

UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO

Carrera de Psicología.

Estudio cualitativo sobre la autopercepción del estrés laboral en
personas que trabajan
Bajo presión y su influencia en la calidad de vida personal.

Metodólogo : Melvin Anabalon

Alumno : Bárbara Mellado González

Tesina para optar al grado de Licenciado en Psicología
Tesina para optar al título de psicóloga.

Santiago, Enero 2014.

Agradecimientos y dedicatoria

Al fin ha llegado el momento de concluir esta larga etapa...muuuuy larga, con infinidad de historias, algunas que marcaron mi vida, que me enviaron por caminos de muy difícil recorrido, pero que sin embargo han dejado momentos y personas maravillosas en él, que me han dado la posibilidad de cumplir sueños, recurriendo a empujarme siempre a mis más profundas fuerza para poder sobreponerme con lo que hoy puedo decir es mucho más que un logro.

Agradezco encarecidamente primero a mi hermosa familia mi padre con su aliento diario y amor incondicional, mis maravillosos hermanos todos y cada uno de ellos, Pamela a la distancia siempre preocupada como buena hermana mayor, Belén con todo su apoyo incondicional, German por su preocupación y siempre de tan buen corazón inocente y amable, Constanza por sus locuras , sus chistes y por ser mi pequeña compinche, Jennifer la difícil y porfiadita demonios que le toco difícil desde que mi madre nos dejó y anastasia tan curiosa y amante de los animales siempre queriendo saberlo todo.

Por supuesto también al hombre que me dio la posibilidad de descubrir lo más hermoso de la vida, ser madre, y darme al ser más increíble y que llena mis días de felicidad, que me hace desbordar de alegrías y amor día a día... con sus pequeños grandes

logros Carlos San Martín gracias por eso y por nunca dejar de confiar y repetirme lo maravillosa e inteligente que me encuentra y por traer a nuestro mundo al pequeño Damián Vicente quien se lleva todo mi universo, quien me ha reconfortado en los momentos que he querido mandar todo al carajo y que no alcanza este espacio para describir lo feliz que me hace, hijo de mi alma y mis entrañas.

También y especialmente a mis colegas y amigos de Brinks mis antiguos coordinadores de CCO por estar siempre a mi disposición para ayudarme, porque también han sido participe de este proceso.

Y mis radio operadores lejos muy importante para mí me acompañaron en momentos importantes de mi vida en mi embarazo y en el lento proceso de incubación de esta investigación, Ingrid Prats hermosa mujer, Luis Carreño, Luis Ponce e Israel Labarca por ser un jefe que reconozco me ayudado, gracias a todos alivianar mis días de trabajo y poder escribir mi tesis en secreto.

A mis amigos y compañeros de universidad Bianckita, Marcela, Daniela, Cesar Juanelo, y mi Panki queridos amigos gracias por apoyarme, hacerme reír, y darme momentos de increíble diversión.

Y finalmente a mi madre que desde algún lugar del universo me alumbro en este camino.

Índice

Dedicatoria y agradecimientos.....	2
1.-Introducción.....	6
1.2.-Antecedentes del problema.....	6
1.3.-Formulación del problema.....	10
1.4.-Pregunta de investigación.....	12
1.5.-Relevancia de la investigación.....	13
2.-Objetivos.....	14
2.1.-General.....	14
2.2.-Específicos.....	15
3.-Marco teórico.....	16
3.1.-Descripción de la industria.....	28
4.0.-Marco Metodológico.....	41
4.1.-Enfoque metodológico.....	41
4.2.-Tipo y diseño de investigación.....	42
4.3.-Delimitación del campo a estudiar.....	44
4.5.-Universo.....	44
4.6.-Muestra y tipo de muestreo.....	45
4.7.-Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	46
4.8.-Plan de análisis de la información.....	48

5.0.-resultados y análisis.....	50
5.-1 procedimiento de análisis.....	50
6.- conclusiones.....	76
7.-sugerencias.....	84
8.-Bibliografía.....	87
9.-anexos.....	91

Antecedentes del problema.

El problema de investigación se centra en conocer a través de un estudio de caso en la empresa Brinks Chile, área monitoreo de (ATM O CCO.) cajeros automáticos, como se auto percibe el estrés en personas que trabajan bajo presión y su influencia en la calidad de vida personal. Para esto es menester presentar la cualidad y el contexto de dicha tarea, y como los efectos de la misma pueden o no provocar consecuencia que afecten el bienestar personal, tanto dentro y fuera de la jornada laboral, y como este tipo de trabajo aplicable a otros oficios y o profesiones puede afectar la autopercepción de la calidad de vida de los trabajadores.

Brinks chile, empresa subsidiaria de The Brink's Company, negocio de la seguridad en servicios, entrega soluciones logísticas y de seguridad en todo el mundo.

En nuestro país, Brink's Chile cuenta en la actualidad con 20 sucursales distribuidas de Arica a Punta Arenas, más de 3.000 empleados y una flota que supera las 200 unidades blindadas, el

área de ATM consiste en la administración integral de cajeros automáticos, lo cual implica el transporte de valores, monitoreo y atención de fallas de primera y segunda línea, administración de efectivo, control de apertura de cajeros automáticos utilizando el sistema Mass - Hamilton y cash- bar.

La ejecución de esta tarea se desarrolla bajo variados factores potenciales de estrés; entendiéndolo como el efecto de situaciones personales y ambientales percibidas por el trabajador como orígenes estresores, agrupados en ambiente físico, deficiencias en la organización del área, la ejecución y el contenido de la tarea, además de horario de trabajos bajo sistema de turnos rotativos semanalmente e inclusive diarios, la ejecución de la tarea implica coordinar de manera simultánea el monitoreo de hasta 1000 cajeros automáticos por persona, respondiendo de la manera más veloz posible a cada cliente bancario y el personal en terreno, para esto cuentan con 2 pantallas con diferente información, teléfonos centrales, radios, celulares y correos que deben coordinarse en función de cada gestión interna e interempresas. Así es esta situación la que en función del mayor o menor éxito para afrontar dicho entorno, podría provocar resultados negativos de mayor o menor duración y más o menos significativos dependiendo de la experiencia subjetiva. (Perio, 2001)

Esto puede establecerse a partir de la capacidad de control que posee cada trabajador acerca de la tarea que debe ejecutar, (Karasek 1979) formula cuatro tipos de situaciones laborales donde pueden surgir distintos niveles de estrés.

Que se distinguen en función de combinaciones entre niveles altos o bajos de demanda y del control personal ; un trabajo con nivel de control bajo y alto nivel de demanda será un trabajo estresante por que la persona no puede responder a esas demandas por falta de control, por otra parte un trabajo con nivel de control alto y también con alta demanda no tiene por qué resultar estresante, al contrario un trabajo con bajo nivel de control y baja demanda se caracteriza como pasivo y otro con un elevado nivel de control pero baja demanda es un trabajo con un bajo estrés.

Para este estudio de caso se consideraran estas situaciones con el fin de poder dilucidar la autopercepción del estrés laboral y los efectos que podrían provocar en la vida personal de cada trabajador.

Entendiendo que la autopercepción pasa por la apreciación de las vivencias emocionales y las respuestas frente a determinados hechos y como estas puedan establecer experiencias consideradas como estresantes.

En nuestro país las investigaciones en torno al tema de estrés laboral, se encuentran generalmente enfocados a la identificación de los factores estresantes tales como el diseño de la tarea, el estilo de dirección, roles de trabajo y relaciones interpersonales y su prevención en las empresas.

Para las cuales realiza un tipo de intervención que está asociado a la disminución al máximo de estos potenciales causantes de estrés, principalmente orientados a la mayor eficacia del trabajador en su puesto de trabajo, mas no a la vivencia personal del trabajador en el mismo. Es así como la dirección del trabajo de nuestro país nos presenta tan solo una exposición de manera informativa acerca del tema.

Otros países tales como España han logrado desarrollar e implementar estudios atingentes en poblaciones más limitadas y que pueden estar sometidas a condiciones de trabajo bajo presión y similares características a este estudio de caso, como lo es el estudio realizado en la universidad del país vasco en el año 2001 donde se plantea la autopercepción de estrés laboral y distrés en la policía municipal, un estudio empírico realizado en base a cuestionarios, donde se evalúa la percepción de los policías, pero solo entorno a la institución.

Formulación del problema

El problema de investigación, se centra en conocer como una de las actividades que modera nuestra vida y crea realidades en algunas ocasiones desde que somos muy jóvenes y hasta una elevada edad en la actualidad en la que nos encontramos, es el trabajo, que se presenta cada vez más como una fuerza laboral intelectual, inmaterial y comunicativa que puede bajo distintas perspectivas ocasionar distintos niveles de estrés que conflictuen nuestro bienestar, y la calidad de vida que tenemos o deseamos tener, debemos considerar que el ser humano es una organismo complejo y hay que entenderlo de esta manera , donde los aspectos de nuestra vida cotidiana pueden verse afectados por variantes que estamos dispuestos en muchas ocasiones a aceptar en Pro de la necesidad personal, hoy en día el trabajar bajo presión se ha venido considerando como una competencia que podemos ver inclusive hasta en los avisos de empleo y muchas veces determina nuestra clasificación ¿tiene usted tolerancia al trabajo bajo presión ? en ocasiones muchos no sabemos a qué se refiere, y esto es lo que a posterior puede actuar como factor que potencie la predisposición al estrés laboral, por eso debemos considerar:

El trabajo bajo presión

Se entiende como la competencia de trabajar bajo condiciones adversas, de tiempo o de sobrecarga de tareas, manteniendo la eficiencia.

Muchos trabajos hoy en día tienden a ser bajo presión, así por ejemplo para una secretaria, un administrativo, un ejecutivo y un gerente, pueden estar sometidos a exigencias similares de presión. En la actualidad estamos con niveles de presión muy superiores a lo que se estilaba hace solamente un par de años; parece que hoy todo es para ayer, y en consecuencia con esto podemos ver como los trabajadores en repetidas ocasiones llevan a sus hogares labores pendientes, y continúan sin tener que hacerlo contractualmente contestando email, teléfonos y coordinando tareas para el día siguiente, desde luego esto interfiere en la vida personal y el tiempo que debería tener para distraerse u ocuparse de labores familiares, se ve mermada por este hecho.

Por eso me es importante poder conceptualizar no solo los efectos del estrés laboral dentro de la jornada de trabajo que podrían dar lugar a situaciones tales como; incremento de riesgo en accidentes,

clima psicosocial insano, efectos directo sobre el rendimiento, además de ser factor de incapacidad somática y psicosomática. Y no solo desde una perspectiva preventiva, que este enfocada a la maximización del recurso trabajador en post del logro y la competencia empresarial, si no constatar los efectos desde el auto concepto personal y la influencia en la calidad de vida del trabajador.

Entonces la pregunta central de esta investigación se proyecta de la siguiente manera.

¿Cuál es la autopercepción del estrés laboral en personas que trabajan Bajo presión y cómo influye en la calidad de vida personal?

Relevancia de la investigación.

Se han realizado múltiples estudios sobre el estrés laboral en las empresas que han logrado dilucidar factores estresores que son aplicables y reconocibles en un sin fin de empleos, así también sus efectos en la salud tanto física como psicológica, pero esta investigación se diferencia de las demás porque se sitúa en un contexto determinado, un lugar donde las interacciones son diferentes a las del común de los empleos, aun cuando si podemos admitir como se comentó al comienzo de la investigación en otras profesiones u oficios las condiciones pueden ser similares, sin embargo, esta investigación no será abordada desde la perspectiva del mejoramiento de las condiciones laborales y los orígenes estresores. Si no desde un contexto social, pues el trabajo es netamente una actividad de constantes interacciones sociales, y así debemos también preservar la idea de que cada uno de los sujetos de estudio es también único e irrepetible.

Las teorías de las investigaciones realizadas hasta hoy están en su mayoría centradas en los factores y las consecuencias del estrés en la salud, mas no en las consecuencias sociales (refiriendo el concepto a la diferencia entre las consecuencias en el plano laboral

y por otro lado lo netamente individual) es decir donde estrés hace parte de la vida en interacción con el círculo más cercano de apoyo y contención para el trabajador; familia, amigos.

Por eso la relevancia más importante que se desprende de esta investigación es justamente de índole social y práctica.

Además de también poder puntualizar hallazgos que estén centrados en la forma particular de este tipo de trabajo, para que de esta manera se puedan encontrar respuestas que sean útiles y aplicables a otras empresas que posean similares características.

Objetivos

General:

- Identificar la autopercepción de estrés laboral en personas que trabajan bajo presión y su influencia en la calidad de vida personal.

Específicos:

- Describir lo que considera el trabajador como situaciones estresantes.
- Identificar estresores laborales y personales que influyen perjudicialmente en la salud psicológica del trabajador.
- Describir desde el discurso del trabajador, si el sistema de trabajo bajo presión, tiene influencia en su vida social y familiar.

Marco teórico

Actualmente el trabajo constituye una de las más relevantes fuentes de sentido y plataforma identitaria, como se ha mencionado, el mundo laboral articula representaciones y crea vínculos sociales que inciden en la realidad y en los proyectos de vida particulares. En el presente tiempo nos encontramos frente a un cambio totalmente relevante acerca de cómo se nos presentan las fuentes de empleo hoy dominantes, hablamos del uso de las tecnologías para cumplir los objetivos dentro del trabajo, para el presente estudio una esfera pronunciadamente relevante desde el punto de vista de la implicancia de la subjetividad del trabajador en su puesto de trabajo, y los efectos que inciden en sus relaciones sociales y familiares cuando el trabajador se encuentra perteneciente a una institución –empresa. Por eso es importante mencionar que la tecnología aplicada a la labor humana, cuando la primera es la dominante tiende a ocasionar sentimientos de inferioridad, puesto que el trabajador actúa de manera mecanizada y no solo reemplaza la fuerza física sino que también arrastra consecuencias en el autoestima, porque crea limitaciones en el sentido de la labor que realiza.

De esta manera el trabajo puede convertirse en el lugar de deshumanización del sujeto, en tanto trabajo monótono,

improductivo, que no ponga en juego su inventiva, sus talentos, su capacidad de resolución de problemas. (Matrajt 1987)

No se trata de atacar a la implementación de la tecnología con esta postulación, si no de armonizar los adelantos tecnológicos con la salud mental, se debe siempre recordar que el caso de este estudio en términos de ejecución de las tareas esta sobre la base y al servicio primero de la tecnología, considerando las características antes expuestas.

La perspectiva desde la cual se abordan las nuevas significaciones del trabajo, así como la manera en que ellas dificultan o promueven el ejercicio ciudadano, se inscribe en el actual y amplio debate sobre los procesos de reconfiguración de las sociedades modernas que han tenido lugar en las últimas décadas; específicamente, el tránsito desde la “sociedad industrial del Estado-nacional”(o modernidad organizada) a la “sociedad informacional globalizada” (o modernidad tardía) (Centro de Estudios de la Mujer, 2005)

Desde hace varias décadas en los países industrializados se identificó la importancia que tiene el trabajo en la generación de trastornos mentales y psicosomáticos (Gardell, 1971) en (Matrajt 1987).El interés por tal problemática también ha estado presente desde hace varios años (Henoa, 1982; Seligmann, 1986) en (Matrajt

1987) y resulta de interés en la actualidad, si se considera el efecto que la modernización y la globalización económica han producido sobre las condiciones laborales de los trabajadores, ya que para muchos se han incrementado los riesgos y exigencias de trabajo como resultado de los cambios tecnológicos y sobre todo por las formas de organización del trabajo a que hoy se enfrentan (Sánchez & González, 1997) en <http://www.scielo.br/pdf/csp/v16n4/3604.pdf>

La situación citada anteriormente, no es única ni exclusiva del caso de estudio, pero sí, se ve reflejado producto de los procesos de cambios sociales, económicos y tecnológicos de manera global y por supuesto producto de la competencia con el rubro, de esta manera se ha visto en la obligación de adecuarse e integrar a la empresa todo elemento que la haga más competitiva y rentable, ejemplo específico de aquello corresponde a la selección de sus trabajadores, la que está cada vez más focalizada en encontrar personal que vaya a la vanguardia con la tecnología implementada;

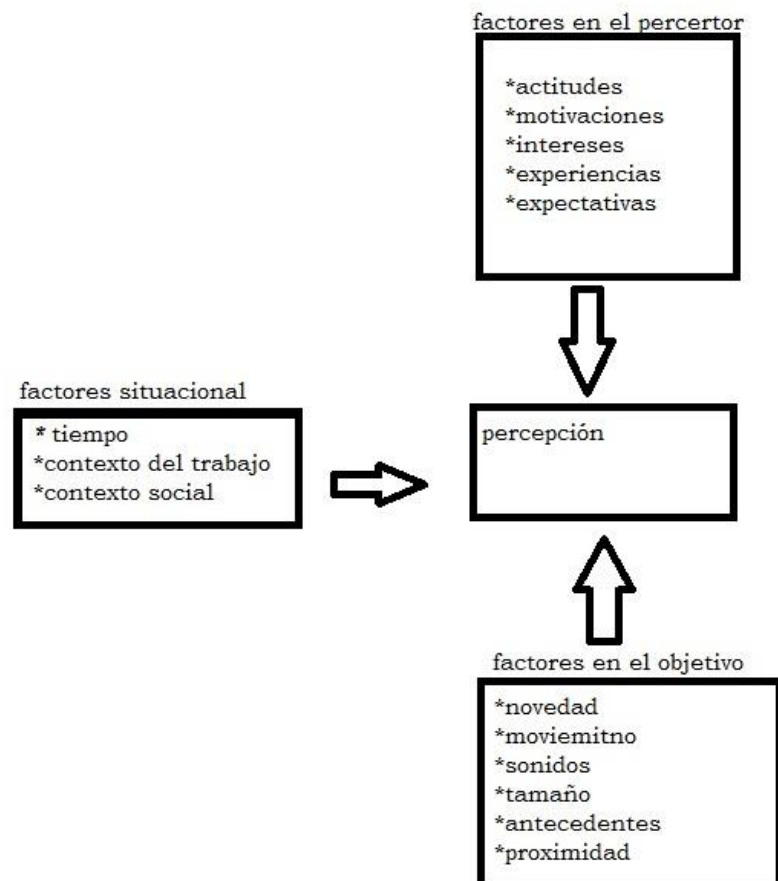
Sin embargo se ha podido constatar que el área encargada de estos procesos no cuenta con definiciones establecidas acerca de los perfiles ocupacionales, lo que ha generado una alta rotación de empleados debido a la deficiente selección, pues presentan a los postulantes un perfil que no coincide con la realidad, esto es uno de los aspectos que influyen en la conceptualización del trabajador acerca de la tarea que ejecuta, como se vivencia en ese espacio,

cuál es su rol y cuál es la impronta que le significa esta situación. Por ende, tan solo desde esta parte de la esfera se puede decir que la percepción del trabajador se ve evidentemente modificada.

Como puntualiza (Robbins 1999) en el siguiente esquema, sobre los factores que influyen en la percepción.

Percepción.

Proceso de interpretación de las aéreas secundarias y terciarias, construidas por el individuo en base a experiencias y recuerdos previos, por factores del perceptor que tienen como base objetivos y situaciones.



El diagrama expuesto anteriormente sirve para poder enlazar el concepto de percepción de cada individuo y como este se ve influenciado por factores situacionales y particulares que pueden determinar la autopercepción acerca de su calidad de vida.

Encontramos en la corriente de la psicología de la salud un elemento que ha de aportar dentro del contexto de la investigación en términos teóricos acerca de la subjetividad del trabajador y la salud mental ocupacional considerando que principalmente el foco está puesto en los diferentes aspectos del proceso del trabajo que producen salud y enfermedad mental (Matrajt 1987)

Desde el estudio de la salud mental ocupacional, ya jerarquizado el termino por el autor, se desprende la idea del concepto de subjetividad como; “la necesidad de referir las determinaciones a la forma como son procesadas en su interior ” formuladas principalmente por vínculos sociales directos arraigados desde las instituciones educativas y laborales además de las religiosas y familiares que son las encargadas de reproducir y aportar en la construcción de las necesidades y la expresión de la vida social, así se entiende el trabajo como una institución que con los elementos asociados a él en términos de la tarea que se debe ejecutar y su asociación a la ergonomía implementada en el

mismo, adscriben una dinámica específica que determina como se vivencian los estados de salud mental y la relación del trabajador con su contexto social fuera de la jornada laboral.

Por tanto de lo que está dando cuenta el presente autor es acerca del estudio del contexto que hace que el trabajo sea como es y como ese trabajo determina transformaciones en el trabajador, que no solo se ven reflejadas en el espacio y tiempo mismo del trabajo, si no también fuera de él.

