podría llevar a los trabajadores a temer la desvinculación laboral. Sin embargo, puede pensarse que, al pasar los dos años de antigüedad, los operadores ya han desarrollado las capacidades y estrategias necesarias para desempeñar su labor con un buen nivel de eficiencia, lo cual limitaría su temor a ser despedidos y/o reemplazados por un nuevo teleoperador.

Conclusiones

Uno de los objetivos principales que ha guiado esta investigación ha sido corroborar o no si la inestabilidad laboral funciona como estresor en teleoperadores de call centers en la provincia de Mendoza. Lo que se procuró investigar es si estos trabajadores perciben su trabajo como inestable, con qué frecuencia, y el nivel de malestar que ello les provoca, relacionando esto último con diferentes variables sociodemográficas.

Para lograr responder a estas preguntas, en primer lugar desarrollamos una investigación teórica de los conceptos y temas fundamentales en torno de los cuales gira la investigación.

Encontramos que el mercado laboral ha ido volviéndose cada vez más incierto e inestable, producto de las nuevas políticas empresariales que privilegian la flexibilidad laboral para hacer frente a un mercado que cambia incesantemente. En este marco, el trabajo, y mucho más la estabilidad laboral, se constituyen como un bien escaso, un privilegio al que no todos acceden.

Vimos también que a lo largo de la historia, se ha pasado de una concepción del trabajo como valor periférico, servil e instrumental hasta la actual concepción del trabajo como eje nuclear en la vida de las personas: no sólo brinda seguridad y estabilidad económica, sino también sostiene la identidad, promueve la creatividad, es fuente de integración social, y abre posibilidades de mejora de estatus y autoestima, de desarrollo y de autorrealización. Por ello, no tener un trabajo o la posibilidad de perderlo, se constituyen como una importante *amenaza* para los sujetos, que deriva en la experiencia de estrés.

Por otro lado, pudimos acercarnos a la realidad del trabajo que realizan los teleoperadores y las consecuencias psicofísicas que acarrea, entre ellas el estrés y el síndrome de burnout; haciendo hincapié en la inestabilidad laboral como uno de los estresores presentes en este sector, que amenaza con la posibilidad de perder el empleo.

En segundo lugar, llevamos a cabo el trabajo de campo: administramos el IMPIL y el Cuestionario a una muestra de teleoperadores de call centers de la provincia de Mendoza.

Gracias a ambas instancias, logramos responder nuestras preguntas iniciales, arribando a las siguientes conclusiones:

- ***¿Los teleoperadores perciben su trabajo como inestable?***

Encontramos que la inestabilidad laboral *sí* es un factor de estrés presente en los call centers. Más del 85% de los teleoperadores encuestados, respondió que percibe este estresor en su trabajo.

- ***La percepción de este estresor, ¿les genera malestar? ¿en qué medida? ¿con qué frecuencia?***

Si bien la inestabilidad laboral es un estresor percibido con una alta frecuencia por un importante porcentaje de la muestra (más de la mitad), no es fuente de altos niveles de malestar en la misma proporción. Por el contrario, más de la mitad de la muestra, presenta niveles bajos de malestar.

- ***¿De qué áreas y de qué sucesos de su ámbito de trabajo proviene el mayor malestar?***

Las *Preocupaciones económicas* y las *Preocupaciones por el futuro* son las principales áreas de las que proviene mayor malestar por la inestabilidad en el trabajo. Comprendemos la relevancia que estas áreas adquieren, debido al contexto de escasa demanda laboral en el que estamos inmersos, el cual es percibido por los teleoperadores y les provoca alto malestar (“*no hay oferta de trabajo*”, “*siento temor de no encontrar otro trabajo*”). La falta de confianza en la posibilidad de encontrar otro empleo, estaría jugando un papel importante en el grado en que experimentan la inestabilidad laboral.

En tanto el trabajo permite al ser humano acceder a la satisfacción de múltiples necesidades, de las cuales la de subsistencia es la más elemental, entendemos que los ítems “*no puedo ahorrar*”, “*tengo que achicar mis gastos*”, “*no sé si el sueldo me va a alcanzar*”, “*el mes que viene no sé qué va a pasar con mi trabajo*” sean los estresores que más malestar provocan.

