



**Trabajo final de grado, modalidad:  
Monografía**

---

**El teleoperador en las emergencias  
móviles y las transformaciones actuales  
que atraviesan en el mundo del trabajo**

---

**Autora: Bueno Scaglioni, Nicole**

**Docente tutor: Maceiras, Jorge**

**- Montevideo, mayo 2018 -**

## Índice

<b>Resumen</b> .....	3
<b>Palabras claves</b> .....	3
<b>Introducción</b> .....	4
<b>Desarrollo temático</b> .....	5
<b>1. El trabajo</b> .....	5
1.1. Concepciones del trabajo a través de la historia .....	5
1.2. El trabajo en la sociedad actual .....	7
1.3. Sentido y significado del trabajo .....	9
1.4. El papel de la mujer en el sistema ayer y hoy .....	10
<b>2. Organización del trabajo</b> .....	12
2.1. La organización y el trabajo .....	12
2.2. La cultura organizacional .....	13
2.3. Condiciones y medio ambiente de trabajo en la organizaciones.....	14
2.4. Factores psicosociales en el trabajo .....	15
<b>3. El trabajo en las Emergencias Móvil</b> .....	17
3.1. Origen de las Emergencias Móvil .....	17
3.2. Organizaciones del trabajo dentro de las Emergencia Móvil .....	18
3.3. Condiciones y medio ambiente del trabajo en las Emergencias Móvil ..	20
3.4. Rol del teleoperador de la Emergencia Movil .....	21
<b>¿Cómo sostienen los teleoperadores de las emergencias móviles todo lo que escuchan en el cumplimiento de su rol en esta época?</b> .....	24
<b>Consideraciones finales</b> .....	32
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	34
<b>Bibliografía</b> .....	35

## **Resumen**

La presente monografía tiene como objetivo indagar acerca de la influencia de las actuales transformaciones en el mundo del trabajo sobre el teleoperador de las emergencias móviles. Cómo este sostiene lo que escucha hoy en día con esta mutación civilizatoria donde la sociedad es regida bajo la positividad debido a ausencias de negatividad.

Para ello, comenzaremos realizando una breve reseña histórica de lo que significó y significa el trabajo en la vida del hombre, posteriormente a través de una revisión de bibliografía definiremos el concepto de organización y sus características.

Por consiguiente expondremos una breve reseña del tránsito de las emergencias móviles en la historia y como es hoy en día su modelo de organización para así poder darle paso al rol del teleoperador en dicho trabajo. Permitiéndonos a la reflexión sobre qué es lo que escucha, que hacen con eso, como lo sostiene, en este mundo hipermóderno para evitar la enfermedad.

## **Palabras claves**

Trabajo – Organización – Emergencia Móvil – Teleoperadores

## Introducción

Comenzaremos con una breve reseña del concepto de trabajo a lo largo del tiempo, no obstante se abordara sus sentidos y significados en la vida de las personas, así como también el concepto de organización, como es su funcionamiento y lo importante que es en la vida del ser humano las condiciones y medio ambiente de trabajo, pues si algún factor de estos afecta al desarrollo del trabajo y a la salud de los trabajadores se originan los factores psicosociales y a consecuencia perjudicar como se mencionó precedentemente la actividad laboral y la salud de la persona provocando la deserción laboral, entre otras posibilidades.

Por esto la importancia del significado del trabajo como de la organización y condiciones del trabajo, para así poder estudiar el surgimiento de las emergencias móvil y como funciona hoy en día su organización y dentro de ella el rol del teleoperador pues me interesa saber ¿Por qué la deserción de los teleoperadores en breve tiempo de trabajo?

Cabe mencionar que a partir de la búsqueda de material me hace pensar que no solo hay que estar atentos a los factores psicosociales laborales, sino que puede estar teniendo un rol muy importante la época en la cual estamos transcurriendo; porque desde hace unos años nos enfrentamos a un acelerado proceso de transformaciones, bajo el nombre de “hipermodernidad”, este ha acentuado los procesos de cambio en el hombre, afectando las relaciones laborales, la producción de las organizaciones, en otras palabras al mundo.

Las nuevas tecnologías, la globalización, el mundo hiperconectado ha puesto al hombre en una incesante exposición a estímulos de información, produciendo sujetos centrados en el consumo, en las comunicaciones, en la tecnología, llevándolos a un proceso de individualización profunda.

Una tecnología de descentramiento cognitivo y emocional impactando en los mercados laborales no solo afectando el funcionamiento de las organizaciones sino que también dándole lugar a un predominio de las enfermedades relacionadas con el estilo de vida y las condiciones sociales.

## Desarrollo temático

### 1. El trabajo

#### 1.1. Concepciones del trabajo a través de la historia

El fenómeno conocido como ‘trabajo’ ha adquirido diferentes concepciones y perspectivas a lo largo de la historia, cobrando gran importancia tanto en la vida de las personas, como en el desarrollo de las sociedades. El sujeto nace “pre-maturo” y para lograr ser un sujeto maduro debe pasar por el proceso de sujeción, es decir, sujeto-sujeto por la historia. Estimamos que, para una mejor comprensión, es pertinente estudiarlo en conjunto con lo social, puesto que ningún hecho se presenta de forma aislada. Existe una correlación entre estos, debemos explorar las producciones inconscientes para entender al sujeto, así como a lo socio-histórico. Como dice Carrasco, el sujeto es objeto y, al mismo tiempo, receptor, transformador de la realidad; es producto y productor de la historia. Por lo expuesto es que se hace alusión al sujeto como contribuyente de la transformación del mundo, es decir, que la concepción de trabajo va variando según la época, avances tecnológicos, económicos, políticos, sociales, culturales, etc.

Por ende se debe tomar al trabajo ¿cómo una realidad histórica sociocognitivamente construida?

El término trabajo etimológicamente deriva del sustantivo latino Tripalium y del griego Tripassalon: tri- raíz, palus- fijar, atar, por lo que se entiende que el origen de dicha palabra se asociaba a la tortura, al dolor, a toda actividad que provocara dolor en el cuerpo del hombre. La Real Academia Española, (2012) define al trabajo como: *“1.m. Acción y efecto de trabajar, (...) 4.m. Obra, resultado de la actividad humana”*. Rieznik, (2007). *“El trabajo, la posibilidad del hombre de adecuar especialmente el entorno a sus necesidades es, en definitiva, la condición de su misma supervivencia.”*

A lo largo de la historia el trabajo como tal ha cambiado, teniendo gran repercusión en la transformación de este concepto. Siendo el trabajo producto de un origen histórico, social y por tanto participe en la producción de subjetividad. En la Antigüedad la riqueza se encontraba en la tierra con el fin de la supervivencia del hombre; en la Grecia clásica el que trabajaba era el esclavo, en la sociedad judeo-

cristiana se relacionaba al trabajo con el castigo como consecuencia de desobediencias a la hora de realizar dicha tarea. En la Edad Media esta tarea le correspondía a los hombres que formaban parte del sector inferior de la sociedad, pues 'trabajar' era una tarea despreciada. No obstante, esta época se va construyendo un valor religioso y moral con respecto al trabajo, mutando el concepto mismo y logrando producir lentamente una idea de igualdad entre los hombres, reduciendo las distancias de amos y esclavos, lo que quita al concepto de trabajo la carga negativa y de desprecio que contenía en la sociedad.

Llega la época moderna y con esta se logra un giro importante en la concepción del trabajo, influenciado en forma principal por las nuevas relaciones de saber-poder, las cuales que comenzarán a generar nuevos tipos de poder: se da el ascenso de la burguesía, el hombre comienza a ser valorado por sí mismo, es el cuerpo objeto - producto, es decir, el hombre no se encuentra aislado ni del hombre ni del mundo, sino que depende estrechamente del lugar que ocupa el sujeto en la sociedad. Se da paso a un nuevo paradigma; la ciencia es el nuevo modo de organización y es a través de la razón que se produce un desencantamiento de la naturaleza. En materia económica, la naturaleza es objeto de dominio y de explotación. En materia política, el dominio de la naturaleza refiere a términos de poder; y en el ámbito social, las relaciones que se establecen respecto a la naturaleza conforman las clases sociales. La Modernidad intenta ordenar la naturaleza: conocerla, controlarla y predecirla. La riqueza vista desde la medida de la acción transformadora del ser humano sobre la naturaleza, es decir, pensar al hombre es pensar al mundo.

Asimismo, Marx hizo mención a que cada hombre es creador de sí, veía al hombre integrado al mundo y al trabajo como una libertad humana, y no como esclavitud sino todo lo contrario: tomaba al trabajo como acción transformadora tanto del mundo como de su ser; "la historia del mundo no es más que la creación del hombre por el trabajo humano" (Rieznik, 2007).

