

Telegestión: su impacto en la salud de los trabajadores

Julio C. Neffa (coord.) Esther Giraudó, Silvia Korinfeld, Nora Mendizábal, Mario Poy, Víctor Vera Pintos

Trabajo y Sociedad, CEIL-PIETTE, FOEESITRA, Buenos Aires, 2001

Introducción

Silvia Korinfeld y Julio César Neffa

La presente publicación se propone desarrollar los principales resultados de un estudio realizado por el equipo de investigación del Programa de Investigaciones Económicas en Tecnología, Trabajo y Empleo (PIETTE), durante los años 1997 y 1998, a partir de un requerimiento de la Federación de Obreros, Especialistas y Empleados de los Servicios e Industria de las Telecomunicaciones de la República Argentina (FOEESITRA): se dan a conocer en consecuencia, un conjunto de ocho documentos, el último de los cuales estuvo referido a recomendaciones para el mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo¹.

El Acuerdo Marco firmado entre las instituciones mencionadas establecía que: "las partes se comprometen a coordinar y cooperar para llevar a cabo el desarrollo de estudios, investigaciones, transferencia de conocimientos al sistema socio-productivo, publicaciones, documentación y formación de recursos humanos en el campo de las Ciencias Sociales del Trabajo y sobre temas vinculados con la innovación tecnológica, el trabajo y el empleo"².

La investigación se focalizó en el estudio de las transformaciones ocurridas en el proceso de trabajo de los operadores telefónicos de los servicios de reparaciones (114) y atención comercial (112), sus condiciones y medio ambiente de trabajo, y evaluó las repercusiones sobre la salud de los trabajadores, a partir de la incorporación de innovaciones tecnológicas y de cambios en la organización del trabajo, acentuadas desde la privatización de la empresa telefónica estatal.

Más allá del valor del estudio en sí mismo, consideramos que esta investigación tiene ciertos aspectos que merecen destacarse porque aportan una orientación metodológica original.

En primer lugar, por tratarse de la respuesta a una demanda de parte de una organización gremial hacia un equipo de investigaciones del CONICET, lo cual no es frecuente en el medio académico. En este caso, el gesto de confiar el estudio al PIETTE, fue consecuencia de una fructífera relación de muchos años con varias entidades gremiales, basada en anteriores experiencias de capacitación sindical, y en la confianza en que realizaríamos un estudio objetivo y científico.

Esto planteó un desafío a nuestro equipo para lograr compatibilizar nuestra experiencia en la temática de condiciones y medio ambiente de trabajo, con la demanda concreta y particularizada. La investigación fue transformando sus objetivos y precisando su perfil a medida que avanzaba en su desarrollo y en el intercambio entre investigadores y organización gremial, lo que permitió el surgimiento de nuevos interrogantes.

En el comienzo, FOEESITRA planteó la necesidad de indagar acerca de los efectos sobre los trabajadores, de las transformaciones operadas en los dos servicios mencionados, en las dos empresas prestatarias: Telecom y Telefónica. Los cambios llevados a cabo tanto en aspectos tecnológicos como en aspectos organizacionales, se expresaban en: intensificación global del trabajo, automatización e informatización de las tareas, aumento de la jornada laboral, disminución de las pausas, ampliación de funciones y diversificación de las tareas asignadas a los operadores sin incremento salarial, etc.

Dentro de la actividad de las telecomunicaciones, existe un Régimen Especial vigente desde 1972 (Decreto 4645), que contempla "adecuar límites de edad, años de servicio, aportes y contribuciones diferenciales en relación con la naturaleza de los servicios prestados". Se considera allí "que las tareas de operación telefónica revisten complejas características y requieren del personal una constante atención como elemento imprescindible para lograr la prestación del servicio en niveles aceptables de regularidad y eficiencia".

Es decir, que si bien esto no permite considerar las tareas como insalubres, queda determinado el establecimiento de un trato especial, con el cumplimiento de un horario reducido (jornada de 7 horas), pausas laborales reguladas, salas de descanso y recreación, jubilación anticipada etc., con el objeto de evitar el excesivo desgaste y fatiga causados por la actividad, que en su oportunidad un dictamen de la Dirección Nacional de Higiene y Seguridad en el trabajo, ratificó como "tarea agotadora".

En razón de que predominaba mayoritariamente el personal femenino, estas condiciones especiales regían para las denominadas "operadoras de tráfico".

Este régimen continuó vigente para las tareas de operadores telefónicos de los servicios informaciones (110), larga distancia (19), tráfico internacional (00). En cambio dejó de aplicarse para los servicios objeto de estudio (112 y 114), no solamente por la privatización de la empresa estatal, sino porque con la introducción de nueva tecnología informatizada y nuevos software (sistemas PDLA en Telefónica incorporado a fines de 1995 y ACTOR en Telecom, en septiembre de 1996), se llevaron a cabo importantes modificaciones en la organización del trabajo, y se transformó el contenido de las tareas.