En la literatura se presentan variados ejemplos que pueden suceder dentro del ejercicio trabajo, y que no necesariamente determinen que el trabajador se sienta desplazado ni deshumanizado dentro de la misma estructura social, Pero la diferencia está determinada por las características inherentes de cada trabajador dentro del proceso de trabajo, es decir su subjetividad y la impresión que tenga acerca de labores y su calidad de vida, por eso es importante recordar que al ser el trabajador mediado por otras estructuras sociales puede también variar la percepción acerca del trabajo, así recogiendo sus aportes.

“... el trabajo produce, exagera o institucionaliza la enfermedad mental .Pero los mismos mecanismos en función de la totalidad de las circunstancias pueden tener el efecto contrario. Así el trabajo puede ser el espacio de realización del sujeto, de expansión de su narcisismo y consolidación de su identidad, de consecución de nuevas formas de placer y obtención de nuevos márgenes de conciencia...y nuevas formas de dinámica familiar. En otras palabras el trabajo se engarza con la historia del sujeto reforzándola y / o transformándola modificando su subjetividad...”(Matrajt 1987)

Antes de continuar es importante acoger un concepto mencionado y trascendente a la hora de responder a la pregunta de investigación, hace referencia a la calidad de vida, que se comprenderá de la siguiente manera.

Calidad de vida

Como tal, parte en la década del 70 inicialmente con un enfoque dirigido al bienestar tanto material como a los valores humanos, evaluado principalmente con determinantes económicos que denotaban indicadores sociales que para entonces evaluaban dimensiones como salud, condiciones de trabajo, tiempo libre, alimentación y educación los que se venían utilizando anteriormente para responder a la satisfacción de las necesidades globales de la población (Tonnon 2003).

En tanto para la década del 80 se incorporan componentes más subjetivos denominados como psicosociales creándose una separación entre los ámbitos materiales que se denominaron como bienestar social y la calidad de vida, entendiéndose que el bienestar social queda incluido en la calidad de vida (Moix 1980).

Así para los 90 la calidad de vida se conforma como un ámbito de estudio interdisciplinar de la realidad social con netos componentes psicosociales (Cassas 1996), que implica un apartado subjetivo y otro objetivo que para esta investigación el ámbito subjetivo que contempla el valor de satisfacción personal de cada trabajador es el punto que es relevante de este concepto.

Por tanto es importante contemplar ciertas variables exclusivas de este tipo de trabajo y como en otros es por ejemplo el horario laboral y sistema de turnos y sus consecuencias desde una perspectiva psicológica hasta ahora poco estudiada pues el enfoque a estado centrado en los efectos biológicos como son por ejemplo los trastornos de sueño, sin embargo y considerando lo importante de estos efectos

¿Qué consecuencias tiene esta situación en la calidad de vida del trabajador? Si por un lado podemos afirmar como menciona

(Costa 1996; Nicholson y D Auria 1999) existe una estrecha relación entre el sistema de turnos rotativos y el estrés laboral que en consecuencia produce efectos en la calidad de vida directamente asociado al tiempo y la actitud que el trabajador puede destinar a su vida social, familiar, y recreativa.

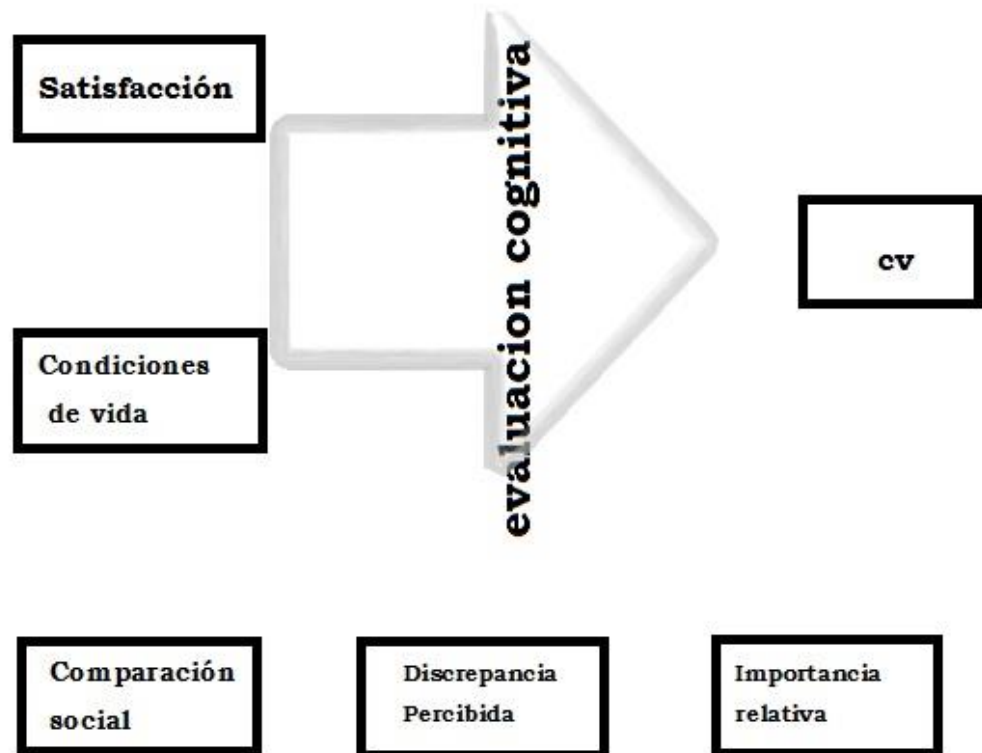
Podemos a esto también sumar resultados provenientes de la sintomatología depresiva que ha sido asociada a los efectos de trastornos del sueño provenientes del sistema de turnos rotativos, psicosocialmente esta situación implica que el trabajador que se encuentra inmerso en este tipo de jornada debe forzosamente

Adecuarse a los horarios del resto de la sociedad, lo que ocasiona conflictos con la pareja, escaso contacto con los hijos, incompatibilidad para disfrutar con amigos etcétera, en definitiva se produce una disminución de la calidad de vida (Fernández, Montalvo, Piñol 2000)

Es claro que la calidad de vida es una noción eminentemente humana que se relaciona con el grado de satisfacción que tiene la persona con su situación física, su estado emocional, su vida familiar, amorosa, social así como el sentido que le atribuye a su vida, entre otras cosas.

El concepto de calidad de vida actualmente incorpora tres ramas de la ciencia: economía, medicina y ciencias sociales. Cada una de estas disciplinas ha promovido el desarrollo de un punto de vista diferente respecto a cómo debería ser conceptualizada la calidad de vida. (Cummins, 2004)

Sin embargo el modelo propuesto por Alfonso Urzua M. & Alejandra Caqueo -Urizar, es el que mejor representa la conceptualización para este estudio al respecto de la calidad de vida.



El esquema explica que el resultado de la evaluación de calidad de vida (cv) está mediado por dos procesos, uno el de la asignación a la importancia que le entrega cada persona a la esfera a evaluar, y por otro lado, al tamaño o diferencia entre la brecha del reducido del proceso de comparación la que puede ser intra o extra sujeto. *En el primer caso es donde se juegan importantes discrepancias (entre lo que tengo /quiero; actual/ideal; pasado/presente/futuro).*(Urzua & Caqueo 2012). En la

comparación extra sujeto el rol clave está en la comparación social, y entre estas, la orientación a la comparación social.

Lo esencial en este modelo es que se considera el sentido hacia donde se dirige la CV que puede ser ascendente al compararse con sujetos en mejor situación o descendente por el contrario.

Ambas influyen distintamente sobre el estado de ánimo, formas de afrontamiento, sobre la motivación y satisfacción personal, lo que puede provocar emociones negativas de envidia, frustración entre otras, ya que la valoración de la CV está en estricta relación con el entorno social de la persona. Por tanto se considera que el proceso de comparación es un evocador de respuestas afectivas que elaboran y construyen satisfacción o disconformidad en la vida, y el sujeto al evaluar si está o no en concordancia con sus expectativas, es lo que corresponde a la construcción que reflejara al evaluar calidad de vida.

Industria de transporte de valores, seguridad y mantención de cajeros automáticos.

De esta , manera es prioridad comprender puntualmente la industria de transporte de valores , seguridad y mantención de cajeros automáticos la que se ha ido incrementando velozmente en los últimos diez años en consecuencia con el crecimiento de la industria bancaria, en términos globales la industria en el país está conformada por cuatro importantes empresas que tienen a cargo el total del parque de cajeros automáticos a nivel nacional, estas empresas son Prosegur, Dunbar, Intertecno y Brinks, es importante detenernos en la visión, misión y el objetivo específico del área denominada atm (cajeros automáticos) para poder comprender que es lo que industria vende como producto y la situación en la que se encuentran inmersos los trabajadores.

Prosegur empresa en el país desde 1979 con foco en el Transporte de Valores consolidado como la primera multinacional del sector de Seguridad con más de 250 Camiones Blindados, 330 Camionetas , 18 sucursales y 54 Sub-agencias en todo el país, destaca siempre por su permanente espíritu innovador y desarrollo tecnológico, con la más moderna infraestructura, ofrecen soluciones globales de seguridad privada ,es un sector en el que nada se puede dejar al azar, todo debe estar correctamente estudiado, analizado y en

perfecta sintonía con el cliente para poder prestar servicios bajo la consigna de máxima calidad y eficacia. En Prosegur van de la mano con el cliente para ofrecerles las mejores soluciones de seguridad, ya no sólo por su calidad demostrada – todos los sistemas de seguridad de la compañía se han probado previamente en las más de 600 sedes con las que cuentan en el mundo-, sino porque cada uno de sus proyectos está pensado por y para el beneficio del cliente. En el área atm su pronunciamiento está establecido como responsabilizarse en forma total de la administración de los cajeros lo cual incluye recargas de efectivo, cortes operativos, detección de fallas computacionales de las redes bancarias, etc.

Dunbar empresa de Transporte de Valores Inc., originalmente operaba como Federal Armored Express Inc., la que fue incorporada en Baltimore, Maryland 1956 también provee una variedad de productos y servicios de seguridad. Estos incluyen servicios de asistencia a ATM, cajeros electrónicos, en tiendas de seguridad, traslados aéreos en servicio de correo para ahorrar tiempo, bolsas de depósitos y formularios de depósitos, servicios de guardias, sistemas de alarmas, y 24- horas UL central de aprobación de monitoreo. Dunbar ofrece un servicio completo para cajeros automáticos y soluciones de gestión de efectivo (ATM). Mediante eficientes horarios de envío y carga de billetes gestionan

sus niveles de efectivo de manera que sea posible poder reducir al mínimo sus costos. Los vigilantes de los servicios de cajeros automáticos de Dunbar están entrenados a cabalidad en técnicas de gestión de cajeros automáticos y de los mejores procedimientos de seguridad para garantizar la máxima protección.

Intertecno es una empresa de servicios Chilena con presencia por más de siete años en el mercado nacional y con sucursales en las principales ciudades del país. Se orientan fundamentalmente a satisfacer eficientemente las necesidades de sus clientes, para ello privilegian el proceso de selección de su personal y dan especial énfasis a la supervisión del mismo, dentro de la información a la que es posible acceder no se encuentra más que la mención del servicio de administración de atm sin encontrar una definición del área ni especificación del producto.

Por último Binks una empresa líder en Servicios Integrales de Administración de Valores y Soluciones Logísticas Seguras, en Chile cuenta con el respaldo y experiencia mundial de Brink's Incorporated que a su vez forma parte de The Brink's Company, la corporación número uno del mundo en transporte de valores, creada en el año 1859 y presente en 56 países. Brink's Incorporated provee principalmente servicios de transporte de

caudales, atención de cajeros automáticos y recuento de valores. Su Visión es ser el LÍDER en soluciones logísticas seguras, reforzando su posición competitiva y cumpliendo sus objetivos de crecimiento, Manteniendo un entorno donde sus empleados se desarrollen, sean tratados con DIGNIDAD y RESPETO, y que vuelvan sanos y salvos a sus casas, además de cumplir siempre sus COMPROMISOS con los clientes, entregar a la compañía y a sus accionistas un CRECIMIENTO SUPERIOR con valor agregado a través de un ENFOQUE DISCIPLINADO de su negocio.

En cuanto al área de atm consiste en la administración integral de cajeros automáticos, lo cual implica el transporte de valores, monitoreo y atención de fallas de primera y segunda línea, administración de efectivo, control de apertura de cajeros automáticos utilizando el sistema mass - hamilton y cash- bar, todo esto con las más estrictas normas de seguridad y la más amplia cobertura de seguros. En los aspectos operativos Brink's utiliza vehículos blindados con tripulación armada, la cual está capacitada en la atención de cajeros automáticos, transportando los valores en bolsas precintadas, como también móviles para operaciones que no tengan riesgo de exposición de valores. Además Brink's cuenta con una central de monitoreo y control de cajeros automáticos que son quienes responden a la banca en la globalidad de este servicio.

Así con este contexto se comprende que más allá de lo que la industria vende como producto se cimenta un tipo de trabajo que en particular es de estricto rigor en sus procesos en todas las empresas antes mencionadas, así como también los equipos de trabajo de atm son quienes responden estrictamente al servicio dentro de los estándares establecidos por clientes de las empresas entiéndase la Banca. En el caso de Brinks los perfiles de cargo se encuentran estipulados desde ejecutar procedimientos de registro de fallas desde un sistema (redbanc) a otro sistema interno (sistema que se actualiza segundo a segundo)informar mediante radio, teléfono, correo u otro medio a personal en terreno de manera simultánea a todo el país, realizar seguimiento de todas esas “fallas que afectan la operatividad de cada uno de los cajeros automáticos” se debe para esto coordinar la reparación de cada falla de manera individual en muchos casos esto implica coordinar de manera tripartita con empresas externas que apoyan las gestiones de Brinks para que cada atm este operativo en el menor tiempo posible para cada entidad bancaria, es menester mencionar que cada banco cuenta al menos en el caso que nos convoca desde 200 a 1200 atm que monitorear, en algunas ocasiones a solo un trabajador le toca asumir el monitoreo y toda la gestión de 1200 cajeros a la vez. Por esta razón la empresa estipula dentro de las competencias requeridas para el cargo de coordinador, encargado y

supervisor del área atm conocimientos previos de logística, manejo de PC nivel usuario, experiencias previas en coordinación de servicios y con alta orientación a los resultados, análisis y resolución de problemas, trabajo bajo presión, proactividad y tolerancia al (estrés) frustración.

Con respecto a la descripción antes realizada es necesario extraer ciertos conceptos que se encuentran estipulados dentro de los perfiles y capacidades deseadas de los trabajadores como se ha mencionado particularmente Brinks que si cuenta con perfiles establecidos para los cargos de coordinador, encargado y supervisor, estipula claramente que es lo deseable acerca de las actitudes de sus trabajadores, sin embargo, producto de la investigación se ha constatado que no posee un plan de gestión que delimite los mismo, por tanto se entiende que no cuentan con información acerca de por ejemplo tolerancia al estrés, capacidad para trabajar bajo presión entre otros.

De esta manera se considerara que cuando una persona padece de estrés.

Estrés

En términos generales de lo que se habla es de un exceso o sobreesfuerzo del organismo al sobreponerse al nivel de resistencia experimentado por éste o bien cuando en el organismo se produce un incremento de activación que pone en riesgo su capacidad para mantener parámetros óptimos de homeostasis con el fin de lograr un máximo rendimiento psicológico y conductual (Sandín, 1995)

Actualmente el concepto de estrés laboral se entiende como un fenómeno adaptativo que desde el modelo transaccional es concebido como “el reflejo de las transacciones entre la persona y su ambiente,...que forma parte de un sistema cibernético dinámico” (Cox 1978) este sistema contempla cinco pasos descritos: A-)la existencia de demandas objetivas del ambiente, y de capacidades de la persona para afrontarla B-) entre la percepción de las demanda, el ambiente y los recursos personales el estrés aparece aquí <<cuando se percibe el desequilibrio entre las demandas y la capacidad para afrontarlas>> C-) como respuestas a los desequilibrios, se diferencian dos tipos; unas emocionales que dan lugar a experiencias emocionales de estrés y otras fisiológicas y comportamentales que alivian la experiencia de estrés D-) contempla los resultados de la acciones de la fase

anterior E-) se produce un feedback que influye sobre las fases anteriores y también en los posibles resultados.

La concepción de estrés implica un desajuste en las personas que pueden ser percibidos o reales entre la demanda de la situación y la capacidad para afrontarla y su posibles respuestas individuales fisiológicas o psicológicas ante los determinados estímulos estresores, los que pueden ser pertinentes al ambiente físico donde se incluyen el ruido, la vibración y la iluminación entre otros, también pueden estar enfocados a las demandas estresantes del trabajo como el sistema de turnos, la sobrecarga o exposición a diferentes riesgos, se identifican además los estresores que están enfocados a los contenidos del trabajo encontrándose aquí las oportunidades de control, el uso de habilidades, la variedad de tareas, el feedback, identidad de tarea y la complejidad de la misma, otro tipo de estresores relevantes pasan por las relaciones interpersonales y grupales, y por otro lado los aspectos asociados a las nuevas tecnologías (Peiro 1999), en este punto es importante destacar como dato relevante que el presente estudio contempla un grupo específico y determinado de trabajadores que se encuentran expuestos a exactamente los mismos estresores y en este sentido como menciona Golembieswski et al(1986) debería al estar una persona del equipo estresada, correlacionalmente existir una alta probabilidad de que el resto del equipo también lo esté.

El estrés en gran medida se encuentra asociado a una experiencia negativa, vivenciada por el trabajador como nociva y que es deseada eliminar, esto por que repercute directamente en el desempeño y la eficacia en variados ámbitos de la vida laboral, social y familiar. Lo que hace que el estrés sea percibido como nocivo, es que la experiencia laboral sea molesta, excesiva e incontrolable y que genere consecuencias negativas en la salud y el bienestar psicológico del trabajador pudiendo ser transitorios o permanentes generados por diversos factores dentro de la organización laboral, tales como el tipo de trabajo, los roles que se desempeñan, los sistemas y estilos de dirección, además de las relaciones sociales (Peiro 1999). Para que el estrés se considere como una situación estresante debe estar mediada por las capacidades y características individuales de cada trabajador, pues lo que puede ser estresante para uno puede no serlo para otro, es decir debe pasar por un umbral de impacto para ser considerado por el trabajador como una situación de estrés. Ahora bien es importante mencionar que el estrés no siempre tiene una connotación negativa, pues puede también actuar como eustres entendiendo el concepto como una situación o experiencia con consecuencias mayormente positivas que estimulan al trabajador en su actividad.

Gil monte (2005) cataloga cuatro grandes grupos que actúan como desencadenantes o facilitadores para la aparición del estrés y en consecuencia como él menciona el síndrome de burnout o sentirse quemado en el trabajo producto de la mantención prolongada en el tiempo como consecuencia del estrés laboral crónico.

El síndrome de quemarse en el trabajo o (burnout) “es un síndrome tridimensional de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización en el trabajo que puede desarrollarse en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad (Gil monte2005).

Las categorías utilizadas por el autor corresponden a:

A.-ANTECEDENTES DEL ENTORNO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN: como la sobrecarga laboral producto de la escasez de personal o de medios, cambios en las normativas o legislación, cambios en la cultura de la población, cambios en la concepción del trabajo que en el sector de servicios han dado lugar a la conceptualización del fenómeno denominado “trabajo emocional”, cambios en las condiciones tecnológicas que pueden provocar una sobrecarga cualitativa o incluso el contagio por modelo durante los procesos de socialización laboral.

B.-ANTECEDENTES DEL SISTEMA FISICO TECNOLOGICO DE LA ORGANIZACIÓN: como la burocracia excesiva la inseguridad del puesto de trabajo o la inadecuada remuneración salarial.

C.-ANTECEDENTES DEL SISTEMA SOCIO-INTERPERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN: como la ausencia de apoyo social en el trabajo de supervisores, compañeros y / o dirección, la baja cooperación o incapacidad de trabajar en equipo, los conflictos interpersonales, la competitividad destructiva o acoso psicológico en el trabajo o *mobbing*, las disfunciones en los roles laborales (conflicto o ambigüedad de rol) o la ausencia de control sobre los resultados de la tarea.

D.-ANTECEDENTES DEL SISTEMA PERSONAL DE LOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN: este grupo hace referencia a las variables personales que influyen significativamente en la aparición y desarrollo del síndrome como:

1.1-variables socio demográfico: como el sexo o la edad de los sujetos. Con respecto a la edad se tiene evidencia de que siendo más joven se es más proclive al síndrome quizás porque es donde coinciden momentos de mayor idealismo y entrega con la inexperiencia profesional.