*"En términos generales podemos definir tres grandes etapas en esta evolución: a) las manifestaciones iniciales del hombre en la preparación y mejoramiento de herramientas seminaturales que permitieron un principio de sobrevivencia diferenciada como especie biológica y sin que aún surgiera con caracteres definidos una división*

*social del trabajo, más allá de la dictada por la deferencia de sexos; b) el neolítico, con la sociedad humana que se afianza en un terreno y se organiza como tal en la producción y en los ciclos propios de la agricultura y la crianza de animales; c) el nacimiento de la industria y el desplazamiento moderno del centro de la producción del campo a la ciudad". (Rieznik, 2007)*

Luego se da una Segunda Revolución Industrial la cual dio lugar a grandes innovaciones científicas, tecnológicas, sociales y económicas; siendo la fábrica la gran protagonista de la época. El objetivo era mayor cantidad de productos en el menor tiempo posible y esto generó la división del trabajo por un lado las tareas de dirección y por el otro las tareas de ejecución y con esto la división de la sociedad en clases.

El correr del tiempo por tanto trajo aparejado avances, así como también cambios de paradigma. La globalización, transformación tecnológica, la reutilización de las capacidades cognitivo-afectivas del trabajador, que llevan a que se comience a entender al trabajo como algo esencial; una actividad necesaria, fundamental para la construcción de la identidad de cada sujeto, permitiéndole a este el desarrollo de su personalidad, otorgándole sentido a cada tarea realizada, dándole a cada sujeto una ocupación y un lugar en la sociedad.

El YO se va constituyendo a partir de las devoluciones de imágenes que el otro deja caer sobre él. Aspira a configurar el YO propio a semejanza del otro tomando un ideal como modelo, siendo una liga afectiva con otra persona u objeto: *"El hombre es un ser de necesidades que solo se satisfacen socialmente en relaciones que lo determinan..."*, (Rivière, 1973).

## **1.2. El trabajo en la sociedad actual**

La revolución industrial y la industrialización, como se mencionó en el punto anterior (modernidad), elevaron el significado y la importancia del trabajo en la sociedad; el trabajo como elemento esencial para el desarrollo tanto del ser humano como de la sociedad, debido a que actúa como integradora, mejorando la calidad de

vida.

La hipermodernidad es una época de aceleraciones, donde se destaca por el prefijo “hiper”: el “hipercapitalismo”, “hiperterrorismo”, “hipervacaciones”, “hiperindividualismo”, “hiperconsumismo”, “hipercomunicados”, entre otros (Lipovetsky, 2006); todo se exagera, incluso el tiempo. Es así que el hombre se ve reducido en tiempo y espacio, inmerso en la rutina y en la prisa en concebir a su cuerpo como un límite que impediría la relación de los objetos y las necesidades que se planteaban mentalmente. *“El consumo analizado como espejo perverso de nuestro yo herido y de nuestro narcisismo, se traduce en una minimización del deseo. La empresa exige cuerpos deseables pero no deseantes”* (Araujo, 2011), al mismo modo creando nuevo lenguaje: winner, looser, auto exigirse, rendir más, competencia (“la lucha de lugares”), la imagen, la excelencia, entre otros; El hombre como recurso a ser explotado. No obstante, el trabajador no tiene contacto con el producto final y se apunta a que todas las energías y esfuerzos sean focalizadas hacia una misma dirección para fortalecer la cultura empresarial (el fin último es cumplir los objetivos de la empresa). Esto fomenta tanto el individualismo, como la competitividad: la búsqueda constante por ser el “mejor”.

Concibiendo que el trabajo brinda un reconocimiento, un lugar en el mundo, debemos de tener en cuenta que la función y el lugar dentro de la sociedad las determina el rol que cumplan, tanto hombre como mujer, y este lugar determina en ellos una estructura psíquica, pues estos roles influyen en la vida del Hombre, marcando un estilo de vida, responsabilidad, matrices, identidad, subjetividad, etc. : *“... todo ser humano se vive conflictivamente tironeado entre el reconocimiento de su deseo y el deseo de reconocimiento (identificación)”*. (Araujo, 2011). En otras palabras, *“el hacer, el tener, el ser”* (Araujo, 2013). Consiguientemente ese lugar en la sociedad generan vínculos sociales y con ellos un sentido de pertenencia, de retribución material, así como también otorga un sentido a la existencia. Se ve al hombre como producto y productor; la empresa forma una medida con el sujeto de acuerdo a su cultura organizacional, utilizando las capacidades cognitivas-afectivas de cada hombre para lograr su finalidad.

### 1.3. Sentido y significado del trabajo

*“Dar sentido al trabajo significa mucho más que finalizar una tarea para recibir una recompensa tangible como el dinero, la influencia, el estatus o el prestigio”,* (Pattakos, 2005). El trabajo proporciona múltiples oportunidades, como ser la oportunidad de tener nuevos vínculos, solidaridad, oportunidad de ejecutar valores, de procurar algo al mundo de sí mismo. Es el cuestionarse hacia dónde quiere ir, el poder elegir su rumbo, porque en ese hacer se hace a sí mismo, se construye como ser. Como menciona la teoría motivacional frankiliana, el hombre se concibe como un buscador constante de sentido, girando en torno a la tríada: SER- HACER- TENER. Así, el sujeto se forma a través de la reflexión y dicha formación es individual, dependiendo de cada uno de los individuos, afirmando por tanto que cada uno se forma a sí mismo en forma personal e independiente.

Mediante el proceso de intercambio con el otro, el Hombre adquiere conocimientos en forma progresiva respecto de la sociedad, la política, la cultura, el trabajo, el ocio, diversos gustos. Adquirimos conocimiento y luego es hora de ponerlo en pie, intentando que tal conocimiento se transforme en aprendizaje, apropiándose de este. Por tal motivo, es fundamental que el sujeto se dé el tiempo necesario para la reflexión, para procesar lo conocido, interiorizar los diversos conocimientos, masticando la información hasta hacerla suya, hasta formar un concepto valorativo de la misma teniendo en cuenta sus valores, sus gustos, sus ideologías, etcétera.

Siguiendo con el pensamiento frankiliano, para el individuo la búsqueda de sentido es fundamental; la motivación en el ser humano refiere a esa búsqueda de sentido a su vida, y en este punto el trabajo es un factor fundamental debido a que el hombre dedica mucho tiempo de su vida al trabajo, así como también mucho tiempo, muchas energías, incluso proyecta su vida y toma decisiones teniendo presente su trabajo.

Se trata de una relación dialéctica entre hombre y naturaleza, visto que esta relación hace a la transformación de uno. Pero, es necesario aclarar que, así como esta relación logra transformar a uno, también tiene consecuencias en el otro, colaborando asimismo en la transformación de este otro: Es una acción transformadora entre ambos. Como menciona Ardoino (1997): el sujeto no es un

sujeto pasivo, ya que no es objeto sino que es sujeto con reacciones y formas de actuar propias frente a estímulos, y es por tal circunstancia que tienen lugar estas transformaciones, las cuales permiten al individuo la construcción de su identidad.

Esta constante transformación que se da a lo largo de la vida de todo sujeto es consecuencia de la búsqueda de satisfacer sus necesidades y alcanzar sus objetivos personales, presentándose el trabajo como vínculo para poder realizar su autoconfiguración.

#### **1.4. El papel de la mujer en el sistema ayer y hoy.**

Hacemos referencia al rol del género femenino durante el transcurso de la historia, pues este ha sido denostado, apartado del plano laboral (y de otros aspectos, como ser el ejercicio del derecho al voto, el acceso a la educación, entre tantas otras).

Los caracteres físicos que diferencian a hombres de mujeres determinaron un rol mayor a los primeros, tomándose esto como algo natural, discriminando y menospreciando a la mujer por el simple hecho de ser tal, diferencias que aún hoy en día se marcan a fuego en la sociedad, lucha que hoy más que nunca se mantiene en procura de igualdad de derechos. De todas formas, a partir de la década del 60 las mujeres comienzan a movilizarse y a defender sus derechos, creándose movimientos feministas, buscando la igualdad de derechos en distintos aspectos tanto sociales como políticos, morales, y laborales.

En las últimas décadas se han dado avances en esta lucha: se ha dado un aumento en la participación de la fuerza de trabajo y en la reducción de la diferencia salarial por género, aunque aún no se ha equiparado con el hombre, tanto en cargos de importancia como en la igualdad en la remuneración económica por realizar una misma tarea.

La OIT (Organización Internacional de Trabajo) tiene dentro de sus objetivos la igualdad de condiciones laborales para hombres y mujeres. Asimismo, en Uruguay hay normativa específica para la igualdad de género y de oportunidades a través de normas y convenios colectivos, que sirven como base y motor de arranque de la lucha

por la igualdad.

