

Anexo: Desgravado entrevista

Entrevista a Vanesa Guajardo Molina

Vanesa Guajardo Molina: Se me venía con esto que estabas comentando de la serie que nosotros justamente el viernes pasado trabajamos en un práctico el tema de las plataformas digitales, viste Rappy, Glovo, etc. Y hablamos justamente de estos dispositivos que supuestamente hablan de tu libertad porque son tus horarios porque vos elegís qué pedidos hacer etcétera en realidad, la plataforma va reportando y te va dando pedidos en relación a alguien a nivel de desempeño que tenes y por ende no puede faltar, ni tener accidentes. Hay toda una cuestión, no?? O por lo menos entenderla de manera distinta para mí es virtual la ecuación del desempeño en una organización y a un control absoluto ¿no?, por un lado. Por otro lado, el tema de cómo decir que la pérdida por parte de ese trabajador de un montón de garantías, ¿no? Porque en esto que estás, “libre”, de elegir tus días, zonas, etc. En realidad perdés muchos derechos .. si te atropellan, nada te cubre.

Beli: Eso también me llama mucho la atención el manejo como como hacen eso, pero no si es increíble y hoy leí una nota, eh? Que salió en Página 12 y también eso me llama la atención, pero bueno como que desglosa todo que en Estados Unidos y en Francia hay mucho desempleo, ¿pero por qué? Porque la gente está renunciando a los trabajos y eso también me quedó como en la cabeza de esto del tema de las calidades de vida, ¿qué pasa? Que ahora que trabajamos tantas horas a veces trabajamos mucho en realidad trabajamos nueve o diez, once porque entre ir y volver del trabajo o que te quedaría pendiente, eh? ¿qué hacen ahí las instituciones? ¿Cuál es el rol que tienen que tener? O ¿cuál es la estrategia que quieren que tienen que hacer o las políticas que tienen que aplicar ahora porque además es una cuestión de salud mental y física.

Vanesa G.M: Bueno, ahí nombraste un montón de cosas y entre ellas el movimiento digamos el fenómeno de la gran renuncia, se está estudiando, digamos. Desde la gran renuncia está como está mirada, digamos. Desde la organizacional, desde lo sociológico, desde lo filosófico porque de alguna manera, eh? (Nombró a Flavia Acosta y Grimson) Vamos a hablar de estas nuevas generaciones, pero en realidad yo no lo creo que el recorte esté por el lado de generacional, sino por el lado de que, con el atravesamiento de la pandemia hubo como un vamos a decir un corrimiento del trabajo como un gran organizado.

Insisto no es cuestión de generalizar, pero es interesante mirar ese fenómeno. Las personas están renunciando al mercado laboral digamos o al trabajo tradicional como lo conocemos para irse a otros formatos que justamente tienen un componente tecnológico muy importante. Sí, entonces también requiere de ellos una nueva formación generalmente está vinculada al tema de la programación y entonces lo vinculado a las industrias 4.0 y esta inteligencia artificial ciencia de datos.

Bueno, iCloud todo lo vinculado digamos a esa movida está requiriendo unos perfiles de donde las condiciones económicas, de nuevo las condiciones de flexibilidad están siendo más atractivas que quizás alguna propuesta tradicional. Sí, eso es como el escenario, después hay como se dice, no, o sea quiénes son las personas que pueden digamos que se puede acceder acá, ¿cuánto es lo que perdés en términos de garantías y derechos a nivel trabajador/trabajadora? El derecho a la desconexión sí, esto que decías vos digamos cuando conectamos y cuánto desconectamos del trabajo estos dispositivos. ¿Hasta qué punto tienen escenarios diseñados que son de lo laboral y lo privado ¿sí?, o sea lo personal tuyo. Bueno es como que es bien interesante esa parte? Y bueno, y la otra ¿cómo las organizaciones dejan o definen estrategias?

Está todo por hablarse por definirse, pero sí, en muchas organizaciones se está dando esto de repensar estrategias, sí, porque hay como un corrimiento también en ese sentido de ver cuáles son las personas que buscamos para las organizaciones y hay un desdibujamiento si se quiere de, no sé si dejar de buscar personas por títulos y saberes certificables, sino por talentos y competencias realmente. Porque antes también estaba este discurso y no era tan tan así, no? Entonces las organizaciones están con diferentes estrategias, pero una de ellas tiene que ver con poder retener el talento y es más es más complejo eso que decís y también esta cuestión, digamos de ver cuál es la modalidad más adecuada de la cultura que tiene esa organización porque la hibridez sería como la respuesta políticamente correcta para todo el mundo, pero lo cierto, las instituciones con esta vuelta digamos al mundo físico muchas instituciones está presente esto de la inercia, digamos 2019. Es impresionante cómo volvieron desde los sistemas hasta tomar asistencia con hoja, por ejemplo. Entonces digo, hay una cuestión de la inercia ahí que la tecnología operó para sobrevivir pero hoy en día, en un contexto donde hay que elegir modalidad de trabajo presencial o modalidad mediado por la tecnología, quizás optan por esta (haciendo referencia a lo presencial). Pero depende de qué negocio.

Beli: Claro, ahí está mi cuestión que por ejemplo, dentro de estas nuevas modalidades, porque en realidad han surgido en los setenta, ochenta más o menos como esa modalidad de trabajo desde casa con la idea de reducir el tema de recursos tiempo y ahorrar, o sea, tener mayor productividad, etcétera. Entonces, ¿cuál es el puntapié? y decir no me gusta más lo presencial, o sea, en las organizaciones piensan digamos en los empleados o hay estudios o encuestas que por lo general las organizaciones de clima laboral, pero toman en cuenta, eso digamos qué pasa con empleados, que por ejemplo ellos no quieren estar en la presencialidad y que sí les resultó mucho más cómodo son mucho más productivos en su hogar.

Vero: Depende mucho la misión de esa organización el negocio, la razón de ser, el propósito de esa organización, si vos hablas de una universidad no es lo mismo que un hospital no es lo mismo que, no sé qué sé yo, una heladería, eso depende mucho del negocio. Ahí estaría bueno que puedan hacer un recorte para que ustedes puedan trabajar, para ir .. eh .. primero el formato, hacer una intervención o bueno, lo que fueran hacer. Y después el recorte a nivel negocio porque eso también te perfila qué tipo de concepción tecnológica vas a tener de esa organización. Perdón, qué concepción tiene esa organización de la tecnología.

Esta opción tiene esa organización de la tecnología hay, eh .. hay organizaciones donde sin caer en las polaridades, pero se piensa la tecnología como obstaculizadora y otra como lo justo y necesario hasta como una amenaza. Digo, hoy hay organizaciones donde ...

Las cosas en la nube son una amenaza para esas organizaciones. Desde CEOs'S, te digo empresas importantes que vuelven digamos a los servidores locales, sí, por ejemplo organizaciones que por idiosincrasia, necesariamente tienen que tener cierta cuestión que no puede ser remota sino local, por una cuestión de seguridad como un banco, sí, un banco no tiene la opción no es una cuestión de decisión del Director, no, no. Hay una cuestión normada para entidades instituciones que manejan que tienen este formato, digamos de banco que hay ciertas cuestiones que son que no se pueden manejar de manera remota. Sí, por cuestión de seguridad informática. Entonces ustedes una de las primeras preguntas que se tienen que hacer tienen que ver con eso. A dónde se van a situar, qué tipo de organizaciones van a recortar, ¿sí? ¿A dónde van a mirar? Y de ahí poder pensar en todas las dimensiones que atraviesa la organización: la personalidad, la cultura, la identidad, la estructura misma y el perfil de las personas que estamos buscando.

Beli: Bueno, me hiciste pensar, viste lo que pasa en el sistema judicial, lo que hackearon digamos todas las quejas quiero en el sistema digamos y ahora está como todo en “veremos”. Bueno, eso es cuestión del paso con lo del papel y lo digital y ahora qué hacemos eso también como que bueno uno se pregunta bueno ¿hasta donde el punto de la tecnología es beneficiosa y cuando te causa problemas?, entonces ¿cuál es el rol digamos de los avances tecnológicos dentro de la comunicación y qué tan beneficioso fue? Pero bueno, como pensar un poco más allá del ser productivo, si cumplir con esta tarea es bueno y llegar hasta ese objetivo.

Vero: Bueno, quizás la mediación tecnológica tenga mucho de productivo es decir, te borre mucho. Te borre mucho en la esfera vincular, la esfera relacional. Bueno, si vos pensas que hay un montón de maneras de mirar la organización, ¿no? Pero generalmente la miramos como obviamente como un sistema abierto que está totalmente influenciado por el contexto por los diferentes contextos en realidad que tiene políticos, sociales, demográfico, geográfico. Pero esa organización en la que nosotros habitamos tiene un componente bueno de estructura, proceso, cultura, etcétera, pero tiene un componente fundamental que tiene que ver con los vínculos, ¿no? Lógicamente la presencialidad vos, las 6 horas 8 horas lo que trabajes es claro qué parte de tu interacción tiene que ver con la tarea, parte de tu interacción tiene que ver con las relaciones, ¿no? En el ámbito remoto, hay un fenómeno que tiene que ver con la soledad del trabajador. Y es así, no todas las personas pueden trabajar en una organización remota y no todas las personas pueden trabajar en una organización presencial.

Entonces si vos me preguntas, cuál es el rol de la tecnología va a depender muchísimo del negocio, del tipo de negocio que sea, en el mercado en el que esté, o no le llames negocios

Beli: Sí, un rubro o algo particular

Vero: Si es la educación, la salud. Pero yo creo que ese esa manera digamos de situar de recortar, te puede llevar a pensar cómo la tecnología no sólo atraviesa el servicio del producto que de esta organización, sino también las relaciones, los procesos de esa organización, si un componente común para todas las organizaciones que estén atravesados por tecnologías tiene que ver con la ciberseguridad componente que en más de una oportunidad no se tiene en cuenta, sí. Y otra cosa, que sí está bueno, digamos que se le puede hacer un aporte importante desde el análisis comunicacional tiene que ver con el diseñar esa tecnología se pregunta qué estás haciendo es una pregunta que hay que hacerle al Gerente o al dueño o Director o bueno, las personas que toman la decisión a nivel estratégico sobre cómo conciben la tecnología porque

si yo concibo, por ejemplo, liderando mi equipo de trabajo concibo como un instrumento de .. nos conectamos todos de 2 de la tarde a 10 de la noche que trabajamos y estamos en un Meet que yo he estado, en una lógica me parecía obviamente totalmente absurdo, pero digo, mira qué visible el paradigma de control que se vea acá: Eficientista, mecanicista, productivista y también he estado en lugares donde las personas pasan trabajando hace como 10 años y no se conocen ..

Beli: Si eso sí.

Vero: Si vos me preguntás, es el paradigma de las organizaciones remotas tiene mucha presencia del paradigma mecanicista.

Beli: En el grupo de mis amigas no nos pasa que muchos trabajan presencial, yo trabajo desde mi casa. Estoy en una agencia de comunicación con otras amigas, entonces manejo redes y todo eso. Tengo la oportunidad de trabajar desde mi casa. Entonces como a mí me hace sentir como muy cómoda, yo puedo estar en pijama, puedo hacer mis cosas puedo, pero sí me pasa que es como que no pudo despejarme de por ejemplo, si a las 9 de la noche quiero cortar, mi cabeza todavía sigue trabajando después de ese horario, entonces como hasta dónde corta esa parte digamos laboral con la organización ahí.

Vero: ¿Eso tiene que ver con vos o la organización?

Beli: Es más personal. Entonces yo digo bueno, como yo lo pienso, digo bueno, dentro de una institución, por ejemplo doy otro ejemplo de amigas, hay una que trabaja, por ejemplo en la Siglo o que trabaja ha trabajado en Call Center y ella dice yo no sé por qué tengo oír presencial cuando yo he rendido mucho mejor en mi casa y son o sea, ponele, 15 de la tarde y a las 11 de la mañana ya está saliendo para ir así, entonces como bueno, qué qué es lo que para ellos les resulta, o sea que decían bueno, no quiero que vengan todos, porque x cosas

Vero: Hay un plano que no lo estamos nombrando y que es súper importante que tiene que ver con el normativo legal, sí, o sea, depende del encuadre tenga esa persona porque por ejemplo en el caso de la Universidad las personas que trabajan acá son docentes y no docentes con un formato de contrato presencial.

¿Sí? Entonces antes de la contingencia, estas personas pudieron trabajar desde su desde su casa, pero hoy el marco normativo no está la ley de teletrabajo que tiene unos huecos impresionantes.

Esa ley estaría bueno para conocerla porque principalmente tiene que ver con esto .. que si te pasa algo en tu domicilio, la Facultad o empresa no puede dar cuenta “de” .. Entonces hay que ver en qué marco legal, por ejemplo empleados de comercio o empleados de comunicación, hay que ver en qué marco, qué gremio, cuál es sindicato. Bueno, en realidad, qué encuadre tienen. También ver el contrato a nivel legal y según el rubro qué acuerdo, por ejemplo, acá tenés los claustros docentes, no docentes y tienen un marco legal, para ese trabajador. Entonces ese trabajador, no puede trabajar virtualmente porque no se concibe, ¿sí? Por ejemplo, si nosotros quisiéramos acá a enseñar de manera virtual. Vos decís, pero si yo estoy en Chubut, ¿me tengo que venir siendo que en 2 años diste clase? Y sí, porque nuestros títulos están homologados para tener una carga del 70% (me parece), de carga horaria presencial, entonces, si yo no te podría dar un título, ¿sí?, sino fuera en situación de contingencia, como lo que fue. ¿Se entiende?

Beli: Si, si.

Vero: Entonces, la situación de de excepcionalidad está muy marcada, a nivel legal también entonces que vuelvan o que no vuelvan .. A los de la Siglo, por ejemplo, les pasa lo mismo. Entonces esos trabajadores están encuadrados legalmente en un marco con lógica presencial.

Distinto es las empresas que nacen, que son nativas digitales, tienen otra lógica y tienen otras cuestiones para trabajar. Sí, por eso está bueno hacer el recorte.

Beli: Ahí va, está bueno, está interesante eso sí, eh? Me acordé en la Facultad, en nuestra Facultad cuando empezamos con esto. Todo el mundo se quejó, por qué las clases no vuelven a ser virtuales o por qué no una parte virtual y bueno, sí, me imaginé que era más o menos por ese lado.

Vero: Si, sí, sí, porque bueno más allá de eso creo que con el tema de las clases virtuales pudo que muchos estudiantes tuvieran el acceso a poder seguir continuar con su carrera, pero bueno, eso ya es... De su casa economizando alquiler, estilo de vida acá, el desarraigo. Bueno, con todo eso es lo que implica a nivel emocional de la persona, decir bueno, no es lo mismo estudiar y estar, sí, cerca de tu familia que, que estar acá, ¿no? Con otro contexto, eh .. no digo que uno sea mejor o peor, pero son diferentes. Lo cierto es que no podemos dar, no tenemos capacidad de respuesta. Este monstruo no tiene capacidad de respuesta o de agilidad para poder esto normalizar un certificado un título entonces ahí, hay un marco normativo que marca la cancha.

Distinto es una organización tecnológica, desarrollo de software, que haya nacido con otro formato, ¿no? Entonces esa persona contratada tiene otras condiciones.

Beli: Si. Viste que el creador de Facebook había creado, propone esto lo del Metaverso. Él dice que nosotros el día de mañana, allá llega en 10 y nosotros 20, pero que él dice que nosotros podemos estar, ya hay muchos avances tecnológicos en el cual nos permite estar cada vez más cerca de esa persona, ante una videollamada ante un mensajito un audio, pero como que genere esa brecha de distancia obviamente, con una realidad virtual que quiere crear con ese Metaverso, una realidad virtual donde el día de mañana me pongo estos lentes y estoy trabajando, estoy en una reunión, no sé en dónde o visitar a tal persona y eso a mí me hace como por ejemplo, dentro de los sectores productivos o industriales, eso es un poco que lo consideraba como imposible porque bueno, necesitas estar ahí.

Vero: No, no te creas, no las tareas repetitivas, son las que más, por ende de las industrias, son las que las más rápidas en reemplazarse porque ya se están reemplazando a nivel robótica, a nivel inteligencia artificial, a nivel predictivos, los modelos mucho más predictivos hoy, que anteriormente con tecnologías, bueno anteriores. Digo, hay por ejemplo el negocio de la confidencialidad, este tema de la revisión de calidad revisión. Si, si vos pasas 200 autos por acá un robot que puedes testear de que la que la pintura esté con la capa que se que está estandarizado ese robot entonces el robot cheque ya no necesitamos una persona. Justo las tareas repetitivas son las más en riesgo.

