

El análisis de los procesos de trabajo mediante métodos etnográficos: el caso del trabajo administrativo de consultas externas hospitalarias

Joan Miquel Verd
Oriol Barranco
Sara Moreno

Universitat Autònoma de Barcelona. Departament de Sociologia
Grup d'Estudis Sociològics sobre la Vida Quotidiana i el Treball
08193 Bellaterra (Barcelona). Spain
Joanmiquel.verd@uab.cat
Oriol.Barranco@uab.cat
Sara.Moreno@uab.cat

Resumen

Se exponen en el artículo los aspectos que consideramos más novedosos del diseño metodológico llevado a cabo para la identificación y el análisis de los procesos de trabajo en el área de consultas externas de un hospital catalán. El diseño que se expone se presenta como resultado de los supuestos teóricos de partida y como respuesta a la complejidad del objeto de estudio. Concretamente, se defiende que el uso combinado de diferentes técnicas de recogida de datos, y muy especialmente de diferentes clases de observación —tanto por el grado de estructuración, como por el tipo de registro, como por el grado de intrusión y participación de las personas observadoras—, contribuyeron a mejorar la aproximación a la problemática y los resultados de la investigación.

Palabras clave: proceso de trabajo, organización del trabajo, actividad situada, conocimiento socialmente distribuido, observación etnográfica, triangulación, investigación multimétodo.

Abstract. *Using ethnographic methods in the analysis of work processes: the case of the administrative staff work in a hospital out-patients department*

The article presents the most outstanding elements of the methodological design carried out in a research aiming at the identification and analysis of work processes in the area of specialty consults in a Catalan hospital. The design is presented as a result of the theoretical presuppositions of the research and as a response to the complexity of the object of research. More concretely, the article vindicates the combined use of different methods for collecting data. It is argued that this combined use of methods —specially of different kinds of observation that differ in their degree of construction, kind of data logging and level of interaction with the people observed— contributed to enhance our approach and the results of the whole process of research.

Key words: work process, work organisation, situated activity, socially distributed knowledge, ethnographic observation, triangulation, multi-method research.

Sumario

Introducción	2. El diseño metodológico de la investigación
1. El análisis de los cambios en los procesos de trabajo y sus vínculos con las perspectivas de la actividad situada y el conocimiento socialmente distribuido	3. Discusión y evaluación del diseño metodológico utilizado
	Bibliografía

Introducción

El artículo se enmarca en los trabajos realizados en el seno de una investigación financiada por la DGICYT¹ que el Grup d'Estudis Sociològics sobre la Vida Quotidiana i el Treball (QUIT) de la Universidad Autónoma de Barcelona terminó en diciembre de 2004. Los objetivos de la citada investigación pueden resumirse en dos: por un lado, analizar los cambios que se están produciendo en los procesos de trabajo, dentro del marco de transformaciones más amplias que influyen en la organización, la gestión y los sistemas productivos; por otro lado, analizar cómo los citados cambios afectan a las competencias y a las cualificaciones, a la construcción de la profesión, y a la organización temporal en el trabajo productivo y fuera de él.

Dados los objetivos generales de la investigación, se eligieron para el análisis dos áreas de un hospital de Cataluña en que el tipo de tareas a realizar tuviesen un importante componente interactivo, tanto entre personas como entre personas y máquinas o nuevas tecnologías. También se buscaron áreas en las cuales pudiesen estar potencialmente presentes elementos de la vida cotidiana, tanto por ser un posible origen de conocimientos aplicados en el puesto de trabajo, como por producirse intrusiones mutuas en las temporalidades del mundo productivo con las del no productivo. Estas dos áreas fueron la de consultas externas y la de esterilización.

En las páginas que siguen, se exponen las características del diseño metodológico realizado en una de las dos áreas citadas, la de consultas externas. Como se verá, el diseño realizado obedece tanto al marco teórico conjunto de la investigación —que se resume en la primera sección del artículo— como a las características especiales y concretas del área de consultas externas. Los aspectos más novedosos de este diseño son los que se destacan en la segunda sección. Se termina, en la última sección, evaluando el diseño llevado a cabo: en primer lugar, mencionando las ventajas metodológicas que ha comportado y, en segundo lugar, apuntando los hallazgos a que ha dado lugar en relación con el más genérico de los objetivos teóricos (delimitar y describir el proceso general de trabajo y los procesos específicos que lo componen). Otras cuestiones teóricas relevantes para el conjunto de la investigación se tratan en un artículo separado (véase Verd y Massó en este mismo volumen).

1. Contrato SEC2001-2543.

1. El análisis de los cambios en los procesos de trabajo y sus vínculos con las perspectivas de la actividad situada y el conocimiento socialmente distribuido

En este apartado revisamos, en primer lugar, las aproximaciones teóricas tradicionales que han analizado el proceso de trabajo (PT) con algunos de sus vacíos e insuficiencias. A continuación, se muestra la adecuación y la complementariedad que las aproximaciones de la *actividad situada* (AS) y del *conocimiento socialmente distribuido* (CSD) suponen para el estudio del PT, de modo que nos permiten llegar a una concepción de PT más adecuada a los objetivos teóricos perseguidos en la investigación.

1.1. Aproximaciones teóricas en torno a la idea de proceso de trabajo (PT)

El concepto y la tradición de análisis del proceso de trabajo han estado y están estrechamente relacionados con las formas de producción capitalista y con sus fases históricas.

Los orígenes históricos del concepto de PT se pueden, en buena medida, atribuir a Marx, cuando, en los capítulos XII y XIII de *El Capital*, señala que el PT en el capitalismo empieza en el momento en que el trabajador y el capitalista establecen un tipo de relación mediada por el trabajo del primero en un proceso organizado y apropiado por el capitalista. Pero Marx también propuso una definición más inmediata y directa del PT y su proceso para las formaciones sociales anteriores al capitalismo, considerando que el PT es el proceso por el cual una materia prima adquiere un valor de uso. Esta definición supone descomponer el PT en tres componentes simples: la actividad personal del individuo o trabajo propiamente dicho, el objeto sobre el cual actúa el proceso y los medios con los que actúa el trabajador (Marx, 1982).

Sin embargo, para Marx, la identidad del PT inscrito en el sistema capitalista no queda reducido a esta simple descomposición como un *modus* de actividad en vistas a modificar una realidad material como valor de uso, sino que el PT se convierte, además, en el medio de creación y apropiación de plusvalía que lleva a la acumulación de capital (Braverman, 1983). Partiendo de las reflexiones anteriores, Harry Braverman afirmará en su ya clásica obra *Labor and Monopoly Capital* (1984), la necesidad de considerar, y enfatizar, el marco de las relaciones sociales en las que tiene lugar el proceso de producción, incluso explicitando con mayor contundencia lo que Marx había ya señalado: la evolución de la tecnología y de la organización del trabajo en la producción responde a las exigencias que tiene el capital de dominar el PT y debilitar el poder de resistencia de la mano de obra (Braverman, 1983).

El libro de Braverman supuso un avance paradigmático para el estudio de los procesos de trabajo en el capitalismo monopolista, y ha sido, y continúa siendo en gran medida, un libro de referencia fundamental para todos aquéllos que estudian el PT. El libro inició una tradición de análisis e impulsó tres áreas principales de investigación que continúan prosperando y orientando las inves-

tigaciones sociológicas. A treinta años de la aparición del libro de Braverman, y como sugería Vicki Smith (1996) en motivo de los veinte años dicho libro, las muchas y diversas investigaciones que han seguido su tradición han criticado diversos aspectos y han dado en buena medida un vuelco a sus premisas clave. Sin embargo, las ideas esenciales de *Labor and Monopoly Capital* continúan constituyendo, como se ha señalado, un floreciente y necesario paradigma fundamental para analizar el trabajo. En este sentido, Smith rescata del modelo de Braverman el hecho de que llama la atención sobre la manera en que: *a*) el poder de clase explica nuestras experiencias laborales; *b*) la búsqueda del control es esencial para la búsqueda de la eficiencia; *c*) la concepción y la ejecución son dimensiones del PT relacionadas entre sí y están sujetas al análisis y al control; *d*) la tecnología, la estructura organizativa y los métodos de gestión implican todos ellos una microfísica del poder que configura poderosamente las relaciones sociales y la conciencia diarias, y *e*) el análisis del trabajo debe situarse en su contexto histórico específico.