1.2-variables de personalidad: como la motivación para la ayuda, la efectividad negativa y las estrategias para afrontar el estrés. Se sabe además que los sujetos menos proclives a padecer el síndrome son aquellos con “personalidad resistente”, es decir, dotados de compromiso, control y reto. Siguiendo el modelo big five, también encontramos que los sujetos con extraversión, afabilidad, o agrado, tesón, baja inestabilidad emocional y apertura mental son menos proclives al desarrollo del estrés.

Otro factor que puede influir dentro de la investigación es la conceptualización acerca del trabajo bajo presión característica inherente dentro del caso de estudio debido a la situación en la cual se desarrollan las tareas.

Existen muchas definiciones que ilustran lo que significa

Trabajar bajo presión

Estas pueden resultar bastante subjetivas , sin embargo inicialmente puede entenderse como la situación en que el trabajador se encuentra bajo fuertes estímulos y debe mantener los estándares de calidad, referentes al nivel de exigencias, ya sea porque las jefaturas lo exigen o por metas del mercado impuestos por la organización laboral, por tanto se entiende simplemente

como la capacidad de ser productivo y resolver satisfactoriamente toda dificultad de trabajo en circunstancias adversas pudiendo mantener un nivel de ejecución adecuado sin inhibir la capacidad analítica y de razonamiento cuando se enfrenta a situaciones de alta demanda en los que la presión de tiempo y/o de carga de trabajo es elevada.

Asimismo, tiene que ver con la capacidad para dirigir la atención a diferentes tareas simultáneamente de una forma eficiente y efectiva, permitiendo elaborar alternativas de respuesta para alcanzar un nivel de resultados adecuado. Esta competencia indica que la persona muestra capacidad para ejecutar y priorizar múltiples actividades al mismo tiempo, es decir puede trabajar bajo presión.

Marco metodológico

Enfoque metodológico

Esta investigación se sitúa en un contexto determinado. Empresa Brinks Chile dedicada a la seguridad en servicios de valores, entrega soluciones logísticas y administración de cajeros automáticos, presente en el país desde 1979, proveniente de un rubro donde la metodología de trabajo es bastante particular en términos de gestión debido a que existe un constante interflujo de información y valores que son reportados a la industria bancaria con exigentes parámetros de seguridad y confidencialidad. Justamente por las condiciones en las que desarrollan las labores en el área de ATM, lo que motiva es explorar a partir de los propios relatos y las observaciones, el conocer como las personas que confluyen cada día en este espacio vivencian este empleo, además de explorar respecto a los efectos del trabajo bajo presión y eventualmente la existencia de estrés, y si afectan estos factores en su calidad de vida fuera de la jornada laboral. Por esta razón elijo **el enfoque cualitativo**, pues es el que permite conocer todas las interrogantes.

Este enfoque se caracteriza por que la recolección de datos consiste en obtener las perspectivas y los puntos de vista de los participantes (emociones, experiencias, significados y otros aspectos subjetivos) Hernández, Fernández y Baptista (2004), respecto a la investigación, lo importantes es que se desarrollan conceptos, y vivencias particulares que pueden convertirse en patrones de contacto con el otro. Mas no es lo medular de la investigación producir datos para evaluar o modificar variables. Si no, se trata en este caso de un estudio flexible, donde lo relevante es el contexto en el cual ocurre el fenómeno a investigar.

Pretendiendo, no solamente ser sensible a lo que se está descubriendo, sino que además se trata de comprender como los sujetos experimentan la problemática.

Tipo y diseño de investigación

Continuando con la lógica del marco metodológico, se utilizara el tipo **exploratorio y descriptivo**, estos se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes, es decir cuando la literatura revelo que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de

estudio, o si bien deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. Hernández, Fernández y Baptista (2004).

De esta manera se insiste en que la intención es ahondar en la percepción de las personas desde la investigación **exploratoria**, ese objetivo es alcanzable pues tiene como propósito conocer una situación determinada, dándose cuanto el tema a investigar es reciente o no se tiene mucha información sobre él. Considerando que existe bibliografía que da cuenta en parte de la problemática presentada, pero como se ha mencionado no es el objetivo constatar los factores de riesgo, sus efectos y las consecuencias desde o hacia la empresa, si no desde la implicancia subjetiva del trabajador.

La presente investigación también es **descriptiva** porque, se describen fenómenos, situaciones, contexto y eventos; esto es detallar como son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis. Hernández, Fernández y Baptista (2004).se debe recordar que la presente investigación esta cimentada bajo un caso de estudio, es decir es prioridad describir minuciosamente todo contexto que la defina como particular.

Además el diseño de investigación que se utilizó fue **no experimental**, como señalan Hernández, Fernández y Baptista (2004), este diseño no manipula intencionalmente las variables, sino más bien se gesta a partir de la indagación de un espacio particular, de sus relaciones y problemáticas específicos y no de la creación o construcción de algún espacio diferente. A si mismo se utilizara la clasificación **transeccional o transversal** ya que los datos se recolectan en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Esto nos permite analizar de mejor manera lo que ocurre en ese espacio.

Delimitación del campo a estudiar

Universo

Corresponde a todos los sujetos de estudio que están presentes en la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2004) en este caso corresponde a la empresa Brinks Chile, específicamente el área de ATM o CCO, que cuenta con 33 trabajadores. Ubicado en la comuna de Independencia, Santiago Chile.

Muestra y tipo de muestreo

La **muestra** corresponde al subgrupo de la población de interés sobre la cual se recolectaran los datos (Hernández, Fernández y Baptista, 2004) en este caso, está compuesto actualmente por 33 trabajadores, en total en dicha área, divididos en 2 supervisoras, 4 encargadas de banco y 27 coordinadores de servicios. Para el estudio se tomara 6 trabajadores; seleccionando 2 supervisoras, 2 coordinadores y 2 encargadas de banco. La muestra será de tipo **no probabilística** entendiéndola como menciona (Hernández, et al. 2004) en esta existe una muestra dirigida, donde la elección de los elementos o indicadores dependen únicamente del investigador. Aquí la elección de los elementos no depende de probabilidades, sino más bien de las características específicas de la investigación (Hernández, et al. 2003).

Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Se utilizara la recolección de datos a través de la **técnica de observación participante** entendida como un instrumento de la investigación cualitativa, la cual “describe los comportamientos de los seres vivos en su medio natural” (Guasch, 2002, p. 10). Esto se realizara dentro de la jornada laboral, mediante **una pauta de cotejo** donde se indicara la presencia – ausencia de un aspecto o conducta observada para registrar empíricamente como los trabajadores se expresan y desarrollan sus labores, lo que permite recoger información fidedigna acerca de la manera como se enfrentan a las exigencias diarias y como estas influyen en su diario que hacer.

La selección de la muestra se realizó partir de sujetos-tipo, “la cual como cualquier estrategia de **selección intencionada o deliberada** requiere de un desarrollo del perfil de los atributos esenciales que debe cumplir el sujeto a elegir y la búsqueda de una unidad que de adapte a ese perfil. Para esto los criterios básicos para la selección de dicha muestra son; que el trabajador lleve más de un año trabajando en la empresa en el mismo puesto de trabajo según contrato indefinido (sea coordinador de servicios, encargada de banco o supervisora), y que al menos una vez haya rotado por distintos clientes, es decir que haya monitoreado desde el banco

con menor cantidad de atm al banco con mayor número de los mismos.

muestra	coordinadores de servicio	encargada de banco	supervisoras.
cantidad	2	2	2
total	6		

Además se utilizarán **entrevistas en profundidad** para conocer la percepción que tiene el trabajador sobre los conceptos de interés de la investigación, por tanto se realizarán seis entrevistas en profundidad, caracterizadas por su dinamismo y flexibilidad donde habrá preguntas abiertas que permitan indagar en profundidad acerca de la percepción que se vaya recogiendo. En este caso se dispondrá de un guion, que recogerá los temas que se deben tratar a lo largo de la entrevista. Sin embargo, el orden en el que se abordan los diversos temas y el modo de formular las preguntas se dejarán a la libre decisión y valoración en consecuencia al transcurso de la entrevista.

En el ámbito determinado del tema se planteara la conversación como sea necesario, efectuando las preguntas que se crean oportunas y hacerlo en los términos que estime conveniente, para explicar su significado, pidiendo al entrevistado aclaraciones cuando no se entienda algún punto y que profundice en algún extremo cuando parezca necesario, estableciendo un estilo propio y personal de conversación.

Plan de análisis de la información

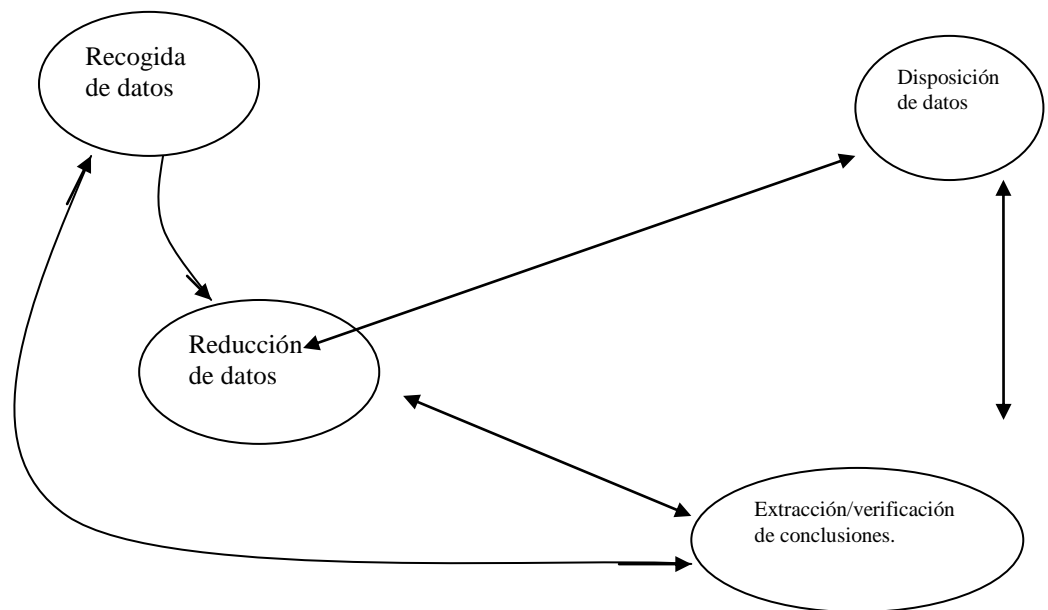
Para analizar la información resultante de la investigación, se trabajara desde el **análisis de contenido**, pues a partir de este se puede establecer el mensaje entregado por los entrevistados, ya que lo que se busca es conocer lo que ellos piensan en particular acerca de los elementos que cimantan la investigación.

Esta herramienta permite analizar de manera precisa los elementos que entreguen los instrumentos de recolección de datos.

A continuación se utilizara el análisis de contenido por **categoría**, donde una vez realizadas todas las técnicas de intervención, se

trasciben y a partir de las mismas transcripciones se generan las categorías y tópicos correspondientes.

El análisis de contenidos por categorías según Miles y Huberman, se desarrolla en cuatro etapas:



En primer lugar está la **recogida de datos**, donde se aplican las técnicas utilizadas, es decir la observación participante y las entrevistas en profundidad; el segundo paso corresponde a la **reducción de datos** aquí se simplifican y codifican los datos, para diferenciar temáticas e identificar lo significativo de cada uno de ellos. (Rodríguez, García y Gil 1999) el tercer paso corresponde; a la **disposición de datos** donde se ordenan y agrupan los datos para que sean coherentes y puedan responder a la problemática que

estamos investigando, por último el cuarto paso; **obtención de resultados y conclusiones en** esta etapa es necesario ensamblar de nuevo los elementos diferenciados en el proceso analítico para reconstruir un todo estructurado y significativo (Rodríguez, García 1999).

Lo más importante de este proceso es la verificación de los datos obtenidos, es decir que la investigación realizada tenga relación con las vivencias reales del lugar de investigación.

Resultados y análisis

5.1 Procedimiento de análisis:

En la presente investigación el primer paso realizado fue solicitar el acceso al área de ATM con jefe de monitoreo nivel nacional, para poder realizar la observación y las entrevistas con su personal, una vez ya seleccionado la muestra según los requisitos establecidos de antemano.

La técnica utilizada para la recolección de datos fue a través de una observación participante bajo una tabla de cotejo implementada al interior del área de ATM o CCO.

Posteriormente 6 entrevistas en profundidad (a los coordinadores de servicios, encargadas de banco y supervisoras). Éstas fueron escogidas con la finalidad de, por un lado describir y comprender cuál era la realidad efectiva, la forma de trabajo y los efectos que esta provoca en de los trabajadores del lugar.

Y por otro lado (entrevistas en profundidad), indagan respecto al proceso de desarrollo de ese espacio.

Ya realizadas las entrevistas en profundidad y la observación, se comienza a categorizar según los objetivos (categorías a priori) y según aspectos centrales obtenidos a partir del relato observado o verbalizado donde se crearon (categorías emergentes), luego se asignaron tópicos en base a la lectura detallada de las entrevistas y en apoyo de la observación a cada una de las categorías ya determinadas. En este proceso, de la investigación cualitativa se le denomina categorización y codificación.

Dentro del análisis cualitativo por categoría, se incluyó en la descripción por tópicos, citas de las entrevistas en profundidad y los registros de las observaciones según fuera pertinente dependiendo de las características de los indicadores se hizo más relevante presentar información extraída desde las entrevistas y en otros casos la herramienta más útil fue la observación.

A continuación se presenta el cuadro donde se encuentra cada una de las catearías a priori y emergentes con sus respectivos indicadores.

indicadores	Tópicos A priori	Tópicos emergentes
Estrés	1.-Ejecución de funciones 2.- salud. 3.-ambiente laboral. 4.-ergonomia.	1.1Volumen y ritmo de trabajo. 3.1 redes de apoyo. 4.1-condiciones ambientales del lugar de trabajo.
Trabajo bajo presión	1.- carga de trabajo.	2.-extension horaria. 3.-reacciones emocionales.
Calidad de vida	1.-tiempos libres. 2.- salud fisica y mental	1.1-esparcimiento y red familiar.

En el apartado de anexos se adjunta la tabla de cotejo y la operacionalización completa con cada uno de los indicadores.

A continuación se hace necesaria la descripción de cada uno de los indicadores, para que los datos sean más clarificados en el análisis, así mismo a continuación de cada descripción se estipulan las citas y al análisis correspondiente para cada indicador y sus respectivos tópicos.

- **Ejecución de funciones (volumen y ritmo de trabajo):** será entendido como las ocasiones en donde los sometidos a una excesiva carga de trabajo empleados se ven debido a diversas razones, ya sea por una deficiente planificación de la ejecución de las funciones o tareas, porque los plazos son demasiados ajustados y existe constantemente la obligación de terminar las tareas contrarreloj, o porque en definitiva las tareas son demasiadas para un solo trabajador sumado al factor de repetición de movimientos (digitación) lo que exige una coordinación extrema y continua junto con la utilización de los demás implementos tecnológicos y de comunicación a través de los cuales se genera la información a lo largo de los turnos, lo anterior imposibilita la opción de realizar actividades distintas o al menos de distinta manera para variar y evitar la monotonía del ritmo de trabajo.

*“es estresante porque uno tiene que estar
Con el telefonéo, con la radio, celular, contestar
Correos además del monitoreo al minuto, no te deja
Tiempo para nada”*

Encargada de banco 2.

Lo anterior es una situación constante que se encuentra presente a diario y es aumentada en situaciones especiales donde el movimiento de dinero es mayor entiéndase quincenas, fin de mes, festivos y celebraciones nacionales, lo que está en proporción asociada a la siguiente subcategoría.

- **Salud:** según definición de la OMS La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

En cuanto a la salud mental se define como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad.

En este caso afrontar las distintas solicitudes en su puesto de trabajo, sin que su salud en lo amplio del concepto llegue a verse afectada producto de la ejecución de sus funciones.

Es importante destacar el factor que suscribe al bienestar emocional, psíquico y social, ya que esto afecta directamente la forma como pensamos, sentimos y actuamos frente a distintas situaciones y desde luego juega un rol predominante frente a las respuestas al estrés.

*“En esos momentos de estrés bajo
A fumar...arto como 3 cigarros de una vez,
Me pongo ansiosa”.*

Coordinador 1.

*“afecta mucho en el ánimo y sueño
Sobre todo, tengo muchas dificultades para
Dormir y ya me han dicho clínicamente que esto
Es producto del estrés...”*

Encargada de banco 1.

Encontrar respuesta en las entrevistas realizadas que están asociadas a algún factor de salud sea física o mental es muy recurrente, ya que por un lado las situaciones ambientales predisponen la afección física de la salud, ejemplo de esto es la mención constante de resfríos y similares producto del lugar sin ventilación e utilización de aire acondicionado las 24 horas del día (recordar que es un servicio que funciona 24 horas, los 7 días de la semana sin excepción), no existe luz natural, ni tomas de aire, prácticamente es una bodega acondicionada con escritorios. Por otro lado, las condiciones ambientales asociadas al ejercicio laboral propiamente definido con anterioridad genera repuestas de estrés, tales como somnolencia, mal humor, y repuestas con falta de respeto entre pares, además del aumento de consumo de algún tipo de distractor que generalmente el trabajador fuera del lugar de trabajo no consume de manera tan elevado (cigarrillos, café, dulces) y han de responder a la búsqueda de disminución los niveles de ansiedad.

Se menciona también como repuestas muy repetidas la irritabilidad y la disminución de la capacidad para resolver los problemas y ejecutar las tareas previstas.

- **Ambiente laboral y redes de apoyo:** comprenderemos por ambiente laboral el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.

Entendido también como clima laboral, este se encuentra íntimamente relacionado con el manejo social de la dirección de la empresa o sección, también con los comportamientos de los trabajadores, su manera de trabajar y de relacionarse, con la interacción con la empresa, con los recursos físicos que se utilizan y con las características de la propia actividad de cada colaborador.

En esta subcategoría podemos encontrar a un empleado que recibe escasas pautas sobre una determinada tarea que le han encargado realizar. Un jefe de unidad de equipo que intenta coordinar a sus subordinados para realizar una determinada tarea y no obtiene el apoyo o la implicación necesaria por su parte. O a un empleado que solicita apoyo por parte de sus compañeros para resolver algún tipo de duda y obtiene una negativa por respuesta. Este tipo de situaciones pueden causar gran cantidad de estrés, ya que el sujeto además de sentirse frustrado e impotente, se siente despreciado por su entorno. La falta de apoyo que el empleado recibe tanto por parte de sus subordinados, como

de sus superiores e incluso de sus propios compañeros, es lo que comprenderemos como redes de apoyo, para el caso estén o no presentes y sean o no efectivas.

*“esa sola situación te produce otra
Fuente más de estrés...por qué aparte de
Hacer muchas cosas a la vez...Estas viendo
Que tus compañeros no hacen realmente nada”*

Coordinador 2.

*“termina explotando putiando a medio mundo
Y por poco no llegas a agredir a veces a otras
Personas... porque es como trabajar con una pared”*

Coordinador 2.

Encontramos respuestas tanto en las entrevista y en base a la pauta de observación, la visualización de un sin fin de situaciones que afectan directamente el ambiente laboral y la deficiencia en las redes de apoyo tanto a nivel de

coordinadores como en la intersección con cargos más elevados, es frecuente observar en el relato de los colaboradores más antiguos una visión negativa al respecto, puesto que el proceso de capacitación de los nuevos empleados es demasiado básico y deficiente, lo que los deja en franca desventaja frente a la exigencia y los requerimientos diarios de los clientes y la operación misma, frente a esto se encuentra en el medio ambiente respuestas con faltas de respeto, gritos y malas palabras entre colegas. Además es de conocimiento que el manejo sobre los trabajadores por parte de las jefaturas es casi nulo, debido a que la carga de trabajo no permite espacio para atender situaciones que escapen al cumplimiento comercial de los objetivos como empresa.

Existen testimonios de agresiones verbales de alto impacto entre trabajadores en terreno y planta y que lejos de ser subsanados, se dejan pasar y continúan en el tiempo.

Ambientalmente es desagradable debido a la cantidad de ruido ambiente generados por centrales telefónicas, celulares y la comunicación a viva voz de los radios, considerando que cada colaborador posee equipos de comunicación, en un

lugar cerrado y con deficientes condiciones de aislamiento entre cada puesto de trabajo.

- **ergonomía, condiciones ambientales del lugar de trabajo:**

Otra causas de estrés laboral es la inadecuada gestión o ausencia de recursos básicos para que el trabajador pueda sentirse cómodo en su puesto de trabajo, como por ejemplo pueden ser la temperatura, la luz o en ocasiones el silencio, el que puede estar contaminado con ruidos desagradables o de muy alto volumen, esto impide al empleado concentrarse adecuadamente cuando lo necesita, así mismo podemos sumar elementos básicos de confort (como tipo de sillas, el espacio disponible de escritorios y el óptimo funcionamiento de las herramientas de trabajo como computadores y pantallas adecuadas para la exposición de alto contraste propio de los sistemas).

