



UNIVERSIDAD
DE LA REPÚBLICA
URUGUAY



Universidad de la República

Facultad de Psicología

TRABAJO FINAL DE GRADO

MONOGRAFIA

Cuando el trabajo enferma.

**Análisis de los factores que determinan la
permanencia en el lugar de trabajo nocivo**

Maria Cecilia Silveira Padrón

4.129.747-2

Tutor: Prof. Asist. Jorge Peloche

Revisora: Prof. Silvia Franco Velázquez

Montevideo, Uruguay

Junio 2022

Resumen	3
Introducción	4
Análisis de la implicación	5
Desarrollo teórico	7
Capítulo I: Trabajo y empleo	7
Relaciones de trabajo	9
Organización del trabajo	9
Dispositivo Empresa	11
Capítulo II: Valor del reconocimiento	12
Dimensiones objetivas	12
Dimensiones subjetivas e intersubjetivas	12
Reconocimiento en el trabajo	17
Capítulo III: Trabajo y Salud	19
Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT)	20
Riesgos Psicosociales en el trabajo (RPST)	21
Precarización del trabajo	24
Psicodinámica del trabajo	26
Capítulo IV: Estrategias de afrontamiento	27
Ideologías defensivas	28
Estrategias defensivas colectivas	28
Estrategias defensivas individuales	29
Capítulo V: Las afectaciones en el sector de telecentros (Call centers)	30
Padecimientos específicos	34
Consideraciones Finales	38
Referencias bibliográficas	42

Resumen

El presente trabajo monográfico busca conocer qué factores inciden para que se sostengan determinados vínculos laborales, aún a costa de un daño personal ostensible. Mediante un recorrido teórico que tiene como punto de partida el concepto de trabajo, se pretende conocer las diferentes dimensiones del mismo, para así llegar al análisis de un sector particular como es el sector de los telecentros (Call centers). A lo largo del desarrollo del trabajo se conocerán, por un lado, los diferentes elementos claves de la dinámica del trabajo que afectan la salud tanto física como mental de los trabajadores, así como también los diferentes procesos sociales y psíquicos que refuerzan el mantenimiento del vínculo del trabajador a ese medio ambiente de trabajo nocivo. El análisis de los elementos que conforman los distintos enfoques de la Organización del Trabajo, así como también sus emergentes, generarán líneas de reflexión que permitan pensar el rol de los agentes en la dinámica de las organizaciones de trabajo.

Palabras clave: Trabajo, Reconocimiento, Salud, Organización del Trabajo.

Abstract

This monographic thesis aims to find out what factors influence the maintenance of certain labor ties, even at the cost of ostensible personal damage. By means of a theoretical journey that has as a starting point the concept of work, I intend to know the different dimensions of it, in order to reach the analysis of a particular sector such as the call center sector. Throughout the development of the work, we will know, on the one hand, the different key elements of the work dynamics that affect the physical and mental health of workers, as well as the different social and psychological processes that reinforce the maintenance of the worker's link to this harmful work environment. The analysis of the elements that make up the different approaches to work organization, as well as their emergence, will allow us to generate lines of reflection that will allow us to think about the role of the agents in the dynamics of work organizations.

Key words: Work, Recognition, Health, Work organization.

Introducción

El presente trabajo monográfico configura el Trabajo Final de Grado de la Licenciatura en Psicología de la Universidad de la República. El trabajo se enmarca en las líneas de desarrollo y reflexión de la Psicología de las Organizaciones y el Trabajo, poniendo foco en el entramado de los procesos de salud-enfermedad en el lugar de trabajo.

Se pretende indagar, cómo, en ciertas circunstancias, frente a condiciones notablemente perjudiciales para su salud, los trabajadores no logran desvincularse de esta realidad, quedando sujetos a pautas de funcionamiento que afectan su estado de salud tanto física como mental.

La salud está altamente vinculada al trabajo. Uno de los fundamentos es que el ejercicio de una actividad asalariada es un elemento que dignifica al sujeto. El trabajo desarrolla capacidades, pero también, en algunos casos, puede ser fuente de riesgo laboral. (Capezzuto Castro, Garay Albarracín, Castrillón de Freitas, Chávez Grimaldi, Díaz Ocampo, 2017, p.35).

Trabajo y salud/enfermedad son conceptos que desde siempre han estado vinculados, ya sea desde los comienzos cuando el término era asociado a una connotación negativa: según el Diccionario de la Real Academia Español trabajar proviene del latín *tripaliāre*, de *tripalium*: instrumento de tortura compuesto de tres maderos; hasta nuestros días, en donde la ética del trabajo se ha encargado de divulgar su carácter positivo como fenómeno con capacidad de incluir, potenciar y estructurar la vida de las personas.

Esta relación ha sido (y aún) es estudiada por las diferentes disciplinas, incluida dentro de estas la Psicología. Desde los diferentes aportes se ha dado cuenta de estos cambios y por ende de cómo estos actúan en los diferentes contextos en la vida de las personas. Es justamente la determinación sociohistórica de la esta relación, lo que hace que esta esté sujeta a constantes cambios y por ende requiera de un análisis permanente.

En Uruguay también son evidentes esos cambios. Las nuevas formas de organización del trabajo, así como también sus nuevas dinámicas de funcionamiento son cada vez más evidentes. Los telecentros (call centers) conforman hoy un ámbito de trabajo habitual y prácticamente necesario para el desarrollo de las actividades determinados sectores comerciales. Esta herramienta de producción ya deja de ser exclusiva de las grandes empresas extranjeras, que llegan a nuestro país en búsqueda de mano de obra barata, en la actualidad se encuentran en los más diversos sectores inclusive en sectores de servicios estatales como puede ser la salud pública.

Con el objetivo de abarcar lo planteado anteriormente, se plantean las siguientes interrogantes: ¿Qué tipos de relaciones se construyen entre las personas y los puestos de trabajo?, ¿Qué factores les llevan a mantener un tipo de vínculo laboral, más allá de la necesidad económica?, ¿Qué significa tener un empleo?, ¿Las condiciones de trabajo determinan el grado de autoestima de la persona sujeta a ellas?

Frente a estas interrogantes interesará conocer y analizar diferentes posturas que buscan dar explicación a este fenómeno.

El presente trabajo consta de cinco capítulos organizados de tal forma que sea posible realizar un recorrido teórico desde los aspectos más básicos y fundamentales de la temática a trabajar como son los conceptos de trabajo, actividad, empleo, sus relaciones y formas de organización; pasando por los enfoques teóricos que serán tomados como referencia para analizar este fenómeno, así como también el análisis de los diferentes factores que actúan en la dinámica de trabajo/salud/enfermedad, hasta llegar en el quinto capítulo a la esfera laboral en el ámbito del sector Call center y sus afectaciones propias. Finalmente, se realizan algunas consideraciones finales de lo trabajado en el transcurso del trabajo.

El punto de partida para construir esta problemática y que constituye la motivación personal frente a la misma, es la constatación empírica cotidiana hallada en la experiencia personal del trabajo en régimen de empleo, en la cual muchas veces las personas tienen conciencia del grado del daño que le genera su vínculo laboral pero no logran “resolver” dicha situación.

Con este trabajo interesa generar espacios de intercambio que permitan problematizar la realidad a trabajar.

Análisis de la implicación

En este punto del trabajo parece importante abordar el fenómeno de la implicación, puntualmente el análisis de la implicación para poder dar cuenta, tanto de la elección de la problemática elegida a trabajar, así como también de las líneas de análisis desarrolladas a lo largo del trabajo.

Al hacer referencia al término implicación, se hace en el sentido planteado por René Lourau (1991) al decir que la misma es un nudo de relaciones que la persona mantiene con el campo de las instituciones. Aquí el término implicación va a ir más allá del sentido utilitarista o

voluntarista en el cual es equiparado al grado de compromiso o participación de una persona en una institución; el autor lo va a definir como como un fenómeno involuntario. Siguiendo esta línea Ardoino (1997) señala que es “un fenómeno que se padece” (p.2). y lo define como “... aquello por lo que estamos asidos, sujetados, agarrados a algo” (p.2)

“(...) el análisis de la implicación es lo que nos permite relativizar históricamente nuestras “verdades”, abriendo en el terreno mismo, la posibilidad de reflexión sobre nuestro propio entendimiento”. (Fernández, López, Borakievich, Ojam, Cabrera, 2014, p.10).

Entre los años 2010 y 2019 trabajé en al ámbito de Call Center en un principio realizando tareas de telemarketing para luego desempeñarme en el área de administración de dicho sector. La experiencia en el sector me permitió confirmar, en primera persona, la existencia de diversos fenómenos que socialmente son adjudicados a dicha actividad.

Luego de nueve años, decidí renunciar a mi puesto de trabajo. Esta decisión, aunada al desarrollo de mi formación de grado me permitió pensar y pensarme, en un ejercicio de reflexibilidad. La cual en palabras de Bourdieu (2003):

“...se sirve de sus propias armas para entenderse y controlarse, es un medio especialmente eficaz de reforzar las posibilidades de acceder a la verdad reforzando las censuras mutuas y ofreciendo los principios de una crítica técnica, que permite controlar con mayor efectividad los factores adecuados para facilitar la investigación.” (p.155).

Pensarme como trabajadora, como persona. Una vez que me vi afuera de este lugar, pude analizar muchos fenómenos que se produjeron durante todos estos años, hasta el momento “naturalizados”, y que terminaron afectando gravemente mi salud en las dimensiones psíquica y física. Desde este momento no tuve dudas que quería abordar este tema en mi Trabajo Final de Grado a pesar de los posibles riesgos que conllevaría el grado de implicación.

La implicancia subjetiva lleva a que en el presente se refiera preferentemente a la noción de persona por sobre las categorías o nociones de trabajador/a. empleado/a, en el entendido que la importancia del trabajo, en la forma empleo predominante en la actualidad, es central en las diferentes configuraciones personales, en expresión saludable o en manifestaciones psicopatológicas variables. En este punto el término persona se emplea con el fin de dar cuenta de las diversas dimensiones que conforman al ser humano de forma integral, se pretende con esto hacer hincapié en las complejas líneas que atraviesan al ser humano más allá de su rol como trabajador o empleado. Tomando en cuenta lo planteado en estas últimas líneas, resulta relevante citar el trabajo de Reluz Barturén y Cervera Vallejos (2021), quienes al

abordar el concepto de persona toman como referencia la etimología del mismo y afirman que este provino del griego *prosopon* (máscara) y del latín *personare* (resonar) para señalar que “el ser y aparecer atribuido ontológicamente al ser humano están integradas en su vivencia, así como el carácter relacional, espiritual, participativo, multidimensional del ser humano, equilibrando al mismo tiempo sus características individuales particulares y sus vínculos comunitarios. Así enfatiza que la persona es un fin en sí mismo” (p.135).

Desarrollo teórico

Capítulo I: Trabajo y empleo

Es habitual que en la cotidianeidad ambos términos sean utilizados indistintamente. Generalmente al referirnos a nuestra actividad laboral utilizamos el término Trabajo. Este término parece haber sido reservado para este tipo de actividad. Habitualmente es posible escuchar que una persona “no trabaja, es ama de casa” o que “ya no trabaja porque se jubiló”. Trabajo, empleo, actividad, ocupación parecen referirse a lo mismo.

Es importante hacer una distinción entre estos términos a modo de delimitar y establecer nuestro campo de trabajo.

Neffa (1999) hace una clara discriminación entre los conceptos de actividad, trabajo y empleo asalariado, remarcando que este último es sólo una de las modalidades que adoptó el trabajo en un momento histórico determinado, en el desarrollo del modo de producción capitalista.