A pesar de las aportaciones de Braverman al estudio y a la definición del concepto de PT, se le han criticado y rebatido tres aspectos principales. El primero pone de relieve la absoluta preponderancia que éste otorga a las condiciones del sistema capitalista en el proceso e identificación del proceso seguido y, correspondientemente, al limitado papel otorgado a los trabajadores y a las trabajadoras. Un significativo número de estudios ha afirmado persuasivamente desde entonces que un análisis de la transformación del PT no sólo es parcial, sino que, de hecho, es erróneo si no explica cómo influye el cambio estructural en la experiencia subjetiva de los trabajadores, como se ve limitada por ésta e interactúa con ella. En esta dirección, Burawoy (1989) es el primero en subrayar que hay aspectos de la autonomía de los trabajadores y las trabajadoras que no les pueden ser arrebatados por el sistema capitalista en el desarrollo y la identificación de los procesos de trabajo; esta resistencia o influencia les viene de su capacidad de decisión basada en la naturaleza y la fuerza de sus relaciones. Jódar (1994) retoma esta crítica poniendo de manifiesto la importancia que tiene el contemplar el PT desde la óptica de los intereses diferentes, de manera que es necesario tener en cuenta la interacción entre los procesos de control instaurados por la empresa y los procesos de control conquistados por los mismos trabajadores.

El segundo aspecto criticado se remite a la falta de referencia al género y a la familia como sujetos sociales que intervienen en dar identidad, al menos social, a los PT, en la línea de las críticas que se hacen del marxismo por su relativo olvido del trabajo reproductivo. Beechey y Whitelegg (1986) ponen de manifiesto la importancia que supone para la identidad de los procesos laborales la consideración (y su extensión) al trabajo reproductivo y a las relaciones familiares. Beechey amplía el concepto de PT de Braverman al considerar la división de trabajo por género y el papel que desempeña el trabajo de la mujer, haciendo referencia a la segregación ocupacional, a la división del trabajo por género y a la división del trabajo en la familia. En esta dirección, Bowles y Edwards (1989) proponen un esquema general de producción y reproducción

formado por los procesos laborales independientes, tanto por producción de bienes y servicios como por la reproducción de personas (Jódar, 1994).

Finalmente, otros estudios², en contraste con la predicción de Braverman de que se registraría una tendencia general hacia la descualificación, han documentado la existencia de tendencias diversas al respecto a los niveles de cualificación, la autonomía y la satisfacción de los trabajadores. De estos estudios, como señala Smith (1996), se desprende la tesis de que, en el capitalismo monopolista, no existe uno, sino muchos procesos de trabajo, y de que en muchos de ellos no existe una separación absoluta y clara entre la concepción y la ejecución.

1.2. El análisis de los procesos de trabajo a la luz de las aproximaciones de la actividad situada (AS) y del conocimiento socialmente distribuido (CSD)

La mayoría de las aproximaciones al análisis del PT desde una perspectiva crítica, como es la legada por los trabajos de Braverman, se remiten, con mayor o menor intensidad, a una visión bastante macro del concepto de PT. En nuestro caso, por el contrario, nos hemos aproximado al PT de forma que hemos contemplado conjuntamente las dimensiones microsociales y macrosociales. Éstas últimas se introducen a partir de la incidencia que sobre el PT tienen los contextos sociales en los que se inscribe y participa. Es decir, la aproximación adoptada ha buscado la suficiente apertura y vínculos macrosociales como para que permitiera situar los procesos de trabajo en dimensiones contextuales que fueran más allá de la clausura del mismo proceso.

Es por ello que las concepciones de la AS y del CSD nos han servido como marco de referencia del modelo del proceso de trabajo que hemos adoptado. Ambas aproximaciones tienen en cuenta los diferentes niveles de análisis que se encuentran en las situaciones de interacción, y pueden llegar, con algunas adiciones, a los niveles organizativos e institucionales y, en general, a los sociales. En este sentido, las aproximaciones de la AS y del CSD nos han parecido aptas, porque nos han permitido, teniéndolas en cuenta conjuntamente, dar cobertura tanto a un modelo de proceso de trabajo que incluye su definición y sus características básicas, como a unas líneas metodológicas de tratamiento y de tipificación posible de los procesos de trabajo existentes.

No vamos a desarrollar ni presentar las principales ideas y/o características de las aproximaciones de la AS y del CSD, puesto que ya se ha realizado en otros lugares³. A pesar de ello, sí queremos destacar dos de sus características que

2. Una relación de éstos puede encontrarse en Smith (1996).
3. Los aspectos de estas aproximaciones que consideramos más relevantes y originales para el estudio de los PT pueden encontrarse en Lozares y otros (2004). En otros artículos del mismo autor (Lozares, 2000; 2001), pueden encontrarse reflexiones más generales en torno a los mismos conceptos. Por otro lado, en Bardram (2000), Cicourel (1994) y Middleton (1996), se han abordado cuestiones vinculadas a la organización del trabajo en contextos hospitalarios desde las perspectivas de la AS y el CSD.

nos han parecido clave para nuestros propósitos. La primera es la consideración que ambas aproximaciones tienen de que el conocimiento y la acción, por tanto también los procesos de trabajo, no se pueden entender ni como actividades y conocimientos puramente individuales ni como aislados de la situación en que se llevan cabo, sino en interacción con las acciones y el conocimiento de otros (y distribuidos entre) individuos y artefactos y con la situación y el entorno en que se desarrollan (Conein y Jacopin, 1994; Suchman, 1993; Zhang y Norman, 1994).

La segunda concierne al hecho de que la aproximación de la AS es una orientación teórica general que considera y estudia los fenómenos sociales, la acción y el conocimiento, en las condiciones situacionales y contextuales de su realización. Ello supone un interés doble para el análisis de los procesos de trabajo: primero, porque entiende dicho proceso como una interacción y, segundo, porque tiene presente también la interacción con los artefactos del entorno y con los contextos de realización.

En esta dirección va la definición de proceso de trabajo que hemos adoptado. De este modo, el concepto de proceso de trabajo por el que optamos lo entiende como: 1) un conjunto de interacciones (de diferente naturaleza, fácticas, cognitivas...); 2) entre sujetos sociales (individuos o grupos) e instrumentos; 3) llevadas a cabo en una situación espacio-temporal determinada y 4) en contextos (de orden más o menos limitado, desde los más inmediatos hasta los más genéricos y de naturaleza diversa, económico, organización productiva, etc.), y 5) en vistas a la modificación material o simbólica de un producto⁴.

La pertinencia de esta definición es especialmente notable si tomamos el proceso de trabajo como sistema complejo de interacciones. El grado de complejidad del proceso de trabajo se manifiesta de distintas maneras, tanto por la presencia simultánea de distintas personas y artefactos, como por los distintos niveles contextuales en los que se desarrolla el proceso. Esta complejidad supone que el estudio del proceso de trabajo no puede reducirse al análisis separado de sus partes: una persona, una máquina, una relación entre la persona y la máquina. La definición que utilizamos se amplía a un conjunto de manipulaciones, tratamientos y modificaciones que se ejercen sobre un determinado producto o subproducto material y/o simbólico, así como el proceso de coordinación que, por parte de una a varias personas, se produce en el marco de una organización productiva. Como se puede comprobar, nos situamos en una perspectiva que pretende observar la manera como se organiza y se reparte el trabajo, cómo se controla, qué tecnología se utiliza, cómo se distribuye el tiempo y el espacio de trabajo, cómo se coordinan las tareas y cómo todo ello repercute sobre el desempeño.

4. Esta definición hace referencia exclusivamente al trabajo productivo, que es del que tratamos a lo largo de todo el artículo.

2. El diseño metodológico de la investigación

A continuación, revisamos los elementos más relevantes del diseño metodológico llevado a cabo. Debe señalarse que el trabajo de campo se organizó tomando la observación etnográfica como técnica central, articulando en torno a ella la realización de entrevistas y la recolección de materiales documentales. Todo el conjunto de informaciones obtenidas se analizaron conjuntamente con la ayuda del programa Atlas.ti. Por cuestiones de espacio, sólo haremos referencia aquí al proceso de obtención de los datos y no al proceso de análisis, que se ha abordado en otro lugar⁵.

