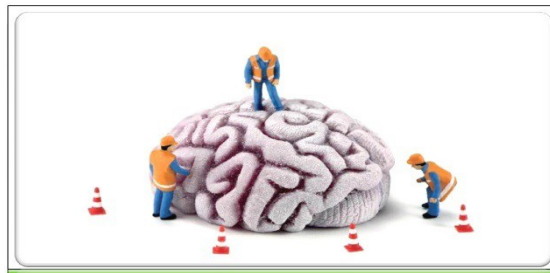


# **UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA**

## **Facultad de Psicología**

Repercusiones psicosociales de la Hipermodernidad en el mundo del trabajo: caso call- center en Montevideo, Uruguay.



María Alejandra Barrio Barrios

C.I: 4988040-9

Montevideo, 30 de Julio de 2015.

Tutora: Ana María Araújo Feliche

## **Resumen**

El presente trabajo se enmarca en el contexto actual: La Hipermodernidad. Desde allí busco indagar y conocer los cambios constantes que surgen en cortos lapsos de tiempo y como son percibidos desde el ámbito laboral por los sujetos.

Se analizan una serie de dimensiones que caracterizan la Hipermodernidad.

Se realiza un recorrido histórico sobre las modificaciones que ha ido sufriendo el concepto trabajo, caracterizando las diferentes dimensiones del mismo.

A modo de ejemplo, y como situación paradigmática, me centré en el caso Call Center o Tele-Operadores en Uruguay.

Analizar las causas y consecuencias que se manifiestan en personas que trabajan en Call Centers en Montevideo, Uruguay.

Me propongo realizar un aporte desde la Psicología desde una orientación interdisciplinaria, para poder comprender los diferentes fenómenos como consecuencia de lo inmediato, las sobre-exigencias, el tiempo de lo fast, la era de lo líquido, características todas de la Hipermodernidad.

La Psicología se expande, y brinda su saber en diferentes ámbitos. En lo laboral cumple un pilar fundamental, en lo que refiere a la selección de personal, la inducción a la organización, apostando a los trabajos en equipo, fomentando el buen clima laboral, sin dejar de lado lo subjetivo del individuo. Tomar en cuenta los problemas actuales, es señal de que nos ocupamos de lo que ocurre en la sociedad y la importancia de una buena salud física como psíquica.

## Índice

Resumen.....	Pág. 1
Introducción.....	Pág. 3
Antecedentes.....	Pág. 5
Uruguay: país idóneo para la instalación de los Call Center.....	Pág. 7
Fundamentación.....	Pág. 9
Análisis.....	Pág. 11
Avances tecnológicos...Nuevos conocimientos...Nuevos trabajos....	Pág. 13
Situándonos desde el Paradigma de la Complejidad.....	Pág. 14
¿El Espacio Laboral trasciende el Espacio Personal?.....	Pág. 16
Trabajar en la Hipermodernidad... sus implicancias.....	Pág. 19
El cuerpo como herramienta de trabajo en la Hipermodernidad: Sus repercusiones en el mundo Call Center.....	Pág. 23
Reflexiones Finales.....	Pág. 27
Bibliografía.....	Pág. 29
Anexos.....	Pág. 31

## Introducción

El tiempo está, el problema es que lo usamos mal, hay que darse tiempo para transmitir a las generaciones que vienen, que están entrando al mundo del trabajo, que no se crean el verso de que individualmente existen más chances de llegar. ¿Llegar a qué?, ¿a tener mejor ingreso?, cuando para ello tuve que pasar por encima del cadáver del compañero y ¿con que fin? Para ganar algo más, pero es que nunca nos va a "alcanzar". Porque la sociedad de consumo cada vez más me está tirando estímulos falsos. Nos están invadiendo de chatarras, de falsas necesidades, no sé, es complicado, es complicado, pero es un desafío. (Oxley, J. 2013: 49)

TIEMPO ↔ HIPERMODERNIDAD



TRABAJO

Es de suma importancia abordar el contexto socio-histórico en el que vivimos, la Hipermodernidad, ya que nos encontramos atravesado por esta dimensión, caracterizada por el tiempo inexorable, vertiginoso, y de los constantes devenires.

Debido a los grandes avances tecnológicos, la velocidad de la comunicación y las diferentes vías para acceder a la información, genera un puente de aceleración a nivel global repercutiendo a nivel empresarial, organizacional, y que impacta inevitablemente sobre la vida cotidiana del individuo en todos sus aspectos, regidos por la inmediatez del aquí y ahora.

Lipovsky (2006:8) la denomina como la "**Segunda Revolución de la Modernidad**", caracterizada por el individualismo, la búsqueda individual de los fines y según criterios propios, la autonomía, la era de lo "hiper", donde predomina el consumo en grandes cantidades; Se considera como una continuación de la posmodernidad y del individualismo.

A diario escuchamos expresiones relativas al tiempo, que cobra gran importancia en la vida del individuo, tanto a nivel macro como individual; en el primero tiene que ver con aplicar el menor tiempo posible a una actividad para lograr sus objetivos de utilidad y ganancia en lo que respecta a lo laboral. Por otro lado, en lo individual, el tiempo es vida, porque se trata de realizar la mayor cantidad de actividades al "mismo tiempo", para poder lograr las metas y objetivos tanto personales como profesionales.

Partiendo de la base de que hay dos tiempos: el interno y el externo. El primero es vivido en forma individual, subjetiva, y el segundo, es el histórico, social, cultural, en el cual el interno se encuentra inscripto y por lo tanto el propio sujeto.

Estos dos tiempos se articulan, requieren de un periodo de adaptación no solo a nivel macro sino también a nivel micro- individual.

La no adaptación, lleva a diferentes niveles de ansiedad, ya que no todas las personas son capaces de lograr amoldarse en periodos cortos de tiempos a grandes cambios, ya sea en las formas de vincularse, la comunicación y las diversas formas de trabajo.

Sennett, R (2000:9), lo denomina **fragmento de trabajo** a estas características que conllevan a altos niveles de ansiedad en el sujeto, debido a los cambios y a la incertidumbre de lo nuevo, lo fragmentado y el desconocimiento que se genera en el sujeto en cuanto a la incertidumbre de estabilidad en el trabajo.

Este periodo de asimilación de los cambios no son fáciles y de tiempo limitado, sino que implica una re-configuración a nivel personal y social, por otra parte se pierde la capacidad de asombro, pero esto no quiere decir que se deba aceptar lo “que viene”.

Exige articular el tiempo socio- histórico de la Hipermodernidad y su internalización en la construcción de los tiempos internos. Articular el contexto socio- histórico y la dimensión psico- simbólica. Y ello es un proceso. La coherencia de este proceso se verifica en el reconocimiento y la capacidad de articulación entre la escucha racional, la escucha empática, la escucha existencial: entre el conocimiento intelectual y el conocimiento sensible, entre el registro de la reflexión conceptual y el registro de lo emocional. (Araújo, A.M. 2013)

## Antecedentes

Luego de una revisión bibliográfica, hemos encontrado diversas investigaciones sobre la temática, donde se articulan trabajo - tiempo- Hipermodernidad.

En este análisis, trabajaré sobre los Call Centers como situación paradigmática del mundo del trabajo en la **Hipermodernidad**.

A nivel mundial, el fenómeno es cada vez más estudiado, ya que capta la atención de los investigadores, debido a la gran cantidad de población que padece las consecuencias negativas del trabajo, caracterizado por las exigencias y los cortos parámetros de tiempo en que se deben realizar las actividades en áreas dedicadas a este ámbito.

Las empresas optan cada vez más por la utilización de la tecnología en general como herramienta de difusión de ventas.

Destaco uno de los medios que más crecimiento ha tenido en la última década: El Teléfono y las comunicaciones telefónicas en general.

En sus comienzos el uso del teléfono se aplicaba principalmente como una vía de comunicación, pero luego el uso se expande y se transforma en una fuerte forma de competencia en el mercado. El uso masivo del mismo, es utilizado como una vía regia para llegar a la mayor cantidad de población posible trasvasando fronteras, a un costo reducido y con una respuesta inmediata.

Por el bajo costo que implica este medio, atraen mano de obra joven, con un alto nivel cultural, ofreciendo a cambio la posibilidad de un ingreso rápido al mercado laboral y flexibilidad en el horario de trabajo, siendo la mayoría de estas empresas multinacionales.

El acceso a las mismas, les permiten a las personas, tener un salario, muchos de ellos bajos, ya que la mayoría son estudiantes y trabajan pocas horas y por otra parte, pertenecer a estas organizaciones es una oportunidad de ir adquiriendo experiencia para futuros trabajos.

Estudiar las causas y consecuencias que conllevan el trabajar en malas condiciones como tele-operador, es fundamental para comprender las repercusiones psicosociales que afectan al individuo y las redes vinculares de las cuales forma parte.

Las organizaciones de trabajo, adoptan este recurso con el fin de llegar a los objetivos trazados, tomando como objetivo principal una mayor producción , y en muchos casos no se toman en cuenta el recurso humano y los daños colaterales asociados a este.

Es de vital importancia cuestionar e investigar acerca de esta temática, ya que reflejan las consecuencias negativas al no adoptar las medidas adecuadas de trabajo.

La *Revista de Salud Laboral para delegados y delegadas de prevención de CCOO*, publicada en Julio 2008 en España, esboza datos acerca de las consecuencias de las demandas del trabajo en los call center.

En el artículo N° 41 de la revista, menciona que un estudio realizado por la Asociación de Empresas de Telemarketing, el uso de los call center en España fue en aumento, teniendo un crecimiento en el año 2005 de un 24,3 %, disminuyendo del mismo modo la tasa de desempleo.

La misma arroja datos estadísticos, en cuanto a la gran cantidad de personas trabajando en dicho sector en diferentes partes del mundo.

En Estados Unidos se calcula que la población que trabaja en call centers oscila entre los 2,6 a 6,5 millones de personas empleadas en esta área.

En Europa, 750.000 personas y Francia, cuenta con 200.000 empleados. La misma cantidad se repite en de México que tiene casi 190.000 empleados.