Al hablar de actividad, Neffa (op.cit.) hace hincapié en la amplitud del concepto diciendo que no incluye solamente al trabajo, sino también el desenvolvimiento de todas las facultades humanas en otras diversas esferas: doméstica, deportiva, cultural, asociativa y política. La actividad es algo que tiene un sentido para quien la realiza y que se lleva a cabo con el fin de obtener un bien o acceder a un servicio. Tiene como objetivo satisfacer una necesidad, sea este material o no.

El trabajo es un modo de actividad social, en la cual la persona busca producir algo exterior a sí mismo, con una finalidad utilitaria y que está dirigido hacia otros. Es la expresión de un saber hacer acumulado y se desarrolla en diversas esferas: económica, social, política,

ética, etc., así como también en las dimensiones subjetivas, intersubjetivas, afectivas y relacionales.

El trabajo requiere de una movilización subjetiva del trabajador para hacer frente a los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la tarea. Esta movilización actúa cuando el trabajador espera obtener, en contrapartida de su actividad, su realización personal y un reconocimiento social de su identidad. Es en esta dimensión donde se hará hincapié en este trabajo a modo de conocer los diferentes factores que actúan en esta relación empleado-tarea-empendedor.

Como afirma Neffa (op.cit.) retomando los planteos de Fouquet, “todo trabajo no es un empleo: se puede trabajar y no tener un empleo, como es el caso de la madre de familia que no percibe una remuneración por las tareas que realiza” (p.11).

En el presente trabajo al hablar de empleo, se utilizará la conceptualización desarrollada por Neffa (op.cit.) referente a la relación que vincula el trabajo de una persona con una organización. Esta relación se establece dentro de un marco institucional y jurídico que está definido independientemente de aquella, y que se constituyó antes de su ingreso en la empresa. Es desde esta conceptualización que desarrollará el concepto de trabajo en la presente monografía.

El trabajo no es una actividad aislada, exige la interacción de las personas. De la Garza Toledo (2009) hace hincapié en que las personas no solo transforman los productos o servicios que ofrecen, sino que ellas también son transformadas en este proceso.

Ya Marx (2007) al referirse a las formas que preceden a la producción capitalista, planteaba:

En el acto mismo de la reproducción no sólo se modifican las condiciones objetivas..., sino que también se modifican los productores, en tanto despliegan nuevas cualidades, se desarrollan a sí mismos a través de la producción, se transforman, construyen nuevas fuerzas y nuevas representaciones, nuevos modos de interrelación, nuevas necesidades y nuevo lenguaje (p.455).

Resulta relevante para el presente trabajo que se realice la diferenciación de los diferentes términos a modo de especificar a qué se hace referencia en este trabajo. Como se ha señalado en párrafos anteriores la cotidianeidad, habitualmente conlleva al uso indistintos de algunos conceptos lo cual no permite dar cuenta de la complejidad.

Relaciones de trabajo

Para abordar esta dimensión del trabajo se hará uso del concepto de contrato psicológico. Partiendo de Schein (1966) se puede decir que este concepto se refiere a un conjunto de expectativas que están presentes en los integrantes de una organización. Este concepto es fundamental a la hora de comprender las relaciones en el trabajo, ya que determinará la manera en que los miembros actúen frente a diferentes situaciones.

En planteos más recientes, Rentería Pérez y Vesga Rodríguez (2019), lo definen como un “conjunto de compromisos implícitos en la relación de trabajo” (p.2). Este contrato va a estar condicionado por las relaciones de trabajo.

Estas relaciones generan espacios comunes que permiten el intercambio entre las personas y los grupos que forman parte de la empresa u organización. Siguiendo esta línea de análisis, Rentería Pérez (et al.,2019) las definen como “contactos e interconexiones que existen entre personas y entre éstas y las organizaciones de las que hacen parte, con ocasión de la realización de actividades de trabajo, entendiendo este último como una actividad económico-productiva” (p.2).

Las relaciones de trabajo se van a desarrollar dentro del marco de la organización del trabajo que esté vigente en ese momento y por ende van a estar condicionadas por esta. Estas cumplen un rol en la dinámica del trabajo, no sólo entre empleados y empleadores, como también en los empleados y sus pares, como se trabajará en el presente trabajo, estas son fundamentales a la hora de comprender las diferentes dimensiones de la situación trabajo y por ende sus lógicas de funcionamiento.

Organización del trabajo

El trabajo humano supone un modo de organización del trabajo, supone una definición de fines, una concepción previa, aprendizajes, roles de los actores, flujos de relaciones y modificaciones en la naturaleza (incluyendo las dimensiones humana y social). Todo trabajo es organizado. Al hablar de organización se hace referencia a los modos en que se divide y coordina el trabajo humano. A lo largo de la historia han existido diferentes modos de organización, determinados cada uno de ellos por diferentes relaciones entre el trabajador y su tarea. Dentro de los principales modelos de organización se encuentran:

Taylorismo-Fordismo: El desarrollo de la organización científica del trabajo, introducida por Taylor (1911), convirtió el trabajo en la repetición de movimientos en forma mecánica y rutinizada, quitándole el valor de ser una forma creativa de la actividad humana. Se excluyen así las capacidades cognitivo-afectivas de los sujetos. Este modelo, articulado y potenciado con la de la línea de montaje 'fordista', es característico de la organización fabril de la sociedad industrial. Aquí se privilegia el disciplinamiento como modo de sujeción, es decir, el disciplinamiento de la fuerza de trabajo, a través de la internalización del control por parte del mismo sujeto.

Se entiende que siempre que surge un nuevo modelo de organización, lo hace con la intención de superar al modelo anterior, superar en el sentido de mejorar las estrategias para alcanzar los objetivos planteados. No se trata de reemplazar un modelo por otro, sino de "actualizarlo", de superar el modelo anterior, contextualizarlo para que dé cuenta de las nuevas variables emergentes de este contexto sociohistórico. Es por esto que, como se podrá constatar más adelante, rasgos de estos primeros modelos se hacen presentes en formas de trabajo vigentes.

En este momento se puede identificar el surgimiento de un nuevo modelo en la organización del trabajo que se incluye dentro de lo que se podría llamar "Post-fordismo". Dentro de estos modelos encontramos al Toyotismo, así como también otros dispositivos de producción flexible.

Toyotismo: La introducción del modelo 'toyotista' en la organización significó la reincorporación de las capacidades cognitivo-afectivas del sujeto al proceso de trabajo, es decir, la introducción del conocimiento, la información y las habilidades y competencias de los sujetos. El modelo 'toyotista', requirió de nuevas modalidades de gestión de estas capacidades, es un modelo de producción flexible, lo que permite adaptar la producción a los diferentes cambios según sea la evolución de la demanda.

En la actualidad es posible constatar cómo se desarrolla un proceso de reconversión económico-político a nivel mundial, el cual trae consigo profundas transformaciones en las formas de producción. Este proceso ha significado un profundo cambio para el capitalismo, que se visualiza en la evolución de los sistemas de producción y así como también en su expresión social. Para poder comprender las modalidades actuales de organización de trabajo, es necesario en un principio conocer a que hace referencia dicho concepto, para posteriormente analizar que modelos anteriores dieron paso a su organización actual.

Dispositivo Empresa

El capitalismo ha desarrollado el dispositivo empresa como forma de gestionar estas capacidades cognitivo-afectivas, reintroducidas en el proceso de producción por el modelo 'toyotista' y extendidas por el modelo de producción flexible, basado en la gestión del conocimiento.

Como plantea Wittke (2005) la empresa como dispositivo introduce grandes cambios en los modos de organización: La modulación salarial introducida por el sistema de primas se extiende y profundiza; se produce una autonomización de los procesos de trabajo, se genera además una transferencia de la responsabilidad de la organización y gestión del proceso de trabajo tanto al colectivo de trabajo como al trabajador individual; se da una atemporalización de los procesos de trabajo así como también una deslocalización de los procesos de trabajo.

De la conjugación de estos elementos es que la autogestión compulsiva del proceso de trabajo se instaura como modalidad de sujeción. Siguiendo a Wittke (2007) podemos ubicar a esta modalidad de el extremo opuesto al disciplinamiento. A diferencia de este último, es posible afirmar que aquí se produce en el trabajador la internalización del control, el trabajador es responsable de su gestión.

La empresa, como señala Wittke (op.cit.) es una lógica de organización y un dispositivo de modulación de los afectos. Esta se constituye en un orden simbólico, un conjunto de valores y una determinada ética, que como se podrá ver más adelante va a constituir un factor determinante para el trabajador a la hora de desarrollar su tarea. La Organización "trabaja" sobre los afectos, modulándolos en función de sus propósitos, así como los sujetos también "trabajan" sobre los afectos, en función de sus necesidades.

De acuerdo a los desarrollos de Wittke (op.cit.) es posible establecer que, en función de los modelos de Organización del Trabajo, se establecen diferentes modalidades de subjetivación que les son correspondientes, que van desde un polo de Identidad-Continuidad Laboral hasta otro de Autoestima-Éxito.

Retomando los planteos desarrollados por Wittke (op.cit.) resulta oportuno decir que las organizaciones pueden ser consideradas tanto como productoras de bienes y servicios, así como de órdenes simbólicas. Como se ha mencionado, estas producen modalidades de

sujeción que modulan los afectos, generando formas subjetivas específicas, así como también formas de dominación de los sujetos.

Capítulo II: Valor del reconocimiento

Partiendo de los conceptos desarrollados en el capítulo anterior, se tomará como referencia el criterio utilizado por Neffa (2015) para analizar las dimensiones objetivas y subjetivas del trabajo. A partir de esta se indagará acerca del valor social del mismo, conociendo como el trabajo regula y es regulado por las personas, teniendo esto consecuencias directas tanto en la vida laboral como privada de las mismas.

Dimensiones objetivas

Como se ha planteado anteriormente el trabajo está orientado a producir algo exterior a la persona que lo realiza, tiene una dimensión social y su resultado tiene una finalidad utilitaria, que es la de satisfacer necesidades sociales. Es una actividad, realizada con otros, para otros, en función de otros.

Es una actividad, dice Neffa (op.cit.) socialmente necesaria, en la cual el trabajador es creador de los bienes y servicios necesarios para la supervivencia de la especie humana. Justamente por considerarla una actividad necesaria para la sociedad, es que debe estar regulada por leyes que permitan su desarrollo, estableciendo así derechos y obligaciones para las personas que la conforman.

El trabajo asalariado se enmarca dentro de relaciones sociales de dominación, alienación y explotación, está marcado por conflictos, que como veremos más adelante, pueden dar lugar al surgimiento de patologías.

Dimensiones subjetivas e intersubjetivas

Se podría decir que las dimensiones subjetivas e intersubjetivas se refieren a la manera en la persona ve, reconoce y valora su trabajo. Estas maneras o formas de ver y verse van a estar influenciadas, tanto por factores propios de su personalidad, como también por fenómenos externos provenientes del entorno en que se realice la tarea.

La manera en que cada persona viva su situación laboral va a ser determinante a la hora de identificar posibles factores de riesgo. Como plantea Franco (2019) no hay necesidad de comprobar si una persona es realmente víctima de situaciones, por ejemplo, de acoso en el

trabajo, sino que el simple hecho de que esta esté padeciendo, esté sufriendo da cuenta de la violencia en ese contexto. Como se verá más adelante, la organización del trabajo será clave para administrar estas situaciones, regulando los procesos de trabajo, las condiciones y las relaciones.