Ante las estrechas oportunidades laborales y la posibilidad de quedar excluidos (“*siento temor de no encontrar otro trabajo*” provoca pánico a 11 sujetos), es posible que los trabajadores acepten convivir con la inseguridad y la incertidumbre en su trabajo. Esto se ve reflejado en que la mayoría (31 de 34 sujetos) percibe que “*las reglas del juego en el trabajo están siendo cambiadas*”, provocando alto malestar junto con “*hay cambios continuos en el trabajo*”, “*los despidos de mis compañeros influyen en mi estado de ánimo*”, “*siento que la inestabilidad laboral influye en mi estado de ánimo*”.

- ***¿Qué variables sociodemográficas se relacionan con un mayor nivel de malestar percibido?***

De las variables sociodemográficas estudiadas, encontramos que el *Sexo*, el *Nivel de Instrucción* y la *Principal tarea como teleoperador*, son las que arrojan resultados más significativos.

- Respecto a la variable *Sexo*, tal como se ha concluido en otros estudios, en nuestra investigación también hallamos que las mujeres experimentan un mayor malestar por inestabilidad laboral. Probablemente esto se debe a diferencias biológicas que indicarían una vulnerabilidad diferencial, como así también a diferencias culturales y sociales que determinan roles y expectativas diferentes para hombres y mujeres dentro el mercado de trabajo.
- En cuanto al *Nivel de Instrucción*, encontramos que un mejor nivel educativo en los teleoperadores, está asociado a niveles más bajos de malestar. Esto puede tener que ver con la seguridad que brinda una formación de grado, ya que al contar con una mayor especialización, las posibilidades laborales se amplían. Ello reduciría el temor al despido. En el caso de los teleoperadores que están cursando sus estudios de grado, es sabido que muchos de ellos ven en los call centers un trabajo de pasaje; podríamos decir que se trata de una “inestabilidad buscada”, a partir del deseo o necesidad de financiar sus estudios, comenzar a adquirir cierta independencia económica de sus padres, cubrir sus gastos personales, entre otros motivos. El saber que se trata de un empleo transitorio, temporario, hasta lograr insertarse profesionalmente en el

mercado, reduciría el malestar por inestabilidad laboral, sumado al hecho de contar con un mejor grado de formación educativa.

Por el contrario, quienes poseen un nivel educativo más bajo, presentan mayor malestar. El contexto de creciente competitividad, de escasa demanda laboral y en el que se exige cada vez más especialización, podría estar influyendo en que estos sujetos experimenten mayor malestar ante la posibilidad de perder el empleo. Asimismo, al no contar con estudios de grado, es posible que este trabajo ocupe un lugar más central en sus vidas y que las condiciones de formalidad en las que se encuentran sea un elemento muy apreciado. De modo que la inestabilidad laboral, les provocaría una mayor tensión.

- Respecto a la variable *Principal tarea como teleoperador*, encontramos que quienes trabajan en Ventas poseen niveles más altos de malestar. A las exigencias de productividad comunes con Atención al cliente, en este sector se suman las fuertes presiones para alcanzar las metas de venta. En estos casos, *la continuidad laboral depende de la cantidad producida y los objetivos alcanzados*, en cuanto al número de ventas realizadas en el tiempo y modo requeridos. Por ello, las presiones ante la posibilidad de ser despedidos, son mayores.

Si bien una de las razones por las que los sujetos optan por este tipo de trabajo es la estabilidad que promete, sabemos que la misma no es una empresa colectiva sino individual, atada a las competencias de cada trabajador y a su capacidad para responder “en tiempo y forma” a las demandas que se le plantean. Esto nos interroga acerca de cuánto de la autoestima del sujeto, de su autovaloración como persona y como trabajador, está en juego en este tipo de empleo, en los que las causas de éxito o fracaso recaen únicamente sobre los trabajadores.

Finalmente, a modo de síntesis, podemos concluir que la inestabilidad laboral es uno de los tantos factores de estrés presentes en los call centers, que sólo en algunos casos produce altos niveles de malestar: en las mujeres, en quienes poseen un nivel bajo-medio de instrucción y en los teleoperadores que trabajan en el sector de Ventas.