En relación a la tecnología no, a la base de la tecnología en las organizaciones, hoy ya no puedes hablar de avance de tecnologías en la organización, atravesada está

Beli: Sí, es algo constante este es como por ejemplo estábamos hablando el otro día de que existen diferentes tipos de revoluciones tecnológicas que arrancaron desde los 80-90 con esto de la computadora después los 90 con el internet y como que de ahí nunca se cortó.

Vero: Claro, la única diferencia que tiene a nivel revolución digamos como humanidad esta revolución que se le llama 4.0 depende en realidad desde dónde lo estás mirando, tiene que ver con la velocidad del cambio sí, entonces hay como un montón de estructuras, cambios. Y la evidencia terrible, de la explicitación de las desigualdades de .. un Japón, China sin generalizar obviamente pero, tecnologías de mercados vinculados en las sociedades de Japón sobre todo digamos de qué manera esa sociedad, qué hizo para tener el crecimiento exponencial que he tenido sí, en términos productivos, no después podemos meterle otro marco de análisis, pero

en términos productivos qué hizo para resignificar de las formas que se resignificó en relación al trabajo es un gran organizador, es una institución muy organizadora de su sociedad y a nivel de innovación. Si vos ves un mapeo de innovación tecnológica, oh casualidad, las que tienen más recursos son las que tienen más patentes, tienen estas organizaciones tecnológicas más fuertes sí, entonces y nosotros a lo sumo podemos aspirar. A exportar conocimiento, “Know How” y personas capaces de manejar esas tecnologías es como bien complejo. Pero a mí me parece que yendo al análisis institucional estaría bueno primero que leas Flavia Acosta, segundo, no sé si para discutirle o para alabar puedes leer a Frederic DeLuxe con reinventar las organizaciones. Qué te va a dar hablando de colega a colega en relación a comunicación, eh, todo el panorama que nosotros vemos cuando su arte y Chinato bueno él viene con un paradigma totalmente diferente. Entonces, Flavia Acosta para pensar la tecnología a nivel macrosocial, un paradigma relacional, te va a volar la cabeza. Después, el de De Luxe, tiene una perspectiva más de las ciencias económicas, más organización más productiva. Pero a mí me interesa cómo habla de una Organización (hostil?), y habla de cómo hoy, a nivel humano hacemos foco en algunos lugares y cómo elegimos formar parte de las organizaciones que tengan que ver con la búsqueda de un propósito con relaciones horizontales más autónomas menos control sí habla de esa línea.

Beli: Esa perspectiva de menos control, puede ser por una perspectiva también de que las personas hoy por una cuestión social económica que estamos, por ejemplo acá en Argentina estamos viendo un contexto como de incertidumbre o por lo menos en mi generación me pasa que nos pasa que es como bueno el día mañana yo no sé si llego a tener una casa y es como cuánto tengo que trabajar para llegar a tener mi propio terreno o lo que consiste en tener tu propia casa o no sé que nuestros viejos nuestros padres a los 20 ya estaban casados. Tenía una casa. No sé cómo hicieron y ya y listo y es nosotros estamos tratando de tener una estabilidad que es como a veces se le dice cómo esa generación frágil de cristal, entonces bueno, qué pasa ahí? Que puede ser que muchos ahora o nuestra generación o la de los 30-40 es que es como la del miedo de bueno, busca un trabajo como para estabilizarme con esto y asegurarme de este sustento económico.

Vero: La verdad es que no tengo ni idea. Yo lo único que leo digamos o que interpreto es que definitivamente el sentido del trabajo se corrió el trabajo donde era un gran organizador e institucional de nuestra vida de la misma forma que cuando saliste de la escuela pasás. Sí, sí, está la formación, la modernidad tiene esta esta línea de cajas.

Terminás la escuela... empezás la universidad también, en la universidad empezás a trabajar de casa, tenés hijos. Bueno, toda esta cuestión claramente tiene que ver como un contrarrelato con la mirada de la complejidad, la mirada de la modernidad líquida que le llama Baumann.

Bueno con esta desesperación cómo es, eh no hay Harari es eh .. este coreano bueno, que también digamos la desesperación del de la caída de las instituciones modernas ¿no?, entonces la familia, hoy no es papá, mamá, nena, sino que hay otro tipo de formatos admitidos, que siempre estuvieron, pero hoy se visibilizan la diversidad que no es de, qué copado que sos, sino que pasa a ser una institución a nivel social. Entonces en ese marco, las organizaciones como estaban organizadas, funcionalmente digamos, con roles establecidos, hoy caen. Por eso digo, una posible respuesta a este marco más complejo, ¿no? Donde no tenemos un puesto, sino que trabajamos por determinados resultados y logros. No te llaman por un saber, entre comillas que te lo certifica un título, sino que te buscan por lo que puedes aprender sí, entonces ahí hay como todo un marco donde hay más preguntas que respuestas quizás la línea tiene que ver más con hacerse buenas preguntas que tener la respuesta porque la respuesta le vas a estar dando con un con un marco conceptual de organizaciones que eran de otra era que no es la tecnología.

Beli: Y con esto, ¿crees que en 5 o 10 años, o sea, se van a seguir eliminando profesiones, o sea si reemplazan con toda la tecnología y va a haber menos recursos humanos.?

Vero: No, yo creo que como todo depende, o sea, no va a existir lo que vos no leas o lo que no estudies no lo que vos validez o te genere tal rechazo de que lo estudies para entenderlo, no, en mi caso te digo que estoy en la línea, si se quiere, eh? Mirando con atención, cuáles son los cambios, que se que se vienen en relación a por ejemplo la omisión de tareas repetitivas si vos tenés una persona sellando se migra digamos o por lo menos organizacionalmente se busca que las tareas tengan más, que generen más valor sí independientemente de del tiempo al que te ocupe.

Es una visión totalmente liberal, la que te estoy diciendo, está clarísima. A mí me parece, no hay estadísticas que dicen que las disciplinas surgidas en la modernidad van a estar, eh .. Mínimamente por los de mínima digamos modificadas por la tecnológica, es decir, un contador si no aprende de programación, está hasta las manos, porque claramente las organizaciones buscan ese aprendizaje. Entonces, no sé si la respuesta hoy también es, van a desaparecer, pero sí que van a estar reconfigurados fuertemente sí, porque hoy las están pidiendo de otra manera.

Beli: Bueno, el rol de comunicador también está en constante cambio. Estoy con las redes y como siempre, hay algo nuevo. Como todos los días aprendiendo. Que bueno, eso eso es lo que pasa, o sea yo por lo visto y lo que ya viste en la facultad que amo mi facultad, pero es como que son herramientas, que ya están como más obsoletas o que ya están un poco atrasadas y eso va cambiando constantemente entonces como que tenemos que ir a buscar otros recursos y otras nuevas herramientas.

Vero: Pero de la misma forma que pasa en la facu, pasa en todas, sí, porque insisto estamos leyendo el mundo con autores que no vieron ese mundo. Entonces, no te digo que necesitamos a alguien, pero digo por lo menos esto, o sea la idea de hacerte buenas preguntas. No, estamos en un momento donde tengamos como marcos conceptuales certeros, sino yo agarra a Chiavenato, que tiene todas las dimensiones habidas y por haber, de la organización. Agarras una organización, 2 organizaciones, haces un estudio comparativo y dale que va.

La verdad es que hay un montón de cosas que no van a estar leídas en los modelos tradicionales de abordaje, pero sí está bueno, el desafío de ir a ver qué es lo que no está dicho.

Beli: Volvamos a hablar de hace muchos años, cuando se creó la luz fue algo importante. Bueno, tenemos una nueva necesidad ahora, que es ¿cómo comunicarnos? bueno, el telégrafo. ¿Qué más tiene que hacer la tecnología para seguir la satisfacción de esas necesidades? que hoy por lo que veo es como cada vez necesitamos cosas más rápidas más inmediatas.

Vero: Sí, ahí es como si el contrarrelato de eso son la cantidad de personas que tienen como cuadros de ansiedad o depresión o de miedo perder la seguridad es porque no todo el mundo le gusta esta esta idea de elegir de que los marcos, que te marcan el debe ser, no te lo digan o no congenian con estos nuevos formatos, no? Entonces también digamos que la incertidumbre no es para todo el mundo como bienvenida, digamos.

Es como bien complejo, convengamos de que llevándolo al contexto institucional un contexto organizacional. No todas las personas estamos preparadas para trabajar en un formato fuertemente tecnológico.

Beli: Y que hay gente que no, no hay les cuesta un montón o que no hay forma digamos así

Vero: Y antes, no sé cuando tenía que ser yo, quizás tu edad. El debate estaba en no estás listo, bueno, te damos las herramientas para que lo estés. Tenía que ver con resolver la dimensión

técnica sí es decir, no sabes qué sé yo, programar bueno, eh? Python, bueno lo vamos a programar. Hasta ahí era la concepción utilitarista digamos, de la tecnología. Hoy, necesitamos respondernos a nivel relacional, cómo esa tecnología te atraviesa. Porque si yo estoy en un área de comunicación o de gestión de personas dentro de una organización, tengo que mínimamente preguntarle si hace 2 años que está trabajando conmigo, en una agencia de comunicación, ¿qué va?, ¿qué proyección tenés?, ¿qué sentido de pertenencia hay?, ¿cómo se juegan esas variables?, ¿cómo se forma la cultura en una organización remota?, ¿cómo se juega el aprendizaje?, ¿cómo aprendés vos que no venís a la oficina? Entonces, hay como una mirada totalmente eficientista. Pero también hay una mirada a nivel vínculos, que hace que quieras quedarte en ese lugar, o que elijas quedarte. Por ejemplo, la experiencia de trabajar con un equipo multidisciplinario, poder practicar el inglés, y tener otras condiciones a nivel económico.

Beli: Esto del sentido de pertenencia, no sé si la dinámica de cómo se hace generar ese sentido de pertenencia en el 2019 con el 2022. Ya ha pasado cierto tiempo. ¿Qué cambios ha generado eso en las instituciones?, ¿cómo aplican, la motivación y el liderazgo?, ¿cómo ha cambiado eso?.

Vero: El modelo que yo estoy desarrollando, digamos desde la tesis tiene que ver con mirar la hibridez del trabajo con cuatro dimensiones, el tiempo... el espacio, las relaciones y la comunicación. El tiempo vinculado a que, esto que decías de tu compañera, cuando estaba invisibilizado esto del traslado de los tiempos no sé si no, no me gusta la palabra de tiempos muertos, que digo esto de esperar que la persona de allá se traslade hasta acá hasta la oficina para tener una reunión, sí, o sea, la lógica remota es más inmediateista, sí. A lo sumo está más explicitada la parte de acordar los tiempos, una lógica muy eficientista. Si te digo, cuánto demoras en hacer una publicación y yo me demoro 3 minutos bien. Entonces, podrías hacer 3 en este día. Entonces, yo se que vos, por 1 h y media, estás con eso, mas o menos, 2 h le destinarías y listo. Yo de acá a las 2 h te pregunto por la tarea o te reportas, o tiene que aparecer un reporte de acá a 2 h. Tiene mucho de eso, y la lógica presencial tiene instancia, ¿no? Y otro valor del tiempo también, de hecho, depende de qué características hables, de qué tipo de trabajo, como Rappi, etc, una forma mejorada de call center, que te miden milimétricamente todo en segundos, si te conectas, si no... Fijate como ahí, opera el tema del tiempo y fijate cómo opera acá. El tema del espacio es el mismo ... tiene que ver con ...

Que habitas vos estas chicas .. se toma un colectivo transita, o sea, eh, los espacios públicos están, eh .. atravesados por estos trabajadores y el espacio virtual tiene que ver con esto decir bueno yo me tengo que levantar 5 horas antes porque tenía una reunión en Berlín entonces, cómo es ese espacio, dónde está ese espacio en lo virtual. Dónde jugamos. Uno dice en Meet, en Zoom, sí, pero ahí está toda la manera de comunicar de la manera de reportar, hay otras cuestiones a nivel espacio. A nivel comunicación, yo le yo le llamo trabajar en voz alta porque la persona que trabaja de manera remota, no solamente tiene que hacer la tarea, sino que definitivamente tiene que comunicarlo porque si no nos sobrevive y en ese sistema remoto, yo no puedo adivinar de que vos terminaste las tres publicaciones. En cambio acá, paso y escucho con esto yo ya entendí que estaba hecha la tarea esa parte de comunicación de nuevo muy compleja para no sé si compleja, sino diferente de los escenarios presenciales a los virtuales, ¿no? Ni hablar lo relacionan porque lo relacionan quizás en organizaciones remotas generar un vínculo ... nada más me río porque había una anécdota de un jugador de básquet que tenía que ver con esto ... generar el vínculo acá la presencialidad tiene más que ver con esto que decías vos la pertenencia, el orgullo, el .. ese algo más que tiene que ver con la tarea, ¿no? Es organizador de nuevo del trabajo, en cambio en el trabajo, remoto, yo terminé acá, sigo con este proyecto de acá, es totalmente diferente.

Vero: ¿Sabés qué tenés que hacer? Anotar las cosas y cuando veas que hay como recurrencias .. ahí presta atención digamos porque va como sedimentando y otra cosa otro ejercicio re importante para la tesis esto ya te lo digo, no te lo digo ni como profesional ni como profe te lo digo como alguien que pasó por ahí: conciso, realizable, etc.

Beli: Sí, es que esto es bastante amplio en realidad y nosotros estamos como haciendo un recorte, incluso nos falta recortar.

Vero: Me quedé pensando en esto que decías vos que trabajas comunicación en redes, no sé, no sé qué qué posibilidades hay, pero una mirada interesante que hoy tocaría como las aristas, por lo menos en contexto actual, eh ... Puede tener que ver con el gap o la brecha o cómo se acomodan las mujeres que trabajan en organizaciones tecnológicas ¿sí?, entonces acá está mujeres en tecnología, chicas en tecnología, pero hay un montón, no en este momento no se me vienen los nombres, pero hay un montón, entonces vos ahí, por ejemplo, podrías pensar entonces hoy trabajas, eh ... Un tema que tiene que ver con nuestro contexto, que tiene que ver con la diversidad, eh ... Trabajás en el acceso a las tecnologías y qué formatos tienen estas organizaciones tecnológicas.

Beli: Suena interesante y ahí, que por ejemplo, lo que nosotros nos quedaba como la duda era como dentro de este aporte teórico, que vamos a hacer. El tema del análisis de casos, si buscamos algo muy particular o muy chico como para recortar.

Vero: Claro, no me acuerdo yo la verdad es que ya que como era porque incluso yo en mi tesis, ni participe casi, pero tenés: tesis de intervención, sí e investigación y después producto.

Ahí también el recorte, ¿no?, decir bueno, ¿qué dimensión tienen ganas? Quieren estudio descriptivo, comparativo. Serán decisiones muy personales obviamente que en comparativo te lleva el doble de tiempo porque tenés que abordar dos caracterizaciones, no ojo no, no sé si no, no es tan lineal, pero digo el descriptivo es elegir una y abordarla en profundidad, por ejemplo, pues la pregunta sería qué sé, yo no sé una sola dimensión o dos culturas identidad o sí, cultural para trabajar poder y sentido de pertenencia en dos instituciones, entonces cómo se vive en una organización remota y en una tradicional y ahí hago dos formatos o sino en una sola entonces decir bueno, listo vamos a trabajar la estrategia porque qué sé yo esta institución tiene la incorporación de un formato híbrido de trabajo. Entonces, qué canales comunicacionales van a acompañar ese proceso y ahí ya te queda el descriptivo. Entonces depende de qué quieran hacer.

Entrevista a Camila S. colaboradora de Apex:

Leila: La idea de la tesis es ver como la modalidad del trabajo afecta dentro de las vinculaciones tecnológicas, como se vieron influenciadas en la época del confinamiento. Entonces queríamos saber ¿Cómo fue tu experiencia en la pandemia? ¿Qué acciones realizó Apex ¿Cómo se organizaron sí le brindaron los elementos de trabajo. ¿Cómo hicieron con el internet?

Cami: cuando avisan del confinamiento y que comenzaba toda la cuestión del coronavirus y todas las noticias que aún no se sabía que sucedía. Fue muy de repente. Nuestra modalidad de trabajo siempre fue en el "site" fue en la oficina, todos yendo al edificio cada uno a cumplir su horario. Si bien yo trabajaba y trabajo actualmente en la cuenta de redes sociales. Era una cuenta que solo implicaba tener una compu con conexión a internet y un servidor en particular para poder responder a consultas preguntas tanto administrativas como inconvenientes de la cuenta para la que trabajo que se llama TECO, que incluye la fusión de Telecom con Cablevisión.