En el ámbito laboral femenino, la imagen de la mujer en el ambiente de trabajo ha continuado con su evolución, cobrando mayor participación en el mundo laboral. Como señaláramos anteriormente, hoy en día, y gracias a la lucha de las mujeres, podemos hablar de una equidad de género o, siendo aún más realistas, nos encontramos actualmente, gracias a dichos avances en la materia (pero visto el largo trecho que aún falta alcanzar), en vías de alcanzar dicha equidad de género: vamos en el camino correcto. Las tasas de actividad de las mujeres han aumentado, eso nos refleja que, más allá de la desigualdad que aún se puede detectar, estamos más próximos a la equidad, apartándonos de aquella desigualdad feroz y del patriarcado de épocas anteriores, siendo lo más importante, desde mi punto de vista, la manera en que se ha generado conciencia colectiva respecto del tema, castigándose en forma pública y a viva voz todo acto degradante del género femenino.

Actualmente, como mencionamos precedentemente, no solo se busca la participación activa de la mujer sino también la igualdad de oportunidades en todo aspecto. En nuestro país se han impulsado la incorporación de cláusulas de género en los convenios colectivos del sector privado, permitiendo generalizar el conocimiento sobre la existencia de estas normas entre los trabajadores y las trabajadoras del sector, así como la posibilidad de promover la discusión entre las partes asumiendo, en términos concretos, compromisos con la equidad de género por parte de los actores sociales involucrados.

Las mujeres como los hombres forman parte de organizaciones y de sus estructuras de poder, aunque estas características no se dan en todos los niveles, ni en mismas. Por ello que señalo y destaco que se han logrado avances de vital importancia, pero aún queda camino que recorrer.

Por otro lado, no debemos confundir desigualdad con diferencias físicas, por tanto, para desempeñar tareas similares deben adaptarse, como dice Soares (1996): *“Estar vivo é, sobretudo, estar aprendendo”*, el cuerpo enseñado, no como algo fragmentado sino en la corporalidad, la educación desde la naturaleza del hombre como organismo y a la vez como cuerpo sentido y animado. Cuerpo vivido, o sea, las vivencias del cuerpo, las experiencias corporales, las relaciones, el trabajo son las sendas para ayudar al Hombre a hacerse Hombre.

## 2. Organización del trabajo

### 2.1. La organización y el trabajo

Para Schvarstein (2002): La organización es el sostén material de la institución: unidad económica-social integrada por elementos materiales, técnicos y humanos. En sí, La palabra institución es una abstracción; es un organismo público o privado con ciertos principios morales y académicos que mantiene un orden social, o cultural, o político, creando bases de solidez. Lo primordial es el vínculo entre los miembros y las razones por las que la organización se crea. La institución procura ordenar, legitimar y estructurar y, de alguna manera, coordinar el comportamiento de los miembros: esto lo realiza a través de la adjudicación de funciones y roles. Intrínsecamente se da una relación dialéctica entre lo instituido y lo instituyente: Lo instituido es lo que ya está establecido, y lo instituyente es la fuerza que promueve el cambio, surgiendo como protesta y negación de lo instituido.

A modo de ejemplo, la familia, el sexo, o la educación son instituciones, de modo que, como plantea Mintzberg (1989): *“Nacemos dentro de organizaciones y nos educamos dentro de organizaciones para que luego podamos trabajar dentro de organizaciones”*. Por otra parte otros autores define a las organizaciones como “un sistema socio-técnico integrado, con un objetivo/meta específica, la cual satisface la necesidades de sus miembros”, siendo este elemento lo que le otorga sentido.

No obstante, toda organización depende de los lazos que se formen dentro de ella, siendo las relaciones sociales fundamentales para que una organización funcione. Como hace referencia Schvarstein (2002), la existencia y permanencia de las organizaciones no se debe a los individuos en sí, sino que son las relaciones que entre ellos se produce lo que le permite perdurar y avanzar en el tiempo. Dicho esto, es menester remarcar que la cooperación y las coordinaciones entre ellos son esenciales para la existencia de la misma.

Esta relación no solo es fundamental para la estabilidad de las organizaciones sino también, y al mismo tiempo, entra en juego la psiquis del sujeto: si la organización y las relaciones interpersonales entre los miembros de la misma ocasiona sufrimiento y no satisfacción a estos, influirá directamente en el clima organizacional y pondrá en

juego la permanencia de la misma.

Cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las capacidades y necesidades del trabajador es que puede surgir el sufrimiento del sujeto. Y, según Dejours (1988), aquí entra en juego la negociación hombre-organización:

*“Entre el hombre y la organización prescripta del trabajo hay a veces un espacio de libertad que autoriza una negociación, invenciones y acciones de modulación del modo operativo, es decir una intervención del operador sobre la organización del trabajo misma para adaptarla a sus necesidades, incluso para tornarla más acorde a su deseo. Cuando esta negociación es llevada a su límite extremo, y cuando la relación hombre-organización del trabajo se bloquea comienza el dominio del sufrimiento y de la lucha contra el sufrimiento”.*

Por tales motivos, la finalidad de esta negociación es, por un lado, la mejora de la calidad del trabajo y, por el otro, minimizar la carga de trabajo, coexistiendo una brecha entre la propia negociación y la adaptación tanto a la organización misma del trabajo como al operador.

Planteado todo lo anterior, podemos hacer referencia a las organizaciones como un instrumento para lograr metas colectivas, ordenadas por normas de conducta, y siendo generadora de cultura.

## **2.2. La cultura organizacional**

La misma se entiende como el sistema de significados (conjunto de valores, símbolos, comportamientos, contratos, reglas, etc.) que comparten los miembros de una organización, siendo lo que la diferencia de otra organización, es decir, la cultura organizacional es única e irrepetible, clave para la organización del trabajo, siendo estos signos los que constituyen el sistema, conformando la cultura de la organización.

La cultura es la forma por la cual los empleados perciben las características de su trabajo, logrando satisfacción a la hora de realizar las tareas (actitud) y el clima organizacional. Entonces, entendemos que la cultura existente en cada organización se va conformando por los miembros de dicha organización; cada uno lo va percibiendo de una forma, no hay lugar para opiniones personales pues es algo

impuesto y, por tanto, según esta cultura y cómo se perciba la misma, será cómo los miembros se sentirán al trabajar. De esto depende el clima de la organización, la eficacia, el compromiso, la actitud, la satisfacción, entre tantos otros factores.

**El clima organizacional** permite medir las actitudes individuales y colectivas frente al ambiente de trabajo: por un lado encontramos la subjetividad del clima y por otro la objetividad de la cultura. Permitiendo este poder identificar de buena manera el problema de una organización y no confundir clima organizacional con cultura organizacional, debido a que el clima es un elemento subjetivo (de cada uno) y la cultura se puede observar en forma colectiva en un día de trabajo.

Entendiéndose que la cultura de una organización es fundamental y muy útil para el trabajo, para conformar un buen clima laboral y así un buen funcionamiento de la organización, pero también se debe tener en cuenta que tiene sus contras, como ser la cultura y la barrera contra el cambio; puede suceder que los trabajadores se encuentren por demás arraigados a esa cultura y, por tanto, el proponer cambios debido a que algo no funciona de la forma debida se torne una tarea harto difícil, un trabajo arduo que debe ser cuidadoso porque, de lo contrario, no se logrará alcanzar el cambio buscado: *“Es necesario adecuarse al cambio, alterar la estructura y modificar el comportamiento organizacional, de esta forma se absorben nuevas ideas y nuevos comportamientos”*, (Chiavenato, 1999).

### **2.3. Condiciones y medio ambiente de trabajo en las organizaciones**

El ambiente de trabajo de una organización se comprende como un sistema abierto, que posee límites y capacidad para crecer y autorreproducirse, poseyendo al mismo tiempo capacidad de respuesta frente a cambios que puedan suscitarse en el ambiente. Para alcanzar sus metas y objetivos, el fin de una institución debe ser la persistencia y el mantenimiento de la estabilidad interna. Por tal circunstancia, es de suma importancia el ambiente de la misma, ya que de este ambiente se obtienen los recursos y la información para subsistir y funcionar al cien por ciento.

Las condiciones de trabajo se construyen a través de los factores económicos, tecnológicos, sociales, políticos, culturales, demográficos, legales, entre otros, que coexisten en el mundo, en la sociedad en general y, particularmente, en el grupo

humano que forma parte de una institución.

Asimismo, cada organización tiene su propio ambiente de tarea, es decir, entre otros elementos, condiciones ambientales, horarios, salarios, organización del trabajo, roles, seguridad laboral, salud, y estos elementos que constituyen el medio ambiente del trabajo, establecen la calidad de vida laboral de cada organización. No obstante, el medio ambiente y las condiciones en las que se ejecuta el trabajo no son fenómenos aislados sino que están conectados entre sí, teniendo incidencia en el resto de la vida del trabajador, ya que el hombre se construye a sí mismo a través de la articulación entre lo que él hace de sí mismo y lo que el otro hace sobre él. La subjetividad se construye y de-construye en movimiento; es dinámica, el sujeto no se encuentra solo sino que es un sujeto social complejo.