2.1. El tipo de observación etnográfica realizada

Lo que hoy en día denominamos *métodos etnográficos* es el fruto de diversas tradiciones de investigación que tienen como mínimo común denominador el interés por el retrato del modo de vida de una unidad social determinada, el uso de técnicas de recogida de datos de carácter cualitativo (principalmente la observación) y la tendencia a trabajar con datos no estructurados. El modelo etnográfico de investigación fue desarrollado originariamente desde la antropología, elaborándose un enfoque que se sustentaba, en la mayoría de casos, en la integración total o parcial en la sociedad objeto de estudio. Hoy en día, esta orientación ya no es exclusiva de los estudios antropológicos, y los grupos sociales estudiados pueden ser mucho menores —una empresa, una escuela— que los estudiados en los orígenes.

Desde un punto de vista epistemológico, la investigación etnográfica toma ya, desde sus inicios en los años veinte, diferentes orientaciones. Pérez Serrano (1998: 14-18) distingue tres corrientes principales: la norteamericana, la británica y la latinoamericana, aunque serían posibles otras divisiones y subdivisiones. En todo caso, deben destacarse las filiaciones y conexiones diversas, que van desde la sociología del conocimiento hasta la teoría crítica de la Escuela de Frankfurt, pasando por el interaccionismo simbólico y la etnometodología.

Desde un punto de vista metodológico, se ha señalado ya la preponderancia dada a la observación. No obstante, la multiplicidad de orientaciones existente ha influido en la falta de acuerdo general sobre cuales son los elementos que caracterizan los métodos etnográficos. La opinión más extendida es aquella que los entiende como el conjunto de técnicas de observación y de análisis que, mediante la integración, por lo menos parcial, en la comunidad estudiada, permiten realizar «la descripción o reconstrucción analítica de carácter interpretativo de la cultura, formas de vida y estructura social del grupo investigado» (Rodríguez Gómez, Gil Flores y García Jiménez, 1996: 44). Ello supone, en general, el uso de la observación participante durante un período prolongado de tiempo —lo cual puede suponer realizar el mismo trabajo o vivir

5. Concretamente, en Moreno y otros (2003).

en el mismo entorno y circunstancias que los sujetos—, así como un análisis de datos en que se busca fundamentalmente la interpretación de los significados y las funciones de las acciones e interacciones observadas.

Nosotros utilizamos aquí el término *etnográfico* con un sentido algo diferente, para definir la articulación metodológica que hemos desarrollado tomando como técnica primordial la observación y que también ha integrado el uso de entrevistas y de materiales de carácter documental. Nos alejamos así de la postura mayoritaria, puesto que entendemos los métodos etnográficos como el conjunto de técnicas que tienen como base principal la observación de los sujetos en su contexto «natural» de interacción, sin otras implicaciones relacionadas con el análisis de los datos o la aproximación teórica o epistemológica concreta. En este sentido, el tipo de observación llevada a cabo no puede llegar a calificarse como participante, ni es fruto de la integración en la comunidad estudiada.

Como ya hemos mencionado anteriormente, este tipo de observación se realizó en dos áreas diferentes de un mismo hospital. Concretamente, en consultas externas, que es el caso que nos ocupa, se realizó el seguimiento de las administrativas encargadas de las salas de traumatología y de dermatología. Esta selección final se hizo después de una primera observación de carácter exploratorio en diferentes salas y tomando también en consideración la opinión de las responsables superiores de consultas externas, que tenían grados diferentes de satisfacción en relación con el funcionamiento de las salas.

2.2. El espacio de observación y la organización de las observaciones

La organización de las consultas externas en el hospital en que hemos trabajado se estructura en torno a once salas de espera, cada una de las cuales da servicio a seis boxes o consultas de los especialistas. En general, todos los boxes que dan a una misma sala suelen ser de una misma especialidad, aunque no siempre. Para cada dos boxes, suele haber una enfermera o auxiliar de enfermería que realiza fundamentalmente tareas de apoyo al especialista. Atendiendo a los usuarios de los seis boxes, suele haber una sola administrativa, que se encarga fundamentalmente de organizar las visitas a los especialistas y gestionar las visitas futuras; además, deben realizar dos funciones adicionales: la petición de historiales médicos y la facturación. En la figura 1 puede observarse la organización espacial de las salas de espera y del espacio de trabajo de las administrativas. Este espacio de trabajo también se ha recogido en la fotografía 1.

La naturaleza del proceso de trabajo que pretendíamos observar, de carácter continuo en el tiempo (sin pausas o rupturas de carácter temporal) y con una delimitación borrosa entre diferentes tareas, nos hizo pensar en la necesidad de realizar una recolección de datos llevada a cabo de forma meticulosa, de modo que fuese posible identificar con posterioridad todos sus componentes. Ello nos condujo a organizar cuatro sesiones de observación no participante de carácter abierto, lo que Spradley (citado por Valles, 2000) denominaría *par-*

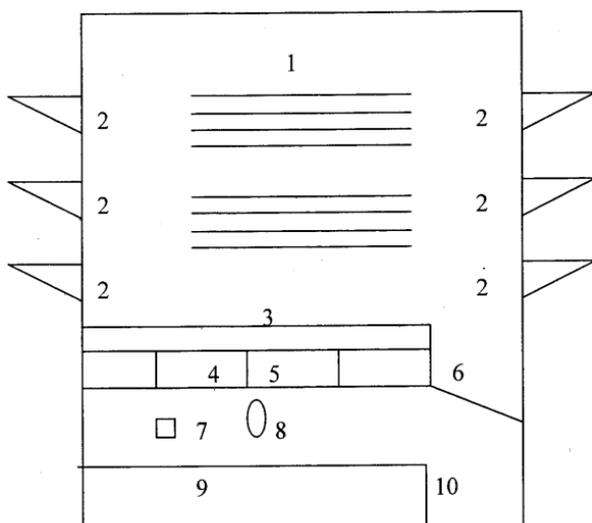


Figura 1. Organización de una sala de espera en consultas externas.

1. Sillas de la sala de espera.
2. Despachos de los especialistas.
3. Mostrador de la administrativa.
4. Pantalla de ordenador.
5. Teclado ordenador y calendario.
6. Puerta de acceso al área de trabajo.
7. Impresora.
8. Administrativa.
9. Mesa para los historiales médicos.
10. Acceso al pasillo de conexión interna entre salas.



Fotografía 1. El área de trabajo de la auxiliar administrativa en una sala de espera (fotografía QUIT).

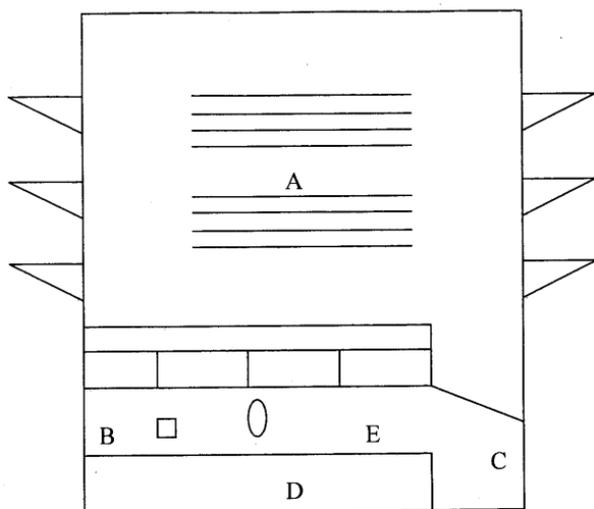


Figura 2. Posiciones de observación en una sala de espera tipo.

Nota: Las posiciones de observación (de A a D) representadas en esta «sala tipo» variaron ligeramente en función de la disposición concreta de cada área de trabajo.

ticipación pasiva, que se llevaron a cabo en días y horarios diferentes. Desde el punto de vista del registro de los datos, estas cuatro sesiones se organizaron de modo que en las dos primeras se tomaran notas de campo por parte de la persona observadora y en las dos segundas se utilizase la grabación con videocámara.