*“todo influye porque esto es como una
Caverna, no hay comedor digno, no hay
Espacios de recreación ni áreas verdes,
Los beneficios son súper pocos.”*

Coordinador 1.

*“todo es gris, sin luz y además de eso está
Muy mal distribuido el aire por que en un puesto
Es invierno todo el año por que el aire cae frio en tu cabeza
Y el del frente tiene calor todo el día...entonces también es
Súper complicado... hay varios que estamos resfriados todo
El año, acá no tienes idea si hay sol, si llueve...”*

Encargada de banco 2.

Como bien se observa en las citas el malestar con respecto a la infraestructura y las condiciones ambientales son generalizadas, lo que también pudo ser observado a través de la pauta de observación, donde insitu se corrobora lo desagradable que puede ser por largo tiempo la exposición a la instalación deficiente de aire acondicionado, falta de ventilación y el engorroso acceso para la utilización de servicios sanitarios, debido a las políticas de seguridad impuestas por la empresa, la entrada y salida debe ser por marcajes a través de puertas blindadas.

Como menciona uno de los entrevistados, no es solo el efecto inmediato de un espacio mal acondicionado como oficina si no también efectos más o menos permanentes asociados a

esto, el hecho de respirar aire filtrado, frío o caliente conlleva a situaciones que ponen en riesgo la salud (cefaleas, sinusitis, reacciones cutáneas alérgicas, Malestar en general...) esto debido a que no hay una buena circulación del aire.

Otro elemento de alta importancia debido al espacio cerrado es la correcta utilización de iluminaria, sobre todo considerando que las funciones se realizan mayormente a través de pantallas de alto contraste, físicamente existe testimonio que da cuenta de ciertas situaciones que implican forzar la vista provocando (fatiga visual), que se manifiestan con sequedad en los ojos, visión borrosa, cefaleas y posturas forzadas, esto tiene como consecuencia la disminución del rendimiento laboral, ya que se busca encontrar lugares específicos que alivien la molestia, que se levanten en reiteradas ocasiones de su puesto de trabajo, y que la lectura de datos y digitación no sea la más adecuada.

Por último se encuentra el factor de ruido ambiental, que sobre pasa en sobre manera lo que puede considerarse como un lugar agradable para trabajar durante más de 8 horas, como se ha mencionado anteriormente las labores implican la utilización de equipos de comunicación como radios

(nextel)celulares y centrales telefónicas por cada puesto de trabajo y también hemos hablado de la carga de trabajo, por ende ha de entenderse que existe en el ambiente una constante exposición a ruido, voces a alto volumen, gritos y sonidos de teléfono a toda hora y que deben tener sonido para ser respondidos puesto que la visión debe estar predominantemente fija hacia los movimientos de sistema.

- **reacciones emocionales:** para definir este concepto consideraremos un breve aporte de Watson. J. en su teoría de psicología de las emociones, este autor piensa que las emociones son simplemente reacciones corporales a estímulos específicos en las que la experiencia no es en modo alguno un componente esencial, según el autor existen tres emociones básicas entre las que se encuentran el amor, el miedo y la ira, cada una de ellas elicitada de modo innato por una clase específica de estímulos.

Para el caso fue posible identificar en algunos instantes ciertas respuestas desde (lo visceral) o donde aparentemente no hay previamente algún tipo de reacción predeterminada ante un hecho específico.

*“soy otra persona, aquí soy como
chucky, la gritona, la mala...mi carácter cambia”*

Coordinador 1.

*“Esto es un conjunto...más rabia me da cuando
no hay respuesta porque yo puedo hacer cosas, pero
cuando falta la respuesta de otro...me molesta”*

Coordinador 2.

*“Me he puesto, en particular más irritable
bajo la presión, más que nada en la manera de reaccionar”*

Encargada de banco 1.

Existen variadas oportunidades en las que es posible observar que a partir del trabajo bajo presión, se manifiestan cierto tipo de conductas o respuestas en ocasiones discordes con el lugar en que

se encuentra el trabajador y desde luego de maneras muy poco agradables que pueden afectar el clima laboral, y de antemano generar más de algún tipo de molestia al propio trabajador, ya que según lo constatado a partir de la pauta de observación se vivencian estados de ánimo alterados, gritos, malas palabras etc. Que se ven aumentados en fechas de alto movimiento de dinero.

Se observa también, y es importante indicar que existe testimonio de que el mismo trabajador es capaz de identificar un cambio de actitud a lo largo de la jornada laboral, lo que generalmente está asociado a la alta carga y ritmo de trabajo, acompañado de una expresión emocional inarmónica a la situación laboral. Además en lo que circunda al ejercicio laboral se observa desagrado al recibir instrucciones y ejecutar las labores, también aparecen situaciones donde se logra advertir reclamos y retos por parte de jefaturas, lo que altera más aun el ambiente y la convivencia, estas situaciones no han de ser tomadas desde un bajo perfil, ya que esto es una de las razones por las que la rotación también es elevada, porque el ambiente es realmente para personas que estén dispuestas a tolerarlo, a cambio de someterse a fuertes indicios de estrés.

- **carga de trabajo:** entenderemos la carga de trabajo como los esfuerzos físicos y o mentales a los que está expuesto el trabajador durante la jornada laboral, aun cuando clásicamente está asociado el termino carga de trabajo a las actividades ligadas a los esfuerzos físicos, pero hoy en día se sabe que muchas de las actividades son mayormente realizadas por algún tipo de maquinaria que logra simplificar, estandarizar y acelerar los procesos productivos de las actividades encomendadas.

Para el caso en particular tenemos una mayor injerencia de procesos productivos en base a esfuerzos mentales, donde el esfuerzo intelectual y ejecución de procesos cognitivos es mayor que los físicos y están determinados por la cantidad y el tipo de información que ha de ejecutarse en un puesto de trabajo, en el fondo corresponde al grado (importante) de procesamiento de información que realiza el trabajador para desarrollar su función, se puede entender como un trabajo que implica que el cerebro reciba diversos estímulos a los que debe dar respuesta en un tiempo determinado.

Hacker (1998) en uno de sus dos enfoques con respecto al significado de la carga mental se refiere a la misma como las exigencias de la tarea, es decir, como un conjunto de factores

exógenos derivados de la dificultad y características de las tareas a los que los trabajadores deben enfrentarse de forma eficaz.

“Si es demasiada a carga de trabajo y está muy mal repartido, hacemos muchas cosas en muy poco tiempo... Mientras otros no hacen naaa”la carga de trabajo se la llevan otras personas que no deben ser más de tres o cuatro de un total de 33 personas”

Coordinador 2.

“A veces me sobre cargan de tareas...pero si entro en conflicto cuando yo estoy haciendo tareas que no me corresponden y que deberían estar haciendo otros compañeros”

Coordinador 2.

El análisis de esta subcategoría resulta visiblemente categórico, puesto que según la descripción del concepto existe más de alguna correspondencia explícita con el sentir de los trabajadores a lo largo de la jornada laboral.

Se puede apreciar en primera medida que la carga de trabajo afecta más a algunos colaboradores que a otros, esto porque la cantidad de atm o cajeros automáticos por cliente banco es directamente proporcional con la carga de trabajo, ya que se debe cumplir con la operatividad de cada uno, lo que implica más solicitudes desde el cliente, elevando la carga de trabajo, es importante destacar que actualmente la disparidad entre una banco y otro es abundante siendo para el más pequeño cerca de 200 atm versus 1050 del más grande, lo que obviamente es una diferencia significativa y claramente se entiende que monitorear esas cantidades no es lo mismo.

Además con respecto a lo observado dentro de la pauta de cotejo existen indicadores que han respondido de manera desfavorable al trabajador en cuanto a la carga de trabajo tales como, la presencia de variados estímulos simultáneamente y gran cantidad de instrucciones de colegas y jefaturas.

En lo que respecta a las entrevistas, se aprecia entre los colaboradores que existe la sensación constante de una alta carga de trabajo y que está a lo largo de la jornada va en desmedro del cumplimiento efectivo de sus funciones, puesto

que quedan solicitudes sin atender y algunas no se alcanzan a completar de manera correcta, lo que genera no solo la molestia del turno que sucede a ese sino que también a nivel personal existe la sensación de que siempre queda trabajo por hacer y al día siguiente se verá duplicado el trabajo actuando como el efecto bola de nieve, teniendo además como consecuencia la disminución de la eficiencia funcional mental y física dependiendo de la distribución temporal de la tensión mental de la que procede.

- **extensión horaria:** Se entiende como el tiempo del que dispone el trabajador tanto para desempeñar sus funciones, como aquellos con los cuales debería contar para emplear en descansos, colación, brakes, o para el uso de servicios sanitarios.

Contractualmente y regidos bajo los decretos del ministerio del trabajo se estipula que cada trabajador según contrato de extensión de horas efectivamente trabajadas debe contar con tiempos especificados de descanso, los que deben cumplirse sin excepción, sin embargo es sabido que al respecto existen una serie de irregularidades a las que los trabajadores son sometidos, muchas veces sin poder contar con el apoyo de las entidades encargadas de velar por su cumplimiento.

*“si hay mucho trabajo ni siquiera puedes salir a
almorzar a el casino tienes que
comer en tu puesto y eso es terrible en
todo sentido”*

Encargada de banco 1.

*“te exige que tengas que estar
siempre en tu puesto de trabajo”*

Encargada de banco 2.

Esto es una práctica constante como mencionan otros entrevistados. Esta situación genera no solo el incumplimiento de la legislación vigente sino que además crea problemas a los trabajadores en varios sentidos, en primer lugar al estar en un lugar cerrado como mencionamos anteriormente no cuentan con ningún espacio de esparcimiento, considerándose como un recinto confinado, donde los espacio con aberturas son limitadas para la entrada y salida ventilación natural en el que pueden acumularse contaminantes tóxicos o inflamables, o tener una atmósfera deficiente de oxígeno, y que no está concebido para una ocupación continuada por parte del trabajador.

Sumado además a la deficiente climatización, y la acumulación de olores producto de las diferentes colaciones de cada trabajador, es más el sector al cual hacemos referencia es prácticamente una pequeña casa, donde está todo dispuesto para evitar que el trabajador se desplace en las dependencias y pierda tiempo de trabajo.

Por otro lado algunos trabajadores indican que no tienen tiempos de brakes a lo largo de la jornada y que algunos más privilegiados son aquellos están doble turno, hago énfasis en que desde luego además de infringir la legislación, se genera un gran menos cabo a las libertades personales de los trabajadores, esto se apoya también en que se menciona en alguna de las entrevistas que el dejar de cumplir con las solicitudes del cliente implica un bajo indicador, lo que se refleja luego en bonos pagados en las liquidaciones, por ende se genera la costumbre entre los empleados de no ausentarse de sus funciones en ningún momento a menos que efectivamente tenga alguien que pueda cubrir su turno.

- **tiempo libre, esparcimiento y red familiar:** entendemos por tiempo libre o de esparcimiento a aquel tiempo que el

trabajador destina a aquellas actividades que no corresponden a su trabajo formal.

Su rasgo diferencial es que se trata de un tiempo recreativo el cual puede ser utilizado para cualquier actividad que la persona entienda como reconfortable a diferencia de lo que ocurre con aquel tiempo no libre en el cual la mayoría de las veces no se puede elegir la actividad de realización, en este, donde la persona puede no decidir cuántas horas destinarle y que actividad desea realizar.

*“Yo con suerte almuerzo con mi familia
dos veces en el mes...es un milagro, la gente te echa de menos
igual... no teni tiempo para tu vida personal.”*

Coordinador 1.

“ufff ya no salgo a ninguna parte...”

Coordinador 1.

*“A la larga te cansa te aburre y obviamente
te genera problemas en tu familia, tu vida de
pareja, te vas increíblemente cansado sin ganas de nada”*

Coordinador 2.

Este es uno de los aspectos más afectados y el que se repite más a menudo a lo largo de las entrevistas, como uno de los efectos más negativos ante el hecho de trabajar en el área de C.C.O o A.T.M, aun cuando algunos tienen oportunidades de recreación, la mayoría de ellos realizan esfuerzo sobre humanos para poder compartir un tiempo con sus familias y amigos además de realizar actividades de las que disfrutan.

Existe testimonio de que muchos han dejado de participar inclusive en eventos de celebración y que ya no son invitados a estos porque constantemente no pueden acudir producto del sistema de turnos.

La vida social de los trabajadores se ve fuertemente afectada, ya que la extensión de horarios no permite muchas veces ver a los niños sobre todo como mencionan las mujeres trabajadoras del lugar, ya que el turno pm termina a las 22:00 y debemos considerar promedio un tiempo de traslado de 1 hora aprox.

A partir de la pauta de cotejo se puede extraer como aporte de la influencia de este factor en la calidad de vida del trabajador, que se aprecia somnolencia en los trabajadores y

que la expresión emocional no es acorde a la situación laboral, lo que podría dar como conclusión que los tiempos inclusive de descanso contemplados como libre tampoco son los necesarios ya que existen turnos con menos de 12 horas de descanso entre cada rol.

- **salud física y mental:** por salud debemos comprender tanto la salud física, como la mental siendo la salud física el correcto funcionamiento fisiológico del organismo, por otro lado se define como salud mental al equilibrio psicológico de la persona entre lo emocional y lo psicológico.

Ambas dimensiones redundan en el bienestar de la persona donde debemos entender que cada una construye activamente su salud en gran medida, por factores ambientales, además de los que circunden a lo individual.

*“Mi salud no la considero muy buena,
lo asumo porque es mi trabajo más que nada...
pero no, no es muy buena no duermo bien, es como
esa sensación de que siempre estoy cansada,
constantemente con sueño y eso es porque generalmente
te duermes pensando en que te quedo algo por hacer
o algo se me paso”*

Encargada de banco 1.

“si me pongo pesada, mal genio, me molesto más rápido”

Supervisora 1.

En esta subcategoría podemos aportar que los trabajadores que llevan más tiempo en la empresa son los más afectados, puesto que varios mencionan que su salud ha ido en decadencia tanto en lo físico como en lo mental, principalmente las afecciones físicas pasan por lumbagos, trastornos de sueños, tendinitis etc.

Y dentro de las mentales las más repetidas son afecciones relacionadas al estrés y depresiones de larga data, algunos argumentan que esto es desencadenado por las presiones del trabajo y los tratos que muchas veces no son los más agradables.

Conclusiones.

En este apartado se presentarán las principales conclusiones extraídas de la presente investigación realizada en Brinks Chile, puntualmente en el área de CCO o ATM, ubicado en la comuna de Independencia. Aquí se dará respuesta a la pregunta de investigación propuesta al inicio de la misma y por consiguiente a sus respectivos objetivos.

La pregunta de investigación fue **¿Cuál es la autopercepción del estrés laboral en personas que trabajan bajo presión y cómo influye en su calidad de vida?** Para responder a esta pregunta y a su vez al objetivo general de la investigación, a continuación se enunciarán cada objetivo específico, y en ellos se plantearán los hallazgos más importantes.

Para dar mayor claridad a las conclusiones a presentar a continuación, es menester recordar el proceso a través del cual se ha extraído la información desde el discurso de los trabajadores que formaron parte de esta investigación y que han nutrido las ansiadas conclusiones; por eso se trae a memoria la siguiente información.

El proceso de tabulación de la información que se pesquiso ha sido a través de la transcripción textual de las variadas entrevistas en profundidad y la observación realizada en el espacio pertinente a la investigación, por medio de categorías según los objetivos propuestos que corresponden a las (categorías a priori) y en segundo lugar los aspectos centrales obtenidos a partir del relato observado o verbalizado donde a partir de los mismos se crearon (categorías emergentes), luego se asignaron tópicos en base a la lectura detallada de las entrevistas y en apoyo de la observación a cada una de las categorías ya determinadas. Ha este proceso, de la investigación cualitativa se le denomina categorización y codificación, lugar específico desde donde se extrajo la información para argumentar las conclusiones venideras, una vez dicho esto estamos en instancias de proceder a las respuestas.

Objetivo específico nº 1 Describir lo que considera el trabajador como situaciones estresantes.

Al plantear una descripción de lo que el trabajador considera como una situación estresante está referido directamente a conocer si en este espacio está presente lo anterior dicho, ya que a partir de aquello es posible identificar percepciones individuales con el fin de

poder establecer parámetros que permitan aunar los conceptos, para posteriormente cooperar a los consiguientes objetivos y responder a la pregunta de investigación.

Principalmente en este objetivo la definición que cada trabajador individualmente y de manera privada ha entregado al investigador, ha sido en términos generales de un consenso en la percepción y un esfuerzo en la transmisión del mismo, que no se aleja en demasía entre uno y otro, conservando que las diferencias puntualmente están enfocadas a situaciones privadas que en algunas ocasiones pasan por la no separación entre los espacios que circundan la vida social fuera del área de trabajo, y en otras efectivamente están en estrecha relación con el área laboral.

Principalmente los trabajadores consideran como situaciones estresantes a las que por razones ligadas al mayor movimiento de dinero generan una sobre carga de trabajo, mayores roces entre colegas que no contribuyen al clima laboral, es más se sienten en ocasiones transgredidos por las forma de relación al interior del área, también aquellas donde se evidencia la falta de apoyo gerencial, los escasos o deficientes sistemas de trabajo que dificultan las labores ya sea porque existen falta de estaciones de trabajo o simplemente porque la empresa no cuenta con las licencias suficientes para cubrir los requerimientos básicos de cada trabajador, además de mencionar que debido al tipo de tarea

y los instrumentos implementados para cumplir con ella generan contaste ruido ambiente y también identifican como una situación estresante a la oficina de trabajo como un espacio poco acondicionado que no es reconfortable ni acorde a las extensas jornadas laborales y que acrecienta, las demás situaciones.

Objetivo específico nº 2 Identificar estresores laborales y personales que influyen perjudicialmente en la salud psicológica del trabajador.

A partir de las entrevistas y a través de la pauta de cotejo se logró constatar una serie de estresores tanto laborales como personales que han de estar presentes en el área de trabajo de CCO o ATM, y que finalmente afectan de manera perjudicial la salud psicológica de los trabajadores.

Para fines pedagógicos es menester enumerarlos y a continuación realizar una breve reflexión a partir de aquellos. Dentro de los estresores laborales se constató: la existencia de altos grados de ruido ambiente, la alta carga de tareas muy mal distribuidas dentro del personal, deficiente apoyo gerencial o de las partes responsables del área, falta de capacitación al ingreso de nuevos trabajadores, poca claridad en los roles de cada puesto de trabajo, alta exigencia de compromisos que no depende de los recursos del trabajador, múltiples estímulos de manera simultánea que han de

ser coordinados de improviso, elevados niveles de instrucción y respuestas instantáneas, ergonomía deficiente y poca retroalimentación a los trabajadores que es transformada prontamente en reclamos a los mismos.

A partir de lo anterior es fácilmente poder constatar que estos estresores no solo están presentes en el área, sino que lo más importante de aquello es que en su mayoría han sido verbalizados por los mismos trabajadores, por lo que podemos dar por entendido, en base a las entrevistas que estos tienen un efecto que en detalle son asociados a un carácter negativo tanto para el desarrollo favorable de las mismas labores, como así también sobre el estado anímico que se ha constatado y mencionan ha de variar entre su jornada laboral y la salida de turno o los tiempos libres, y que generan un desagrado a los trabajadores.

Es mas en su mayoría estos mantienen una actitud que no se condice en muchas ocasiones con los distintos planos de la vida social, presumiendo que estos generan una prolongación del sentimiento de agobio de la que no han de ser capaces de dejar en razón del corto tiempo y en muchas ocasiones entre los turnos o la extensión horaria diaria de trabajo.

En cuanto a los estresores enmarcados dentro de la categoría personal, encontramos los siguientes y más recurrentes:

necesidades económicas, poco tiempo disponible para estar con la familia principalmente hijos, afecciones en la salud propia o de algún miembro de la familia o red de apoyo.

Principalmente algunos de estos estresores se encuentran ligados a los anteriores como causa o efecto, es decir quién ha de someterse a dobles jornadas de trabajo o desistir de días libres se entiende y lo han de justificar por las necesidades económicas, pero no logran lidiar con las situaciones que les generan estrés. A la larga hablamos de un interflujo de situaciones que se concatenan y que tienen como resultado lo mencionado anteriormente en cuanto al desmedro de la calidad de vida del trabajador.

Objetivo específico nº 3 Describir desde el discurso del trabajador, si el sistema de trabajo bajo presión, tiene influencia en su vida social y familiar.