Me desempeño en esa área actualmente. Cuando ocurre la noticia del covid y la necesidad de hacer confinamiento en el hogar, la primer medida que se tomó fue enviar google forms a todos los activos, empleados y empleadas que estaban en ese momento en la cuenta y consultando las cuestiones más básicas en relación a si teníamos internet cuantas pcs teníamos, si teníamos, qué velocidad de navegacion era con la que contábamos y si éramos, o contabamos con algún tipo de patología que en ese momento eran de riesgo. Que hacen propenso a tener más complicaciones en caso de contagiarte, tanto vos como las personas con las que convives. Entonces, ese forms se envió un lunes o martes me acuerdo y el jueves se confirmó el trabajo desde la casa.

Fui uno de los primeros grupos, en los que la gente dejó de ir al site porque convivo con mis papás y mi papá es diabetico. Y bueno tiene complicaciones a nivel salud, entonces era un riesgo muy grande que yo saliera de mi casa.

A nivel comunicacional, las medidas eran cuidado entre nosotros, compartir mate, medidas

como las toallitas higiénicas. Quienes más trabajaban eran supervisores que se encargaban de la difusión y de la comunicación y además trabajando fuera del horario. Ya que para poder tener los programas y poder estar activa el día jueves, implicaba que instalara en mi casa mediante un instructivo todas las herramientas de trabajo, para probar la conexión y esas cosas.

Todo eso se hacía fuera del horario laboral o sea, entendíamos que era necesario y lo hacíamos sin ningún tipo de protesta. El jueves comienzo a trabajar desde mi casa con mi computadora. Usaba una notebook, en mi casa contábamos con varios dispositivos electrónicos, mi notebook y una computadora de escritorio. Por cuestiones de comodidad, utilice mi pc.

A los demás compañeros, les enviaban las herramientas como internet en un modem tipo portátil que se usaba hace muchísimos años y darles la compu. Las computadoras eran las que estaban en el piso. Primero fue la distribución de las compus y de los modem. Después comenzaron a haber disposiciones del tipo, en el caso de que necesitáramos conexión, te acercaban un cable de red de un límite de 50 mts.

Puntualmente desde que comencé a trabajar, la comunicación era rara porque la cuenta de redes más en pandemia se puso muy intensa, con respecto al caudal de consultas. por ejemplo, estábamos al palo todo el tiempo. Y a veces era medio difícil consultar si me van a dar una compu o no. Eso fue marzo y esperar los primeros 15 días y 15 días y cuando nos dimos cuenta que se estaba haciendo largo. Comenzaron los reclamos de che yo pongo mi compu para todo esto y nadie me da la posibilidad de tener una computadora por parte de la empresa. Y esa opción apareció en junio, julio que te daban la posibilidad de darte una computadora por parte del trabajo más el cableado mas mouse teclado. Tratando de tener los dispositivos para desarrollar la tarea. Lo podías pedir no era una disposición.

Bel: Esa toma de decisión ¿la posibilidad de brindarte las herramientas, se dio en marzo y se aplicó en abril o es directamente en abril?

C: No sabría decirte un plazo puntual de comunicación porque como te digo la cuenta, Apex todo el tiempo estaba renovando la info en cuanto primero tenía a los empleados conectados y

ver que se hacía con aquellos que no podían dar ni computadora ni internet porque vivían muy lejos de la capital. Nunca hubo un mail general donde se mencionara "che ahora puedes disponer o solicitar tu pc" En mi caso surgió de la consulta con mi supervisor, en ese momento era Juan y fue como Juan tenes idea de si yo puedo pedir una compu o pedir tal cosa ya que sabía que a mis compañeros le habían dado. En junio/julio empezaron a brindar los insumos tecnológicos.

B: Cuando la empresa decidió hacer el trabajo desde casa y le compartieron el forms, ¿Cómo se lo enviaron? ¿Fue una información oficial por un correo o por un whatsapp? ¿Fue formal o informal esa comunicación?

C: La comunicación fue super informal fue una bajada de línea de supervisores que informaban por el grupo de whatsapp que tenían con el equipo. En el caso de que no respondieras o no habías visto el mensaje, te lo enviaban personalmente. Lunes y martes que fue el momento que estábamos ahí presencial nos decían chicos les voy a mandar el forms por whatsapp. Pero super informal, hay que tener en cuenta que en la jerarquización de Apex hay muchísimas personas trabajando y mi contacto directo con la comunicación es mi líder que sería mi supervisor, mi supervisor depende de un JCC el JCC depende del cliente. Es como si fuera una cadena.

La disposición fue directamente desde Apex. La modalidad de trabajo era de Apex no incluía la decisión del cliente que sería la cuenta para la que yo trabajo y era JCC líder y líder a nosotros. Cómo distribuir las computadoras primero en principal, ya que no estar conectado implica gastos económicos y pérdidas muy grandes para ellos como negocio, pero la comunicación fue super informal, en ese sentido.

L: ¿Cuándo pasan a dejarte la compu del site y dejas de usar la tuya?

C: Un año y medio después. Encima trabajo y estudio. En ese momento estaba con la computadora prendida 12 hs básicamente. No sabía si pedirla o no porque era como una cuestión, de que no me convenía tener la computadora conectada al cable. Implicaba que pasar un cable por toda la cocina y comedor hasta mi habitación era molesto porque no vivo sola y no sabía si pedirla o no. Hasta que recordé que existe un dispositivo USB que te permite conectar la pc a internet. La pedí en marzo del 2021, un año después la envían en un plazo de 48hs muy rápido.

Me entregaron la compu, pc con cpu, pantalla mouse y el cable de conexión. Toda la instalación del equipo la hacía yo. Ellos solo te dejaban la computadora en casa. Pero pasó un año. Uno de los reclamos que apareció, porque nos dimos cuenta que la materia que no era solamente el tema de la compu y la conexión a internet lo que hacía al trabajo. Si no la silla. Cuando llevábamos dos semanas de trabajar con la silla de tu casa, tenías la espalda y el cuello muy contracturados. La consulta fue sí existía la posibilidad de que nos dieran una silla a cada uno, y fue un NO. No hay manera, era que veamos como equipamos la cuestión del escritorio y la silla. Nos hacían hacer capacitaciones de seguridad en el trabajo y el power point decía tenés que estar a un ángulo de 90° y yo trabajaba así (muestra con una silla que no estaba a su altura correcta). En casos excepcionales, donde compañeras que estaban embarazadas a ellas si le enviaban las sillas, pero conozco dos casos de 100 personas que éramos. Pero la compu si la teníamos.

Bel: ¿Mantenés la compu o ya volvió presencial?

C: Tuve que volver al site, cuando me informan de que tengo que volver. Mi experiencia con el teletrabajo fue bárbara, era como que amaba trabajar desde mi casa porque me implicaba no tener que gastar en colectivo, tiempo, no gastar en comida extra fuera de casa. Comodidades que yo sentía y me gustaban, porque hago una tarea que es responder mensajes. No es que tengo que hablar, es una tarea que se podía desempeñar mediante mi casa. En las métricas, que es con lo que ellos te miden los objetivos puntuales, los venía manteniendo bárbaros incluso eran muy buenas. métricas. Tuve un flaqueo en época de vacaciones de 2021. Por una crisis, de que no sabía si seguir o no y doy mal en las mediciones de mis objetivos. Entonces cuando se habla del retorno. Y lo hacían con personas que tenían problemas de logueo, que en su jornada de trabajo no se conectaban a trabajar por x razón primero ellos que fue un grupo que entró en octubre de 2021. Empezaron a ser contados con los dedos de la mano y en otro edificio. No en el edificio donde trabajamos al momento del covid.

Empiezan ellos y las personas que estaban mal en algunas métricas, pero de manera esporádica y muy pocos. Los más críticos por así decirlo. Y después entro yo en mayo de 2022, supuestamente por performance o sea porque no estaba rindiendo porque, tenía unos indicadores que estaban mal y yo fue como bueno de ruina y en el momento fue como volvés

el lunes al site y trae la computadora. Me lo informaron un jueves. Así como la enviamos tenes que traerla, te mandamos un remis.

Y tenes que venir con la compu, encima yo la usaba para todo. No les voy a mentir porque era una masa y bueno tuve que entregar la pc. Se que hay compañeras que volvieron al site y todavía no se las hicieron devolver. Los motivos no los sé.

Desconozco el motivo, me dijeron que tenía que volver pero con la compu.

B: Y ahí cuando te informaron que tenías que volver a la presencialidad, fue lo mismo como te dijeron che tenes que trabajar desde tu casa.? ¿Fue de manera informal? ¿Nunca hubo un newsletter?

C: Las comunicaciones son directamente con el líder en ese caso. Que es el supervisor. Yo estuve dos años laburando, el primer año, tratando de llegar a los objetivos porque tenía la visión de que si hacían las cosas bien, era el trabajo como una especie de premio si se quiere así. Era por una cuestión de contingencia, que no nos podían garantizar si o si el regreso a todos. El teletrabajo era una condición más, porque todas las cuentas hacían teletrabajo. Cuando me hacen volver tengo una reunión con mi supervisora mediante un meet, en donde yo a ella no le conozco la cara por dos años. Ella no prendía la cámara, por ejemplo la conocía por una foto de whatsapp y de meet. Entonces esa era la relación. Y la meet fue, necesito que te pongas en coach, que me deslogueará un rato, y yo ya me la venía venir porque sabía que mi performance, había bajado pero no lo quería aceptar estaba negando la realidad (risas). Entonces ella me dice, tenes que volver el lunes, yo se que no quieres volver. Yo me enoje, pero fue como bueno ya se que puede suceder y no le dije nada ahí. Fue como bueno de una.

Y lo primero que le pregunté era si habían pensado en un sistema híbrido. Yo soy como muy pesada intensa como che, piensen las cosas. Y le consulté sobre un sistema híbrido porque nosotros como cuenta de redes sociales, tranquilamente podíamos desempeñar la tarea desde casa. Y que eso implicaba un montón de beneficios más a mi que tengo jornada, donde trabajo los fines de semana y entonces es esperar un bondi el finde con la frecuencia horaria y esas cuestiones. Me contestaron que no, que hasta el momento tenía que garantizar una X cantidad de gente en el piso y que yo estaba en ese grupo por haber estado mal en dos métricas que son el NPS y SxH que le dicen ellos.

Y que bueno el retorno era inminente y que todo el mundo iba a volver. Eso me dijeron en mayo y en octubre no volvió todo el mundo como ellos decían. Y bueno la comunicación fue sumamente informal.

Tuve que redactar un mail a mi JCC, comentando sobre la situación y enviar como una propuesta que fue personal mio. No es que todos mis compañeros hicieron eso. Como la forma en la que se podía implementar el sistema híbrido de trabajo y ellos respondiendo que se lo iban a llevar y quedó ahí. No hubo una comunicación oficial. Ni un mail organizacional a toda la cuenta.

B: ¿Les volviste a proponer, la posibilidad de trabajar de manera híbrida?

C: No, me ganaron por cansancio o sea como que yo dije fue. Si me pasó que cuando tuve la conversación con el JCC, no sabía las razones por las que volvía. Siendo 100% sincera, sabía que estaba media floja, pero no era un desastre o no me lo habían hecho saber. Porque tenes como modalidades, de trabajo y cuando vos sos un agente crítico como le dicen ellos. Como que todo está mal entras en una mesa de trabajo, te hacen coaching cada 15 días nada tienen una metodología muy particular. Yo en la cuenta estoy hace 7 años, o sea que yo sé cómo trabajo y cómo lo miden. Y cuando me piden el retorno, me dicen que tengo que volver por la performance pero no me dicen puntualmente por que. Que es lo que yo tenía mal. Cuando hablo con el JCC el ahí me dice, no Cami en un excel, los agentes que tenían peor NPS, vos estabas dentro de los primeros 5 y bueno te toco y bueno me quede con esa respuesta y le comente lo que pensé.

Me indico que no podía dar una respuesta porque la decisión de APEX era que todo el mundo volviera al site. Entonces independientemente de la propuesta que yo hiciera, no se quien de Apex querían que estemos trabajando presencialmente. Y ahí dije es un poco por mi performance y por la decisión de la gerencia. Resulta que pasa el tiempo y no hay más novedades de teletrabajo. Me comentaron con respecto a la ley, que ellos prefieren hablar de trabajo remoto en lugar de teletrabajo. Con esto de nombrar diferente.

Hay buena relación con el jefe de área y hace poco me lo cruce en el pasillo yendo a buscar agua y me comentó que habían tenido una reunión con la gerencia de Apex porque la contingencia a nivel legal termina el 31/12 y ahí todas las empresas de Cba tienen 90 días para

presentar el plan de trabajo híbrido por lo que me comenta, el me indica que comento mi propuesta para el manejo del sistema híbrido pero en marzo recién iba a tener una respuesta clara y contundente de cómo iba a manejarse Apex en relación al y trabajo remoto o híbrido. Pero esto es una conversación de pasillo, esa conversación la tuvimos porque fui la única agente que se planteó, los motivos por los que no quería trabajar presencialmente. Y las propuestas que brinde a ello. No se bajo ninguna comunicación oficial con la posibilidad de seguir. Con el teletrabajo y cómo se implementaría.

L: Pasando como en limpio sería como que la presencialidad, fue como una consecuencia entre comillas, de agentes y colaboradores (por ejemplo) que tenían problemas con el internet o con algún recurso y por métricas no porque se quería regresar.

C: Jamás se planteó la posibilidad. Apex está en la encuesta de GREAT PLACE TO WORK, que te dice cuáles son las mejores empresas para trabajar y en la del año 2020 una de las preguntas era sobre el trabajo remoto, que no estaba en años anteriores.

Las preguntas eran del tipo: ¿cómo te sentís trabajando desde tu casa? ¿Te gusta trabajar desde tu casa? y el nivel de satisfacción por ello. Supuestamente las respuestas son anónimas. Mis respuestas eran que me encanta trabajar desde casa. Y lo planteé muchas veces antes de volver. Si me decís que tengo que volver me estas cortando las piernas. Me genera un nivel de malestar muy alto y esas conversaciones las tuve con mi líder con grabaciones que el JCC escucha, que escuchan las mesas de trabajo. No importó, mi opinión o mi estado de bienestar si no que la conectividad y las métricas eran lo que importaba.

B: ¿Cuál fue la situación tuya y de tus compañeros en cuanto al trabajo remoto y cómo abordó APEX el regreso al site, teniendo en cuenta que también se ve afectada la salud mental?

C: Todo lo que te voy a contar es un poco subjetivo, ya que éramos un equipo de aproximadamente 20 personas y yo voy midiendo como se trato en cuanto a la situación de cada uno de mis compañeros. Respecto al trabajo remoto, para mí y para algunos de mis compañeros significaba un beneficio muy grande, porque evitamos el traslado en colectivo. Además las tareas que realizábamos se podían realizar correctamente desde nuestras casas, manteníamos un buen rendimiento y gozábamos de tiempo para dormir un poco más. Tengo

compañeras viven muy lejos, siguieron manteniendo un buen performance y aún no han regresado al site.

Entonces el grupo se dividía en dos, las personas que veían la modalidad home como una buena modalidad de trabajo y por otro lado las personas que preferían asistir al site que la mayoría eran personas que paternaban o maternaban y necesitaban un espacio de trabajo que este aislado de su rol de padre o madre. Considero que para ellos la salud mental se reflejaba en poder separar su espacio laboral del familiar. También algunos compañeros que vivían solos preferían volver porque estaban todo el día solos.

Cuando me informaron que tenía que volver fue medio un garrón porque significaba volver a organizarme para ir al site.

En el momento en el que nos agarró la pandemia, empezó a crecer la cuenta y se incorporaron muchos trabajadores nuevos y al volver a la presencialidad, no conocía a casi nadie, eso también se agrega a todo lo que era regresar al site. Organizarse con el transporte, la rutina, los tiempos y ahora también encontrarme con un lugar que era super conocido para mí, super amigable y verlo con gente completamente nueva. Pienso que esto afecta al ambiente laboral, hace muchísimo y al estado de salud mental, también.

Cuando asisto al site, comienzo a tener síntomas muy marcados de ansiedad social y angustia. Volví en condición de "agente crítico" porque si yo volvía presencial era porque había hecho las cosas mal y tenía la presión de desempeñarse excelentemente para poder mantener mi trabajo. Me hacían muchos seguimientos a los que no estaba acostumbrada. Los primeros meses los pasé muy mal.

B: Respecto a lo que nos contabas de ser un "agente crítico", ¿Vos sentiste que podían cambiarte de cuenta o desvincularte? ¿Estabas en esa situación límite?

C: No particularmente desvinculada. Yo siento que no era la peor, tenía unas métricas que estaban en rojo.

Me pareció muy disruptivo que hacía dos meses me estaban felicitando por que era de las mejores y que en muy poco tiempo, estaba en esta situación de que era de las peores.