Las sesiones de observación siguieron un orden en que progresivamente nos íbamos concentrando en detalles más concretos. La primera sesión de observación sirvió incluso para acabar de decidir qué dos personas serían finalmente las elegidas para realizar todo el proceso completo de observaciones posteriores, puesto que inicialmente se habían delimitado cuatro «candidatas» a partir de entrevistas con las responsables del área de consultas externas y una observación absolutamente informal de las once salas de espera.

El diseño de las observaciones se caracteriza por una cierta complejidad, no sólo por la combinación de herramientas diferentes para fijar los datos de la observación, sino también por la participación simultánea de observadores y observadoras situados en posiciones diferentes de observación, así como por las orientaciones y los objetivos distintos en cada sesión de observación. Este diseño complejo buscaba complementar y corregir mutuamente las debilidades de la técnica escogida y obtener, finalmente, unos datos lo más ricos posible informativamente hablando y con el mínimo sesgo. Observando conjuntamente la figura 2 y la tabla 1, puede observarse la organización y las características de las observaciones, que serán tratadas con mayor concreción en los dos epígrafes siguientes.

Tabla 1. Diseño de las observaciones y situación de los observadores y las observadoras

Primera sesión de observación (cuatro salas de espera diferentes)		
11.00	Sala de espera D	Sala de espera K
a	Primera persona observadora en posición A.	Primera persona observadora en posición A.
11.45	Segunda persona observadora en posición B.	Segunda persona observadora en posición B.
11.45	Sala de espera E	Sala de espera J
a	Primera persona observadora en posición A.	Primera persona observadora en posición A.
12.30	Segunda persona observadora en posición B.	Segunda persona observadora en posición B.
Segunda sesión de observación (dos salas de espera diferentes)		
9.40	Sala de espera E	Sala de espera K
a	Primera persona observadora en posición B.	Persona observadora en posición B.
10.10	Segunda persona observadora en posición C.	
10.20	Sala de espera E	Sala de espera K
a	Primera persona observadora en posición B.	Persona observadora en posición B.
10.50	Segunda persona observadora en posición C.	
Tercera sesión de observación (filmación en dos salas de espera diferentes)		
10.30	Sala de espera E	Sala de espera K
a	Persona observadora en posición B.	Persona observadora en posición B.
11.15	Cámara fija en posición D.	Cámara fija en posición D.
Tercera sesión de observación (filmación en dos salas de espera diferentes)		
13:00	Sala de espera E	Sala de espera K
a	Persona observadora con cámara en mano	Persona observadora con cámara en mano
13:40	en posición E.	en posición E.

2.3. Observaciones sin el uso de videocámaras.

Entrar en el campo y ganar la confianza de los sujetos

Como se ha señalado anteriormente, en las dos primeras observaciones el registro de los datos se realizó mediante las notas de las personas observadoras. Aunque esta característica las distingue claramente de la tercera y la cuarta observaciones, debe señalarse que también entre la primera y la segunda observación hubo diferencias notables. Estas diferencias no tienen que ver únicamente con el número de salas observadas o con las posiciones elegidas para realizar la observación —como se aprecia en la figura 2—, sino fundamentalmente con el grado de estructuración de la observación —lo que Anguera (1992) denomina *nivel de sistematización*. Este diferente grado de estructuración obedece a los diferentes objetivos que pretendían lograrse en una y otra sesión de observación.

A pesar de que antes de empezar con las observaciones contábamos con la autorización de la responsable del área de consultas externas, la primera observación se utilizó como medio para obtener el consentimiento tácito de las per-

sonas que posteriormente serían observadas con medios más intrusivos. En esta primera sesión, se observaron cuatro salas de espera diferentes, tanto desde la posición de los usuarios (A, en la figura 2), como desde la posición de trabajo de la administrativa (B, en la figura 2). Las notas que se tomaron tuvieron un carácter muy genérico, y en buena parte se trató más de reflexiones de las personas observadoras que del registro de lo que estaba ocurriendo en el campo. Este primer contacto debía servir para acabar de definir qué salas terminarían siendo observadas con mayor intensidad y para comprobar la disponibilidad de las administrativas para ser observadas. También se aprovechó para pensar qué puestos de observación serían los más adecuados para observaciones posteriores, teniendo en cuenta que los procesos de trabajo que nos interesaban eran los que llevaba a cabo la administrativa.

La segunda sesión de observaciones tuvo un carácter mucho más estructurado que la primera. No puede hablarse de observación completamente estructurada, puesto que ésta supone un control de las variables que prácticamente obliga al uso del laboratorio, pero sí de una observación semiestructurada en que las personas observadoras intentaban captar el máximo de detalle de las tareas. En esta ocasión, lo que se buscó fue registrar con el máximo detalle las interacciones con los artefactos de trabajo, con los usuarios del servicio o con las enfermeras, los enfermeros y los doctores. De este modo, la interacción pasó a ser la unidad de observación, tal como se propone desde la etnografía multiintegrativa (véase Weber, 2001): la interacción se constituye en «acontecimiento» que tiene un determinado sentido en la escena (*setting*) concreta en que ocurre.

Dada la complejidad del registro de todas las interacciones mediante el uso de notas, en una de las salas, el registro se llevó a cabo por un observador y una observadora que simultáneamente tomaban nota de los mismos acontecimientos (situados en las posiciones B y C en la figura 2). En este caso, las notas de campo que se han analizado son el resultado de la combinación de las anotaciones de ambas personas, punteadas por el minuto exacto en que ocurrían los hechos. Con este procedimiento, se lleva al extremo la recomendación de Lofland y Lofland (1984: 50) de realizar el registro de observaciones en equipo.

A pesar de que la toma de notas hacía sospechosa a la persona observadora ante los usuarios, no pudo detectarse, ni por parte de éstos ni por parte de la administrativa, ningún comportamiento extraño o diferente de los observados en sesiones anteriores. Al final de esta segunda sesión, se solicitó permiso a las administrativas para realizar una nueva sesión, esta vez con cámara de vídeo. Por cuestiones claramente prácticas, pero también para terminar de ganar la confianza de nuestras observadas, se discutió con ellas cual podría ser la mejor posición para situar la cámara, conviniéndose con ellas que, dados los objetivos, la mejor posición sería situarlas tras ellas en la mesa destinada a colocar los historiales médicos (posición D en la figura 2).

2.4. Observaciones con el uso de videocámaras.

Lo que las notas de campo no recogen

Como han señalado De Miguel y Pinto (2002: 52), a pesar de que fotografía y vídeo tengan como denominador común su carácter visual, en la práctica se trata de instrumentos que se insertan en estrategias diferentes. En la fotografía, se suele conocer aquello que va a quedar registrado, «describe el pasado»; mientras que en el vídeo se desconoce exactamente qué se está recogiendo, «algo va a suceder continuamente, y se trata de preverlo». Es precisamente esta orientación del vídeo hacia lo procesual lo que lo hace un buen instrumento para registrar un sinnúmero de pequeños componentes de las tareas observadas que pasaban por delante de la persona observadora en las dos primeras sesiones, pero que era incapaz de registrar en las notas de campo.

Precisamente, una de las conclusiones a las que se llegó después de las primeras dos observaciones fue la de la ineludible necesidad de la cámara de vídeo para registrar toda la complejidad de acciones, interacciones, interrupciones, cambios inesperados y repentinos a que debían amoldarse las administrativas de consultas externas.

Las decisiones en el registro mediante vídeo son más «trascendentales» que las que se toman cuando el registro de la observación se hace mediante notas de campo. En primer lugar, debe tenerse en cuenta que, forzosamente, quedará información (potencialmente relevante) fuera del campo de la cámara. Pinto expresa muy bien las implicaciones que ello tiene:

La cámara capta una porción de la realidad, es decir, solamente graba aquello que esté dentro del campo. La cámara no es el ojo humano, no piensa. En este caso el fuera de campo debe ser recogido y analizado por el investigador/a. (1999: 93)

En segundo lugar, el encuadre elegido debía respetar la intimidad y el anonimato de las personas que acudían a las consultas externas. Una cosa es observar usuarios absolutamente desconocidos para la observadora o el observador, y por lo tanto completamente anónimos; y otra es dejar constancia en una cinta de vídeo de las identidades de estos usuarios.

Fueron estos motivos los que nos llevaron a elegir, en la primera de las grabaciones (tercera de las observaciones), un encuadre fijo (situando la cámara en la posición D de la figura 2) que dejase fuera del campo los rostros de los usuarios y que únicamente registrase las acciones de la administrativa y la voz de la administrativa y los usuarios.