En nuestra investigación, encontramos que el estrés en los call centers se produciría sobre todo por diversos factores del proceso de trabajo y de la organización que, al privilegiar el aumento de la productividad por sobre la satisfacción y el bienestar de los trabajadores, se constituyen en importantes fuentes de sufrimiento. Estos factores tienen que ver con:

- El gran requerimiento de información y de atención que demanda la tarea.
- El elevado ritmo de trabajo, con tiempos de descanso acotados y rígidamente determinados por la empresa.
- Las presiones por parte de la organización, para alcanzar los niveles de productividad exigidos.
- El difícil y continuo trato con los clientes, que en su mayoría se sienten insatisfechos con el servicio que presta la empresa. El teleoperador intenta conciliar los limitados tiempos y modos burocráticos con los que demanda la solución del problema del cliente, teniendo que mentir en muchos casos acerca del servicio que la empresa promete pero no brinda.
- El alto control de la empresa, que registra constantemente la entrada de llamadas, los tiempos de las mismas, de las pausas y descansos, el nivel de producción alcanzado y la forma en que se desarrolla la comunicación con el usuario.
- La inadecuación de los elementos y del ambiente físico de trabajo, que ocasionan diversos problemas de salud tales como: problemas en la vista, la postura, problemas en cervicales, columna, brazos y manos, dificultades auditivas, nódulos en las cuerdas vocales, disfonías y afonías, fatiga intensa, dolores de cabeza, cistitis, entre otros.

Bajo estas presiones, el trabajador se encuentra sin un poder real de control y de autonomía. El hecho de que el operador deba asegurar el cumplimiento de su trabajo, pero sin los elementos para hacerlo, es causa de estrés y de sufrimiento en su labor, que se extiende a los demás ámbitos de su vida.

Consideramos que los hallazgos obtenidos en esta investigación, podrían contribuir a delinear estrategias e intervenciones destinadas a modificar aquellas *condiciones laborales* de las empresas que son fuente de mayor sufrimiento para los

trabajadores. Fundamentalmente, la posibilidad de promover en los teleoperadores una mayor autonomía sobre su proceso de trabajo, sería un aporte esencial del área de Recursos Humanos y de quienes se dedican a promover la salud dentro del ámbito laboral.

Asimismo, conocer e identificar las fuentes de estrés en este tipo de trabajo, entre ellas la inestabilidad laboral, permitiría que los procesos de selección de personal sean desarrollados teniendo en cuenta las características psicológicas y sociodemográficas más favorables para lograr una mejor adecuación de la persona a su puesto y del puesto a la persona.

Esperamos que el presente trabajo abra las puertas a futuras investigaciones en torno a la realidad de este sector ocupacional, como así también en torno a la influencia de la inestabilidad laboral como factor de estrés presente en otros trabajos y organizaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Agulló Tomás, E. (1998). La centralidad del trabajo en el proceso de construcción de la identidad de los jóvenes: una aproximación psicosocial. *Psicothema*, 10 (1), 153-165.
- Barraco, N., Marzo, Kris & Colectivo Situaciones (2006). *¿Quién habla? Lucha contra la esclavitud del alma en los call centers*. Buenos Aires: Tinta Limón Ediciones.
- Bauman, Z. (2000/2004). *Modernidad líquida* (3ª Reimpresión). Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Beresovsky, Alejandra (2009, Noviembre 25). El mercado de call centers puso freno y se achica por primera vez en diez años. *Cronista.com*. Obtenido el 15 Marzo, 2010, en: <http://www.cronista.com/notas/212460-el-mercado-call-centers-puso-freno-y-se-achica-primera-vez-diez-anos>
- Bianconi, L., Goycolea, W. & Peña, D. (2008, septiembre). Jóvenes teleoperadores: entre el desempleo y la organización. En M. Re (Coordinador), *Desafíos de la Psicología del Trabajo frente a la precarización laboral*. Trabajo presentado en las V Jornadas Universitarias y II Congreso Latinoamericano de Psicología del Trabajo, Buenos Aires, Argentina.
- Bonofiglio, N. & Fernández, A.L. (2003, agosto). *Sí, señor. Precarización y flexibilización laboral en la década de los noventa*. Trabajo presentado en el 6to Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, Buenos Aires, Argentina.
- Bravo Muñoz, S. (2001). *Autoeficacia y desempleo. Influencia de la percepción de autoeficacia en la resolución de problemas individuales de desempleo en la Argentina de hoy*. Tesis de Licenciatura para la obtención del título de

Licenciatura en Psicología, Facultad de Psicología, Universidad del Aconcagua, Mendoza, Argentina.