Sentí que era yo contra mi líder. Estando presencial en el site, con supervisores presentes, teniendo un correo institucional, la comunicación era a mi celular personal. Me llegaban mensajes diciéndome "Deja de reírte" o "Deja de hablar".

No sabía cómo manejar esta situación y la pasaba muy mal.

Puntualmente la cuestión de la criticidad en redes, estando hace mucho tiempo, sabemos que es muy difícil que te desvinculen. Incluso, hubo compañeros que estuvieron recurrentemente en "agente crítico" y no las han echado.

Recién ahora uno de los clientes de la cuenta es el que pide que pasen a los agentes recurrentes críticos a telefonía, a modo de consecuencia.

Si te desempeñaste en el canal de contacto de "Redes Sociales" y no mejorabas, te pasaban al IN, como si "Redes" fuera un beneficio. Yo no estoy de acuerdo, ya que considero que es una instancia más de atención. De hecho la selección de personas que ingresan a el equipo de "Redes", se hace por postulación.

Algunos compañeros que están en una dotación de "agentes críticos recurrentes" se les comunicó que si no mejoran vuelven a la línea.

B: Dentro de este periodo donde creció la cuenta e ingresaron más empleados, ¿Hubo también más renuncias causadas por la insatisfacción de los puestos, por posibilidad o no de crecimiento?

C: Hubo mucho recambio de personal. En mi equipo solo conozco a 3 personas que conocí antes de la virtualidad. También hubo muchos movimientos, porque una de las cuentas importantes de APEX como es "Claro", cierra y todo el personal se tuvo que reubicar. Estos agentes los suelen ubicar en "Redes" y traen una forma de trabajo distinta.

Al volver al site me encontré con un equipo conformado por las personas que estábamos antes de la virtualidad, las personas nuevas y las personas reubicadas.

Durante estos ingresos y reubicaciones, varios compañeros renunciaron porque tenían mucho tiempo trabajando en la misma cuenta y no tenían posibilidad de crecimiento. Era ser agente o supervisor. Muchos eligieron otras oportunidades de trabajo.

El movimiento más grande de personal que hubo fue con estas fusiones y bajas de cuentas. No solo a nivel de agentes, si no que también los líderes cambiaron. Algunos supervisores ascendieron y uno renunció.

B: ¿Hubo flexibilidad laboral en cuanto a los horarios de trabajo?

C: Redes es un canal que se trabaja desde las 7 de la mañana hasta las 00hs. Entiendo que el contrato que tiene TECO con APEX es por adhesión, es decir, cuanta cantidad de agentes conectados activos en ese horario de atención por el canal de contacto.

A veces nos pedían que nos deslogueáramos una hora antes, porque si no la cuenta penalizaba y no pagaba, porque había una persona de más en cierto rango horario y rompía con el contrato por agentes. También podíamos hacer horas extras, esto se dio en la pandemia, ya que como las hacíamos home, no nos afectaba respecto a organizarnos para ir al site.

B: ¿Sentiste que trabajabas más horas durante la pandemia que cuando estabas presencial? ¿O qué no podías separar tu horario laboral del resto del día?

C: A mi como agente, no me paso. Sentía que trabajaba lo justo, me logueaba a las 9hs y empezaba a atender mensajes y a las 15hs se cortaba.

Tengo entendido que con los supervisores si fue distinto, a veces te hablaban por fuera de su horario laboral.

A la hora de volver al site, se empezó a hacer un seguimiento al tiempo de logueo por que durante la virtualidad hubo agentes que se deslogueaban antes o mentían respecto a cortes de luz o del internet.

Caso diferente con los supervisores que estaban casi todo el día trabajando.

B: ¿Se tomaban medidas respecto al seguimiento de los tiempos de logueo y baño?

C: Nosotros tenemos los horarios predeterminados. Yo en "Redes" trabajo 6 hs y tengo 28 min de descanso. Puntualmente en mi gestión, al no estar atendiendo llamadas, vos podías levantarte, ir al baño sin ponerte al baño.

El seguimiento se veía según el tiempo que estaban gestionando un mismo caso. Tomaban la medida de controlar el tiempo de respuesta en la gestión.

Si tenía una consulta que se puede responder en 3min y tardás 20 min, hay un desvío. Podrías justificarlo explicando, por ejemplo, que tuviste una emergencia o que tuviste que ir al baño urgente. Pero normalmente se tomaba como una mala conducta, en cuanto a lo actitudinal.

Esto ocurre virtual y presencial. Siempre hay que avisar si hay alguna incidencia que afecte el tiempo de respuesta. En caso contrario, se realizaba un llamado de atención, posteriormente un apercibimiento y se iba agravando si no se cambia la conducta.

B: ¿Tienen un sharepoint institucional para comunicarse entre compañeros y líderes?

C: No, no contamos con una plataforma así, por eso creo que usaron el whatsapp como espacio para comunicarnos. Ahora tengo dos grupos de whatsapp, uno con mi equipo con la supervisora y otro en el que solo la supervisora puede enviar mensajes. Antes se usaba el meet, cuando tenias que recibir ayuda de la supervisora para resolver una consulta. Recuerdo por el año 2021, cuando se cayó WhatsApp, no podíamos comunicarnos entre con nuestro Super ni con nuestros compañeros, por lo que se veía afectada nuestra atención, porque teníamos dudas sin resolver y no encontrábamos la respuesta en ningún lado. Fue un poco caótico porque nadie nos respondía. Tuvimos que pedirle a algunos clientes que se comuniquen más tarde o fortalecer nuestra autogestión. Recuerdo mandarle a mi Super un mail preguntándole si lo podía llamar.

B: Respecto al trabajo híbrido, ¿vos crees que APEX lo implementaría?

C: En un principio creía que no se iba a implementar, pero ahora estoy en duda. Muchos de mis compañeros aún trabajan en modalidad Home. Yo propuse que los fines de semana y feriados se trabajaran desde casa, para evitar los colectivos, que tienen frecuencia distinta. También para las jornadas nocturnas y los días que tenés síntomas gripales o dolores menstruales.

Incluso sería una buena opción para los días que hay paro de colectivos, porque la empresa te cubre una parte del remis/taxi.

B: Explícanos un poco más sobre cómo APEX te cubre el transporte los días que no hay colectivos.

C: Vos debés pagar y después ellos te lo reintegran. A nosotros nos cubre \$670 por tramo, por persona. Un taxi, desde mi casa hasta APEX me sale \$1200.

El día del paro tuve que comunicarme con una compañera que vive cerca de casa y pasarla a buscar en el remis para no tener que poner un peso de mi bolsillo.

Ese día pregunté si podía hacer Home pero me indicaron que no se autorizaba y cuando llegó al Site, me entero de que a una compañera que le tenían que pagar como \$2000 de remis y le ofrecieron trabajar home.

Entrevista a Mariana Lavorere, asesora de RRHH de Apex

Beli: Nosotras queríamos arrancar en realidad más como un panorama de las modalidades de trabajo que se vieron en estos últimos años, en tema pandemia, así que, queríamos arrancar con los conceptos principales que es teletrabajo, cómo las instituciones pudieron implementarlo, y después la hibridez.

Mariana: Ok, bueno. El teletrabajo, no te lo voy a decir conceptualmente porque seguramente lo vas a encontrar Googleando, pero digamos: muchas veces creemos que teletrabajar es solamente lo que se dio en la pandemia y en la pandemia se dio bajo una situación de emergencia sanitaria, entonces no fue visto como conceptualmente integral sino que fue trabajar desde tu casa porque no había mucha opción. El teletrabajo se puede dar de cualquier manera, desde dentro de la misma organización teletrabajando con otra sucursal de la misma empresa (del país o de afuera), con proveedores, con clientes, etc. Entonces, no confundamos teletrabajar en casa con el teletrabajo propiamente dicho que se puede dar dentro de la misma organización. Y por otro lado, también ver cómo está inserto el teletrabajo en, yo siempre hago foco en la cultura del negocio, ¿sí? Entonces, hay empresas que son industriales, por más que tengan un espacio administrativo y de gestión y quizás se inclinan más por el trabajo presencial. Y otras empresas que son mucho más de servicios, que quizás quieren talento diverso, quieren talento de distintas instituciones o de distintos lugares del país o el mundo. Y eligen el teletrabajo como una forma de trabajar valga la redundancia. Entonces, primero identificar si la cultura organizacional favorece el teletrabajo y si está dado en línea con lo que la organización quiere o si está en línea por lo de la pandemia que eso no era teletrabajo, sino que era llevar la realidad para seguir trabajando pero no era específicamente teletrabajo en términos completos o generales. Por otro lado, hay empresas que, por la cultura misma, también eligen la forma presencial. El día martes, tuvimos una conferencia Google para los alumnos de 4to año desde Buenos Aires, pero ahora están habilitados todos los viajes y la próxima vamos a ir presencialmente, la cultura de Google es tan fuerte que, por más que esté instaurado el teletrabajo, la gente quiere ir a la oficina porque lo que se vive en las oficinas no es posible transmitirlo a través del teletrabajo. Justo uno de los chicos preguntaba a esta chica de Google, ¿podemos trabajar para Google desde Córdoba? Sí, pero vas a querer ir a las oficinas a instalarte en Buenos Aires, se vive la cultura de Google en las oficinas. Entonces, no es como que sea tan ... que es una facilidad seguro ... ¿se corto o me parece?

Juli: No, acá estamos.

Mariana: No porque la veía a Belén congelada.

Juli: Se me corto la luz dice Belén, bueno.

Mariana: Bueno, seguimos nosotras. La veía congelada, pero no sabía si vos estabas o no.

Juli: Estoy, estoy.

Mariana: Es parte de, yo creo que siempre hay que verlo desde el aspecto cultural. ¿Si? El call center, podés teletrabajar desde la oficina, desde una oficina de co-working o podés trabajar desde tu casa. Está marcado desde la, en un call center, ya tenés planteado desde la estrategia del negocio que vos no tenés presente al cliente o al proveedor o al servicio tercerizado que estás prestando. Entonces la estrategia acompaña la modalidad del teletrabajo.

Juli: Para que le estoy contestando a Belí que seguimos con vos.

Mariana: Dale, no te preocupes. Me gustaría que, si se puede Juli, que entrevisten a la directora de la Diplo de teletrabajo de la parte de psicología. Que Gaston también la conoce y puede hacer el nexos, y si no lo puedo hacer yo. Se llama Mariana Barrera, ella les puede dar un pantallazo no desde lo organizacional sino, desde lo emocional.

Juli: Eso nos pareció bueno mencionarlo en alguna parte de la tesis.

Mariana: Si, si. Y Mariana ha hecho estudios y todo en la Facultad de psicología es excelente y seguramente les va a dar una mirada distinta a la mía. Mi mirada es organizacional y la de ella emocional. Te va a complementar muchísimo la tesis.

Juli: Va estar bueno también comparar también eso. Mariana, otra de las preguntas era, ¿qué valoración tenías sobre la hibridez en el mercado laboral actualmente en Córdoba? Si vos ves que es posible que, no todas las empresas, pero dependen del rubro, a qué se dediquen y demás pero si los call center que tienen una funcionalidad que tranquilamente pueden trabajar sin acercarte a la organización se puede dar. ¿Qué opinas de esto?

Mariana: Yo creo que las empresas necesitan sumar talentos, ¿si? Si no se adaptan a esta nueva modalidad de trabajo híbrido pierden oportunidades de captar talento y más cuando estamos hablando de gente de sistemas, programadores y algunos puestos de trabajo que son muy

críticos y muy competitivos al momento de seleccionar. Entonces, las empresas se tienen que adaptar. Te doy un caso: la empresa ARCOR, implementó por un mes o mes y medio, de que se trabaje de lunes a jueves presencial y el viernes virtual. Y después, una bajada de línea de la dirección dijo: no, no, no volvemos todos a la presencialidad. Es una empresa mucho más industrial, ¿no? Los programadores de sistemas no volvieron a su casa. Porque si le quitas ese “beneficio”, se van. Entonces, yo creo que las empresas si, respondiendo a tu pregunta, las empresas si se tienen que adaptar a un modelo híbrido obviamente, siempre atado a la estrategia de negocio y al sector en el que se desempeñan.

Juli: Tal cual.

Mariana: Pero después tenés una empresa como Naranja, que trabaja perfectamente de manera híbrida en diferentes sectores centrales, ¿si? Y no precisamente es un call center. Después podés tener los call centers, que directamente te contratan para que trabajes de tu casa, y te facilitan la computadora, te facilitan la silla, y determinadas herramientas para que vos lo puedas hacer desde tu casa.

Juli: Esa era justo una de las preguntas, eso, que si conocías respecto a Apex, Beli me contó que tenías un contrato de confidencialidad. Pero bueno, esto digamos, que si ofrecemos un trabajo y un contrato de jornada híbrida o teletrabajo, por decirlo de alguna manera, si la organización te brinda las herramientas.

Mariana: A parte que por Ley lo tienen que hacer.

Juli: Claro

Mariana: Hola Belén, volviste.

Juli: Hola Beli.

Belen: Hola, volví se me cortó la luz.

Mariana: Yo ahí, les sugería a Juliana, mi visión de las respuestas están orientadas a lo organizacional, pero que sería bueno que tengan la posibilidad de tener una entrevista con Mariana Barrera que es la otra directora de la Diplomatura en teletrabajo, que Gaston la conoce y a parte es excelente Mariana y ella les va a dar una visión desde lo emocional. Entonces, estaría muy bueno de que tengan la posibilidad de entrevistarla, además ella desde la Facultad

de psicología hizo una encuesta sobre el teletrabajo, hasta puede tener datos. No sé si están abiertos, que creo que sí, y también se los puede llegar a facilitar. Entonces está bueno que complementen desde lo emocional, porque es un tema en el que todas las personas están preparadas para trabajar bajo objetivos. El teletrabajo requiere una modalidad donde la confianza es la base digamos de la forma de trabajo, ¿sí? Y tenés mucha más orientación a trabajar por resultados o por objetivos y no todas las personas estamos preparadas para eso. Entonces ahí es cuando empieza a entrar todo lo emocional, la necesidad de estar en contacto con el otro. Ahí creo que Mariana les va a dar otra visión del teletrabajo que les va a sumar mucho a lo que están haciendo ustedes. Cualquier cosa decile a Gaston que, le estamos tirando toda la bola a Gaston, pero bueno, que se haga cargo. Y si no puede, me avisas y lo hago yo.

Belen: Gracias.

Mariana: No sé si contesté, Juli la pregunta esa, con respecto a la segunda.

Juli: Mariana, y te consulto, ¿actualmente el modelo de contratación es éste híbrido?

Mariana: Híbrido.

Juli: La hibridez sería que son una parte de días de trabajo en la oficina ..

Mariana: Es lo que más se da, no tengo referencias estadísticas, pero es lo que más se da. Eh, cómo hay empresas que, hay chicos del interior que están bajo teletrabajo pero que, una vez al mes o cada dos meses van a la oficina. ¿Sí? Están en el interior, pero me oriento, no tengo los números pero por contacto con empresas en general, me oriento a que es un híbrido con ir 2 días a la semana a la oficina en términos generales es eso. A parte las empresas achicaron sus estructuras edilicias. Naranja ya cerró una oficina completa en la calle Sucre. Entonces, ahí te da pauta .. a ver esperen que le digo a mi esposo que estoy en una reunión, espérenme un segundo ...

Juli: Dale, tranquila.

Mariana: Entonces, yo te diría una cuestión híbrida. 2 días a la semana en la oficina a nivel general, pero capaz eso lo tienen que hablar con los call center con los que van a trabajar, porque debe depender de el área y todo eso. A lo mejor dentro de la empresa hay una política de ir 2 veces a la semana, pero hay áreas que te requieren, mayor presencia o menor presencia.

Juli: Tal cual. Si es como vos decías de sistemas, yo en la empresa donde trabajo, la gente de sistemas tiene modalidad híbrida y trabajan más días en la semana que los que van a la oficina realmente.

Mariana: Por eso. Entonces podés tener una política general de la empresa pero también tenés las particularidades de cada una de las áreas.

Juli: Sí, por ejemplo mi área, nosotros tenemos que ir presencial si o si todos los días, pero bueno el resto de las áreas, algunos no, otras sí.

Mariana: Bien perfecto. ¿Dónde estás trabajando Juli?

Juli: En el Siglo 21. En el call center de la Siglo 21.

Mariana: Mirá, mirá vos. ¿Ahí vas siempre?

Juli: Si, hago canales digitales ahí. Y bueno, nuestro contrato es presencial digamos. No tenemos contrato ni home ni flex, ni híbrido, es presencial.

Mariana: Y seguro hay otros que sí lo tienen. O van una semana y el resto se lo toman. También debe depender de los niveles.

Juli: Sí, dependiendo del área y el cargo es tipo de contrato que tienen.