En definitiva a partir de las entrevistas realizadas, se concluye que efectivamente el trabajo bajo presión que como se ha mencionado tiene momentos variables de concentración de tareas a lo largo del mes y el año, tiene influencia en la calidad de vida social y familiar inclinado a la percepción negativa del mismo, puesto que se ha extraído información relevante que apoya la tesis inicial de este objetivo. Corroborando que por ejemplo la extensión horaria de trabajo tanto en horas, días de turno, cambio muchas veces

arbitrarios de los mismos, dejan según los entrevistados como consecuencia directa un constante nivel de agotamiento físico y mental, muchas veces acompañado de más de algún tipo de dolencia física (tendinitis, lumbagos, cefaleas, problemas de visión iniciados por la exposición constante a pantallas de alto contraste y luz artificial, colon irritable producto de la imposibilidad de alimentarse de manera adecuada en tiempo y espacio destinados para ese efecto). Además de otros alcances también mencionados de manera recurrente como el sentimiento constante de sentirse estresado y constatar que efectivamente se producen cambios de ánimo a lo largo de la jornada, además del aumento en varios casos de consumo de algún tipo de “distractor” como café, cigarrillos, dulces etc.

En definitiva el efecto del trabajo bajo presión como se ha detallado anteriormente sí genera un efecto en la calidad de vida y sobre todo en aquellos que han de sentirse más comprometidos con sus labores, o lo que según rol o contrato se le exige, puesto que también continúan realizando labores fuera de turno en sus hogares inclusive a horas que están destinadas al descanso, descuidando lo que tanto ellos y el investigador ha denominado como calidad de vida. y sus respectivos aristas en aquel espacio, enfocadas directamente al cuidado y atención de la familia redes de apoyo, y distracción personal, aludiendo que en muchas

ocasiones estos mismos han dejado de considerarlos para celebraciones, o eventos a los que antes de trabajar en Brinks solían recurrir, perdiendo relaciones de amistad y contacto frecuentes con la familia, señalando que en reiteradas ocasiones desean llegar a sus hogares solo a dormir y que ojala nadie los interrumpa. Desde luego sobreponiendo la recuperación física y mental, antes de la distracción y los tiempos en los que podrían compartir o hacerse participe de la vida familiar.

Concluyendo finalmente que tanto la concepción de estrés laboral y trabajo bajo presión, efectivamente están presentes, y generan un menoscabo en torno a los espacios laborales de los trabajadores de CCO o ATM, y logran invadir los de la vida privada de manera directa y en desmedro de la misma, en mayor medida por la falta de control y compromiso desde la gerencia para y con sus trabajadores desde el inicio al no contar con el personal suficiente y capacitado que permita la rotación necesaria para no sobrecargar a sus trabajadores y ofrecer incentivos para cubrir turnos que ni siquiera cumplen con la legislación vigente del código del trabajo, y los abruman a diario con necesidades que la empresa no considera valiosas para el trabajador, suponiendo que al ser un área de altas restricciones también sus necesidades lo son, dejando de lado cualquier tipo de mejora y en definitiva sobrecargarlos de tareas, para las cuales se capacitan informalmente entre compañeros,

negando además herramientas básicas y en condiciones optimas para realizar las labores y que a cambio de suplir las falencias ya mencionadas, pierden sus espacios de descanso y recreación, en ocasiones pasando por alto situaciones que ameritan el despido o la renuncia de algún trabajador para poder siempre responder al cliente.

Estas situaciones afectan no solo a mediano y largo plazo la salud física y mental del trabajador si no también a su espacio circundante fuera de la empresa, como se ha mencionado en reiteradas ocasiones, principalmente los turnos interminables, variables, los cambios de contratos con anexos poco claros, entre otras situaciones han generado dentro de la muestra entrevistada, la pérdida paulatina no solo del gusto por el trabajo al cual defienden por necesidad, sino también al desgaste de sus vidas privadas.

Sugerencias.

Nos encontramos en condición de poder mencionar algunos alcances que podrían ser implementados con el fin de mejorar un área que genera grandes contribuciones a esta transnacional llamada Brinks Chile S.A.

Esta investigación sugiere una mirada a las políticas laborales existentes en nuestro país, principalmente por la inoperante

fiscalización y poco respeto por el trabajador y sus libertades como tal, ya que como se menciona al inicio de esta investigación el espacio del trabajo es uno que muchas veces contiene y maniobra nuestras vidas desde temprana a muy elevada edad.

Y es este espacio concreto y real en el cual se pueden conseguir logros importantísimos a nivel personal, social y profesional ,por tanto es menester tratar de mantener con mayor énfasis la salud física y mental de los trabajadores, entregándoles las herramientas necesarias tanto a los nuevos ingresos con respecto a los conocimientos pertinentes a cerca de las reales labores a realizar posteriormente y bajo una selección de personal real, creada considerando el perfil adecuado para tolerar el trabajo bajo presión, y potencialmente la aparición de estrés , que cuente quizás con un algún tipo de experiencia previa relacionada con las funciones bancarias o de manejo de información y tecnología implementada en el área.

Además de invertir recursos en habilitar espacios de recreación al interior del puesto trabajo, como algún tipo de gimnasia laboral que permita mejorar el clima laboral y disminuir los potenciales estresores propios de las labores así como también el poder evitar que los personales les impidan cumplir con sus deberes, buscar alternativas en las que el trabajador pueda sentirse desahogado después de extensas jornadas laborales.

Revisar porque razón se producen altos índices de rotación al interior de área, y en qué medida existe responsabilidad del área gerencial con respecto a aquello, y desde luego capacitar a encargados de banco y principalmente a supervisores no solo en lo que respecta a las funciones propias relacionadas al cargo si no también en habilidades que permitan un mayor y mejor desempeño en cuanto a la administración de su personal a cargo, vigilando no solo el cumplimiento de sus funciones si no acompañándolos en sus necesidades y valorando los esfuerzos realizados por estos y contemplar que efectivamente no dejan de ser personas con una vida fuera de la empresa, y aportar flexibilidad a descansos, días libres o solicitudes de turnos especial de vez en cuando.

Bibliografía

- Casas, F. (1996). *Bienestar social. Una introducción psicosociológica*. Barcelona: PPU.
- Costa, G. (1996). *El impacto de los turnos de noche en la salud*. Ergonomía Aplicada.EEUU
- Cummins, R.A. (2004) moving from the quality of life concept to a theory. *Journal of intellectual disability research*, pag 49.
- DíazX,;Godoy,l;Stecher,A(2005) extraido abril 27 del 2012 <http://www.cem.cl/pdf/cuaderno3.pdf> *Significados del trabajo, identidad y ciudadanía la experiencia de hombres y mujeres en un mercado laboral flexible*; CENTRO DE ESTUDIOS DE LA MUJER.
- Fernández-Montalvo, J. (1998). *Los trastornos psicológicos derivados del trabajo: hacia una psicopatología laboral*. *Clínica y Salud*, 9, 607-620.
- Gil monte,P (2005)*el síndrome de quemarse por el trabajo(burnout)*.Madrid.Piramide
- Golembiewski, R.T., Munzenrider, R.F. y Stevenson, J. (1986). *Estrés en la organización*. Nueva York: Praeger
- Guasch, O. (2002). *Observación participante. Series en Cuadernos metodológicos*. Madrid: CIS.

- Hernández, R, Fernández, C y Baptista P. (2003). *Metodología de la investigación*. Colombia: Mc Graw Hill

- Karasek, R (1979) puestos de trabajo bajo presión decisión y la tensión mental. Vol. 24, No. 2: Johnson Graduate School of Management, Cornell University

- Matrajat (1987) *Psicología de la salud (estudios en salud mental ocupacional)*.

- Moix, M. (1980). *El bienestar social: ¿mito o realidad?* Madrid: Almena

- Peiro,J (1999)*desencadenantes del estrés laboral*. Madrid.

- Peiro,J (2001) *artículo sección técnica; el estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva*. Valencia: Universidad de Valencia.

- Robbins,S(1999)*Comportamiento Organizacional 8ª.ed; conceptos controversias aplicaciones*. México: Prentice Hall.

- Robbins,S(1999)*Comportamiento Organizacional 8ª.ed; conceptos controversias aplicaciones*. México: Prentice Hall.

- Rodríguez, M ; Campos Izquierdo, M; Jiménez B; Emilio, J; Martínez del Castillo, J. (2007). Calidad de vida y estrés laboral: la incidencia del Burnout en el deporte de alto rendimiento madrileño. *RICYDE. Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, enero-Sin mes, 63-77.
- Sandín, B. (1995) Estrés. En A. Belloch, B. Sandín & F. Ramos (Eds.) *Manual de psicopatología*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Tonon, G. (2003) *calidad de vida y desgaste profesional, una mirada del síndrome de burnout*. Buenos Aires
- Urzua- M, A & Caqueo- Urizar (2012) *calidad de vida: una revisión teórica del concepto*. revista psicológica, vol. 30. N 1. 61-71.
- Brinks (2012) misión , visión , conceptualización área atm extraído abril 27 del 2012 desde <http://www.brinks.cl/>
- Prosegur (2012) misión visión conceptualización área atm extraído abril 27 del 2012 desde <http://www.prosegur.cl/CL/ProsegurEnChile>
- Dunbar (2012) misión visión conceptualización área atm extraído abril 27 del 2012 desde <http://www.dunbarinternational.cl>

- Intertecno (2012) misión visión conceptualización área atm extraído abril 27 del 2012 desde <http://www.intertecno.cl/v2/index.htm>
- Artículo article, *Interacción de las exigencias de trabajo en la generación de sufrimiento mental* extraído mayo 10 2012 en <http://www.scielo.br/pdf/csp/v16n4/3604.pdf>
- SCHWARTZMANN, LAURA. CALIDAD DE VIDA RELACIONADA CON LA SALUD: ASPECTOS CONCEPTUALES. *Cienc. enferm.* [online]. 2003, vol.9, n.2 [citado 2012-07-04], pp. 09-21 . Disponible en: <http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071

Anexos.

Pauta de cotejo Para observación estructurada.

Instrucciones de aplicación: Consiste en un listado de aspectos a evaluar (contenidos, habilidades, conductas, acciones etc.) en un espacio y tiempo determinado, se marcara cada indicador con una **X** en la casilla que corresponda, según presencia **(SI)** o ausencia del mismo **(NO)**, la opción **(AVECES)** se marcara en el caso de presentarse en más de una ocasión determinado indicador.

Indicadores (trabajo bajo presión)	si	No	a veces
presencia de múltiples estímulos Simultáneamente (correos, llamadas etc.)	X		
Recibe muchas instrucciones de colegas y jefaturas	X		

Indicadores (estrés)	Si	No	A veces
Control sobre la tarea que debe ejecutar.			X
Exceso de labores al mismo tiempo.	X		
Reclamo a las gestiones realizadas.			X
Retroalimentación sobre el trabajo.		X	
optimo sistema de trabajo (tecnología funcional)			X
riesgos de accidentes producto de las labores.		X	
mantención de nivel de rendimiento a lo largo de la jornada.			X
ambiente laboral adecuado (ergonómicamente.)		X	
cumplimiento óptimo de sus labores al final del turno.			X
existen respuestas o comportamiento que den señales de estrés.	X		

Mantiene capacidad analítica y resolutive en los Momentos de más alta demanda			X
Es capaz de priorizar actividades según Protocolo de preferencias			X
Es capaz de elaborar alternativas de respuesta			X
Evita las interrupciones de los otros Y se concentra en lo que estás realizando			X
Tiene tiempos de pausa o descanso a lo largo de su turno			X
Existe molestia si no alcanza a realizar lo que le piden	X		
Si tiene algún tipo de necesidad personal Dispone de algún tipo de tiempo y reemplazo en su Puesto de trabajo			X
Deja para las horas de fatiga las actividades que puede realizar mecánicamente.		X	

Indicadores calidad de vida	Si	No	a veces
Se aprecia somnolencia en los Trabajadores.			X

Se encuentran los trabajadores en condiciones de salud (físicas óptimas).			X
La expresión emocional es acorde a la situación laboral.			X
Se aprecia un cambio de actitud de lo largo de la jornada laboral.	X		
Se percibe satisfacción en los trabajadores en sus puestos de trabajo.			X
Se vivencian estados de ánimo alterados (gritos, malas palabras etc.)	X		
Se observa desagrado al recibir instrucciones y ejecutar sus labores	X		
Se advierten reclamos y retos por parte de jefaturas	X		

Guion para entrevista en profundidad.

Tal como ha sido conceptualizada el devenir de la entrevista dependerá exclusivamente de las respuestas que vaya entregando el entrevistado, conservando siempre el interés de lo que nos interesa investigar.

Por eso se presentan tan solo dimensiones que deberían dar como resultado la aparición implícita o explícita de los conceptos a investigar.

Por tanto se considerara para todos los entrevistados, que realicen un relato de su vida laboral con el fin de atraer al trabajador a los temas atingentes y medulares.

A raíz de aquello podrá realizar diferencias y/o similitudes con su actual puesto de trabajo y se podrá comenzar de manera no invasiva a introducir las dimensiones especificadas a continuación.

Entorno a la dimensión de estrés:

- Consideraciones sobre si su actual trabajo es visualizado como estresante ¿En qué sentido, que lo hace estresante para ti, en que momentos, como lo vivencias?
- Crees que el estrés laboral puede tener influencia en tu calidad de vida ¿existen cambios en la relación con tu familia, amigos, o crees que esta situación interfiere con tu vida diaria?

Entorno a la dimensión de trabajo bajo presión:

- Piensas que tus labores de trabajo, se realizan bajo presión ¿habías trabajado de esta manera antes? ¿te acomoda esta modalidad?
- ¿Consideras que efectúas tus tareas de manera óptima, en el tiempo indicado, y según los requerimientos de jefaturas? ¿te ocurre algo cuando no las terminas? ¿llevas trabajo a casa?

Entorno a la dimensión de calidad de vida:

- ¿Cómo consideras tu actual calidad de vida, ha mejorado, empeorado o se mantiene igual que antes de que entraras a trabajar a Brinks?
- ¿Podrías indicar como consideras tu salud mental actualmente? Crees que eres más proclive a molestarte, tener menos tolerancia con tu entorno y prestar menos

atención a lo que antes considerabas como atractivo o momentos que lograban distraerte de tu trabajo.

Entrevistas.

Coordinador 1.-

-Entrevistador: Con respecto a tu anterior estación de trabajo, ¿qué labor desarrollabas?

-Entrevistado: antes era más tranquila porque yo hacía lo que me gustaba, lo que yo había estudiado, que era música y arte, yo me dedicaba a enseñar , pero por un tema económico opte por trabajar a pesar de que cuando entre a estudiar de enseñanza media a superior yo hacia fotografía , todo en la parte artística, esto cambio cuando entre a brinks, por que es un tema muy estresante...la pega es muy estresante antes era mucho más porque tenía muchos más atm (cajeros automáticos)eso es más solicitudes del banco y solicitudes para dejar cada atm operativo, entonces me cambio por eso. Lo que me vale a mí se me gusta mi pega, eso es lo único que me salva.

Entrevistador: esa es la diferencia que haces entre tu antiguo trabajo y el actual. Hablaste de que principalmente este trabajo es muy estresante. ¿En qué sentido crees que tu actual puesto de trabajo es estresante? ¿En algún momento en particular? ¿Hace cuánto tiempo trabajas en brinks?

Entrevistado: trabajo hace siete años aquí, estresante en el sentido de que todos te preguntan en (siatm) (sistema interno de control) tenemos toda la información, nada cuesta leer esa información antes de preguntar, eso me estresa por que haría mas si me ahorrara ese tiempo en responder lo que yo ya hice, eso me molesta, me inquieta.

Entrevistador: En cuanto a las tareas que tu realizas a diario, yo veo que tienes radio, teléfono, celular correo y un sistema particular de la empresa (siatm), entiendo que todo lo tienes que contestar simultáneamente y la brevedad, esa ejecución de las tareas ¿lo hace estresante? El hecho de hacer muchas cosas a la vez...

Entrevistado: ehh si, como te digo yo llego siete años aquí, y si al principio es terrible, pero ahora ya me cuesta poco tomar el teléfono, el celular, contestar la central, la radio.

Entrevistador: ¿Tú crees que eso se debe única y exclusivamente a que llevas años de experiencia?

Entrevistado: si, por que acá trabajas a nivel nacional, hablas con cientos de personas al día siempre distintos, pero vas memorizando a quienes tienes que enviarle correos, o preguntar ciertas cosas...yo

soy acelerada, y mi problema es que me gusta tener respuesta al instante...rápido...pero vas controlándote.

Entrevistador: Hay algún momento del día, de la semana, del mes, o del año que sea más estresante para ti en el mismo puesto de trabajo.

Entrevistado: Si obvio quincena y fin de mes, son los momentos más duros, lo otro es cuando falta gente, se te multiplica la pega... porque te piden más claves, más solicitudes del banco y jefaturas... a mí no me importa del banco del banco que sea con tal de ganar el DT (indicador de cumplimiento de atención).

Entrevistador: Perfecto, que es lo que te pasa a ti... como lo vivencias cuando estas en particular en esos momentos de estrés, hay algo que hagas... como tomar café... fumar etc.

Entrevistado: yo trato de que dure la pega cosa de mirar la hora y decir yaaa me quedan 10 minutos para irme...pero en eso bajo a fumar ...arto como 3 cigarros de una vez, me pongo ansiosa.

Entrevistador: Con respecto a eso, porque tiene que ver con tu salud, ¿tú aumentaste tu consumo de cigarrillos u otra cosa que generalmente no hagas en casa o antes de trabajar aquí?
¿Reconoces que eso es porque estas más ansiosa como tú dices?

Entrevistado: En lo concreto cuando me siento muy estresada...yo soy pura pega no ma...pero no termino mi función cuando me desespero... en vez de 3 cigarros me he llegado a fumar hasta 8 o 10 al hilo...esto es siempre en relación a la pega... porque cuando

salgo, trato de que se me olvide, pero siempre es de la casa a la pega.... De la pega a la casa... es lo mismo.

Entrevistador: ¿Y tú crees que esto, “el estrés laboral” tiene influencia en tu calidad de vida? (por ejemplo con respecto a tu trabajo anterior, tu notas que existe algún cambio en las relaciones con tus amigos, familia etc.)O que este tipo de trabajo al ser por turnos rotativos mañana tarde noche, con horarios tan extensos, interfiere con vida cotidiana?

Entrevistador: sí, claro, si yo con suerte almuerzo con mi familia dos veces en el mes ..Es un milagro, la gente te echa de menos igual... no teni tiempo para tu vida personal.

Entrevistador: Me imagino que personalmente eso te produce algo, ¿te afecta ?

Entrevistado: Si por supuesto porque yo tengo un hijo y de todas formas lo tengo que controlar ... tengo que tener todo fríamente calculado ...igual que en mi pega , aunque llegue un par de horas más tarde...igual tengo que fijarme en los cuadernos(ver si el niño tiene cosas que hacer tengo que hacerme presente si o si)el problema es que tengo que acomodar mi horario para poder estar con mi familia, aunque sea una vez en el mes. Este tipo de trabajo influye...como te decía hay una parte de mí que me gusta esta pega y otra parte que me carga porque te obliga a trabajar los sábados, domingos o los día de semana hay que estar todo el día de 8:00 a 10:00, mi principal motivación pasa por un tema económico, por

sobre el tipo de trabajo, porque no se ha lo que yo quería llegar....peo el ser humano se acostumbra, después se ya hace monótono.

Entrevistador:¿ tú crees que esto de enviar correos, coordinar llenar formularios , contestar telefono y todo lo que tú haces , se realiza bajo presión?

Entrevistado: obvio por que todo es en el minuto, el banco te está esperando...ojala todo fuera en el minuto para las respuestas, yo me demoro más en hacer las consultas a las clv(sucursales regionales) o Santiago , sobre todo acá porque Santiago es más grande y la carga es más pesada, lo que pasa es que se demoran 30 minutos o una hora y yo tengo que saber dar una solución al banco.

Entrevistador: ¿perfecto y esa presión que tú dices tener corresponde solo al cliente externo (banco) o viene de otro lugar también como tus jefaturas directas, supervisores etc.?

Entrevistado: Es siempre más sobre el cliente por que el banco aparte de que descontrola, te joden, y hay si te llaman los supervisores y da respuesta ...da respuesta si no...es fregado.

Entrevistador: tú dijiste que llevas 7 años aquí, ¿te acomoda la manera de trabajar ,bajo presión, con situaciones de estrés?¿es costumbre?

Entrevistado: Noo es costumbre...me acostumbre. No me acomoda pero como te digo me acostumbre, y si me ofrecieran en otro lugar

..Algo distinto a esto y seguro. Quizás podría cambiarme, pero no quiero perder mi antigüedad.

