

Degiorgi, Agostina Gabriela

“Riesgos Psicosociales y Niveles de Motivación en Trabajadores de un Call Center Perteneciente a una Entidad Financiera de CABA Durante el Periodo 2019-2020”

2020

*Instituto: Ciencias Sociales y
Administración*

*Carrera: Licenciatura en Relaciones del
Trabajo*



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Argentina.
Atribución - No Comercial - Compartir Igual 4.0
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Documento descargado de RID - UNAJ Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Arturo Jauretche

Cita recomendada:

Degiorgi, A.G. (2020) “Riesgos Psicosociales y Niveles de Motivación en Trabajadores de un Call Center Perteneciente a una Entidad Financiera de CABA Durante el Periodo 2019-2020” [tesis de grado Universidad Nacional Arturo Jauretche]

Disponible en RID - UNAJ Repositorio Institucional Digital UNAJ <https://biblioteca.unaj.edu.ar/rid-unaj-repositorio-institucional-digital-unaj>



Licenciatura en Relaciones del Trabajo

INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRACIÓN

TRABAJO INTEGRADOR FINAL

**“Riesgos Psicosociales y Niveles de Motivación en
Trabajadores de un Call Center Perteneciente a una Entidad
Financiera de CABA Durante el Periodo 2019-2020”**

PRESENTADO POR

AGOSTINA GABRIELA DEGIORGI

DIRECTOR: LIC. ESTEBAN CÓRDOBA

Trabajo final para obtener el título de Licenciada en Relaciones del Trabajo

Florencio Varela

Fecha: Julio de 2020

Agradecimientos

Le doy gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar de mi familia.

Le doy gracias a mi familia porque sin ellos no hubiese podido llegar a la meta soñada.

A mi abuela Leonor Coria que hoy ya no está conmigo, pero siempre fue mi inspiración y un pilar fundamental para no bajar los brazos ya que siempre creyó en mí

A mis padres Jorge Degiorgi y Patricia Oroño, por inculcarme valores, creer en mi en ocasiones que ni yo lo hice, e insistir que, ante todo, uno siempre debe ser buena persona, y que no todos los dieces en la vida triunfan, que lo importante es aprender y nunca dejar de intentarlo, siempre ayudando al que tenemos al lado (su famosa frase “que el privilegio no te nuble la empatía”). Su amor, dedicación y paciencia para lograr graduarme han sido únicos, por eso esta tesis es tan mía como de ustedes.

A mis hermanos Sebastián y Lucas Degiorgi, quienes son un ejemplo de profesionalismo y perseverancia, y de quienes estoy orgullosa por todo lo que lograron en sus vidas, gracias por siempre desear lo mejor para la mía.

A mi compañero Lucas Escalera y a mi pequeño Dante, que estuvieron en estos 6 años de cursada acompañándome en cada larga y agotadora noche de estudio experimentando a la par el cansancio, la angustia y el mal humor, gracias por ese abrazo diciéndome “falta cada vez menos” y por su incondicionalidad.

A mi suegra Ale, por quererme y tratarme como a una hija, ayudándome en los días de estudio con un plato de comida y por haberme dado la herramienta necesaria para llevar a cabo este trabajo.

A mis amigas de toda la vida, quienes supieron entender mis ausencias en más de una ocasión, gracias por sus palabras de aliento y apoyo.

A Matilde Robustelli (integrante de TAPSO), por dedicarme su tiempo y su conocimiento referido a la escritura, una excelente profesional que me hubiese encantado conocer antes.

A mi tutor Esteban, por asumir el compromiso de dirigirme en este tramo final, por compartirme sus conocimientos, y principalmente por su tiempo.

A mi compañera y colega Ailín Ríos, por su ayuda y apoyo, compartiendo sus conocimientos, sin ella esto no hubiera sido posible en este año atípico.

Y por último y no menos importante, gracias a mi amada Universidad pública y gratuita, por darme el derecho a estudiar, y el de conocer excelentes profesionales, personas y compañerxs que hoy se han convertido en amigxs. Por brindarme el espacio físico para ese último repaso antes de un examen, de la cual me siento orgullosa de decir que soy Licenciada en Relaciones del Trabajo.

¡Gracias Universidad Nacional Arturo Jauretche por su inclusión y calidad, que la educación pública jamás se venda y siempre se defienda!

Riesgos Psicosociales y Niveles de Motivación en Trabajadores de un Call Center Perteneciente a una Entidad Financiera de CABA Durante el Periodo 2019-2020

Agostina Gabriela Degiorgi
Universidad Nacional Arturo Jauretche

Resumen

El objetivo de este trabajo es identificar los Factores Organizacionales que devienen en Riesgos Psicosociales junto a las consecuencias que derivan de los mismos, y los niveles de motivación a los que están expuestos los Trabajadores de un Call Center perteneciente a una entidad financiera de CABA durante el periodo 2019-2020.

Se tomó una muestra simple no probabilística con muestreo intencional para el análisis descriptivo e inferencial de 40 trabajadores, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (57,5%) y del Gran Buenos Aires (42,5%). El 25 % es de género masculino y el 75 % femenino. El 50% tiene entre 26 y 30 años de edad.

Se administró un Macroquestionario, compuesto por: Cuestionario de datos socio-demográficos y socio-laborales (construido ad-hoc para la presente investigación), el Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales (CEFAP) (Ferrari; Filippi; Córdoba; Napoli & Trotta, 2017b), con valores α de Cronbach comprendidos entre .49 (Relación salud-trabajo) y .92 (Apoyo Social y Estima) y el Cuestionario de Motivaciones para el Trabajo (Toro Álvarez, 1992). El coeficiente alfa de Cronbach de la escala es de 0.72.

En general, los resultados obtenidos apoyan las hipótesis planteadas. Pese a estar expuestos cotidianamente a factores psicosociales, muchos de los trabajadores continúan ejerciendo dicho labor debido a factores que permiten estimular y motivar a los trabajadores como lo es un salario semejante junto a ser reconocidos.

Palabras clave: Factores de Riesgo Psicosocial – Motivación – Trabajo – Call Centers – Psicología Laboral

Psychosocial Risks and Worker Motivation Levels of a Call Center Belonging
to a CABA Financial Institution During the period 2019-2020

Agostina Gabriela Degiorgi

Arturo Jauretche National University

Abstract

The objective of this work is to identify the Organizational Factors that become Psychosocial Risks along with the consequences that derive from them, and the levels of motivation to which the Workers of a Call Center belonging to a CABA financial institution are exposed during the period 2019-2020. A simple non-probabilistic sample was taken with intentional sampling for the descriptive and inferential analysis of 40 workers, from the Autonomous City of Buenos Aires (57.5%) And Greater Buenos Aires (42.5%). 25% are male and 75% female. 50% are between 26 and 30 years old.

A Macro-Questionnaire was administered, consisting of: Socio-demographic and socio-labor data questionnaire (built ad-hoc for this research), the Psychosocial Factor Assessment Questionnaire (CEFAP) (Ferrari; Filippi; Cordoba; Napoli & Trotta, 2017b), with Cronbach values ranging from .49 (Health-work ratio) to .92 (Social Support and Estimate) and the Motivations for Work Questionnaire (Toro Alvarez, 1992). The Cronbach alpha coefficient of the scale is 0.72.

In general, the results obtained support the assumptions raised. Despite being exposed daily to psychosocial factors, many of the workers continue to do so due to factors that allow workers to be stimulated and motivated, as is such a wage along with being recognized.

Key words: Psychosocial Risk Factors – Motivation – Work - Call Centers - Occupational Psychology.

Índice General

Agradecimientos	1
Resumen.....	3
Índice General.....	5
CAPÍTULO I.....	6
Introducción.....	7
CAPÍTULO II.....	9
2. Marco Teórico	10
2.1 Antecedentes.....	10
2.2 Los Factores de Riesgos Psicosociales	15
2.3 Los Call Centers	19
2.4 Motivación	23
CAPÍTULO III.....	32
3. Metodología	33
3.1 Objetivo general.....	33
3.2 Objetivos específicos	33
3.3 Hipótesis.....	33
3.4 Tipo de estudio o diseño	34
3.5 Población.....	34
3.6 Muestra.....	34
3.7 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	34
3.8 Procedimiento.....	35
CAPÍTULO IV	36
4. Resultados	37
4.1 Caracterización de la muestra	37
4.2 Dimensiones del CEFAP.....	38
4.3 Niveles de Riesgos Psicosociales.....	40
CAPÍTULO V	55
5. Discusión.....	56
6. Referencias Bibliográficas	60
7. ANEXOS	64
7.1 <i>Instrumento de recolección de datos</i>	65
7.2 <i>Consentimiento Informado</i>	74

CAPÍTULO I

Introducción

Teniendo en cuenta que los mercados laborales se caracterizan cada vez más por la flexibilización y precariedad laboral, sumado a las malas condiciones del trabajo, es necesario realizar una investigación respecto a los riesgos psicosociales y los niveles de motivación a los cuales están expuestos los trabajadores jornada tras jornada, principalmente aquellos que realizan tareas de teleoperadores o también llamados telemarketers, ya que existe una gran cantidad de personas que realizan esta actividad, en distintos lugares del país.

Los trabajadores de este sector forman parte de un grupo que está expuesto día a día a exigencias y objetivos nuevos, tanto por la organización como por los clientes, los cuales generan en muchas ocasiones situaciones de estrés y presión, que no solo afectan en su vida laboral sino también en su vida personal, favoreciendo el desarrollo de patologías de todo tipo.

En los últimos años, aumentó la inquietud a nivel mundial sobre los riesgos psicosociales generadores de incapacidades, ausentismo, enfermedades crónicas, pensiones por invalidez, accidentes fatales y no fatales.

Dichos riesgos son características de las condiciones perjudiciales para la salud y existen diversos tipos relacionados con: el exceso de exigencias psicológicas del trabajo, la ausencia de control sobre el contenido y las condiciones de trabajo, la carencia de apoyo social y la calidad de liderazgo, y las escasas motivaciones y compensaciones del trabajo.

En el Call center estudiado se sospechan varias de estas cuestiones, las cuales son propias de la tarea, como por ejemplo la presencia de altas exigencias psicológicas.

Conocer y profundizar esta problemática, permitirá comprender tanto sus comportamientos como sus desempeños dentro del entorno laboral, aportando a su vez información para la elaboración de medidas preventivas necesarias en la organización estudiada, que apunten al desarrollo de un plan de promoción de la calidad de vida de los trabajadores, teniendo en cuenta tanto el nivel individual, grupal y organizacional como la gravedad de los riesgos al que muchas veces están expuestos.

De esta manera, se puede aumentar las fortalezas y potencialidades de los trabajadores que reaccionan con éxitos como así también brindar herramientas para aquellos que no.

El objetivo del presente trabajo, es describir y analizar los Factores Organizacionales que devienen en Riesgos Psicosociales, junto con los niveles de Motivación a los que están expuestos los trabajadores de un Call Center perteneciente a una entidad financiera de CABA durante el periodo 2019-2020.

Se busca examinar el efecto que provocan dichos factores sobre los telemarketers del Call, teniendo en cuenta que los mismos pasan una gran parte del día atendiendo constantes quejas, las cuales influyen en su salud, en sus relaciones con su entorno y en su tiempo fuera del trabajo, entre otras cuestiones.

Refuerza la importancia de cumplir con dichos objetivos, que la presencia de factores negativos en el entorno laboral, puede impactar en muchas ocasiones, de manera nociva en la salud de los trabajadores manifestándose en malestares tanto psicológicos, como físicos y psíquicos, ya que la presencia de factores organizacionales negativos trae aparejada insatisfacción obstruyendo la integridad del trabajador. Asimismo, la existencia de niveles motivacionales mejorara el clima laboral, logrando un sentido de pertenencia del individuo hacia la organización, y generando satisfacción.

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

Con el correr del tiempo se han propuesto diferentes definiciones respecto a qué es el trabajo y qué son los RPST y a su vez, han cobrado una creciente importancia en el mundo laboral dado que están relacionados con todo tipo de patologías, desde las físicas hasta las mentales. “Este creciente interés no se debe tan solo a una preocupación actual de los organismos sanitarios internacionales, sino a un cambio en la estructura del trabajo mismo” (Perez-Franco, 2015, p.15).

Existe una relación entre los Factores psicosociales y las CyMAT (Condiciones y medio ambiente de trabajo) de la cual se desprende la condición de malestar/bienestar que perjudica o no, a individuos y su entorno (Dejours 1994, 2015; Ferrari, 2014).

Para Neffa (1999):

El trabajo es una actividad multidimensional que se manifiesta en diversas esferas: económica, tecnológica, social, y ética, pero también tiene dimensiones cognitivas y psíquicas, es decir subjetivas, intersubjetivas, afectivas y relacionales. El trabajo humano no sólo es una actividad que despliega el esfuerzo humano, sino también la expresión de un saber hacer acumulado, de la habilidad personal, del aprendizaje realizado en el seno del colectivo de trabajo, que pone de manifiesto la autonomía, la responsabilidad, la creatividad y las capacidades de adaptación de que disponen los trabajadores para hacer frente a los desafíos cotidianos que les plantea la actividad. La ejecución de un trabajo programado por otros -los conceptores, tecnólogos y especialistas en métodos de producción- no puede nunca ser ejecutado totalmente de la manera en que fue prescripto, porque en su desarrollo concreto surgen los incidentes e intervienen factores aleatorios que siempre exigen hacer adaptaciones, ajustes y rediseños, si se desea cumplir con los objetivos fijados en materia de productividad, costos, calidad y cálculo de los plazos de entrega (p.4).

Siguiendo esta línea se puede decir que el trabajo es voluntario y es coordinado, que se da en un tiempo determinado y con un objetivo específico, no solo el de satisfacer las necesidades para la vida humana sino el de elaborar y modificar

bienes y servicios fundamentales y útiles para las sociedades. Es una actividad necesaria que no se realiza de forma prescripta, sino que durante su ejecución surge la impronta del trabajador o trabajadora que lo lleva a cabo. La ejecución de la tarea muchas veces está dada por la necesidad de quien la lleva a cabo y en algunas ocasiones va en contra de sus ideas y funcionamiento (Neffa, 2013).

En los últimos años, han transcurrido cambios en los procesos laborales, los cuales vinieron de la mano con nuevos riesgos psicosociales en el ámbito laboral, y como consecuencia un aumento en los niveles de estrés de la población (Gil Monte, 2012).

Según el informe publicado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo ([OSHA] 2007 citado en Gil Monte, 2009), los riesgos más emergentes son agrupados en cinco áreas: 1) en las nuevas formas de contratación laboral, caracterizadas por ser precarias e inseguras dadas por la subcontratación; 2) vejez en la población activa, generando vulnerabilidad en la carga mental como emocional; 3) intensificación del trabajo, vinculado con un aumento en el manejo de información bajo presiones cada vez más altas en el trabajo; 4) grandes exigencias emocionales de la mano con un fuerte incremento de la violencia y el acoso psicológico; y 5) desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y contratación y la vida privada de las personas.

Dicha investigación reveló que los cambios que pudieran ocasionarse dentro del mundo laboral, sumado a los socioeconómicos, demográficos y políticos, incluyendo la globalización, son causantes de riesgos psicosociales, los cuales, son perjudiciales en la salud de los individuos por generar un mayor estrés laboral y repercutir en la salud y la seguridad.

Es indiscutible que ningún trabajo está exento de presentar peligros, que tienen el poder de causar daño y su posibilidad de suceder va a estar relacionada con el control del elemento presente y las medidas que implemente la organización para controlar.

En Estados Unidos, el estrés laboral constituye un problema similar al de la Unión Europea. Según un informe del National Institute for Occupational Safety and Health¹, el porcentaje de trabajadores que informaron que su trabajo resultaba estresante estaba entre el 28% y el 40 %. En un estudio posterior observamos que los

¹ El Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional es una agencia federal de los Estados Unidos encargada de realizar investigaciones y recomendaciones para la prevención de enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo

trabajadores afectados de ansiedad, estrés, o alteraciones neuróticas perdieron en promedio 25 días por trabajador, en comparación de aquéllos que no presentaban este tipo de alteraciones que solo perdieron 6 días por trabajador (Gil Monte, 2009).

Según la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España, elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo ([INSHT] 2008), los riesgos psicosociales en el trabajo son una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales.

Para Neffa (2015), es evidente que el trabajo no siempre es generador de salud, por ende, no sería legítimo considerarlo como mercancía, recibiendo compensaciones monetarias a cambio de la aceptación pasiva de riesgos.

En su investigación el autor enfatiza en que las empresas no tienen los recursos ni el apoyo técnico para luchar contra esta problemática, por lo tanto, dejan en segundo plano la fuente de los riesgos generados por la organización.