Belén: Además de eso de las contrataciones, ¿vos considerás que de acá en adelante, los nuevos ingresos o los nuevos contratos van a tener como esa disponibilidad de trabajo híbrido y teletrabajo?

Mariana: Sí, lo que pasa es que hay que ver si es totalmente teletrabajo, se firmará en función de la ley. Pero si es flexible .. no soy abogada, pero no creo que se firme .. salvo que se firme ... un compromiso o cuando llenes toda la parte de la papelería se establezca ahí, digamos. Pero específicamente la ley es para todo teletrabajo, para cuando no tenés un sistema híbrido. Estaría bueno que accedan a la ley o reglamento como para que conozcan un poco de qué se trata es bastante ..

Juli: Extenso.

Mariana: Si.

Belen: Si, nosotros tenemos como marco .. para esto .. así que si .. fue como bueno, esto se aplicó ahora esto del teletrabajo y queremos ver sobre esto .. A futuro está la posibilidad de que la ley se aplique para la hibridez o cómo se aplica.

Belén: Juli, no sé si ahora ibas a hacer alguna pregunta.

Juli: No, no.

Belén: Querías saber tu valoración sobre cómo se desenvuelve la hibridez en el mercado laboral en Córdoba.

Mariana: Esa ya me la hizo Juli

Juli: Si, esa ya estamos.

Mariana: No hay problema, no hay problema.

Juli: Esa sola te perdiste amicha igual.

Juli: Bien, también. Queríamos saber si desde tu experiencia habías visto o si se detectaron conflictos en el teletrabajo o la hibridez. O qué escuchás de tus colegas o profesionales .. o si generó inconvenientes.

Mariana: Yo voy de nuevo a lo cultural. Hay empresas que están preparadas para esto y otras que no están preparadas. Si vos tenés una empresa que no es la base de la confianza entre líderes y colaboradores .. y un sistema de teletrabajo o hibridez, no sirve. Entonces, tienen que darse las condiciones culturales internamente en el equipo o en la empresa o área para que el teletrabajo sea viable y no sea controlado, sino uno confíe en el colaborador y se pueda dar de esa forma. Yo, ahí, creo que cada empresa te va a contar su realidad. Apex pero Apex cómo se manejan, los valores que tienen, y culturalmente como están planteados, creo que facilita perfectamente y no tiene inconvenientes en el trabajo híbrido o el teletrabajo. Pero culturalmente, ¿yo qué haría? Antes de entrevistar a las empresas, conozcan un poquito de la ...

Juli: ¿Se cortó?

Belén: Creo que sí.

Juli: Se le cortó a Mariana me parece.

Mariana: ¿No me escuchan? Lo vuelvo a sacar. Lo que les decía es que .. no sé en qué parte no me escucharon .. pero lo vuelvo a repetir. Lo que haría es entrar a ver las páginas de las empresas y considero que, Apex, en la forma en la que tiene el concepto de la gestión de las personas dentro del negocio, cómo se manejan, creo que es una empresa donde la confianza está asentada en todos los procesos. Ahí veo que es mucho más simple implementar el teletrabajo desde casa, pero cómo manejan eh los recursos humanos. Vos te das cuenta, ves a los chicos cómo trabajan, tienen autogestión, entonces se tiene que dar culturalmente dentro del negocio. No creo que todos los negocios estén preparados para el teletrabajo. No creo.

Juli: Claro, la base es la confianza.

Mariana: Me iría a lo cultural y cuando hagan las preguntas, fundamentalmente cuando estén en mandos medios o superiores, pregunten cuáles son las bases o competencias que ustedes creen que son necesarias de las personas para teletrabajar y si ellos piensan que están preparados culturalmente para aceptar el teletrabajo para todas sus dimensiones digamos.

Juli: Claro.

Mariana: Yo iría por ahí. Yo creo que Apex si lo tienen. Pero tenés que tener confianza. Entonces el proceso de selección de personas que se van a incorporar bajo modalidad híbrida o teletrabajo, va a evaluar si las personas pueden trabajar por objetivos, si tienen autogestión, la confianza que tenían .. entonces van a tener que plantear el proceso de selección para saber si las personas que están seleccionando son competentes para teletrabajar. Ahí yo también les preguntaría cuáles son las competencias que ellos creen fundamentales para que la persona teletrabajo y cómo las evalúan en el proceso de selección.

Juli: Bien,

Mariana: Porque parte del proceso de selección es parte es híbrido entonces cómo evalúan las competencias de las personas para ver si están preparadas para teletrabajar. Yo ahí haría foco, porque es fundamental, cómo armás los equipos de teletrabajo a partir del proceso de selección. Y antes de la descripción del puesto, ellos evalúan cuáles son las competencias para teletrabajar y cómo se evalúan. Creo que sí tienen, no me cabe la menor duda, pero ustedes olvidenlo para tener esa información en el trabajo y hacen el comparativo digamos.

Juli: Claro.

Belén: Nosotras en entrevistas anteriores que estuvimos haciendo, nos hacían una diferencia entre el teletrabajo y trabajo remoto .. dentro del concepto en sí, es similar pero era como .. “no, nosotros consideramos como teletrabajo pero nos pedían que hablemos de trabajo remoto”, queremos saber cuál es esa diferencia. O cuál es la similitud. Cómo lo percibía.

Mariana: Yo lo que haría .. no .. hay empresas que hablan de teletrabajo y empresas que hablan de trabajo remoto. ¿Qué haría? Definiría qué es teletrabajo para ustedes y qué es trabajo remoto para ustedes en el marco conceptual y sobre eso, básense para hacer las preguntas para diferenciar que en una empresa hablan de teletrabajo y en otra hablan de trabajo remoto. Y que, dentro del concepto que ustedes establecieron es similar o no es similar. Lo van a saber en base a la definición, pero ustedes en el marco conceptual hablen trabajo híbrido, teletrabajo, trabajo remoto conceptualicen cuando tengan la información de la empresa. La empresa tomó como trabajo remoto .. qué es para ellos trabajo remoto .. qué es para ellos teletrabajo o si hay diferencia o es lo mismo. Que yo les haga una definición o no, no suma. Si creo que ustedes tienen que definirlo y tomarlo como concepto de la bibliografía que ustedes busquen y a partir de ahí, cuando hagan la entrevista digan .. ustedes toman el mismo teletrabajo que trabajo remoto. Cuál es el concepto que ustedes toman. Me parece que no suma el concepto que yo les pueda dar.

Belén: Perfecto. Hay varios conceptos que se dieron durante la pandemia, y algunos pueden diferenciarlos. Bueno ahí era como ..

Mariana: Yo aclararía, bueno .. cuando yo hice mi tesis hablaba de empleabilidad entonces yo, defini que era para mi empleabilidad y sobre ese concepto, las preguntas. Entonces si ese concepto empleabilidad es que una persona ingrese a trabajar relacionado a lo que estudió, entre y permanezca en el puesto por tanto periodo de tiempo, lo primero que hago es aclarar tanto en la entrevista o si hacen un cuestionario, que tomo yo como trabajo remoto, que tomo yo teletrabajo, home office o lo que sea. Para que quede claro, ¿sí? A veces después no lo leen si es un cuestionario. Pero bueno, ustedes lo pueden tomar de ahí, porque sino es como que se les puede llegar a perder el foco en una definición y no es lo importante. Lo importante es ver cómo se implementa, por más que se nombre teletrabajo o trabajo remoto. Entonces yo tomaría un concepto y sobre ese concepto haría las preguntas en una entrevista y/o cuestionario.

Juli: Ayy, se me tildó la compu.

Mariana: Igual chicas, si después se dan cuenta que se olvidaron de preguntar algo, me llaman o mándamelo en un audio. O si hay que reunirse de nuevo, no hay problema, quédense tranquilas.

Juli: Bien Mariana. Gracias.

Entrevista a Tomás, Analista Jr. en el área de comunicación Interna de Apex.

Belén Silva: Contanos, ¿Hace cuanto estás en Apex y cuál es el rol que ocupás, en qué área estás?

Tomás: Bueno yo empecé a trabajar en Apex en septiembre del 2020 y entré al área de atención al cliente en Claro, en esa área estuve 6 o 7 meses y se me presentó una búsqueda de comunicación interna, me postulé y quedé. Ahora trabajo desde hace un año y siete meses más o menos en el área de comunicación interna en la que estoy actualmente .

Belén S: ¿Cuáles son tus tareas dentro de esa área?

Tomás: Mirá, hoy yo me encargo de una plataforma interna que es como un chat, como si fuera un WhatsApp, pero no tiene la parte de la aplicación, es de la computadora...

Belén S: Sí, como un chat institucional digamos.

Tomás: Exactamente, y dentro de ese chat, todos los días publico un aviso de noticias donde digo bueno, "hoy vamos a publicar, un proceso de vacaciones; proceso de búsqueda interna de tal cosa" como que voy publicando noticias todos los días tres o cuatro noticias y bueno, soy el que redacto esas noticias, o sea, a mí me van contactando otras áreas que me dicen: "che somos de seguridad informática nos gustaría contar un poco porque están hackeando mucho", por ejemplo. Entonces yo les preparo alguna nota o algo, les muestro y tengo la función de publicar y redactar y además es como que le doy soporte de comunicación interna a todas las otras áreas que me van pidiendo. Eso es lo que hago diariamente.

A la vez, tengo la casilla mail de Apex también, la verdad es que no llegan muchos mails a comunicación interna, llegan mucho más externa que manda otra área, yo ahí no estoy. Y bueno, cuando pasan alguna consulta o algo respondo en esa casilla. Actualizo las casillas de mail de toda la empresa como 8000 y bueno, cada dos meses tengo que ir como hacer una

actualización de los mails. Otro que hago que me dieron esa tarea también es algo más de de comunicación externa, nosotros tenemos en Apex un montón de clientes o sea,, Claro, Coca Cola, tiene miles entonces de esos clientes tienen algunos contactos estratégico, está gerente, el director, todos contactos comerciales bueno, yo lo que hago es coordino con los saludos de sus cumpleaños, coordino con ellos y les mando un regalo. Son de Buenos Aires la mayoría, entonces me encargo de comprar el regalo, coordinar con el cliente... me lo mandaron hacer como soy medio así entrador o charlatán o pego buena onda enseguida. Les escribo cómo está de parte de Apex, que se yo y les mando un regalo. Eso es más o menos lo que hago diariamente

Belén S: ¿Tenés relación con casi todas las áreas de Apex y también con los mandos medios ?

Tomás: Si, totalmente. Yo soy analista Jr., pero sí porque me contacto todo el tiempo con los gerentes, porque los gerentes son quienes tienen contacto con esos clientes. Aparte hay un montón de gerentes.. no todos son inalcanzables si no que en Apex, la mayoría de los gerentes incluso los directores... ósea nos hablamos, nos piden cosas "chicos queremos comunicar esto, les parece de esta manera.. nos ayudan, queremos contar esto".. hay bastante contacto con los mandos medios.

Belén S: Todo lo que es operadores, coordinadores y/o colaboradores ¿tiene más conversación, estás más en el día al día o es como más alejada el vínculo?

Tomás: No, con ellos no tengo mucho.. primero.. Somos como 12.000, de esta totalidad el 90% es todo operaciones. Entonces es nuestro público al cuál nosotros le escribimos los comunicados para que lo vean ellos, pero no trabajamos con ellos. Nosotros trabajamos aparte como áreas de staff. Nosotros somos contratados de la empresa y toda la operación son de Apex pero pagan su salario a través de convenios.

Belén S: Medio tercerizado, digamos.

Tomás: Claro, sería algo así.

Belén S: Vos me contaste que entraste durante la pandemia, ¿Cómo fue ese proceso de inducción? ¿Qué hiciste para ingresar a Apex? ¿Cómo fue la modalidad de trabajo? ¿Qué fue lo que te ofrecieron? ¿Cómo fue todo eso?

Tomás: Mirá, hice la búsqueda por "LinkedIn" que era una búsqueda de atención al cliente y tenía un amigo que había trabajado mucho tiempo en Apex y como que desde adentro te pueden recomendar y te cargan el CV y te dan más importancia y seguro te dan la entrevista. Entonces me postulé, me recomendaron también y me llamaron. Lo primero que vi fue algo muy de pandemia que uno de los requisitos básicos era tener computadora, ósea, si no tenías computadora no participabas. Una vez que ingresé... Yo literal fui a Apex por primera vez... ósea entré a trabajar en septiembre de 2020, yo creo que la primera vez que fui a Apex debe haber sido como en febrero.. marzo.. mayo por ahí cuando entré al área de comunicación. O sea, antes siempre trabajé desde mi casa, hice las capacitaciones, el ingreso, todo por videollamada. Era muy raro, o sea, yo ingresé con un montón de compañeros, es más.. Tenemos un grupo pero si yo me lo cruzo en el call no lo conozco o sea nos conocemos por el nombre de WhatsApp. Y todo fue así... por videollamada y el requisito era compu si o si.

Belén S: La empresa en ese caso, por ejemplo te proveía de herramientas, por ejemplo, puedes tener la compu pero te pedía micrófono viste que siempre necesitas como ese tipo de herramientas ¿Contabas con eso o te proveía la empresa?

Tomas: No, yo cuando entré, que es algo que me pareció pésimo a Apex y ahora ha mejorado porque cambié de área. Pero cuando ingresé lo único que me mandaron fue el headset y nada más. Ni silla, ni mucho menos computadora, ni tampoco nos tuvieron en cuenta una factura de luz o algún porcentaje de internet, nada. La verdad que lo único que me dieron fue el headset y nada más. Después cuando entro al área de comunicación.. como todas las empresas el gerente de comunicación hoy tiene mucho más peso y hoy ya tengo una notebook, tengo una silla que uso para trabajar, tengo el headset.. pero hoy tengo más cositas que antes no. Lo que pasa.. que noté cuando entré a Apex, ósea nadie estaba preparado.. era como muy sobre la marcha y gente que tuviera la compu. Apex es muy pro para trabajar presencial y hoy durante la pandemia, o sea, creció mucho la empresa, o sea que hay una cantidad de gente que antes no había y hoy no le da la infraestructura para volver a trabajar presencial, vamos rotando los días. Yo voy dos días, por ejemplo, martes y jueves y las áreas de operación algunas van rotando porque no les da para que vayan todo, eso fue lo que faltó. Le falta infraestructura, claro.

Leila Aybar: Y cuando te dijeron que tenías que ir presencial, ¿Cómo fue eso? ¿Fue a través de un mail institucional, algo muy informal?

Tomás: Yo soy del área que me entero de todo, porque nos avisa a nosotros primero "che vamos a comunicar un aumento, etc". Yo siempre me entero todo primero porque tengo que redactar los comunicados, pero sí fue bastante informal. Fue como que él nos venía contando... y nos cuenta como "no hablé con Lucas que forma parte de RRHH, sepan que dentro de un tiempito ya vamos a empezar a volver, seguramente un día.." Pero fue como relajado... bien y sí, pero fue informal al menos nosotros, pero por el área donde estamos después del resto se enteran por un mail formal por el chat o por un comunicado formal, o sea, si eso es todo oficial.

Belén S: ¿Hubo repercusión entre los empleados que no les haya gustado mucho la idea o que sí?

Tomás G: Sí, bastante... Por ahí no te comentan o no te responden porque es el miedo lógico de decir "bueno no voy a bardear a la empresa quejarme porque me van a echar"... a mi me pasa que yo también estoy disconforme con miles de cosas de mi empresa y bueno, no siempre se puede uno reclamar todo porque te miran mal, después van todo un tema. Entonces no me lo reclamaron mucho en los canales oficiales, pero sí hablando, por ejemplo, en el grupito de WhatsApp que tengo con todos los chicos que ingresé, ellos siguen trabajando en operaciones, o sea, atienden sus respectivos clientes.. no sé qué hacen ellos ahora. Pero ellos por ahí, sí fue como que al principio no les gustó nada. Algunas chicas tenían hijos, era como un tema, ya se habían acostumbrado a laburar en su casa con su hijo, entonces ahora tienen que ver con quién lo dejan... era todo un tema al principio... No, no me gustó y a mí tampoco la verdad es que... hoy me gusta la modalidad híbrida porque yo voy dos días nada más a mí me queda cerca, la verdad, yo me voy caminando a la plaza San Martín en 15 minutos menos 12 minutos estoy ahí. Entonces está bueno, voy dos veces por semana, pero no sé mi jefa, por ejemplo, no le gustó, o sea ella prefiere trabajar en su casa porque son más productivos y la verdad que es verdad. Como que estando en la comodidades de nuestra casa, no es que por ahí está mal visto como nada más estás en tu casa, te rascas y no vas a hacer nada, realmente no es así. Nosotros estando en nuestra casa por ahí no sé hacen 40 grados estas en tu casa, con el aire, en pijama y que si tiene más ganas de trabajar, o sea, estar con más motivados algo que que está bueno de nuestro equipo nos pasa eso. Obviamente cuando estamos de manera presencial también nos cagamos de risa, comemos juntos, nos vemos.. se volvió un poco más ese vínculo nos juntamos un poco más y todo, pero en cuestión de trabajo, la verdad que yo al menos, me gusta la modalidad de Home

Belén S: Si tienen que reclutar gente nueva, ¿Va con la modalidad híbrida? En los contratos, ¿ofrecen el teletrabajo la modalidad híbrida?