- Brown, J.A.C. (1978). *La psicología social en la industria*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Buendía, J. & Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Caballero, A. (2005). *La desocupación como crisis vital. Una perspectiva logoterapéutica*. Tesis de Licenciatura para la obtención del título de Licenciatura en Psicología, Facultad de Psicología, Universidad del Aconcagua, Mendoza, Argentina.
- Cifarelli, V., Martínez, O., Rodríguez, G., Romero, M. (2006). La situación laboral en los Call Centers y los desafíos para su organización. En: Informes del TEL (Ed.), *Tercer Seminario Internacional sobre Flexibilidad Laboral, División y Respuesta de los Trabajadores*. Buenos Aires.
- Del Bono, A. (2005, agosto). *Innovaciones tecnológicas y organizacionales. Impacto sobre el trabajo y el empleo de jóvenes y mujeres en el sector servicios: la industria de los call centers en Argentina*. Ponencia presentada en el 7mo Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina.
- Del Bono, A. (2006). Deslocalización extraterritorial de empleos del sector servicios. Sentidos y transformaciones del trabajo. *Sociología del Trabajo*, 56, 3-32.
- Del Bono, A. & Bulloni, M.N. (2008). *Experiencias laborales juveniles. Los agentes telefónicos de call centers offshore en Argentina*. *Trabajo y Sociedad*, 10 (9), 1-21.
- Espinoza, M. (2003). *Trabajo decente y protección social*. OIT. Santiago.
- Fernández Mouján, O. (1979). *La identidad y lo mítico en la adolescencia, la familia y los grupos*. Buenos Aires: Kargieman.
- Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional*. México: Ed. Oxford.
- Galín, P. (1986). Asalariados, precarización y condiciones de trabajo. *Revista Nueva Sociedad*, 85, 30-38.

- Garabito Ballesteros, G. (2006). *El trabajo en la identidad y la identidad en el trabajo*. Ponencia presentada en el V Congreso Nacional AMET, Querétaro, México.
- González, M. (2001). *Transformaciones de hecho y de derecho en las relaciones laborales en los noventa*. Trabajo presentado en las VI Jornadas Argentinas de Estudios de Población, Neuquén, Argentina.
- Guillen Gestoso, C. & Guil Bozal, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. España: Mc Graw Hill.
- Imperiale, V. (2006). *La organización y su incidencia en la salud mental de sus trabajadores*. Manuscrito no publicado. Documento de Cátedra Psicología Laboral. Universidad del Aconcagua, Facultad de Psicología, Mendoza, Argentina.
- Imperiale, V. (2007). *Fundamentos de la Psicología Laboral, Organizacional e Industrial*. Manuscrito no publicado. 1º Curso de perfeccionamiento de Postgrado en Psicología Laboral, Organizacional e Industrial. Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Filosofía y Letras, Mendoza, Argentina.
- Ivancevich, J. (1998). Factores psicosociales y de organización. En J. Stellman et al (Eds.), *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo* (3ª ed., Vol 2, pp.34.34 -34.35). Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Subdirección General de Publicaciones.
- Kagan, A. (1977). Trabajo y estrés. Madrid: Karpos.
- Leibovich de Figueroa, N. & Schufer, M. (Comp.). (2006). *Evaluación psicológica del estrés por inestabilidad laboral*. Buenos Aires: Paidós.
- Leibovich de Figueroa, N. Schufer, M. & Injoque-Ricle, I. (2008). *Evaluación de la inestabilidad laboral como estresor psicosocial en el trabajo*. Anuario de Investigaciones. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires, Facultad de Psicología.
- Lerrer Rosenfield, C. (2008). Construção da identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória [Construcción de la identidad en el trabajo en call centers: la identidad provisoria]. *Ra Ximhai*, 4, 775-795.
- Lindenboim, J. (2002, agosto). *El mercado de trabajo en Argentina en la transición secular. Cada vez menos y peores empleos*. Trabajo presentado en el

XIV Congreso Nacional de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Mar del Plata, Argentina.