Puesto que este encuadre podía suponer perder información relevante que ocurriese fuera del campo, al mismo tiempo que se realizaba la grabación, la persona observadora se situaba en la posición B de la figura 2. En esta ocasión, las notas no buscaban el detalle de la segunda de las observaciones y se preocupaban más por recoger aquello que la cámara no recogía y pudiese ser relevante para el análisis.

En la segunda sesión de grabación con cámara (cuarta y última de las observaciones), se cambió la estrategia de colocación de la cámara. En esta ocasión, el objetivo era concentrarse en aquellos elementos que, por un motivo u otro, no habían podido ser recogidos en la tercera sesión: ya fuese porque la administrativa salía del campo para realizar una determinada tarea, ya fuese porque el encuadre resultaba demasiado general para grabar aquello que se estaba escribiendo en un papel o aquello que se buscaba en la pantalla del ordenador.

En esta ocasión, debía ser la persona observadora (la mayor parte del tiempo situada en la posición E de la figura 2) quien fuese cambiando de encuadre o de plano, quien acercase o alejase la cámara de un objeto mediante el *zoom* o quien tuviese que procurar no grabar los rostros de las personas a las que no se había pedido autorización. Aquí las pocas notas de campo fueron de carácter retrospectivo.

Debe mencionarse que estas grabaciones fueron posteriormente utilizadas como material de soporte en el desarrollo de las entrevistas a las administrativas. Por otro lado, también debe indicarse que, con el uso de la videocámara, sí pudieron observarse ciertos comportamientos diferenciados por parte de las administrativas. Este hecho, que *a priori* podría parecer ir en contra de la calidad de los datos obtenidos, fue útil para apreciar ciertas dimensiones subjetivas en el desempeño del proceso de trabajo. Tanto un aspecto como otro se explican con mayor detalle a continuación, en el punto 3.1.

3. Discusión y evaluación del diseño metodológico utilizado

En relación con lo comentado en los apartados anteriores, y a modo de discusión del diseño metodológico utilizado, desarrollamos en este epígrafe algunas reflexiones relacionadas con los aspectos metodológicos y teóricos de la investigación. En primer lugar, señalamos los aspectos ventajosos que consideramos más relevantes de la estrategia metodológica llevada a cabo. En segundo lugar, nos concentramos en aquellas cuestiones teóricas que el mencionado diseño metodológico ha conseguido poner de relieve en la identificación de los procesos del trabajo y en la descripción de sus características desde la perspectiva de la organización del trabajo.

3.1. Aspectos metodológicos

3.1.1. Un proceso de focalización progresiva

Como se ha ido mencionando a lo largo del punto 2, las cuatro observaciones realizadas han tenido objetivos diferentes, siguiendo una estrategia de focalización progresiva cada vez más centrada en detalles concretos de la interacción, ya fuese entre personas, ya fuese entre personas y artefactos. Esta estrategia de embudo ha servido también para preparar el trabajo de filmación que se ha realizado en las dos últimas sesiones.

Obviamente, se había realizado una primera contextualización entrevistando a los responsables de área y realizando alguna visita informal, pero fue real-

mente la primera sesión de observación la que sirvió para obtener una visión de conjunto de todas las tareas (algunas sin acabar de entender su sentido completo) que llevaban a cabo las administrativas en las salas de espera.

La segunda sesión tuvo como objetivo escrutar con mayor atención todas las tareas que realizaban las administrativas. Ya en esta segunda observación se puso de manifiesto el carácter complejo de los procesos de trabajo⁶. Las dos observaciones sin videocámara sirvieron, a su vez, para contextualizar las observaciones realizadas en tercer y cuarto lugar. Tal como se ha señalado, la necesidad de saber qué queda fuera de campo es ineluctable. Nosotros teníamos este conocimiento gracias a las dos primeras observaciones.

¿Qué elementos para el análisis nos ofreció el registro mediante videocámara que no tuviésemos en las notas de campo? En primer lugar, deben mencionarse todos los factores de detalle (saber si las informaciones que se introducen en el ordenador son siempre las mismas o no, saber si la gestión de las pruebas se hace acudiendo siempre a la misma pantalla o no...) en el trabajo de las administrativas. Posiblemente, estos aspectos, con una observación de más larga duración y más intrusiva, hubiesen podido ser registrados. Con la utilización de la videocámara, se ha producido un ahorro de tiempo considerable: mediante el uso del *zoom* (para enfocar exactamente qué pantallas se trabajan en el ordenador o qué se anota en las hojas de visita) y la posibilidad de detener las imágenes y comparar diferentes tomas, se ahorran horas y horas de observación tomando notas. El vídeo permite realizar una mirada muy enfocada (o focalizada, como se quiera) en un espacio y en un tiempo determinados, aunque ello podría hacernos perder de vista la dinámica de tiempos o espacios más amplios. Éste es uno de los problemas que se ha intentado evitar con las dos primeras observaciones.

Cabría mencionar, por último, que el uso del vídeo ha permitido que este proceso de focalización y concreción en los detalles se haya alargado hasta las últimas fases del análisis. Cuando se registra la información mediante notas de campo, sólo se recoge aquella información que en ese momento tiene sentido para la persona observadora, con lo que los aspectos no recogidos en ese momento quedan fuera del análisis para siempre. El registro mediante videocámara supone recogerlo «todo» (¡siempre que esté situado en el encuadre de la cámara!), incluso aquellos detalles que inicialmente pueden carecer de sentido y que posiblemente quedarían sin registrar. Dada la facilidad de «ir y volver» al material audiovisual, ciertos aspectos registrados no se han tomado en consideración hasta fases avanzadas del análisis; no ha sido hasta entonces que se han sabido interpretar, es decir, no ha sido hasta entonces que han adquirido sentido.

6. En la primera observación, tuvimos la impresión de que se trataba de un trabajo «estresante», por el volumen de usuarios que en ocasiones debían ser atendidos, pero en la segunda fue cuando apreciamos la variedad de tareas (con numerosas interrupciones) que debía realizar una administrativa.

3.1.2. *El uso combinado de técnicas y formas de registro*

En primer lugar, deben mencionarse las ventajas que supone el hecho de haber adoptado una estrategia multimétodo o de triangulación metodológica (Denzin, 1970; Flick, 1998). Como se ha señalado, nuestra técnica principal de recogida de información, la observación, se ha articulado con la realización de entrevistas en profundidad y el uso de material documental. Ello, como ya es bien conocido, permite incrementar la calidad de los datos y el rigor de todo el proceso de investigación en su conjunto. En nuestro caso, además, puede decirse que se ha producido una especie de «triangulación intramétodo» (Flick, 1998: 230) dentro de la propia técnica de la observación. La combinación de formas de registro diferentes y la observación realizada por diferentes personas (que nos permitió establecer la rotación entre las diferentes salas observadas) va en esta dirección. Además, en la segunda sesión de observación, la que mayores dificultades suponía desde el punto de vista del registro de la información, se pudieron elaborar notas de campo que eran el resultado de dos puntos de vista diferentes (aquí, literalmente, de dos puntos de vista físicamente diferentes).

Por otro lado, el uso del vídeo nos ha ofrecido una información que inicialmente no se había previsto. Es un hecho comprobado que la realización de filmaciones supone una intrusión mayor que el simple hecho de ir tomando notas. A pesar de que, en nuestro caso, el personal laboral de consultas externas estaba ya habituado a nuestra presencia, cuando empezamos a utilizar la cámara de vídeo, pudimos percibir algunos pequeños cambios en sus conductas. Estos pequeños cambios en las conductas proporcionaron, de hecho, una información muy valiosa para determinar cuáles son las conductas que las propias personas observadas consideran «irregulares» (por ejemplo: favorecer a un paciente saltándose la lista de espera para ser visitado antes) y que, por lo tanto, se intentan ocultar a la cámara. Así, la mayor intrusión que provoca la grabación en vídeo se convierte en un valioso instrumento metodológico, tal como han señalado anteriormente Lomax y Casey (1998): la introducción de la cámara permite identificar en qué situaciones se produce la autocensura, de modo que se obtiene la percepción subjetiva acerca de lo que constituye un procedimiento correcto o incorrecto.