A partir de 1991, se reunifica la jornada laboral de 7 hs. 30 con descanso visual incluido y desde 1994, se establece la "polivalencia funcional" con las demás especialidades del Grupo Laboral Servicios al Cliente/Servicio Post Venta, aunque sin modificar la anterior duración de la jornada laboral. Sin embargo, más adelante, a partir de la incorporación del nuevo software, las empresas establecen la jornada de 8 hs. 15 también para los operadores telefónicos del 112 y 114, unificándolos con el resto de las especialidades unilateralmente.

De esta manera, gradualmente, las tareas propias de "las telefonistas" (112 y 114) son adscriptas al sector administrativo-comercial, se incorpora personal masculino a la atención de estos servicios y sus funciones son asimiladas a las del personal administrativo: jornada de 8 hs. 15, sin las pausas reglamentadas de descanso visual de diez minutos cada dos horas, etc., que se habían establecido con la introducción de las videoterminals (VDT) en los puestos.

El tema de la extensión de la duración de la jornada, y la intensificación por reducción de las pausas se presentaba al comienzo como la cuestión principal. Más adelante, surgirían nuevas problemáticas derivadas del contenido de la tarea y de la organización del trabajo.

La FOEESITRA no solamente había realizado el reclamo correspondiente, sino que había encargado estudios de diagnóstico a técnicos de la Comisión de Higiene y Seguridad, que resultaron un muy buen punto de partida para la investigación solicitada al PIETTE. La entidad gremial se planteó claramente no demandar una compensación monetaria por el eventual deterioro de las condiciones de trabajo para "no poner un precio a la salud".

Se formuló por consiguiente, un doble propósito: por un lado proveer un diagnóstico lo más completo y objetivo posible de las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) y salud de los operadores telefónicos, y por otro, aportar sugerencias y recomendaciones desde un punto de vista ergonómico, que pudiera utilizarse tanto por la organización gremial como por las empresas en el proceso de negociación. Eventualmente tendría efectos sobre la prevención, y aportaría elementos de juicio para las Administradoras de Riesgos de Trabajo (ART) y la Superintendencia de Riesgos del Trabajo.

Quedaba señalada así una característica fundamental de la investigación: su enfoque hacia una aplicación directa de sus resultados, y a la transformación de las condiciones de trabajo, lo que incidió en la elección de la perspectiva ergonómica, y para la integración de un equipo profesional multidisciplinario.

La investigación incorporaría las perspectivas de diversas disciplinas y temáticas vinculadas con el trabajo: Ergonomía, Psicología, Sociología, Economía, Higiene y Seguridad, Ingeniería, incluyendo consultas a médicos del trabajo. Las naturales diferencias de perspectivas no fueron un obstáculo para el diálogo y la integración de enfoques; el resultado logrado mostró una gran complementación.

Estimamos que esta investigación exhibe avances significativos sobre anteriores trabajos de miembros del PIETTE en la misma temática, por incorporar diversos abordajes disciplinarios, correlatos de la problemática encarada.

La investigación comprendió los siguientes módulos:

1. Varios **talleres iniciales de reflexión** con operadores y delegados sindicales de ambos servicios, y de ambas empresas, TECOy TASA, de Capital Federal, Gran Buenos Aires, Rosario, Río Cuarto y Córdoba, donde, por medio de la utilización de técnicas específicas, surgieron los problemas más importantes percibidos por los participantes, que brindaron los elementos para el inicio de la investigación y la preparación de una encuesta.
2. Un **estudio ergonómico de los puestos de trabajo**, en las distintas oficinas, que consistió en la observación del medio ambiente (iluminación, ruido, espacio, ventilación, salas de reposo, etc.), el análisis ergonómico del puesto de trabajo: VDT, sillas, mesas, equipos, y el contenido del trabajo: aspectos mentales, cognitivos, etc.

3. Una **encuesta** a todos los operadores de las oficinas en los ámbitos geográficos seleccionados. Se trató más bien de un censo, porque abarcó la totalidad de operadores del 112 y el 114, con la excepción de aquellos que contaban con menos de 6 meses de antigüedad. La encuesta se llevó a cabo entre los meses de octubre de 1997 y enero de 1998. Se encuestaron en total: 698 operadores, 281 del servicio 114 y 417 del servicio 112. El objetivo principal de esta encuesta fue obtener, por parte de los operadores, su percepción de las condiciones y medio ambiente de trabajo, y asimismo de los factores de carga física, cognitiva, mental y psicosocial del puesto que pueden afectar su salud. Las preguntas del cuestionario se realizaron en base a los elementos surgidos en los talleres de reflexión señalados en el punto 1.

4. **Mediciones de iluminación, temperatura, ventilación, ruido**, etc., mediante instrumental adecuado, en cada una de las oficinas, en diferentes espacios del ámbito de trabajo y en diferentes momentos de la jornada.

5. Todas estas actividades fueron complementadas con **observaciones, filmaciones, análisis de documentos y entrevistas**, para obtener una comprensión mas completa de las cuestiones analizadas.

6. Al finalizar el estudio, se llevaron a cabo **talleres de devolución** dirigidos a los trabajadores, y se intercambiaron con ellos las conclusiones preliminares. Los resultados y propuestas emergentes de este intercambio se incluyeron en las recomendaciones finales.