En este punto resulta oportuno hacer referencia al concepto de Calidad de Vida Laboral, el cual partiendo de los planteos de Capezzuto Castro (et al.,2017) refiere a:

...cómo experimenta cada persona su trabajo, por lo que es una valoración subjetiva e individual, denominada calidad de vida laboral psicológica. De la dimensión objetiva de la calidad de vida laboral, la que se encuentra dada por las condiciones físicas, objetivas, propias del puesto y del ambiente de trabajo. (p.25).

El trabajo es una actividad social que, como se trabajará en el capítulo 3 del presente trabajo, permite que las personas construyan su identidad. La identidad anclada al proceso de trabajo queda relegada a épocas pasadas como fue el capitalismo industrial. El carácter variable de las nuevas formas de trabajo vigentes lleva a la necesidad de hablar, como plantea Bauman (2015) identidades en plural, de carácter flexible, regidas por el principio de mantenerse abiertas al cambio. En palabras de Bauman (op.cit.) “Nada perdurable puede levantarse sobre esta arena movediza. En pocas palabras: la perspectiva de construir, sobre la base del trabajo, una identidad para toda la vida ya quedó enterrada definitivamente para la inmensa mayoría de la gente...” (p.36).

Los diferentes desafíos planteados a la hora de diseñar la tarea podrán tanto potenciar su capacidad de adaptación y desarrollo, como también limitarla. De cómo se “resuelva” esta situación es que el trabajo resultará fuente de satisfacción o sufrimiento para la persona. Aquí se ponen en juego las herramientas que tenga la persona para hacer frente a estas situaciones, herramientas tanto psíquicas como materiales brindados por la organización. Estos planteos reflejan lo desarrollado por la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social.

Las condiciones actuales del trabajo, con sus avances, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales, imponen desafíos que afectan a la relación entre las habilidades y capacidades de los trabajadores. Su resultado es el estrés, que puede conducir a una merma de las capacidades físicas, mentales y sociales; incluso a dañar la salud (OISS, 2021, p.3)

El trabajo contribuye a la realización de logros personales, ya sean estos dentro de la organización como fuera de ella. Estos logros pueden estar directamente vinculados o no a su oficio o formación. Esta dinámica da cuenta del rol primordial que ocupa el trabajo en la esfera

de la vida privada de las personas, actuando como proveedor primario de recursos económicos. Siguiendo esta línea Da Rosa, Chalflin, Baasch, y Soares (2011) plantean que: “Es a través del trabajo que el ser humano ha buscado suplir sus necesidades, alcanzar sus objetivos y realizarse. Sin embargo, por su naturaleza amplia y compleja, influenciada por la cultura y momento histórico, este concepto puede modificarse” (p.176).

Como ya se ha señalado, el trabajo es una actividad de carácter social y como tal exige cierto grado de socialización de sus participantes. Este genera vínculos que como plantea Neffa (2015) son productores de solidaridad. Esta solidaridad se daría principalmente entre los trabajadores de un mismo sector. Esto da lugar a un colectivo de trabajo que se sostiene gracias a la cooperación de sus integrantes, durante un determinado tiempo, en búsqueda de un objetivo en común. En estos grupos se establecen ideales y normas a seguir en función de la tarea.

Además de la dimensión potenciadora del trabajo, impulsora de potencialidades, Neffa (op.cit.) señala que es posible añadir que el trabajo ejerce también una función terapéutica, ya que consiste, se podría decir, en un alejamiento de las preocupaciones de la vida privada de las personas, se produce un corte entre estas y las actividades laborales. El trabajo contribuye a dar un sentido a la existencia, de ahí el surgimiento de sentimientos de malestar y sufrimiento frente al desempleo real o potencial.

Con el fin de analizar de los sentidos del trabajo, Bendassolli y Gondim (2014) analizaran la tríada sentido, significado y función psicológica del trabajo.

“El significado es una objetivación de una interpretación de un objeto dado; el sentido es un proceso de construcción subjetiva única dentro del universo compartido (significados); y la función psicológica del trabajo es el proceso de constitución del sujeto (persona) en la interacción entre significados y sentidos mediada por el trabajo. (Bendassolli, Gondim, 2014, p.140). Traducción de la autora.

Con respecto a esto, los autores (op.cit.) señalan que el trabajo se ha convertido en una actividad central que desarrolla, como se ha señalado, una función psicológica mediadora. Indican que para que el trabajo adquiriera esta función es necesario que se cumplan determinadas condiciones: primeramente, debe existir la posibilidad de separar el trabajo del sujeto como tal, o sea, se debe reconocer y entender su relación se da un objeto externo que en palabras de los autores: “lo sujeta” (p.138.Traducción de la autora.) en este, el trabajo. Además de esta primera condición, también es necesario que le propio sujeto se diferencie del trabajo. “Sólo cuando el hombre se distingue del trabajo, adquiere las condiciones y el

distanciamiento necesarios para pensarse a sí mismo en el trabajo y para pensar en el trabajo mismo, en su sentido y en su valor” (Bendassolli, Gondim, 2014, p.138. Traducción de la autora).

Bendassolli y Gondim (2014) señalan que esta individualización del hombre ocurrió debido a dos grandes factores, por un lado, al avance tecnológico: en la medida en que las maquinas fueron reemplazando a los hombres en sus tareas; y, por otro lado, al surgimiento del concepto de persona en el transcurso de los siglos XIX y XX. En referencia a este último punto, estos autores afirman que: “cada sujeto (sumiso e indiferenciado) se entiende ahora como origen de la acción, tomando conciencia de su papel de creador y (re)productor de cultura.” (Bendassolli, Gondim, 2014, p.139. Traducción de la autora). Tomando estos planteos como referencia es posible afirmar que la función psicológica del trabajo actúa mediadora entre los que Bendassolli, Gondim, (op.cit.) llaman “objetivación del sujeto y la subjetivación del mundo” (p.141)

La forma de la organización del trabajo vigente en un determinado contexto, con sus diferentes delimitaciones, pasará a determinar no solo las reglas a seguir para desarrollar una tarea puntual, sino también generará efectos en las emociones y sensaciones del trabajador.

Como producto de las condiciones de trabajo establecidas, se darán o no, las condiciones para que emerjan sentimientos de malestar en los trabajadores. En los casos en que esto ocurra, el cuerpo del trabajador será el depositario de este malestar. Como plantea Piedra Guillén (2020) “... la experiencia laboral se vive desde el cuerpo, puesto que es el medio desde el cual experimentamos la relación con el tiempo, el espacio y las emociones. (p.108).

La persona inmersa en esta realidad, tiende a acostumbrarse a estas condiciones. Se adapta a esto, ajusta su conducta a estas normas que avanzan cada vez a las diferentes esferas de su vida.

Las nuevas condiciones del mercado laboral llevaron a que las formas en que las personas se relacionan con su lugar de trabajo también cambien. Ya quedaron atrás las épocas en que una persona al conseguir un puesto de trabajo veía asegurado su futuro en esa empresa. En palabras de Bauman (2015): “Hoy, los empleos permanentes, seguros y garantizados son la excepción. Los oficios de antaño, de por vida, hasta hereditarios, quedaron confinados a unas pocas industrias y profesiones antiguas y están en rápida disminución”. (p.36). Bauman (op.cit.) señala que estos nuevos puestos de trabajo son, por lo

general, contratos temporales o con una carga horario parcial, lo cual lleva a que los trabajadores habitualmente puedan combinarlos con otras ocupaciones.

En la actualidad el trabajador debe lograr adaptarse a los continuos cambios de este mercado que los colocan en un lugar de inseguridad, en el cual la amenaza del desempleo siempre está presente. Todos estos cambios, como plantea Piedra Guillén (op.cit.) se ven reflejados en el cuerpo del trabajador. Cuerpo que debe adaptarse a los cambios lo más rápido posible y mantener su capacidad productiva para satisfacer las necesidades de este mercado sin importar qué consecuencias conlleva esta adaptación. Consecuencias que tal vez en un principio no son visiblemente perceptibles pero que con el paso del tiempo se hacen presentes.

Así como existe siempre la posibilidad del desempleo, también existe la esperanza del cambio hacia la mejora de las condiciones. “Si superamos esta etapa difícil, vamos a poder tomar gente otra vez”. (Dejours, 2006, p.74).

En este punto se retoman los planteos de Del Mónaco (2017) referentes a lo que la autora denomina economía política de la moral, esta se encarga de gestionar las diferentes representaciones y prácticas que ponen en acto la dominación. Existe cierto grado de vergüenza en demostrar estos malestares, en admitir que no se está pudiendo cumplir con el nivel de exigencia requerido. Referente a este concepto Del Mónaco (op.cit.) plantea que, frente a lo reiterativo de la situación, las personas suelen decir “cuando te preguntan qué te pasa no se puede decir siempre lo mismo”. Muchas veces la persona cambia su malestar por “algo más creíble” o busca justificarlo con excusas que poco tienen que ver con el ámbito laboral.

Ya en su momento Dejours (1992) desarrollaba esta reflexión en torno a la esfera de la enfermedad en el trabajo. Este planteaba como para la clase proletaria, enfermedad es sinónimo de vergüenza en el plano laboral. El trabajador, diría Dejours, buscará excusas para justificar su malestar lo cual es equivalente a debilidad.

“Es como una piedra en el zapato que te permite caminar, pero no olvidas que te molesta” (Del Mónaco, 2014, p.197).

No se trata de evitar la enfermedad, sino controlarla, para lograr vivir con ella. La persona regula su malestar para que le permita continuar con su labor. La cura sería equivalente a no sufrir más, más que a no estar enfermo. A esta realidad Dejours (op.cit.) la

analiza desde el concepto de ideología de la vergüenza, la cual considera a la enfermedad como impedimento para el trabajo. Es una concepción dominada por la acusación.

Como plantea Del Mónaco (op.cit.) el tener capacidad de “aguante” es visto socialmente como una virtud, como un talento que nos va a permitir avanzar.

Tomando en cuenta lo desarrollado en líneas anteriores, parece ser que cuando el malestar o el daño proviene del exterior tiene mayor grado de validez que cuando es algo sentido y sufrido por nuestro cuerpo. Se podría pensar que en determinadas situaciones las personas sienten mayor seguridad al justificar una falta al trabajo por causas ajenas a su salud, que ella “no puede” controlar que frente a un malestar físico que ella si podría “resolver”.

Muchas veces los malestares referentes a la esfera psíquica de la persona son vistos como fenómenos “controlables”, con esto se hace referencia a que la persona debería poder lograr un equilibrio emocional que le permita desempeñar sus roles en la sociedad.

Reconocimiento en el trabajo

La Real Academia Española define al verbo reconocer como la acción de agradecer un beneficio o un favor recibido. Si trasladamos este concepto al ámbito de las organizaciones y el trabajo, sería posible articularlo con las siguientes nociones: por un lado, podría referirse a la gratificación, retribución o recompensa que reciben los empleados por parte de la organización como resultado de su proceso de trabajo, o, por otro lado, éste podría hacer referencia a los premios o distinciones hacia la empresa como tal.

Resulta pertinente en este punto, realizar una discriminación de los términos recompensa y reconocimiento.