En Centroamérica y el Caribe se espera la creación de 24.000 empleos en los próximos años.

En la publicación, se cuestionan acerca de las consecuencias de trabajar tantas horas en las mismas actividades. El trabajo se transforma en algo rutinario y cíclico, llevando así a la depresión, debido a la presión que se ejerce para que el empleado cumpla con los objetivos que la empresa designa. Las posibilidades de ascender jerárquicamente son mínimas ya que más del 90% del personal que componen los call centers tienen cargo de operador; el 7 % son coordinadores o supervisores y el 3% restante, se distribuyen en personal de estructura.

En España, quienes comprenden el mayor porcentaje de trabajadores en este sector, son mujeres, llegando a un 75.7%, y que más del 50% son jóvenes con estudios avanzados. Además se destaca el hecho de contratar personas con este perfil debido a que éstas cuentan con un nivel cultural acorde para las funciones requeridas y con conocimientos diversos. Estas características llevan a que no requieran capacitación en lo que respecta al área comunicativa y de informática.

Otra investigación orientada más al área de la Psicología, fue realizada por la estudiante Argentina Laura Cicerone (2013).

La tesis, arroja datos muy significativos acerca de las repercusiones que tienen las personas que trabajan en call centers y su relación con Burn Out (Síndrome del quemado).

Luego de una investigación a 60 personas en la ciudad de Rosario (Argentina), de las cuales la mitad de esa muestra trabajan en call y las restantes trabajan también con público pero no en call.

Se constata que, el 77% de la muestra, que trabajan en CC padecen Burn Out, derivado de las condiciones de trabajo. Teniendo como consecuencia además, desmotivación en lo personal y laboral, generando en los trabajadores una sensación de la no realización de la tarea bien cumplida.

## Uruguay: país idóneo para la instalación de los callcenter..

Nuestro país no escapa a las problemáticas que acarrearán los call center, cuando las condiciones de trabajo no se encuentran bien dadas.

En la página oficial de la Cámara de Telecomunicaciones del Uruguay, exponen una investigación donde prestan una especial atención en lo que refiere a la temática.

La seguridad laboral es uno de los principales temas a tratar.

De la misma fuente de información, se recogen datos que tienen que ver con la no reglamentación adecuada de trabajo en algunos call centers y las consecuencias negativas para el trabajador.

*"La doble presión de clientes y supervisores a la que están sometidos los teleoperadores a menudo desemboca en tendinitis, episodios de estrés y ataques de pánico. Escribe Sergio Israel" <sup>cita 1</sup>*

*"Los centros de atención telefónica que funcionan en España hacen una pausa de entre siete y 14 segundos entre llamada y llamada, según el tipo de trabajo. En Uruguay, en cambio, los empleados tienen que estar listos para recibir una nueva llamada apenas cortan la comunicación que la precede". <sup>cita 2</sup>*

Pedro Lisdero (2012) *La guerra silenciosa en el mundo de los call centers*, realiza una investigación en Córdoba, Argentina, con el fin de poder reconocer el factor "miedo" como un mecanismo social, a partir de un análisis de los conflictos que surgen en el sujeto en el área call center.

Lisdero (2012:4), menciona en su artículo que el silencio y el miedo a perder la fuente de trabajo son las características que más se ven en las personas que trabajan en esta área. Además de los escasos respaldos legales que puedan tener, y la figura de los gremios en esta área son prácticamente nulos o muy pocos.

La presión que reciben los empleados a diario para lograr los objetivos marcados por la empresa, es algo que se encuentra naturalizado en este tipo de trabajo.

En este artículo, encuentro una semejanza con los demás autores, y tiene que ver con la mano de obra que estas empresas contratan: personas jóvenes, estudiantes preferentemente y con un buen nivel cultural.

En este artículo, se manejan términos de "invisibilidad", tanto a nivel de los trabajadores, como a lo que refiere a lo legal, ya que son muy pocas las normativas que amparen este tipo de trabajo. Del mismo modo, los propios empleados de esta área, se llaman al silencio, ya que no alzan su voz cuando sus derechos no son reconocidos, por temor a perder el trabajo.



La Cámara de Telecomunicaciones del Uruguay, esboza un artículo, donde cita una tabla, en la cual se posicionan los diferentes países en base a las condiciones favorables para la instalación de los contact centres ( "contacto con el cliente") o call center.

Se consideran condiciones propicias en base a tres características:

- 1- Costos
- 2- Entorno empresarial/ Clima de negocios.
- 3- Capital Humano.

**Figure 1: Global Services Location Index 2006**

1. India	11. Singapore	21. United States	31. South Africa	41. Panama
2. China	12. Slovakia	22. Uruguay	32. Jamaica	42. United Kingdom
3. Malaysia	13. Egypt	23. Argentina	33. Romania	43. Spain
4. Thailand	14. Jordan	24. Hungary	34. Costa Rica	44. New Zealand
5. Brazil	15. Estonia	25. Mauritius	35. Canada	45. Australia
6. Indonesia	16. Czech Republic	26. Tunisia	36. Morocco	46. Portugal
7. Chile	17. Latvia	27. Ghana	37. Russia	47. Ukraine
8. Philippines	18. Poland	28. Lithuania	38. Israel	48. France
9. Bulgaria	19. Vietnam	29. Sri Lanka	39. Senegal	49. Turkey
10. Mexico	20. United Arab Emirates	30. Pakistan	40. Germany	50. Ireland

Fuente: Cámara de Telecomunicaciones del Uruguay.

Nuestro país se posiciona en el puesto N° 22 de los 50 países citados. Esa cifra ya nos indica cuán propicio es nuestro país para que se instalen estas nuevas formas de trabajo, existiendo 20 empresas de este sector, y que emplean a 2000 personas sin incluir las empresas que se encuentran en Zona América (aprox. unos 1000 puestos de trabajo más)

Luego de varias reuniones e intentos para que exista una reglamentación que proteja a los trabajadores que trabajan en ésta en Uruguay. Se llegó a un acuerdo entre empresarios, el gobierno y los trabajadores.

La ley 5032, Decreto 147/12 se constituye en una herramienta de guía y amparo en cuanto a las condiciones y factores medioambientales en la que trabajarán las personas que se desarrollen en ésta área. Una herramienta que se seguirá afinando para el bienestar y desarrollo de los que allí trabajan. Esta también es una forma positiva de tomar lo que nos brinda la Hipermodernidad.

## Fundamentación

Basados en los datos anteriormente mencionados y la gran población que allí trabaja, es que considero relevante, realizar un análisis sobre los focos que se han presentado como consecuencia de una mala gestión en los procesos que tienen algunas empresas en cuanto se ajustan a la inmediatez del tiempo y buscan una mayor producción, muchas veces no respetando los tiempos y espacios del trabajador, teniendo repercusiones negativas (que más adelante desarrollaré) para los individuos.

Las nuevas tecnologías brindan a las diferentes generaciones, nuevas oportunidades laborales, nuevas formas de trabajo, diferentes áreas donde desempeñarse que exigen más conocimientos y trabajar con herramientas utilizadas en el primer mundo, todo parece maravilloso, pero, ¿qué hay detrás de eso? ¿Cuáles son las demandas a cumplir? ¿Nivel de exigencia? ¿Sobre- exigencia? ¿ Implicación o sobre-implicación?

¿Qué pasa con el cuerpo?

¿Transformaciones de la subjetividad a partir de las transformaciones en el mundo del trabajo?

Luego de una charla con mis compañeros de trabajo que previamente habían trabajado en un call center y compañeros de estudio, es que empiezo a sentir una especial necesidad de conocer más en profundidad ese ámbito laboral, indagando las características de dicho trabajo y las diferentes dimensiones que toca de la vida del trabajador cuando las reglas no son claras y los procedimientos no se efectúan adecuadamente.

Es desde aquí, donde busco realizar un análisis, detallando las características de la Hipermodernidad, analizando las diferentes modificaciones que ha ido sufriendo el concepto trabajo y los cambios a los que nos enfrentamos a la hora de ingresar al mercado laboral, mencionando los cambios que ocurren en la vida de la persona a nivel subjetivo, vincular y social.

La sociedad se transforma, lo cultural pasa a ser diferente, donde lo que antes era algo privilegiado hoy ya paso a perder importancia, una sociedad de libertades, de poder elegir, donde cada vez hay más opciones, nuevos horizontes por descubrir y como jóvenes todo nos llama la atención, tenemos la necesidad imperiosa de indagar, querer conocer lo nuevo, experimentar.

Lo laboral no escapa a eso.

Desde la Psicología, considero es un compromiso conocer y analizar las diferentes dimensiones que afectan al sujeto y las subjetividades. Desde una visión crítica lograr abrir nuevos pensamientos y caminos para visualizar posibles soluciones al contexto socio- histórico al cual nos enfrentamos, que acarrea consigo una inimaginable gama de avances tecnológicos que proporcionan nuevos conocimientos, confort, calidad de vida...

Lograr una visión crítica y analizadora, de no caer en lo fragmentado y pragmático y dejarnos arrastrar por el tiempo vertiginoso y del cambio. No caer en lo líquido,( como lo llama Bauman), sino que tomar de eso líquido aquello que es duradero, confiable y que ayuda al entendimiento de la humanidad.

## Análisis

Realizar un análisis de la evolución que ha ido sufriendo el concepto trabajo, es fundamental para entender las diferentes concepciones que lo componen y conocer en la actualidad las repercusiones psico-sociales y culturales del trabajo en la vida cotidiana del individuo.

Marx, C. (1974:56), realiza dos grandes separaciones del trabajo: Por un lado, lo que respecta al trabajo físico, es decir, lo que tiene que ver con la acción de aplicar la fuerza para la realización de una tarea y por otro lado, el espiritual, que involucra además de la fuerza física, lo mental, relacionado a la planificación, estrategias, ideas, proyectos y formas en que se llevarán a cabo las diferentes tareas para lograr un producto.