Finalmente, debe mencionarse también que la triangulación realizada ha permitido abordar las múltiples dimensiones y contextos que inciden en el desarrollo de los procesos de trabajo observados. Éstos han ido desde la subjetividad de las administrativas observadas, hasta los contextos internos —organización del trabajo en el conjunto del hospital— y externos —como son los factores técnicos, culturales o del mercado laboral. Por un lado, la entrevista con las administrativas ha permitido la identificación de los procesos de trabajo y tomar cuenta de la ausencia de percepción del carácter simultáneo de los procesos. Durante la entrevista, se pasaron algunas imágenes de las grabaciones para que la persona observada relatara lo que estaba haciendo en cada momento. Sin duda, esta estrategia de interlocución facilitó la identificación de los procesos. Pero, además, puso de relieve la tendencia de las administrativas

a entender su trabajo de forma lineal, lo que supone la infravaloración de todas las tareas que ellas mismas realizan en paralelo a la tarea central⁷. Por otro lado, las entrevistas con las responsables de área y el trabajo con la documentación aportada por el hospital, han permitido conocer cuáles son los criterios de selección de las administrativas, cómo se organiza su trabajo y cuáles son las tareas que se esperan de ellas.

3.2. Aspectos teóricos

3.2.1. Simultaneidad y razonamiento en paralelo

Como se apunta en el apartado anterior, la metodología utilizada ha permitido, en el caso del trabajo administrativo de consultas externas, identificar los procesos de trabajo y captar la complejidad de los mismos. Para ello, se ha analizado el material empírico desde un doble nivel. El primer nivel de análisis ha dado como resultado la descripción detallada de los distintos procesos y subprocesos que integran el trabajo administrativo de consultas externas. Con ello, ha sido posible establecer un segundo nivel de análisis centrado en el análisis teórico del carácter simultáneo de dicho trabajo.

En la descripción de tareas se identifican tres procesos de trabajo principales: atención a los usuarios e usuarias, petición y consulta de historiales médicos y facturación. Si bien el primero incluye tareas de atención al público y los otros dos suponen tareas administrativas, se trata de tres procesos estrechamente vinculados entre sí. En el proceso de atención a los usuarios e usuarias, la administrativa tiene dos tareas principales: la recepción del usuario y la programación de pruebas y visitas médicas que aquél debe realizar a petición del médico. A través del proceso de petición y consulta de historiales médicos, se obtienen los resultados de dichas pruebas. Cabe decir que nuestro objeto de estudio se ha limitado a las tareas propias del lugar de trabajo de la administrativa, en concreto, demandar los historiales al archivo del hospital y consultar en el ordenador los resultados de las pruebas. Finalmente, el proceso de facturación consiste en la elaboración de los listados de los usuarios y las usuarias que se han visitado a lo largo del día, identificando el tipo de visita (primera, segunda o urgente) y el registro de las bajas (los usuarios e usuarias que estaban en la hoja de programación del día y no se han visitado).

La fuerte interrelación de los tres procesos supera el plano de la organización del trabajo y se pone de manifiesto con el desarrollo simultáneo de algunas tareas que, en vistas a su ejecución, implican un razonamiento en paralelo. En este sentido, se apunta el carácter complejo del proceso de trabajo administrativo de consultas externas. La frecuente realización de dos o más tareas en un mismo lapso de tiempo nos ha llevado al manejo del concepto de *simultaneidad* en la descripción de dicho proceso. Si bien este concepto per-

7. Aspecto que, por el contrario, sí se recoge en todas las observaciones y, muy especialmente, a través de las observaciones con videocámara.

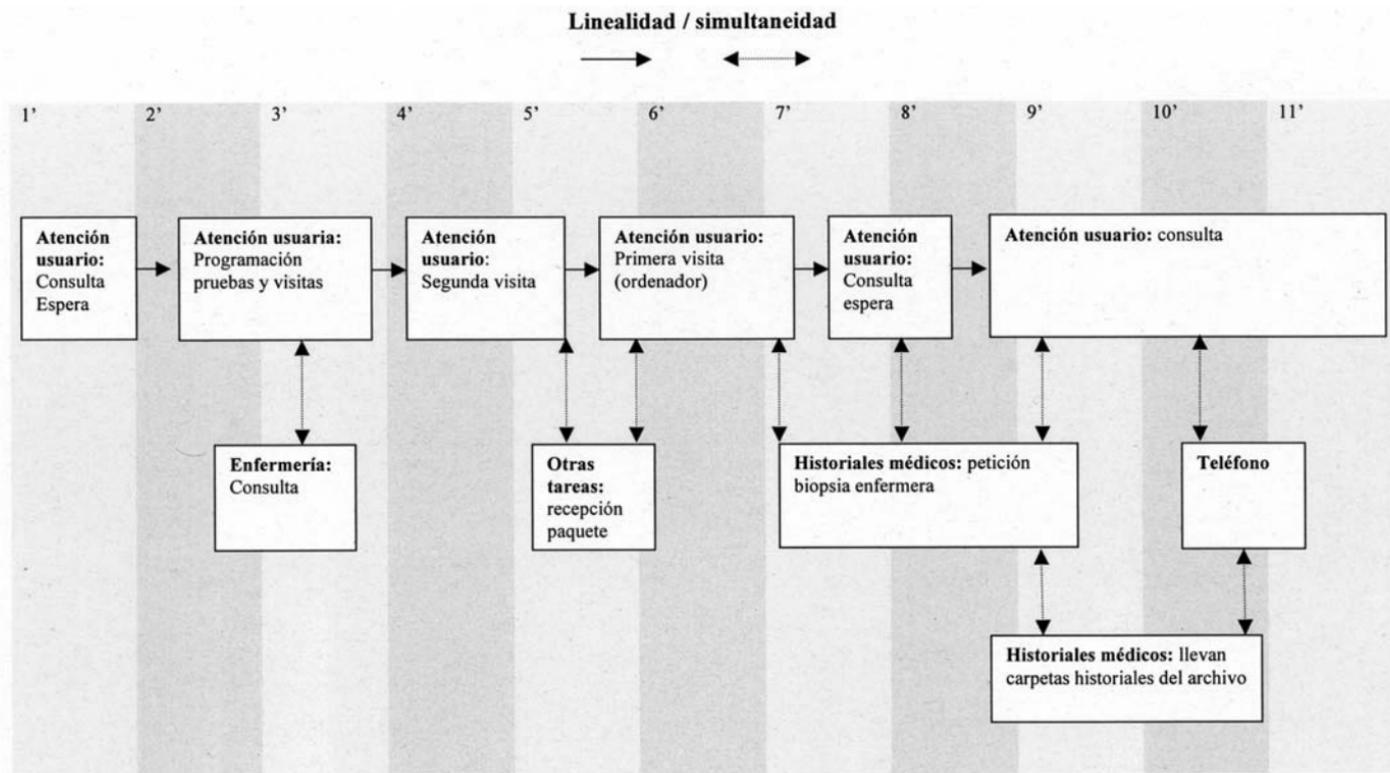


Figura 3. Esquema temporal del proceso de trabajo administrativo.