Entrevistador: ¿Tú crees que efectúas tus tareas de manera óptima?, ¿consideras que respondes a todas las necesidades de los clientes, supervisores en cuanto a las instrucciones que se te dan ¿responden en el tiempo indicado ?

Entrevistado: Si por que ahora mismo falta mi encargada de banco y yo estoy respondiendo las solicitudes que son para ella...yo creo que lo hago bien, aparte que no tengo los supervisores al lado mío ...porque saben que yo manejo la pega. Yo de cualquier manera respondo a mi trabajo de cualquier manera.

Entrevistador: Hay algo que te pase a nivel personal cuando no respondes a tu trabajo ... por tiempo o porque falta un compañero.

Entrevistado:Ufff si me da rabia porque esto es en conjunto... más rabia me da cuando no hay respuesta porque yo puedo hacer cosas pero cuando falta la respuesta de otro ... me molesta, que no sean jugados por la pega, es como una competencia que tengo yo conmigo misma pesar de que hay gente que le da lo mismo... pa mí no es mi pega y por algo me pagan y me gusta hacer ...como se tiene que hacer .

Entrevistador: Cuando tú vas a tu casa , sales de tu trabajo a diario...¿te llevas trabajo a tu casa? O te vas pensando en que te faltó hacer algo... y llamas por teléfono o te devuelves?

Entrevistado: Siii de repente llamo por teléfono a mis compañeros ...porque hay cosas que se me quedan en el tintero ...de repente (contesta llamados y consulta por situación de atms) ehh si hay cosas que se me olvidan ...pido que me cancelen llamados .

Entrevistador: Esto pasa también en situaciones en las que compartes con tu familia (almorzando) o con tu hijo, interrumpes tu vida por algo que tenga que ver con tu trabajo.

Entrevistado: Sii a veces ...esto igual afecta a la familia ...me dicen que después ... después y que no estoy de turno... pero yo sé que los minutos son plata y tengo que responder a eso.

Sobre todo ahora que esto está afectando mi salud...que dicen que empiece a bajar los decibeles con la pega.

Entrevistador: ¿Fue por algo particular?

Entrevistado: Si lo que pasa es que a mí me carga estar de noche trabajando y sola... me sentí mal, y había algo del sistema que no podía ejecutar , era algo tonto igual.. Pero me estrese y llegue a tener presión alta...fui a la mutual y me dijeron que soy hipertensa y por eso me estoy haciendo exámenes... me derivaron a especialistas...y también como soy muy acelerada ... me pongo nerviosa rápido... muy ansiosa y eso me jodio la presión ... mi salud, y una cosa es que aquí sola , si alguien le pasa algo nadie va saber ...no hay contacto con nadie ni salida ambiente...

Entrevistado: ¿ te estresa esto de saber que esto es un bunker un lugar cerrado aislado, sin iluminación natural?

Entrevistado: Si mucho ... yo lo hacía por las lucas pero ahora sí que ya no ... me colapso ese tema ... de trabajar de noche, me siento muy sola...acá se escuchan hasta los muertos jajaja.

Entrevistador: Crees tú que a partir de todo lo que hemos compartido hasta ahora ¿ tu calidad de vida ha mejorado , empeorado o se mantiene igual que antes de que entraras a trabajar a brinks?

Entrevistado: Ha cambiado.... Si en parte .. mitad para bien y mitad para mal... para bien por las lucas ...estoy más o menos tranquila con eso... pero con mi familia si por que no los veo como antes aunque tenga todo controlado...y también por mi salud...recién ahora estoy después de años viendo el tema de mis exámenes...pero en lo personal. Como que crecí un poco más (no controlo lo nerviosa)`pero yo no sirvo para estar en la casa ... así tranquila...aunque en mi casa si lo soy cuando estoy libre como que trato de disfrutar ms el poco tiempo libre que tengo..

Entrevistador: Haces entonces una diferencia entre la Rxxxxx que está en el trabajo y la Rxxxxx que está en casa.

Sii soy otra persona, aquí soy como chuqui (la gritona, la mala)... me da lo mismo ...aquí me tienen que hacer la pega, en mi casa no soy tranquila no grito... yo creo que cuando mi carácter cambia cuando no me cumplen, trato de tener conciencia ... y tener respeto aunque me saquen de mis casillas.

Con respecto a tu salud mental, como crees que estas actualmente (notas por ejemplo que eres más proclive a enojarte , molestarte , que tienes menos tolerancia a tus compañeros o que le prestas menos atención a cosas que antes pensabas que eran importantes)

Entrevistado: el tema de la pega ... uff ya no salgo a ninguna parte...prefiero estar acá porque lo demás a veces me aburre me acostumbre a que todo sea rápido y lo demás se vuelve rutina... a pesar de que esto es muy monótono...jajaja me gusta la bohemia ...prefiero pasarlo bien ...bien una vez en el año...pero con este trabajo a veces prefiero estar sola ... que acá no tienes ese espacio, a veces me desestabiliza...pero yo sé que todo lo puedo solucionar...y obviamente hay cosas que no puedo hacer tanto como antes como pintar ejercer lo que estudie... pero siempre digo lo que me da dinero es lo que me mueve...esa es mi meta , cumplir con mis cosas.

Coordinador 2:

Entrevistador: buen día...antes de comenzar necesito que me relates un poco acerca de tu antiguo trabajo antes de entrar a brinks como coordinador.

Entrevistado: antes de entrar a brinks, yo vivía en Curicó hacia la costa, trabajaba en agricultura y particularmente en las hortalizas... me encantaba trabajar en el campo al aire libre, tranquilo, tenía mi propio horario, era mi propio jefe y alrededor de cerca de 5 años trabaje en lo mismo, lo que era bien rentable, en un lugar agradable, donde no teni' horarios, congestión ...es otro tipo de vida.

Entrevistador: ok, cuando entraste a trabajar a brinks

Entrevistado: El 9 de junio del 2011 entre a brinks, siempre como coordinador de servicios.

Entrevistador:¿Qué haces como coordinador?

Entrevistado: Aparte de hacer todo lo que te pide... todo lo que no hacen los demás...

Entrevistador:¿En que consiste tu trabajo?

Entrevistado: consiste en coordinar servicios y mantener la máxima cantidad de tiempo los cajeros automáticos 100% operativos, trabajando para el cliente(banco), entonces tienes que estar constantemente contestando correo, bastantes llamados, radio, celulares, aparte de responderle al mismo personal de brinks en terreno tanto en Santiago como en regiones de Arica a Punta

Arenas...entonces en conjunto todas esas solicitudes hace que este trabajo sea súper estresante.

Entrevistador: Tú dices que por el nivel de trabajo que tienes a diario este expuesto a un alto grado de estrés tú crees que es estresante lo que haces?

Entrevistado: Si es demasiada a carga de trabajo y está muy mal repartido, hacemos muchas cosas en muy poco tiempo.. mientras otros no hacen nada 'la carga de trabajo se la llevan otras personas que no deben ser más de tres o cuatro de un total de 33 personas ...entonces ya esa sola situación te produce otras fuente más de estrés ...por qué aparte de hacer muchas cosas a la vez ..Estas viendo que tus compañeros no hacen realmente nada. Y Eso a la larga te cansa te aburre y obviamente te genera problemas en tu familia , tu vida de pareja, te vas increíblemente cansado sin ganas para nada.

Entrevistador: Esto es una situación puntual o existe un periodo en particular que sea más estresante ... un día en la semana, una semana en el mes en el año?

Entrevistado: En realidad es dependiendo de los turno obviamente ... el mayor movimiento por que se mueve más dinero es quincena fin de mes ... periodos de fiestas y depende también que los compañeros con los que estés en turno y la supervisora que este, porque dejando de lado a supervisor 1, que es la que más

experiencia tiene, las demás es como subir una escalera con ellas colgando.

Entrevistador: Ok... ¿cómo vivencias tu esos momento que dices tener estrés como lo reconoces , que pasa contigo en esos momentos cuando tienes mucha carga de trabajo ... mucho por hacer y a veces no tienes apoyo de tus compañeros, estas solo o inclusive cuando se cae el sistema?

Entrevistado:yo.. Me voy tranquilizando, he aprendido a hacerlo solo pero hay un momento en que explotai''si viene tu supervisor a pedirte algo que hiciste hace 3 o 4 horas y él no ha visto el correo o siatm ...terminai explotando terminai''putiando a medio mundo y por poco no llegas a agredir a veces a otras personas ... porque es como trabajar con una pared que no sabes si no te escuchan o cuál es su problemas ... porque tienes que repetir ... repetir y repetir .

Entrevistador: Hay algo en particular que tu hagas cuando estas estresado, por ejemplo hay personas que fuman , que toman mucho café o juegan con el celular ... no se reconoces algo de eso.

Entrevistado: Si me da lata decirlo pero ... puteo a medio mundo, nadie me dice nada.

Entrevistador: Antes me dijiste que este tipo de trabajo que es muy distinto a lo que hacías antes, es estresante para cualquiera y que te genera problemas en algunas circunstancias de tu vida, como con tu familia y pareja ... ¿tú crees que eso influye en tu

calidad de vida, interfiere con el xxx que eres fuera de tu hora de trabajo ?

Entrevistado: Si interfiere porque de partida el trabajar por turnos rotativos no tienes un fin de semana completo libre... por ejemplo yo que tengo horarios de visitas para ver a mi hijo, no lo puedo tener el fin de semana, y es triste y eso es otro factor que te genera estrés porque me encantaría poder irme y buscar algo que me dejara más tiempo para mi ... pero no puedo dejar de trabajar de un día para otro... no tengo posibilidad de estar con mi hijo , de no poder salir un fin de semana tranquilo, el no poder disfrutar a tu familia un día feriado, las fiestas patrias , año nuevo navidad... oscea con suerte tienes vacaciones y para de contar... porque además hasta en eso hay problemas porque dependes de la disponibilidad de tus jefe para poder tomártelas ... nadie puede planear vacaciones casi 4 meses antes... por qué puede pasar cualquier cosa... bueno eso pasa aquí y no das la fecha exacta en que pretendes tomarlas Perdiste, después te dicen que no porque nadie puede cubrirte ... y esta no es una pega en la que puedan poner a cualquier persona de un día para otro por que una persona para que logre manejar esto lleva por lo menos unos 8 meses antes imposible, es un sistema único y equivocarse en un numero o una instrucción o dejar de hacer algo .. puede tener consecuencias graves para el departamento en general... sin hablar

de que nuestro sueldo también depende de que esa operación este bien lograda... por eso que la gente acá no dura mucho tiempo porque se cansa se aburre y aprendiendo esto ... aprendí” cualquier cosa .

Y con mi hijo por ejemplo si interfirió, con mi pareja también y mi familia porque todos quieren un poco de atención pero uno ya no da por”.

Entrevistador: Con lo que me dices yo entiendo que este presionado constantemente por distintos factores... ¿tú crees en particular que tu trabajo en sí ,la ejecución de tus labores se hace bajo presión?

Entrevistado: hay una presión constante y a veces innecesarias porque me pasa que yo te digo no camines por ahí porque te vas a resbalar.. Una vez... dos veces ... 3 veces , te llamo , te mando correos ...y tú vas y lo haces... ¿crees que eso no estresa a cualquiera? Ese problema, me causa conflictos y lo tengo a diario con mis supervisores y con algunos compañeros.

Entrevistador: Ya... ¿qué es lo que tu consideras como trabajar bajo presión?porque tu antiguo trabajo es muy distinto a lo que haces ahora.

Entrevistado: si, mira para mi trabajar bajo presión es que te estén llamando constantemente ... que te estén insistiendo, que te estén pidiendo compromisos que no dependen de ti, eso me genera un alto nivel de estrés que te exijan a ti respuestas que nadie puede

dar , porque hay cosas que yo no puedo solucionar, dependemos de otras áreas , contratos distintos que hay , tema de recursos humanos , no es que yo pueda dar un solución eso me genera un conflicto tremendo y me hace entrar en discusiones y peleas que aquí son constantes y todo el día son encontrones , malas caras , enfrentamientos, todo el día.

Entrevistador: Entiendo entonces que no te agrada ni te acomoda trabajar bajo presión por qué haces muchas cosas a la vez y a veces esas cosa tu no las puedes controlar, por que definitivamente no dependen de una respuesta personal... compañeros , supervisores, contrato como tú dices ... esto en general ha sido por un proceso ¿en qué te acostumbraste?¿te acomoda trabajar bajo presión?

Entrevistado: En cierto modo si porque mi personalidad es un poco hiperactiva , me cuesta mucho estar haciendo una sola cosa porque me aburro, y por lo general termino en tiempo record, porque al aburrirme necesito estar haciendo otras cosas y yo mismo a veces he dado pie para que me den otras tareas que no me corresponden , pero que si las hago en corto tiempo , pero abusan ... de eso, y a veces me sobre cargan de tareas ...pero si entro en conflicto cuando yo estoy haciendo tareas que no me corresponden y que deberían estar haciendo otros compañeros y ese compañero está jugando a las cartas ... ahí empieza nuevamente a generarse un conflicto en mi ... y me estreso solo... porque lo hago inocentemente... porque

yo mismo me estoy ofreciendo a hacer eso... pero solo en mi mente me genero un nivel de estrés tremendo, porque yo me ofrecí.

Entrevistador: Yo entiendo que como tú te ofreces a hacer cosas ..Que en realidad no te corresponden por que como dijiste en ocasiones producto de la experiencia en el fondo te queda tiempo... piensas que esas cosas las haces bien, crees que haces tus labores de manera óptima según los estándares de calidad.

Entrevistado: Si, por lo general lo hago bien , y trato de hacerlo mejor de lo que se espera siempre, trato de mantener los estándares de calidad y servicio pero estoy acostumbrado a tener arto trabajo como te digo porque soy una persona bien activa , me cuesta estar tranquilo en un lugar... de hecho duermo pocopero acá el nivel de estrés es aparte ... porque te va estresando, porque tu supervisar no ve los correos... no cacha una”te van preguntando cosas que tú ya hiciste, soluciones que tú ya diste y el volver a reiterar eso es lo que a mí me estresa arto.

Entrevistador: Hay algo que a ti te pase por ejemplo si por algún motivo producto de la sobre carga de tareas , no alcances a cumplir con lo que te piden ... hay personas que se frustran demasiado, otras se enojan ... porque probablemente intuyen que recibirán algún tipo de amonestación... ¿te pasa algo o te da lo mismo?

Entrevistado: Por lo general trato de terminar todo , aparte que me paso la mayor parte del tiempo aquí en el trabajo, oscea haciendo

horas extras, lo único que me interesa es ganara lucas, entonces siempre tengo tiempo para dar cumplimiento a todo lo que se me pide, pero si hay diferencias entre estar con una u otra supervisora por que se te hace el camino más fácil, te ayuda, entonces de parte de ellos nunca te van a estar preguntando por algo que ya hiciste... te felicitan te dan las gracias.. Pero cuando hay personas que no están al día con sus labores , eso te genera problemas porque para mí si yo avanzo en algo, tener que volver atrás por algo que ya está hecho , te retrasa , te molesta.

Entrevistador: cuando hay personas que generan este conflicto ... ¿en que se traduce para ti ...te da rabia.. Molestia ... nada?

Entrevistado: No hay ya termino mandándolos a lapor que todos tenemos un nivel de tolerancia a la frustración yo creo.... Yo soy como corto de genio y lo he estado trabajando , pero me cuesta poco explotar a veces ciento que las palabras se me salen por los ojos.

Entrevistador: Hay personas que por ejemplo a diferencia de tu caso en particular que por necesidad monetaria estas mucho tiempo en el trabajo...llevan trabajo pendiente a sus casas ...por ejemplo si te acuerdas de algo en tu casa ¿llamas por teléfono a algún compañero o te devuelves ?

Entrevistado: No nunca ...a veces ...me llevo trabajo a la casa, pero si en alguna ocasión he tenido que venir a trabajar con mi hijo un día sábado o domingo por que no tengo con quien dejarlo y es día de visita... eso es triste saber que a veces no tienes ninguna

posibilidad de cambiar turnos o pedir un día libre , y últimamente estoy tratando de separar lo más que puedo esta situación porque me genera un enorme conflicto, quizás no me llevo trabajo físico a la casa pero si mental de una u otra forma te vas pensando en tu trabajo todo el día y eso me ha traído consecuencias como te digo... en lo familiar , con mis amigos, con mi hijo... pero por lo general trato de no hacerlo porque soy el primero en entrar y el último en salir.

Entrevistador: Con respecto a tu calidad tu consideras que esta ha mejorado ha empeorado o sigue igual que antes que entraras a brinks.

Entrevistado: uff ha empeorado considerablemente , es totalmente diferente... aunque suene feo te podría decir que este trabajo envió mi vida personal al infierno “pero la necesidad dicen tiene cara de hereje” y yo estoy amarrado a un suelto tengo que responder a mi hijo, las cuentas, y eso te amarra a estar aquí y a mantener este ritmo de vida , que tu con prenderas que de estar en la playa a estar en un búnquer encerrado, la multitud... no es totalmente diferente... definitivamente empeoro totalmente mi vida.

Entrevistador: Por lo que tú dices trabajar aquí en este ambiente es súper complicado, porque es un lugar cerrado, sin ventanas , sin ventilación, muy poco óptimo para estar gran parte del día aquí (es como una bodega)entras con credencial , huella, no hay

un libre tránsito y le impide un poco movilidad. Con respecto a tu anterior trabajo debe ser complicado para ti o esto o no?

Si es complicado porque inclusive acá si quieres tomarte un café o incluso ente hora de colación a veces no sales ... almuerzas en tu puesto mientras trabajas, no hay ninguna consideración con los trabajadores aquí.

Entrevistador: Con respecto a eso ultimo ¿qué hay de tus tiempos de break? ¿existen o no?

Entrevistado: Si tenemos ... existen por reglamento digamos, pero son súper restringidos y si no estuviera todo el día acá ni todos los días yo creo que , no se me daría la posibilidad ni siquiera para poder salir a tomar aire, porque si veo que a otro compañeros no se les da esa posibilidad...oscea incluso si tú quieres ir al baño y no tienes quien te cubra en tu puesto sencillamente no vas... así es el sistema de turnos si no tienes quien te cubra no tienes posibilidad de nada... pero te vas acostumbrando es una rueda y se vuelve un vicio y a la larga te amarga , te deprime llegas sin ganas de nada a tu casa y al otro día sin ganas de trabajar.

Entrevistador: según lo conversado tu serias capaz de poder decir en que condición tu consideras tu salud mental(por ejemplo si producto de este tipo de trabajo te has vuelto más proclive a molestarte , tienes menos tolerancia o si ya no prestas atención a las cosas que antes sí).

Entrevistado: Si me he puesto intolerante , oscea siempre andar a la defensiva .. Ya no confias en la persona que tienes al lado , menos en la que esta atrás ...y por qué todos acá quieren salvarse solos y no les importa nada que si ellos dejan de hacer algo afecten a los demás, eso te genera estar más a la defensiva. Acá todo influye porque esto es como una caverna, no hay comedor digno, no hay espacios de recreación ni áreas verdes , los beneficios son súper pocos.

Si mi vida se ha visto afectada por este trabajo para mal... pase de vivir en el paraíso al infierno.

Encargada de banco 1:

Entrevistador: hola xxxx, para comenzar necesito que me cuentes en que trabajabas antes de entrar a brinks.

Entrevistada: administraba un jardín infantil.

Entrevistador: Tú estudiaste algo relacionado con aquello.

Entrevistada: No autodidacta...oscea estudie peo diseño y confección entonces no tenía nada que ver con lo que hacía ... porque esto era administrativo.

Entrevistador:¿Nunca ejerciste tu carrera?

Entrevistada: ejercí una vez que Salí del colegio... trabaje en distintos talleres unos cinco años, bueno por estrés tuve una licencia muy larga y ya no volví a trabajar en eso... hay entre a trabajar en el jardín hay yo hacía pago de sueldos imposiciones, recepción de las matriculas, mensualidades ... todo lo que tenía que ver con los ingresos y egresos del jardín.

Entrevistador:¿Tú consideras que ese trabajo era muy distinto a lo que haces acá?

Entrevistado: Si era más relajado el ambiente era más relajado era más hogareño , de hecho era cristiano, un ambiente más agradable.

Entrevistador: ¿Cuánto tiempo llevas en brinks?

Entrevistado: llevo casi 5 años.

Entrevistador: ¿Entraste tu a trabajar acá de encargada de banco?

Entrevistada: No entre como coordinadora... antes se llamaban digitadores, pero como encargada llevo más de un año

Entrevistador: Ok con respecto a lo que tú haces como encargada de banco tú consideras que tu puesto de trabajo es estresante en si por lo que involucra ¿en qué sentido?