Las clases se separan acorde a las divisiones del trabajo y a los instrumentos de la producción. No solo la concepción de trabajo se ha ido modificando, sino también el lugar que ocupa en la vida del sujeto y las repercusiones que tiene en la actualidad, tomando en cuenta la gran diversidad de oficios, profesiones y labores que hay en el mercado laboral y sobre todo los "requisitos" que se establecen para el acceso a ello.

En la edad media, el trabajo era para los hombres libres la única propiedad con la que contaban. La división del trabajo era limitada, debido a que las herramientas que utilizaban eran escasas y precarias, siendo así una producción restringida y por lo tanto el intercambio era mínimo entre las ciudades.

Estas son las principales razones por la cual el artesano vivía consagrado a su trabajo, y se viese totalmente absorbido en el mismo.

El capital que se poseía era natural, constituido por la vivienda, las herramientas del oficio, y los clientes que se adquirirían eran heredados de padres a hijos.

En un **Capital Estable**, era en lo que se trabajaba, ya que lo que se heredaba se cuidaba y trataba de desarrollar aún más mediante la consagración y dedicación plena al mismo.

Siglos después, se transforman la producción y las formas de intercambios, donde aparecen los comerciantes, estableciendo nuevas formas de comercio y de intercambio de instrumentos de trabajo entre las ciudades. Esto lleva a que las ciudades se vayan distinguiendo por la producción de ciertos tipos de productos, llevando al surgimiento y crecimiento de las manufacturas (se produce el intercambio entre naciones extranjeras).

El trabajo ya no solo dependía de la fuerza del individuo sino que se implementa el uso de la tecnología. Se introduce la máquina, como otro elemento para la producción. Surge entonces la **REVOLUCIÓN INDUSTRIAL**.

El cambio en la forma de trabajo se iba gestando, a medida que las demandas laborales eran mayores, en el trabajo textil sobre todo, había más movilización en la rotación de personal, que a su vez exigía nuevos conocimientos y adaptación a las herramientas de producción.

A fines de este siglo, aparece una nueva forma de organización del trabajo: la Fábrica Industrial, dándose así un pasaje del **capital natural estable**, a ser un **capital natural móvil**, cambiando las formas de relacionamiento entre el empleado y el patrón, pasando de ser oficiales/ maestro a trabajador/capitalista.

Se expande el comercio y la navegación, y por lo tanto los trabajadores encuentran una nueva forma de ocupación.

Algunos oficios requerían más de la fuerza física que la mental, y esto tuvo sus repercusiones a nivel social y cultural ya que surgen los jefes y subordinados. Los comerciantes y los campesinos, quienes producen la materia prima y quienes la transforman.

Surge en este contexto la propiedad, que se divide en quienes poseen las riquezas y quienes las trabajan a cambio de alimentos. Desde sus comienzos, el hombre ha tenido la necesidad de elaborar y producir a cambio de alimentos; lo hacía para cubrir las necesidades básicas como es la alimentación. Una vez cubiertas las mismas, se encuentra tras la búsqueda del confort y el bienestar.

### **Avances tecnológicos...Nuevos conocimientos...Nuevos trabajos...**

El trabajo en ese contexto, no se encontraba regularizado legalmente, y la mano de obra barata que más se utilizaba era la de mujeres y niños, quienes trabajan en las fábricas más de doce horas diarias por salarios mínimos.

Frente a las condiciones inhumanas e insalubres en las que trabajaban, se intentó una unión por parte de los trabajadores para reclamar un lugar digno de trabajo, menos riesgoso, menos horas de trabajo y que se reconocieran sus derechos, pero en contraposición las industrias prohibían la formación de grupos de trabajadores, hasta finales del S. XIX, en que se forman lo que hoy conocemos como gremios o sindicatos.

Frente a los cambios tecnológicos, la demanda de conocimientos y especialización se acrecienta, se requiere más tiempo y aprendizajes complejos y de esta manera se van diferenciando las clases sociales según el oficio de los individuos.

En el S. XX, vemos un crecimiento mayor del comercio y la industria, y la demanda de mano de obra, pero también aumenta la competitividad y lo complejo del trabajo. La demanda de tiempo dedicado al trabajo es mayor, y requiere un aumento de los conocimientos del trabajador para ser "distinguido" de los demás y por lo tanto tener mayores ingresos y reconocimiento social.

El tiempo comienza a ocupar un papel fundamental en este contexto.

Las empresas buscan ser más eficaces, tener empleados capacitados y que produzcan la mayor cantidad posible en cortos lapsos de tiempo.

Frederick Taylor (1891), economista estadounidense, es quien cumple un papel fundamental en esta temática, ya que es el promotor de la organización científica del trabajo.

Aporta grandes principios para llevar a cabo la administración de las empresas y así lograr un mayor rendimiento. Se dedicó a estudiar los diferentes procesos de producción que caracterizaba a las empresas a fines del siglo XIX y XX.

En la obra *Principios de la Administración Científica (1891)*, establece algunos principios básicos:

1. Organización del Trabajo
2. Selección y entrenamiento del trabajador
3. Cooperación y remuneración por rendimiento individual
4. Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo.

El primero, hace referencia a lo que tiene que ver con el tiempo dedicado a la realización del trabajo.

El segundo, hace referencia a la selección adecuada del personal, enfocándose en las competencias requeridas para la realización de dicho trabajo.

El tercero, busca alinear los intereses tanto del empleador como del empleado. Se relaciona con la recompensa, a cuanto mayor producción, mayor salario percibirá el trabajador.

El cuarto, tiene que ver con lo que anteriormente mencionaba, acerca de la división del trabajo. Los encargados se ocupan de la planificación, el esfuerzo mental y como realizar el trabajo y el empleado lo ejecuta, utilizando la fuerza física.

El tiempo y el movimiento son conceptos que el autor maneja para la realización de una actividad laboral.

Los tiempos, los toma como algo "permisible" para realizar una tarea, y luego los diversos movimientos físicos que hace una persona para llevarla a cabo.

¿Tienen vigencia los aportes taylorianos en la actualidad?

En el caso concreto de los callcenter, se puede ver que muchas de estas características se ven reflejadas en estos tipos de trabajos, tomando en cuenta que los empleados tienen un tiempo ya establecido para realizar las llamadas y lo que "deben decir", lo que conocemos como un "speech" al momento de tomar contacto con el cliente.

## Situándonos desde el Paradigma de la Complejidad

El hombre se enfrenta a diario a situaciones que no siempre tiene las respuestas o que no le encuentra un sentido o explicación, frente a esto, los objetos y situaciones se tornan complejas para la comprensión humana.

Es ahí donde se produce un movimiento, se sale de lo lineal y conocido para encontrar nuevas respuestas. Salir de ese estado de seguridad y confort genera miedos e incertidumbres.

El tiempo de la Hipermodernidad, ofrece cambios, movimientos, avances, que nos exige re-pensar, re-plantear- y generar nuevas formas de pensamientos.

Trae consigo avances innegables que son sumamente favorables para el ser humano, como son los grandes avances tecnológicos en la Medicina, por ejemplo. Gracias a ello, se pueden prevenir y/o detectar enfermedades a tiempo o incluso llegar a curarlas.

En otro plano, en cuanto a las comunicaciones, se producen en masividad y las personas pueden acceder más fácilmente a una serie de información en todas partes del mundo. Podemos conocer a través del mundo de las imágenes y videos, contactarnos con personas de cualquier parte del mundo, comprar internacionalmente, y conocer realidades diversas de cualquier lugar que se nos ocurra, todo se encuentra al alcance de nuestras manos con un solo click.

La pregunta es: ¿Estamos preparados para tantos cambios en cortos periodos de tiempo?

Morin, E. (1990), nos plantea el Pensamiento Complejo, como una forma para entender todos estos fenómenos que ocurren y que hay una necesidad por darle una explicación, un sentido.

Propone el desarrollo de un Pensamiento Complejo, para lograr comprender y entender lo que está ocurriendo. Para ello es necesario integrar diferentes saberes, apuntando a la observación de aquellas cosas que se nos presentan como "extrañas".

El sujeto emerge al mismo tiempo que el mundo. Emerge desde el punto de partida sistémico y cibernético, allí donde un cierto número de rasgos propios de los seres humanos (finalidad, programa, comunicación, etc.) son incluidos en el objeto-máquina. Emerge, sobre todo, a partir de la auto-organización, cuando autonomía, individualidad, complejidad, incertidumbre, ambigüedad, se vuelven los caracteres propios del objeto. Cuando, sobre todo, el término «auto» lleva en sí la raíz de la subjetividad. (Morin, E. 1990:63)

Nos habilita a tener un pensamiento crítico, profundizar en lo desconocido, incluso ante la incertidumbre. Habla del movimiento que debe hacer el sujeto hacia la búsqueda de la comprensión de los fenómenos, a través de la articulación de diferentes saberes apuntando a la complejidad y no a la reducción del entendimiento.

Hay que tener en cuenta que el pensamiento complejo se encuentra ligado al de la simplicidad, ya que es necesario conocer las partes en su singularidad para luego poder integrarlas y conocer los procedimientos de los diferentes fenómenos.

La complejidad no es un fundamento, es el principio regulador que no pierde nunca de vista la realidad del tejido fenoménico en la cual estamos y que constituye nuestro mundo. Se ha hablado también de monstruos, y yo creo, efectivamente, que lo real es monstruoso. Es enorme, está fuera de toda norma, escapa, en última instancia, a nuestros conceptos reguladores, pero podemos tratar de gobernar al máximo a esa regulación. (Morín, E. 1990:146)

Es necesario, situarnos en el contexto actual en el que vivimos para poder comprender los fenómenos que se nos presentan.

La Hipermodernidad, es una época compleja, que requiere razonamientos complejos con la ayuda de diferentes materias y disciplinas. Nada es malo en sí mismo, si se encuentran formas adecuadas para su uso.

Nos encontramos en una era hiper- tecnologizada y aprender- aprehender de ella es fundamental para los avances civilizatorios.

Todo se va naturalizando, y cada cambio de conducta parece normal y dentro de lo esperado, pero ¿somos conscientes de eso? ¿Los vínculos se van perdiendo o son los mismos pero tecnologizados?