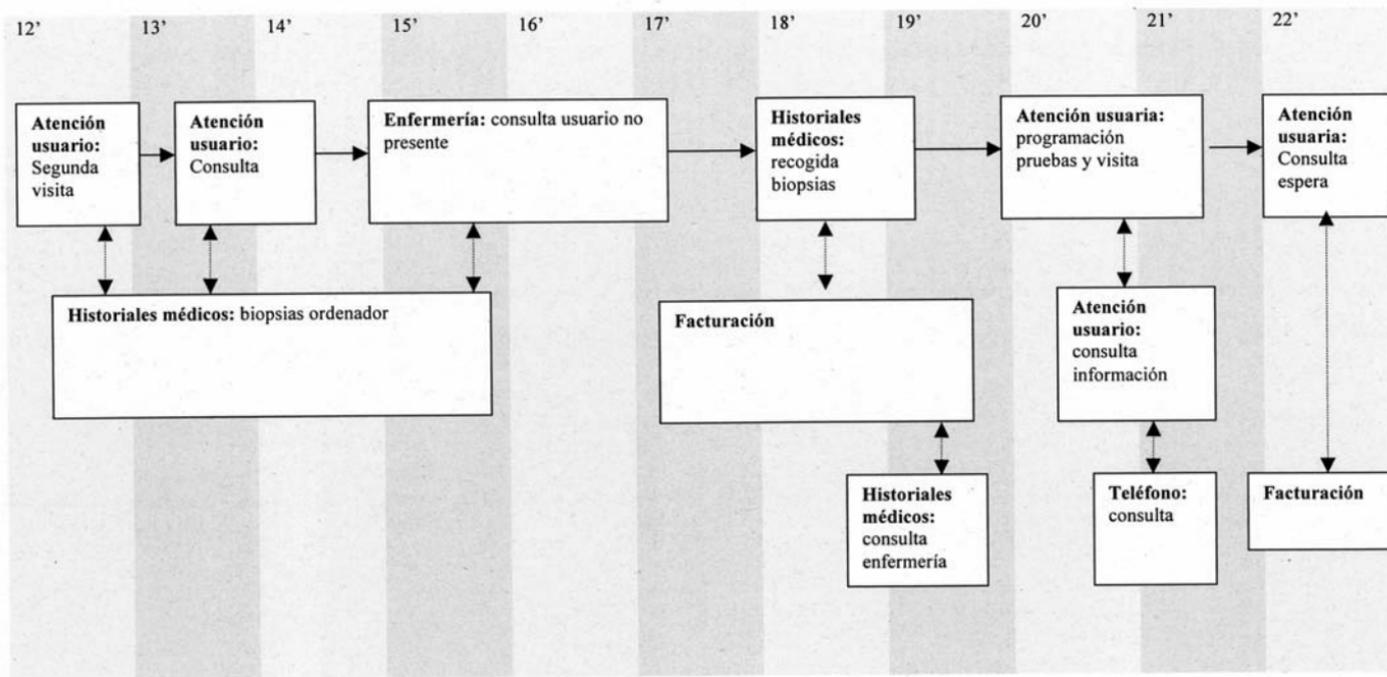


Figura 3. Esquema temporal del proceso de trabajo administrativo (continuación).

mite la introducción de la dicotomía secuencialidad-simultaneidad, su uso no es estricto, en el sentido de que dos tareas sean totalmente desarrolladas de forma simultánea. Más bien, la dinámica del trabajo administrativo de consultas externas supone continuas interrupciones que obligan a abandonar, de manera momentánea, la tarea que se viene realizando. Esta continua interferencia del trabajo quebranta la secuencialidad, añade complejidad a la ejecución de las tareas y fuerza, en más de una ocasión, la repetición de las mismas. Se comprueba, por tanto, la importancia de considerar al máximo detalle la dimensión temporal de las tareas realizadas, tal como ya han puesto de manifiesto autores como Bardram (2000) o Heath y Luff (1996).

El esquema adjunto (figura 3) traduce gráficamente una observación real, en la que se pueden apreciar las distintas interrupciones que sufre una administrativa, aproximadamente durante media hora, y que la obligan a simular la ejecución de las tareas propias de cada proceso. Se observa que la tarea de atención al usuario aparece casi siempre como el proceso principal que da linealidad a todo el conjunto. Ello se explica, en buena medida, por el hecho de que las observaciones se realizaron durante el horario de atención al público. Aun así, es preciso tener en cuenta la inexistencia de un protocolo donde se especifique cuándo se debe realizar cada tarea. Dicha falta de regulación, junto con la dinámica implícita en las responsabilidades de las administrativas (atender las demandas de usuarios, enfermeros y médicos), da lugar a la continua superposición de los procesos de atención y de petición y consulta de historiales. Además, un desempeño correcto de todas las funciones hace necesario el aprovechamiento de los espacios «muertos» durante el horario de atención al público, para las tareas propias del proceso de facturación.

3.2.2. Ritmo de trabajo y «flujo tenso»

Además de considerar que en los puestos de trabajo analizados se llevan a cabo procesos de trabajo de carácter complejo, la aproximación metodológica realizada ha permitido detectar que un segundo elemento de especial relevancia lo constituye la disposición del flujo de actividad en los puestos de trabajo analizados. En relación con esta dimensión, puede considerarse que la actividad analizada cumple con las características del *flujo tenso* (Durand, 2001; 2004). Una organización productiva basada en el flujo tenso supone un proceso de trabajo que intenta luchar contra la porosidad del trabajo, es decir, contra la reducción de los tiempos de recuperación o de transición entre tareas. En estos casos, se incrementa la intensidad del trabajo, no mediante la aceleración de los ritmos, sino mediante una reorganización del trabajo en que, en esencia, la referencia principal es el tiempo. Tal como señala Durand (2001: 105-106), el principio básico es el de construir un flujo continuo de materia (o de informaciones, o de consumidores, o de usuarios) del cual los trabajadores sean responsables. Frente al modelo taylorista, en que los ritmos de trabajo son externamente controlados, en el modelo de flujo tenso es el propio trabajador o trabajadora quien establece su propio ritmo, pero siempre en un contexto de

urgencia; cada uno es responsable de organizar lo más eficientemente posible su propio tiempo, siempre teniendo en cuenta que los tiempos de espera deben ser los mínimos.

Hay que relacionar con este flujo de actividad de carácter continuo los sutiles mecanismos de control puestos en marcha mediante el diseño organizativo. Dado que no existe un protocolo ni unas indicaciones sobre cuándo realizar las tareas de facturación o consulta de historiales, éstos se realizan en los espacios vacíos que deja la atención a los usuarios. Esta atención es prioritaria, dejando que sean los propios usuarios los que se encarguen de recordarlo a la administrativa. El mecanismo es parecido al descrito por Jeantet en las oficinas de correos francesas:

Las estrategias de los clientes para disminuir esta espera, insultante para algunos, pasan principalmente por el control: los clientes observan lo que hacen los empleados [*guichetiers*] para asegurarse de que no pierden el tiempo. Llegan a seguir con los ojos el mínimo gesto, el mínimo paso. Toda ausencia de los empleados [*guichetiers*] es sospechosa, incluso cuando forma parte de su propio trabajo. Para los clientes, estas ausencias son fuente de malentendidos, los agentes escapan a su control. (2001: 69)

Debe mencionarse, por otro lado, que la fluidez en los procesos de trabajo en consultas externas no depende exclusivamente del desempeño de las administrativas, aunque éstas son las personas sobre las cuales recae el peso del engranaje organizativo. El compromiso con la «atención al cliente» y la actuación ante situaciones inesperadas (en este caso, dudas, errores o demandas extemporáneas por parte de los usuarios) no pueden desvincularse de la capacidad de buscar o acudir a la persona adecuada que pueda resolver la situación que se ha presentado. Ésta es, precisamente, otra de las características de los procesos de trabajo de *flujo tenso*, todas las categorías laborales están obligadas a coordinarse para no colapsar el flujo que se está atendiendo (Durand, 2001: 109).

3.2.3. Presión y carga mental extremas

La organización del trabajo en un diseño de *flujo tenso* y la obligada realización de distintas tareas de forma simultánea son elementos que provocan una fuerte presión y una fuerte «carga mental» en las auxiliares administrativas. La consecuencia final sobre las trabajadoras es que terminan sus jornadas de trabajo agotadas y estresadas⁸.

8. Además, dicha presión y la fuerte «carga mental», así como el agotamiento y estrés que provocan, son todos ellos elementos que constituyen fuente de malestar y quejas e incluso de absentismo laboral entre las administrativas, como ha sido señalado por una investigación paralela realizada en el mismo lugar por Barranco (2004). En este sentido, Barranco, dialogando con los análisis y las conclusiones de Michael Burawoy (1989), muestra como, en el presente caso, el «juego de producción» —entendido como el conjunto de reglas, incentivos materiales y simbólicos, y cooperaciones formales e informales que estimulan a los obreros y a las obreras a llegar a los objetivos productivos marcados por la empresa— que

Pueden enumerarse diferentes fuentes de presión sobre las administrativas. Por un lado, la realización de distintas tareas simultáneamente, tal y como lo hemos descrito, conlleva incrementar la dificultad en su realización, debido, en unos casos, a la necesidad de razonar en paralelo y, en otros, a tener que volver a empezar con una acción ya comenzada. Este tipo de disfuncionalidades son similares a las descritas por Cicourel (2002) en un estudio interesado también por las tareas administrativas en dos servicios médicos diferentes. Una importante diferencia, no obstante, es que, en nuestro caso, la administrativa debe realizar también tareas de atención al público (que son, de hecho, su tarea principal), con lo cual la superposición de quehaceres llega a circunstancias extremas.