Lo planteado precedentemente (condiciones y medio ambiente de trabajo), permite dar cuenta que dichos fenómenos no son aislados, sino todo lo contrario están conectados entre sí y estos indican en la salud y en el desarrollo de los trabajadores de una organización; originando como consecuencia a lo que se denominó “factores psicosociales”, los cuales establecen efectos positivos como negativos en el sujeto.

#### **2.4. Factores psicosociales en el trabajo**

Los factores psicosociales los podemos definir en dos campos, por un lado engloba las satisfacciones en el trabajo conjunto con el medio ambiente y las condiciones de la organización, y por el otro lado la interacciones de las capacidades del trabajador con sus necesidades, sus cultura (matrices de aprendizaje) y su vida fuera del trabajo (vínculos- familia- situación económica- entre otras); este enlace de factores son fundamentales para la salud del trabajador, lo que repercute directamente en su rendimiento y satisfacción laboral: depende de esta ligazón de factores ya que se toma al trabajador como real y concreto a sus necesidades, recayendo sobre la salud del trabajador y de la empresa. Así, los factores psicosociales son factores que se presentan en toda organización, pudiendo ser factores positivos o negativos, dependiendo de cómo afecten tanto a la organización como al trabajador.

Por otro lado, se denominan factores psicosociales de estrés, a los factores

organizacionales y psicosociales pero negativos, es decir, los que provocan respuestas de inadaptación, perturbación, respuestas derivadas del estrés, pasando estas a ser denominadas “factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés”. Aquí encontramos la primera diferencia con la primera terminología mencionada: factores negativos que hace que la salud del trabajador se “enferme” y, con este problema de salud, su rendimiento disminuya.

Para que dichos factores se trasformen en factores psicosociales de riesgos deben cumplir las características que paso a mencionar: que se extiendan en espacio y tiempo, que se dificulte la objetivación, que afecten a los otros riesgos, que presenten escases de cobertura legal, que estén siendo moderados por otros factores o existan dificultad de intervención. Logrando cumplir con estos caracteres, los factores se transformarían en factores psicosociales de riesgo.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo definen a los riesgos psicosociales:

*“como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.”*

*“El riesgo laboral se hacen mayor cuando su objetivo directo es la vida de los trabajadores”, (Bernardo, M. Jiménez, Carmen, B. León, 2010).*

Por último, denominamos riesgos psicosociales a los hechos organizacionales, es decir, situaciones de la organización que atentan contra la salud de los trabajadores, siendo esta la diferencia con los factores psicosociales porque, como mencionamos en forma precedente, aquellos refieren las condiciones organizacionales y estos son los hechos del organismo que dañan en una magnitud significativa la salud

de los trabajadores: tanto daño mental, como social y físico del trabajador.

Los factores psicosociales de riesgo causan daños menores en comparación a los riesgos psicosociales, siendo estos (los riesgos psicosociales) daños importantes, trascendentales. Uno reviste más gravedad que el otro y, por tal motivo, se deben tener claros ambos conceptos y no confundir uno con otro. Nos referimos así a daños significativos con consecuencias en la salud y calidad de vida de los individuos, que, continuados en el tiempo, llevan a estos a enfermarse. Dentro de los riesgos laborales encontramos: el estrés, la violencia, el acoso, el Burnout, el trabajo emocional, entre otros.

A raíz de lo planteado se puede considerar que ambos grupos de factores constituyen los requerimientos, limitaciones y exigencias del puesto de trabajo, considerando entonces a las organizaciones como un modo de ordenar el proceso de trabajo. Las condiciones y el medio ambiente de trabajo influyen al sujeto, permitiendo observar la importancia que tienen frente a este tanto en su desarrollo dentro del trabajo y la organización, como en su calidad de vida y su salud física y psíquica.

### **3. El trabajo en las Unidades de las Emergencias Móvil**

#### **3.1. Origen de la Emergencia Móvil**

La emergencia móvil aparece bajo el concepto de “cargar y correr”; se recogía al herido y se lo trasladaba al hospital en un vehículo, el cual no contaba con ningún instrumento para poder brindar primeros auxilios ni atender al paciente mientras el mismo era trasladado al hospital. En la antigüedad se comenzó a observar este sistema de emergencia, en forma más precisa, en época de guerras, donde los heridos y enfermos debían ser trasladados a hospitales por el simple hecho de que estos eran vistos como lugares dignos donde morir.

Ya en la modernidad procede una reorganización entre la relación de lo perceptible y lo enunciable, dando lugar a lo que se denominó “la mirada médica” la cual da un giro a la concepción del hospital: ya no se los veía como un lugar para ir a

morir en paz y dignidad ni se esperaba que la salvación procediera por uno mismo. Esta construcción da lugar a la especialización de las enfermedades para, de esa forma, poder “curarlas”. Se deja de concebir al hospital como el sitio adecuado para perecer, y se lo toma como una institución de la enfermedad.

Con ello aparece el concepto de Asistencia Pre-hospitalaria, pues se incorporan equipamientos que permiten la rápida asistencia médica en el lugar de los hechos: esta consistía en brindar ayuda médica durante el traslado al hospital de un herido o enfermo, con la finalidad de prevenir males peores, lograr mantenerlo con vida y evitar que llegue al hospital simplemente a morir. Se sustituye el concepto de “cargar y correr” por el de “estabilizar y trasladar”. El individuo trasladado aún lucha por su vida y la ayuda médica en ese pequeño período que lleva el traslado al hospital es de vital importancia en procura de mantenerlo con vida: “[...] *la emergencia móvil se constituye en un hospital en marcha, que su desplazamiento por la ciudad va diagramando y patrullando el cuerpo social como una “policía” sanitaria [...]*”, (Wittke, 2002).

Ya que se buscaba un dispositivo el cual pudiera dar respuestas rápidas a las situaciones de emergencias médicas y, principalmente, a las situaciones de urgencias médicas, se establece como indispensable este sistema de emergencia móvil en todas las áreas del país, las 24 horas, los 365 días del año.

De esta forma, en Uruguay, alrededor del año 1979, surge este dispositivo de forma privada a cargo de un grupo de médico bajo el nombre “Unidad Coronaria Móvil” (UCM). Hoy en día existen dichas organizaciones privadas por casi todo el territorio nacional, y desde el año 2014 se puso en marcha el Sistema de Atención Médica de Emergencia (SAME) del sector público, el cual cuenta con la línea de emergencia móvil 105-ASSE, unificada en un solo centro de recepción de demandas pre-hospitalarias, tanto para Montevideo como para su área metropolitana.

### **3.2. Organizaciones del trabajo dentro de la Emergencia Móvil**

Las emergencias móviles se caracterizan por ser un dispositivo que, como fuera dicho anteriormente, opera los 365 días del año las 24 horas del día, y estos equipos son integrados por multidisciplinas. Por tanto, la organización del sistema de

servicio de emergencia móvil puede basarse en tres modelos: el primero, de origen anglo-americano, denominado modelo “paramédico”, brindado por profesionales técnicos en urgencias y paramédicos. Este se solicita a través de un único número de teléfono para todo tipo de emergencias (el 911), llegando la llamada a esa central y, según la emergencia denunciada es que se da acceso al envío tanto de una ambulancia, como de la propia policía, o bomberos, etc. (J.J.García del Águila, F.J Mellado Vergel, G. García Escudero, 2001).

Un segundo modelo es el franco-alemán, llamado “medico hospitalario”. En este, el acceso es mediante un número de marcación reducida el cual está conectado a la central médica, central médica que, a su vez, se encuentra en comunicación directa con la policía y los bomberos. A diferencia del primer modelo, la central médica es totalmente independiente de estos servicios (policía, bomberos). En este modelo se ofrecen técnicos en urgencias médicas y/o enfermeros relacionados con la anestesiología y los cuidados intensivos. (J.J.García del Águila, F.J Mellado Vergel, G. García Escudero, 2001).

Por último, el tercer modelo es el “médico extrahospitalario”, siendo este el que se desarrolla en nuestro país. Se accede a este servicio por medio de un número telefónico específico de cada emergencia móvil. Cada emergencia móvil comparte con la policía y bomberos, dependiendo el convenio de cada una, pero todas estas brindan el mismo servicio: cada una de estas cuenta con un teleoperador, un médico coordinador, y las unidades de emergencia móvil (ambulancias) integradas por un médico especialista en urgencias médicas, junto con auxiliares de enfermería y el chofer, el cual también brinda su apoyo en la asistencia. (J.J.García del Águila, F.J Mellado Vergel, G. García Escudero, 2001).