Entrevistada: síii mucho, es mucha la responsabilidad, la presión, el banco quiere respuestas ahora ya y tener una respuesta oportuna a nivel nacional, es complicado, porque si yo al momento no respondo el banco va escalando a mi jefatura.

Entrevistador: ¿Y eso significa algo para ti?

Entrevistada: En lo personal a mí me gusta estar con al tanto y dominar mi banco, que nunca llegue nada a escalamiento, por un tema de que me sienta acusada ni nada, es por un tema de sentir que respondo a las necesidades del banco.

Entrevistador: Tú dices que tu puesto de trabajo es estresante...y yo veo además que ahora mismo tienes central, celular, radio, el correo y el siatm, ¿cómo vas tú con la coordinación de todas estas cosas a lo largo del día?

Entrevistada: Oscea yo creo que te vas acostumbrando al principio era súper complicado hay si es el estrés máximo, por que no sabes que es primero, no entiendes nada.

Entrevistador: Ok ¿tú crees que hay algo más que haga más estresante aun tu trabajo?

Si el tema de los turnos porque son súper extendidos

Entrevistador: ¿Hay algo en particular que haga que tu puesto de trabajo sea más estresante?

Por ejemplo el hecho de que ustedes trabajen por sistema de turnos mañana, tarde , noche, en horarios súper extendidos además de los fines de semana y feriados.

Entrevistada: Claro yo en particular tengo un horario más o menos fijos pero por ejemplo si entro a las 8:00 hasta las 16:00 yo siempre llego antes de las 7:30 y me voy igual después de las 18:00 y no es por el hecho de que genere horas extras, porque para que eso suceda tienen que autorizarlas a hacerlas y generalmente eso no pasa, me quedo y salgo después solo porque tengo demasiado trabajo y ya pensar en hacerlo para mañana es tarde como te digo todo es para ayer en el fondo, y yo trabajo también hasta los feriados, acá no existe ninguna excepción ni motivos personales que hagan que eso no suceda, en el fondo solo tengo libre los domingos, y cuando tienen familia esto es muy complicado sobre todo porque tengo una hija y aun es escolar tiene 8 años recién, entonces imagínate el hecho de estar casi la semana completa acá , todo el día porque tienes que sumar además el tiempo de transporte y cuando llegas los niños ya están a punto de irse a dormir , entonces eso lo hace más estresante aun, porque

trabajo todo el día bajo la presión de querer y tener que terminar todo temprano para poder irme a casa a la hora.

Entrevistador: Como vivencias esta situación, ya a partir de lo que me indicas que el estrés es diario, me imagino tienen que haber días, horas meses a lo largo de año que tu carga de trabajo es mayor... por ende imagino que es más estresante aun, ¿cómo vivencias estos momentos?

Entrevistado: Si claro hay momentos en el año y el mes que son más complicados, por ejemplo quincenas y fin de mes son terribles, imagina que nosotros trabajamos con movimientos de dinero y cuando más se mueve más pega tenemos, además de las típicas fiestas navidad, 18 de septiembre año nuevo, para nosotros no es nunca agradable, siempre en vez de descansar y disfrutar con la familia, trabajamos y más encima llegamos estresados, odiosos y cansados a la casa.

Y por otro lado la verdad es que estoy bien acostumbrada a trabajar bajo presión ya después de tantos años, y puedo ahora trabajar rápido, pero igual hay un momento en que todos colapsamos, y yo le doy prioridad al banco y el resto simplemente tiene que esperar y verlo el coordinador , ahí ya tengo que delegar un poco , para dar respuesta principalmente al cliente.

Entrevistador: ok... tu asocias tu carga de trabajo a un potencial estrés... ¿tú crees que este estrés afecte tu calidad de vida? ¿En qué sentido? Por ejemplo con respecto a tu trabajo anterior y las

relaciones con tu familia, me comentaste que tienes hijos, ¿tienes pareja? tú crees que este tipo de trabajo afecta tu calidad de vida personal?

Entrevistada: Si claro, tengo una hija y también tengo pareja, vivo además con mis papás que ya son mayores, y si afecta mucho en el ánimo y sueño sobre todo, tengo muchas dificultades para dormir y ya me han dicho clínicamente que esto es producto del estrés... y yo en realidad fuera de mi trabajo no tengo una vida muy complicada que desate este problema, y ante el estrés mi organismo reacciona con cefaleas, hay por ejemplo ya tengo respuestas físicas a mi estrés.

Entrevistador: ¿Ok y a nivel relacional...?

Entrevistada: Si también ando mal genio, súper irritable.

Entrevistador: Afecta esto también a tu entorno cercano, porque en definitiva estamos hablando de un cambio anímico que según me indicas es más o menos seguido y tiene una causa para ti súper clara que es el trabajo.

Entrevistada: Si mira en realidad ahí turnos peores que el mío en verdad que es el de los coordinadores y que son la mayoría acá también, pero por último puedo decir que antes llegaba a mi casa las 23:00 pucha ahora llego cerca de las 20:00 y eso me deja al menos un rato pequeño para poder conversar o hacer algo cortito con mi familia, obviamente, este tipo de trabajo no es el más normal en ese sentido, pero como encargada de banco ... es la

única ventaja que veo hasta ahora, que es un turno más estable que lo demás...sin embargo no deja de ser extendido en horas y días de descanso.

Ahora también mi problema es que yo soy súper comprometida con mi trabajo, y no me gusta dejar cosas por hacer.

Entrevistador: Correcto, ¿te llevas trabajo a tu casa, cuando en esos casos no alcanzas a terminar tus tareas?

Entrevistada: No en realidad no, nunca.... Bueno siempre hay casos puntuales y siempre que me acuerdo llamo a mi coordinador y le informo lo necesario o lo que me falta, pero en mi caso no es una constante.

Entrevistador: Ok... ¿qué es lo que tú consideras como trabajar bajo presión?

Entrevistada: Claramente es esto, más que nada porque por ejemplo soy yo la encargada de responder directamente al banco, porque además de eso tengo que generar los informes, y la primera presión mejor dicho es sobre mí, luego los coordinadores y supervisores y esto tiene una razón, es porque el banco me llama primero a mí porque tengo que estar al tanto de toda la información para dar una respuesta.

Entrevistador: Entiendo que esto es entonces a parte de la respuesta... es también por que se antepone un compromiso de horario de respuesta... ¿qué pasa contigo cuando por cualquier

razón no alcanzas a terminar esos informes o dar respuesta... a nivel personal ocurre algo?

Entrevistada: nivel personal siento que no le estoy dando el ancho, pero insisto es por un tema personal, pero es a mí a quien le gusta tener como digo yo el control sobre mi banco.

Entrevistador: ¿Te acomoda esta modalidad de trabajo? o responde a otras razones tu larga permanencia en este tipo de trabajo.

Entrevistado :Mira siento que a pesar de la presión, el trabajo me gusta , y siento que dentro de todo el plantel acá de entre coordinadores y encargados lo hago bien , y por eso siento que también puede llegar a ser encargada de banco , luego de ser por años coordinadora, considero que mi trabajo es de calidad , y pese a la presión lo hago bien y me gusta...un índice que tengo a mi favor es que “no estoy obligada a estar acá ”me refiero quizás podría cambiarme pero es una decisión muy difícil porque pierdes la antigüedad, y desde luego hay una recompensa económica, que es lo principal y en mi caso uno busco una superación personal ... y desde luego quizás me cambiaría pero primero buscaría la instancia aquí y por supuesto buscaría una compensación económica mayor.

Entrevistador: Tu consideras que lo que haces a lo largo de tu jornada lo haces de manera efectiva y en el tiempo que corresponde ¿crees que tu capacidad personal da para las exigencias que te dan día a día, o te sientes superada en general?

Entrevistada: No, si logro hacer, pero como te digo yo creo que puntualmente hay días en lo que si me siento superada, serán máximo tres días en el mes y quincena otros tres días, el resto del tiempo si logro responder dentro de los parámetros esperados.

Entrevistador: ¿En lo personal hay algo que te pase cuando no logras terminar lo que te piden?

Entrevistada: Si me frustro, típicamente me empieza a dar jaqueca cuando siento que algo me está superando, porque en eso soy como bien perfeccionista, me gusta tener todo bajo control , mantener el orden de mi banco, pero considero que lo hago bien , por lo tanto cuando siento que por ABC me siento superada , me frustro y empiezo asa como..... y rara vez pido ayuda ... y eso me da rabia igual.

Entrevistador:¿ Hay algo que tu hagas en particular en esos momentos cuando el nivel de estrés ha llegado a superarte?, por ejemplo hay personas que fuman mucho o toman café , o hacen otro tipo de cosas en esas situaciones .

Entrevistada: Si mira había dejado de fumar por salud, estuve tres meses sin fumar, pero volví a hacerlo claramente por estrés, porque siento que hay algo mal... si ahora fumo mucho, y me mastico las uñas.

Entrevistador: ¿Tú sientes que esas conductas alivianan un poco tu estado de estrés?

Entrevistada: En realidad no estoy tan segura de que eso sea así, pero si por lo menos siento de que uff... Ya Salí un rato y ahora puedo seguir... más que nada como un momento de distracción y me libero un poco , pero finalmente no se si eso o porque sales de acá en particular.

Entrevistador: Ok con respecto a eso ultimo...este es un lugar cerrado prácticamente un bunker que no tiene iluminación natural, si entradas o salidas de aire, la ventilación es por aire acondicionado.

Entrevistada: Bueno si puntualmente eso es lo que ocurre porque esto antes era una bodega entonces como ves no hay ni siquiera un cielo que haga más acogedor el lugar ... todo es gris, sin luz y además de eso está muy mal distribuido el aire por que en un puesto es invierno todo el año por que el aire cae frio en tu cabeza y el del frente tiene calor todo el día...entonces también es súper complicado... hay varios que estamos resfriados todo el año, y acá no tienes idea si hay sol , si lleve o pasa algo, es muy encerrado, y a pesar que de por lo estresante y la demanda de trabajo no nos permitiría ir aponernos a una ventana ... igual sabríamos que pasa en el exterior .

Entrevistador: Perfecto... ¿tu consideras que tu actual calidad de vida ha mejorado se mantiene igual o ha empeorado desde que entraste a Brinks?

Entrevistada: Mira a nivel personal ha mejorado porque me hiso superarme en términos laborales porque yo venía de un ambiente demasiado hogareño, pero con respecto a mi vida fuera de eso y lo económico no lejos empeora la vida de cualquiera porque este sistema no te deja mucho tiempo como en muchos otro lugares donde trabajas por turnos piensa que cuando tenemos turno de noche... dormimos en el día y de todas formas te pasa la cuenta en algún momento porque no podemos estar con la familia ... hay que descansar para trabajar en la noche ... y de mañana o tarde estas acá de 8:00 prácticamente algunas hasta las 22:00 cuando así lo amerita la operación. Yo en realidad mejoraría en la empresa las opciones para que tengamos menos estrés, buscar mejor maneras de ejecutar nuestro trabajo

Entrevistador: Tú crees que partir de este trabajo te has hecho más proclive a enfermarse física y o mentalmente ¿cómo consideras tu actual salud mental?

Entrevistada: Si mira me he puesto en particular más irritable bajo la presión, más que nada en las maneras de reaccionar.

Mmmi salud no la considero muy buena, lo asumo porque es mi trabajo más que nada... pero no , no es muy buena no duermo bien , es como esa sensación de que siempre estoy cansada , constantemente con sueño y eso es porque generalmente te duermes pensando en que te quedo algo por hacer o algo se me paso o sentir la presión de que no le diste el ancho .

Entrevistador: Existe algo en particular que antes hacías como algún hobbies o algo de esa índole, que ya producto de este trabajo no puedas hacer.

Entrevistada: Si mira antes iba mucho al gimnasio, pero ahora deje de hacerlo porque mi cuerpo ya no da... es mucho el cansancio y ya el hecho de salir y pensar en ir ... me agota... me da lata, bueno y otra más cosa más personal, yo creo que solo cuando estoy en mi casa tomo desayuno o almuerzo tranquila desde que trabajo acá eso no es así... siempre es una carrera y los tiempos que tenemos de colación o brakes nunca se respetan en realidad porque todo depende de lo que esté pasando en el día... si hay mucho trabajo ni siquiera puedes salir a almorzar a el casino tienes que comer en tu puesto y eso es terrible en todo sentido

Entrevistador: Algo más que quieras agregar sobre lo que hemos conversado.

Entrevistada: No nada en realidad solo que trabajar acá es un desafío, por eso que mucha gente se va, la rotación es mucha por estas razones

Encargada de banco 2:

Entrevistador: XXX parta comenzar necesito que me indique en que trabajabas antes de entrar a Brinks.

Entrevistada: Trabajaba en una empresa de telecomunicaciones, más que nada en el área administrativa, veía los contratos, atendía a los trabajadores, atendía al público también, veía planillas Excel ... más que nada eso.

Entrevistador: ¿hace cuánto tiempo entraste a Brinks? ¿Siempre en el mismo puesto?

Entrevistada: Hace cinco años, no antes era digitadora que ahora se llaman coordinadores, después como a los cuatro años, como encargada de banco en primera instancia fue por un tema de reemplazo pero me quede luego en el puesto.

Entrevistador: ¿Qué es lo que haces actualmente en tu puesto de trabajo?

Entrevistada: lo que hace la encargada en realidad es tener a cargo todos movimiento de los atm, ve las mantenciones, que se ejecuten los servicios, todo lo que tenga que ver con coordinaciones masivas,

mantener al día al banco con lo que ocurre poniendo comentarios, hacer seguimiento a los cajeros más extensivo que los coordinadores , verificar que el cajero no vuelva a caer, más que nada tiene que ver con las coordinaciones masivas por ejemplo con las empresas técnicas.

Entrevistador: ¿Tú consideras que tu trabajo en comparación con el anterior o inclusive con el de coordinadora es estresante?

Entrevistada: Si, es estresante porque uno tiene que estar con el teléfono con la radio, celular contestar correos además del monitoreo al minuto del sistema que en mi caso banco estado es distinto al que usan todos el siatm , es un sistema algo más complejo porque trabajamos en línea con la mesa del banco (es como tipo chat, por ponerle un nombre) entonces eso exige que tu tengas que estar cada minuto refrescando la información , porque al otro lado hay alguien que está esperando tu respuesta, y eso no te deja minutos libre para hacer nada que no sea eso , sin embargo tienes que cumplir con las demás labores, contestar el teléfono ver las fallas y si no contestas en dos minutos que es el tiempo de respuesta, el banco inmediatamente escala a mi supervisión y llaman diciendo que nadie contesta, entonces eso te exige que tengas que estar siempre en tu puesto de trabajo y estar siempre en línea con lo que está pasando con el banco.

Entrevistador: ¿Entonces podrías indicar que es la carga de trabajo en el fondo lo que lo hace estresante? ¿O existe algo más en particular por ejemplo el ambiente?

Entrevistada: Aa bueno es como compartido por que el ambiente también te estresa por que las fechas de fin de mes y quincena es horrible, todos están estresados , porque el banco más exige horarios de atención, y aunque ya es sabido que en esa fecha es estresante, la gente como que lo hace más estresante, es más gritos más bulla.

Entrevistador: ¿Cómo vivencias tu esos momentos de estrés en particular, que pasa contigo a nivel personal cuando tu estas estresada o cuando la cantidad de tareas sobrepasa tu nivel de reacción?

Entrevistada: Yo en realidad trato de no estresarme en el trabajo, lo que no significa que no ocurra, trato de concentrarme en lo que yo estoy haciendo, y trato de no pescar los malos comentarios o gritos , en general trato de no explota.

Entrevistador: Ok, hay personas que ante los momentos de estrés, tienen ciertas actitudes que utilizan como vía de escape frente a situaciones desagradable ... como en este caso...hay algo en particular que tu hagas en esos momentos.

Entrevistada: Mm no

Entrevistador:¿O algún tics nervioso .. Podrías identificar algo de eso?

Entrevistada: Mm en realidad yo creo que es una respuesta normal pero en esos momentos quiero solo irme a casa... salir por ultimo salir a tomar aire, porque no tengo vicios, entonces no me centro en fumar o comer algún dulce... trato con o te digo de no estresarme... prefiero bajar un rato relajarme y después subir.

Entrevistador: Ok , eso que tú indicas de poder salir... tiene algo que ver con el hecho de que este lugar sea prácticamente una bodega.

Entrevistada: Si en realidad, esto no es una oficina, era antiguamente una bodega y si ves es horrible en realidad súper poco agradable si piensas que es un bunker , no tiene ventanas, no sabemos si hace calor o si llueve, el tema del aire acondicionado es terrible igual porque está muy mal distribuido y uno muere de frio todo el año y el del frente siempre tiene calor... y obviamente eso también afecta la salud acá estamos enfermos todo el año, todo es esto es desagradable es fome estar aquí entre cuatro paredes sin ver la luz , pero sobre todo lo del aire me complica ... eso me pone mal genio.

Entrevistador: ¿Crees tú que el estrés laboral , tiene influencia en tu calidad de vida?, aun cuando tú me indicas que eres una persona que quizás no tiende tanto a estresarse como otras personas//puedes observar si existe algún cambio por ejemplo en tus relaciones familiares , amigos etc.

Entrevistada: Si claro oscea una cosa es que yo trate más que otras personas controlar esos sentimientos, pero si desde luego el estrés laboral si afecta mi vida en lo personal, y lo más importante es que el hecho de trabajar con turnos tú te vas alejando de la vida familiar y con amigos, porque trabajamos por turnos, los festivos, fines de semana, ya de repente ni siquiera te invitan a nada porque saben que uno no puede ir porque tiene que trabajar, contigo ya no pueden contar, y el tema del estrés aunque uno lo evite, uno es humano e igual afecta ando de mal genio, llego a la casa y en realidad lo único que quiero es que mi hijo se vaya a acostar luego o la misma pareja te dice algo y uno reacciona mal, en eso sí que se refleja el estrés y ando más cansada, por eso yo estoy súper convencida de que este tipo de trabajo consume mi tiempo y mi energía, como te digo hay muchas actividades familiares que uno las deja de lado porque te toca turno y tienes que estar metido acá

Entrevistador: Ok ¿tú piensas que las labores que tú haces a diario, el tema de los correos , la radio , el teléfono , el celular y todo lo anexo que puede haber , lo haces bajo presión?

Entrevistada: Bajo presión indirectamente , pero más que nada porque no tengo una persona al lado que me esté vigilando, que haga todo lo que sé que tengo que hacer, pero tengo la presión del banco que requiere respuesta al minuto, si me llaman u por un técnico que estaba a las 14:00 y me llama a los cinco minutos y quiere saber qué paso... tengo que saber que responder y eso

implica el contacto con las demás partes que es lo que no ocurre siempre al segundo porque a veces los demás no te contestan Entonces que le respondo yo al banco si es mi responsabilidad saberlo todo en el fondo...más que la presión de mi jefatura directa, porque si uno responde a lo solicitado por el banco nunca van a llegar reclamos a mi jefatura.

Entrevistador: ¿aparte eso tu tiene alguna preconcebida de lo que significa trabajar bajo presión?

Entrevistada: Mm en realidad lo entiendo como que estén ahí todo el rato hinchándote por una información, aparte que acá la gente no se da el tiempo para buscar a la información y leer ... que de hecho todo está en sistema se supone.. o así debería ser, entonces eso hace que pierdas tiempo en responder cosas que no deberías por que esta....y por otro lado te están pidiendo otra cosa, y el tema es que acá todo es prioridad y eso es algo que no se da en muchos trabajos uno puede discriminar o hay personas que no necesitan respuesta al instante pero acá no porque esto es un a red y cortas la cadena nada funciona, y avances no tienes el tiempo para poder responder por eso mientras hablas por celular estas enviando un correo con una mano o llamando por la central o la radio y como que casi haces hablar a los involucrado entre los equipos de comunicación y tu repites ... eso es terrible a veces.

Entrevistador: Ok ¿tu habías trabajado de esta manera antes?... ¿te acomoda o pasa por un tema de costumbre? ..Ya que en tu caso llevas años en la empresa.

Entrevistado: No yo nunca había trabajado de esta manera , y en realidad no sabía en lo que me estaba metiendo, y yo creo que pasa por un tema de costumbre más que por el hecho de saber trabajar o estar preparado para esto, porque al principio igual costa y hay gente que viene un día y ya no aparece más porque no cualquiera puede controlar esto y controlarse también, acá te llega hasta a dar miedo equivocarte de que te puedan decir algo, en realidad yo me cambiaría definitivamente si me ofrecieran el dinero y un horario decente.

Entrevistador: ¿Tú crees que efectúas tus tareas de manera óptima?

Entrevistada: Si en general siempre alcanzo a hacer todo lo que se me pide, igual hay ocasiones en las que no alcanzo a hacer todo lo que se me pide.