- Lindenboim, J., Serino, L. & González, M. (2000). *La precariedad como forma de exclusión* (Proyecto Integrado IE-01 de UBACyT 1998-2000: Mercados de trabajo urbanos en la Argentina de los noventa. Crisis y metamorfosis). Cuadernos del CEPED N° 4. Buenos Aires: Facultad de Ciencias Económicas.
- López Rosetti, D. (2005). *Estrés. Epidemia del siglo XXI. Cómo entenderlo, entenderse y vencerlo* (3ª ed.). Buenos Aires: Lumen.
- Marshall, A. (2000). ¿Para qué sirve la reforma laboral? *Encrucijadas*, 2.
- Micheli Thirión, J. (2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. *Confines*, 005, 49-58.
- Morábito, C. (2006). *Motivación y satisfacción laboral en beneficiarios del Plan Jefes y Jefas de Hogar desocupados*. Tesis de Licenciatura para la obtención del título de Licenciatura en Psicología, Facultad de Psicología, Universidad del Aconcagua, Mendoza, Argentina.
- Neffa, Julio C. (2006). El trabajo y el empleo vistos en perspectiva durante la transición. En J.C. Neffa & H. Cordonio (Comp.), *Escenarios de salida de crisis y estrategias alternativas de desarrollo para Argentina*. Buenos Aires: CEIL-PIETTE.
- Novoa, Cecilia (2007, Octubre 10). El estrés laboral: una amenaza para los call centers. *Iprofesional.com*. Obtenido el 5 Agosto, 2009, en: <http://www.iprofesional.com/notas/54900-El-estres-laboral-una-amenaza-para-los-call-centers.html>
- Palomino, H. (2007). La instalación de un nuevo régimen de empleo en Argentina: de la precarización a la regulación. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, 19, 121-144.
- Rodríguez Fernández, A. (1999). *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- Salvia, A., Tissera, S., Bustos, J.M., Sciarrotta, F., Persia, J., Herrera Gallo, G., Cillis, N. et al. (2000). *Reformas laborales y precarización del trabajo asalariado (Argentina 1990-2000)*. Cuadernos del CEPED N° 4. Buenos Aires: Facultad de Ciencias Económicas.

- Sampieri, R., Collado, C. & Lucio, P. (1998). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Vocos, F. & Martínez, O. (2006). *Práctica de Investigación: Flexibilidad, nuevas formas de organizar el trabajo y movimiento obrero: “Proceso de trabajo y condiciones de trabajo en los centros de llamadas (call centers)”*. Buenos Aires: Taller de Estudios Laborales.
- Wehle, B. (1999). Trabajo, inclusión y exclusión social. De la globalización de la economía a la globalización de la pobreza. *Revista Nueva Sociedad*, 164, 82-93.
- Wehle, B. (2000, mayo). *El “valor” del trabajo como fuerza de movilización subjetiva*. Ponencia presentada en el III Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo, Buenos Aires, Argentina.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (2009). www.indec.gov.ar

Apéndice

Cuestionario sociodemográfico

Por favor, complete el siguiente cuestionario con sus datos:

Sexo: F M

Edad: 18-25 26-35 36-45 46 o más

Estado civil: soltero casado separado viudo

Nivel de instrucción: Secundario completo
 Terciario/Universitario incompleto en curso
 Terciario/Universitario completo

¿Tiene hijos? Sí No

¿Es el principal o uno de los principales sostenes de su familia? Sí No

¿Cuál es su principal tarea como teleoperador? Atención al cliente
 Ventas

¿Qué antigüedad tiene en su puesto de trabajo? 0- 3 meses
 4- 11 meses
 12- 18 meses
 19- 24 meses
 24 meses o más

Agradecemos su colaboración

IMPIL

Nombre:.....Nivel de educación:.....
 Sexo:.....Edad:.....Ocupación:.....