Reforzando esta idea, el investigador plantea un listado de indicadores y sus consecuencias en el ámbito laboral:

- a) Costos directos de los accidentes o enfermedades profesionales dados por la interrupción del proceso productivo, el deterioro de máquinas, herramientas e insumos, las indemnizaciones y los costos de los juicios inherentes, el aumento de las primas de los seguros contra riesgos del trabajo y el clima de tensión generado por la insuficiencia o la falta de medidas efectivas de prevención, cuya responsabilidad primera incumbe a la dirección de la empresa.
- b) Se agudiza el ausentismo, el incumplimiento de los horarios de trabajo, la ruptura de las relaciones interpersonales, quejas y pedidos de cambio de puesto de trabajo, la agresividad y violencia que interrumpen el proceso productivo, fragmentan el colectivo de trabajo, y la calidad de vida en el trabajo (INSHT, 2001b).
- c) Una creciente duración del tiempo de trabajo anual, así como la implantación de horarios de trabajo “atípicos” y el recurso de la disponibilidad, pueden incrementar el impacto del trabajo sobre la vida privada.
- d) Las altas tasas de rotación y renuncias voluntarias muestran la insatisfacción en el trabajo y malestar social

- e) Los puestos ofrecidos que no son cubiertos por movilidad interna, pueden ser indicadores de tensiones o resistencia a asumir ciertos riesgos físicos, psíquicos y mentales por parte de los trabajadores.
- f) El rechazo a hacer horas extraordinarias para responder a incrementos de la demanda.
- g) Los conflictos laborales internos (huelgas y paros parciales, por ejemplo) y las sanciones disciplinarias son indicios de un clima social complicado y de la decadencia de las relaciones sociales.

Coincidiendo con lo planteado, para Rodríguez (2009), el riesgo en el trabajo, en definitiva, representa la probabilidad de accidentarse o enfermarse como consecuencia de la tarea que se realiza o el medio en el cual se permanece durante el desempeño.

Las restricciones que impone el puesto de trabajo representan un contexto agresivo a causa de:

- a) los riesgos del medio ambiente (exposición prolongada a la acción de peligrosos agentes químicos y biológicos, actividades en ambientes sometidos a presiones y temperaturas extremas, humedad, iluminación inadecuada, ruidos elevados, entre otros.
- b) situaciones relacionadas con la intensidad y el ritmo de trabajo (trabajos simples, de ciclos cortos y repetitivos, con cadencias elevadas y remuneración según el rendimiento) o con la duración y configuración del tiempo de trabajo (jornadas cuya duración supera el límite socialmente aceptable, situación de disponibilidad en función de las necesidades empresarias, horas extraordinarias, trabajo nocturno, por equipos rotativos). Con el correr del tiempo estos factores provocan dolores articulares, dorso lumbar y trastornos músculo esqueléticos (Neffa, 2015, p.4).

Concluyendo con el recorrido que se ha realizado hasta aquí, se puede decir que, en el ámbito laboral, existen diferentes factores y situaciones que son causantes de riesgos psicosociales y como consecuencia perjudican tanto al trabajador como a la organización, ya que se incrementa el ausentismo, las enfermedades psicológicas y físicas y por ende la disminución de la productividad y concurrencia en el puesto laboral. Por ello, estas cuestiones dependerán de las medidas que adopte la organización en cuestión.

En cuanto a los riesgos psicosociales, los mismos se encuentran estrechamente vinculados a la motivación por cumplir un rol fundamental al momento de mantener al personal satisfecho, y alcanzar los objetivos en la organización, ya que la misma suele disminuir ante la presencia de riesgos psicosociales. Por esto, es necesario analizar este concepto junto a sus niveles.

Se puede observar que existen antecedentes históricos respecto a la motivación, como es el caso de la Real Academia Española (2019) quien hace referencia a la "Acción y efecto de motivar; motivo (ll causa); Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona" (parr. 5).

Asimismo, Chiavenato (2000) postula que el ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad. Cada vez que surge una, genera un desequilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, e inconformismo que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión para liberarlo. Si el comportamiento es eficaz el individuo va a satisfacer la necesidad y descargará tensión provocada por aquella. Una vez satisfecha la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio anterior y a su manera de adaptación al ambiente.

Mientras que para Robbins (2004), la motivación es "la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo a favor de las metas organizacionales, condicionadas por la habilidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual" (p.168).

Por otra parte, Chávez Uribe (2007) hace una breve reseña histórica de cómo fue variando la conceptualización de la motivación a lo largo del tiempo: Desde los años 20 hasta mediados de los 60, el concepto dominante fue el de homeostasis. Los psicólogos intentaron averiguar qué es lo que mueve a un organismo a restaurar su estado de equilibrio, ocupándose de factores externos como: conducta motora, instinto, impulso, arousal, drive y energización.

A partir de los años 60, nacen las teorías cognitivas sobre la motivación, centrándose en la experiencia consciente. Desde los años 70 hasta nuestros días, la pauta viene marcada por la determinación de algunos de sus aspectos constitutivos, destacando el autoconcepto como elemento nuclear de las teorías motivacionales.

Los estudios se centran en el papel de la atribución causal, la percepción de competencia, la percepción de control, la autoeficacia, la indefensión aprendida, entre otros.

Siguiendo este recorrido, García Sanz (2012) afirma que no alcanza con motivar a una persona económicamente, sino que se trata de un “Salario Emocional”.

Compartiendo esta idea, Poelmans (2006) se refiere a este concepto como el conjunto de retribuciones no monetarias que el trabajador recibe de su empresa, siendo un complemento de su sueldo tradicional y habitual, con aspectos creativos adaptado a las necesidades de los empleados.

Esta idea es utilizada en muchas organizaciones, con la finalidad de otorgar una atención que no sea el salario normal. Se intenta motivar ofreciendo un beneficio personal o hasta familiar, por ejemplo, ofrecer regalo para los hijos el día del niño, tener pago un gimnasio donde pueden entrenar, ofrecer guarderías para el cuidado de sus hijos mientras ellos trabajan, entre otras cosas. Ciertamente los trabajadores priorizan las capacitaciones, el buen clima laboral y un reconocimiento de desempeño para poder ascender de puesto o hacer carrera dentro de la empresa mientras que para la organización genera un beneficio, ya que conservan los mejores talentos y por ende se convierte en una organización competitiva formadora de intelectos, los trabajadores valoran el sentido de pertenencia y los objetivos que se les proponen.

Concluyendo con este recorrido, se puede inferir que en los casos en que la motivación es alta no solo se beneficia el individuo por gozar de un buen clima laboral, sino también la organización ya que se logran alcanzar los objetivos y el sentido de pertenencia hacia la misma.

A través de los principales antecedentes que se han encontrado en relación a la temática, se desarrollarán los conceptos necesarios para tensar con los resultados obtenidos.

2.2 Los Factores de Riesgos Psicosociales

Según Neffa (1999) desde hace más de diez años, son múltiples los estudios realizados desde diferentes miradas, tanto metodológicas como teóricas, para explicar y reflexionar sobre el trabajo. Entre ellas podemos mencionar a la mirada etimológica la cual describa al trabajo como “una actividad física penosa, que moviliza un saber productivo, utiliza herramientas apropiadas y se sirve de una tecnología” (p.3).

Siguiendo esta línea, para Platón y Aristóteles el trabajo era una actividad física que requería meramente del esfuerzo de las personas para lograr satisfacer sus

necesidades básicas. Desde este punto de vista, para los demás, era un concepto degradante y lamentable debido a que el individuo debía trabajar solo para satisfacer sus necesidades vitales y la de sus familias, generando una situación de dependencia sin ningún valor alguno (Neffa, 1990).

Los RPST (Riesgos psicosociales en el trabajo), comienzan a desarrollarse en nuestro país gracias al apoyo dado por el programa PIACT de la OIT, a la Dirección Nacional de Higiene y Seguridad del Ministerio de Trabajo y al CEIL del CONICET (Neffa y otros, 1987).

Los investigadores del ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España) denominan factores de riesgo psicosociales a:

aquellos factores de riesgos para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, toma de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. (Ansoleaga, Montaña, & Vézina, 2013, p. 6).

Para Neffa (2015) estos factores se desarrollan e interactúan en las relaciones entre compañeros, clientes y consumidores a través de diferentes mecanismos que pueden ser psicológicos o fisiológicos, perjudicándolos en su salud, y en su rendimiento, y como consecuencia para la empresa disminuye en la productividad.

Remitiéndonos a su estudio, el autor describe tres dimensiones que conviven en una organización del trabajo clasificándolas en:

- Exigencias psicológicas: Vinculadas a la ligereza que requiere la tarea, junto con camuflar sentimientos y emociones
- Trabajo activo y desarrollo de habilidades: Tiene que ver con el nivel de autonomía que se tiene en la forma de llevar a cabo el trabajo, buscando identificar si la tarea brinda las posibilidades para aplicar habilidades y conocimientos.
- Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo: Determina si los jefes cuentan con las habilidades pertinentes para dirigir el trabajo, y si el individuo cuenta o no, con el apoyo de sus compañeros y superiores.

- Compensaciones: Esta vinculado con el reconocimiento hacia al trabajador y el respeto que tengan hacia él.
- Por doble presencia: Son las actividades que lleva a cabo el individuo fuera de su trabajo.

Para Gil Monte (2012) los riesgos psicosociales son estresores o fuentes de estrés laboral con el condicional de causar daños psicológicos, físicos, o sociales en los individuos.

Siguiendo esta línea, el autor menciona que los riesgos psicosociales en el trabajo, pueden ser consecuencias de un deterioro o disfunción en: “Las características de la tarea: cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, y prestigio social de la tarea en la empresa, entre otros. Las características de la organización: variables estructurales definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, y tamaño. Las características del empleo: diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo. La organización del tiempo de trabajo: duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno”

El riesgo psicosocial alude a características de la tarea, de la organización del trabajo y del entorno laboral, que pueden afectar la salud (OIT-OMS, 1984).

Según la Organización Mundial de la Salud ([OMS] 2008), esta reacción y sus efectos negativos, son nocivos tanto para el trabajador como para las organizaciones, y es producto entre otros factores, del incremento en las exigencias laborales.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) según el documento “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” define a los riesgos psicosociales como la interacción entre el medio ambiente, el trabajo, las condiciones de la organización, y la satisfacción del trabajador, relacionado a sus necesidades y situaciones personales fuera del ámbito laboral, las cuales intervienen en la salud, el rendimiento y la satisfacción en la vida laboral de la persona.

Siguiendo esta línea de investigación los autores Charria et al. (2011) definen a los factores psicosociales como aquella condición que percibe el individuo durante su ejercicio del trabajo en relación con el medio organizacional y social, aspectos organizacionales y ambientales, con la posibilidad de afectar gravemente la salud

física, psíquica y/o social del individuo junto con su bienestar. Cuando el tiempo de exposición a condiciones de intensidad es largo, estamos hablando de factores que se transformaron en un riesgo, generando estrés. Dicho estrés afecta perjudicialmente tanto al trabajador como a la empresa ya que esta última suele presentar altos grados de ausentismo, rotación, y bajo desempeño laboral, y en los individuos influye tanto en el sentido emocional, como comportamental y fisiológico.

Gil-Monte (2012) hace referencia a un mundo laboral cambiante y complejo, y debido a estas variaciones, podemos observar que las enfermedades y accidentes laborales han ido variando en las últimas décadas hacia un plano en el que los riesgos de origen psicosocial, y sus consecuencias, son protagonistas.

Los factores psicosociales son condiciones relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de los trabajadores. Dichos factores, pueden favorecer la actividad y la calidad de vida laboral de las personas (fomentando el desarrollo individual y personal) o de lo contrario perjudicarla (tanto en su salud como en su bienestar).

Según Neffa (2015) para los epidemiólogos² los factores de riesgo son aquellos que han demostrado un efecto sobre la salud a partir de estudios etiológicos. Esa es la base de los modelos de Karasek-Johnson-Theorell y de Siegrist. Son estudios cuantitativos, mediante encuestas que analizan las causas de muertes, enfermedades y cuidados de salud, ponen de relieve la relación entre la organización y el contenido del trabajo y diferentes aspectos de la salud. Se trata de estudios longitudinales complejos, que requieren mucho tiempo y recursos.

Para los psiquiatras, los Riesgos Psicosociales en el Trabajo se definen a partir de la lista de síndromes psiquiátricos establecidos en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIM versión 10) o en el Manual DSM-IV.

Los ergónomos, por el contrario, buscan comprender el trabajo humano para modificar las situaciones laborales con el objetivo de adaptarlo al individuo y de esta manera disminuir los riesgos incrementando la seguridad, protegiendo la salud de los trabajadores y sin dejar de lado el aumento en la productividad.

Según las autoras Caraballo y Blanco (2012) en la actualidad existen diferentes estudios científicos que demuestran que la exposición a factores psicosociales

² Epidemiólogos: Médico especialista que estudia el desarrollo de las incidencias de enfermedades infecciosas en la población

negativos afecta a la salud de las personas, tanto a corto como largo plazo. En el corto plazo dicha exposición se exterioriza a lo conocido como “estrés ocupacional y/o laboral” influyendo en la salud física, social y mental. A largo plazo, el contacto con los riesgos psicosociales negativos se manifiesta provocando daños más graves en la salud como pueden ser los problemas cardiovasculares, deficiencia inmunitarias, problemas gastrointestinales, dermatológicos, enfermedades endocrinas como diabetes, tiroides, paratiroides, problemas en los músculos, tendones y vainas y a su vez trastornos mentales como ansiedad, pánico, fobias, depresión, trastorno bipolar, trastornos de la alimentación y de la personalidad, entre otros.

En los últimos treinta años, existen dos modelos con gran evidencia empírica que intentan explicar las variables que producen efectos negativos en el trabajo, los cuales fueron mencionados anteriormente. Uno de ellos es el modelo demanda-control de Karasek y Theorell (1979), mientras que Siegrist (1996) hace referencia al modelo de desequilibrio entre esfuerzos y compensaciones. El estrés laboral configura el escenario más estudiado en la actualidad.

Según Blanch, Sahagún y Cervantes, coincidiendo con otros autores, afirman que las legislaciones en salud laboral posibilitan un control audaz en las diferentes organizaciones y empresas respecto a los riesgos físicos, higiénicos y mecánicos, cosa que no sucede de igual manera con los riesgos psicosociales por requerir diferentes metodologías para su análisis (Charria et al., 2011).

2.3 Los Call Centers

Los Call Centers surgen lentamente, a partir de la segunda mitad de los años 70, en los países centrales de la economía mundial en el comienzo de lo que muchos autores denominan como Postfordismo. “Este se define como un proceso de transformación, tanto en lo social como en la organización del trabajo” (Appiani, 2011, p.22). Irrumpen en el mercado laboral argentino, a partir de los años noventa, logrando alcanzar un ritmo sostenido en su crecimiento en los últimos años.

Los primeros estudios publicados se originan en dicha época, en su mayoría a partir de los centros de atención telefónica 112 y 114 en la antigua empresa pública Entel, privatizada en Telecom y Telefónica (Neffa et al., 2001; Pierbattisti, 2005). Empero, el crecimiento de los centros de atención telefónica en la Argentina se dio originó a partir de la crisis económica de 2001 y de la devaluación de la moneda. Esto convirtió al país en tierra fértil para la fundación de las llamadas

empresas offshore³ dedicadas a la atención telefónica o a la instalación de empresas internacionales de atención telefónica, abasteciendo de trabajo ante un creciente desempleo (Nusshold, 2015).

Según el estudio de Del Bono (2005) la aparición de los Call center se originan enfocados a una nueva actividad económica la cual se encuentra meramente relacionada al sector de servicios. Su desarrollo responde a políticas de diferenciación funcional, de deslocalización y de externalización de los servicios de grandes empresas que han trasladado muchas de sus funciones, ligadas directamente a la producción, a terceras empresas.

La autora en su investigación, desarrolla datos del Ministerio de Economía, en los cuales se puede observar que en la actualidad los Call centers forman parte de las industrias que mayor cantidad de empleos genera en nuestro país, encontrándose casi en el mismo escalon que la industria automotriz o el supermercado. Hasta el momento, ha generado más de 20.000 empleos representando un incremento del 60% sobre los 12.000 puestos de trabajo con los que contaba la industria en 2003.

Por esto, se puede mencionar que se trata de una industria creadora de puestos de trabajo en las empresas de software e informática que actúan como abastecedoras de soluciones tecnológicas y de equipamiento para la ejecución.

En una sociedad de tiempos acelerados y que avanza constantemente, se ha logrado eliminar el obstáculo forzado por las distancias, gracias a las nuevas tecnologías de la comunicación y *software* que en la actualidad permiten reemplazar el trato directo con los clientes (*denominado face to face*) mediante el internet y el teléfono (*voice to voice*)⁴. Cada vez son más los sectores que utilizan este medio de comunicación por ser eficiente y económico, tanto para el cliente como para los mercados. Los Call centers se han convertido en un elemento imprescindible tanto en el traslado de personas y mercancías, como en consultas médicas, los suministros públicos, y los proveedores de servicios sociales.

Como Messenger y Ghosheh (2011) citan, en los Calls centers, los asesores suelen recibir llamadas entrantes o salientes supervisadas por un sistema de distribución automático o marcación predictiva, al mismo tiempo que acceden a la base de datos, Internet u otra información. La mayoría de las llamadas desarrolladas

³ Offshore: comúnmente utilizado para indicar el traslado de un proceso productivo a otro país.

⁴ face to face & voice to voice es el término para diferenciar el trato personal con el telefónico.

en los Calls suelen ser repetitivas y adaptadas a un Script-Speech⁵ y a un control constante, con un bajo margen discrecional.

Suele ser estresante tanto mental como físicamente (por ejemplo, hay que tratar con clientes difíciles al teléfono) y en ocasiones provoca desgaste profesional. Ahora bien, los empleos en los centros de contacto suelen ser de calidad razonable con respecto a los estándares locales de muchos países en lo que se refiere a las condiciones de trabajo y empleo, por ejemplo, respecto al salario, el horario de trabajo y las prestaciones no salariales.