Estamos constantemente preocupados por nuestra seguridad y estabilidad. Las que anhelamos sobre todo en temas de salud, donde parece, que de eso también se ha ocupado la época en que vivimos, ya que para todo hay un medicamento y no hay lugar para el sufrimiento y el dolor. No hay espacio ni tiempo para los procesos que "entorpezcan" el estar activo. Esa es la carrera constante en la que nos encontramos, siempre hay que estar en marcha, no detenerse. El futuro no es seguro, se va construyendo a medida que se construye el presente.

José Oxley en la entrevista realizada por Ana María Araujo (2013:45), dice:

- Muy difícil interactuar, tiene que ser todo "ya" y cuando llegamos, es tarde. Es difícil escucharnos, cada vez nos escuchamos menos, cada vez estamos menos comunicados, a pesar de que el que más o el que menos se defiende con tecnología como la informática, pero los amigos y los compañeros no se hacen vía informática, tiene que existir el trato personal-



## ¿El Espacio Laboral trasciende el Espacio Personal?

¿Qué lugar ocupa el trabajo en la vida del individuo? ¿Es un sujeto alienado?

Marx, C. (1844), introduce el término Alienación, refiriéndose a los cambios que ocurren en la vida del individuo, sufriendo una expropiación del producto de su trabajo, de su propia actividad y, en último término de sí mismo.

Denomina Plusvalía, a aquello superior al producto consumido por el trabajador y que no le es retribuido, ya que considera el salario como una paga para que pueda recuperar las fuerzas empleadas en la labor.

La plusvalía queda en poder del empleador, y de allí surge el capital, y el poder queda en manos de una sola de las partes y por ende el trabajo se torna un instrumento de alienación.

El término Alienación, es empleado en diferentes disciplinas y va vareando acorde al área que refiera. En términos generales refiere a "algo ajeno" al sujeto, y que se encuentra fuera del control de éste.

Etimológicamente, deriva del latín ālīēnātio, ōnis: alejamiento, privación, procedente a su vez del adjetivo ālīēnus: propio de otro, extraño a uno, ajeno.

*"Estado mental caracterizado por una pérdida del sentimiento de la propia identidad" <sup>1</sup>*

El trabajo es un medio para lograr un fin. Ese medio implica ser evaluados por un otro, en cuanto al conocimiento, capacidad y destreza que tenemos para realizar una tarea.

Estamos constantemente siendo medidos y puestos a prueba en nuestro quehacer diario. Pero, ¿Que implica esto en la vida del individuo? Implica que estemos jugando una carrera contra el tiempo y nosotros mismos. Donde cada vez es menos el tiempo que tenemos para dedicar al ocio, la familia, los amigos, los vínculos en general.

La demanda del mercado es tal, que la capacitación en el trabajo debe de ser constante, fomentando así la competencia y la sensación de inestabilidad y miedo. Estas son las características del contexto actual del mundo del trabajo, y que trae consigo grandes consecuencias para la vida del individuo que merecen ser analizadas.

Marx, C(1844), menciona que cuanto más la persona se exige en el trabajo, más enajenado se encuentra.

El autor entiende que el trabajo es una vía para crear los bienes que satisfacen de las necesidades del hombre, y por lo tanto la actividad principal.

Los mismos, están condicionados por "las fuerzas productivas", y a cierto nivel de éstas, le corresponde un tipo concreto de "relaciones de producción", que tiene que ver con las relaciones entre los hombres con un propósito hacia la elaboración.

Las relaciones de producción son "relaciones de propiedad", que se dan entre propietarios de las fuerzas productivas y los no propietarios; entre "explotadores y explotados"; entre la clase dominante y la clase dominada; entre quienes son dueños del capital y quienes trabajan para producirlo. ¿Cuáles son las condiciones de trabajo óptimas para que el individuo se pueda desarrollar saludablemente? ¿El objetivo sigue siendo: mayor producción = menor tiempo= mejor salario y valoración al trabajador? ¿A qué costo debemos ser "valorados" en el mercado?

En este contexto, los callcenter no escapan a tener muchas de estas características

¿Cómo influye esto en la vida del individuo y cuáles son las consecuencias?

Call Center o Tele operadores, es una forma de trabajo que se da a nivel mundial y que cada vez se adoptan más en los diferentes países.

La cámara de telecomunicaciones del Uruguay citan en su página web, que la Facultad Medicina lo cataloga como una forma de trabajo que más estrés genera.

La comunicadora e investigadora Patricio Gamio, en su entrevista al diario el Observador dijo que los síntomas más frecuentes que se pueden observar en las personas que trabajan en callcenter son:

*Ansiedad. Depresión. Pocas ganas de vivir, rechazo a reintegrarse al trabajo y sensación de pánico frente a una actividad tan trivial como tomar el ómnibus que podría conducir a la oficina. Estos son solamente algunos de los síntomas que, según especialistas en salud ocupacional, están teniendo quienes trabajan en los call center*<sup>2</sup>

Es importante abordar la temática y hacer especial énfasis en las causas y consecuencias de estos síntomas, que no son menores. Las empresas adoptan cada vez más estas formas de trabajo, y la cantidad de jóvenes uruguayos que trabajan en esa área va en aumento.

Según cifras presentadas por José Pedro Derrégibus (presidente de la cámara de Telecomunicaciones), existen más de 20 empresas en plaza que prestan servicios de call y contact center, con más de 4.000 puestos de trabajo en Montevideo y zona metropolitana. De acuerdo a las estimaciones empresariales, se considera que esa cifra alcanzará los 10 mil trabajadores en los próximos años.

De la misma fuente, se menciona que Uruguay "*posee factores intrínsecos*". Esto quiere decir, que Uruguay es un país propicio para que se instale y fomente este tipo de trabajos, ya que existe un alto nivel de alfabetismo, un elevado nivel cultural y educativo.

Este tipo de trabajos en Uruguay, no tiene un tipo de ley específica que los rija, es por ello que algunos gremios les preocupa el bienestar de los trabajadores, ya que en muchos de ellos no se cumplen con las reglamentaciones básicas, como por ejemplo, un descanso entre una llamada y otra; y todo eso sin contar con los reclamos que reciben a diario los trabajadores. Todo varía de acorde a las áreas en las que este enfocada el callcenter.

La experta en estrés laboral y Burn Out Nahir Silvera, dice al diario el observador:

<sup>3</sup>*Los problemas planteados van desde ansiedad hasta "situaciones mucho más extremas", como la de trabajadores que "llegan a una depresión profunda, con una autoestima difícil de recuperar, al punto que no se sienten capaces de realizar las tareas comunes de su casa".*

Como vemos, las repercusiones son muchas y afectan diferentes niveles de la vida del individuo, tanto a nivel personal e inter- relacional.

Actualmente, los avisos en los diarios, lo anuncian: "trabajo bajo presión". Ya aclarando allí, como será el ritmo de trabajo.

Organización global para trabajadores de telecentros, es una organización que surgió a nivel mundial, en base a la gran cantidad de puestos de trabajo que se han generado en la modalidad de trabajo call center o tele- operadores.

Se realizaron una serie de encuestas de las cuales surgen una serie de interrogantes, que es importante tomarlas en cuenta a la hora de analizar la temática.

130 delegados de alrededor del mundo asistieron a la Conferencia de UNI sobre los Telecentros (o telecentros), que fue copatrocinada por el Grupo de los Trabajadores de la Organización Internacional del Trabajo y que contó con la participación de la Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte (ITF). La Conferencia identificó el estrés como uno de los problemas principales (y mundiales) que tienen ante sí las personas que trabajan en los telecentros, buena parte del cual se debe a la fijación de unos objetivos irrealistas y múltiples y a una vigilancia y control constantes.

(p. 4)<sup>3</sup>

Se constató que el estrés es una de los factores que más aparecen como repetitivos y por lo tanto lleva a un desequilibrio en la vida del tele-operador .

*"El estrés existe en cada centro de llamadas, y no hay ninguna excepción a esta regla",* dijo Dimitra Makri, Presidente del Sindicato de Empleados de Cosmote en Grecia, el primer sindicato del mundo creado en un telecentro. (p. 5).

## **Trabajar en la Hipermodernidad... sus implicancias**

Las exigencias son mayores y cuanto más tiempo se le dedique al trabajo, se le "reditúa" en el salario, pero ¿a qué costo?.

Es importante destacar que la finalidad del uso de los Call Center como medio para lograr una mayor venta y producción para las empresas, es algo muy bueno, lo que aquí me replanteo y busco analizar es la forma y condiciones en que trabajan las personas. El cómo y el para qué de algunas prácticas donde prima la producción, el consumo, y el individuo pasa de ser sujeto de la sociedad, a ser objeto de ella.

El trabajo es un concepto complejo, polisémico, contradictorio.

Por un lado, la imagen de explotación, alienación y sufrimiento...

Por otro lado, el trabajo toca dimensiones esenciales del ser humano: el hacer, el tener, el ser...El placer de la tarea bien realizada, la satisfacción personal y social de la obra cumplida, son aspectos modales de la concepción de trabajo.

El mismo, abarca diferentes dimensiones de la vida de los sujetos.

El trabajo aporta un lugar en el mundo, una red social de vínculos y afectos, un sentido de pertenencia, una retribución material, económica, por la tarea bien realizada, un sentido a la existencia. (Araujo, A.M 2013: 36-37)

El trabajo, lleva implícito cinco dimensiones, que las tomaré en palabras de Ana María Araujo (2013: 37).

***El acto de trabajo:*** Que implica la producción de un bien o servicio.

Aquí cobra una gran importancia el tiempo que se aplica a la labor, a la producción.

El producto del trabajo se pierde en un sistema complejo, abstracto, a veces, virtual, que invalida al trabajador a apreciar concretamente el fruto de su actividad. Se desnaturaliza no sólo el significado del trabajo sino la identidad misma del trabajador, perdida en la hiperexigencia y la instantaneidad.