En el momento actual todos los trabajadores nos sentimos inseguros en relación con la continuidad en nuestro empleo. Esta “inestabilidad laboral” va acompañada de una serie de sentimientos y pensamientos. Si éstos le han sucedido marque en qué medida han sido molestos para usted; evalúe de acuerdo con lo sucedido en los últimos 6 meses.

Si el suceso no ha acontecido *no haga ninguna marca*.

Si el suceso le ha ocurrido podrá evaluarlo de la siguiente forma:

	Valor
Le sucede pero no le produce malestar	1
Le causa poco malestar	2
Le causa mucho malestar	3
Le causa excesivo malestar	4
Le causa pánico-miedo	5

Ejemplos de respuesta a ítems del IMPIL	1	2	3	4	5
1. La situación de mi trabajo influye en mi vida personal <i>Si esto le causa mucho malestar marcará</i>			X		
2. Siento que no progreso económicamente <i>Si esto le causa pánico-miedo marcará</i>					X
3. Mis jefes no me toman en cuenta <i>Si esto no le sucede lo deja en blanco</i>					

En este ejemplo, el entrevistado indicó que el ítem 1 “le causa mucho malestar”; el ítem 2 “le causa pánico-miedo” y el ítem 3 no le ocurrió.

Puede comenzar a responder:

Ítems	1	2	3	4	5
1. La situación de mi trabajo influye en mi vida personal					
2. Mis compañeros están mal					
3. Tengo que adaptarme a nuevas formas de relacionarme					
4. Cuando hablamos entre los compañeros me siento más inseguro/a					
5. Las reglas del juego en el trabajo están siendo cambiadas					

6. No se respetan los derechos de las personas					
7. No tengo un buen grupo humano					
8. Tengo que desarrollar relaciones informales para permanecer en el cargo					
9. Tengo que mantener los contactos por si me echan					
10. No puedo hablar del tema con mis compañeros de trabajo					
11. Hago todo tipo de trabajo aunque no me corresponda					
12. Siento temor de no encontrar otro trabajo					
13. Me gustaría cambiar de trabajo por propia decisión					
14. Por si acaso busco otros trabajos					
15. Cada vez hay que poner más de uno como persona					
16. No tengo "contactos" en mi trabajo					
17. Siempre tengo la misma función					
18. Pienso que tendré que hacer otras cosas					
19. Hago cosas imposibles para seguir en mi trabajo					
20. Si uno se equivoca en algo, juega en contra					
21. Dudan de mi capacidad					
22. Siento que si uno rinde más, sirve					
23. Siento que me despedirían por una razón no verdadera					
24. Sé que se quedan con la gente que les interesa					
25. Siento que debo estar en movimiento continuo para mantenerme					
26. Hago lo posible para que no me echen (ej. llegar temprano)					
27. Siento que soy eficiente y que no lo puedo demostrar					
28. Tengo que seguir capacitándome					
29. Me siento desvalorizado/a como trabajador/a					
30. Siento que mi identidad laboral ya no me sirve					
31. Me involucro en tareas que no me corresponden para dar una buena imagen					
32. Me siento cansado/a por exceso de trabajo					
33. Tengo miedo de enfermar por la situación					
34. Siempre pienso que las sensaciones de malestar físico se deben a mis pensamientos respecto del trabajo					
35. Siento que fumo más por las preocupaciones en el trabajo					
36. Siento que bebo más por las preocupaciones en el trabajo					
37. Cuando pienso que me pueden despedir me late fuertemente el corazón					
38. Constantemente pienso que la empresa/institución va a cerrar					
39. No hay oferta de trabajo					
40. Hay constantes rumores y luego no pasa nada					
41. No sé hasta cuándo va a haber estabilidad en los trabajos					
42. Hay cambios continuos en el trabajo					
43. Tengo que soportar la locura de la gente sobre este tema					
44. Hay gente que cree que no le va a tocar					
45. Hay gente que no tiene posibilidad de reempleo					
46. Trabajo teniendo que incentivar a la gente por mi cuenta					
47. Siento que la empresa/institución nos explota porque sabe que no hay empleos					
48. Tengo que colaborar para que la empresa/institución continúe					
49. Tengo que sentirme agradecido porque aún cobro un sueldo					
50. No sé si el sueldo me va a alcanzar					
51. No puedo ahorrar					
52. Tengo que achicar mis gastos					
53. Me van a tener que prestar plata					
54. Hay que vivir con lo necesario					
55. Tendré que trabajar en otra cosa					
56. La realidad económica estrecha las perspectivas					
57. Trato de buscar trabajo por todos lados					
58. Sé que va a ser difícil encontrar trabajo					
59. Siento que la inestabilidad económica me genera inestabilidad laboral					