Sánchez Trujillo y García Vargas (2017) hacen una distinción entre recompensas intrínsecas e extrínsecas, las autoras señalan: “Las variables intrínsecas son recompensas como “el sentimiento de haber realizado algo útil”. Las recompensas extrínsecas son paga, promoción, posición, etc.” (p.162). Teniendo como referencia los planteos anteriores se podría decir que la recompensa tiene un carácter inmediato, en el sentido de que, frente al logro de un objetivo, la persona recibe su “premio”. En cambio, con el reconocimiento esto no ocurre de manera lineal. Para abordar este fenómeno, en el presente trabajo se retomará la línea de los planteos desarrollados por Honneth (2006) referentes al termino reconocimiento y que, como será expuesto más adelante, dan cuenta de la complejidad de este fenómeno.

Para la presente interesa conocer cómo actúa en los trabajadores este fenómeno del reconocimiento en la esfera de lo social vinculado siempre a su proceso de trabajo. Considerando las interrogantes planteadas al comienzo de este trabajo, se busca conocer si, el reconocimiento como fenómeno social, puede ser considerado como factor determinante a la hora de mantenerse en el puesto de trabajo a pesar de las consecuencias que este tenga en su salud.

El término reconocimiento tiene diferentes significados dependiendo de la acepción idiomática. En alemán hace referencia a un contenido de carácter normativo vinculado directamente con la adjudicación de un carácter positivo. En inglés y en francés tiene además un significado epistemológico de “reconocer” o “identificar” a algo o a alguien como tal. Podríamos decir que, a grandes rasgos, que el objetivo principal del reconocimiento es la afirmación del otro, del que está enfrente.

Honneth (2006) plantea que originalmente el concepto de reconocimiento coincide con el significado que se le brinda en alemán: afirmación de las cualidades positivas de sujetos o grupos. El hecho de ser socialmente reconocido por alguna cualidad o capacidad se ha convertido en una herramienta de la política simbólica. Este autor retoma los planteos de Althusser, quien afirma que los individuos se convierten en sujetos en la medida en que son sometidos a un sistema de reglas y atribuciones sociales que les otorga identidad social. En este punto es posible afirmar entonces que el acto de reconocimiento actúa según el modelo de la confirmación social. Althusser afirma que toda forma de reconocimiento tiene el carácter de ideología, porque a través de la persuasión de las personas (destinatarios) es impuesta una unidad imaginaria, que por sí mismos, como individuos, no deberían poseer. El reconocimiento social actuaría, así como ideología generadora de conformidad, lejos de contribuir a promover la autonomía de los miembros de la sociedad, el reconocimiento social contribuye a que las personas actúen conforme al sistema. A diferencia de lo planteado por Althusser, Honneth (op.cit.) define al reconocimiento como un fenómeno de carácter positivo, ya que permite al destinatario identificarse con sus cualidades, para así alcanzar una mayor autonomía. Este autor plantea que sería falso suponer que el reconocimiento no ha tenido participación en el desarrollo de algunos fenómenos de sumisión o dominio, pero en este caso se estaría hablando de un reconocimiento fallido o defectuoso.

De una u otra forma, el reconocimiento no pierde su carácter central tanto para la organización como para las personas en los diferentes ámbitos de sus vidas. Como señala

Dejours (2006), cuando la dinámica del reconocimiento funciona, el sujeto goza de una retribución simbólica referente a la autorrealización en el campo de lo social.

A modo de referencia, Strack, Von Der Linden, Booker y Strohmayer (2014) señalan el trabajo realizado por la empresa norteamericana de consultoría estratégica Boston Consulting Group, el mismo propone una lista de 26 factores que promueven la felicidad en el trabajo. En esta lista el reconocimiento por el trabajo (*Appreciation for your work*) ocupa el primer lugar, seguido por la buena relación con los colegas de trabajo y un buen balance entre la vida laboral/personal.

Actualmente existen empresas que desarrollan programas llamados “de reconocimiento”, estos programas consisten en la implementación de una serie de estrategias que buscan, mediante mejoras en la comunicación interna de la empresa, agradecer y demostrar el valor que tienen sus acciones y comportamientos para la organización. Como señala Cherrington (2015) “Las organizaciones dedican una cantidad significativa de tiempo y dinero a patrocinar programas de reconocimiento destinados a hacer que los empleados se sientan apreciados, motivados y productivos” (p.2, Traducción de la autora).

Hoy en día es posible también encontrar empresas dedicadas al desarrollo de software, que se encuentran desarrollando plataformas que permitan evaluar las variables que actúan en la dinámica del reconocimiento. Un ejemplo de esto podría ser la plataforma GOintegro, la cual mediante su aplicación GOconnect ofrece diferentes opciones de programas de reconocimiento que abarcan las categorías: Programas de reconocimiento, Trayectoria de Servicio, Celebraciones, así como también Premios e Incentivos. (<https://www.gointegro.com/>)

Esta dinámica de reconocimiento no es ajena a los telecentros (Call Centers), allí se pondrán en juego estrategias con el fin de identificar las diferentes variables que actúan en el reconocimiento a modo de alcanzar sus objetivos de producción. Partiendo de estos planteos, es posible afirmar que el reconocimiento se ha convertido, en cierta medida, en una herramienta que le permite al sistema capitalista evaluar a los trabajadores en función de las posibles ganancias que surjan como resultado de su actividad.

Capítulo III: Trabajo y Salud

A pesar de todos los cambios que ha sufrido el proceso de trabajo, tanto en sus formas como en su organización, trabajar sigue siendo hoy una necesidad para las personas.

El trabajo es fundamental para la salud del ser humano hasta el punto de que la gente prefiere trabajar en malas condiciones que estar desempleada. El trabajo no sólo proporciona recursos económicos, sino que contribuye a las funciones psicológicas básicas, como la estructura del tiempo, los contactos sociales y la identidad individual (OIT, 2016, p.6)

La OIT (2016) establece como principio universal que todas las personas tienen derecho a las mejores condiciones de salud posibles. “Sin salud en el trabajo una persona no puede contribuir a la sociedad y alcanzar el bienestar” (p.2).

Como se ha expuesto anteriormente, la salud es una parte esencial del proceso del trabajo, esta es necesaria para trabajar y al mismo tiempo, como dijimos anteriormente, el trabajo tiene efectos sobre esta. Estos efectos están determinados tanto, por las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, como por los riesgos psicosociales que se presenten en el lugar de trabajo.

Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT)

Como se ha señalado en varias ocasiones a lo largo de este trabajo, el proceso de trabajo genera ciertas condiciones que van a determinar tanto las formas de desarrollar la actividad, como también los efectos que esta tenga en las personas que las llevan a cabo. Las personas para ejecutar la tarea prescrita, pondrán en juego su fuerza de trabajo, sus habilidades.

Siguiendo a Neffa (2015) es posible afirmar que el análisis de las condiciones y el Medio Ambiente de Trabajo comprende la articulación entre los riesgos para la salud del medio ambiente de trabajo y las condiciones de trabajo. Estos riesgos pueden ser de diversa índole: físicos, de seguridad, etc.

Las condiciones actúan directamente sobre estos riesgos: reduciéndolos o potenciándolos. Neffa (op.cit.) apunta que estas impactan en la estructuración del tiempo de trabajo: en la organización, el contenido, el sistema de remuneración, en la existencia o no de dispositivos de prevención de los riesgos, el acceso a las obras sociales y de bienestar ofrecidas a los trabajadores, el efecto del cambio científico y tecnológico, etc. Son justamente estos cambios científicos y tecnológicos los que se van a encargar de establecer los parámetros para la actualización de las condiciones de trabajo.

Uno de los síntomas más conocidos por los trabajadores y que surge como producto de las condiciones y medio ambiente de trabajo es la fatiga. Su frecuencia e intensidad serán

claves para la salud del trabajador. Como plantea Neffa (op.cit.) si la fatiga supera las capacidades de resistencia y adaptación del trabajador, y además el trabajador no logra recuperarse de esta, ya sea porque no tiene horas de descanso suficientes, una alimentación adecuada, o una vida familiar activa, esta puede convertirse en algo crónico, fuente de sufrimiento y que lo predispone a contraer enfermedades. Si bien el trabajo involucra al ser humano en forma integral, el primer impacto es percibido por el cuerpo.

En este punto resulta importante señalar el rol que desempeña lo privado domestico al servicio del Capital. Las consecuencias directas en un primer momento a nivel físico de los trabajadores dan cuenta de esto, el ámbito privado domestico es invadido por los efectos de la actividad. Referente a este aspecto Neira (2008) señala que "...familia, trabajo y lenguaje son las formas de mediación entre los hombres, los tres se hayan hoy "parasitados" por presiones privado-corporativas que estrechan el campo de lo doméstico (...) la vida privada casi entera es reappropriada por fines que se deciden fuera del núcleo familiar..." (p.606).

Tobón, Hernández, y Muñoz-Duque (2021) concuerdan con planteado anteriormente por Neira (op.cit.), esto autores indican que actualmente "...no hay separación entre esferas de la vida, produce que la experiencia del trabajo termine colonizando la vida privada, los espacios de ocio, las relaciones humanas y, en general, la vida total... (p.18)

Teniendo en cuenta lo expuesto, y sin intención de caer en reduccionismos, es posible plantear la siguiente tríada trabajo-descanso-consumo como eje de la actual dinámica capitalista de consumo. Se descansa para trabajar (y así alcanzar mayores niveles de productividad) y se trabaja para consumir (y así satisfacer necesidades y deseos).

En su etapa presente de modernidad tardía (esta segunda modernidad, o posmodernidad), la sociedad humana impone a sus miembros (otra vez, principalmente) la obligación de ser consumidores. La forma en que esta sociedad moldea a sus integrantes está regida, ante todo y, en primer lugar, por la necesidad de desempeñar ese papel; la norma que les impone, la de tener capacidad y voluntad de consumir. (Bauman, 2015, p.32)

Riesgos Psicosociales en el trabajo (RPST)

Al hablar de riesgos psicosociales en el trabajo se hace referencia a los riesgos que surgen como consecuencia de la interacción de diversos factores y que generan alteraciones en los diversos mecanismos psíquicos.

Los riesgos psicosociales aparecen en situación de trabajo donde existe una tensión importante entre los recursos, las capacidades y las exigencias de los asalariados y las exigencias de la organización en cuanto a las condiciones de empleo, la organización del trabajo, las relaciones de trabajo, las modalidades de la gestión empresarial que dan lugar a los factores de riesgos psicosociales en el trabajo. (Neffa, 2015, p.157).

Al analizar los diversos riesgos presentes, se observa como lejos de considerar a las personas como seres pasivos, como seres afectados por estos, y que, frente a la presencia de riesgos, no tienen más opción que resistir y adaptarse a ellos, es posible afirmar que los mismos ocupan un rol activo en la dinámica del proceso de trabajo, ya sea la hora de desarrollar la tarea prescrita aplicando sus talentos y habilidades, como también a la hora de enfrentar estos riesgos.

Como plantea Neffa (op.cit.) los trabajadores constantemente tratan de conciliar los objetivos de la tarea prescrita con las características de su fuerza de trabajo, tratando al mismo tiempo de resolver los problemas que surgen a lo largo de este proceso. Como resultado de esto encontramos grandes diferencias entre el trabajo tal como había sido prescrito y el llevado a cabo realmente.

Continuando por la línea de análisis desarrollada por Neffa (op.cit.) podríamos decir que los RPST:

Son los riesgos para la salud mental, física y social generados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales, susceptibles de interactuar con el funcionamiento psíquico y mental, con impactos sobre la organización o empresa donde estos se desempeñan (p.109).

Al hablar de la dinámica de los FRPS es posible identificar dos grandes conjuntos de condicionantes, por un lado, están los llamados determinantes estructurales, estos se refieren a variables como las condiciones de empleo, la organización y el contenido del proceso de trabajo, y las relaciones sociales en el trabajo. Por otro lado, también se encuentran los determinantes individuales que se refieren al impacto que los diferentes factores tienen sobre los trabajadores de forma individual como su nombre lo dice. La personalidad será un factor clave en este momento.