***La remuneración:*** Es la contrapartida a esa producción, el pago de la fuerza de trabajo.."

Cada Individuo recibirá su remuneración de acuerdo a su competitividad. Competencia e individualismo extremos caracterizan a esta segunda modernidad. La "lucha de lugares" se articula, y a veces, hasta sustituye la antigua lucha de clases avanzada por Marx".

***El colectivo:*** "El sentimiento de pertenencia a un colectivo otorga identidad social y refuerza los vínculos de la producción. Habilita, también, la organización de la lucha por una mayor justicia laboral y social".

***La organización:*** "...El panóptico foucaultiano, donde todo es controlable desde la torre de control visual, se articula con el control cibernético, comunicacional".

La organización, que establece lugares y tareas, que distribuye roles y funciones, que pauta los tiempos y los espacios, está en reorganización permanente.

**El valor:** El valor es el atributo al producto del proceso de trabajo, que en el sistema capitalista se expresa, esencialmente, a través de la plusvalía.

El valor real y simbólico de la creación laboral que dignifica y que afirma la auto-estima se va acrecentando con el tiempo.

El dios Mercado pauta el valor del trabajo, nuestra cotidianeidad, nuestros vínculos.

¿Dominamos el mercado ó somos presas del mismo?

¿Cómo los Call Center exacerbaban esta realidad?

Hay variedades de tiempos que se encuentran fragmentados y que muchas veces no tienen un punto de encuentro. El tiempo del trabajo, el social, simbólico y que es vivido en forma individual, más allá de que existe un tiempo socio-histórico- cultural en común que es el tiempo externo.

Porque si bien vivimos en un tiempo hipermodernos vemos favorecidos por avances científicos y, fundamentalmente, tecnológicos que apuntan a potenciar las capacidades y el tiempo del ser humano, ello se transforma en proceso cuasi perverso, si no se vive desde una ética donde lo esencial apunte al ser humano en su integridad. (Araújo, A.M. 2013:13)

Sennett, R (2000), en el texto *La corrosión del carácter*, dice que el trabajo se caracteriza por el cambio constante, la exigencia al individuo a una rápida adaptación a esos cambios, agilidad, flexibilidad.

*Que asuman un riesgo tras otro, que dependan cada vez menos de los reglamentos y procedimientos formales (p.9)*

Introduce el término de **capitalismo flexible**, que se caracteriza por el cambio de un trabajo a otro en lapsos cortos de tiempos, generando así en el sujeto una gran demanda emocional- psicológica y cultural. De alguna manera va quedando de lado la persona, a tal punto de quedar adormecidos en algunos casos, y en otros, el estar en una excitación constante de exaltación por cumplir así demandas del mercado en el menor tiempo posible.

En la Hipermodernidad, los medios de comunicación son diversos y se fusionan entre sí para lograr una mayor eficacia.

El uso masivo de estos medios es adoptado mayormente por la población joven, quienes manejan y conocen en profundidad estas herramientas de difusión.

De la revisión bibliográfica, se destaca que las personas que mayormente trabajan en los callcenter son personas jóvenes con conocimientos en computadoras, tienen un buen nivel educativo y cultural. El flujo de personas que allí trabajan es muy significativo, y se reflejan claramente las repercusiones psico-socio-cultural en el individuo.

El trabajo pasa a ser una rutina, entendiéndola como las acciones que realizamos a diario, casi de la misma manera y que se transforman en hábito. En muchos casos, la casa ya no se encuentra separada del trabajo, lo vemos materializado por el hecho de constatar que se lleva el trabajo a la casa.

Las exigencias y preocupaciones nos siguen a todos lados, cayendo en lo cotidiano, rutinario, y cíclico del trabajo.

Sennett, R (2000), alude a que ***el trabajo en equipo hace hincapié en la receptividad mutua más que en la validación personal (p10)***. Podemos ver que por más que se den los trabajos en equipo, el individualismo en muchos casos prima ya que es como un rompecabezas donde cada uno cumple una función diferente en la tarea para lograr un fin, pero que no deja de ser superficial en cuanto a las

relaciones interpersonales ya que las exigencias son tales que queda poco espacio para las distenciones, los intercambios, y llegar a la profundidad de los vínculos.

***El tiempo de los equipos es flexible y orientado hacia tareas específicas a corto plazo más que al cálculo de décadas marcadas por la contención y la espera. (p10)***

*Hay una gran desorganización del tiempo (p132).* Las personas tienen la necesidad de crear vínculos y que estos sean duraderos, pero se ven afectados por la rutina y son cada vez más efímeros.

Una gestión no adecuada del personal, conlleva repercusiones vareadas, dependiendo de la persona y el grado de exigencias al que es sometido.

Algunas pueden percibirse a simple vista, como es la tendinitis, y otras afecciones a nivel emocional-psicológico, como por ejemplo estrés, burn-out, depresión.

En 2013 la Organización Mundial del Trabajo (OIT), publicó un informe acerca de las tendencias mundiales del empleo juvenil.

Del mismo, se arrojan datos que en América Latina y el Caribe, los jóvenes que viven en países en vías de desarrollo, pasan por una transición de búsqueda de empleo que es "difícil", ya que la mayoría de los trabajos que se ofrecen son temporales, informales, a tiempo parcial y de baja calidad (p:1).

La calidad de los trabajos a la que acceden los jóvenes, la OIT lo denomina empleos "atípicos" (p:14), que se caracteriza por trabajos que son temporales, o tiempos parciales, teniendo como favorable la posibilidad de realizar otras actividades en paralelo, como por ejemplo poder estudiar. Este tipo de empleos, va en aumento.

Un ejemplo de ello, es el caso de los Call Center, ya que la rotación de personal es alta, y los jóvenes que acceden a él se encuentran estudiando y capacitándose para conseguir otro empleo (en muchos de los casos).

Los cambios de un trabajo a otro, la falta de estabilidad y permanencia hacen que predomine el miedo, la incertidumbre del ¿mañana qué?

¿Cuál es la medida justa por la tranquilidad y estabilidad laboral?

Se tiende a confundir la implicación en el trabajo, con la sobre- implicación y es fundamental estar atentos en esta dimensión.

## El cuerpo como herramienta de trabajo en la Hipermodernidad: Sus repercusiones en el mundo call center

Vivimos en el tiempo Kheros, el tiempo del aquí y ahora. De lo fugaz, lo inédito, no solo se nos exige desde el exterior sino que somos auto exigidos por nosotros mismos.

Estamos constantemente sobre hielo delgado, en movimiento continuo, y corriendo tras el tiempo para lograr nuestros objetivos, metas, y sentirnos al fin realizados, pero en realidad nunca lo logramos.

*“El evento, la oportunidad, el pasaje mismo, el instante sin llegar a vivirse presente. El acto”.* (Araújo, A.M 2009:28)

José Oxley, en la entrevista realizada por Araújo, A.M (2013), expresa que las diferentes empresas quieren obtener mayor producción con el menor costo posible, y que dentro de esa reducción de “gastos” se encuentra la mano de obra del trabajador, donde se le exige más por la misma paga y que si el empleado no rinde lo que la empresa espera, son despedidos.

“Descartables”.

Las empresas optan cada vez más por poner objetivos a los trabajadores. Estos deben ser alcanzados para obtener el reconocimiento por parte de la empresa como "buen" empleado.

La vida nos dice que esa falta de permanencia en los lugares de trabajo también comienza a generar problemas a esas mismas empresas para lograr los objetivos que ellas mismas fijaron.

...Ahora no, ahora no hay lealtad que valga, ahora son los objetivos. Objetivos medibles, categorizables, en escalas ajenas a nuestra realidad.

Objetivos y objetivos a cumplirse en un tiempo estipulado a nivel global. (Oxley 2013:47)



Byung-Chul Han (2013:29), expresa:

*“En la sociedad expuesta, cada sujeto es su propio objeto de publicidad. Todo se mide en su valor de exposición....Todo está vuelto hacia fuera, descubierto, despojado, desvestido y expuesto. El exceso de exposición hace de todo una mercancía...”*

Como menciona el autor, somos cuerpos expuestos a las demandas de la sociedad.

Desde que nacemos vamos aprendiendo sobre los mandatos sociales y conociendo los parámetros de la sociedad en la que vivimos. Una persona promedio, pasa 18 años de su vida estudiando, para luego poder realizar una carrera universitaria y tener un "buen" trabajo.

¿Qué pasa en ese trayecto mientras buscamos alcanzar el éxito? Una vez que obtenemos el título de alguna profesión, o oficio, ¿Qué estamos dispuestos a ceder para alcanzar las metas laborales que nos proponemos?

El cuerpo, se encuentra expuesto a ser una mercancía de intercambio, el conocimiento que en él albergamos, tiene un precio que el mercado está dispuesto a negociar.

Trabajamos algunas veces en lo que nos gusta y muchas veces en lo que se nos presenta. Somos conformistas y otras veces, lo vemos como un puente para lograr lo que realmente queremos, ¿A qué precio?.

Ingresar al mundo laboral, es insertarnos en una nueva etapa de nuestras vidas, tener una rutina, aprender /aprehender una cultura laboral.

Como vimos, los call center son un espacio propicio para tener la primera experiencia laboral y que al mismo tiempo nos permita un espacio para estudiar. Es sumamente positivo tener un primer ingreso y con ello costear los gastos personales y de estudio. En este análisis no busco resaltar las repercusiones malas de este tipo de trabajo, ya que como podemos ver tienen infinitas ventajas a la hora de poder insertarse al mundo laboral.

Lo que nos debemos cuestionar es cuando las "presiones" del tiempo golpean sobre nuestros hombros. Las exigencias y sobre- exigencias para lograr las metas y objetivos propuestos por la empresa. La interrogante radica en los procesos y formas que se emplean para cumplirlos. Que si son más aplicados dichos procesos, lleva a consecuencias perjudiciales para la vida del individuo, como ser tendinitis, estrés, Burn Out, depresión, insatisfacción, nerviosismo, entre otras.

¿Cuál es el costo de entrar a este mundo? ¿Qué cuota de nuestro tiempo el mercado nos exige para formar parte del mismo?