Una observación final relacionada con el alcance y las eventuales limitaciones del estudio: la situación de trabajo de los operadores telefónicos puede considerarse una imagen congelada en un proceso constante de cambios muy acelerados. En ese mismo momento estaban cambiando las condiciones frente a nuestros ojos: oficinas que se fusionaban, el lay-out que se modificaba, los horarios y la organización del trabajo que se reestructuraban, etc. Actualmente, los cambios establecidos en la legislación sobre pasantías, también han modificado la situación de los operadores-pasantes en el servicio de atención comercial; tienen una diferente inserción laboral al ser contratados, de modo que algunas de las cuestiones descritas ya se han modificado.

Otras transformaciones se deben a que, en el tiempo transcurrido desde el momento del estudio, las empresas han impulsado diversos cambios, no ajenos a la apertura del mercado de las telecomunicaciones y al ingreso de nuevas empresas competidoras.

Sin embargo, los ejes principales de la investigación siguen teniendo vigencia, y se vinculan con la influencia de la organización laboral sobre las condiciones y medio ambiente de trabajo y sus efectos sobre la salud; y, por otra parte, la necesidad de abordar el análisis de la actividad propiamente dicha y sus condiciones de ejecución, para descubrir los aspectos fundamentales de esta relación.

En los capítulos siguientes, independientes por sí mismos, se desarrollan los núcleos principales de la investigación. Cada uno de ellos fue redactado por el

investigador que tenía la responsabilidad temática, siguiendo un esquema establecido de común acuerdo; en la versión final se tuvieron en cuenta los comentarios y críticas del conjunto del equipo, que actuó como un comité de lectura. La diversidad de estilos expresa la personalidad de los autores.

El orden que se decidió fue el siguiente: en el capítulo 1 figura el marco teórico-conceptual desde el cual se planteó la investigación y que fue enriquecido por ella, permitiendo la construcción de un modelo explicativo. En el capítulo 2 se presentan las dimensiones cuantitativas y cualitativas utilizadas en su desarrollo. En el capítulo 3 se desarrolla una breve referencia al contexto macroeconómico y los cambios tecnológicos y organizacionales introducidos durante la última década en el puesto 114. El capítulo 4 presenta una serie de observaciones generales sobre el medio ambiente de trabajo de los operadores de los puestos estudiados a modo de introducción general a la investigación. En el capítulo 5 figuran las rigurosas mediciones de los factores del medio ambiente físico de trabajo, efectuadas con sofisticados equipos. Los capítulos 6 (puesto 112) y 7 (puesto 114) contienen el análisis de los procesos de trabajo y de los resultados de la encuesta realizada, que se orientó a captar la percepción subjetiva de los operadores sobre la manera en que las CYMAT afectaban su salud. El capítulo 8 presenta un estudio ergonómico muy original, sobre el impacto de la informatización y del cambio en la organización del trabajo ocurrida en el servicio de reparaciones (puesto 114). El capítulo 9 constituye un aporte desde la psicopatología y psicodinámica del trabajo, redactado a partir de la realización de talleres de reflexión, donde se utilizaron metodologías originales, para permitir la expresión sensible de la percepción que tenían varios conjuntos de operadores de los puestos 112 y 114 sobre la relación trabajo-salud, durante el diagnóstico y la devolución. Finalmente, en el capítulo 10 se presentan, a título de conclusiones, las recomendaciones orientadas a mejorar las CYMAT, cuya puesta en práctica tendría que ser una tarea conjunta por parte de los responsables de la empresa y de la organización sindical. Estas conclusiones y recomendaciones fueron elaboradas a partir de los aportes de todos los investigadores, siguiendo un orden lógico.

Documentos que conformaron el Informe Final de la investigación

Documento N°1: Talleres de reflexión sobre salud, condiciones y medio ambiente de trabajo. Informe de los talleres realizados con los operadores telefónicos de los servicios 114 y 112. Redactado por la Lic. Esther Giraudó

Documento N° 2: Condiciones de trabajo y salud de los operadores del servicio de reparaciones 114. Redactado por la Lic. Nora Mendizábal

Documento N° 3: Condiciones de trabajo y salud de los operadores telefónicos del servicio de atención comercial 112. Redactado por la Lic. Silvia Korinfeld

Documento N° 4: Análisis ergonómico de los puestos de trabajo del servicio de reparaciones (114). Redactado por el Lic. Mario Poy

Documento N° 5: Análisis ergonómico de los puestos de trabajo del servicio de atención comercial (112). Redactado por el Lic. Mario Poy

Documento N° 6: Mediciones de las variables del medio ambiente de trabajo. Redactado por el Ing. Víctor Vera Pinto

Documento N° 7: Relevamiento del medio ambiente físico y del mobiliario de las oficinas de los servicios 114 y 112. Redactado por el Lic. Mario Poy y Lic. Gabriela Cuenca

Documento N° 8: Recomendaciones para mejorar las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo y prevenir los riesgos ocupacionales de los operadores telefónicos que ocupan los puestos 112 y 114. Redactado por el Dr. Julio César Neffa y equipo de investigación.