Al mismo tiempo, el impacto que los FRPST tengan en los trabajadores va depender del tiempo de exposición a los mismos y si el trabajador puede disponer de recursos para procesarlos y hacerles frente.

Como se ha planteado, los FRPST tienen potencialidad para generar sufrimiento y daños para la salud. Estrés, miedo, acoso, conflictos éticos, las violencias verbales y físicas en el trabajo son fenómenos que se desencadenan a lo largo del proceso de trabajo. Como se podrá ver en el capítulo 5 de este trabajo, existen ámbitos de trabajo que debido a su lógica de organización dan lugar a que fenómenos se presenten como algo habitual.

Podríamos decir que la mayoría de las personas entienden a qué hace referencia el término sufrimiento, ya que han sufrido o sufren de algún malestar, físico o mental, en algún momento de la vida. Neffa (2015) retoma los planteos de Dejours, e indica que el sufrimiento significa una dimensión subjetiva de la vivencia psíquica, o sea, designa los estados infra patológicos que forman parte de la normalidad, “normalidad sufriente”. Esta nueva normalidad es la lleva muchas veces a dejar de lado el sufrimiento del otro para enfocarnos en el propio. Como se ha dicho desde un principio, el trabajo es una actividad social, por tanto, sus efectos, positivos o negativos, también tendrán impacto en el colectivo de trabajadores.

Para analizar el mecanismo de desarrollo del sufrimiento en este ámbito, se tomará como referencia lo desarrollado por Neffa (2015) de los planteos de Michel Gollac. Este va a decir que, si desde el inicio de su actividad los trabajadores logran sublimar el sufrimiento, esto va a tener efectos beneficios para la salud. En el próximo capítulo se desarrollarán las diferentes estrategias defensivas, individuales y grupales, más habituales empleados por los trabajadores frente a estas situaciones de riesgo.

Neffa (2015) retoma una vez más lo propuesto por Michel Gollac y Thomas Coutrot, y establece así una serie de los principales factores de riesgo:

- La demanda psicológica y el esfuerzo requerido: se refiere a la cantidad, el ritmo y la intensidad del trabajo. Un concepto clave para comprender este primer factor es el concepto de carga de trabajo. A este se lo puede definir a partir de Neffa (2015) como el “conjunto de requerimientos físicos, psíquicos y mentales a los que se expone o a los que se somete al trabajador durante su jornada laboral”. Estos constituyen un factor de riesgo y se encuentran presentes en todas las actividades laborales.

Tanto la sobrecarga como la infracarga laboral, tienen una incidencia directa sobre la salud. Ya sea porque incrementan la fatiga y la ansiedad, disminuyen la satisfacción laboral y reducen la autoestima; o porque generan malestar emocional o estrés, aumentando la accidentalidad porque genera un déficit de atención y de concentración debido a la falta de estímulos.

- El estrés, considerado como la capacidad que tienen los trabajadores para adaptarse y/o resistir a los riesgos y amenazas provenientes del proceso de trabajo, pero que también los puede llevar a contraer enfermedades.

El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, es un mecanismo de defensa frente a situaciones percibidas como amenazantes, pero a pesar de esto es generalmente relacionado con lo patológico. Esto ocurre porque estas respuestas que, en un principio, surgen como defensa pueden provocar grandes problemas de salud. Cuando esta respuesta a los factores estresores se produce en exceso, se produce una sobrecarga de tensión que afecta al organismo y provoca la aparición de enfermedades. Con base en lo desarrollado en un principio por la Comisión Europea en el año 2000 y luego retomado por Neffa (2015) es posible establecer que:

El estrés laboral sobreviene cuando hay un desequilibrio entre la percepción que tiene un trabajador respecto de las restricciones y exigencias que le impone su medio ambiente de trabajo y que afectan su integridad física, psíquica y mental, y no disponer de todos los recursos para hacerle frente. (p.158)

Referente a este asunto la OISS (2021) plantea que con muchas veces se entra en un círculo vicioso con el estrés, en el sentido en que no es posible percibir que viene antes “¿Es el cansancio y la carga de trabajo lo que acaba produciendo el mecanismo del estrés? O ¿es el estrés el que me produce cansancio y no permite que gestione bien mi trabajo?” (p.6).

Los trabajadores analizan la situación que enfrentan para clasificarla como amenazante o no, y a su vez valoran su capacidad para enfrentarla, evaluando sus reacciones afectivas y emocionales de miedo, angustia, agresividad, etc.

- Las exigencias emocionales movilizadas en la actividad, estas pueden causar daño o permitir el control sobre sí mismo y lograr satisfacciones.
- La autonomía en el trabajo: el grado de autonomía del que dispone el trabajador para poder actuar sobre los elementos del proceso de trabajo para llevar a cabo la actividad.
- Las relaciones sociales en el trabajo, ya sean con los compañeros de trabajo, los jefes, la empresa en sí misma como empleadora y los clientes y usuarios.
- Los conflictos éticos, estos se pueden generar cuando el trabajador no puede trabajar con calidad respetando las reglas de la profesión.

- La inseguridad en la situación de trabajo y empleo, situación que puede ocurrir cuando se es víctima del desempleo o cuando el puesto de trabajo es de carácter precario.

Precarización del trabajo

La presencia de factores de riesgo psicosociales puede ser un indicador, que, en articulación con otros, esté configurando el fenómeno de precarización de la actividad y del medio ambiente en el que esta se lleva a cabo, y tal como plantea Dejours (2006) al respecto ello tiene claras consecuencias en el proceso de trabajo

Algunas de estas consecuencias son, por ejemplo, la intensificación del trabajo y el aumento del sufrimiento; la neutralización de la movilización colectiva contra el sufrimiento, la dominación y la alienación; *el silenciamiento, la ceguera y la sordera* como estrategia defensiva, o sea, la negación del sufrimiento ajeno y el silencio del propio. Otra consecuencia es el efecto de la amenaza de despido y la precarización es el individualismo: cada uno está en lo suyo.

Los cambios organizativos, afirma la OIT (2016) generan incertidumbre y hostilidad y los trabajadores que mantienen sus empleos pueden experimentar sentimientos de culpabilidad respecto de los compañeros despedidos. Reafirmando lo expuesto en párrafos anteriores, la OIT (2016) indica que a estos trabajadores que se mantienen en la organización "...se les puede exigir mayor flexibilidad y la realización de nuevas tareas, por lo que deben enfrentar mayores cargas de trabajo y de horarios, la falta de control y la ambigüedad de roles" (p. 6).

Siguiendo los planteos de Dejours (2006), es posible afirmar que el miedo desencadenado por estas situaciones, destruye la reciprocidad entre los trabajadores, así como también separa a quienes sufren la dominación en el trabajo de aquellos que se encuentran alejados de esta realidad. El miedo se hace presente en diversos momentos: miedo de hacer visibles sus propias dificultades, miedo de que esto sea visto como prueba de incompetencia, miedo de que sus colegas utilicen esta información en su contra o miedo de que se transforme en un argumento frente a la posibilidad de futuros despidos.

Se debe tener en cuenta que la presencia de FRPST no siempre es sinónimo de precariedad laboral. Para poder determinar este carácter se tendrá que analizar en qué medida y con qué frecuencia estos emergen. Como plantea Fernández Massi (2014), "el concepto de precariedad se refiere a un conjunto amplio de condiciones laborales. En este sentido, no hay

puestos precarios y no precarios, sino menores o mayores grados de precariedad en los diferentes segmentos de la estructura productiva” (p. 231).

La precarización, señala Piedra Guillén (op.cit.) “se traduce en la transformación de las relaciones sociales y de las subjetividades e identidades de clase” (p.107). La autora hace hincapié en la necesidad de distinguir los términos de precariedad y precarización; “la primera nace en un escenario donde se construye una América Latina neoliberal y se vincula a insatisfacción, escasez, fragilidad”; la segunda “hace referencia a un proceso temporal de degradación, pérdida, extensión y prolongación de la falta ordinaria”. (p.107)

En referencia es este último planteo la autora señala que: “es importante entender la precariedad como temporalidad, pues esta se deriva del proyecto de modernidad y el capitalismo...” (Piedra Guillén, 2020, p.107).

Psicodinámica del trabajo

Con psicodinámica del trabajo se hará referencia a los planteos colocados por Dejours (2006) que refieren a la disciplina, inicialmente denominada psicopatología del trabajo, que tiene por objeto de estudio, el análisis clínico de la patología mental provocada por el trabajo. Teniendo en cuenta los objetivos de este trabajo, este enfoque resulta limitado.

Se pretende conocer la dinámica de la enfermedad en el ámbito de las organizaciones y el trabajo desde una óptica que no tenga como punto de partida la enfermedad para el análisis del proceso de trabajo. La relación entre trabajo y salud y por ende enfermedad, entendida como un proceso que no es lineal. No existe frente a determinado proceso de trabajo un correlato patológico.

Como se mencionó anteriormente, los diferentes factores afectan de diversos modos y en diferentes intensidades a los trabajadores y por ende a las organizaciones. Se podría decir entonces que el concepto de psicodinámica del trabajo va a referirse también a las posibilidades y recursos que tienen los trabajadores para desarrollar su tarea, sus modos de actividad, las diferentes estrategias de afrontamiento a llevar a cabo.

Resulta oportuno en este punto citar los planteos de Neffa (2015) referentes a esta disciplina. Para el autor la psicodinámica del trabajo puede ser definida como el análisis de los diferentes procesos intersubjetivos movilizados por la situación de trabajo: La psicodinámica de trabajo, hace hincapié en la necesidad de que la calidad del trabajo sea reconocida, tanto por la

jerarquía de empresa u organización, como también por los pares. La Psicodinámica del Trabajo busca comprender qué es lo que vive el sujeto en relación con su trabajo y el acento está puesto sobre la capacidad de dar un sentido a la situación. Referente a este concepto Plut (2002) añade que esta: "...intenta definir las pautas de comportamiento, las actitudes y las defensas colectivas e individuales propias de cada tipo de trabajo." (p.131).

Identidad y Trabajo

En varias oportunidades a lo largo del presente trabajo se señala la relación que existe entre el trabajo como actividad productiva y la construcción de la identidad de los trabajadores. Referente a este punto, Ballesteros (2005) señala que la identidad no es "un atributo o característica sino más bien como una construcción que implica una interacción dinámica entre los elementos subjetivos del individuo y la realidad concreta". (p.34). Teniendo en cuenta este planteo, es posible afirmar que, en el ámbito laboral, esta construcción estará fuertemente determinada por los líneas y disposiciones establecidas por las diferentes formas de organización del trabajo.

La construcción de la identidad, afirma Ballesteros (op.cit.) se produce cuando el individuo interioriza las significaciones del mundo social, las incorpora subjetivamente a su vida para después externarlas en el universo simbólico, el cual también tiene una representación en el mundo social en escenarios específicos (por ejemplo, en el lugar de trabajo)

Hermida (2012) plantea que "La inestabilidad laboral conlleva a que los sujetos encuentren nuevas dificultades para generar los anclajes necesarios para la construcción de su identidad en relación al trabajo" (p.30). La autora señala además que las nuevas modalidades laborales, como por ejemplo el teletrabajo, "...generan un quiebre en el manejo del espacio y tiempo tal como se lo conocía, lo que se traduce en la dificultad para establecer vínculos que favorezcan la construcción identitaria." (p.30)

Capítulo IV: Estrategias de afrontamiento

Como se ha apreciado, la situación de trabajo, está determinada por una serie de factores y condiciones, que especialmente bajo determinadas formas de organización del trabajo, ponen en riesgo la salud de los trabajadores. Frente a esta situación, éstos se ven obligados a desarrollar herramientas que ayuden a sobrellevar esta situación para lograr

desarrollar así la tarea prescrita. Para lograrlo van a diseñar estrategias, tanto individuales como colectivas.