Tiempo, que no es vivido de la misma manera por todas las personas. Tiempo que es fugaz, vertiginoso y que cada vez nos exige más, vivimos en el Tiempo de la inmediatez, donde el hoy, ya es ayer.

Tiempo de la Hipermodernidad.

*"Hipermodernidad: a saber, una sociedad liberal, caracterizada por el movimiento, la fluidez, la flexibilidad, más desligada que nunca de los grandes principios estructuradores de la modernidad..". (Lipovsky, 2008:27)*

*"Hipernarcisismo, época de un Narciso que se tiene por maduro, responsable, organizado y eficaz, adaptable, y que rompe así con el Narcisismo de los años posmodernos, amante del placer y las libertades". (Lipovsky,2008:27)*

El autor, cuestiona duramente estas afirmaciones que él mismo realiza, preguntándose acerca del precio que se tiene que pagar para mantener el status de "ser" maduro, eficaz y adaptable.

Los individuos de la era actual, son "desestructurados" (p28), y en ellos reina la inestabilidad, el cambio constante, la superficialidad y la poca profundidad en lo que respecta a los vínculos en los diferentes niveles y áreas de la vida del individuo.

Según Lipovsky (2008), La competencia es cada vez mayor y exige más tiempo dedicado al ámbito del trabajo, por lo tanto el espacio para el ocio y los vínculos va quedando cada vez más limitado.

En el ámbito de los call center se ha avanzado en lo que refiere a lo legal, dando luz a las individualidades y atendiendo los casos que fueron y van apareciendo. En todos los trabajos, vamos a tener cosas que no vamos a estar de acuerdo, o que quisiéramos cambiar, lo importante es lograr reconocer cuando pasa a afectar al individuo en su subjetividad, estilo de vida, y las relaciones vinculares. El pasaje donde se empieza a desdibujar la persona y pasa a "valer" por lo que produce y es rentable para las empresas, dejando de lado las necesidades y demandas del sujeto.

Trabajamos con el cuerpo, y hay que prestarle una especial atención. Nuestra vida está rodeada de tecnología y el adoptarla nos hace sujetos tecnologizados, nos sentimos maravillados por ella, usarla de forma prudente es una característica de buena salud. El uso no adecuado, lleva a que aparezcan nuevas adicciones como por ejemplo el workalcoholic o adicción al trabajo y no es sencillo lograr reconocerla por uno mismo.

Desde la Psicología, y en diálogo con otras disciplinas, el aporte que podemos hacer es brindar nuevas alternativas a la búsqueda de encontrar en el trabajo un mejor equilibrio posible entre trabajo- demandas- vida cotidiana. En la Hipermodernidad, los espacios para analizar los conflictos son pocos, ya que el tiempo que tenemos es corto y requerimos soluciones duraderas.

La Psicología, inmersa en el mundo laboral, brinda sus aportes a las diferentes empresas, buscando cuidar el bienestar y un ambiente saludable para los trabajadores, quienes pasan muchas horas de su vida volcado al mismo.

Fomentar el desarrollo personal y profesional, son características de aquellas empresas que entienden que si un trabajador se siente parte de la empresa, el compromiso y responsabilidad será mayor hacia la organización.

Considero importante la creación de áreas de RR.HH en todas las organizaciones, ya que son fundamentales para el logro de los objetivos empresariales y bienestar de los trabajadores. Entender el comportamiento humano es más eficaz que probar con sistemas basados en malas experiencias pasadas y sistemas de motivación extrínsecos.

*"Yo te diría: reconquistemos el tiempo de vivir, seamos capaces de apostar a una hipermodernidad solidaria, fraterna". (Gaulejac, V. 2013: 147)*

¿Por qué no venerar la lentitud y no la rapidez, el justo medio y no el exceso, el placer de jugar y no sólo el de ganar, la serenidad y no el movimiento exacerbado?

Aceptar nuestros propios límites, renunciar a querer superarnos desesperadamente siempre, rechazar el siempre más, siempre más, siempre más, reencontrar el sentido de la medida, no en los indicadores cuantitativos de "progreso" sino en los vínculos razonados y razonables a las cosas y a las personas.

(Gaulejac, V. 2013:147).

## REFLEXIÓN FINAL

En base al análisis de la temática trabajada sobre Trabajo y Tiempo en la Hipermodernidad, he podido tener una visión más profunda de los avatares del tiempo y como afecta la vida del individuo en sus diferentes dimensiones.

Desde el seno de la familia, estamos programados a buscar siempre el progreso personal y profesional, pero luego esos deseos se van desdibujando en la medida que vamos tomando nuestras propias decisiones a lo largo de la vida.

Decisiones que van desde lo más simple hasta lo más complejo, y se encuentran condicionadas por el entorno social, cultural, simbólico, político, económico al cual pertenecemos.

De la misma manera, la educación, los valores y las costumbres se van adquiriendo con el pasaje de los años y del tiempo.

Los países se encuentran cada vez más tecnologizados, y el uso de esos avances tecnológicos es una herramienta para el progreso si su uso es aplicado adecuadamente. El contexto actual nos exige un re-planteo crítico acerca de que hacemos y como usamos la tecnología.

El trabajo no escapa a estos cambios, las fuerzas de producción y las relaciones de trabajo se han transformado. De tal manera que en el contexto actual hay una gran diversidad de oficios y profesiones, y cada una de ellas se ramifican en especializaciones o profundizaciones. La Hipermodernidad, nos invita a que el conocimiento se expanda y que haya un mayor conocimiento del mundo. De igual manera, las empresas exigen una mayor capacitación en la persona que desean contratar. Todo se encuentra involucrado, estudiar para tener un "buen trabajo", y trabajar para poder estudiar y capacitarme. ¿Qué pasa con el tiempo en esta ecuación?

Haber analizado el caso call center y todas sus implicancias, me ha hecho reflexionar sobre el alcance de los servicios en la actualidad, los cuales deben de ser ágiles, rápidos, eficaces, y en cualquier momento del día y del año.

Los consumidores quieren más y más respuestas a sus necesidades y a bajos costos, no advirtiendo el esfuerzo que esto implica.

La carrera por la competitividad mejora los servicios, pero ¿Cómo seres humanos nos mejora?

Considero que el ser humano por satisfacer sus necesidades primitivas, se olvidan del precio de las exigencias, pudiendo afectar la salud física, mental y social de los demás individuos.

Luego de cien años en que Taylor fundara un sistema mecanizado de trabajo, la competitividad y nuestras exigencias como consumidores nos hacen volver a viejos hábitos de trabajo: el de la producción con bajos costos.

¿Quién pone el límite? Solo el desarrollo de nuestra especie pueda ser que modifique esta realidad, o nosotros mismos desarrollando personas que nos protejan de nosotros mismos.

El ser humano espera hasta el último momento para tomar las decisiones difíciles.

En la era de la Hipermodernidad, el desarrollo nos ha obligado a tomar medidas cada vez más arriesgadas en vía de un menor costo.

Indagar, cuestionar y reflexionar desde la interdisciplinariedad, es una alternativa a buscar soluciones activas a los problemas actuales que estamos teniendo como sociedad.

El trabajo, es uno de los ámbitos en donde el hombre se desarrolla tanto personalmente, como en forma profesional, es el ambiente propicio para favorecer la creatividad y el desarrollo en conjunto de las organizaciones.

Desde la expansión de la Psicología a las diferentes áreas, colabora además brindando un aporte diferente, trabajando las relaciones interpersonales e intrapersonal.

Pasamos muchas horas del día dedicadas al trabajo y la producción a cambio de un salario.

Analizando desde el punto de vista jerárquico, muchas veces las empresas dejan de lado a la persona (el empleado), para pasar a ser un número dentro de la organización, y no se toman en cuenta las necesidades del sujeto. Vemos en los medios de comunicación, manifestaciones y paros de los trabajadores por reclamos de diversas índoles.

Por otro lado, la persona no se toma en cuenta a sí misma, pasando a auto exigirse más horas de trabajo, para lograr el éxito y reconocimiento. Un reconocimiento que tiene su valor para un determinado periodo de tiempo, ya que luego el mercado va transformándose y marca nuevas metas a ser alcanzadas.

El tiempo que dedicamos a realizar las diferentes actividades, debe ser equilibrado. La auto-crítica es una forma de estar atentos al mundo que nos rodea y saber cómo, cuándo y por que optar.

*"Re aprender a desarrollar simplemente la capacidad de vivir". (Gaulejac,V. 2013:148)*

*"Redescubrir lo existencial, el registro del mundo vivido, los sentimientos, las emociones, las relaciones afectivas, amorosas, sociales, ese es el gran desafío del momento". (Gaulejac,V. 2013: 148)*

## **Bibliografía**

- Araújo, Ana María. (2013). *Todos los tiempos el tiempo*. Montevideo: Psicolibros Universitario.