60. Siento satisfacción a nivel laboral pero no económico					
61. El mes que viene no sé qué va a pasar con mi trabajo					
62. Me da miedo cambiar de trabajo para progresar					
63. No puedo dormir de noche pensando en el futuro					
64. No sé qué va a pasar al día siguiente					
65. Siento la inestabilidad a futuro					
66. No puedo hacer nada para sentirme seguro/a en el trabajo					
67. Siento temor					
68. La situación social del país me genera inseguridad					
69. Hago horas extras sin remuneración					
70. Tengo miedo de lo que puede pasar					
71. Extrañaría mi trabajo					
72. Pierdo la fe, la esperanza					
73. Los demás desconfían de mí					
74. Siento que la exigencia me cansa					
75. Tengo que subsistir día a día					
76. Tengo miedo					
77. Siento que es probable que me echen					
78. Siento que la inestabilidad laboral influye en mi estado de ánimo					
79. Siento que mi inseguridad personal aumenta					
80. La inestabilidad laboral me genera inseguridad					
81. Siento que mi orgullo se rebaja					
82. Sacrifico mi realización personal					
83. Mis seres queridos se preocupan					
84. Los despidos de mis compañeros influyen sobre mi estado de ánimo					
85. Siento que tengo un látigo encima					
86. Pienso constantemente en el trabajo y dejo de lado lo afectivo					
87. Hay rumores de despido					
88. Estoy seguro/a de que a mí me van a despedir					
89. Trato de no pensar en la situación y no lo logro					
90. Constantemente pienso que me voy a quedar sin trabajo					
91. Estoy nervioso/a e irritable					
92. Mi familia me preocupa					
93. Cada uno se evade de manera diferente					
94. Estamos en una situación extrema					
95. Estoy sujeto a muchos cambios de todo tipo					
96. Cambio mis pensamientos acerca de que se puede permanecer largo tiempo en un trabajo					
97. Por la situación social general, uno no sabe dónde está parado					
98. Trato de olvidarme del tema					
99. No sé las modificaciones respecto al día de ayer (si echaron a un compañero, si eliminaron un área, etc.)					
100. Sé que hay gente a la que no le importa nada de esto					
101. Sé que hay gente que cree que es el fin del mundo					

Marque con una cruz cómo siente usted en términos generales la “inestabilidad laboral actual” en relación con su trabajo:

	Valor
Le sucede pero no le produce malestar	
Le causa poco malestar	
Le causa mucho malestar	
Le causa excesivo malestar	
Le causa pánico-miedo	

Distribución percentilar de los puntajes del IMPIL

		Impacto	Suceso	Impacto/Suceso
N	Válidos	187	187	187
	Missing	0	0	0
Media		158,96	59,42	2,52
Mediana		143,00	58,00	2,48
Modo		81,00	101,00	1,50
Desvío estándar		96,27	28,33	0,69
Mínimo		5,00	4,00	1,00
Máximo		416,00	101,00	4,12
Percentiles	5	23,40	14,40	1,42
	10	34,80	21,80	1,60
	15	54,00	28,00	1,74
	20	71,00	30,60	1,87
	25	80,00	35,00	2,00
	30	91,40	40,00	2,15
	35	104,80	44,00	2,27
	40	115,20	49,20	2,34
	45	126,60	54,00	2,42
	50	143,00	58,00	2,48
	55	156,80	62,40	2,54
	60	185,60	70,00	2,67
	65	202,00	75,00	2,76
	70	219,20	80,00	2,87
	75	240,00	85,00	2,96
	80	250,00	91,40	3,15
	85	273,00	96,00	3,28
90	293,20	99,00	3,53	
95	329,80	101,00	3,66	
99	376,40	101,00	4,08	