D’Cruz y Noronha (2013) indican que:

Los Call centers pueden plantear dificultades para los sindicatos a la hora de organizar a los trabajadores, dado el carácter temporal del empleo, la alta tasa de rotación del personal, la aparente reticencia del personal del centro de contacto y del empleador a acudir a los sindicatos, y otros factores. (p.32)

Esto se puede dar debido a que la tarea, en la mayoría de las empresas, es muy estresante generando un agotamiento tanto mental como físico. Hay casos en los que los asesores deben tratar con clientes difíciles al teléfono, quienes muchas veces los insultan o maltratan, generando un desgaste emocional.

Nacho Lafuente, expone que:

el Call Center es el gran perjudicado dentro de la empresa, puesto que habitualmente atiende las quejas de los clientes con cierto grado de insatisfacción y es muy frecuente que el Call Center no tenga toda la información relativa al comportamiento pasado del cliente, lo cual genera aún más frustración entre las partes. (Ciancas, Tribuna Contact Center, 2016, p. 6).

En la actualidad se puede percibir que a los telemarketings se les exigen diferentes competencias y actitudes no solo cognitivas sino también emocionales, sumado a una flexibilidad personal para adaptarse a dichas exigencias, lo que genera como consecuencia la prevalencia de diferentes enfermedades tanto físicas, como psíquicas y mentales.

Estos teleoperadores son trabajadores que se encuentran constantemente expuestos a situaciones de estrés y emocionales, ya que no solo deben hacer su

⁵ significado de script-speech: se refiere a la presentación y/o argumentario que sigue un agente para comunicarse con un contacto y, en el menor tiempo posible, exponer claramente el motivo de su llamada.)

trabajo preestablecido por la empresa sino también en muchas ocasiones contener al cliente emocionalmente ya que al momento de la conversación telefónica son muchos los universos posibles que pueden presentarse, y por ende la atención dedicada a la tarea en si es mayor. “Así mismo, los trabajos que exigen una mayor atención por parte del individuo pueden llegar a ser desgastantes y altamente estresantes” (Unión General de Trabajadores, UGT, 2006, p. 4).

Dicho trabajo implica estar sentado frente a la computadora, con auriculares de micrófono incorporado durante 6 horas pudiendo disponer de 30 minutos de descanso, según lo establece la homologación del CCT (Convenio Colectivo de Trabajo) 688/14. Esto trae aparejados problemas en los oídos y garganta (es común quedarse afónico o sufrir de faringitis), dolores de cabeza, espalda y articulaciones (en particular, las muñecas, ya que los teclados no suelen ser los diseñados para descansar las mismas) por esto es importante asociarlo con los factores psicosociales.

La ley 24.557 de Riesgos del Trabajo (1995) propone la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, además de asegurar al trabajador la adecuada atención medica en forma oportuna. A su vez, determina los horarios y las condiciones que se deben respetar en el ámbito laboral de los Call center.

Según establece, la jornada comprenderá semanalmente cinco días de trabajo y dos días de descanso, que podrán variar de una semana para la otra. No obstante, la organización deberá garantizar a cada empleado que, al menos una vez por mes, los días de descanso consecutivos semanal coincidirán con un sábado y un domingo. Los horarios regirán en forma continua o discontinua, conforme a las tareas o funciones que desempeñan los trabajadores, a los requerimientos de la organización del trabajo y a la debida atención de los clientes. Por otra parte, los exámenes periódicos que corresponden realizar a los asesores telefónicos son coordinados por el departamento médico de la empresa, sin embargo, la ART (Aseguradora del Riesgos de Trabajo) es la encargada de realizarlos, con el fin de que el empleador no realice abuso laboral sobre los empleados y en definitiva ante una enfermedad profesional es la propia aseguradora la que se hará responsable.

Cada vez más actividades se realizan por medio de los puestos de Call Center y por esto es fundamental que sea considerada como una actividad esencial y se brinde la importancia que merece para evitar arrastrar en el tiempo patologías físicas y mentales que afecten a la salud de los trabajadores.

2.4 Motivación

Se han propuesto diversas definiciones y conceptos sobre qué es la motivación, más precisamente aquella que se da en el ámbito del trabajo, teniendo en cuenta el grado de importancia que tiene ya que es el punto de partida para conocer y entender el comportamiento de los individuos. No a todas las personas las motivan las mismas cosas, en el mismo lugar ni en el mismo momento.

Por ello, como postulan Herrera y otros (2004) la motivación es una de las claves aclaratorias con mayor importancia de la conducta humana con respecto al porqué de su accionar.

Coincidiendo con este concepto, para Santrock (2002 citado en Naranjo, 2009) el termino proviene “del conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido” (p. 432).

Por su parte, para López Mas (2005) no existe un individuo promedio, ya que todos son únicos y diferentes en cuanto sus necesidades, deseos, emociones, sentimientos, ambiciones, fortalezas y potencialidades, entre otras cosas. Por este motivo es de suma importancia conocer, cuáles son las razones que estimulan al ser humano con el fin de que una organización funcione satisfactoriamente y a su vez, que los colaboradores se sientan complacidos.

El autor Vroom (1964), indicó que a causa de las distintas concepciones respecto de la conducta y accionar humano, surgieron diferentes definiciones acerca de la motivación, relacionándose cada una de ellas a las características particulares dependiendo del enfoque epistemológico o académico que posea el autor

Al existir diferentes teorías sobre el área, en gran parte lo que intentan explicar es lo que les resulta más importante a cada individuo distinguiéndose entre ellas, el factor que considera como más relevante para obtener la motivación.

Para Bisquerra (2000 citado en Naranjo, 2009)

La motivación es un constructo teórico-hipotético que designa un proceso complejo que causa la conducta. En la motivación intervienen múltiples variables (biológicas y adquiridas) que influyen en la activación, direccionalidad, intensidad y coordinación del comportamiento encaminado a lograr determinadas metas (p. 165).

De esta forma, podemos definir el concepto de motivación como el proceso por el cual la persona se plantea un objetivo, utiliza los recursos más convenientes y mantiene una determinada conducta, con la finalidad de lograr una meta.

Según Maslow (1954 citado en Ferrari, 2010) todos los individuos tienen necesidades básicas y el tipo de satisfacción varía entre las sociedades. A su vez existe una jerarquización de las necesidades dentro del ser humano, las cuales se clasifican en cinco escalones situándolas en una pirámide.

En el primer nivel, se sitúan las necesidades básicas aquellas que son fisiológicas como por ejemplo alimentarse, beber agua, tener oxígeno, descansar y sexo; en el segundo nivel, se sitúan las de seguridad, relacionadas al entorno en donde debe vivir la persona siendo el mismo estable, seguro y predecible; en el tercer nivel, se encuentra las necesidades sociales de afiliación o aceptación, donde el individuo tiene la obligación de vincularse con el resto intercambiando y recibiendo afecto, encontrando el sentido de pertenencia y amistad, como puede ser la familia y sus pares. En el cuarto nivel, el autor describe la estima y el reconocimiento, siendo el deseo de competir y sobresalir entre sus pares y el respeto que necesitamos de los demás: posición, fama, reconocimiento y valoración de nuestros méritos. En el último y quinto nivel, se encuentra la autorrealización personal, donde el individuo puede explorar al máximo su talento, sus capacidades y potencialidades, junto con la toma de decisiones.

Siguiendo esta línea de investigación, las necesidades superiores de la pirámide son motivadoras siempre y cuando las inferiores hayan sido complacidas. Cuando una necesidad es satisfecha, ese nivel deja de ser motivador y toma el mando, en el mayor de los casos, el siguiente.



Maslow (1991), aclaraba que los individuos autorrealizados a quienes había estudiado no eran perfectos y que pueden llevar su independencia hasta los extremos. Por lo tanto, no es extraño que tengan que enfrentar problemas que también aquejan a la gente común como puede ser la culpa, la ansiedad, la tristeza y los conflictos, entre otros.

Por otra parte, McClelland (1961 citado en Ferrari, 2010) estableció la teoría de las tres necesidades que se basa en un sistema de clasificación que destaca tres impulsos que participan en la motivación. En primer lugar, las necesidades de logro, que hacen referencia al impulso por sobresalir y por poseer realizaciones sobre un conjunto de normas, con el fin de alcanzar el éxito; en segundo lugar, las necesidades de poder, aquellas que buscan provocar cambios e influir en las personas mediante el liderazgo de hacer que los otros se conduzcan como no lo habrían hecho de otro modo, son personas guiadas por este tipo de motivación disfrutando estar a cargo de proyectos y diversas tareas dentro de la organización. En tercer y último lugar, se encuentran las necesidades de afiliación, aquellas que están relacionadas con el deseo a ser aceptado por los demás y ser privilegiado en cuestiones de desempeño, estableciendo vínculos de cooperación y amistad con el resto. Esos individuos suelen trabajar mejor cuando son felicitados y reconocidos.

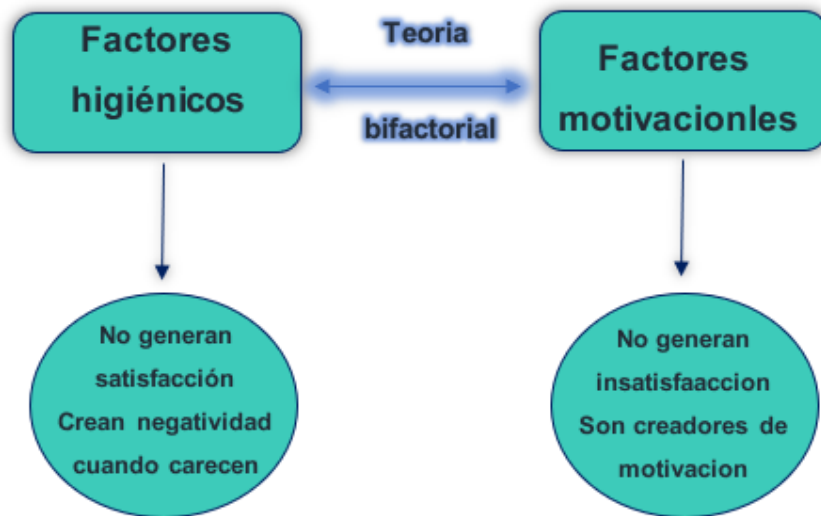
En la década de 1950, Frederick Herzberg desarrolló un modelo de motivación llamado teoría bifactorial o de los dos factores, en la cual afirma que existe una relación entre el individuo y el trabajo y en algunas condiciones se producen sentimientos favorables (satisfacción) así como también sentimientos desfavorables (insatisfacción). El autor considera que, dependiendo el aspecto actitudinal, la persona puede configurar tanto su éxito como su fracaso en el trabajo.

Dicha teoría destaca dos tipos de necesidades:

- Los factores higiénicos: Poseen una capacidad limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores y son destinados a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente, como grandes amenazas que puedan romper con el equilibrio en el trabajo. Dicho de otro modo, cuando estos factores son óptimos lo que hacen es evitar la insatisfacción. Algunos ejemplos son el salario, políticas de la empresa u organización, la supervisión de mandos jerárquicos, seguridad y condiciones en el medio ambiente del trabajo, entre otras cosas.
- Los factores intrínsecos o motivacionales: Por el contrario, se vinculan con otras condiciones en el trabajo, es decir con aquellas que producen un grado alto

y duradero de satisfacción ligado con el aumento de la productividad por encima de lo habitual.

El autor, consideraba que los factores motivacionales están vinculados con la propia satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo lleva a cabo, dicho de otro modo, no generan insatisfacción ante su ausencia, sin embargo, son creadores de motivación cuando se obtienen. Al contrario de los factores higiénicos, que no generan satisfacción ni motivación dentro de una organización, pero generan negatividad cuando se carece de ellos, por este motivo es que son preventivos.



El modelo teórico de Toro Álvarez (1992), sintetiza las teorías clásicas mencionadas anteriormente agrupándola en tres dimensiones de carácter analítico: las condiciones motivacionales internas, las externas, y la relación entre ambos tipos de condiciones. La primera dimensión, distingue tres variables, que pueden ser fisiológicas, psicológicas y psicosociales; la segunda dimensión, comprende una categoría de variables que incluyen eventos externos y personas o agentes, como factores intrínsecos o motivadores; y los factores extrínsecos o higiénicos de la Teoría de Herzberg, que están relacionados a condiciones de trabajo que se agrupan en las siguientes categorías: (a) Grupos de trabajo, (b) contenido del trabajo, (c) salario, (d) supervisión y (e) oportunidad de promoción. La tercera y última dimensión, es la relación entre interno y externo, donde las condiciones motivacionales internas solas no determinan el comportamiento de la persona, y diferentes estudios apoyan este concepto, ya que demuestran que el comportamiento e interés se dirige hacia ciertas

condiciones externas, en la medida que dichas condiciones sean consistentes con lo que desean o valoran.

Concluyendo con este recorrido, se puede dar cuenta que es imprescindible mantener al trabajador motivado, pero para ello es necesario conocer sus necesidades y en cuales se enfocan ellos mismos para conseguir el objetivo. Por ello, nos servirá para nuestra investigación, comprender las necesidades de los trabajadores del Call center de la entidad financiera relevada, para conocer los niveles motivacionales que poseen dentro de la organización.

2.5 Descripción de la organización relevada

La organización relevada es una Entidad Financiera global que brinda servicios desde 1999. Su visión está centrada en el cliente y su especialización es la comercialización de diferentes productos de riesgos, como tarjetas de créditos, préstamos personales, hipotecarios, paquete de productos, cuentas en moneda extranjeras y en pesos, terminal de posnet, seguros, adicionales, entre otros, tanto de manera presencial, como virtual y telefónica.

Los valores de la empresa son varios, entre ellos podemos destacar “somos un solo equipo, el cliente es lo primero, y pensamos en grande”.

La entidad financiera posee diferentes desafíos, entre ellos el de mantener una cartera de clientes con la menor tasa de mora en el mercado financiero, y la transformación digital relacionada con las nuevas tecnologías optimizando la experiencia del usuario, con la finalidad de eliminar cualquier barrera geográfica, enfocados a conectar a los clientes cuando y donde quieran.

Desde 2016 se realizó la Encuesta Gallup para medir el grado de compromiso de los empleados, sumando un nuevo canal de feedback que proporcione indicadores al área RRHH con el fin de mejorar. Los resultados 2017 reflejan una mejora en el compromiso de los líderes y empleados.

En cuanto al compromiso hacia sus colaboradores, la entidad despliega una serie de puntos publicados en la intranet a la que tienen acceso sus empleados:

- Prevenir, reducir, y eliminar los riesgos de la actividad con el fin de proteger la vida y condición física de los trabajadores.
- Estimular y desarrollar una actividad positiva respecto de la prevención de accidentes o enfermedades laborales.

- Cumplir con las normativas legales vigentes sobre seguridad y salud ocupacional y con otros compromisos que la organización suscriba.
- Implementar canales de comunicación con el personal, clientes y proveedores para difundir esta política, lograr su implementación y promover su participación.
- Cumplir con las políticas y procedimientos corporativos del grupo
- Proveer los recursos necesarios para desarrollar e implementar programas de capacitación del personal en materia de seguridad y salud ocupacional.

2.5.1 Horarios

La entidad financiera cuenta con diferentes horarios de jornadas laborales, dependiendo del sector. Enfocándonos en la temática a tratar, los operadores del Call Center trabajan durante el turno mañana distribuyendo la dotación en diferentes horarios: de 8 a 14hs, de 8:30 a 14:30, de 9 a 15hs y de 10 a 16hs.

Son alrededor 40 empleados, los cuales trabajan una jornada laboral de 6 horas, dentro de las cuales poseen media hora de almuerzo y diez minutos de descanso, con horario preestablecidos con el fin de evitar la aglomeración de llamadas en espera.

El establecimiento cuenta con un comedor en el último piso, dispenser de agua fría y caliente, máquinas de café instantáneo y cajeros automáticos para la extracción de dinero.

2.5.2 Actividades que realizan los trabajadores

La dotación está dividida por aquellos asesores que reciben llamadas entrantes, cuyos clientes se comunican desde una sucursal o desde su domicilio, y llamadas salientes, mediante trámites que gestionan los clientes de manera online desde el Homebanking.

Los asesores telefónicos a su vez se encuentran subdivididos en cuatro grupos de trabajo, con cuatro coordinadores a cargo de ellos y un jefe general del sector.

La función principal consiste en la retención de clientes bancarios, junto con el asesoramiento de los productos que poseen, gestión de reclamos por comisiones

cobradas, falta de información o maltrato por parte de algún asesor, venta de adicionales y débitos automáticos, actualización de datos en la plataforma de la empresa.

Los empleados utilizan un Speech preestablecido por la organización, el cual intentan respetar su estructura e información, con el fin de que la llamada sea lo menos extensa posible, evitando omitir información importante la cual puede derivar en un reclamo futuro. El caudal de llamadas suele ser importante, por este motivo sus supervisores suelen exigirles la menor cantidad de tiempo posible en la línea con el cliente.

2.5.3 Elementos de trabajos

Los asesores telefónicos, utilizan como herramienta de trabajo computadoras de escritorio junto con vinchas con conector USB y controles de volumen, mute y atender. Las mismas poseen rotación de micrófono para uso en oído izquierdo o derecho, micrófono con sistema de supresión de ruidos y diseño liviano con almohadilla de espuma.