Siguiendo los planteos de Dejours (2006) es posible decir que, si el sufrimiento no está acompañado por un desequilibrio a nivel psíquico, es porque la persona desarrolla contra él defensas que le permiten controlarlo. Muchas veces estas defensas son construidas y sostenidas colectivamente por los trabajadores.

En este contexto, la lucha contra el sufrimiento en el trabajo, es considerada como parte de la “normalidad”. Al tratar este tema Dejours (2006) se refiere al concepto de “normalidad en el sufrimiento”, en la cual el sufrimiento aparece como resultado de la lucha contra la desestabilización psíquica que surge como consecuencia de las exigencias del trabajo.

Ideologías defensivas

Como se expuesto, frente al sufrimiento, los trabajadores implementan una serie de estrategias para lograr llevar a cabo su tarea. Dejours (2006) analiza la situación de los trabajadores que se encuentran en situaciones de mayor vulnerabilidad social. Para describir los mecanismos defensivos de estos grupos, Dejours (op.cit.) va a utilizar el término de Ideologías Defensivas. Se podrá decir que estos son comportamientos y actitudes colectivas, que tienen como objetivo, al igual que las demás estrategias defensivas, disminuir el sufrimiento mediante la negación del riesgo de la tarea.

Hermida (op.cit.) señala que el mantenimiento en este tipo de ideologías, trae consigo consecuencias negativas sobre la salud física y psíquica tanto de los trabajadores, como así también sobre el contexto social a nivel general.

Estrategias defensivas

Estas son necesarias para la protección de la salud mental contra los efectos del sufrimiento, pero por otro lado pueden contribuir a hacer aceptable lo que no debería serlo. Es posible señalar que todas las estrategias colectivas de defensa son ambivalentes: son útiles y necesarias para que el trabajador pueda adaptarse y sobrevivir, para controlar la relación con el sufrimiento (Neffa, op.cit); pero pueden funcionar a veces como un mecanismo que lleve a que el trabajador continúe soportando una organización del trabajo que no debería ser tolerada.

Estrategias defensivas colectivas

La psicodinámica del trabajo ha descubierto también la existencia de estrategias colectivas de defensa. Estas contribuyen a la cohesión del colectivo de trabajo. Siguiendo a Dejours (2006) dentro de este grupo es posible encontrar al cinismo viril y al realismo económico.

Cinismo viril

Dejours (op.cit.) afirma que esta estrategia colectiva de defensa consiste en oponer una negación colectiva al sufrimiento que surge de tener que hacer las "tareas sucias". Los hombres minimizan la vergüenza, para hacerla insignificante, llegan incluso a la provocación. Esta estrategia permite que "no existan" problemas éticos al justificar su accionar con frases como: "Es el trabajo. Punto", "Es un trabajo como cualquier otro".

La virilidad, como sugiere el autor, sustenta la lucha contra las manifestaciones del miedo, prometiendo reconocimiento para quién lo supere. Esta estrategia es de carácter colectivo ya que el coraje viril necesita siempre de la aprobación del otro, este depende de la validación del otro.

Realismo económico

Siguiendo la línea planteada por Dejours (op.cit.) esta es una estrategia que en cierto modo refuerza la idea de que todo depende exclusivamente del trabajador. Partiendo de la creencia de que la economía lo determina todo, existe la opinión generalizada de que "las cosas son así", "hay que aceptar las condiciones que imponen el mercado y las empresas". En otras palabras, es el trabajador quien debe ajustarse

Estrategias defensivas individuales

Las "anteojeras" voluntarias

Referente a esta estrategia de defensa Dejours (op.cit.) plantea que consiste en la negación de la realidad. Como lo dice su nombre, se caracteriza principalmente en hacer foco en la tarea prescripta, dejando de lado lo ajeno a esta. La negación de la realidad se disimula a través de la ignorancia y es lo que permite la concentración y dedicación a la tarea.

Aquí es posible cuestionarnos acerca de por qué algunas personas adhieren a determinada estrategia defensiva, como podrían ser las anteojeeras voluntarias, más que otra como podría ser tal vez el cinismo viril. Frente a esta interrogante Dejours (op.cit.) indica que esta "elección" dependerá de la distancia entre el sujeto y la situación. Cuando la persona está directamente implicada en la situación es posible recurrir a "anteojeeras voluntarias". Este es un recurso posible para todos los que no están ubicados de modo directo. En cambio, cuando el trabajador es protagonista de la situación, cuando la amenaza de despido está próxima a su puesto de trabajo, la defensa colectiva aparece como necesaria frente a la necesidad de colaboración.

Las estrategias defensivas, como se ha indicado, tienen como objetivo la adaptación y lucha contra el sufrimiento, pero en ocasiones son también, por su continuidad, generadoras de un efecto de anestesia frente a este sentimiento. Un ejemplo claro de esto podrían ser las personas que al sufrir relaciones de dominación y soportar el desprecio, la injusticia y el miedo, adoptan comportamientos de sumisión.

Capítulo V: Las afectaciones en el sector de telecentros (Call centers)

El desarrollo de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, así como también la emergencia de nuevas modalidades de comercialización de bienes y servicios, de organización de las empresas y del empleo, han provocado un gran desarrollo del sector en los últimos años, ofreciendo una gran accesibilidad al mercado laboral a personas, que hasta el momento se encontraban excluidas del mismo. Dentro de este grupo de personas es posible encontrar a jóvenes estudiantes que buscan conjugar estudios y empleo para poder solventar la carrera, mujeres y hombres mayores de 40 años que por algún motivo tienen dificultad de insertarse en el mercado laboral, así como también personas que buscan un empleo de tiempo parcial que permita conciliar la vida familiar y la vida laboral.

Retomando los planteos de Piedra Guillén (2020) se puede afirmar que los telecentros (Call centers) "ocupan un lugar central como generadores de empleo a nivel mundial" (p.112). Se han transformado en lugares a los cuales es posible acceder sin necesidad de experiencia laboral previa o formación académica específica y que prometen grandes retribuciones económicas, que van más allá de lo salarial (comisiones, bonos, premios, etc.).

En referencia a lo señalado previamente, Escobar Salazar (2013) plantea que, si bien es cierto que los Call Center no se caracterizan por exigir formación ni experiencia laboral pre-

via, se requieren de otras habilidades vinculadas a la capacidad de comunicación como, por ejemplo: “prestar atención, comprender problemas, resolver conflictos, mediar, seducir, negociar soluciones, convencer, contener, realizar tareas múltiples, etc.” (p.32).

En este sector se ofrecen jornadas de trabajo parciales, de cuatro, seis y hasta siete horas que permiten a la persona organizar su vida personal extralaboral. Las personas ocupan diferentes puestos de trabajo organizados en base a dos criterios: por un lado, de acuerdo a su perfil, el cual puede ser más enfocado a la venta, la atención al cliente o simplemente a las llamadas de campañas de fidelización de cliente, y, por otro lado, de acuerdo a las necesidades operativas de las empresas. Cada área de trabajo tiene sus objetivos puntuales, los cuales permitirán al empleado desarrollar sus capacidades, así como también mejorar sus ingresos.

Los contratos de los trabajadores/as de call centers se modifican cuando las campañas de las empresas específicas a las cuales presta servicios el call center terminan o según las “necesidades de la empresa”. En estos casos habitualmente se establecen “anexos” o “adjuntos” a los contratos de trabajo, mediante los cuales se modifican las jornadas de trabajo – ampliándose o restringiéndose de 31 a 45 horas de trabajo de acuerdo a las necesidades de cada campaña– y especialmente las tablas de comisiones por ventas o los requerimientos necesarios para alcanzar el bono de calidad de la campaña específica, que constituye la parte variable del salario de los teleoperadores/as. (Escobar Salazar, 2013, p.24)

Los sectores de trabajo, por lo general, están divididos en grupos de trabajo coordinados por un supervisor del área que es el encargado de diseñar estrategias que permitan alcanzar los objetivos planteados por la dirección de la empresa.

Para alcanzar los objetivos, tanto individuales como los de empresa, se implementarán dinámicas de trabajo que promuevan la idea de que, a mayor esfuerzo, corresponde una mayor recompensa. Se insta la idea de que frente a mejores resultados, se recibe mejor remuneración, sea ésta de carácter económico o de otra índole que van desde artículos publicitarios de la empresa u organización (merchandising) hasta golosinas.¹

Los salarios de los teleoperadores/as de call centers se componen de una parte fija y una parte variable: la parte fija del salario está estipulada en el contrato de trabajo y definida por el sueldo mínimo que cada año se establece en la negociación entre sindicatos, empresarios y el Estado; y la parte variable del salario se menciona en el “anexo” del contrato de trabajo e indica, según la

¹ En casos extremos se ha visto cómo a cambio de cada venta el empleado recibe un caramelo.

campaña específica en que labora cada teleoperador/a, la tabla de comisiones por venta o los requerimientos para acceder al bono de calidad. (Escobar Salazar, 2013, p.25)

Es en esta parte variable del salario que es posible encontrar aspectos en ocasiones poco favorables para los trabajadores. Si bien estas condiciones están incluidas en el contrato de trabajo, su carácter variable las convierte en fenómenos poco predecibles a la hora de estimar las ganancias salariales de los trabajadores. Dentro de esta parte variable encontramos al llamado Bono de calidad, al cual según Escobar Salazar (op.cit.) se accede mediante el control y cumplimiento de determinados parámetros como por ejemplo asistencia, puntualidad, el tiempo medio de operación, la calidad de llamadas y la auditoría de los procedimientos formales con el fin de identificar errores, entre otros.

Si bien algunos de los entrevistados señalan el logro de ciertos niveles de negociación en las condiciones establecidas en los “anexos” de los contratos, en otros casos –como menciona Marina, teleoperadora de Sermec–, existen presiones y amenazas de despido para lograr la aceptación de los cambios en las condiciones contractuales. [...] nos hacen firmar un documento donde aceptamos la baja de la tabla de comisiones y si no aceptas te despiden. [...] (Escobar Salazar, 2013, p.25)

Para mantener este ambiente productivo de trabajo, se van a llevar a cabo mecanismos de evaluación continua a los cuales podríamos ubicar dentro de categoría trabajada por Pelоче (2018) con el nombre dispositivos de gestión de alto impacto (D.G.A.I). Algunos ejemplos de estos mecanismos son: la auditoría y control de calidad de las llamadas, el control del presentismo de los empleados (lo cual afecta, como veremos más adelante, las posibilidades de alcanzar los objetivos planteados), así como también las diversas jornadas de capacitación del personal.

Teniendo en cuenta lo hasta ahora desarrollado, este ámbito se muestra como un lugar propicio para desarrollar tanto las capacidades comunicativas, como comerciales de las personas que lo conforman, pero esto no es siempre así.

A continuación, resulta oportuno citar un párrafo que forma parte de una de las entrevistas realizadas por Del Bono y Bulloni Yaquina, (2008) como parte de su investigación dirigida a analizar las experiencias de dos grupos de agentes telefónicos que trabajan en call centers dedicados a distintos tipos de teleatención realizada en Argentina entre los años 2006 y 2007. “Es como re frustrante, que todos los días sé que podría estar trabajando en otra cosa. (...), tenés una preparación, tenés una carrera ¿trabajar en un call center? Es como que hace ruido...” (Del Bono, Bulloni Yaquina, 2008, p.11).