Es importante destacar que estos servicios brindan atención en tres entornos diferentes: vía pública, domicilio o centros sanitarios, por lo que cada uno tiene sus peculiaridades, visto que los equipos de trabajo asisten a diversas situaciones. No obstante, la organización del trabajo dentro de la unidad de emergencia móvil consiste en la efectución de unos procedimientos ya pre-establecidos, siendo que el sistema de emergencia móvil se organiza de la siguiente forma el trabajo: un teleoperador que recibe la llamada y, dependiendo de la urgencia o demanda de la misma, y basándose en el manual que poseen en el cual se establece su correcto proceder (Manual de cabina asistencial), clasifican la llamada en clave 1 –emergencia-, clave 2 – urgencia-, o clave 3 –radio-, y se le brinda la respuesta correspondiente al usuario (Vazquez,

2016). Este teleoperador pasa la llamada a la unidad de emergencia móvil, es decir, a una de las ambulancias, y esta se encamina al lugar de la demanda en coordinación con el médico coordinador de la emergencia móvil, el cual supervisa, autoriza y coordina los traslados.

Consecuentemente, el médico que va en la unidad de emergencia móvil es el responsable de las estrategias aplicar, pero, según Wittke (2002), existe un desdibujamiento de los roles dentro de la unidad de emergencia, generando ambigüedad en los roles y esto proporciona una horizontalidad en las relaciones:

*“[...] en este pequeña célula-equipo de trabajo se reproducen las pautas de división social del trabajo como en todo el sector salud, donde chofer y enfermero se ven supeditados al poder jerárquico del médico. No obstante, en la proximidad e intimidad de la cabina de la ambulancia, al médico le resulta difícil mantener la distancia que le otorga su jerarquía, esto propicia un desdibujamiento de los roles y una circulación mayor del poder.”,( Wittke, 2002).*

### **3.3. Condiciones y medio ambiente del trabajo en las Emergencias Móvil**

*“[...] los trabajadores de las emergencias móviles constituyen un sector con alto riesgo de padecer enfermedades producto de la organización y contenido del trabajo,[...]”.* (Wittke, 2002). Como mencionamos en el capítulo anterior<sup>1</sup>, las condiciones y medio ambiente de trabajo conforman los factores psicosociales, los cuales provocan de manera directa o indirecta efectos positivos o negativos sobre la calidad de vida, la salud física, la salud psíquica y/o mental de los trabajadores.

De este modo, las condiciones de dicha labor se basan en una variedad de situaciones de las cuales la mayoría son graves o de riesgo alto, por lo que el ritmo de trabajo es “rápido” y, no solo eso, sino que también se encuentran en una relación constante entre la enfermedad, el sufrimiento y la presencia de la muerte, por lo que estos factores de riesgos, tanto por el tiempo como por la velocidad y las emociones,

---

<sup>1</sup> 2.3Condiciones y medio ambiente de trabajo en las organizaciones

configuran la carga psíquica e influyen en forma directa con el estrés del sujeto, provocando así efectos negativos en su calidad de vida, como en su salud física y psíquica.

Asimismo, no se deben obviar los factores que también entran en escena y que tienen que ver con la jornada laboral; estos se dividen por turnos, existiendo turnos que afectan más los ritmos circadianos y la vida familiar, (Wittke, 2002).

Respecto al ambiente de trabajo, estas presiones y estrés al que se someten los trabajadores provocan alteraciones en el humor, lo que podría devenir en efectos negativos o incluso positivos en las relaciones inter-personales de estos trabajadores.

Por tales motivos, podemos concluir que este trabajo repercute directamente en el estado de salud física y psíquica del trabajador, y siendo que el trabajador es parte de la organización y que todo acto que tenga repercusiones en él (tanto positivas como negativas) también repercute en la organización, debemos observar que en este caso también se afecta a esta, revelándose un aumento del absentismo, un incremento de accidentes laborales, y una disminución de la calidad asistencial proporcionada a los usuarios de la misma (Wittke, 2002).

### **3.4. Rol del teleoperador de las Emergencias Móvil**

El objetivo del teleoperador de la emergencia móvil es el de atender las llamadas que se realizan al número de emergencia de la móvil. Este recibir y canalizar la demanda del usuario en situaciones de emergencia, pues debe de realizar una recogida de datos haciéndole preguntas para averiguar lo que ha ocurrido para así poder clasificar la llamada y enviar el recurso más adecuado.

Estos se encuentran sentados en una cabina, donde cuentan con las herramientas de trabajo, una computadora o pantalla donde visualizan el orden de las demandas y donde escriben los datos que recopilan; usan un teléfono con auriculares y pasan dicha demanda a través de un radio y/o móvil. No obstante se pueden encontrar emergencias móviles dotadas donde las condiciones de trabajo son otras pues la infraestructura mobiliaria es superior; por ejemplo con:

*“Pantallas de ordenador que muestran a los operadores a donde*

*se encuentran los vehículos de emergencia más cercanos. En este caso, pueden mantenerse en contacto con los conductores por radio y/o móviles de transmisión de datos, para tener siempre información actualizada sobre la emergencia.” (Educaweb, s/f )*

Asimismo los teleoperadores reciben llamadas por equivocación, o porque piensan que es de urgencia la demanda y no lo es o por hacer una broma, por lo que también tienen un procedimiento estricto para hacer frente a estas llamadas y al mismo tiempo todas las llamadas quedan grabadas por cualquier inconveniente (denuncias, rastreos, etc)

El horario del empleo es de 8 horas, en un sistema llamado rotativo y por turno pues estos trabajan todos los días de la semana inclusive fines de semana y festivos las 24 horas.

Por tanto las funciones del teleoperador es en primer lugar recepción de llamada, luego el de tranquilizar al alterante, por tercer lugar el registro de datos, en seguida clasificar dicha demanda y por última pasar la demanda al coordinador o ambulancia; por esto deberá de poseer el siguiente perfil:

- Mostrar una gran capacidad de comunicación: lenguaje claro y profesional.
- Comprender, respetar y tratar de manera justa con personas de todas las edades, tipos y procedencias.
- Mantener la calma y ser capaz de tranquilizar a la gente.
- Tener una actitud: amable, eficiente y servicial.
- Ser capaz de priorizar las tareas, resolver problemas y ser muy bien organizado.
- Estar interesado en la salud, el cuidado y la seguridad de la gente.
- Seguir los procedimientos establecidos y también usar su iniciativa.
- El trabajo en las centralitas puede resultar estresante, por lo que se debe ser capaz de afrontar situaciones de estrés para realizar sus funciones.

(Educaweb, s/f)

Del mismo modo, para ejercer el rol se requieren algunas competencias, por ejemplo: disponer de una buena audición, contar con una capacidad para priorizar tareas, trabajar en equipo, mantener la calma bajo presión, estar capacitado para

seguir procedimientos establecidos, así como también poder llevar un registro de los sistemas informáticos. Asimismo, es primordial poseer una actitud amable para lograr una buena atención al usuario y poder llegar a tranquilizarlos en caso de que la situación así lo requiera. (Educaweb, s/f)

Siendo así los teleoperadores deben de tratar de tranquilizar al persona que llama pues esta personas que llaman asiduamente se encuentran en un estado de pánico o shock, por lo que deben tratar de tranquilizar y después pueden recoger toda la información que necesitan para clasificar la gravedad de la situación.

Por momentos, los teleoperadores tienen que ayudar a las personas que llaman mientras esperan el vehículo de emergencia, por ejemplo: ayuda en partos improvisados, primeros auxilios, técnicas de reanimación por esto en alguna emergencias móviles no solo se demanda el perfil y las competencias precedentemente expuestas sino que a esas se le incorpora que dichos teleoperadores sean trabajadores sociales o psicólogos; “[...] una formación de base que le permite desarrollar a la perfección los servicios de atención de emergencias, las llamadas y la gestión de recursos”. (Loro, 2015)

## **¿Cómo sostienen los teleoperadores de las emergencias móviles todo lo que escuchan en el cumplimiento de su rol en esta época?**

*“Vivimos en la inquietud y la ansiedad constante y, muchas veces, el sentido de la vida misma se ve afectado por la angustia y el agotamiento”*  
(Araújo,2013)

El trabajo ha ocupado un lugar central a través de los diferentes momentos socio – históricos de la humanidad. En el mundo contemporáneo el trabajo era una actividad lineal y disciplinaria, donde existía control sobre el trabajador. En la actualidad se despliega un mundo de transformaciones donde las principales características a resaltar son: la fluidez, la falta de solidez en los vínculos, la flexibilidad, la velocidad, entre otros.