Tomás G: Si, la mayoría también bueno esa es una de las cosas que hago mucho.. redacto las búsquedas internas y también como trabajo mucho con el área de comunicación externa también veo las búsquedas y ofrecen mucho la modalidad híbrida. Hoy no debe haber ninguna búsqueda que te exija trabajar todos los días presencial. En áreas de staff depende del sector ...todas las búsquedas internas son híbridas, siempre son dos días presencial y tres de home.. una cosa así y son flexibles. Pero para lo que es búsqueda de colaboradores se toma mucho en cuenta la presencialidad por temas de conexión. Un ejemplo de flexibilidad es si a veces está lloviendo un montón directamente no vamos. Por calor, vamos porque hay aire en las instalaciones y son buenas. Por lo menos los aires en el área donde trabajo yo, son buenísimos. Pero por ejemplo si está lloviendo y no vamos, o por ejemplo cuando estuvo el mundial.. El martes trabajamos a las 9 y juega Argentina antes y directamente no vamos.

Belén S: En cuestiones horarias tiene que cumplir por ej ¿Arrancás a las 9 de la mañana y terminó en el horario que debo finalizar o es más flexible cuando estás en casa?

Tomás G: No, en realidad.. respetamos el horario y a las 9 nos conectamos todo.. Saludamos al grupo y terminamos a las 17 y lo respetamos siempre. Si hay una realidad de los tiempos libres que no tengo nada que hacer y estoy en mi casa, me permite "boludear" de cierta manera que estar presencial. Eso está bueno del home. Nosotros cuando estamos de manera presencial y está mi jefe y gerente van y cuando están los dos... y no tenemos nada para hacer es porque estamos al día y tenemos que estar ahí presencialmente. A veces vamos 8hs, trabajamos de las 9 hasta las 12, pero hay veces que estamos de las 13 a las 17 y no hacemos nada. Ahí es cuando decimos "no es necesario, siempre venir" o sea hay veces que podemos estar en casa sin tener la obligación de estar acá sentado, cagado de calor o frío o lo que sea. En eso, no es completamente necesario y si lo de mi tiempo libre.. si en mi casa puedo hacerlo más tranquilo. Sí es como mucho más relajado también completamente.

Mi jefa misma me dice siempre.. se ríe pero dice que no le gusta ir presencial, que ella es mucho más productiva desde su casa y nosotros también. Hoy fue un día a full por ejemplo pero hicimos miles de cosas super bien y no necesitamos estar allá todo uno al lado del otro con la compu para rendir mejor. Creo que la comodidad de cada uno de su casa..Te motivas

incluso un poco más. Estoy convencido de eso, a veces sí está bueno ir, hay cosas que está bueno charlar en vivo. Por eso nos gusta esto de ir dos veces uno o dos veces por semana está bueno

Belén S: ¿Esta modalidad está plasmado en tu contrato?

Tomás G: La verdad que no lo sé. Solo dice lo de Analista Jr., la cantidad de horas pero no la modalidad. No me puse a pensar eso...me voy a fijar pero no vi nada. Pasa que ese contrato la firmas una vez y no volvés a firmar más pero me voy a fijar.

Leila A: El tema es por ahí a veces para las empresas importantes aclararlo por el tema de la ART yo, por ejemplo para la ART yo firme un un apartado, digamos a mi contrato que dice que ante la situación de emergencia pandemia, si estoy en mi casa y ante la ART yo no volví al sitio entonces yo también como voy y vengo

Tomás G: Ahh vos sabes que creo que sí, creo que ahora me hiciste acordar eso. Creo que en el momento en que volvimos a trabajar presencial que nos dijeron que íbamos a hacer dos días más especificaba qué días, pero estoy ahora me hiciste acordar. Creo que firmamos algún tipo de seguro algo así. De que íbamos a ir dos veces, es verdad. Porque el tema de los porque algo que nosotros hacemos internamente es comunicarlo el tema de no sé si tenés un accidente una hora antes una hora después de que saliste de la empresa de todos ustedes cuando creo que sí, sí, firme algo tenés razón.

Leila A: ¿Crees o sentís que trabajas más horas de tu casa que por ejemplo cuando vas presencial?

Tomás G: Eh, yo la verdad no, porque como te digo yo por ahí es justo mi área. Hay días que estoy.. Por ejemplo, hoy estuve a fondo, o sea, hay días que estoy con mucho estrés como todo el día una cosa, trae la otra, se me juntan 44 comunicados para hacer y mientras me van pidiendo cosas por esto aparece lo otro y así todo el día. Pero también está eso que a veces cuando estamos organizados, hay días que estoy súper tranquilo, entonces realmente me encantan. Los días que estoy tranquilo trabajo dentro de mis horas siempre, o sea, siempre estoy conectado. Siempre estoy en la computadora, ocho horas, o sea, no es que me voy a jugar, tenemos un chat porque por ahí nos escribe nos piden cosas, cumplo mis horarios y mis ocho horas las cumplo. Pero generalmente de más, eso es algo que rescato. Salvo que haya un

momento crítico como un confinamiento, etc. Después siempre respetan nuestro horario y siento que desde mi casa incluso si se quiere lo puedo manejar o trabajar menos si se quiere.

Belén: ¿Consideras que con esta modalidad, podés despegar de tu vida personal con la de tu vida laboral, o genera que estés con el modo trabajo todo el tiempo o nada que ver.?

Tomás G: Sí, incluso yo realmente me concentro más o sea, estando desde mi casa, pudiendo estar cómodo ósea, sintiéndome relajado como uno se siente en su casa. Yo me conecto más, o sea, puedo trabajar mejor literalmente. A veces vamos pero cuando vamos por ahí presencial, no sé, vamos todo y nos ponemos a charlar y boludeamos un montón a veces y en nuestra casa, no. Sí, yo siento que sí creo que hasta el trabajo mejor me gusta más. Me siento más cómodo teniendo dos o tres días de mi casa

Belén S: En la pandemia, ¿Tenías la misma sensación o cambio con el hecho de poder ir dos días o dos o tres días presencial?

Tomás G: No, cambió. Porque al principio cuando estaba en cuarentena yo trabajaba para Claro. De por sí, fue horrible empezar en pandemia porque tu primer llamada parece una pavada pero los nervios de una llamada, en tu casa.. solo en la pieza. No me gustó para nada. Pero después que pasó la primera semana y no renunciás, ya te acostumbraste. Me gustaba el hecho de estar en mi casa. Después cuando cambié de área y empezó a abrir el call me gustó un poco más. Como que lo otro fue más por obligación y ahora todo esto me gusta y es más relajado.

Belén S: Por último, en un momento me dijiste que tiene aproximadamente 12.000 y pico de empleados...

Tomás G: Si aproximadamente 12.000

Belén S: Y todo eso, ¿Está distribuido acá en Córdoba?

Tomás G: No, cuenta con cuatro provincias.. Cuatro edificios en Córdoba, una en Santa Fe (Rosario), otra en Buenos Aires y otra más en Chaco (Resistencia), o sea, el fuerte es Córdoba.

Belén S: Con la vuelta de la presencialidad, ¿Notaste que hubo mucho más renuncias o todo lo contrario?

Tomás G: Creo que no, pasa que Apex se caracteriza por tener muchas call, entonces constantemente se va porque esa gente consigue algo mejor, es rotativo. Pero no me pareció ver bajas o renunciadas por esta causa que no le gustara esta modalidad.

Belén S: ¿Cómo describirías el trabajo híbrido desde tu perspectiva como empleado?

Tomás G: es como un equilibrio perfecto entre la comodidad de estar en tu casa y la dinámica del espacio de trabajo como lo requiere la presencialidad. Es la libertad de poder realizar mis tareas desde casa pero también tener la oportunidad de conectarme con mis compañeros y sentir el ambiente de la oficina cuando tengo que ir. Para mi esto tuvo un impacto positivo, tanto en lo laboral como en lo personal, por el momento es una buena experiencia.

Entrevista a Magdalena colaboradora de Apex

J: ¿Cuál fue tu experiencia cuando inició la pandemia? ¿Qué acciones realizó Apex a la hora del confinamiento?

Magdalena: Bueno, cuando empezó la pandemia tuvimos una semana sin trabajar, pero por una cuestión que se estaban organizando todo con el tema de las compu, cómo hacer para llevarlas y demás.

Bueno, principalmente era todo un caos. Recuerdo que algunos chicos se llevaban las computadoras a casa desde el mismo piso y a otros, como por ejemplo a mí, me dijeron que me iban a llevar la computadora a casa. Yo estuve una semana sin poder trabajar justamente por esto, que no tenía las herramientas y bueno había chicos que sí habían podido empezar a trabajar. La metodología que aplicamos fue que nos llegaban las computadoras al que le hacía falta internet nos brindaban los módems que eran esos chiquitos como de personal algunos compañeros también les brindaban teléfono celular con el cual compartían datos a través de un cable USB y bueno dependiendo de cada necesidad se adaptaba todo a lo que necesitaba el asesor. Muchas veces pasaba que había asesores que en la zona donde estaban no tenían señal entonces por ahí se complicaba mucho más eso y bueno le encontraron la forma brindándole algunos de estos elementos que te mencioné recién.

Nos enlazaban con una VPN, la cual nos brindaba todas las herramientas de trabajo para que nosotros nos pudiésemos conectar sin inconvenientes y bueno estuve casi dos años trabajando

de forma teletrabajo desde casa y bueno en el mismo horario de siempre o sea yo creo que me sirvió bastante esto del teletrabajo por una cuestión de autogestión y gestión. La verdad que costó bastante que la comunicación fluyera porque por ahí, no sé, tenés alguna duda hasta que mandes el mensaje a tu superior para preguntar y demás, costaba bastante. Digamos que todo se resuelve en el minuto que te establecen de las llamadas, pero bueno eso ayudó a que todos los asesores sean autogestivos en ese sentido, bueno básicamente eso.

Juliana: ¿Qué ventajas y desventajas sentiste de trabajar desde tu casa?

Magda: La verdad que tuvo sus momentos buenos como también tuvo sus momentos malos que por ahí yo decía “no quiero estar más acá dentro”, “no quiero trabajar más de mi casa” pero por una cuestión también de que por ahí se mezclaba casa laburo entraba mi casa estaba la compu del trabajo ahí entonces era como que no se cortaba eso o en ese sentido.

Sí me pasó esto que confundía mi casa con el trabajo, era como que iba a casa y estaba el trabajo ahí, yo vivía en un monoambiente, así que era constantemente estar con la compu de trabajo ahí, era vivir en esas cuatro paredes y por ahí sí me pegaba mal porque estaba cansada de estar encerrada siempre entre las cuatro paredes y encima yo estudiaba desde casa también así que era todo el día en casa encerrada

Así que bueno, Juli en simples palabras, estuvo muy bueno esto del teletrabajo, pero una cuestión de que trabajabas desde casa, estaba todo bien, acomodabas tus horarios como vos preferías y demás, pero también tenía eso, que la comunicación no fluía de forma tan directa y hoy en día destaco que, estando en el piso, gestiono mucho más rápido, aclaro mis dudas mucho más rápido y por ahí esto de gestionar con información que sea la correcta porque por ahí vos en todo esto de esperar, ver, o que te respondan a lo mejor tapabas con otra respuesta que nada que ver. Entonces ahora me pasa eso que estando en el piso es mucho mejor. ¿Volvería a teletrabajo? Sí, volvería. Volvería, digamos, porque ya afilé mucho en el piso mis conocimientos, pero si me pasase como hace dos años, que me cambiaron de cuenta, de “Claro” a “Coca”, hice una capa desde casa, preparé todo desde mi casa, y la verdad que fue bastante complicado. Me hubiese gustado más estar presencial haciendo una capacitación para después poder ir a casa a trabajar. Entonces sí, presencialmente fluye más todo.

Juliana: ¿Qué canales de comunicación utilizaron?

Magda: En cuanto a los mensajes, los canales de difusión por el cual nosotras nos manejábamos era grupo de WhatsApp donde estaba nuestro supervisor y donde él nos indicaba que teníamos que hacer una vez logueados por ejemplo: “chicos, conéctese a la vpn”, “chicos hagan esto” la verdad que hacían lo que podía estaba él solo, así que imagínate con 15/16 chicos que estaban en casa había que hacer una bajada de línea a nivel general y que se entendiese.

Y por ahí muchas veces pasaba eso de que no fluía tan bien la comunicación, por eso el plan de acción. Pero después de mucho tiempo, el primer año de pandemia la verdad que fue bastante difícil en cuanto a lo que es la autogestión, la autogestión no es lo mismo que estar en el piso por ejemplo que uno por ahí tenés a tu supervisor cerca y le haces las preguntas necesarias y demás, sino que por ejemplo me pasaba que estando desde casa no me respondían las dudas de forma rápida y yo tenía el cliente ahí en línea y era estar ahí esperando renegando pasándola mal porque no nos respondían entonces bueno han dejado después del año a una persona que estaba a cargo de responder todas las dudas y eso también le alivia un poco el tema esté al supervisor de tener que estar haciendo sus gestiones, respondiendo las dudas y demás, entonces estaba mi supervisor por ejemplo que hacía todo lo administrativo y una persona encargada de canalizar todas las dudas por whatsapp entonces se hacían mucho más sencillo, mucho más rápido.

Juli: ¿Sentiste vos o tus compañeros malestar ante estas situaciones? ¿Hubo flexibilización laboral? ¿Sentiste que trabajaste más horas desde tu casa que en tu espacio de trabajo?

Magui: Sí, sentí bastante malestar pero por una cuestión de que me costaba por ahí entender también que del otro lado había una persona que estaba con mil cosas y que no me podía responder a mí, razoné, que bueno, que no se podía hacer todo y que no teníamos las herramientas para poder canalizar todo de forma más rápida. Entonces sí, hubo bastante malestar, pero por eso, por la falta de respuesta.

En ningún momento hubo flexibilización laboral, las métricas siguieron siendo las mismas, siguieron midiendo lo que es el tiempo de llamada, lo que eran las encuestas, y es más, se pusieron mucho más exigentes en cuanto a lo que es cumplir la métrica. Recuerdo que nadie llegaba a cumplir las métricas del tiempo, nadie llegaba a cumplir las métricas de las encuestas, más que nada era el tiempo, porque habían hecho un ajuste en cuanto a lo que era el tiempo de duración de llamada. Entonces, nada, nuestro equipo siempre salía fuera de objetivo por esa razón porque habían ajustado las exigencias en cuanto a las métricas.

Bien y en cuanto a trabajar más horas desde casa nunca me pasó pero por una cuestión de que yo firmaba la entrada por ejemplo 11 de la mañana y salía 17:30 eso sí sé que los supervisores se quedaban más tiempo pero en mi caso puntual siendo asesora jamás me quedé fuera de tiempo y si me he quedado me lo han devuelto así que en ese caso no había problema.

Juli: ¿Cuál es el rol que ocupás?

Magali: bien yo soy agente atiende en el 0810, en su momento me dividía en 20 para poder aportar desde mi lugar y decir bueno, ayudo a los chicos nuevos que ingresan mientras atiende las llamadas, me dividía en 20 literal, mi cerebro estaba frito pero como que hacía más tranquila mi gestión por el hecho de estar desde casa y bueno y ayudar a mis compañeros desde donde podía como podía con las herramientas que tenía.

J: ¿Cómo aplicaron la metodología home?

M: No cambió demasiado porque era como que tenía mi trabajo en casa me llevaron todas las herramientas necesarias para poder trabajar y la verdad que nunca me faltó nada en cuanto a lo laboral siempre pude conectarme sin inconvenientes, el modem siempre me anduvo bien y además por ahí se le acababa el crédito pero bueno, era algo super normal agarrábamos, llamábamos y pedíamos que nos cargaran crédito lo cargaban al toque, así que en ese caso no habría problema.

J: ¿Cómo comunicaron el paso del trabajo presencial al hogar? ¿Hubo un comunicador oficial? ¿Cuál fue la vía formal? Y cuando debían volver a la normalidad, ¿cómo lo comunicaron?