Siguiendo los planteos de Triguero (2019), se podría decir que esta nueva apertura al mercado laboral ofrecida por el sector trajo consigo una gran consecuencia la cual el autor califica como “empleo precario”. Tomando en cuenta lo planteado anteriormente por Dejours (2006), es posible identificar en el sector algunas características típicas de este tipo de empleo, como por ejemplo la intensificación del trabajo y el aumento del sufrimiento subjetivo que esta conlleva, así como también la amenaza de despido. Como se mencionó anteriormente, la amenaza de despido lleva a que cada trabajador “cuide” su puesto de trabajo, dejando de lado la reciprocidad con sus compañeros. Como plantea Dejours (op.cit.) el miedo separa al sujeto del sufrimiento del otro que también está padeciendo la misma situación.

La constatación empírica de diferentes investigaciones (Piedra Guillén, N. ,2021; Escobar Salazar, A.,2013.; Del Bono, A. y Bulloni, M.,2008) dan cuenta de los objetivos planteados a los empleados no siempre son fáciles de alcanzar, se podría decir que en algunas ocasiones son casi inalcanzables. Al plantearse los objetivos, también se establecen las condiciones para poder alcanzarlos, por ejemplo, ya no es suficiente alcanzar un determinado número de ventas o atender cierto volumen de llamadas, sino que también se va a evaluar en cuánto tiempo se logra.

Las llamadas deben tener una duración “aceptable” que permita desarrollar el guión, pero sin extenderse demasiado en el tiempo, ya que esto significa “perder tiempo” para lograr una nueva venta. A este fenómeno de control del tiempo, Escobar Salazar (op.cit.) lo describe con el nombre Termino Medio de Operación (TMO), con este hace referencia a:

...el TMO es el tiempo que uno demora con el cliente en línea y ellos ponen un tiempo, que tiene que ser... generalmente ponen minuto y medio, minuto... sí más menos un minuto... un minuto 70 segundos, una cosa así. (...) el TMO es para fijar un tiempo, si te pasas del tiempo no te ganas el bono; si tú llegas atrasado no te ganas el bono; si tú faltas o tienes muchas licencias en el mes no te ganas el bono. Los que estaban en ventas era comisión por ventas, nosotros en atención al cliente si teníamos bajo el TMO, bajo el tiempo que ellos decían, no nos ganábamos el bono... (Mariana, teleoperadora Atento) (Escobar Salazar, 2013, p.25)

Los mecanismos utilizados para “incentivar” a los trabajadores son de índole variada, y estos van a depender de la estrategia comercial por la cual se opte, lo que sí tenemos claro es que todos ellos tienen un mismo objetivo: el aumento de la producción.

A partir del testimonio de Mariana, teleoperadora de Atento, Escobar Salazar (op.cit.) remarca como el aumento constante de las exigencias para lograr el bono de calidad, que en palabras de la autora: "...constituye en algunos casos la mitad del salario de los teleoperadores/as" (p.25), hacen que esto se transforma en un hecho difícil de alcanzar por los trabajadores/as, y esto genera: "... la paulatina disminución de los salarios, que se restringen cada vez más a la parte fija del salario" (p.25)

En esta búsqueda de mejores resultados es que surgen diferentes fenómenos a los cuales podríamos calificar como factores de riesgo psicosocial.

Muchas veces las herramientas brindadas por la empresa u organización no son compatibles con los valores éticos del trabajador. Los guiones a seguir, proponen estrategias que apuntan exclusivamente alcanzar los objetivos de venta planteados, dejando de lado los impactos que pueden generar, tanto en los clientes, como en los trabajadores. Frente a estas situaciones pueden emerger en el trabajador sentimientos de culpa, vergüenza y ansiedad, lo cual si se sostiene en el tiempo provocará un deterioro significativo en la salud del trabajador.

Padecimientos específicos

Tomando como punto de partida lo expuesto hasta el momento, es posible afirmar que en el sector Call Center, al igual que en los diferentes sectores de actividad, emergen padecimientos que son propios de sus dinámicas de funcionamiento. Como se trabajará en este apartado, factores propios del sector como la alta rotatividad de personas, el manejo y control de los tiempos de ejecución de tareas, así como también las diversas formas de violencia a las que se encuentra expuesto el operador, darán paso a la dicha manifestación.

Para abordar algunos aspectos de este fenómeno, en un primer momento será tomado como referencia el trabajo del Lic.Psic. Santiago Ferreira, quien a partir de la perspectiva de la sociología clínica aborda las diferentes manifestaciones del sufrimiento de los trabajadores de este sector.

Ferreira (2019) hace hincapié en que si bien el sector Call center ha sido objeto de estudio de varias disciplinas a lo largo de los últimos años, estos estudios carecen de una visión que apunte a la perspectiva clínica. Muchos fenómenos fueron y son actualmente vinculados a este sector, como por ejemplo el síndrome de burnout, pero la mayoría de las veces desde una perspectiva marcada por la óptica capitalista, que en pro del cumplimiento de

sus objetivos deja por fuera la esfera del sufrimiento que atraviesa la persona en el desarrollo de su tarea.

En su investigación Ferreira (op.cit.) pretende analizar las manifestaciones, tanto a nivel individual como colectivo, de sufrimiento en los trabajadores de este sector en la ciudad de Montevideo. Para esto va a analizar las diferentes dimensiones implicadas en la emergencia de este sufrimiento destacando las dimensiones: corporal, afectiva y vincular.

Ferreira (op.cit.) va a utilizar el adjetivo “mutilado” a la hora de referirse a la dimensión corporal del trabajador, nos dice que “se pone el cuerpo en el centro receptor de la violencia de la organización del trabajo” (p.296).

En la dimensión afectiva es donde impacta en mayor grado el intercambio con los clientes. Referente a esto Ferreira (op.cit.) plantea que: “La violenta expresión de los clientes hacia los trabajadores, relativiza la condición de otro semejante de quien los atiende en el Call center, inhabilitando todo esfuerzo de empatía.” (p.297).

En última instancia se encuentra la dimensión vincular que, va más allá de la dinámica vincular típica de una relación interpersonal, esta contiene a los vínculos generados en la situación de trabajo y que construyen un dispositivo de soporte entre compañeros que, en palabras de Ferreira (op.cit.) da lugar a “lazos de solidaridad”.

Para las personas cuyo trabajo consiste solo en la atención al cliente en los centros de llamadas, la motivación y satisfacción no son tan amplias; sus jornadas de trabajo suelen trascender entre el estrés propio de la actividad que realizan y el deseo que cumplir con los estándares establecidos. (Piedra Guillén, 2020, p.121)

Los trabajadores del sector de los telecentros, puntualmente los que desarrollan sus tareas en el área de atención al cliente, están expuestos a situaciones, muchas veces violentas, frente a las cuales no tienen demasiadas herramientas para manejarlas. Ocupan un rol pasivo en la situación, frente a la cual deben actuar dentro de los parámetros establecidos por un guión (*speech*) que “regula” dicha situación. Frente a estas circunstancias el malestar es un emergente inevitable, ya que inhibe las posibilidades afectivas y cognitivas del trabajador a la hora de desarrollar su tarea.

“En las plataformas de recepción y atención de reclamos, los ejecutivos/as sufren constantemente agresiones y malos tratos. En estos casos los trabajadores/as desarrollan las capacidades de contención de la agresividad, de mediación entre los requerimientos de los usuarios y las normativas empresariales y de negociación en la resolución de conflictos. (Escobar Salazar, 2013, p.34)

Como se ha expuesto en el capítulo anterior del presente trabajo, partiendo de los planteos de Dejours (2006) es posible afirmar que dependerá de la persona y de los recursos que tenga a su alcance para lograr que estas situaciones tengan mayor o menor impacto en su salud. De lo que no hay dudas es que este impacto existe.

Por otro lado, los empleados que se desempeñan en otras áreas de sector, como puede ser el sector de ventas no están exentos de estas situaciones. En este contexto, se suman factores a la situación laboral que la hacen más difícil de sobrellevar. Entre ellos podemos encontrar: objetivos de ventas a alcanzar en períodos de tiempo establecidos, que determinan la continuidad en el puesto; así como también, lograr alcanzar los objetivos referentes a los tiempos de duración de la llamada y los llamados “tiempos de escritura”, que se dan entre llamada y llamada, contribuyen a la aparición de malestar tanto físico como psíquico. Como indican Del Bono; Bulloni Yaquinta, (2008):

“Resolver una llamada implica no sólo suministrar la información correcta o solucionar un problema sino asegurarse que “el cliente se quede contento”, es ahí donde radica la esencia de una buena atención y ese no parece siempre un objetivo sencillo de cumplir en el marco de procedimientos rígidos y de tiempos ajustados...” (p.5).

La alta rotatividad de los empleados afecta, por un lado, directamente a las personas que dejaron su puesto trabajo, y, por otro lado, de manera indirecta a los empleados que se mantienen en su puesto, y que ahora debido a la merma de empleados, en ocasiones se ven en situaciones en las cuales la sobrecarga laboral es inevitable.

Partiendo de los resultados del trabajo de Del Bono; Bulloni Yaquinta, (op.cit.) es posible afirmar esta alta rotatividad se debería a, por un lado, a la no renovación de los contratos ante el incumplimiento de las exigencias de la organización (no alcanzar los objetivos de calidad, incumplimiento en las metas de ventas, etc.), y por lado, podría deberse a la deserción de los trabajadores y trabajadoras debido a sentimientos de insatisfacción. Otro posible motivo de este fenómeno sería los despidos masivos que implica la dinámica de deslocalización de los call centers. “Las empresas que requieren los servicios de call centers movilizan sus campañas y capitales hacia los países que les aseguren menores costos y mayor acumulación de ganancias” (Del Bono; Bulloni Yaquinta, 2008, p.28)

Sobre este punto Labarthe Carrera (2018) afirma que esta situación de alta rotación de personal no solo afecta a los trabajadores que permanecen en la organización, sino que esta

“tiene un impacto en la gestión de los recursos humanos, la productividad y calidad de los servicios que brindan la organización” (p.242)

Dentro de los principales riesgos psicosociales que se pueden encontrar en los trabajadores del sector Call center, es posible identificar a los siguientes: Estrés, acoso moral, síndrome de burnout y diversas formas de violencia. El fenómeno del estrés ya ha sido trabajado en pasajes anteriores del presente trabajo, resulta pertinente en este punto mencionar de modo breve los conceptos de acoso moral o laboral y síndrome de burnout. Al definir el concepto de acoso moral o laboral se tomarán como referencia los planteos de Capezzuto Castro (2017) quien lo define como “...el abuso emocional y las conductas agresivas y hostiles que se ejercen de manera constante entre compañeros de trabajo o entre superiores y subordinados, acompañadas de comunicaciones negativas y poco éticas” (p.76).

El acoso moral atenta contra la dignidad e integridad moral de la persona. Es un agravio a los Derechos de Persona, amparados por la Constitución de la República. Como existe una dimensión de daño emocional y abuso psicológico también se le llama acoso psicológico. (Peloche, 2018, p.60).

Por otro lado, al hablar de por síndrome de burnout se hace referencia a un tipo de estrés laboral; que como señala Capezzuto Castro (op.cit.) es un tipo de respuesta prolongada a estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo (p.45). *Burnout*, es un término que proviene del inglés cuya traducción más cercana sería la de estar *quemado*, estar *desgastado*.