Por todo lo expuesto, se puede concluir que los individuos han sido arrastrados a conformar relaciones con el trabajo cada vez menos estables, por lo que la solidez y la estabilidad misma en un trabajo son casi inexistentes. No obstante, esto repercute en la configuración de identificaciones con el trabajo; esta se concibe como la relación que los sujetos tiene con el trabajo respecto a su lugar (rol) y con lo que el sujeto es. Por tanto, hoy en día los llamados “referentes” ya no tienen la influencia que tenían otrora, así como la posibilidad de que cada persona pueda identificarse con el trabajo, fragilizando de esta manera al trabajador frente a las transformaciones de la vida cotidiana.

El neoliberalismo facilitó la transformación de normas, comportamientos sociales y creencias. Se trata de un mojón inalcanzable, donde nada es suficiente, todo es cambiante y adaptable según la modalidad que se esté ejerciendo en ese momento y en ese contexto donde se encuentre el sujeto.

A su vez, esta flexibilidad hace que la persona asuma como suyos e incorpore dentro de su accionar patrones de cómo ser trabajador, los cuales corresponden con ser polifuncional, competitiva, incansable y adaptable; poniendo especial énfasis en el presente y dejando el futuro como un tiempo de incertidumbre.

Llegados a este punto no debemos olvidar que el ser humano desde el momento de la concepción se encuentra condicionado por otro, como ser: un socio-histórico determinado, por una familia en la cual se encuentra inmerso, por una comunidad, por una cultura con sus huellas y signos, que van a ser determinantes para su organización psíquica y para su construcción como sujeto social complejo. La familia, el grupo de pertenencia y la comunidad, le permiten al individuo constituirse como sujeto, por medio de la relación entre el identificarse e identificar. De tal manera logra originar su historia y un rol en la historia co-construida socialmente. Por tanto la relación con la naturaleza, con los otros y con nosotros mismos son los que modelan y producen subjetividades en este mundo cargado por lo “hiper”.

En este sentido, si partimos de que el trabajo es una actividad humana la cual nos permite la construcción de identidad, vínculos sociales, como un organizador de cotidianidad y este proceso enmarcado en un tiempo y espacio específico (época denominada “hipermodernidad” o “modernidad líquida” - donde se destaca lo hiper -); **¿qué pasa con lo ecosofico en este mundo de hoy, este mundo denominado “hiper”?** Situándonos desde el pensamiento de Guattari (1996) Pues lo ecosofico lo veía como lo “casero”, lo de entre casa, amalgamado con lo científico, lo espiritual y con el cuidado del medio ambiente, procurando un cambio de visión del mundo y permitiendo pensar en forma crítica la forma y estilo de vida. Ahora bien, cómo cuaja lo antes dicho con el ritmo vertiginoso de vida de hoy en día, donde prima la cultura de la urgencia, del “ya, ya”, donde los planes a largo plazo no tienen lugar debido a que todo debe ser de inmediato y en ese instante, pues la velocidad es tomada como único objetivo, llevándose a excluir el descanso, la reflexión, la paciencia, dejándonos cada vez más expuestos a la reproducción acrítica de nuestras formas de sentir, pensar y actuar.

El mundo al instante, así como también el trabajo del teleoperador, requieren que para que el accionar del trabajador sea adecuado este actor se tome el tiempo necesario para pensar y reflexionar, lo cual debe lograr con rapidez, adaptándose a esta realidad de vértigo, minimizando lo más posible la producción de errores. Llegamos así a la paradoja entre lo que requiere el trabajo y lo que sucede hoy en día en el contexto de las organizaciones y en el mundo mismo. Al teleoperador se le exigen velocidad y precisión en su accionar, siendo las mismas exigencias generales

del mundo actual: nuevos tiempos, nuevas modalidades de organizaciones, nuevas formas de construirnos. En esta sociedad “hiper”, donde lo más importante es la volatilidad del tiempo y la velocidad y donde el sujeto vive en máxima alerta evitando los espacios de reflexión, situamos al teleoperador y paradójicamente es esto lo que se le exige, es decir, se pretende que: esté despierto, ágil, que razone y accione de forma precisa. Se desea rapidez pero a la vez precisión en su accionar, dejando a un lado o minimizando al extremo el momento de pensar.

Se piensa en el trabajo como algo operativo: llegar a la meta sin importar cómo lo hizo, olvidándose el gran valor que ese trabajo podría significar para el sujeto, la identidad de oficio. No se puede separar al trabajo del sujeto pues es el mismo trabajo el que implica y construye la subjetividad de la persona. La búsqueda del propio placer, el individualismo extremo sin importar el otro, la relación de hombre - cosa y no de hombre – hombre, todo ello deriva en el privilegio del placer propio por sobre el resto, llevando a la autorrealización personal, siendo esta la forma natural de estar en el mundo contemporáneo

Haciendo énfasis en lo anteriormente expuesto, donde el sujeto es caracterizado por la individualización, por un grado de egoísmo máximo, **¿en este escenario de vértigo y narcisismo, cómo puede generar empatía el teleoperador frente al pedido de ayuda del otro?** Como dice Han (2012), nos encontramos frente a un individuo moderno indiferente, el cual hace primar sus deseos por encima del resto. Un sujeto apático, no se comparten los intereses, los fines sociales, ni se actúa por el otro, sino que se da un binomio de costo-beneficio, no se sacrifica el interés individual. En este estilo de sujeto prevalece la falta de solidaridad, se es hiperindividualista, predominando la empatía egoísta, es decir, se llega al extremo de empatizar en forma egoísta, donde el otro es visto como obstáculo a superar a como dé lugar, viéndose los sentimientos y las emociones reducidas. Hablamos así de un sujeto flexibilizado para ser fácilmente manipulado, un sujeto que deba saber soportar la presión que significa ser eficiente, competitivo o en sobresalir a como dé lugar en un mundo altamente competitivo, por tanto un sujeto expuesto a las demandas de la sociedad, como expresa Han (2012): *“En la sociedad expuesta, cada sujeto es su propio objeto de publicidad. Todo se mide en su valor de exposición”*: si no te expones no existís.

Dice Han (2012), que la transparencia lleva de la mano a un vacío de sentido, elimina todo tipo de significado, fantasía e imaginación, ya que el sujeto no se toma un tiempo para reflexionar por sí mismo sino que imita; se toma al mundo como mercado, pues todo está expuesto, descubierto, lo que produce de todo una mercancía. Asimismo, se observa un desarraigo afectivo donde las relaciones que se establecen son descartables, por interés, por necesidad, una mercancía; la búsqueda continua de intereses que conlleva a sustituir en forma continua un objeto por otro.

El sujeto es un sujeto producido, un sujeto relacionado, la base está en las relaciones sociales, la subjetividad es singular y al mismo tiempo emergente de las tramas vinculares y no un sujeto aislado. Asimismo, esta subjetividad implica que el sujeto piense, sienta y pueda hacer sus transformaciones en su contexto, pero si decimos que el ciudadano es consumidor, donde las necesidades y deseos son creadas por el propio capitalismo, y donde se apunta a la “homogeneidad”, en otras palabras, todos “queremos” ser como el de la publicidad: **¿dónde queda nuestro momento de pienso?** Como hace referencia Guattari (2006): *“Todos los devenires singulares, todas las maneras de existir de modo auténtico chocan contra el marco de la subjetividad capitalística”*. La ecosofía mental lo que busca es una articulación ético-estética que reinvente las relaciones sujeto-cuerpo-sensibilidad mediante la re-singularización. Cabe mencionar aquí, que con las actuales y vertiginosas formas de la vida se constituye una realidad del mundo y una realidad psíquica, como hizo referencia desde el Río de La Plata en los años 1975 Enrique Pichón Riviére sobre el esquema referencial: *“es el conjunto de conocimiento, de actitudes que cada uno de nosotros tiene en su mente y con el cual trabaja en relación con el mundo y consigo mismo”*.

En esta nueva era se presentan nuevos escenarios los cuales generan nuevos vínculos más allá del cara a cara, como ser el vínculo virtual, donde se presentan nuevos tipos de lenguaje, expresiones, emociones y a su vez nuevos escenarios. El tiempo y el espacio no pasa a ser una limitación en ellos sino que se puede comunicar de forma ilimitada y esto generar empatía con el otro, es decir, desde la pantalla se puede lograr un vínculo y es aquí donde “algún teleoperador” puede ver que la llamada es la llamada y no una llamada más; no es atender y responder rápido sino todo lo contrario: es atender esa llamada como la única, brindándole la importancia que requiere una llamada de ese índole dejando a un lado por unos minutos su ego para ponerse en lugar del otro y así socorrerlo.