Cada puesto de trabajo se encuentra dividido por Box Acústicos en madera, forrados en tela y con bordes en aluminio, con un metro de distancia entre cada uno. Las sillas de trabajo son ergonómicas, con base giratorio de 360°, regulación de altura y ajustes de respaldo y profundidad.

2.5.4 Garantía y control de calidad

La entidad financiera posee un plan de calidad regido bajo la norma COPC⁶ la cual establece que los telemarketers deben ser auditados en cuatro llamadas aleatorias por mes, contemplando una por semana, para medir la calidad de sus llamadas.

⁶ Es el conjunto de prácticas de gestión, métricas/mediciones clave y capacitación para operaciones de servicio centradas en el cliente, diseñado para mejorar la satisfacción del usuario, logrando a su vez que la empresa sea lo más productiva y efectiva posible.

2.5.5 Cultura y organización en el trabajo

Cabe destacar, que luego de las conversaciones llevadas a cabo con los asesores telefónicos, y la inspección del lugar, podemos percibir un ambiente de trabajo con un clima laboral bueno sin embargo algunos trabajadores no están del todo de acuerdo con la tarea que realizan y cambiarían algunos puntos en la organización.

- No suelen estar de acuerdo con los horarios de descanso ya que en algunos casos suelen ser muy temprano (entre las 10 y 11 de la mañana) y no tienen la posibilidad de almorzar debido a que el comedor comienza a comercializar la comida a partir de las 12 del mediodía y muchos comercios de alrededores aún no están abiertos.

- Por otra parte, hay asesores que sienten la necesidad de rotar en la tarea que realizan ya que hace muchos años son los encargados de recibir las llamadas entrantes (lo cual implica cliente enojados y fastidiosos por la extensa espera en la línea, y tratos no adecuados en las sucursales, entre otras cosas), cuando las llamadas salientes no suelen ser comunicaciones tan dificultosas debido a que el cliente suele estar más predispuesto a escuchar a quien está del otro lado del teléfono.

- Falta de comunicación a la hora de informar cambios relevantes en la tarea diaria, dando por sentado que los asesores ya lo saben

- Los modos en que se dirigen hacia los colaboradores.

- Ausencia de heladeras (por políticas de la entidad financiera) lo que genera que los trabajadores no puedan llevar gran parte de alimentos de sus hogares ya que perderían la cadena de frío. De este modo se encuentran en la obligación de tener que comprar en el mismo comedor del trabajo o alrededores a precios que no son del todo accesibles.

- Ascensores que no funcionan correctamente, ya que se encuentran en constante reparación hace más de un año y el edificio cuenta con solo 2 ascensores y uno de montacargas para 300 personas. Algunos asesores hicieron mención que, en varias ocasiones, debieron subir más de 5 pisos por escalera o bien se han quedado atrapados dentro de los ascensores por fallas en el mismo (teniendo en cuenta que el edificio posee trabajadoras embarazadas, adultos, o con diferentes capacidades motrices).

La mayoría de los trabajadores para ingresar se le solicita como requisito excluyente que hayan estudiado o estudien una carrera a fin al Banco. La categoría inicial que obtienen es la de Junior y dependiendo de si cumplen con lo que la organización espera de ellos, luego del año podrían obtener el Senior.

En la empresa, todos los asesores telefónicos poseen la misma remuneración. Aquellos que tengan la categoría más alta, harán la diferencia de dinero en el bono anual siempre y cuando hayan cumplido con los objetivos.

Los individuos cuentan con un departamento de recursos humanos denominado "talento y cultura" pero donde canalizan todas sus dudas o consultas es por el canal del SAE (servicio al empleado) el cual está disponible de manera online o telefónico, y esta atendido por empleados del Banco.

La entidad financiera relevada, se caracteriza por implementar el denominado "Salario Emocional" que citamos en la presente investigación. Les otorgan a los trabajadores regalos para sus hijos en ocasiones festivas como el día del niño, pagos no remunerativos en concepto de guardería para hijos hasta los 6 años de edad, frente a las licencias por casamiento otorgan a sus empleados 7 días de alojamiento con media pensión incluida para vacacionar en Bariloche, y descuentos en algunos hoteles para el grupo familiar. A su vez para el comienzo de clases de sus hijos, les dan la opción de elegir los útiles escolares a través de una plataforma online, con un sistema de puntos pudiendo optar el empleado a su gusto y conveniencia; en días festivos, como el de la familia, llevado a cabo en el mes de octubre organizan un evento denominado "Family Day" al que los trabajadores pueden concurrir con sus parejas e hijos, o en tal caso con algún otro familiar; allí disfrutan de shows, juegos, sorteo de premios y tarjetas regalo con dinero.

CAPÍTULO III

3. Metodología

3.1 Objetivo general

- Describir y analizar los factores organizacionales que devienen en riesgos psicosociales junto con los niveles de motivación a los que están expuestos los trabajadores del Call Center de la organización relevada.

3.2 Objetivos específicos

- Identificar y analizar los factores protectores ante los riesgos psicosociales que posean dichos trabajadores.
- Describir y analizar los factores catalizadores que permiten que los factores psicosociales se conviertan en riesgos para con los trabajadores.
- Conocer e indagar los niveles de motivación que poseen los trabajadores.

3.3 Hipótesis

En virtud de lo relevado se plantean las siguientes hipótesis de investigación:

H1: Los trabajadores del Call Center estuvieron expuestos cotidianamente a factores psicosociales que por el tipo de tarea realizada conllevaron a la transformación en riesgos psicosociales. Sin embargo, muchas de estas personas continúan ejerciendo la tarea debido a los niveles de motivación que presenta la organización.

H2: A mayor nivel de riesgos psicosociales, menor es el grado de motivación laboral.

H3: El salario junto al reconocimiento son la mayor motivación en los trabajadores del Call Center.

3.4 Tipo de estudio o diseño

El presente estudio será de caso único, empírico, descriptivo, y de carácter cuantitativo.

3.5 Población

Conjunto de trabajadores y trabajadoras pertenecientes a una entidad financiera en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el año 2019-2020.

3.6 Muestra

Se tomó una muestra simple no probabilística con muestreo intencional de 40 trabajadores y trabajadoras pertenecientes a una entidad financiera en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el año 2019-2020.

El 25 % es de género masculino y el 75 % femenino.

El 22,5% de los trabajadores poseen entre 18 y 25 años, el 50% entre 26 y 30 años, y el 27,5% corresponde al rango más de 30 años.

El 57,5% reside en C.A.B.A (Ciudad autónoma de Buenos Aires) y el 42,5% en el Gran Buenos Aires.

3.7 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Se utilizó un cuestionario autoadministrado compuesto por:

- Cuestionario de datos socio-demográficos y socio-laborales (construido ad-hoc para la presente investigación).
- Cuestionario de evaluación de factores psicosociales (Ferrari; Filippi; Córdoba; Napoli & Trotta, 2017b) también adaptado, modificado y validado en el contexto argentino en base al cuestionario ISTAS21 (Moncada, Llorens, Kriestensen, 2002), el mismo incluye once dimensiones, con una serie de ítems con formato tipo Likert organizados de acuerdo con un modelo teórico según el cual éstos cubrirían el espectro de factores psicosociales que contextualizan el trabajo. Todos los factores mostraron una alta consistencia interna, con valores α de

Cronbach comprendidos entre .49 (Relación salud-trabajo) y .92 (Apoyo Social y Estima).

- Cuestionario de Motivaciones para el Trabajo (Toro Álvarez, 1992).
Instrumento conformado por 75 ítems y utilizado para identificar y valorar objetivamente 15 factores de motivación, divididos en tres partes o dimensiones, cada cual con 5 grupos de 5 ítems: 1) Condiciones internas, evalúa 5 factores: logro, poder, afiliación, autorrealización y reconocimiento; 2) Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo, compuesta por 5 factores: dedicación a la tarea, aceptación de la autoridad, aceptación de normas y valores, requisición, y expectación; 3) Incentivos valorados por la persona o condiciones motivacionales externas, compuesta por los siguientes 5 factores: supervisión, grupo de trabajo, contenido del trabajo, salario y promoción. La persona encuestada debe ordenar los ítems de cada grupo jerárquicamente, de acuerdo a la importancia que le atribuye a cada uno. Así, le atribuye 5 puntos al ítem de mayor valoración y 1 al de menor, repitiendo dicha operación con cada grupo de ítems. El coeficiente alfa de Cronbach de la escala es de 0.72.

3.8 Procedimiento

La recolección de datos para la muestra se realizó en un Call center de atención y retención de clientes de una entidad financiera, a 40 trabajadores pertenecientes a la misma.

Los instrumentos fueron completados en su mayoría por los propios participantes, pues los mismos estaban diseñados para su autoadministración.

Luego de firmar el consentimiento informado pertinente, fueron entregados personalmente a los trabajadores y trabajadoras que estuvieron presentes los días en que se realizó el procedimiento.

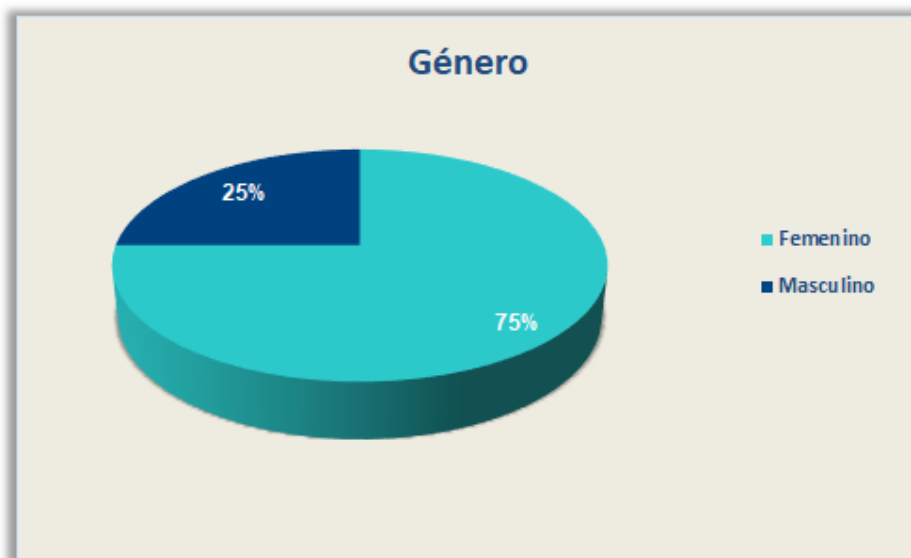
El personal a cargo de la recolección de los datos fue la tesista de la carrera de Licenciatura en Relaciones del Trabajo, quien conocía los objetivos del estudio y estaba motivado para llevarlos a cabo.

CAPÍTULO IV

4. Resultados

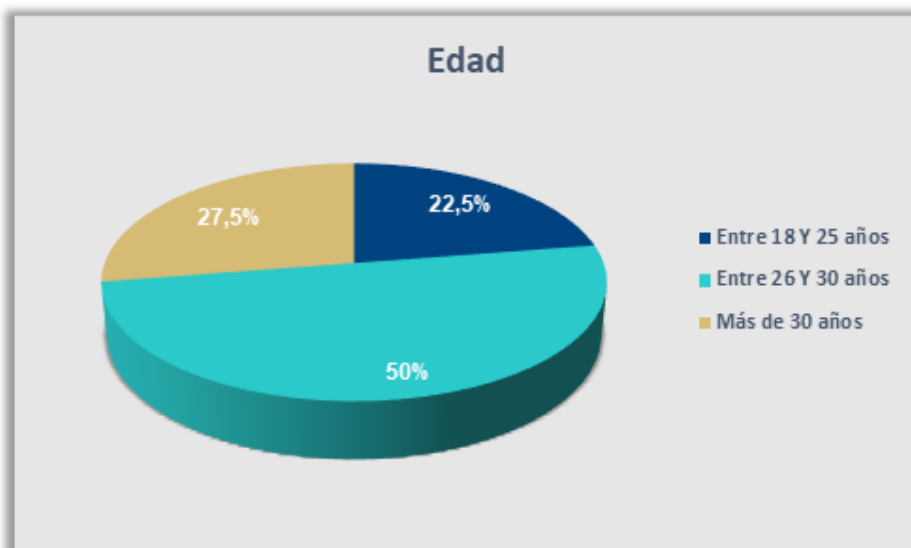
4.1 Caracterización de la muestra

Gráfico 1. Género



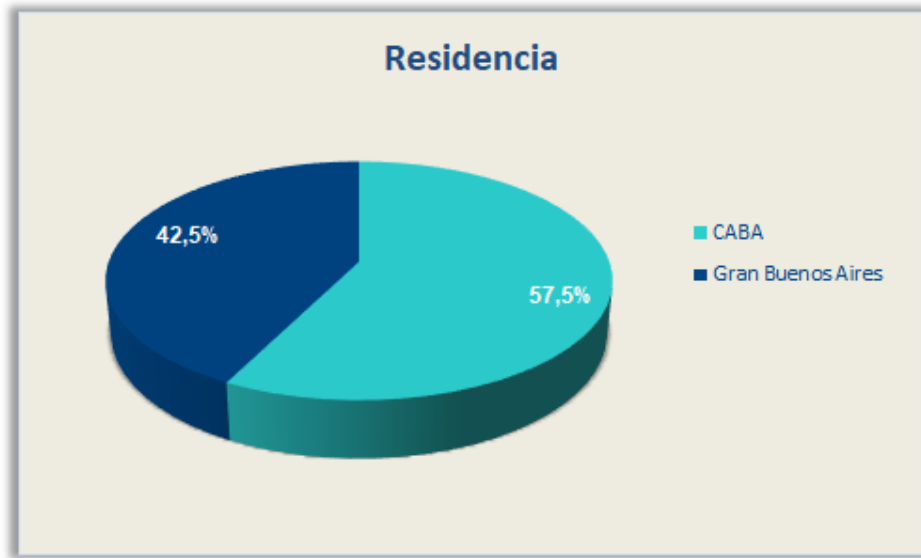
El 75% de los evaluados pertenecen al género femenino y el 25% al género masculino.

Gráfico 2. Edad



Respecto a la edad de los evaluados, el 22,5% pertenece al rango entre 18 y 25 años, el 50% entre 26 y 30 años, y el 27,5% más de 30 años.

Gráfico 3. Residencia



Respecto al lugar de residencia, el 42,5% vive en el Gran Buenos Aires, mientras que el 57,5% en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

4.2 Dimensiones del CEFAP

Tabla I. Resúmenes estadísticos de las dimensiones del CEFAP.

Variable	N	M	Md	DT	Min.	Max.
Exigencias Psicológicas	40	14.30	15.00	3.63	4.00	20.00
Trabajo Activo	40	17.02	17.00	4.74	5.00	27.00
Inseguridad	40	9.52	10.00	4.05	0.00	16.00
Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	40	26.90	27.50	9.68	4.00	47.00
Doble Presencia	33	8.18	9.00	3.72	2.00	16.00
Autonomía	40	4.07	4.00	2.57	0.00	10.00
Seguridad Laboral	40	12.97	13.00	3.64	3.00	19.00
Condiciones de Trabajo	40	6.67	6.00	3.44	0.00	15.00

Sintomatología	40	17.00	18.50	6.95	5.00	29.00
Relación Salud-Trabajo	40	9.72	10.00	2.79	4.00	15.00
Motivación Laboral	40	6.80	6.00	2.34	4.00	12.00

A continuación, la descripción de dichos factores según sus niveles.

Motivación Laboral: El 22,5 % tiene un nivel medio bajo en este factor, mientras que el 52,5 % tiene un nivel bajo. A consecuencia de tener mayores números indicando un nivel motivacional bajo afecta directamente a contener altos riesgos en dicho factor, sumando **un total de 75 %** de la muestra.

Autonomía: El 15 % tiene un nivel medio bajo en este factor, mientras que el 82,5 % tiene un nivel bajo en el mismo. Sumando **un total de 97,5 %** de la muestra que presenta niveles altos de riesgo en dicho factor.

Exigencias psicológicas: El 37,5 % tiene un nivel medio alto en este factor, mientras que el 27,5 % tiene un nivel alto en el mismo. Sumando **un total de 65 %** de la muestra que presenta niveles altos de riesgo en dicho factor.

Trabajo Activo: El 15 % tiene un nivel medio bajo en este factor, mientras que el 67,5 % tiene un nivel bajo en el mismo. Sumando **un total de 82,5 %** de la muestra que presenta niveles altos de riesgo en dicho factor.

Sintomatología: El 40 % tiene un nivel medio alto en este factor, mientras que el 32,5 % tiene un nivel alto en el mismo. Sumando **un total de 72,5 %** de la muestra que presenta niveles altos de riesgo en dicho factor.

Apoyo Social y del Liderazgo: El 27,5 % tiene un nivel medio bajo en este factor, mientras que el 25 % tiene un nivel bajo en el mismo. Sumando **un total de 52,5 %** de la muestra que presenta niveles altos de riesgo en dicho factor.

Malas Condiciones Laborales: El 5 % tiene un nivel medio alto en este factor,

mientras que el 10 % tiene un nivel alto en el mismo. Sumando **un total de 15 %** de la muestra que presenta niveles altos de riesgo en dicho factor.

Seguridad Laboral: El 2,5 % tiene un nivel medio bajo en este factor, mientras que el 2,5 % tiene un nivel bajo en el mismo. Sumando **un total de 5 %** de la muestra que presenta niveles altos de riesgo en dicho factor.