- Bauman, Z. (2004) *Modernidad Líquida* Ed. Paidós. Barcelona

- Chul Han, Byung. (2013) *La sociedad de la Transparencia* Ed. Herder, S.L. Barcelona

- Lipovsky, G.(2008) *Los tiempos Hipermodernos*. Ed. ANAGRAMA Barcelona

- Marx, C. ( 1844) *Manuscritos Económico- Filosóficos de 1844* Ed. COLIHUE CLÁSICA

- Marx, C.; Engels, F. (1974) *La ideología Alemana*. Ed. Pueblos Unidos

- Recuperado de:

<http://www.monografias.com/trabajos73/trabajo-historia/trabajo-historia2.shtml>

- Recuperado de:

<http://jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar/actas/Carro.pdf>

- Recuperado de:

[http://www.iesseneca.net/iesseneca/IMG/pdf/tema\\_11\\_Marx.pdf](http://www.iesseneca.net/iesseneca/IMG/pdf/tema_11_Marx.pdf)

- <sup>1</sup>Recuperado de:

<http://www.rae.es/>

- Recuperado de:

<http://www.bdigital.unal.edu.co/30295/1/29083-104457-1-PB.pdf>

- <sup>1,2 y 3</sup> Recuperado de:

[http://www.telecomunicaciones.org.uy/web/index.php?option=com\\_content&task=view&id=185&Itemid=74](http://www.telecomunicaciones.org.uy/web/index.php?option=com_content&task=view&id=185&Itemid=74)

- Recuperado de:

<http://www.porexperiencia.com/articulo.asp?num=41&pag=10&titulo=Nuevos-trabajos-viejos-problemas>

- Recuperado de:

<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC112354.pdf>

- Recuperado de:

<http://www.identidadcolectiva.es//pdf/80.pdf>

- Recuperado de:

[http://www.telecomunicaciones.org.uy/descargas/Informe\\_Call\\_Centers-CTU-.pdf](http://www.telecomunicaciones.org.uy/descargas/Informe_Call_Centers-CTU-.pdf)

- Revista Ciencias de la Educación Año 4.Vol. 1 N°23 Enero- Junio 2004 Valencia (p239-253)

- Sennett, R. (2000) La Corrosión del Carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo Ed. ANAGRAMA Barcelona

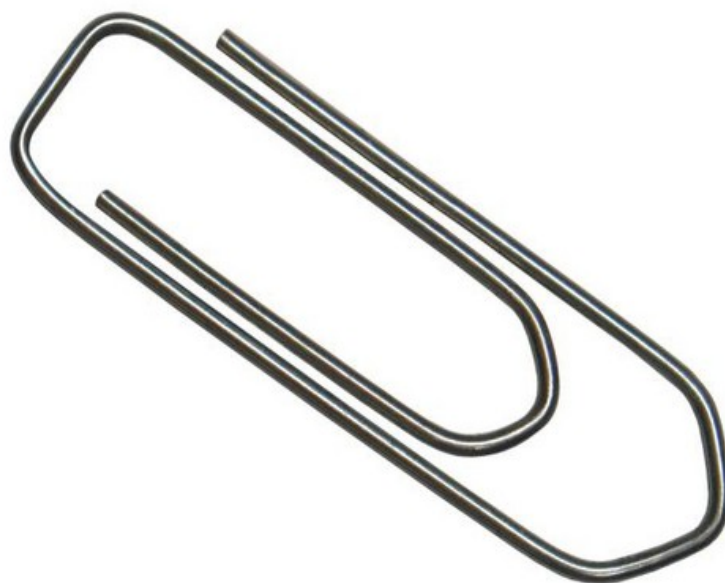
- Tendencias Mundiales del Empleo Juvenil 2013; Una generación en peligro / Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra: OIT, 2013

- Organización global para trabajadores de telecentros. Informe de UNI sobre los profesionales del servicio a la clientela y sus sindicatos ( 2006). Report

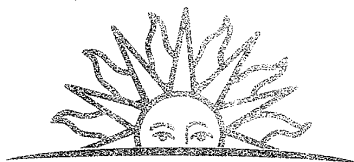
-Anexos Recuperado de

[http://portal.ute.com.uy/sites/default/files/documents/files/institucional/Decreto%20147-12%20centros%20at%20telefonica\\_0.pdf](http://portal.ute.com.uy/sites/default/files/documents/files/institucional/Decreto%20147-12%20centros%20at%20telefonica_0.pdf)

# Anexos







MT/ 325

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL  
REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

**MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL**  
**MINISTERIO DEL INTERIOR**  
**MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS**  
**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**  
**MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA**  
**MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PUBLICAS**  
**MINISTERIO DE SALUD PUBLICA**  
**MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGIA Y MINERIA**  
**MINISTERIO DE GANADERIA, AGRICULTURA Y PESCA**  
**MINISTERIO DE VIVIENDA, ORDENAMIENTO TERRITORIAL**  
**Y MEDIO AMBIENTE**

Montevideo, 03 MAY 2012

**VISTO:** La Ley N° 5.032 de 21 de julio de 1914 y los Decretos N° 406/988 de 3 de junio de 1988 y N° 291/007 de 13 de agosto de 2007. - -

**RESULTANDO:** Que dichas normas establecen que a) deben tomarse las medidas de resguardo y seguridad para el personal a efectos de evitar los accidentes de trabajo; b) cuáles son las disposiciones mínimas obligatorias de prevención y protección contra los riesgos derivados o que puedan derivarse de la actividad productiva en los establecimientos públicos o privados de naturaleza industrial, comercial o de servicios y c) que en cada empresa se creará una instancia de cooperación entre empleadores y trabajadores a efectos de promover y mantener la salud, seguridad y ambiente laboral.-----

**CONSIDERANDO:** I) Que como consecuencia del avance tecnológico se han creado nuevas formas de trabajo como ser la atención en centros telefónicos de consulta, procesamiento de datos, atención telefónica y telecentros, que aparejan riesgos que no se tuvieron en cuenta anteriormente y se hace necesario, dada la creciente importancia de los mismos, establecer disposiciones mínimas obligatorias para la protección





**Artículo 2°.** Quedan incluidas en el ámbito de aplicación de la presente norma aquellas empresas públicas que, para dar cumplimiento a sus cometidos y actividad, cuentan con un Centro de Atención Telefónica.- -

**Artículo 3°.** Se entiende por Centro de Atención Telefónica, aquel centro de trabajo en el que la comunicación con los usuarios interlocutores se realizada a distancia por intermedio de la escucha y habla telefónica y/o por mensajes electrónicos, con la utilización simultánea de equipos electrónicos, eléctricos y/o digitales de audio, sistemas informatizados y manuales de procesamiento de datos. -----

#### **CAPÍTULO. II. MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO**

**Artículo 4°.** La iluminación ambiental tendrá un mínimo de 300 LUX. La iluminación deberá caer perpendicularmente sobre los equipos de informática, debiéndose evitar los contrastes con las pantallas así como los reflejos o encandilamientos. La instalación de los equipos deberá hacerse de tal forma que evite los reflejos de la luz natural y artificial.- - - Lo dispuesto en el inciso anterior podrá ser revisado en casos concretos por la Inspección General del Trabajo y la Seguridad Social, a solicitud del ámbito bipartito (Decreto N° 291/007 de 13 de agosto de 2007). -----

**Artículo 5°.** La temperatura ambiente en los puestos de trabajo deberá mantenerse entre los 20 y 26 grados centígrados en invierno, y entre 20 y 24 grados centígrados en verano.-----

**Artículo 6°.** La temperatura a nivel del piso no deberá ser inferior a 4 grados centígrados en relación a la temperatura ambiente promedio.-----

**Artículo 7°.** La humedad relativa ambiente deberá mantenerse entre 40 y 55 %..-----

**Artículo 8°.** La velocidad del aire no deberá superar los 0,2 m/s, medidos en cualquier punto del entorno inmediato al trabajador a una distancia no mayor a 0,5 mtrs del mismo.-----

**Artículo 9°.** El nivel de intensidad de presión sonora en ningún caso podrá sobrepasar los 55 dBA.-----

**CAPÍTULO III. INSTALACIONES INFRAESTRUCTURA EDILICIA.**

**Artículo 10°.** Las condiciones de las instalaciones eléctricas de los edificios y locales de trabajo se ajustarán a las exigencias de las autoridades competentes. Los cables, enchufes, conexiones telefónicas, del sistema informático, y cualquier tipo de equipamiento eléctrico auxiliar, deberán ajustarse a lo dispuesto en el Título III Capítulo I del Decreto N° 406/88 de fecha 3 de junio de 1988.-----

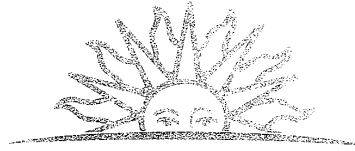
**Artículo 11°.** En todos los casos se evitara los reflejos provocados por la iluminación natural o artificial. A título de ejemplo, debe instalarse pantallas o cortinas que atenúen el reflejo de la luz natural; la pintura de las paredes deberán ser opacos o mate, sin brillo; la limpieza de los pisos así como la utilización de ceras no deben producir brillos que aumente el reflejo.-----

**Artículo 12°.** Los locales de trabajo deberán reunir las siguientes especificaciones, sin perjuicio de cumplir con las condiciones establecidas por las Autoridades Departamentales correspondientes.

- a. Altura mínima desde el piso al techo: 3 metros.-----
- b. Superficie mínima: 2 metros cuadrados por persona que permanezca en el local.-----
- c. Cubaje mínimo: 10 metros cúbicos por persona que permanezca en el local.-----

Los valores de superficie y cubaje se entienden netos libres, descontando máquinas, muebles, e instalaciones fijas.-----

La altura de los locales será medida desde el piso hasta la altura media de los techos o cielorrasos cuando ellos no sean planos.-----



MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL  
REPUBLICA ARGENTINA

**Artículo 13°.** Se podrán permitir alturas y cubajes inferiores a los antes indicados y siempre que se mantenga la superficie por encima del mínimo establecido en este artículo, cuando se adopten medios de ventilación que cumplan las siguientes condiciones:

a. En los locales de trabajo el suministro de aire fresco y limpio por hora y por trabajador, deberá estar entre 30 y 50 metros cúbicos, salvo que se efectúe una renovación total del aire varias veces por hora, no inferior a seis para trabajos sedentarios ni a diez para trabajos que exijan un esfuerzo físico.-----

b. Cuando la temperatura ambiente exterior se encuentra por debajo de los 18 Grados Centígrados, deberán tomarse las medidas necesarias para que el aire que ingresa al local de trabajo, no esté a una temperatura inferior en más de 5,5 grados C con respecto a la temperatura normal del ambiente de trabajo, y que la velocidad del aire sobre las personas no exceda de 60 metros por minuto. Lo dispuesto es a los efectos de que trabajadores no queden expuestos a corrientes de aire molestas, salvo que por razones técnicas así lo requieran disposiciones debidamente establecidas por la autoridad oficial competente.-----

En todos los casos la altura mínima no podrá ser inferior a 2,20 metros.---

**Artículo 14°.** Deberá entrenarse a los trabajadores para hacer frente a situaciones de peligro y que puedan implicar incluso la evacuación del lugar de trabajo. Deben señalizarse adecuadamente las vías de salida, puertas de emergencia, etc, por medio de cartelería.-----