**¿El teleoperador puede sentirse mal después de escuchar un llamado desgarrador?** Como ya dijéramos, y haciendo énfasis en las palabras de Han (2012), la sociedad actual se mueve en torno a la dialéctica de la positividad y un totalitarismo de lo idéntico; una sobreabundancia de lo idéntico que somete al sujeto a un hiperrendimiento, hipercomunicación, hiperproducción, lo que genera un colapso del yo. Como la llama Han (2012): “la sociedad del cansancio”; el agotamiento, la fatiga, sensaciones de asfixias, entre otras, son manifestaciones de esa violencia neuronal que se está viviendo, el cansancio es solitario, debido al mismo los individuos se dividen y aíslan.

La posibilidad de estar solo está en jaque, pues nos encontramos en un mundo hiperconectado donde la información o la desinformación nos es proporcionada en exceso, nos despojando de la oportunidad de vivir múltiples sentimientos como la soledad, la autonomía, la separación, el duelo, teniendo todo esto como resultado que este mundo de sensaciones sea culturalmente imposible de ser vivido.

El exceso de positividad y de un sujeto “libre” permite que se constituya una forma de temor a la inmanencia. Todo puede generar temor: la pérdida del empleo, el no llegar a la eficiencia, la edad, el deterioro del cuerpo, la inseguridad, las catástrofes naturales y las enfermedades. Asimismo, se ha instalado un temor al silencio y a las distancias; hoy en día todo se mide en términos de conexión o desconexión. Por tanto, esta dialéctica de la positividad trae aparejada una ausencia de negatividad, entendiéndose a la misma como algo oscuro, misterioso, que lleva a duda. Se olvida el dolor porque la negatividad perjudica la comunicación y así la información, repercutiendo en forma directa en el consumismo, por lo que la palabra “negatividad” está prohibida y se evita su pronunciación, pasando del deber al poder.

Las emociones son vistas como débiles; ver llorar a una persona genera la sensación de debilidad. El dolor de terceros que escuchan a diario en cumplimiento de sus tareas los teleoperadores puede generarles a estos dolor (en caso de ellos sentir el sufrimiento poniéndose en el lugar del otro) y ese sentimiento hoy en día no está permitido. La contextualización negativa es de una persona angustiada, no positiva, por lo que genera una amenaza, un obstáculo para lograr los objetivos empresariales y propios.

El tener tiempo libre genera cargo de conciencia, culpa, pues el no hacer “nada” es visto como una acción no productiva. Se considera que el tiempo es adecuado si es aprovechado al máximo, estando el sujeto en acción. De no ser así, será considerado una pérdida de tiempo. Así, se tiene mal visto al ocio contemplativo, el cual es considerado una pérdida de tiempo y de la vida misma, es decir, hoy se prefiere la vida activa, productiva, sin dedicar un tiempo a contemplar la vida misma, mucho menos tiene cabida el ocio.

En tal sentido, esa demora que podría darse entre llamada y llamada que puede darse en atención a que el teleoperador se haya tomado el tiempo necesario para entender la situación, racionalizarla, calmar al individuo, etc, no está permitida, estableciéndose que dicho accionar no es el adecuado, no siendo bien visto por el mundo “hiper”: se consideraría que el teleoperador que hace de ese su modus operandi es un mal trabajador, sin posibilidad alguna de ser el “empleado del mes”. Se pretende que el teleoperador se ponga en el lugar del otro, sensibilizándose con la demanda, pero a la vez se le exige rapidez. Del mismo modo las organizaciones demandan a estos trabajadores rapidez entre llamada y llamada, así como también durante la llamada, sin olvidar al mismo tiempo que es obligatoria una buena atención al usuario. Aquí se genera otra confrontación en el rol del teleoperador: se pretende velocidad, precisión y a la vez una distancia óptima, una disociación instrumental, es decir, ponerse en el lugar del otro, sin descuidar y teniendo presente lo primordial de los pasos a seguir para no “perder” tiempo y lograr una acción buena y efectiva.

**Cabría preguntarnos cómo estas nuevas formas de explotación y auto-existencia repercuten en las condiciones y medioambiente del trabajo del teleoperador en las emergencias móvil.**

Los factores psicosociales que se presentan en el ámbito laboral se rigen en dos áreas, por un lado las satisfacciones del trabajador en el trabajo y por el otro lado las necesidades del trabajador, siendo esta unión de factores necesarias para el rendimiento laboral, como, para la salud y calidad de vida del trabajador.

Las condiciones y medioambiente de trabajo afectan al trabajador de forma directa provocando efectos positivos o negativos. De este modo los factores de riesgo

se generan como consecuencia de condiciones de trabajo que se tornan perjudiciales. Estos factores generan marcas en los trabajadores que, de prolongarse en el tiempo, pueden y de hecho afectan su salud.

Los factores de riesgos que fueron componentes de la modernidad se han transformado y se siguen transformando en esta nueva era. Todo se encuentra en plena aceleración, y los factores de riesgo no son la excepción. No obstante, debemos decir que no solo se encuentran las condiciones y medioambiente del trabajo sino que tenemos también las condiciones de índole neuronal entrelazadas. (Han, 2012)

El aquí y el ahora traen consigo una pasión por la actualidad, por lo nuevo, y, con esto, las frustraciones. Se ha instaurado un modelo que se rige por el “éxito y el fracaso” y, como consecuencia directa de esto, la exigencia frenética por evitar el fracaso. Esta exigencia no solo es impuesta por el exterior, el entorno, sino que es autoimpuesta por nosotros mismos, como menciona Han (2012), somos víctimas y actores a la vez del panóptico digital, el sujeto se está convirtiendo en una máquina de rendimiento, una auto-explotación por el exceso de trabajo impulsado por uno mismo, y esto va acompañado de un sentimiento de libertad, pues el sujeto cree ser más libre en estas épocas (por las flexibilidades o beneficios que se consagran), en otras palabras estamos hablando del neoliberalismo, donde el sujeto se concibe como proyecto y no como explotado, por tanto el fracaso lo asume uno mismo, ya que dicha explotación es autosometida por uno mismo.

Cabe mencionar aquí que todo el sistema está en tensión y con esta nueva forma de explotación y exigencia el sujeto se abate el mismo, surgiendo nuevas formas de sufrimiento donde el sujeto se asfixia él mismo; es tal la simbiosis que los individuos se hacen responsables ellos mismos. El sufrimiento es un estilo de displacer: el sentimiento de culpa sumado al sentimiento de fracaso genera en el sujeto un displacer. Por tanto, el sujeto comienza a sufrir cuando se ve amenazado por el fracaso y la acumulación de fracasos y frustraciones es un elemento fundamental para la iniciación del sufrimiento, así como la falta de reconocimiento por parte de la organización.

Asimismo, otro elemento que oficia de fuente de sufrimiento es el desborde, atenuando la capacidad de razonar. Esta sociedad individualista, donde debido a las exigencias laborales por parte de la organización y por la misma auto-exigencia del

trabajador, este se siente saturado tanto mental como físicamente; la presión por ser el “mejor” deriva en un avasallamiento del sujeto, impidiendo que este logre afrontar todas las amenazas de forma correcta, alcanzando el estado de enfermedad.

Este sujeto individualista se ve regido por el éxito, la lucha por un lugar “mejor” en la organización y en la sociedad, siendo sus enfermedades neuronales pues la flexibilidad laboral que existe afecta los tiempos de descanso, los tiempos fisiológicos, los espacios afectivos, familiares, el ocio, superando los mecanismos de defensa. Por tal motivo, hoy existen nuevas sintomatologías: depresión, estrés, ataques de pánico, trastorno por déficit de atención con hiperactividad, trastorno de límite de la personalidad, síndrome de desgaste ocupacional, ya que el sujeto se encuentra en guerra consigo mismo. (Han, 2012)

Por lo expuesto, considero que debemos hacernos una serie de planteamientos, cómo ser, ¿el teleoperador está capacitado para las exigencias del rol?, ¿el teleoperador está capacitado para tolerar todo lo que trae aparejado esta nueva era?, y ¿qué provoca específicamente este momento socio-histórico?; cuestiones con las cuales podríamos llegar a concluir que las dimensiones y las características que ha logrado esta época “hiper” han dejado al descubierto el impacto psicológico que la misma provoca.

Todo este marco teórico expuesto me invita al razonamiento y me genera este tipo de preguntas en procura de respuestas, las cuales se obtienen mediante el abordaje profuso e integral del tema, estudio que ahora si vale el comienzo de un pre-proyecto de investigación. El estudio y el haberme interiorizado de esta manera ha tenido como resultado el entendimiento cabal de la situación de los teleoperadores, no solo entendiendo la situación de estos sino también analizando y tomando la misma como punto de partida para ir más allá y preguntarme los motivos y las consecuencias de esta y del contexto en el que se encuentran inmiscuidos. Las repercusiones que tiene en el teleoperador de emergencias móviles la época hiper que nos encontramos transitando. En búsqueda de respuestas prácticas, el alto grado de deserción de los teleoperadores en las emergencias móviles es una realidad que preocupa y que invita a su abordaje para el entendimiento cabal de este problema y de la realidad y el contexto en el que se encuentra inserto. Por eso la importancia que reviste la realización de un pre-proyecto que investigue el motivo y los fundamentos de dicha

deserción laboral.