Entrevistador: ¿Que pasa contigo en ese momento en que no alcanzas a hacer lo que debes?

Entrevistada: mm molesta , me fruto, me urjo porque yo me comprometí con un horario, y veo la hora y veo que ya tengo que mandarlo y aun no termino y eso me complica más la situación , pero trato de buscar soluciones rápidas y si tengo que demorarme un poco más ... mejor aviso para no tener problemas y así no llegue a escalar el tema y me tomo no se unos quince minutos más.

Entrevistador: ¿Hay algo de eso que tenga que ver con tu personalidad, más que con tus conocimientos y habilidades propios de la experiencia ?... porque hay personas que ante situaciones de presión se descomponen y no logran ser funcionales.

Entrevistada: ambas porque si al banco te pide algo por ejemplo a las 12:00, el banco puede o no entender que te puedes demorar por x motivo.

Entrevistador: ¿Te llevas trabajo a tu casa?

Entrevistada: No nunca, pero si me recuerdo de algo que quedo pendiente , me devuelvo si estoy cerca o llamar al menos o mandar correo... y si me quedo pensando en los cajeros eso es verdad.

Entrevistador: Ok,porque hay personas que hasta interrumpen su sueño a las 3:00 am por una llamada de brinks.

Entrevistada: Mira no es mi caso porque por ejemplo a nosotras no nos tiene asignada aun black Berry pero si la tuviese, si tendría que contestarla, independiente de la hora, pero aun no es el caso.

Entrevistador: Como consideras que es tu actual calidad de vida. Ha mejorado , empeorado o se mantiene igual a o como era antes de entrar a brinks.

Entrevistada: En realidad depende de donde uno lo vea, por un lado a mejorado economicamente. Ahora como te decía a cambio de eso sacrificas otras cosas la familia por ejemplo.. Como con el tiempo que pasas en brinks aprendes a valorar los momentos y lo que uno tiene fuera , tus hijos tu pareja tu familia... osea el dinero es importante pero realmente uno pierde mucho tiempo acá.

Entrevistador: Como consideras tu salud mental actualmente, crees que eres más proclive a molestarte o menos tolerante a tu entorno.

Es netamente personal en realidad pero las cosas que me gustaba hacer en realidad aparte de trabajar en brinks no las puedo hacer por mis hijos en realidad porque son dos y requieren tiempo y atención , no puedo salir por ejemplo... aparte de que por ejemplo lo que sí es que no puedo por ejemplo si yo acostumbrada a llamar a mi casa a las 15:00 ahora no puedo porque para lo último que tengo tiempo es para poder llamar a los niños a lo largo del día.

Pero si en general este tipo de trabajo hace que uno se vaya a la casa más estresado cansado y molesto, el problema más grande de acá es que pasamos mucho tiempo acá, y generar horas extras

imagínate en realidad es estar de 8:00 a 22:00 y entonces cuando llegas a tu casa en realidad quieres puro descansar y no tienes animo de estar con la familia en realidad.

Supervisora 1:

Entrevistador: Xxx para comenzar necesito que me comente un poco en que trabajaba antes de entrar a brinks.

Entrevistada: bueno antes de entrar a brinks trabajaba en un hogar de menores , yo estude educación parvulario, era totalmente distinto a lo que hago en brinks.

Entrevistador:¿Cuándo entraste a brinks?

Entrevistada: entre en Enero del 2011,entre como coordinadora, y hace un año estoy como supervisora.

Entrevistador: Ok,tu consideras que tu actual puesto de trabajo es estresante.

Entrevistada: si, lo que pasa es que teni que estar atenta a todo de repente te llaman por teléfono, teni que hacer varias cosas y teni que tratar de solucionar en el minuto las cosas, pero por ,o meno yo siempre respiro un poco y veo que hacer o no, tengo que hacer una cosa primero pa' hacerla bien, porque si hago dos o tres más de alguna voy a hacer mal, cachay , oscea igual hay casos en que me siento como sobrepasada pero trato de controlarme y mantener el equilibrio.

Entrevistador: ¿Qué es lo que en particular hace que tu trabajo sea estresante(la cantidad de cosas que tienes que hacer a la vez mandar correos, contestar teléfono , la radio)?

Entrevistada: Si eso en realidad, y parte yo ce también el tema de los turnos igual y eso no es menor porque te quien ene tiempo , y siempre falta gente y tenemos que tratar de cubrir como corresponden los turnos, para que la gente no se sobrepase con cargas de trabajo entonces ahí es como difícil cuando hay poca gente, ese tema es como de repente como que hayyyyy noooo me agota ... que hago.

Entrevistador: ok ,y como supervisora, hay algún momento del día , de la semana el mes o el año en que tu carga de trabajo se amor y por ende más estresante.

Entrevistada: Si como te digo en las quincenas fin de mes sobre todo, es cuando hay más pega, cuando hay que cargar más cajeros, hay que estar atento a que las cosas se hagan y de repente no se pueden hacer no más, pero por eso te digo yo llego hasta donde puedo no más, porque yo no saco nada con estar peleando o ponerme discutir... si en realidad un atm no se cargó... puede ser por que no tenía carga o no había gente .. Son muchas cosas que controlar por un solo evento...entonces imagínate lo que es controlar en el fondo el parque completo.

Entrevistador: Como vivencias tu esos momentos de estrés, que pasa contigo a nivel personal cuando estas sobre pasada de tareas.

Entrevistada: Me pongo un poco mal genio y me gusta si enfocarme en lo que estoy y ojala que nadie me moleste.

Entrevistador: Entiendo, pero en realidad me imagino que eso es muy complicado porque acá en el fondo todo depende en primera instancia de ustedes como supervisoras y de la repuestas que puedan entregar para las encargadas y coordinadores, probablemente no tienes ese momento que tú dices que tranquilidad como en una oficina sola tranquila. ¿Qué pasa contigo?

Entrevistada: Ee bueno como te digo trato de hacer hasta donde yo pueda y derivar no más po” porque por ejemplo cuando en regiones generalmente pasa que no hay gente, no sacan las fallas entonces al final yo digo que vamos hacer!!! Y otros toman el tema.

Entrevistador: ¿Crees tú que ese estrés que tú me dices que está presente sea puntual o no tiene influencia en tu calidad de vida en qué sentido, por ejemplo en comparación desde que entraste a brinks en cuanto a la relación con tu familia, amigos etc. ¿Interfiere este tipo de trabajo con tú vida diaria.

Entrevistada: Claro mira en comparación con mi antiguo trabajo , si obvio paso menos tiempo con el mundo afuera porque estamos amparadas en un código que nos exime de marcaje, pero eso también nos exige más responsabilidades y presencia física o al menos el control si estas en casa porque no trabajamos por turnos como los demás claro nos tomamos un sábado o un domingo quizás los dos días ... pero eso se conversa con las demás y si hay pega no se puede y hay que venir y estar hasta que “terminas “esto es como

prácticamente vivir acá porque si falta gente igual tenemos que cubrir los bancos cuando no hay más personal. Perdí también por ejemplo los fines de semana que antes iban mis papas a almorzar ahora los veo menos quizás una vez al mes, y cuando me toca trabajar el fin de semana completo me desconecto de todos en realidad.. Pero mi gente ya sabe ya cómo es esto, es mi pega, aunque con el poco tiempo que me queda trato igual de Salir de divertirme , aunque al otro día tenga que trabajar no más”” trato de igual hacer mi vida, porque yo soy como bien sociable me gusta compartir y me doy en lo que puedo los espacios para hacerlo.

Entrevistador: ¿Piensas que el trabajo que tú haces es bajo presión?

Entrevistada: mmm si a veces , pero yo creo si a veces uno se organiza igual puede hacerlo bien, y como te digo hay días puntuales en que hay más pega y puedes derivar las cosas como supervisora, de eso se trata la supervisión , de derivar el trabajo y vigilar que todo se haga igual y bien , que las gestiones se estén haciendo.

Entrevistador:¿Habías trabajado así bajo este sistema que es una forma de trabajo en realidad bien particular? Más que nada por la forma me refiero a las dos pantallas y los equipos de comunicación.

Entrevistada: En realidad no, anqué si quizás algo parecido, pero es complicado manejar todo a la vez , porque teni que tener cuatro ojos

para ver todo y multiplicar las manos y la habilidad para estar escribiendo con una mano y contestar la radio o el teléfono con la otra a la vez.

Entrevistador: Ok, ¿te acomoda esta manera de trabajar?

Entrevistada: si , mira en realidad me gusta, pero eso no quita la dificultad, además que igual me han ofrecido para trabajar en lo que estudie pero a esta edad es complicado ya cambiarse algo que sea seguro y acá lo estoy, igual la idea mía es quedarme un tiempo más, y después ver que más se puede hacer po”’.

Entrevistador: Consideras tu que las tareas que haces a diario, la hacer bien en el momento que corresponde y de la manera correcta.

Entrevistada: si mira yo igual estoy aprendiendo porque esto lleva mucho tiempo porque aparte de trabajar con los bancos trabajamos con otras empresas externas entonces tienes que multiplicar la memoria para todos los clientes y de repente igual se me van las cosas, y ahí viene los reclamos igual cuando algo se me va por que es difícil recordar todo o s me confundo queda la cola, hay cosas que el día a día te lo va enseñado y hay cosas que e me olvidan, pero salgo a delante, pero lo que si por ejemplo voy siempre desfasa en los correos por que leo todo y de repente en un día tengo más de trescientos correos y hay igual teni que saber de qué habla cada uno.

Pero porque me gusta saber todo, y hay me achaco cuando me retan porque soy lenta o algo así.

Entrevistador: Ok ¿en esos momentos te pasa algo cuando no alcanzas a terminar a tiempo lo que debes?

Entrevistada: cuando no alcanzo a hacer algo me quedo a hacerlo no más, no me pasa mucho, pero son cosas puntuales que a veces si se me pasan y me da lata por que igual esto es un compromiso más que contigo misma es con la pega y si yo no funciono al ritmo todo está mal po” y me achaco.

Entrevistador: En el caso puntual de tu puesto de trabajo , por contrato se supone que debes estar disponible las 24 horas del día los siete días de la semana, para cualquier solicitud, eso implica que en tus momentos de descanso igual debes responder a la operación, eso implica que llevas trabajo a tu casa, ¿cómo vas con eso en particular... por que no te deja tiempo para desatenderte de tus funciones en todo momento?

Entrevistada: claro si me llaman yo tengo que contestar si o si la black Berry no puedo hacerme la loca y apagar el teléfono porque estamos para eso, y si estoy en mi casa tengo que tratar de hacer lo posible para solucionarlo y de lo contrario ver quien está en la base para que me ayude con más información que este solo en los sistemas, pero si tengo que avisar si o si. Igual me han llamado a las tres de la mañana y eso aparte hace que deje de hacer cosas por contestar como dejar almuerzos a medio hacer por eso.

Entrevistador: Con respecto a tu calidad de vida ¿consideras que ha mejorado empeorado o es igual a la que tenías antes de entrar a brinks, en todo sentido desde lo económico hasta en lo personal?

Entrevistada: mira a mejorado en lo económico indudablemente, pero en los demás obvio que ha ido un poco en decadencia mis hijos van creciendo y yo ya no puedo estar tanto tiempo pendiente de ellos como antes porque esto te consume no solo el tiempo si no también la energía y eso es fome en realidad, y yo creo que por ese lado ha empeorado un poco por que como te dije yo soy súper sociable y esto te quita tiempo y la atención que puedes prestarle a los demás.

Entrevistador: Como consideras tú , tu actual salud mental con respecto a tu puesto laboral, crees que existen algún cambio en tu personalidad por ejemplo.

Entrevistada: si yo creo que si si igual de repente esto te sobre pasa pero pasa también en saber hasta dónde tu puedes llegar y que puedes hacer, ahora yo no soy muy nerviosa pero si me pongo pesada , mal genio, me molesto más rápido sobre todo cuando repito como loro las cosas y parece que nadie te escuchara, pero aprendí que uno tiene que llegar hasta donde puede no más si no puede solucionar algo.

Ahora yo puedo decir que hay cosas que ya no hago porque no tengo tiempo ni animo en realidad, como que siento que el tiempo que tengo lo dejo para dormir, me siento súper cansada.

Supervisora 2:

Entrevistador: Para comenzar necesito que me relates acerca de tu antiguo empleo antes de entrar a brinks y hace cuanto tiempo estas aquí.

Entrevistada: Yo antes de entrar a brinks trabajaba como funcionaria de una empresa de retail, era como asistente de ejecutivos o secretaria para que se entienda, y hacía lo propio de ese trabajo en realidad, desde el café jajaja hasta los papeleos y recepciones. Entre a brinks hace once años, yo entre en esos años como digitadora, luego fui coordinadora que es lo mismo en realidad , luego encargada de banco y ahora que soy supervisora.. Ya llevo en esto como cinco años... como supervisora, un laaaargo camino en esta empresa.

Entrevistador: ok con esa larga experiencia que llevas en la empresa podrías hablar un poco con respecto a las Consideraciones sobre si tu actual trabajo es estresante ¿En qué sentido lo es , que lo hace estresante para ti, en que momentos, como lo vivencias?

Entrevistada: si mira a lo largo de todos estos años, yo he visto muchos cambios en la empresa, en esta área sobre todo antes era apenas un espacio pequeño con poquitas personas y poquitos cajeros y ni siquiera con todo los bancos que tenemos ahora, con sistemas súper arcaicos y los equipos también lo eran, hace unos años nadie sabía ni siquiera como usar el Outlook, y con el tiempo se han ido sumando más y más cosas tanto en la operación, como te decía mas bancos más cajeros automáticos mas empresas externas, mas pega en el fondo y más tecnología que aprender a utilizar y eso hizo que cada vez este trabajo que antes era súper mecánico ahora ya no lo sea tanto porque te exige un poco más de atención por lo menos en lo que haces, tu vez que es complejo saber todo lo que respecta a estos sistema, y que además cada banco trabaja u poco distinto del otro, por lo que aprender todo te lleva por lo menos un año cuanto menos, y la gente ha ido aumentando por necesidad de la empresa pero también el nivel de retiros también es altísimo por que no cualquiera en realidad se acostumbra a esta forma de trabajo, y se abruman y se van , si este trabajo es sumamente estresante, tanto para los coordinadores , como para las encargadas y nosotras las supervisoras, lo que te comente en el fondo lo hace estresante , todo es una red de coordinaciones, correos, reuniones, solicitudes etc.

Hay momentos que son más estresantes que otros sobre todo cuando el sistema falla y se cae ... ahí todo muere Y eso

significa que ese minuto perdido son solicitudes sin atender y más trabajo a su regreso en menos tiempo, también es estresante en algunas épocas como las quincenas y cada fin de mes, también las fiestas ... en general en cualquier momento donde exista mucho movimiento de dinero. Es difícil lidiar con esto en realidad por que como supervisora el trabajo es estresante todo el tiempo sea fecha pick o no, como yo soy más antigua en esto manejo por obviedad más cosas que lo demás y los clientes me conocen entonces siempre a la primera en preguntar o pedir algo soy yo, es cierto que es súper complejo el tema pero trato de sobrellevarlo, aunque a veces quisiera explotar no puedo siempre tengo que conservar la calma, pero me dan rabia muchas situaciones, me molestan otras...pero eso me angustia un poco también por la gente confía en mi trabajo y si no lo hago quedo yo mal en el fondo.

Entrevistador: Ok, ¿Crees que el estrés laboral del que hablas, ha tenido influencia en tu calidad de vida?¿existen cambios en la relación con tu familia, amigos, o crees que esta situación interfiere con tu vida diaria?

Entrevistada: eee si mira , en esta empresa me convertí en madre de dos niños a lo largo del tiempo, y ha sido en realidad lo más complicado de todo, nosotros trabajamos por turnos, día mañana y noche y aparte no tenemos un día libre asignado como los demás todo se ve en el día, entonces sí, aparte del estrés laboral mismo que implica el trabajo , le sumas situaciones anexas como la maternidad,

y en ocasiones .. varias he tenido que traer a mis hijos los fines de semana por que este trabajo no te da ni tiempos ni espacios, y aunque uno piense que es contra la ley...en realidad, no, está en tu contrato y amparado por un artículo que te exime de marcar entrada y salida... pero si te exige estar 24x7 como se dice disponible en tu trabajo o ubicable por correo o celular por eso te asignan un black Berry para asegurarse de que estés presente ante cualquier evento, entonces si claro que interfiere en todo, sea de día de noche da lo mismo llaman igual y si duermo me despiertan en fin todo eso, ni te explicó con los niños lo complicado que es porque generalmente cuando llego ya están durmiendo y al otro día apenas alcanzo a levantarlos y dejarlos en ele colegio. De vez en cuando tengo libre ... libre para estar con ellos, eso te pasa la cuenta en algún momento, y es triste, pero como dicen la necesidad...

Entrevistador: Piensas que tus labores de trabajo, se realizan bajo presión ¿habías trabajado de esta manera antes? ¿Te acomoda esta modalidad?

Entrevistada: Si desde luego es bajo presión todo el rato, en mayor o menor medida pero si, eso está claro, no había trabajado así antes en mis otros trabajos, y mira no creo que se trate de acomodar o no trabajar así, pero en mi caso ya me esta cuestión de memoria... pero son años en realidad, entonces lo que antes consideraba como como mucha presión ahora ya no lo es tanto... pero por que conozco

todo en el fondo, ahora si es muy demandante y las respuestas son para ayer... siempre sean para quien sean.

Entrevistador: *¿Consideras que efectúas tus tareas de manera óptima, en el tiempo indicado, y según los requerimientos de jefaturas? ¿Te ocurre algo cuando no las terminas? ¿Llevas trabajo a casa?*

Entrevistada: Ya esto es terrible mira si hago todo lo que tengo que hacer y cuando tengo que hacerlo generalmente respondo que necesito y en el tiempo indicado pero insisto o creo que es producto del tiempo porque luego ya es mecánico para mi hacer muchas cosas y te aprendes las mañas y te puedes anticipar a veces a algunas cosas o situaciones, cuando no alcanzo a terminar algo es fome por que por lo general no hay quien lo pueda hacer por mí, entonces eso me obliga a ser el doble de rápida y eficaz si se puede decir así, y si no alcanzo me pongo el parche ante la herida como se dice y pido las disculpas correspondiente... me da lata ... vergüenza incluso porque confían en tu trabajo, y por lo general... más bien siempre termino llevando trabajo a casa, incluso me han asaltado por estar respondiendo correos en la micro desde la bock Berry , y tengo la obligación como te decía de contestar si hay alguna emergencia como un robo o algo puntual como eso... quizás no me llevo una carpeta con papeles ... pero es porque ya no se usa y todo está en sistema.

Entrevistador: ¿Cómo consideras tu actual calidad de vida, ha mejorado, empeorado o se mantiene igual que antes de que entraras a trabajar a Brinks?

Entrevistada: Mira creo que sería súper injusta si dijera que todo es terrible, pero en realidad esto me ha permitido ir creciendo profesionalmente, porque yo en realidad no tengo estudios universitarios y el tiempo y la experiencia me han dado pie para que este hoy donde estoy, ahora si obviamente hay un lado b que tiene que ver con la familia y la vida social, que es mi caso es reducida... porque si he perdido amistades porque no tengo tiempo en realidad , la gente ya deja de invitarte a celebraciones por que siempre termino diciendo que no puedo que algo paso en la pega que tengo que ir etc., y por ese lado ha empeorado significativamente.

Entrevistador: Tú Podrías indicar como consideras tu salud mental actualmente? Tiendes a molestarte más a menudo o tener menos tolerancia con tu entorno y prestar menos atención a lo que antes considerabas como atractivo o momentos que lograban distraerte de tu trabajo.

Entrevistada: Mm creo que ya han pasado muchas cosas, he tenido muchos encontrones con mucha gente por cosas en realidad en estricto rigor de la pega y otras no tanto , pero esto te produce un desgaste súper grande, y si antes tenía una vida súper normal,

sana en realidad mentalmente nunca tuve muchos dilemas pero de su tiempo hasta ahora la verdad , es que no es muy buena imagínate lo que genera que te despierten día tras día a media noche , que no puedas comer en paz, disfrutar a tu familia, y todo por el trabajo, yo soy mama soltera entonces la única forma que tengo de sacar a mis hijos adelante es trabajando como china por ellos , aunque ahora es difícil y ellos igual son pequeños y no entienden solo quieren a la mama en la casa, y eso hace que no tenga tiempo para muchas cosas , ni siquiera para dormir y eso si afecta tus energías, tu estado de ánimo, y en realidad lo que si consideraba atractivo ya no lo es porque lo que me gustaría hacer probablemente es incompatible con la familia y el trabajo...eso.