Se debe contar con un sistema de alarma auditiva y visual que sea percibido por todos los trabajadores.-----

#### **CAPÍTULO IV. ERGONOMÍA DEL PUESTO DE TRABAJO.**

**Artículo 15°.** Cuando se trabaje con la pantalla, la distancia entre los ojos y la misma deberá ser como mínimo de 50 cm y como máximo no más de 75 cm.-----

**Artículo 16°.** Las pantallas de los monitores que no cuenten con protección incorporada deberán contar con protectores de pantalla no espejados. - - - -

**Artículo 17°.** La pantalla deberá ubicarse al frente del trabajador de forma de disminuir los efectos del giro de su cabeza al mínimo. El giro de la misma no será mayor a 30 grados medidos a cada lado de la cabeza del trabajador con la misma orientada hacia adelante.-----

**Artículo 18.º** La posición del teclado, pantalla de visualización de datos, ratón y dispositivos de comunicación, deberán instalarse a una distancia tal que no permitan un movimiento arriba- abajo de la cabeza del trabajador mayor a 60 grados. -----

**Artículo 19°.** En caso de consultar e ingresar datos provenientes de documentos escritos, en forma sistemática y continua, se utilizarán atriles porta documentos para facilitar la lectura. -----

**Artículo 20°.** Los trabajadores expuestos a factores de riesgo ya sean químicos, físicos, biológicos o ergonómicos, deberán ser sometidos a controles médicos al ingreso, periódicos específicos, de retorno al trabajo y al egreso, de acuerdo a lo establecido por la normativa correspondiente. - -

**Artículo 21°.** En los laterales de los diversos puestos de trabajo deberán instalarse pantallas, paneles o dispositivos separadores. Los mismos deben estar fabricadas de materiales tales que contribuyan a disminuir el ruido ambiente y no dificultar la comunicación entre los trabajadores.-----

**Artículo 22°.** Las sillas deberán permitir la regulación en altura y no comprimir las piernas. También deberán contar con apoya brazos, apoyo lumbar y estar provistas de un mínimo de cinco ruedas para su fácil movimiento.-----

El empleador deberá poner a disposición de los trabajadores que lo soliciten y en forma gratuita, apoya pies para garantizar el apoyo pleno del pie cuando están sentados.-----



MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL  
REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

**Artículo 23°.** Las mesas sobre las cuales se colocan los Equipos deben tener bordes redondeados y las dimensiones de las mismas deben mantenerse dentro de los siguientes parámetros:

- a. Altura de la mesa, 62 cm. – 74 cm.-----
- b. La profundidad total deberá ser mayor a 60 cm. y el ancho 1 m.-----
- c. La altura libre debajo de la mesa deberá ser mayor a 65 cm.-----
- d. La profundidad libre debajo de la mesa deberá ser mayor a 58 cm.-----
- e. La profundidad debajo de la mesa para la rodilla deberá ser mayor a 45 cm.-----
- f. La profundidad libre debajo de la mesa para permitir la posición de los pies deberá ser mayor a 58 cm.-----

**Artículo 24°.** El teclado será de características ergonómicas o en su defecto deberá contar con soporte para apoyar la zona de la muñeca.-----

**Artículo 25°.** Los elementos de trabajo, teclado, ratón, dispositivo de audio, soporte para material y todo otro dispositivo y material necesario, deben estar incluidos en una zona de alcance manual cuyas dimensiones estarán comprendidas en un radio máximo de 65 cm. a cada lado, tomado como centro los hombros del trabajador en posición de trabajo. -----

**Artículo 26°.** La empresa deberá tomar todas las medidas necesarias para evitar ruidos parásitos en los auriculares, sea por disfunción del sistema telefónico, electrónico o inadecuación de los auriculares.-----

**Artículo 27°.** El empleador deberá poner a disposición de los trabajadores en forma gratuita e individual, las vinchas adecuadas para la actividad específica a desempeñar así como instruir al trabajador en el uso y mantenimiento de las mismas. La reposición por su desgaste normal estará a cargo del empleador.-----

Cuando las vinchas sean entregadas por la empresa a otro trabajador, deberán ser previamente sometidas a una higiene y desinfección adecuadas.-----

El trabajador estará obligado a usar las vinchas asignadas debiendo mantenerlas en buen estado de conservación e higiene. Será responsable por su mal uso, extravío o destrucción voluntaria, en cuyo caso el empleador podrá exigir su reposición.-----

**CAPÍTULO V – ERGONOMÍA DEL SOFTWARE**

**Artículo 28°.** El empleador deberá garantizar una clara representación de la información. Los caracteres alfanuméricos deben estar bien definidos y claramente configurados. El software deberá permitir que el tamaño de la fuente, contraste, colores, etc., sea el más adecuado para el trabajador.-----

**Artículo 29°.** Deberá instrumentarse el diseño, mantenimiento y control del hardware y software a los efectos indicados.-----

**CAPÍTULO VI. CONDICIONES DE BIENESTAR E HIGIENE.**

**Artículo 30°.** Se deberá disponer de equipos con agua potable y aparatos que permitan preparar infusiones frías y calientes. -----

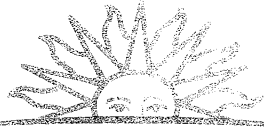
**Artículo 31°.** Los operadores podrán disponer de agua u otra bebida en recipientes adecuados, autorizados previamente por el empleador, en la mesa de trabajo.-----

**Artículo 32°.** Se deberá contar con áreas adecuadas de forma de facilitar el descanso visual, auditivo y físico del trabajador. Se deberán promover acciones a efectos de compensar la carga física estática debido a la posición sedentaria. El lugar de descanso deberá cumplir con las especificaciones dispuestas en los artículos 12 y 13 de la presente norma. --

**CAPÍTULO VII. CARGA FÍSICA, CARGA MENTAL, CARGA PSÍQUICA.**

**Artículo 33°.** Se deberá capacitar al trabajador y actualizar esa capacitación periódicamente. La información deberá ser homogénea respecto a todos los trabajadores, y tendrá como objetivo ajustar y definir los criterios de las tareas. A tales efectos se podrá utilizar el equipo informático, instructivos o carteles, así como el dictado de cursos específicos.-----





**Artículo 34°.** Al iniciarse la relación laboral, el trabajador será informado sobre si el procedimiento de escucha en el momento de desarrollar las tareas forman parte de los procedimientos de auditoría utilizados por el empleador.-----

El trabajador tiene derecho a que en caso de que de la escucha surja una consideración desfavorable respecto de su desempeño, sea informado por el empleador en un plazo de 48 horas desde el incidente a efectos de que pueda presentar sus argumentos si lo entiende pertinente. El plazo referido corresponde para el caso de que no exista grabación del incidente. El plazo será de 12 días en el caso de que exista grabación del incidente, teniendo el trabajador derecho a acceder a la misma.-----

**Artículo 35°.** Con el fin de reducir el impacto adverso en la salud del trabajador que puede provocar la monotonía de la tarea, así como la carga mental y psíquica derivada de la misma, se aplicarán las medidas dispuestas a continuación:

a. Para las llamadas salientes del Centro de Atención Telefónica, se establecerá una pausa de 7 segundos entre llamada y llamada.-----

b. Para las llamadas que ingresen al Centro de Atención Telefónica se establecerá la misma pausa que la establecida en el literal anterior. En caso de que ello no sea posible, el Ámbito Bipartito de Seguridad y Salud determinará la existencia de la pausa o las medidas alternativas. De no lograrse un acuerdo entre las partes, se elevará el caso ante la Comisión Nacional Tripartita del Sector de acuerdo a lo estipulado por el Decreto N° 291/007 de 13 de agosto de 2007, que abarca los sectores establecidos en el Capítulo I.-----

c. El software no deberá permitir dos llamadas al mismo tiempo.-----

**CAPÍTULO VIII TIEMPO DIARIO Y SEMANAL DE TRABAJO**

**Artículo 36°.** Los operadores de los Centros de Atención Telefónica tendrán un límite semanal de 39 horas por seis días de trabajo. Asimismo, tendrán un límite en la jornada de trabajo de 6 horas y 30 minutos por día, incluidos el descanso intermedio de 30 minutos y 10 minutos de descanso complementario.-----

En caso de que se acuerde la redistribución parcial o total de las horas del sexto día de trabajo, la jornada diaria no podrá exceder las 7 horas y 30 minutos. La diferencia que se genere respecto a lo dispuesto en el inciso anterior, no afectará el salario.-----

**Artículo 37°.** El descanso entre jornada y jornada de trabajo no podrá ser inferior a 12 horas.-----

**Artículo 38°.** En caso de que sea necesario extender la jornada del trabajador por razones excepcionales, deberá preverse un descanso de 5 minutos entre la finalización de la jornada habitual y la hora extra. El mismo descanso se dispondrá entre cada hora extra o fracción trabajada.-----

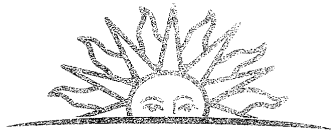
**CAPÍTULO IX DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 39°.** Este Decreto será aplicable exclusivamente a los operadores de los Centros de Atención Telefónica.-----

**Artículo 40°.** Las disposiciones del Decreto N° 406/988 de 3 de junio de 1988 regirán en aquellos aspectos de seguridad, salud e higiene no contemplados en la presente norma.-----

En caso de que exista un régimen más beneficioso, se aplicará el mismo.-----

**Artículo 41°.** Las infracciones a las disposiciones del presente Decreto serán sancionadas de acuerdo a lo dispuesto por el Art. 289 de la Ley N°. 15.903 de fecha 10 de noviembre de 1987 en la redacción dada por el Art. 412 de la Ley N°. 16.736 de fecha 5 de enero de 1996.-----



MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL  
REPUBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

**Artículo 42°.** El presente Decreto entrará en vigencia a los 150 días de publicado en el Diario Oficial.-----

**Artículo 43°.** Comuníquese, publíquese, etc. -----

*[Handwritten signatures]*  
José Mujica  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
**JOSÉ MUJICA**  
Presidente de la República