Magui: Lo hicieron mediante una comunicación por Whatsapp, después sí lo formalizaron, nos mandaron un documento en la página donde nosotros firmamos los recibos, donde indicaba que la modalidad de trabajo se iba a cambiar, que ahora iba a ser, no sé si iba a ser teletrabajo, si querés después lo busco bien, pero sí nos dijeron que la modalidad de trabajo iba a cambiar había igual un tramullo medio raro ahí porque había una ley de teletrabajo bueno la cuestión es que Apex no se había cómo anotado en esa ley si no que lo disfrazaba de otra forma como conexión con VPN o algo así entonces no era teletrabajo oficialmente y el procedimiento fue ir volviendo digamos por tandas por ejemplo, este año cuando volvimos a trabajar presencial iban volviendo tandas de 10 o 15 personas y nos pedían que trajéramos lo que serían todas las cosas que nos habían dado: la compu, la silla, el módem, etc. cualquier material que tuviésemos y nos hayan brindado para poder trabajar e íbamos volviendo de a tandas. Nos pedían un taxi

decía que te buscaba por tu casa pero bueno teníamos que sacar todas las cosas para volver de manera presencial con las herramientas.

J: ¿Cómo abordaron los inconvenientes que podía presentar trabajar desde casa? Teniendo en cuenta que cada trabajador tiene realidades diferentes

M: En realidad para mí hubo como un cambio y siento que afectó mucho esto el tema de que nos volvimos como seres muy solitarios en cierto sentido, había días por ejemplo que yo me las pasaba en casa que no salía en ningún lado, que me quedaba todo el día encerrada y sé que eso en su momento me afectó en cuanto a lo social, estaba como muy encerrada después obviamente generó este problema de que mucha gente no quería volver a trabajar el piso, siendo que la forma de trabajo era presencial, entonces medio como que se confundió eso, dónde tengo que trabajar yo, esto es cómo tengo que hacer yo y demás. Ahora estamos mucho más tranquilos en ese sentido. O sea la gente está como ya acostumbrada a venir y trabajar al piso, pero sí siento que cambió como eso el tema de no tener rutina, en realidad sí, tenía la misma rutina de siempre. Por ejemplo atendías las llamadas con un rodete con el pijama y vivías así 24/7 eso no estaba bueno como que no aportaba mucho al bienestar emocional sobre todo.

¿Se implementaron nuevas tecnologías o herramientas para facilitar el trabajo remoto o mejorar la gestión de los empleados?

M: Que yo recuerde no. No. Se organizaron más organizados los grupos de WhatsApp. Por ejemplo, había un grupo para consultar cosas de control de piso. Había cosas para consultar directamente de lo que era la cuenta en sí. Si había alguna comunicación en específico o algo por el estilo. Bueno, después tenemos el grupo de whatsapp de cada team pero otra tecnología no han implementado en mi cuenta, que es “Coca” durante 2021-2022,

J: ¿Crees que hubo más renuncias que incorporaciones?

M: Entiendo que no hubieron muchos despidos, por lo menos en lo que es mi cuenta no hubo muchas bajas tampoco y se veía bastante flexible con esto de, si se te corta la luz, no hay drama cargas el deslogueo por Wey, que es la aplicación que nosotros usamos para la administración de todo lo que tenga que ver con horarios y demás eran como mucho más flexibles ahora han vuelto a trabajar desde su casa un montón de chicos, porque ingresan chicos nuevos al piso y no hay lugar. Si van a ser más estrictos en ese sentido no van a dejar que no se trabaje sino que por ejemplo a alguien se le corta la luz por x motivo va a tener que devolver esas horas que antes no pasaba eso ahora lo han cambiado y van a estar super estrictos con esto del control del tiempo que cuiden las cosas y demás.

J: ¿Qué mirada tenés de virtud del teletrabajo y la situación actual?

M: Está bueno el teletrabajo si me gustaría por ejemplo que fuese algo como digamos unos días desde casa y otros días en la oficina pero por una cuestión de también que no te afecte a vos el encierro y creo que eso me gustaría como algo más bien bimodal que se pueda hacer tanto en casa o desde el trabajo, la verdad que sí me gustaría algunos días sí y otros no. Mejora mucho la situación en cuanto a lo que es ahora. La pandemia creo que demostró que podemos ser productivos desde casa, pero también necesitamos tener una vida social, el contacto con la otra persona. El trabajo híbrido permite esa combinación, lo que mejora la calidad de vida de los empleados y mantiene la eficiencia laboral. Yo siento que ahora fluye mucho más la comunicación. Apex implementó mejoras en los canales internos y tenemos una plataforma de asistencia, eso facilita el trabajo remoto y mejora la eficiencia. Estos cambios ayudó a mejorar mis tareas diarias. Bueno también obviamente uno va aprendiendo después de ser autogestivo de un montón de cosas, como a trabajar de forma más sencilla por ahí o saber dónde localizar la información, que antes por ejemplo no me pasaba, pero sí tuve que volver a trabajar presencial para darme cuenta de eso. Porque presencialmente fue donde aprendí de forma más rápida, donde aclaré todas mis dudas de forma más rápida y sencilla. También pasaba en caso de que una pregunta media tonta o que era muy sencilla y no me daban ganas de preguntarlo y lo dejaba pasar. Entonces hoy cualquier pregunta mínima que tengo voy y lo hago entonces la comunicación es más fluida en ese sentido. Me gusta mucho más.

Entrevista a Jeremías colaborador de Apex

BS: Bueno contanos tu nombre completo y ¿Hace cuánto estás trabajando en Apex?

JS: Bueno mi nombre es Jeremías Sabati, tengo 28 años y entre en el 2017 hace casi 5 años

JD: ¿Estudiás o estudiaste algo?

JS: Empecé a estudiar recién a los 25 y hago abogacía. Es un poco complicado llevar el trabajo a la par. Pero le re meto, trato de meterle a la facultad y después en el trabajo.

BS: ¿cómo son tus horarios para poder estudiar y/o trabajar?

JS: Ahora estoy haciendo de 12 a 18h. Es una hora que me corta todo al medio y bueno, hay días que curso a la mañana y después a las 6 de la tarde. el día Es un poco complicado poder conseguir un cambio horario más permanente en la mañana

JD: Jere, en estos cambios de horarios, ¿implica que vos tengas buenas métricas y demás o por el estudio puede gestionar un cambio sin inconvenientes?

JS: Hay un orden de mérito que ellos manejan y ahí te van proponiendo cambios de horario para adelantar, para correr. Pasa que el movimiento de horarios muchas veces no son permanentes y es por un tiempo. Por ejemplo todo bien con trabajar en la mañana, pero que sea a mitad de la cursada ¿me vas a volver al horario habitual mío? No me sirve. Muchas veces he tenido que presentar certificaciones de la facultad.

BS: ¿Cuándo te sumarte a Apex o cómo fue ese proceso?

JS: Anteriormente trabajé en un McDonalds, es un trabajo que te quema mucho la cabeza. Quise cambiar de trabajo y la salida de la mayoría, tal vez generalizó un montón, pero pasan a full time (no por comodidad) puede ser para acomodarse y eso es lo rentable que tiene Apex. Cuando entré no tenía pensado quedarme 5 años.

JD: Claro, contanos acerca de tu cotidianidad en el trabajo, a cuánta distancia de tu casa te queda, lo que te implica transportarse hasta allá y demás. Cómo es un día tuyo digamos para ir al trabajo y qué haces en el trabajo.

JS: Yo vivo en Malagueño, estoy a 40/50 min del centro. Desde casa tengo que salir tipo 10:30 para llegar 11:30 h al centro, en las vacaciones no hay tanto tráfico para llegar al Call más o menos puntual. Estoy muy inconforme porque en el trabajo, no la vengo disfrutando. De ahí pasan mis 6 h para desloguearme e irme.

Si bien estoy rodeado en lo que hago, con mis compañeros que son por ahí piolas, se me pasa la tarde entre mate y mate. Lo que me motiva es ir a ver a mis amigos pero aún así hay muchas cosas que no me gustan. Formas de manejarse. Bueno, una de las peleas que tuve fue porque, bueno no sé si pelea pero fue una discusión, la presencialidad, a mí me hicieron volver en octubre, yo pedí hasta el último momento que me dejaran en casa. No me dejaron, volví, pasó todo esto del rebrote de COVID que fue noviembre y diciembre. Hicieron volver a todos mis compañeros (entendemos que a la casa), menos a mí y a dos pibes más que no nos autorizaron a volver al teletrabajo.

JD: ¿Por qué crees que pasó eso J? ¿Pudo ser por algo actitudinal? ¿O métricas?

J: La excusa fue que .. lo que ellos planteaban era la baja de conectividad (que fue lo que nos hizo volver). Yo proponía soluciones a ellos. Como vivo en Malagueño, no tengo un proveedor grande como Fibertel que me brindara un modem. No tuve el acompañamiento de un Superior que me ayude con un modem para que tenga internet y no se me caiga el servicio. En lo de las métricas, no había problemas porque iba a trabajar ahí.

JD: Cómo comenzaste a trabajar en la pandemia. Digamos cómo fue ese paso de confinamiento? ¿Cómo se les notificó? ¿Cómo se les informó los pasos a seguir luego de que no iban a poder asistir al de manera presencial?

JS: Bueno, a nosotros nos avisaron de un día para el otro, o sea, en mi caso fue un miércoles dijeron che .. ¿Tenés compu? ¿Qué velocidad de internet tenés?

La verdad es que si tenía una compu y, me dieron los programas para instalarlos en compu. Lo peor de todo fue de que yo venía teniendo un segmento y esto sí lo vi como algo que molestó a todo conjunto a mi grupo que en plena pandemia nos capacitaron para atender lo que es el Cablevisión y Fibertel, o sea, una capacitación de casi un mes donde la capa era una persona que vivía en otras provincias. El enojo era en este momento para pasarnos, claro, implicando lo que es empezar a tener un producto nuevo, de que necesitaba acompañamiento al principio, de alguien que maneje el sistema, que maneje que te enseñan las cosas. Bueno, yo hice la capa y se notó mucho el ayudarte por dos días por un grupo de WhatsApp que básicamente lo dejó de ser el teléfono personal a pasar a estar 24/7 al teléfono y nos largan a atender solos, o sea un nuevo producto. Bueno, no podíamos hacer nada porque era eso o irme.

JD: Es muy normal en este tipo de trabajos, digamos en Apex puntualmente, que te cambien de cuentas o no? Que un día vos atendió un producto después otro y que te vayan mutando cambiando o no?

JS: Más que todo el monopolio que es .. ehh .. Cablevisión y grupo Telecom que tiene un montón de segmentos y que a vos te van a pagar el mismo sueldo por atender cinco servicios de ellos. No hay beneficio, no hay nada que te motive tampoco decir bueno, la verdad es que atiendo no sé Personal y además haciendo servicio de internet, que me den un incentivos, por eso ...

JD: Claro no sucede claro es como digamos 100%

BS: Y cuando te enteraste que tenías esto de empezar a volver a la presencialidad te mandaron solamente un whatsapp como mencionaste y lo hicieron como otro canal de comunicación tipo, un correo algo mucho más formal más institucional.

JS: No, me dijeron que me pusieron coaching y me loguee en una Meet, y bueno, dije acá me rajan. Y ahí nos informaron a mí a otros compañeros más, que bueno, hubo una de las chicas que tenían volver un edificio, que se le complicó porque tenía otro laburo y bueno, y la respuesta que le dieron fue como bueno, fijate que vas a hacer esto era la JCC y bueno chica, dijo, bueno, la verdad que voy a tener renunciar porque no me están ayudando, o sea, no me están haciendo muy fácil las cosas, sino que me las complican aún más. Después había otro chico más que tenía que volver presencial que renunció. Entonces solo fue por whatsapp. Me hicieron hacer una capacitación de onda, cómo eran los pasos a seguir, el protocolo y todo eso, para estar ahí en el site y nada más, o sea, no, no un correo, o sea, fue por Meet todo.

JD: En la diaria también la comunicación era por Meet o por algún canal interno del lugar? Por ejemplo, cuando vos estabas en la pandemia trabajando desde tu casa, ¿cómo se comunicaban? ¿O cómo te informaban?

JS: Por Whatsapp. Y es algo que creo que todo el mundo se quejó y hasta el día de hoy ya se cansaron. Porque lo mismo, sigo en el grupo de trabajo mandando información, el tiempo no respetaban, quizás de franco. Es como un montón de cosas.

BS: Claro, nunca podías despegar, digamos de esto, no descansabas nunca.

JD: Y no tienen ellos canales internos, no sé un chat interno donde puedan informarles vía mail o algo sí o sí, por Whatsapp? ¿O no los usan esos canales que tienen?

JS: Claro, nosotros tenemos el mail de Apex que ahí deberían canalizarse todo esta info, pero hace mucho, o sea, después de la pandemia no se volvió a usar. Para mí también mi jefatura Apex tiene en Rosario, Chaco, Buenos Aires y Córdoba, yo pasé a depender de una jefatura de Chaco y ellos el mail es como no, o sea, te lo mandé y fijate la plaquita que manda el grupo ahí es como eso.

JD: Claro, la información está inconclusa, claro, o sea, que tu dependencia vos si bien trabajas acá en Córdoba, dependes de un grupo y un equipo de trabajo que está reside en Chaco.

JS: Claro, en mayo de este año volví a tener jefatura acá en Córdoba esencialmente. Hoy voy (al piso) y puedo ver a mi supervisor físicamente, al jefe supervisores, pero recién después de dos años y pico.

También pasó otra dinámica de trabajo claro se notaba mucho, a veces trabajaba mucho o te decían hace esto, o hay sanción o lo hacías de otra forma y hay sanción.

JD: Ustedes tienen alguna área de recursos humanos donde puedan ver esta situación es de incomodidad o de también como de coacción? Digamos que trabajar de esa manera no debe ser para nada como tampoco.

JS: Yo hablé con RRHH, o sea, varias veces hablé como dos, en la pandemia porque había problema con los días por examen que pedía. Yo seguía cursando virtualmente y los días por exámenes estaban y yo los iba a usar, muchas veces pasó de que te decían “no, sólo te podés tomar dos días nomás” antes del examen y no podía acomodar por los francos, entonces yo me empezaron a tratar de trabajar por ese lado, entonces intenté hablar una vez con la chica de Recursos Humanos y me dijo como bueno, pero esto es así, no sé qué, o sea no me dio una solución, porque no, o sea, no, ellos se habían quedado que me iba a tomar dos días por el examen y nada más, es más, o sea una vez me pasó de que el día por un examen tuve que entrar a Guaraní y como mandarle un print (de pantalla), de que había rendido ese día, la nota y que había aprobado el examen para poder llegar el día de examen.

JD: Claro, claro como una situación ahí de poco manejo, digamos de derechos del trabajador, también por decirlo de alguna manera porque uno como trabajador tiene ese derecho de examen. ¿Cómo te sentías trabajando desde tu casa? Preferís eso o trabajar en el lugar.

JS: No, yo soy lo que prefiere más estar con mis compañeros. Yo soy muy social, entonces él la sufrió mucho al principio, pero bueno también pienso que el teletrabajo tenía ventajas. Estoy acá y nada más desde ese lado, pero sí me gusta ir.

BS: Vos vivís solo o con tu familia, o con quién?

JS: Mi familia.

BS: Ahí en todo ese periodo de pandemia, de confinamiento, en Apex conoces a otros compañeros que les hayan ofrecido computadoras? O no sé si vieron que, bueno, por el tema

de la Ley de trabajo por toda la situación muchas otras empresas ofrecieron cosas, como para poder seguir trabajando más cómodos. Apex tuvo esa condición o tuvo esa predisposición como para apoyar ese trabajo?

JS: Bueno, si a alguno de mis compañeros les dieron. Preguntaron, quién tenía compu y quién no y en base a eso las repartieron: computadoras, etc. Como yo dije sí de entrada, capaz soy un bobo, pero no sé mucho de tecnología y compu, yo dije que sí pero mi compu era media vieja. No cargaban los programas, y bueno las veces que dije eso, me decían bueno quedate ahí hasta que te ande el programa.

La vez que quise pedir compu, era demasiado tarde porque habían dado todas las computadoras. Tengo compañeros que la hicieron bien, porque habían programas muy pesados, y pasaba que la compu de ellos se le rompió, literal.

BS: Claro, y bueno, después cuando se dentro de tus compañeros o compañeras cuando también tuvieron que volver a presencial, o no sé si conoces de aquellas personas que tuvieron que volver a la presencialidad, ¿cómo eran su realidad? Si modificó mucho digamos, tanto, o sea que les resultó tanto también a ellos, O sea por la diferencia, por ejemplo, no sé qué sean como que sean madres padres o que digamos que les beneficia mucho más estar en casa, ¿cómo era esa situación para ellos?