Inseguridad: El 30 % tiene un nivel medio alto en este factor, mientras que el 25 % tiene un nivel alto en el mismo. Sumando **un total de 55 %** de la muestra que presenta niveles altos de riesgo en dicho factor.

Doble Presencia: El 15 % tiene un nivel medio alto en este factor, mientras que el 35 % tiene un nivel alto en el mismo. Sumando **un total de 50 %** de la muestra que presenta niveles altos de riesgo en dicho factor.

Relación Salud-Trabajo: El 17,5 % tiene un nivel medio bajo en este factor, mientras que el 10 % tiene un nivel bajo en el mismo. Sumando **un total de 27,5 %** de la muestra que presenta niveles altos de riesgo en dicho factor.

4.3 Niveles de Riesgos Psicosociales

Gráfico 4. Nivel de Exigencias Psicológicas



Gráfico 5. Nivel de Trabajo Activo

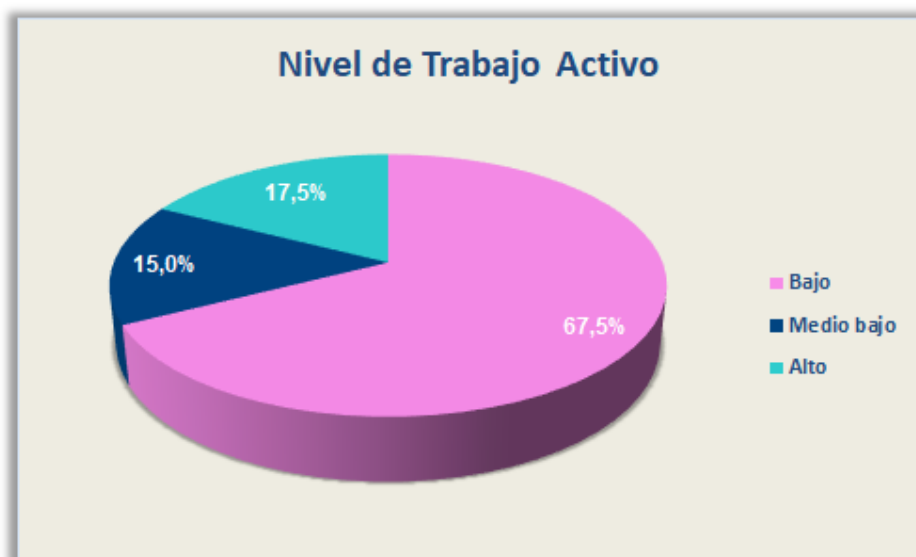


Gráfico 6. Nivel de Inseguridad Laboral

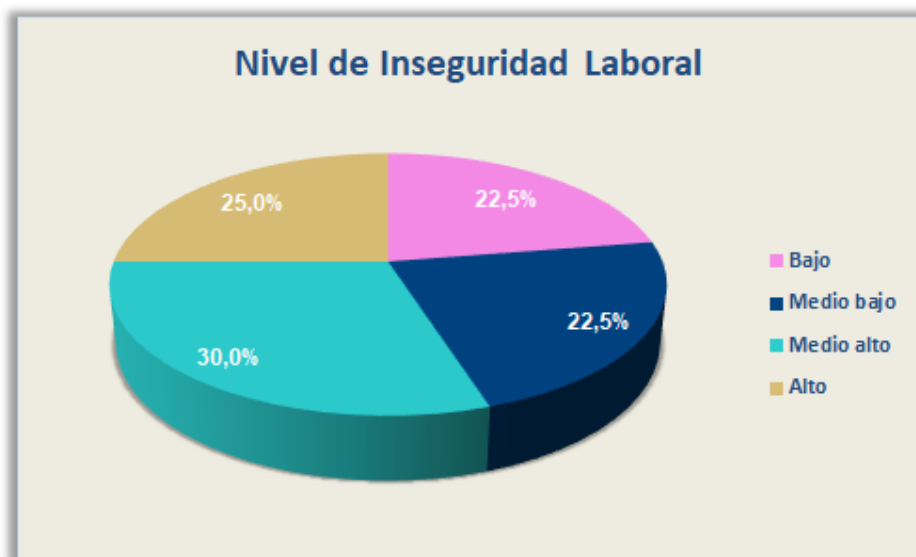


Gráfico 7. Nivel de Apoyo social y del Liderazgo



Gráfico 8. Nivel de Doble Presencia

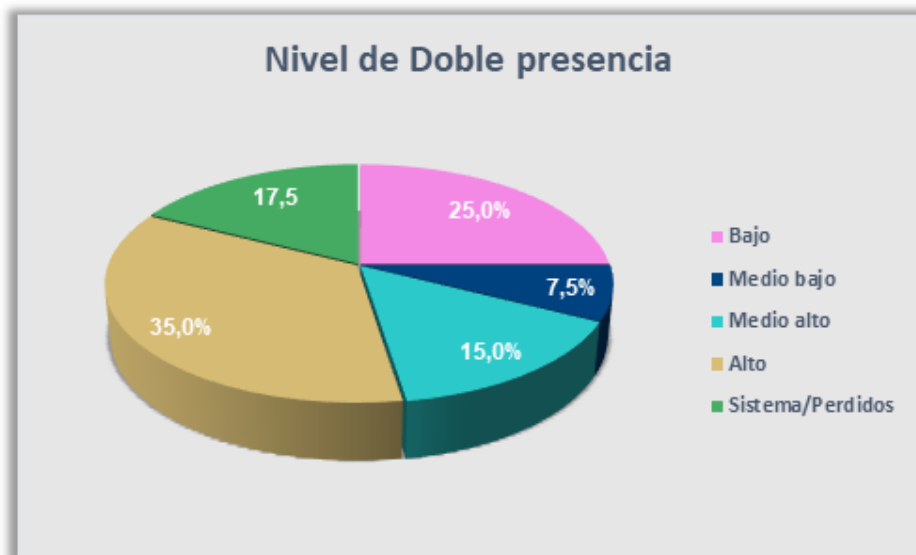


Gráfico 9. Nivel de Autonomía

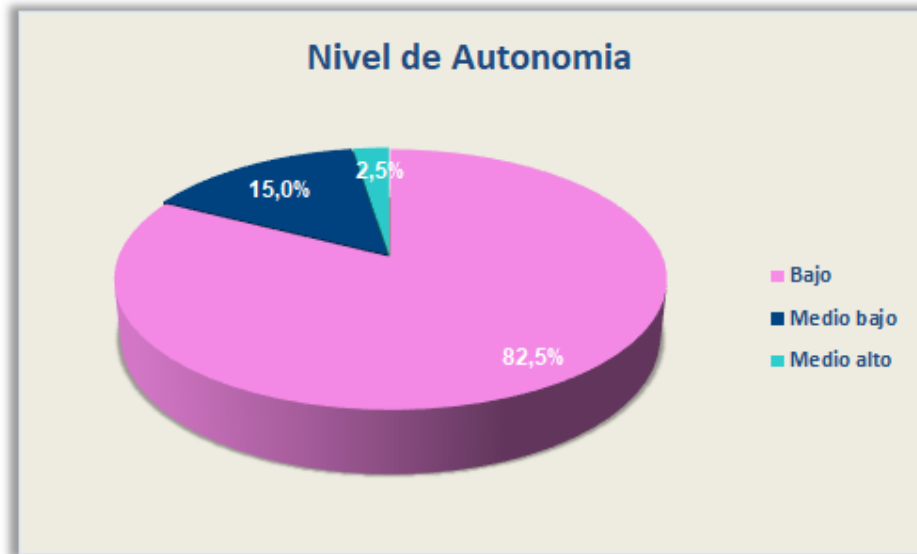


Gráfico 10. Nivel de Seguridad Laboral

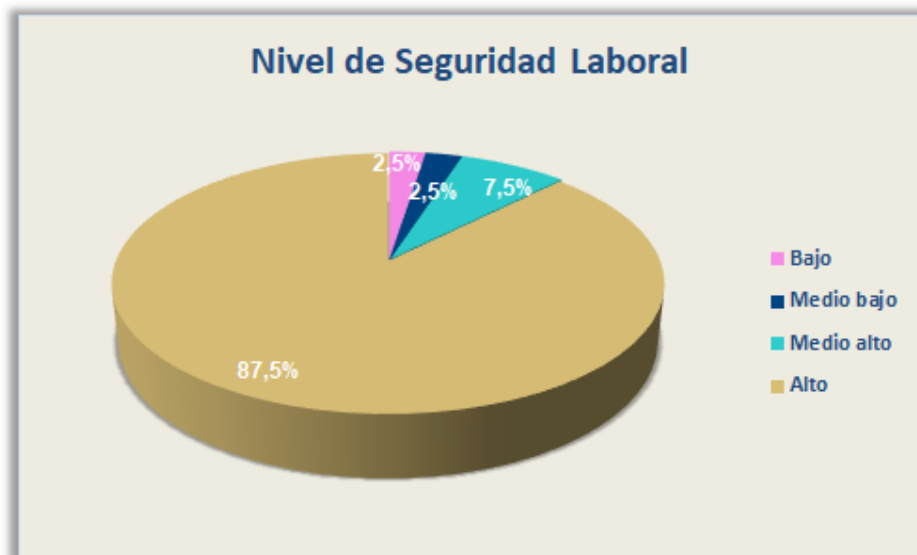


Gráfico 11. Nivel de Malas Condiciones Laborales

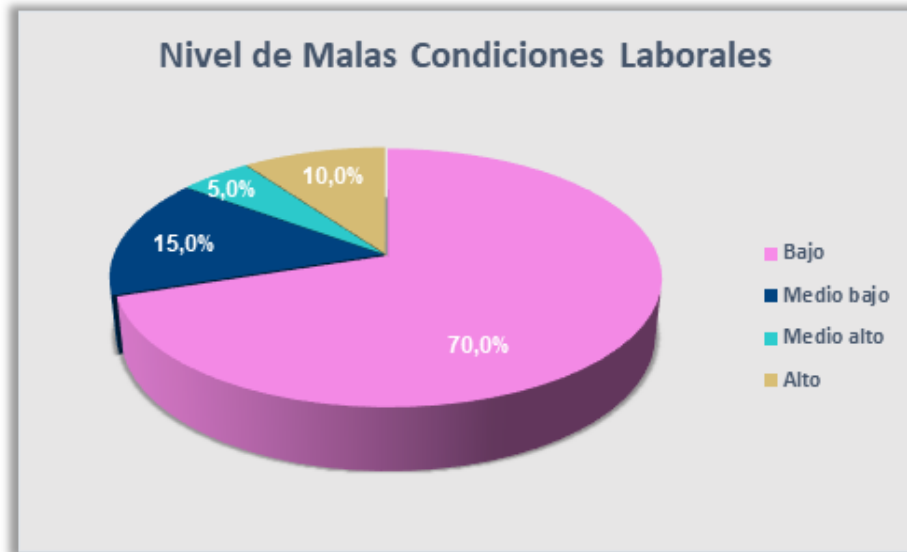


Gráfico 12. Nivel de Malas Condiciones Laborales

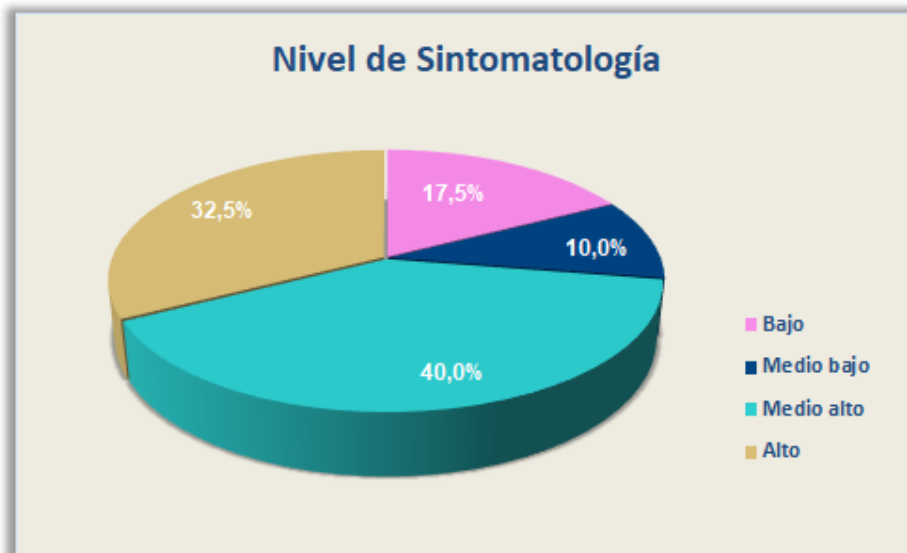


Gráfico 13. Nivel de Relación salud-trabajo

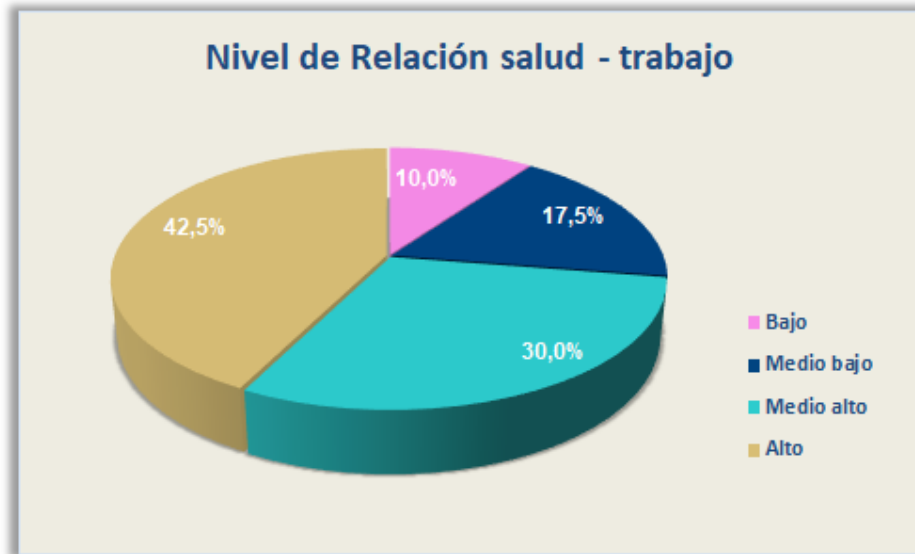
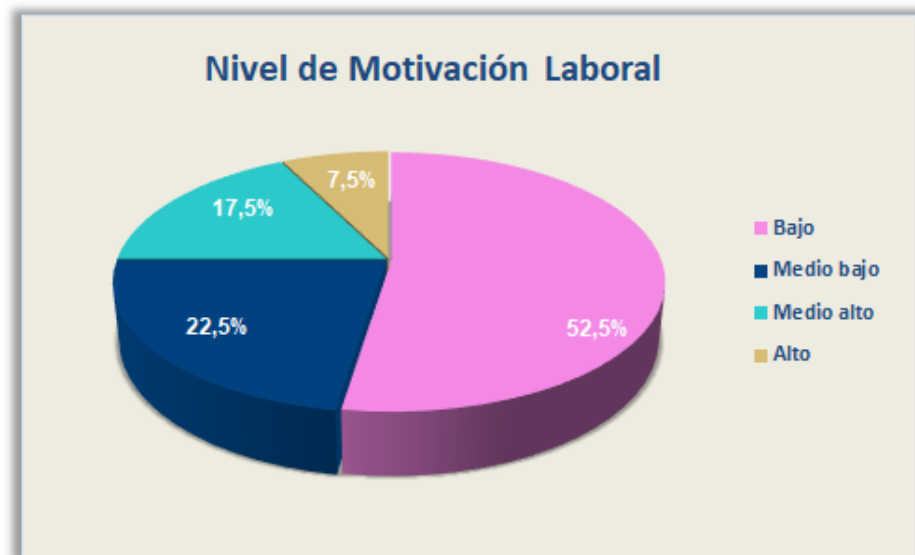


Gráfico 14. Nivel de Motivación Laboral



4.4 Dimensiones de la variable Motivación Laboral

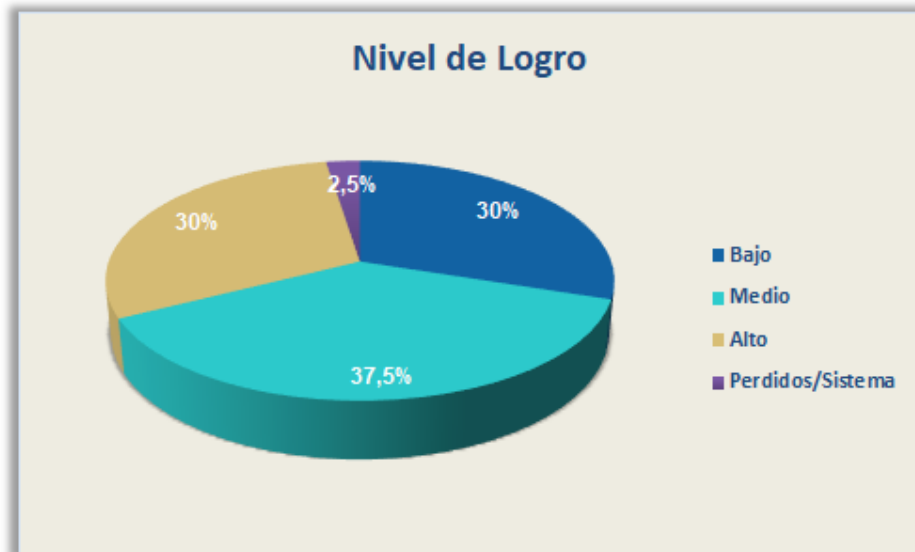
Tabla II. Resúmenes estadísticos de las dimensiones de la variable Motivación Laboral.