Por otro lado, el hecho de que, en la mayoría de salas de espera, las administrativas se vean obligadas a atender a un gran volumen de usuarios e usuarias, provoca que éstas deban seguir un ritmo de trabajo muy elevado. El tipo de control ejercido por parte del público —ya descrito anteriormente— y la interacción y necesidad de trabajar coordinadamente con el resto de personal de la sala de espera, supone una falta absoluta de control sobre los propios ritmos, con lo que ello conlleva en términos de esfuerzo y presión constante.

En relación con este último punto, la investigación ha permitido constatar la importancia de la autoorganización para poder llevar a cabo todo el conjunto de tareas que comporta el puesto de trabajo ocupado. Es la administrativa quien organiza su tiempo del mejor modo que considere y siempre orientado a avanzar en cualquiera de las cargas que tiene asignadas —priorizando, eso sí, la atención tanto a los usuarios como a las demandas del resto de personal (médicos, enfermeras...) que trabaja en las especialidades correspondientes a la sala de espera. Este tipo de gestión del propio tiempo y trabajo puede calificarse como «autoorganización impuesta». Con él, se otorga mayor responsabilidad a los trabajadores y trabajadoras y se les pide que organicen su propio trabajo, pero siempre dentro de unos parámetros de control y subordinación (aquí a los usuarios, pero también a los médicos y enfermeras). Esta «autoorganización» no implica un incremento del poder de decisión, pero sí del esfuerzo y «carga mental».

la organización del trabajo administrativo propone a las administrativas, fomenta más el desacuerdo y el conflicto de éstas con la dirección de la empresa que no el consenso entre ambas partes. De este modo, el presente caso reafirma la hipótesis exploratoria de Steven Peter Vallas (1991) de que los juegos y rituales productivos, si bien en algunos casos fomentan el consenso de los trabajadores y las trabajadoras con la empresa —como en el caso analizado por Burawoy (1989)—, en otros refuerzan el carácter conflictivo de la relación laboral.

Bibliografia

- ANGUERA, M.T. (1992). *Metodología de la observación en las ciencias humanas*. Madrid: Cátedra.
- BARDRAM, J.E. (2000). «Temporal coordination. On time and Coordination of Collaborative Activities at a Surgical Department». *Computer Supported Cooperative Work*, 9: 157-187.
- BARRANCO, O. (2004). *Consentimiento y resistencia en el trabajo asalariado. El caso de las administrativas sanitarias*. Memoria de doctorado. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona.
- BEECHY, V.; WHITELEGG, E. (1986). *Women in Britain Today*. Stony Stratford: Open University Press.
- BOWLES, S.; EDWARDS, R. (1989) [1985]. *Introducción a la economía: competencia, autoritarismo y cambio en las economías capitalistas*. Madrid: Alianza.
- BRAVERMAN, H. (1983). «La estructura de la clase trabajadora y sus ejércitos de reserva». En: TOHARIA, L. (ed.). *El mercado de trabajo: teoría y aplicaciones*. Madrid: Alianza.
- (1984) [1978]. *Trabajo y capital monopolista*. México: Nuestro Tiempo.
- BURAWOY, M. (1989) [1979]. *El consentimiento en la producción*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- CICOUREL, A. (1994). «La connaissance distribuée dans le diagnostique médical». *Sociologie du Travail*, 36 (4): 427-448.
- (2002). «La gestion des rendez-vous dans un service médical spécialisé. Organisation et communication en régime de "surcharge cognitive"». *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 143: 3-17.
- CONEIN, B.; JACOPIN, E. (1994). «Action située et cognition, le savoir en place». *Sociologie du Travail*, 36 (4): 475-500.
- DENZIN, N.K. (1970). *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. Chicago: Aldine.
- DURAND, J.-P. (2001). «Travail informationnel et flux tendu». En: DURAND, C.; PICHON, A. (ed.). *Temps de travail et temps libre*. Bruselas: De Boeck.
- (2004). *La chaîne invisible. Travailler aujourd'hui: flux tendu et servitude volontaire*. París: Seuil.
- FLICK, U. (1998) [1995]. *An Introduction to Qualitative Research*. Londres: Sage.
- HEATH, C.; LUFF, P. (1996). «Convergent activities: Line control and passenger information on the London Underground». En: ENGESTRÖM, Y.; MIDDLETON, D. (coord.). *Cognition and Communication at work*. Cambridge: Cambridge University Press.
- JEANTET, A. (2001). «Le temps des guichetiers. La Poste». En: DURAND, C.; PICHON, A. (ed.). *Temps de travail et temps libre*. Bruselas: De Boeck.
- JÓDAR, P. (1994). *Procés de treball, treball i estratègies laborals*. Tesis doctoral. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona.
- LOFLAND, J.; LOFLAND, L.H. (1984). *Analyzing Social Settings. A Guide to Qualitative Observation and Analysis*. Belmont (Cal.): Wadsworth. 2ª edición.
- LOMAX, H.; CASEY, N. (1998). «Recording Social Life: Reflexivity and Video Methodology». *Sociological Research Online*, 3 (2), <<http://www.socresonline.org.uk/socresonline/3/2/1.html>>
- LOZARES C. (2000). «L'activitat situada i/o el coneixement socialment distribuït en l'estudi d'un lloc de treball». *Revista Catalana de Sociologia*, 11: 175-182.

- (2001). «La actividad situada y/o el conocimiento socialmente distribuido» *Papers*, 62: 97-131.
- LOZARES, C.; VERD, J.M.; MORENO, S.; BARRANCO, O.; MASSÓ, M. (2004). «El proceso de trabajo desde las perspectivas de la Actividad Situada y del Conocimiento Socialmente Distribuido». *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 22 (1): 67-87.
- MARX, K. (1982) [1847]. *El Capital*. México: Fondo de Cultura Económica.
- MIDDLETON, D. (1996). «Talking work: Argument, common knowledge and improvisation in teamwork». En: ENGESTRÖM, Y.; MIDDLETON, D. (coord.). *Cognition and Communication at work*. Cambridge: Cambridge University Press.
- MIGUEL, J. M. de; PINTO, C. (2002). *Sociología visual*. Madrid: CIS-Siglo XXI.
- MORENO, S.; MASSÓ, M.; BARRANCO, O.; VERD, J. M. (2004). *El proceso analítico cualitativo mediante el programa Atlas.ti: Análisis integrado de distintos materiales a partir del razonamiento abductivo*. Comunicación presentada en el VIII Congreso Español de Sociología. Alicante.
- PÉREZ SERRANO, G. (1998). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. Vol. II. *Técnicas y análisis de datos*. Madrid: La Muralla. 2ª edición.
- PINTO, C. (1999). «Video». En: BUXÓ, M.J.; MIGUEL, J.M. de. *De la investigación audiovisual. Fotografía, cine, video, televisión*. Barcelona: Proyecto A.
- RODRÍGUEZ GÓMEZ, G.; GIL FLORES, J.; GARCÍA JIMÉNEZ, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Aljibe.
- SMITH, V. (1996). «El legado de Braverman. La tradición del proceso de trabajo veinte años más tarde». *Sociología del Trabajo*, 26: 3-28.
- SUCHMAN, L. (1996). «Constituting shared workspaces». En: ENGESTRÖM, Y.; MIDDLETON, D. (coord.). *Cognition and Communication at Work*. Cambridge: Cambridge University Press.
- VALLAS, S.P. (1991). «Workers, firms, and the Dominant Ideology: Hegemony and Consciousness in the Monopoly Core». *The Sociological Quarterly*, vol. 32, 1: 61-83.
- VALLES, M.S. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.
- WEBER, F. (2001). «Settings, interactions and things. A plea for multi-integrative ethnography». *Ethnography*, 2 (4): 475-499.
- ZHANG, J.; NORMAN, D.A. (1994). «Representations in distributed cognitive tasks». *Cognitive Science*, 18: 87-122.