JS: Sé que hubo descontento, porque algunos tienen hijos y tuvieron que acomodar esa rutina. Hay algunas que son mamás y que todo el tiempo están haciendo cambios de horario, acomodándose y es un bajón porque tranquilamente yo podría estar haciendo teletrabajo. Desde mi punto de vista hay una subjetividad en eso, que yo lo discutir un montón de veces, pero sí compañeros que tampoco tienen hijos, que también tenían una vida más organizada, en cuanto sabían que estaban en su casa y después no sé, cursaban un posgrado, o lo que sea que hagan su tiempo. Hay compañeros que estaban en clase, desde otra notebook, y les llamaron la atención y es como, bueno, pero mi no me estás consiguiendo cambio de horario, yo a la clase no la voy a perder. Y han llamado la atención a varios por eso.

Considero que hay gente a la que si se le puede dar ese, no sé si privilegio, pero también lo que pasa es que hay una ley de teletrabajo que finaliza ahora y que hay que ver que van a hacer con todo el resto.

JD: Claro, muchos de ustedes tenían contrato con la ley de teletrabajo o no?

JS: Claro, yo entré con un contrato presencial, o sea, me encontré nunca cambió, pero todos los chicos que entraban en pandemia, o sea que ahora el 31 de diciembre deja de tener vigencia, es cómo a dónde los metes o ponés más plata pagando luz, Internet, todo lo que requiere.

JD: Claro tienen que reweer como toda esa situación con esos compañeros. Bueno, ¿cómo te sentiste trabajando en la pandemia? Digamos, ¿te sentiste con más presión? ¿Más relajado?

JS: Yo digo yo lo sufrí desde el punto de vista que, bueno me cambiaron de jefatura, con gente que no conocía, otra dinámica de trabajo y muchas veces me quejo de todo, pero mandaban placas al grupo como diciendo quiénes eran los 10 mejores y a mí no me parecía ser bueno métricas y a mí

me llegaba todo el tiempo casos donde me preguntaban por qué te demorás, necesitás ayuda? Esto y lo otro. También con una jefa que no nos llevábamos bien, que mi supervisor no iba a tirar para mí,

Nada, o sea, la padecía de ese lado con jefa, una jefa que no no, no, que no nos llevamos bien, obviamente no iba a tirar para mí.

Después empieza todo el hostigamiento de si no hago esto, voy al canal teléfono, que si hago esto que me van a echar, como todo el tiempo esa presión.

BS: Sentiste ahí, que entonces ese proceso de trabajo, tanto en confinamiento como, bueno, ponele que el año durante este año y el año pasado medio que se empezaron a cómo a liberar un poco las cosas y poder salir un poco de casa . ¿Cómo fue la sensación digamos en cuanto al trabajo?

JS: Siempre estaba pensando en el trabajo. Onda, por qué me van a amonestar mañana o qué no les va a gustar. No lograba despegarme, y muchas veces me terminaba juntando con mis amigos, y terminamos hablando de trabajo. Era como que no podíamos separar eso. Era, che la estoy pasando mal y me la están haciendo difícil y no sé cómo manejarlo. Ahora se puede decir un poco sí, bueno volví a tener Supervisor en Córdoba y es distinto. Pero, la verdad que el trabajo no le voy a dejar que me coma la cabeza porque si no no.

BS: ¿Cómo fue esta situación con los supervisores? ¿Cómo es el vínculo que tienen con los supervisores o antes y después de la pandemia?

JS: Antes de la pandemia, yo tenía el mejor supervisor del mundo y él renunció apenas empezó la pandemia. Bueno, esto de hostigamiento que hablo también le pasó mi Supervisor. Después, me tocó estar con Sebas que era de Chaco y tenía otras formas de decir las cosas y te terminabas acostumbrando. Y ahora tengo mi Sup de Córdoba que estaba todo bien, que dijo no que me iban a justificar los días por examen porque me tomé la semana pasada, pero bueno. Muchas veces me planto porque tengo este derecho, a mí la ley me ampara para esto. Yo soy muy de ir por ese lado y los corro por ese lado también porque mira, o sea conmigo no pienses es así por el tema de sanciones es como mira.

Y por ahí algunos compañeros, agachan la cabeza y bueno, yo soy uno y otros amigos más, somos los que no se tienen que juntar con nosotros nuevos ¿entendes?, pero nada que ver eso, es algo que a mí me molesta mucho también del trabajo, de decir che que hay un nuevo esté viendo y que no se siente, o sea, yo me he dado cuenta y hasta hace dos semanas a una chica que hubo el vídeo de teletrabajo, le dijo trata de salir ahí porque vos te dispersas mucho, charlas, para eso.

JD: Antes de terminar, quería preguntarte si hay posibilidades de crecer o de cambiar de área o de lugar ahí dentro de Apex si es posible o cómo se dan esa ese tipo de cuestiones

JS: Sí, o sea, no siempre, pero cada dos meses suelen haber postulaciones, pero yo soy uno de los que piensa de que quizá el proceso de selección no es tan claro, o sea, no hay transparencia porque quizás un poco de dedo y no es que me pasa a mí sino que he hablado con el resto en compañeros y todos opinan un poco lo mismo, es quizás de quien más se lleve con el jefe y va a terminar

haciendo tareas, que quizás otro compañero que estaba ligado en ese puesto no se le da la oportunidad de aprender y desarrollarse en ese puesto y pasa un poco eso, y yo últimamente yo no noto el descontento de varios compañeros que están validados por un proceso de selección. O sea, son auxiliares de supervisor y muchas veces, se los excluye porque se tomaron días por el examen, eso también pasa. Apex se cobra todo esto en los sentidos, por el examen, pero si vos querés hacer un proceso de selección, no me tengas tantas faltas, es algo que pasa. Tenés que estar 24/7 para eso.

JD: Claro, girar tu vida en torno a ellos bien, bien.

Gracias por toda esta información, no sé de si quedó alguna pregunta más, sos un genio bueno, un millón de gracias, te volvemos agradecer por el tiempo por la predisposición para hablar también.

Leila A: ¿Cómo fue tu experiencia en la pandemia en Apex?

Marcos: La pandemia fue un momento desafiante para todos, tanto a nivel personal como profesional. En el caso de mi trabajo, en Apex, la transición al teletrabajo fue rápida y fluida. La empresa se mostró muy comprometida con la salud y el bienestar de sus empleados, y proporcionó todos los recursos necesarios para que podamos trabajar desde casa de manera efectiva.

Leila A: ¿Qué acciones realizó Apex a la hora del confinamiento?

Marcos: Apex tomó una serie de acciones para garantizar la continuidad del negocio durante la pandemia. Estas acciones incluyeron: el anuncio del teletrabajo obligatorio para todos los empleados que pudieran realizar sus tareas desde casa. La provisión de equipos y herramientas necesarios para el teletrabajo, como computadoras, monitores, auriculares y acceso a internet. La implementación de nuevas políticas y procedimientos para el trabajo remoto, como la gestión del tiempo y la comunicación.

Leila A: ¿Cómo te comunicaron el paso del trabajo presencial al hogar? ¿Hubo un comunicador oficial? ¿Cuál fue la vía formal? ¿Y cuando tuvieron que volver a la normalidad?

Marcos: La comunicación del paso al teletrabajo fue clara y transparente. El comunicado oficial fue enviado por el CEO de la empresa, y se proporcionó información detallada sobre los nuevos procesos y procedimientos. La comunicación se realizó por correo electrónico, y se incluyó un enlace a una página web con información adicional.

Leila: ¿Sentiste que trabajas más horas desde tu casa que en tu espacio de trabajo?

Marcos: En general, no sentí que trabajara más horas desde mi casa que en mi espacio de trabajo. Sin embargo, es cierto que la flexibilidad del teletrabajo puede hacer que sea más difícil desconectarse del trabajo.

Leila: ¿Cómo aplicaron la metodología home?

Marcos: La metodología home se aplicó de forma flexible, adaptándose a las necesidades de cada empleado. En general, las tareas se organizaron en base a objetivos y plazos, y se utilizó una combinación de herramientas y canales de comunicación para mantener el contacto con el equipo.

Leila: ¿Qué canales de comunicación utilizaron?

Marcos: Los canales de comunicación que usamos durante ese periodo fueron: correo electrónico, videollamadas, chat interno y la plataforma de colaboración.

L: ¿Cómo abordaron los inconvenientes que podía presentar trabajar desde casa?

M: Los principales inconvenientes del teletrabajo que se abordaron fueron: la falta de interacción social, la dificultad para concentrarse y el riesgo de aislamiento.

L: Para vos, ¿cuáles consideras ventajas y desventajas de trabajar desde casa?

M: Para mi, las ventajas fueron la flexibilidad horaria, el ahorro de tiempo y dinero en transporte como el colectivo o el taxi, pude conciliar la vida laboral con la personal y aprendí a tener mayor autonomía y responsabilidad.

Por otro lado, las desventajas fueron la falta de interacción social, la dificultad para concentrarse y vuelvo a mencionar...el riesgo de aislamiento.

L: ¿Qué rol ocupás, en qué cuentas?

M: Soy IT Business Partner para la cuenta "Claro" actualmente

L: Conocés situaciones de compañeros que desistieron al trabajar en casa... viceversa ¿Qué sucedió con la vuelta a la presencialidad?

M: Sí, conozco situaciones de compañeros que desistieron al trabajar en casa. En algunos casos, la falta de interacción social y la dificultad para concentrarse fueron factores que llevaron a esta decisión. Pero también conozco situaciones de compañeros que mejoraron al trabajar en casa. En estos casos, la flexibilidad horaria y la mejor conciliación de la vida laboral y personal fueron factores que contribuyeron a esta mejora.

La vuelta a la presencialidad fue gradual, y comenzó en el segundo semestre de 2022. En la actualidad, la mayoría de los empleados trabajan de forma híbrida, combinando días de teletrabajo y presencialidad.

L: ¿Cómo afectó la pandemia a la operación y la dinámica de trabajo en el call center?

M: La pandemia tuvo un impacto significativo en la operación y la dinámica de trabajo en el call center. En general, el teletrabajo permitió mantener la continuidad del servicio, pero también generó nuevos desafíos, como la falta de interacción social y el riesgo de aislamiento.

L: ¿Se implementaron nuevas tecnologías o herramientas para facilitar el trabajo remoto o mejorar la gestión de los empleados?

M: Apex implementó nuevas tecnologías y herramientas para facilitar el trabajo remoto y mejorar la gestión de los empleados. Estas herramientas incluyen: una plataforma de colaboración para compartir archivos y colaborar en proyectos; una herramienta de gestión de proyectos para asignar tareas y realizar seguimiento del progreso; y una herramienta de encuestas para recopilar feedback de los empleados.

L: Durante el 2021-2022 ¿Cuál fue la situación personal?

M: Durante el 2021-2022, mi situación personal fue favorable. Contaba con un espacio adecuado para trabajar desde casa, y tenía el apoyo de mi familia y amigos.

L: ¿Cómo te sentiste trabajando en Apex? ¿Qué crees que podrías haber mejorado?

M: En general, me sentí cómodo trabajando desde casa. Sin embargo, como mencioné anteriormente, la falta de interacción social fue un desafío. Creo que podría haber mejorado mi productividad al trabajar desde casa organizando mejor mi tiempo y estableciendo límites entre el trabajo y la vida personal.

L: ¿Qué mirada tenés en virtud del teletrabajo y la situación actual? ¿Sentís que mejoró?

M: Creo que el teletrabajo es una modalidad de trabajo que tiene un gran potencial. Con el apoyo adecuado de las empresas y los empleados, el teletrabajo puede mejorar la productividad, la satisfacción laboral y la calidad de vida de los empleados.

Entrevista a Lucas Bustos Gerente de RRHH

Durante esta entrevista, no se pudo realizar una grabación ya que no contábamos con el permiso por cuestiones de privacidad, mientras que pudimos contar con nuestro cuaderno de notas para poder anotar los datos más importantes relevantes.

Lucas contó que durante la pandemia en 2020 APEX AMÉRICA contaba con 6900 de colaboradores (4500 colaboradores en Argentina, 3800 de ellos solo son de la provincia de Córdoba; mientras que 1900 de ellos pertenecen al resto de las sedes de latinoamérica)

En este periodo aumentó aproximadamente entre 1000 colaboradores por año.

Cuando comenzó el anuncio del comienzo de la cuarentena, la empresa tuvo que tomar medidas rápidas para poder trasladar todo su personal a sus hogares. Ellos contaron con un equipo de protocolo y salud quienes pudieron asesorar estos procedimientos. Fue así que en 5 días pudieron trasladar a 4500 empleados que tenían a su cargo.

¿Cómo adaptaron el teletrabajo? Lucas nos contó que antes de este suceso, ellos habían realizado durante el 2018-2019 una prueba piloto sobre la virtualidad pero no funcionó debido a la falta de información del uso de ciertas herramientas por ejemplo el uso de reuniones virtuales como Meet o Zoom, Drive, entre otras plataformas y software que permitían trabajar a distancia (cosa que hoy ya es está interiorizado); y otro factor es que habían pocas salas para aplicarlo y mucha demanda.

Apex invirtió en pc's y otras herramientas a diferentes colaboradores para que pudieran trabajar en su casa con la comodidad y con las herramientas necesarias para cumplir con los objetivos, optimizar el tiempo y la experiencia.

Se tomó esta decisión debido a que los clientes obligan a cumplir los contratos de trabajo, por lo tanto Apex no pudo dejar de trabajar ni bajar los compromisos y objetivos para con el cliente. Hs de servicio= personas. Esto quiere decir que si no se cumplía el contrato, se penaliza por falta de horas o baja el % de tasación de la facturación.

—
Apex se vincula con los valores de la cercanía y la integridad.

A mitad del 2021, persiste el trabajo virtual, por ejemplo para quienes hacían tareas de redes sociales

Tecnología.

- Se trabajó el área de seguridad informática, se invirtió computadoras. Cada uno tenía su bolsa ziplock donde se le entregaba el headset.

Empleados.

- El 87% de los colaboradores crecen dentro de la compañía.
 - El promedio de edad del colaborador es de 24 años
 - Lucas no considera de que este rubro sea parte del “primer laburo de las personas estudiantes”
 - Muchos de ellos con estudiantes crónicos o en pausa (que ingresan a esta organización comenzando una carrera y la dejan , o están cursando una carrera pero realizando una o dos materias. No son estudiantes que llevan la carrera al día. Algunos de ellos comienzan una carrera y la dejan, para luego poder retomar o comenzar en una privada.
- Recursos Humanos.

- A a hora de realizar el reclutamiento de personal, utilizar la plataforma de LinkedIn para ver su CV, no revisan el CV físico clásico. Para Lucas, es su primer filtro, quién no se encuentra en esta red social demuestra que no cuenta con las herramientas para poder insertarse en el mundo digital y tampoco poder ver sus experiencias laborales. Ya que esta red social laboral detalla cada una de las actividades laborales y actividad diaria.
- Durante el 2022 comenzó a usarse IA para el proceso de selección. Consiste en estudiar al público interno de la organización y con ello se crea el GEN APEX, este gen consiste características, rasgos, habilidades del empleado “ideal” en APEX.

IA + CC

- Es un complemento que ayuda pero no toma decisiones. No considera ciertas variables para analizar el proceso de asesoramiento.

Cercanía y colaborativo

- 8 de cada 10, 8 es el mejor lugar para trabajar. Apex no está en proceso de rankear.
- Cuentan con un área de Bienestar para ver, describir, analizar y debatir los puntos. A través de eso hacen la planificación junto con RRHH para acompañar en los procesos de cambios.
- Se comunica todo a través de canales formales.

Espacios para trabajar.

- Acomodamiento, virtual (consultas)
- Tareas, reuniones

El teletrabajo sin intervalos

- No había desconexión laboral
- La tendencia actual es un híbrido
- Selección estuvo 20 días sin presencialidad
- Se generó espacios de encuentros para relacionarse
- Actualmente se aplica la hibridez 3x2 (3 días presenciales y 2 virtuales) en ciertos mandos medio. Los colabores no cuentan con esta opción debido a la inestabilidad de

la conexión de internet que hay en la provincia. Esto genera que en el hogar|| no pueda trabajar con el 100% de eficacia. Para Lucas en su opinión personal, este modo de trabajo fue beneficioso, entendió y descubrió que había una comodidad entre poder trabajar de su casa y compartir tiempo con su familia y al mismo tiempo también poder contar con su espacio laboral a la hora de ir presencial.

- Depende del servicio y tarea que da en Apex, se le brinda la elección de la modalidad de trabajo.

Lucas finaliza contando que la hibridez si funciona, pero solo en ciertos roles ya que APEX para el cumplimiento de sus objetivos necesita de que la fibra óptica y el cableado de internet esté en el 100% de sus capacidades sin interrupción. Concluye que el país aún no está capacitado tecnológicamente para que el trabajo híbrido se aplique al 100%.