Variable	N	M	Md	DT	Min.	Max.
Logro	39	13,64	12.00	3.44	9.00	24.00
Poder	40	13.60	13.00	3.62	7.00	22.00
Afiliación	40	15.75	16.00	3.55	7.00	22.00
Autorrealización	40	15.50	15.00	3.88	8.00	24.00
Reconocimiento	40	17.95	18.50	2.91	11.00	25.00
Dedicación a la tarea	40	14.77	14.00	3.77	7.00	23.00
Aceptación de autoridad	40	15.02	15.50	3.20	9.00	20.00
Aceptación de normas y valores	40	15.85	16.00	3.42	9.00	22.00
Requisición	40	14.05	14.00	4.39	6.00	23.00
Expectación	40	15.30	16.00	3.17	8.00	21.00
Supervisión	40	14.75	15.00	4.70	5.00	25.00
Grupo de trabajo	40	15.10	15.00	4.18	6.00	24.00
Contenido de trabajo	40	13.10	13.00	4.73	6.00	25.00
Salario	40	16.80	18.50	5.36	5.00	25.00
Promoción	40	15.25	14.00	5.08	5.00	25.00

Dicha tabla da cuenta de las puntuaciones propias de las dimensiones del Cuestionario de motivación para el trabajo (CTM). Se puede asegurar que el reconocimiento es la dimensión con mayor puntuación dando como resultado 17.95, continua el salario con 16.80, y por último el contenido de trabajo con 13.10, dando como resultado la menor puntuación.

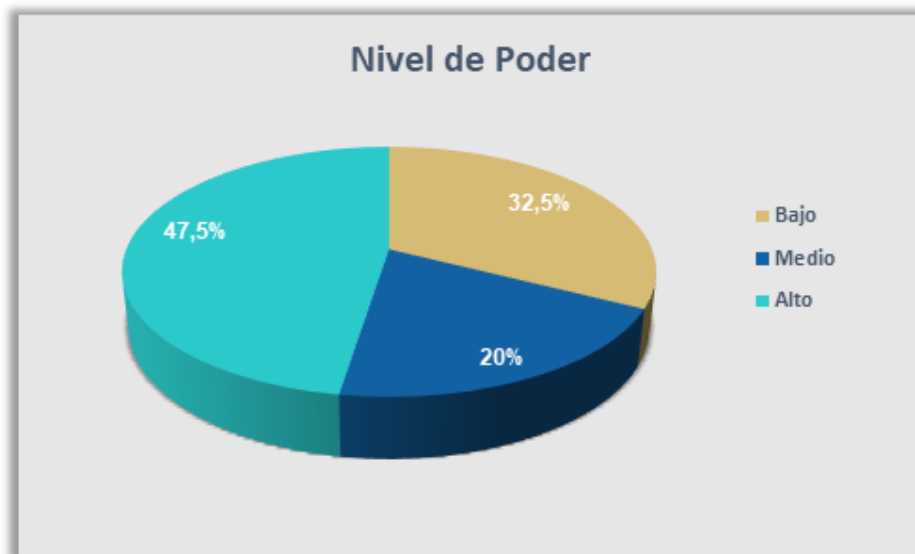
4.5 Niveles de Motivación

Gráfico 15. Nivel de Logro



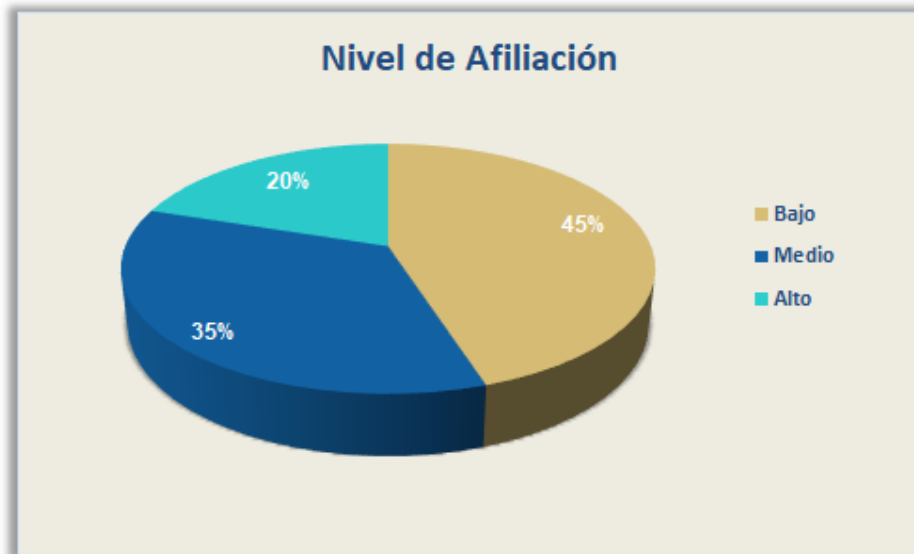
En cuanto al nivel de logro, el 30% tiene bajos niveles de motivación, el 37,5% presentan niveles medios de motivación, y el 30% altos niveles de motivación. El 2,5% pertenece a un evaluado que no respondió, por lo tanto, es un dato perdido en sistema.

Gráfico 16. Nivel de Poder



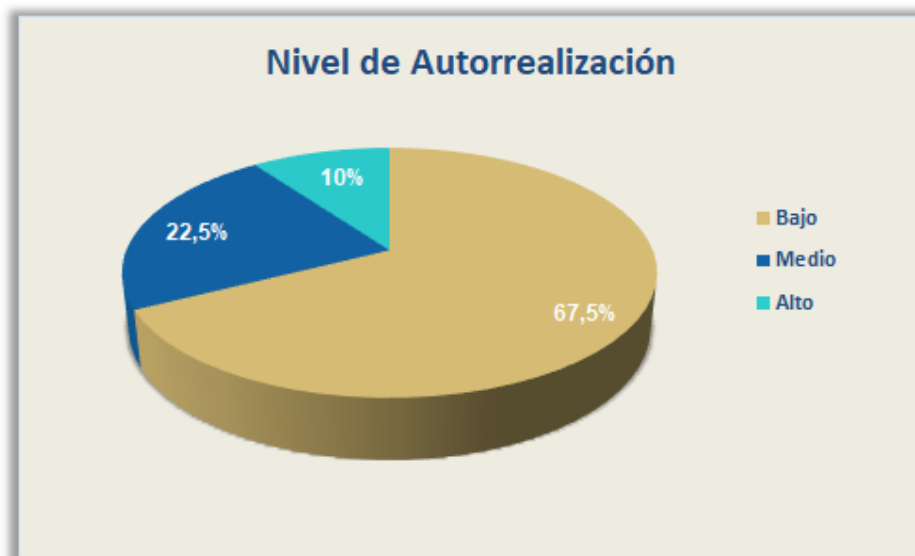
En cuanto al nivel de poder, el 32,5% mostró bajos niveles de motivación, el 20% niveles medios de motivación y el 47,5% altos niveles de motivación.

Gráfico 17. Nivel de Afiliación



En cuanto al nivel de afiliación el 45% mostró bajos niveles de motivación, el 35% niveles medios de motivación y el 20% altos niveles de motivación.

Gráfico 18. Nivel de Autorrealización



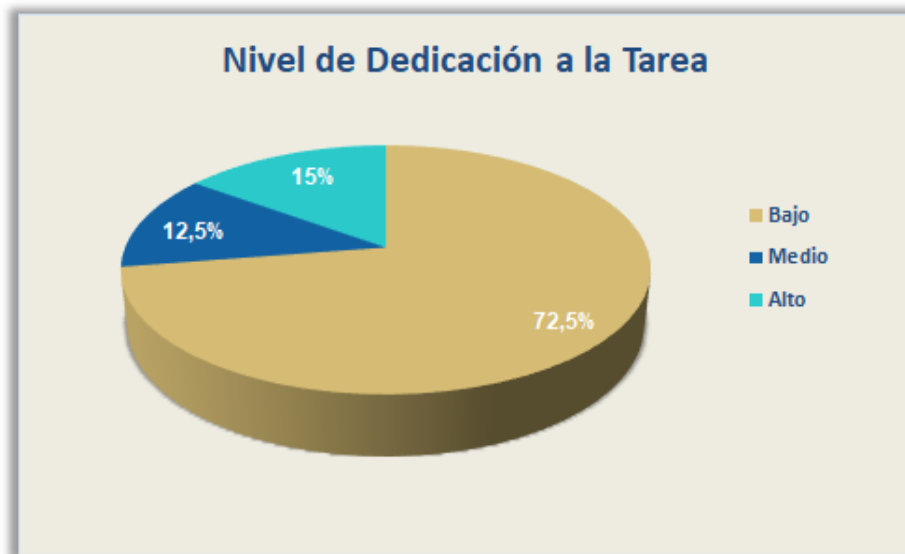
En cuanto al nivel de autorrealización, el 67,5% mostró bajos niveles de motivación, el 22,5% niveles medios de motivación y el 10% altos niveles de motivación.

Gráfico 19. Nivel de Reconocimiento



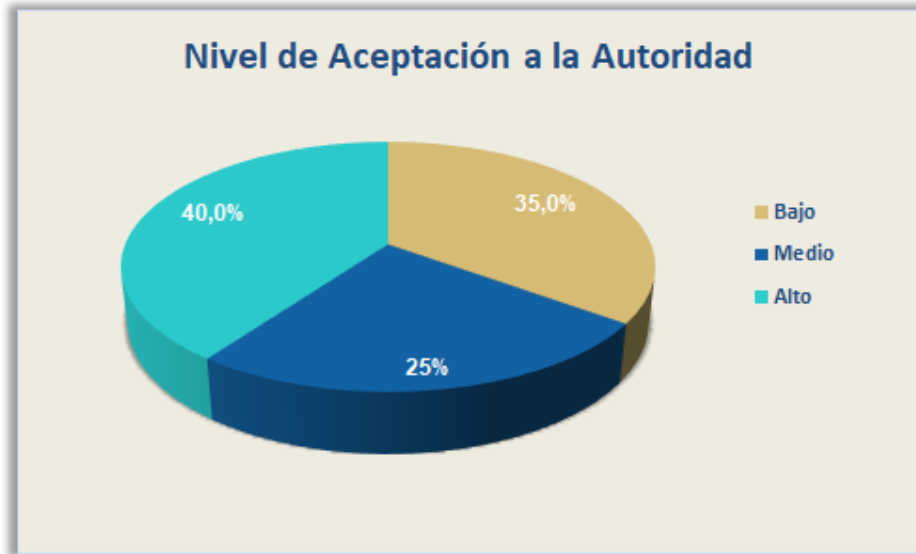
En cuanto al nivel de reconocimiento, el 22,5% posee bajos de niveles de motivación, el 27,5% tiene niveles medios de motivación y el 50% posee altos niveles de motivación

Gráfico 20. Nivel de Dedicación a la Tarea



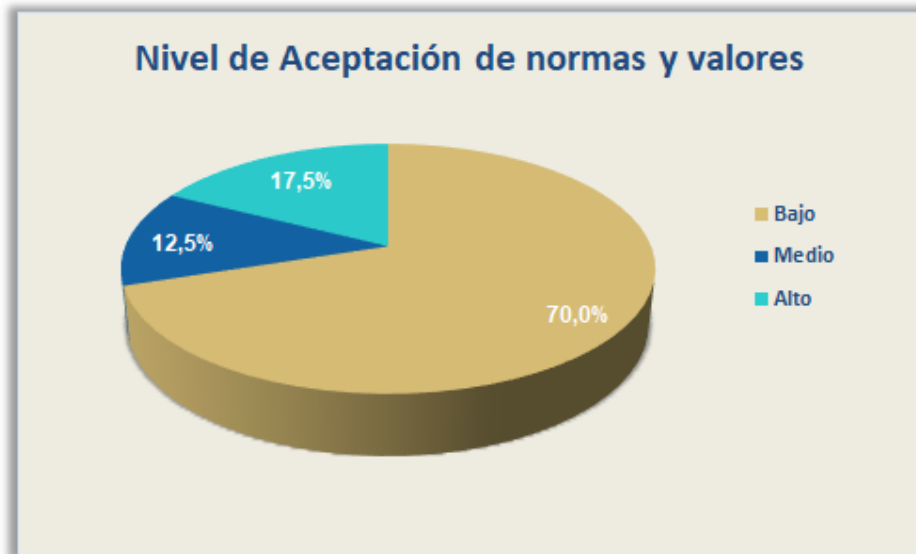
En cuanto al nivel de dedicación a la tarea, el 72,5% indicó que posee bajos niveles de motivación, el 12,5% tiene niveles medios de motivación y el 15% tiene altos niveles de motivación.

Gráfico 21. Nivel de Aceptación a la Autoridad



En cuanto al nivel de aceptación a la autoridad, el 35% indicó que tiene bajos niveles de motivación, el 25% niveles medios de motivación y el 40% altos niveles de motivación.

Gráfico 22. Nivel de Aceptación de normas y valores



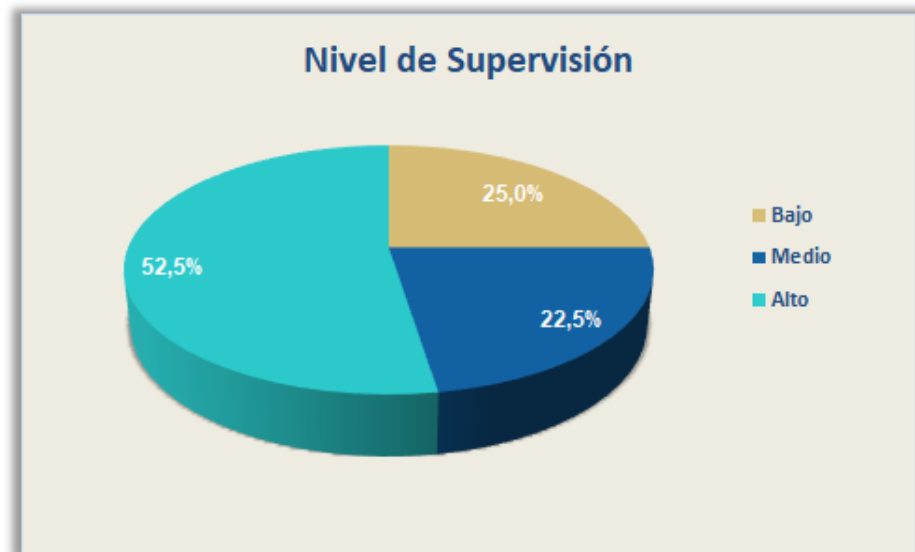
En cuanto al nivel de aceptación de normas y valores, el 70 % de la muestra posee bajos niveles de motivación, el 12,5% niveles medios de motivación y el 17,5% altos niveles de motivación.

Gráfico 23. Nivel de Expectación



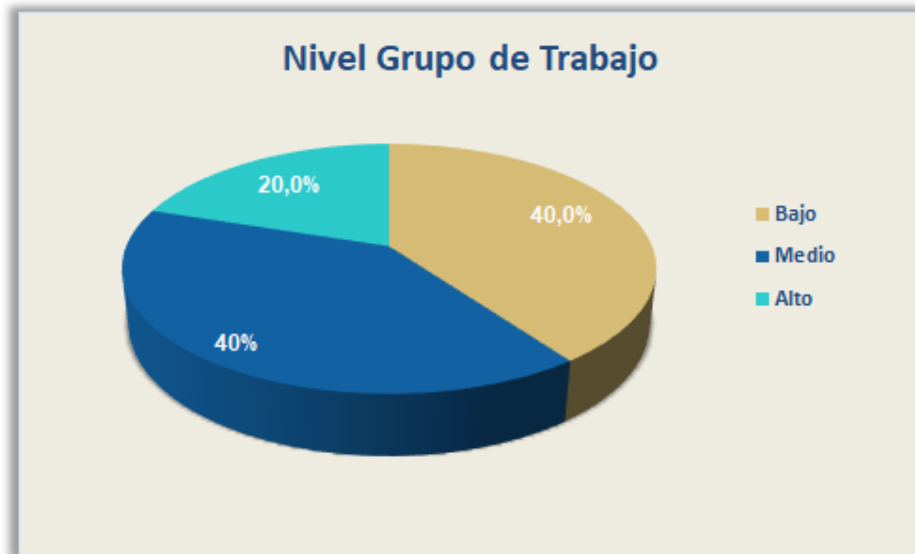
En cuanto al nivel de expectativa, el 22,5% de la muestra indicó que tiene bajos niveles de motivación, el 22,5% tiene niveles medios de motivación, el 55% tiene altos niveles de motivación.