### **Consideraciones finales**

A modo de cierre, todo sujeto está atravesado por un imaginario socialmente construido que determina funciones, expectativas, deseos, formas de comportamiento, “ideales sociales” que van a estar sujetos al momento histórico vivido y la coyuntura social a la cual pertenece cada individuo y su familia.

No obstante, nos encontramos en una sociedad hipermoderna donde surgen sujetos con nuevos modelos de socialización y nuevas construcciones de subjetividad, donde el trabajo está visto como un motor para la auto-progresión y no como una necesidad para el desarrollo de la personalidad, o como algo esencial para la adquisición de un sueldo que le permita subsistir.

Asimismo, se observa una acelerada exaltación por la actualidad, por lo que sucedió de último momento, por el aquí y el ahora, debiendo el individuo correr tras el tiempo para lograr cumplir sus objetivos, las metas que cada uno se propone para sentirse realizado, feliz. Si bien la felicidad es un principio fundamental en esta sociedad hiperconsumista, dentro del aceleramiento en que se vive, los objetivos, los horarios de trabajo, los horarios personales, las libertades que cada individuo tiene para realizar el trabajo de la forma y en el tiempo que quiera, se tornan tan difusos que nunca se logra satisfacer los deseos y metas personales.

Las secuelas de estas transformaciones dan lugar al derrumbe de la imagen del ciudadano como tal, para constituir al mismo como un consumidor. En un mundo donde todo puede y debe ser consumido, el sujeto producto de este contexto deja de pensarse como ciudadano para ser considerado como consumidor. Se identifica el consumo como la mejor manera posible de ejercer la libertad; todos queremos ser libres y no es sino el consumo quien nos otorga dicha libertad.

El pensar del sujeto esta direccionado al aquí y ahora, a lo inmediato, pues el fin único es el de la vida activa las “24 horas” del día. El sujeto hoy en día vive acelerado, como si viviera en una carrera continua, no permitiéndose un momento de

tregua; vive en su cabeza y su cuerpo es el medio de transporte de la misma, sin que exista más nada. No permite sentir su propio cuerpo, sus sensaciones, produciendo cansancio, estrés, ansiedad, depresión, llevándolo a un desequilibrio interno en las relaciones con el mismo y esto transportándolo directamente al estado de enfermedad.

Desde mi punto de vista, atento a lo referido en forma precedente, el alto grado de deserción de los teleoperadores puede deberse en mayor medida al impacto psicológico que provoca “esa” llamada de auxilio inmersa en este contexto socio-histórico, acompañado del escaso nivel educativo que se exige en el perfil. Asimismo, la sustitución de trabajos a largo plazo por trabajos inmediatos, donde lo que prima es el reconocimiento por una buena labor, los intereses personales y las gratificaciones, siendo este formato de empleo difícil en el ares de los teleoperadores, ya que estos trabajan y actúan en situaciones donde está en juego la vida y la muerte, no siendo siempre gratificante el resultado.

## Referencias bibliográficas

- Araújo, Ana María. (2013). Acerca del tiempo y la hipermodernidad. En Todos los tiempos el tiempo. Ed. Psicolibros. Montevideo, Uruguay
- Araujo, Ana María (2011). Sociología clínica: una epistemología para la acción. Ed. Psicolibros Universitarios
- Araujo, Ana María (2013). Todos los tiempos, el tiempo. Montevideo: Psicolibros Universitario.
- Ardoino, Jacques (1997). La implicación. Conferencia en el centro de estudios sobre la Universidad. UNAM. México.
- Bernardo, M. Jiménez, Carmen, B. León (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/contenidos/documentacion/publicaciones%20profesionales/factores%20riesgos%20psico.pdf>. Extraído el 15 de diciembre de 2017.
- Chiavenato, Idalberto (1999). Administración de recursos humanos. Quina Ediciones . Ed. Mc Graw Hil.
- Dejours, Christoph (1988). Nota de trabajo sobre la noción de sufrimiento. Disponible en: <http://www.rae.es/> . Extraído el 10 de octubre de 2017.
- Educaweb (s/f). Teleoperadores de un Servicio de Emergencias. Disponible en: <https://www.educaweb.com/cursos/> Extraído el 08 de enero de 2018.
- Guattari, Félix (1996). Las tres ecologías. Ed. Pre-texto. Valencia, España.
- Guattari, Félix y Rolnik, Suely (2006). Micropolíticas. cartografía del deseo. Ed. Traficantes de Sueños. Madrid, España.
- Han, B.- C. (2012). La sociedad de las transparencias. Ed. Herder. Barcelona, España.
- Han, B.- C. (2012). La sociedad del cansancio. Ed. Herder. Barcelona, España.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Disponible en: <http://www.insht.es>. Extraído el 15 de diciembre de 2017.
- J.J. García del Águila, F.J Mellado Vergel, G. García Escudero (2001). Sistema integral de urgencias: funcionamiento de los equipos de emergencias en España. Revista Científica de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias, 13:326-331. Disponible en:

<http://emergencias.portalsemes.org/numeros-antteriores/volumen-13/numero-5/sistema-integral-de-urgencias-funcionamiento-de-los-equipos-de-emergencias-en-espana/>. Extraído el 10 de enero de 2018.

- Lipovetsky, G (2006). Los tiempos hipermodernos. Barcelona: Anagrama.
- Loro, Jusni (2015). La Profesionalización del Servicio de Teleasistencia. Disponible en: [https://www.balancesociosanitario.com/La-profesionalizacion-del-Servicio-de-Teleasistencia\\_a3487.html](https://www.balancesociosanitario.com/La-profesionalizacion-del-Servicio-de-Teleasistencia_a3487.html). Extraído 20 de enero de 2018.
- Mintzberg, Henry (1989). Mintzberg y la dirección. Madrid: Díaz y De los Santos.
- Pattakos, Alex (2005). En busca del sentido. Los principios de Viktor Frankl aplicados al mundo del trabajo. Editorial Paidós, Barcelona.
- Pichón Rivière, Enrique, Pampliega de Quiroga, Ana. (1985). Psicología de la Vida Cotidiana. –Editorial Nueva Visión
- Real Academia Española (2012). Ed: 22.
- Rieznik, Pablo (2007). Las formas del trabajo y la historia. Una Introducción al estado de la economía política. 3da. Edición. Buenos Aires: Biblos
- Rivière, E.P. (1975). El proceso grupal: Del psicoanálisis a la psicología social. Tomo I. Ed. Nueva Visión
- Schvarstein, Leonardo (2002). Psicología social de las organizaciones: Nuevos aportes. (2a.ed.). Buenos Aires. Ed. Paidós
- Soares, Carmen (1996). EDUCAÇÃO FÍSICA ESCOLAR: CONHECIMENTO E ESPECIFICIDADE. Rev. paul. Educ. Fís., São Paulo, supl.2, p.6.
- Vazquez, German (2016). Manual de cabina asistencial. Revisión 3.2.
- Wittke, Tommy (2002). Artículo: Control social y organización del trabajo en salud Emergencias móvil.

## Bibliografía

- Dejours, D. (1988). Trabajo y desgaste mental. Ensayo de Psicopatología del trabajo. Lima: Flora Tristán.
- Gandolfi, Adriana (2002). Psicología de la Salud: Escenarios y prácticas. Ed. Psicolibros, Montevideo- Uruguay.
- Han, B.-C. (2014). En el enjambre. Ed. Herder. Barcelona, España.
- Han, B.-C. (2014). Psicopolítica. Neoliberalismo y nuevas técnicas de poder.

Ed. Herder. Barcelona, España.

- Ministerio de Sanidad y Políticas Sociales (2010). Protocolo de actuación y buenas prácticas en la atención sanitaria inicial al accidentado de tráfico. Disponible en: <https://www.msssi.gob.es/ciudadanos/accidentes/accidentesTrafico/docs/Buenaspracticassaccidentadotrafico.pdf> . Extraído el 08 de enero de 2018.
- Neffa, J. (2002). ¿Qué son las Condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta desde una perspectiva. Buenos Aires: Humanitas.
- Organización Internacional del trabajo. Disponible en: <http://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>. Extraído el 20 de noviembre de 2017.
- Schein, Edgar (1988). La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica. Barcelona: Plaza & Janes Editores.
- Schvarstein, L. (1992). Psicología social de las organizaciones, nuevos aportes. Buenos Aires. Paidós.
- Stuen, Ana María (2013). La mujer ayer y hoy: un recorrido de incorporación social y política. CENTRO DE POLÍTICAS PÚBLICAS UC / No 61