Gráfico 24. Nivel de Supervisión



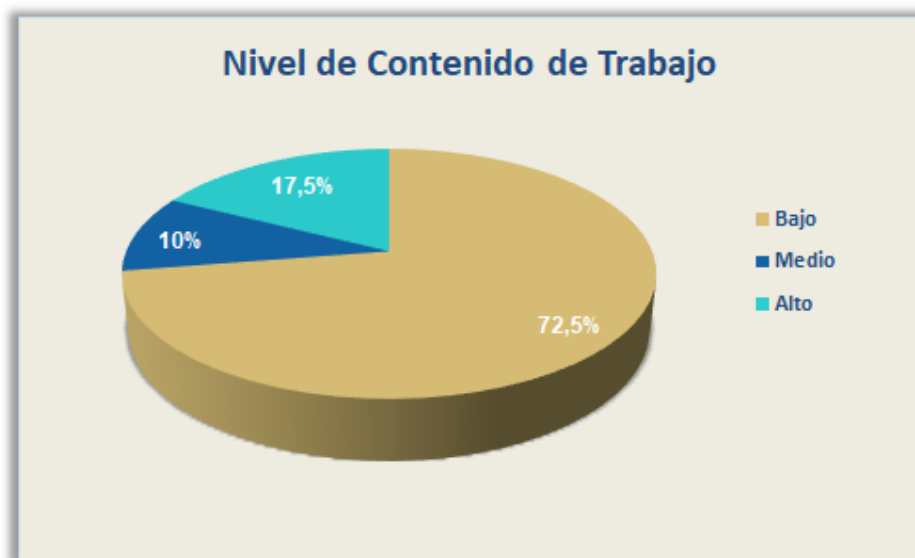
En cuanto al nivel de supervisión, el 25% de la muestra tiene bajos niveles de motivación, el 22,5% tiene niveles medios de motivación, y el 52,5% altos niveles de motivación.

Gráfico 25. Nivel de Grupo de Trabajo



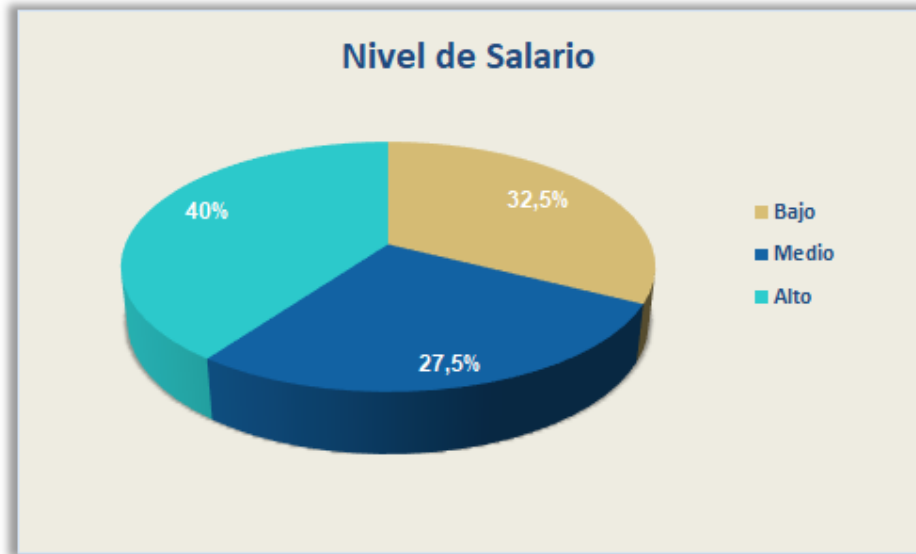
En cuanto al nivel grupo de trabajo, el 40% tiene bajos niveles de motivación, el 40% niveles medios de motivación y el 20% tiene altos niveles de motivación.

Gráfico 26. Nivel de Contenido de Trabajo



En cuanto al nivel de contenido de trabajo el 72,5% tiene bajos niveles de motivación, el 10% niveles medios de motivación y el 17,5% altos niveles de motivación.

Gráfico 27. Nivel de Salario



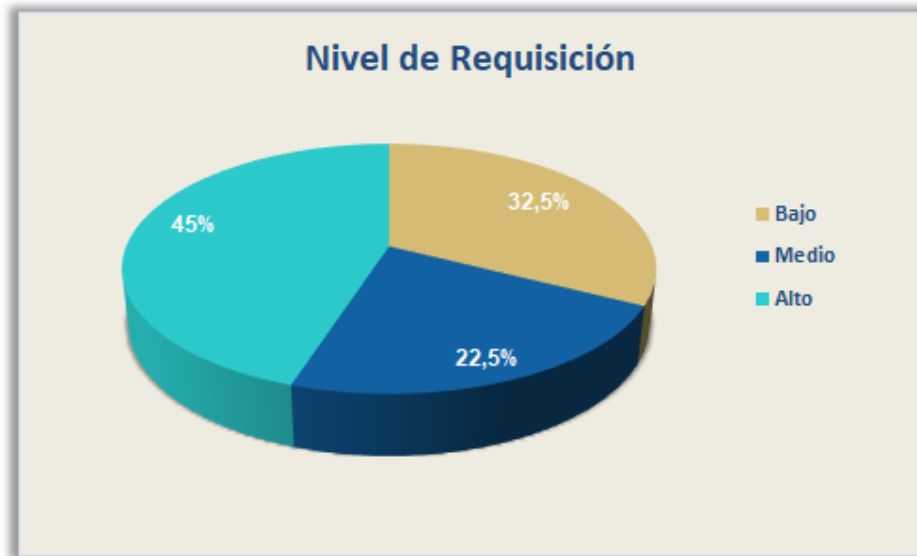
En cuanto al nivel de salario, el 32,5% de la muestra tiene bajos niveles de motivación, el 27,5% tiene niveles medios de motivación y el 40% tiene altos niveles de motivación.

Gráfico 28. Nivel de Promoción



En cuanto al nivel de promoción, el 45% de la muestra tiene baja motivación, el 22,5% tiene niveles medios de motivación y el 32,5% tiene niveles altos de motivación.

Gráfico 29. Nivel de Requisición



En cuanto al nivel de requisición, el 32,5% indicó que tiene bajos niveles de motivación, el 22,5% tiene niveles de medios de motivación y el 45% altos niveles de motivación.

CAPÍTULO V

5. Discusión

En este apartado, se pretende analizar la presencia de riesgos psicosociales y niveles de motivación en trabajadores de un Call Centers perteneciente a una entidad financiera.

Se procura realizar una síntesis de los resultados obtenidos, relacionándolos a las hipótesis de trabajo formuladas en el capítulo III, además de realizarse los comentarios correspondientes en función de la literatura revisada.

Por último, se señalarán algunas limitaciones del estudio, así como alguna propuesta a futuro.

En la presente investigación se puede observar de qué manera los trabajadores del Call center se encuentra expuestos a diversos factores de riesgos psicosociales, como consecuencia de las tareas que implican determinadas exigencias y riesgos.

En general, los resultados obtenidos apoyan las hipótesis planteadas. Esto se puede observar en relación a la primera y la tercera hipótesis ya que, pese a estar expuestos cotidianamente a factores psicosociales que por el tipo de tarea conllevaron a la transformación de riesgos psicosociales, muchos de los trabajadores continúan ejerciendo dicho labor debido a factores que permiten estimular y motivar a los trabajadores como lo es un salario semejante junto a ser reconocidos.

El 67,5% de los encuestados consideran que el salario es un nivel alto/medio alto de motivación, mientras que el 50% consideran al reconocimiento como una gran motivación. Esto puede deberse a que son trabajadores que buscan conseguir reconocimiento y feedback de sus supervisores, creen en la relación esfuerzo-recompensa y la relación trayectoria-reconocimiento. Por la edad promedio de encuestados (ver gráfico 2), podríamos pensar que se trata de individuos que se desempeñan en su primer trabajo o jóvenes que están en un proceso de formación, terminando una carrera universitaria con lo cual aspiran a poder ascender a otro puesto dentro de la entidad o bien, trabajadores que priorizan la estabilidad laboral y el salario por cuestionarios económicas y/o familiares.

En respuesta a las hipótesis planteadas y los resultados obtenidos, los mayores niveles de riesgos psicosociales relevantes identificados en este grupo de trabajadores son las altas exigencias psicológicas conformando un 65% en niveles altos y medios altos (esta dimensión se refiere a la cantidad y a la calidad de tareas

requeridas en el puesto, volumen y ritmo del trabajo junto con las emociones que se presenten); la presencia de sintomatología con 72,5% y la relación salud-trabajo con 72,5%, el bajo nivel de autonomía conformado por un 82,5%, generaría que algunos trabajadores estén más expuestos que el resto de sus pares a sufrir los efectos negativos que determinados riesgos pueden ocasionar a la salud. Sin embargo, podemos destacar, como se mencionó antes, que muchas de estas personas continúan ejerciendo la tarea debido a los niveles de motivación que presenta la organización en cuestión.

Las tareas realizadas por los operadores del Call Center requieren de un esfuerzo mental, psíquico y emocional, contemplando situaciones de sobrecarga mental donde las eventualidades inesperadas demandan resolver problemas, lo cual provoca que el trabajador se sienta menos motivado al no poder manejar dichas situaciones.

La tercera hipótesis planteada respecto a que el salario junto al reconocimiento son la mayor motivación en los trabajadores del Call center ha sido corroborada (ver gráficos 19 y 27). El 40% de la muestra manifiesta que el salario forma parte de un alto nivel motivacional al momento de desarrollar sus tareas y el 50% declara que el ser reconocidos por sus superiores y pares es otra satisfacción en la diaria. Esta última dimensión está relacionada a cómo se siente el individuo en la organización y qué significado tiene en la misma. Por lo tanto, esto permite considerar que, a mayor cantidad de situaciones de reconocimiento, apoyo necesario, trato justo, armonía en las relaciones esfuerzo y recompensa, salud y trabajo, mayor será la motivación que los individuos sentirán al trabajar. Para el autor Chiavenato (2007) el deseo personal del individuo será el que determine la cantidad de esfuerzo que esté dispuesto a realizar para obtener el valor de las recompensas, y dicho esfuerzo dependerá de las capacidades y habilidades que demuestre el trabajador.

Los resultados de nuestra investigación podrían aprovecharse para eliminar o disminuir los riesgos identificados en la organización, implementando programas que permitan establecer medidas preventivas con el objetivo de priorizar las necesidades de estos telemarketers.

Como Relacionista del trabajo se propone generar una comunicación y evaluación continua del individuo de manera tal que se logren implementar medidas que optimicen no solo la productividad de la empresa, sino también los niveles

motivaciones. Como por ejemplo técnicas que permitan valorar el rendimiento de una persona en un puesto determinado, como lo son las evaluaciones de desempeño.

Como menciona Chiavenato (2007) este proceso es un instrumento para estimular y decidir cuál es el valor y las cualidades que posee una persona, realizando una valoración minuciosa de cómo se desempeña el trabajador en un puesto determinado y su posibilidad de crecer a futuro. Se puede llevar a cabo aplicando diferentes procedimientos conocidos de diversas formas, como evaluación del desempeño, evaluación de los empleados, evaluación de méritos, informes de avance, y evaluación de la eficiencia en las funciones, entre otros.

A su vez, se recomendaría llevar a cabo capacitaciones para el manejo de llamados difíciles, ya que ayudaría a aquellos trabajadores que no llegan a cumplir con el presupuesto u objetivo mensual.

Otra herramienta para la organización sería continuar incrementando las habilidades de los individuos y premiarlos, ya sea monetariamente o con el ascenso a otros puestos dentro de la empresa teniendo en cuenta que la promoción y la autorrealización son niveles que se encuentran pocos motivados dentro del Call center (ver gráfico 28).

Siguiendo este sentido, se recomendaría utilizar técnicas como la descripción del puesto que ayuden a determinar el grado de importancia o dificultad de uno con el otro, ya que la empresa analizada posee la misma categoría salarial para todos sus telemarketers excepto aquellos que hayan cumplido más de un año, que pueden obtener la categoría Senior, que, sin embargo, no genera un aumento del salario sino un reconocimiento a la hora de querer postularse en otro sector. Implementando este método se les brindaría los medios de evaluar correctamente el puesto, definiendo y categorizando el mismo, dando como resultado quiénes son aquellas personas que cumplen con los requisitos necesarios y quiénes aspiran a más con el fin de otorgar una posibilidad de ascenso, con un mayor salario y por consecuente un mayor grado de motivación.

Ya que la tarea no puede ser modificada pues es necesario hacerla de dicha manera, como Relacionistas del trabajo proponemos diferentes cuestiones con el objetivo de motivar a los trabajadores y disminuir los riesgos psicosociales: Brindarles mayores intervalos de descanso y horarios acordes de almuerzo, ya que es una problemática planteada por los operadores dentro de la organización; mejorar la comunicación al momento de informar cambios para evitar el tan conocido “radio

pasillo” que en muchas ocasiones puede generar inseguridad laboral y angustia por desconocimiento; felicitarlos y compensarlos mediante premios y beneficios, si aumentan las retenciones brindarles un bono extra por sobre cumplimiento, y ya que por políticas de la empresa no permiten la presencia de heladeras, lo que genera un mayor gasto en el bolsillo de los operadores a la hora de almorzar, se recomienda implementar algún convenio de precios con descuentos junto a locales gastronómicos de la zona o en lo posible un ítem de comedor, ya que no se pagan conceptos de presentismo ni viáticos. Como la entidad promueve el desarrollo académico, se propondría generar convenios con universidades privadas de las zonas con la finalidad de otorgar descuentos que apliquen en carreras afines al mercado.

Los resultados del nivel de aceptación de normas y valores fueron bajos representando un 70% de la muestra (ver gráfico 22). Se recomienda a la empresa evaluar de forma persistente la experiencia y motivación de los trabajadores para lograr conocer que esperan de la organización y qué tipo de liderazgo es el que necesitan con el fin de asegurar su confianza y mejorar aún más el clima laboral.

El trabajo genera identidad e influye en nuestras vidas de modo significativo, determinando el día a día, los vínculos que tenemos y principalmente la relación con uno mismo. Por ello es fundamental lograr la mayor motivación posible de las personas en su lugar del trabajo, con el propósito de que los factores psicosociales disminuyan y la productividad no decrezca.

Se debe considerar que los datos de este estudio se han obtenido por medio de cuestionarios autoadministrados de modo que, pueden contener informaciones que necesiten ser contempladas con otras medidas de resultados observables directamente.

En cuanto al futuro, queda abierta una profundización de la presente investigación para corroborar los resultados, como así, se deja a consideración de futuros investigadores volver a indagar sobre la relación entre las variables relevadas.

6. Referencias Bibliográficas

- Acevedo Bernal, E, Acevedo B, P, Barrios, J, Reyes, L & Suarez Valencia, P. (2014). *Planeación participativa para el diseño de un plan de incentivos no salariales en Lincoln soldaduras de Colombia*. Universidad piloto de Colombia.
- Ansoleaga, E., Montaña, R., & Vézina, M. (2013). Validation of two complementary instruments for measuring work stress in Chilean workers. *Scandinavian Journal of Organizational Psychology*, 5 (2), 5-14.
- Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: CISSPRAXIS.
- Caraballo-Arias, Yohama & Blanco Gomez, Gisela (2012). *Identificación y evaluación de factores psicosociales laborales en un centro de atención de llamadas*. Revista de la facultad de medicina de Caracas, Volumen 35.
- Charria V, Sarsosa K, & Arenas F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública*, 29(4): 380-391.
- Chávez Uribe, A. (2007). *La motivación en contextos educativos*. Madrid.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la Teoría Gerencial de la Administración* (5a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I (2007). *Evaluación del Desempeño Humano En Administración de Recursos Humanos* (pp. 241-269). México: McGraw-Hill.
- Ciancas, J. D. (28 de 08 de 2013). *Tribuna Contact Center*. Recuperado el 17 de 07 de 2016, de Información y noticias sobre atención al cliente y los Contact Centers: <http://www.tribunacontactcenter.com>.
- D'Cruz P. & Noronha E. (2013). *The experience of organizing Indian call centre employees*. 48, págs. 471-486. Indian: Journal of Industrial Relations.

- Del Bono, A. (2005). *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* (CONICET -Ceil-Piette- y UNLP).
- Ferrari, L. (2010). Breve reseña sobre las direcciones de la investigación en torno a la motivación como concepto y como proceso en organizaciones. En Filippi, G. & Zubieta, E. (Coord.). *Psicología y trabajo, una relación posible*. (pp.149-170). Buenos Aires: Eudeba.
- Filippi, G. (2008). *El Significado y el Valor del Trabajo en Distintos Grupos Socio-Laborales de Argentina en los Albores del Siglo XXI*. Tesis Doctoral. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Buenos Aires.
- García Sanz, V. (2012). *La motivación laboral: estudio descriptivo de algunas variables*. Tesis de Licenciatura. Universidad de Valladolid.
- Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83, 169-173.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos Psicosociales en El Trabajo y Salud Ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29 (2), 237-341.
- Herrera, F., Ramírez, M. I., Roa, J. M., & Herrera, I. (2004). Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales. *Revista Iberoamericana de Educación*, Sección de Investigación, N° 37/2. España.
- Herzberg, F, Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons.
- López Mas, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de frederick herzberg. *Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas*, 8 (15) UNMSM. Lima.

- Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad*. New York: Haper & Row.
- Naranjo Pereira, M. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Educación*, 33, (2), pp. 153-170 Universidad de Costa Rica.
- Neffa, J. C. (1999). Actividad, trabajo y empleo: Algunas reflexiones sobre un tema en debate. *Orientación y Sociedad*, 1.
- Neffa, J. (coord.), Giraudo, E. Korinfeld, S., Mendizabal, N., Poy, M. (2001). *Telegestión: su impacto en la salud de los trabajadores*. Buenos Aires, Trabajo y Sociedad - PIETTE/CONICET, FOESITRA, 210 p. ISBN 987-95170-6-7.
- Neffa, J. (2013). *Condiciones y medio ambiente de trabajo y su impacto sobre la salud psíquica y mental*. Conferencia Central en XII Jornadas Universitarias de Psicología del Trabajo: "El Rol del Psicólogo en el Fortalecimiento de la Identidad y el Bienestar de los Trabajadores y a la Calidad de Inclusión Organizacional" Cátedra I de Psicología del Trabajo y Secretaría de Extensión, Cultura y Bienestar Universitario, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. 6 de julio de 2013.
- Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET
- Neffa, J. C. (2015b). Condiciones y medio ambiente de trabajo (CYMAT) y salud. *Orientación y sociedad*, La Plata Buenos Aires.
- Nusshold, P. (2015). *Organización del trabajo y sufrimiento psíquico en las actividades de servicio. El caso de los Call Centers en la Argentina*. Tesis doctoral. Universidad de Buenos Aires.

- Organización Internacional del Trabajo. (1986). *Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control*. Ginebra: OIT.
- Pérez Franco, J. (2015). Nuevos trabajos, nuevos riesgos. Chile y los factores de riesgo psicosocial laboral. *Revista Chilena de Salud Pública*.
- Pierbattisti, D. (2005) *La privatización de los cuerpos. La construcción de la proactividad neoliberal en el ámbito de las telecomunicaciones, 1991-2001*. Buenos Aires: Editorial Prometeo.
- Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2 (3) enero-junio, pp. 127-141 Universidad de Carabobo Valencia, Venezuela.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10a ed.) México: Pearson Educación.
- Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México: Mc Graw-Hill.
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. Nueva York: John Wiley and Sons.
- Unión General de Trabajadores (2006). *Informe anual 2006*. Publicación de la UGT.
- Sáenz Yáñez, Margarita & Ugalde Vicuña, José William. (2019). *Riesgo psicosocial en los operadores en un Call Center*. Universidad de Guayaquil. Ecuador.

7. ANEXOS

7.1 Instrumento de recolección de datos

Este cuestionario tiene por finalidad conocer como las personas viven en las organizaciones en que trabajan, cuáles son sus prácticas y cuál es su concepción acerca del trabajo. En consecuencia la actual investigación puede ayudar a conocer las opiniones que tienen los trabajadores del funcionamiento de las organizaciones.

Tu participación en la encuesta es voluntaria, así como la decisión de no continuar con el cuestionario en cualquier momento.

La encuesta es anónima y los datos que surjan son confidenciales.

Es muy valioso que respondas por completo el cuestionario y si tenés dudas por favor pregunta al responsable de la encuesta.

No existen respuestas malas o buenas, correctas o incorrectas ya que lo que vale es tu opinión sobre estos temas.

Te agradezco mucho tu disponibilidad para responder al cuestionario.

A-

Apartado 1

ELIJA UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1) ¿Debe trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3) ¿Tiene tiempo de llevar al día el trabajo?	0	1	2	3	4
4) ¿Le cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5) ¿Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6) ¿Su trabajo requiere que esconda sus emociones?	4	3	2	1	0

Apartado 2ELIJA UNA **SOLA RESPUESTA** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
7) ¿Se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas?	4	3	2	1	0
8) ¿Tiene influencia sobre el orden en el que realiza las tareas?	4	3	2	1	0
9) ¿Puede decidir cuándo hace un descanso?	4	3	2	1	0
10) Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
11) ¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?	4	3	2	1	0
12) ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	4	3	2	1	0
13) ¿Se siente comprometido con su profesión?	4	3	2	1	0
14) ¿Tienen sentido sus tareas?	4	3	2	1	0
15) ¿Habla con entusiasmo de su Organización a otras personas?	4	3	2	1	0

Apartado 3ELIJA UNA **SOLA RESPUESTA** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS En estos momentos, ¿está preocupado/a...	RESPUESTAS				
	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
16) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara sin empleo?	4	3	2	1	0

17) por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18) por si le varían el salario (que no lo actualicen, que lo bajen, que introduzcan el salario variable, que paguen en especie, etc.)?	4	3	2	1	0
19) por si le cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra su voluntad?	4	3	2	1	0

Apartado 4

ELIJA UNA **SOLA RESPUESTA** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
20) ¿Sabe exactamente qué margen de autonomía tiene en su trabajo?	4	3	2	1	0
21) ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	4	3	2	1	0
22) ¿En su dependencia se le informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar su futuro?	4	3	2	1	0
23) ¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?	4	3	2	1	0
24) ¿Recibe ayuda y apoyo de sus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
25) ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato/a superior?	4	3	2	1	0
26) En el trabajo, ¿siente que forma parte de un grupo?	4	3	2	1	0
27) ¿Sus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
28) ¿Sus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los					

empleados y empleadas? 4 3 2 1 0

Apartado 5

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

SI VIVE SOLO O SOLA, NO LO CONTESTE, PASAR DIRECTAMENTE AL APARTADO 6

PREGUNTA RESPUESTAS

29) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico hace Usted?

Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas 4

Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas 3

Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas 2

Sólo hago tareas muy puntuales 1

No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas 0

ELIJA UNA **SOLA RESPUESTA** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS RESPUESTAS

Siempre Muchas veces Algunas veces Sólo alguna vez Nunca

30) Si falta algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realiza se quedan sin hacer? 4 3 2 1 0

31) Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las tareas domésticas y familiares? 4 3 2 1 0

32) ¿Hay momentos en los que necesitaría estar en el Trabajo y en casa a la vez? 4 3 2 1 0

Apartado 6

ELIJA UNA **SOLA OPCIÓN** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES FRASES:

PREGUNTAS RESPUESTAS

Siempre Muchas veces Algunas veces Sólo alguna vez Nunca

33) Mis superiores me dan

el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
34) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
35) En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
36) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0

Apartado 7

Marque en cuanto desacuerda o acuerda con cada una de las frases siguientes:

PREGUNTAS	Desacuerdo					RESPUESTAS	
						Acuerdo	
37) Me considero capacitado sobre los modos más eficaces de realizar las tareas operativas:	5	4	3	2	1	0	
38) Este trabajo desgasta la salud como cualquier otro.	5	4	3	2	1	0	
39) Cambiaría mi puesto de trabajo por otro menos exigente.	0	1	2	3	4	5	
40) Sólo se lastiman quienes son imprudentes.	5	4	3	2	1	0	
41) Algunas medidas de seguridad no se pueden adoptar porque entorpecen mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	
42) Este trabajo es tan riesgoso como cualquier otro.	5	4	3	2	1	0	
43) Si se toman todas las medidas de seguridad sería imposible trabajar.	0	1	2	3	4	5	

Apartado 8

ELIJA UNA **SOLA OPCIÓN** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES FRASES:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
44) El espacio en que desarrolla sus tareas es cómodo y seguro?	0	1	2	3	4
45) El ritmo de trabajo le permite tomar las medidas de seguridad?	0	1	2	3	4
46) Los materiales con lo que trabaja (máquinas, instrumental, herramientas, etc.) están en buenas condiciones?	0	1	2	3	4
47) Le proveen de elementos de protección adecuados?	0	1	2	3	4

Apartado 9

Durante las últimas cuatro semanas, ¿con qué frecuencia ha tenido los siguientes problemas?

ELIJE UNA **SOLA OPCIÓN** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES FRASES:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
48) Insomnio	4	3	2	1	0
49) Irritabilidad	4	3	2	1	0
50) Desmoralización	4	3	2	1	0
51) Opresión en el pecho y/o falta de aire	4	3	2	1	0
52) Contracturas musculares	4	3	2	1	0
53) Dolor de cabeza	4	3	2	1	0
54) Desconcentración	4	3	2	1	0
55) Indecisión	4	3	2	1	0
56) Dificultades de memoria y/o pensamientos confusos	4	3	2	1	0

Apartado 10

Por último queremos preguntarle si en los últimos años:

PREGUNTAS	RESPUESTAS		
	ha subido	se ha mantenido	ha bajado
57) Su motivación para el trabajo	1	2	3
58) Su satisfacción con su situación Laboral	1	2	3
59) Sus ganas de trabajar	1	2	3
60) Su autoestima personal y laboral	1	2	3

B. En esta parte Ud. encontrará afirmaciones relacionadas con el trabajo. Lea las afirmaciones y ordénelas según la importancia que tiene para Ud., comenzando por la más importante y terminando con la de menor importancia. Para ello, asígnele el número 5 a la que consideró más importante, el número 4 a la que consideró en segundo lugar de importancia y continúe en orden descendente hasta asignarle el número 1 a la de menor importancia.

- 1. La mayor satisfacción que deseo obtener en el trabajo es:**
 - a) Saber que reconocen mis conocimientos y capacidades.
 - b) Poder coordinar y estimular los esfuerzos de otros.
 - c) Saber que otras personas me aprecian.
 - d) Idear formas más eficientes de hacer el trabajo para aventajar a otros con la calidad de los resultados.
 - e) Poderme ocupar en aquellos trabajos para los que tengo buenas capacidades.
- 2. La mayor satisfacción que deseo obtener en el trabajo es:**
 - a) Que mis ideas y propuestas sean tenidas en cuenta.
 - b) Mantener una relación cordial con los compañeros de trabajo.
 - c) Poder persuadir o convencer a otros para llevar a cabo actividades relacionadas con el trabajo.
 - d) Poder ocuparme en lo que verdaderamente sé y que puedo.
 - e) Poder resolver, con más éxito que los demás, los problemas difíciles en el trabajo.
- 3. La mayor satisfacción que deseo obtener en el trabajo es:**
 - a) Tener personas a cargo a las que yo pueda corregir o estimular por su rendimiento.
 - b) Llegar a sentir aprecio y estimulación por las otras personas.
 - c) Darme cuenta de que perfecciona mis conocimientos.
 - d) Ser mejor en el trabajo que el común de las personas.
 - e) Que mis compañeros me tengan respeto y reconocimiento por lo que valgo como persona.
- 4. La mayor satisfacción que deseo obtener en el trabajo es:**
 - a) Contar con la compañía y el apoyo de los compañeros de trabajo.
 - b) Que mis ideas y propuestas sean tenidas en cuenta.
 - c) Poder enseñar y dar sugerencias a otros sobre la solución de problemas relacionados con el trabajo.
 - d) Saber que voy adquiriendo mayor habilidad en mi ocupación.
 - e) Lograr resultados de mejor calidad que los que alcanzan otros en su trabajo.
- 5. La mayor satisfacción que deseo obtener en el trabajo es:**
 - a) Tener la oportunidad de influir en la gente para sacar adelante las cosas.
 - b) Estar con personas que sean unidas, se apoyen y se defiendan mutuamente.
 - c) Que otras personas acepten mis méritos.
 - d) Idear algo de interés y luchar hasta sacarlo adelante.
 - e) Poder aplicar los conocimientos que poseo.
- 6. Usualmente el medio más efectivo para obtener un trato justo y considerado por parte de mi jefe es:**
 - a) Economizar materiales e implementos de trabajo y evitar los riesgos de pérdidas y daños.
 - b) Con todo respeto solicitarle un trato justo y considerado, cuando sea necesario.
 - c) Dar cumplimiento a lo que él espera que uno lleve a cabo.
 - d) Dedicarse con empeño al trabajo durante el tiempo debido.

e) Dar cumplimiento a sus instrucciones y sugerencias.	
7. El medio más efectivo para tener un trabajo verdaderamente interesante es:	
a) Ponerle empeño e imaginación.	
b) Solicitar personalmente al jefe mi ubicación en un trabajo que se acomode bien a mis capacidades o que me interese.	
c) Esforzarme por realizar con entusiasmo las funciones y tareas asignadas.	
d) Confiar en que la empresa me brinde una buena oportunidad.	
e) Aceptar con interés los cambios de puesto de trabajo o de actividad cuando el jefe lo solicite.	
8. Usualmente, el medio más efectivo para obtener aumentos de sueldo y mejores beneficios económicos es:	
a) Convencer al jefe de que poseo los méritos suficientes para ello.	
b) Hacer el trabajo con eficiencia y responsabilidad.	
c) Aceptar y cumplir las funciones, normas y reglamentos de trabajo.	
d) Acatar las decisiones y orientaciones del jefe inmediato.	
e) Estar a la espera de que la empresa haga los aumentos convenientes según sus posibilidades.	
9. El medio más efectivo para obtener un ascenso en el trabajo es:	
a) Dar apoyo a los proyectos, planes y políticas de la empresa.	
b) Presentar proyectos e iniciativas en el trabajo.	
c) Convencer al jefe, no solo con palabras sino con rendimiento, de los méritos y capacidades con que cuento.	
d) Darle tiempo a la empresa para que se dé cuenta de mis conocimientos y capacidades.	
e) Dar colaboración y apoyo a las decisiones del jefe inmediato donde uno trabaja.	
10. El medio más eficaz para poderse integrar a un grupo de trabajo es:	
a) Mostrar interés en la tarea encomendada al grupo.	
b) Ofrecerle apoyo cuando sea necesario trabajar para obtener ventajas y beneficios para el bien de todos.	
c) Colaborarle para que pueda sacar adelante los trabajos que su jefe le encargó.	
d) Esperar que, a medida que me vayan conociendo, me acepten y me tengan en cuenta.	
e) Mostrarse respetuoso de las personas y de las normas sociales.	
11. Lo más importante para mí en el trabajo es:	
a) Contar con un jefe que se preocupe de verdad por su gente.	
b) Ganar buenos auxilios económicos y buenas prestaciones extralegales para mi beneficio y el de mi familia.	
c) Tener ascensos que me permitan alcanzar un trabajo de mayor responsabilidad.	
d) Poder integrar mis esfuerzos a las actividades de otras personas para producir resultados conjuntos que beneficien a todos.	
e) Poder experimentar interés y motivación para mis tareas.	
12. Lo más importante para mí en el trabajo es:	
a) Ganar un sueldo que me permita atender adecuadamente todas mis necesidades y las de mi familia.	
b) Tener ascensos para lograr un trabajo más interesante e importante.	
c) Poderme integrar a un equipo con gente dinámica.	
d) Que mi jefe evalúe mi rendimiento de una manera considerada, comprensiva y justa.	
e) Desempeñar un trabajo que contenga actividades variadas y verdaderamente interesantes.	
13. Lo más importante para mí en el trabajo es:	
a) Contar con un sueldo equivalente o mejor que el de otras personas que trabajan en mi ocupación.	
b) Trabajar en equipo con gente de la que yo pueda aprender.	
c) Tener un jefe que me haga conocer los resultados de mi trabajo.	
d) Tener ascensos que me permitan ir obteniendo mayor prestigio y autoridad.	
e) Poder atender con frecuencia asuntos y situaciones de trabajo diferentes.	
14. Lo más importante para mí en el trabajo es:	
a) Trabajar con otros para beneficiarme de sus conocimientos y experiencia.	
b) Saber que periódicamente puedo recibir aumentos salariales.	
c) Llevar a cabo actividades variadas y de interés que eviten la rutina y la monotonía.	
d) Tener ascensos que me permitan sentir que progreso y me perfecciono en mi ocupación.	
e) Tener un jefe que se fije más en mis aciertos que en mis errores.	
15. Lo más importante para mí en el trabajo es:	
a) Estar en un grupo capaz de organizar y llevar a cabo actividades de interés y utilidad.	
b) Ganar un sueldo que verdaderamente recompense mi esfuerzo.	
c) Tener un jefe que, antes de exigir, me apoye y motive.	
d) Poder elegir la mejor entre diversas posibilidades de realizar las tareas.	
e) Tener ascensos que den a conocer que tienen en cuenta mis capacidades.	

DATOS SOCIOLABORALES

Indique con una cruz la opción que corresponda:

A) Género:

- 1. Femenino.
- 2. Masculino.
- 3. Otros.

B) Edad:

- 1. Entre 18 y 25 años.
- 2. Entre 26 y 30 años.
- 3. Más de 30 años.

C) Zona de residencia:

- 1. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- 2. Gran Buenos Aires.

D) Cantidad de horas trabajadas:

- 1. 4 horas.
- 2. 6 horas.
- 2. Más de 6 horas.

Por favor, asegúrese de haber respondido todas las frases
¡Muchas gracias por su cooperación!

7.2 Consentimiento Informado

UN ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL ARTURO JAURETCHE ESTÁ REALIZANDO UNA INVESTIGACIÓN CON EL OBJETO DE CONOCER ALGUNOS ASPECTOS RELACIONADOS CON LOS ENTORNOS LABORALES.

SU COLABORACIÓN ES MUY VALIOSA PARA EL TRABAJO, LA INCLUSIÓN DE ESTOS DATOS EN LA INVESTIGACIÓN ES **VOLUNTARIA**. EN CUALQUIER MOMENTO PUEDE DESISTIR DE PARTICIPAR Y RETIRARSE DE LA INVESTIGACIÓN. LO QUE INTERESA ES OBTENER DATOS SOBRE GRUPOS DE PERSONAS, POR LO QUE LA INFORMACIÓN ES **CONFIDENCIAL**.

A CONTINUACIÓN, MARQUE CON UNA CRUZ LA OPCIÓN QUE CORRESPONDA Y FIRME. SI ESTÁ DE ACUERDO CON QUE LOS DATOS PUEDAN SER UTILIZADOS PARA LA INVESTIGACIÓN, SEÑALE LA OPCIÓN "ACEPTO", EN CASO CONTRARIO MARQUE "NO ACEPTO".

ACEPTO

NO ACEPTO

FIRMA: _____

SE AGRADECE SU PARTICIPACIÓN.