La inseguridad laboral provoca ansiedad en el trabajador la cual afecta su salud de manera negativa, generando malestar que en palabras de Triguero (2019) provoca “Sentimientos con proyección negativa hacia el resto de ámbitos de la vida personal” (p.53).

Para analizar qué efectos tienen estos maltratos en el trabajador, se utilizará la división planteada por Franco (2012) que abarca tanto los impactos individuales, como los impactos a nivel de la empresa u organización.

A nivel individual, como indica Franco (2003), puede causar desde “anomalías en la percepción del sí mismo, baja autoestima, pérdida de confianza, ansiedad, depresión, síndrome de estrés postraumático, burnout, abuso de drogas y sustancias psicoactivas, psicopatizaciones y en algunos casos la muerte” (p.254).

Como plantea Franco (op.cit.) este fenómeno no afecta solo a la persona que lo padece directamente, sino que también afecta a los demás trabajadores que pasan a ocupar un rol de testigos de estos maltratos, experimentando ellos también estrés y sufrimiento mental. Ya en el

plano de la empresa, estas situaciones de violencia provocan alteraciones en el clima laboral, generando sentimientos de inseguridad y desconfianza. Estas situaciones pueden generar costos legales (por defensa de derechos de los trabajadores), así como también contribuyen a la pérdida de la buena imagen de la empresa.

Triguero (2019) menciona otro tipo de violencia, característica del sector, denominada externa. Esta sería aquella que personas ajenas a la empresa ejercen sobre las personas que sí forman parte de la empresa u organización. Aquí se encuentra la violencia que los clientes a los que se ofrecen los servicios telefónicamente ejercen en forma de amenazas, faltas de respeto, etc. La frecuencia en que estas situaciones se presentan, genera muchas veces, que aumente el ausentismo de los trabajadores lo cual trae consecuencias tanto para el propio trabajador que verá esto reflejado en su salario, así como para la empresa que tendrá dificultades para alcanzar los objetivos de producción proyectados. Los trabajadores, como plantea Franco (2019), necesitan descansar de esa situación.

“En realidad te agota. Ya no te dan ganas de ir a trabajar (...) tenés que respetar los tiempos de llamadas, tenés que tener buenos tiempos para poder cobrar los premios, es realmente enfermante. Entrevista a Camila, 21 años y un año de antigüedad, 1-2-3Vodafone.” (Del Bono, Bulloni Yaquinta, 2008, p.5).

El análisis de los padecimientos en este sector, da cuenta claramente de los efectos que produce la organización del trabajo en las personas. Los Call centers son ejemplos paradigmáticos de lugares de trabajo con rasgos organizativos, que se podrían calificar de acuerdo al planteo de Castillo (1991) como Neofordistas. Estos van desde la organización de las tareas, la limitación de la autonomía de las personas que lo integran, así como también comparten el objetivo: incrementar la productividad y controlar los tiempos de producción.

Este punto desarrollado coincide con lo planteado por Piedra Guillén (op.cit.) quien confirma la presencia en estos espacios de trabajo de características tales como “la sumisión al tiempo y la estructura de los softwares, el control racional del tiempo y del trabajo por medio de la informática; la productividad máxima en detrimento de las buenas condiciones físicas y psicológicas de los trabajadores” (p.123). Del Bono y Bulloni Yaquinta (op.cit.), también hacen hincapié en este mismo aspecto señalando un aspecto a su entender paradójico: “...siendo una actividad económica de punta en términos tecnológicos las diversas exploraciones sobre la organización del trabajo en las plataformas de teleatención han dado cuenta de una tendencia exacerbada hacia la taylorización”. (p.7).

Consideraciones Finales

Este trabajo comenzó con la siguiente interrogante ¿qué factores inciden para que se sostengan determinados vínculos laborales, aún a costa de un daño personal ostensible? Como se ha visto, frente a esta pregunta surgen varias respuestas aparentemente inevitables: porque la persona necesita el salario para sobrevivir, o tal vez, porque todos necesitamos trabajar.

Algunos podrán evocar una motivación de tipo material en la participación, algo que resulta más evidente para el trabajador asalariado, que necesita de su salario, para vivir, que para el gran propietario cuya actividad, superado cierto nivel, no se encuentra ya ligada a la satisfacción de necesidades personales. Sin embargo, este motor resulta, por sí sólo, bastante poco estimulante. Los psicólogos del trabajo han puesto de manifiesto con regularidad lo insuficiente que resulta la remuneración para suscitar el compromiso y avivar el entusiasmo por la tarea asignada. El salario constituiría, a lo sumo, una razón para permanecer en un empleo, no para implicarse en él. (Boltanski y Chiapello, 2002, p. 41)

Como se ha desarrollado aquí, en el transcurso de la historia el proceso de trabajo ha sido definido y organizado por diferentes criterios de valoración. Estos surgen como producto del paradigma vigente propio de ese momento sociohistórico. A consecuencia de esto, las formas de organización del trabajo fueron modificándose, complejizándose, especializándose. Se han vuelto aparentemente más integrales en cuanto a la consideración de nuevas dimensiones de la vida del trabajador, como es el caso de la dimensión psíquica y afectiva, que han sido integradas a la dimensión productiva en el modo de producción capitalista en su etapa actual.

Se podría decir que la organización del trabajo no solo abarca al mismo como actividad productiva independiente, sino que requiere para su “sostén” de la articulación de las diferentes esferas de la vida de las personas que la conforman: esfera social, personal, afectiva y familiar/privada.

Todas las personas ingresan al mercado laboral con expectativas más o menos conscientes de lo que esperan del lugar de trabajo y de cada uno. Una reflexión sobre las experiencias personales de cada persona en el acceso al empleo confirma la idea precedente. Estas expectativas van a estar claramente determinadas por la historia personal, un mismo puesto de trabajo puede tener diferente relevancia para las diferentes personas que se postulan a él.

Como se ha podido observar el rol que desempeña el trabajo excede la función instrumental del mismo, en palabras de Romero Caraballo (2017) este "...constituye la fuente principal de provisión de medios materiales que se consideran necesarios y a su vez suministra recursos subjetivos para el desarrollo moral, político y psicológico" (p.123)

El lugar que ocupa el trabajo asalariado en la sociedad se encuentra inevitablemente vinculado a las formas emergentes de organización del trabajo, por ende, los cambios en dicha organización tienen efectos directos sobre la percepción que tenemos del mismo. En la sociedad capitalista, el trabajo, como señalan Da Rosa, Chalflin, Baasch, Soares, J. (2011) está asociado a valores positivos como producto directo de la valorización de la ética de trabajo.

...se valora a quien trabaja, así como el tipo de trabajo y dónde se realiza. Ya no es solo tener trabajo sino la calidad del mismo, es decir, la centralidad del trabajo alude ahora a la importancia de la obtención del empleo y todo lo que implica el estar empleado, (Romero Caraballo, M. P ,2017, p.113).

El valor del trabajo tiene tanto peso en nuestra sociedad que muchas veces se aceptan condiciones de trabajo que no son del todo favorables para la salud. Esto se lleva a cabo con el fin de alcanzar un objetivo, que como se puede analizar en este trabajo, va más allá del trabajo como actividad productiva generadora de un salario.

Frente a estas condiciones poco favorables es que, como hemos señalado, se configuran diferentes mecanismos de soportabilidad en los individuos: las personas aprenden, no solo a trabajar con estas condiciones, sino que también a vivir con ellas.

Tomando en cuenta el objetivo planteado para este trabajo, es posible considerar que el recorrido hasta ahora realizado nos brinda herramientas que nos permiten, desde ya, comenzar a problematizar la realidad a trabajar. Permite generar interrogantes como las que siguen a continuación.

En este momento es posible pensar, dejando a un lado el salario que se recibe a cambio del trabajo, ¿Qué se "gana" a cambio de este trabajo? Algunas respuestas posibles serían que se gana conocimiento, experiencia, socialización o el tan deseado reconocimiento.

El análisis de los diversos planteos teóricos desarrollados hasta aquí, da cuenta de que el trabajo asalariado "brinda" mucho más que un salario: facilita, promueve reconocimiento social, permite edificar nuestra personalidad, nuestra identidad, nuestras habilidades, permite

evaluarnos todo el tiempo incluso en áreas ajenas a la tarea prescrita. De los resultados de esta evaluación a la que se expone no solo a los demás, sino también a nosotros mismos es que van emerger sentimientos que afectaran, en mayor o menor medida, la manera en que desarrollemos nuestra actividad y que tiñen las demás esferas de la vida.

Las personas dependen no sólo de sus habilidades y conocimientos para desarrollarse como trabajadores, sino también de los recursos y las herramientas que les brinde la organización o institución de la cual formen parte. De este intercambio entre las partes es que emergen sentimientos, muchas veces favorables y alentadores para el trabajador, así como también su contraparte, sentimientos que afectan negativamente su autoestima como, por ejemplo, la culpa y la vergüenza, que pueden derivar en la aparición de diversas patologías.

Para definir esta última situación, resulta propicio utilizar el término *culpante* (E. Escudero, comunicación personal, 08 de setiembre de 2018). Con éste se refiere a la situación en la cual a una persona se le recrimina o atribuye de manera ilícita el haber cometido de forma negligente una acción, y frente a la cual asume la responsabilidad de los actos atribuidos.

Es una situación de culpar, señalar y hacer sentir cuando algo no cuadra con lo esperado. En este contexto de evaluación permanente, las personas que logran cumplir con las expectativas impuestas socialmente son merecedoras de este reconocimiento social, en cambio las personas que, por elección propia o no, no logran alcanzar estas expectativas, podríamos decir que son calificadas como culpante o culpables de su situación.

Finalmente es posible señalar que el trabajo asalariado es un fenómeno que va más allá de su definición como actividad productiva reducida al ámbito laboral. Como se ha podido percibir el trabajo en las organizaciones afecta las diversas esferas de la vida de las personas, organiza sus prioridades estableciendo criterios de valoración que se encargan de regularizar la actividad en pro de sus objetivos. Es importante que, desde los desarrollos de la psicología, desde el ejercicio profesional y la investigación, podamos observar y comprender las distintas aristas de este engranaje productivo, para poder identificar las potencialidades y limitaciones que la situación de trabajo asalariado, produce en algunas de las configuraciones organizacionales actuales (como en el caso analizado en este trabajo) y que esto nos permita identificar cuáles son las opciones más respetuosas de la condición humana a la hora de considerar un puesto de trabajo.

Se buscó que lo expuesto hasta aquí contribuya a la complejización de la problemática construida en el presente ensayo, así como también pueda constituir una apertura para futuros abordajes dentro de este campo de trabajo que como hemos percibido se encuentra en continua evolución.

Referencias

- Alonso García, M. A. (1999). Valores en la vida y valores en el trabajo en técnicos especialistas. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 77-95.
- Ardoino, J. (1997). La implicación. Conferencia en el Centro de Estudios sobre la Universidad. México: UNAM.
- Ballesteros, G. G. (2005). El trabajo en la identidad y la identidad en el trabajo. *Transformaciones sociales*, 29.
- Bauman, Z. (2015). *Trabajo, consumismo y nuevos pobres* (Vol. 302484). Editorial Gedisa.
- Bendassolli, P. F., Gondim, S. M. G. (2014). Significados, sentidos e função psicológica do trabalho: Discutindo essa tríade conceitual e seus desafios metodológicos. *Avances en psicología latinoamericana*, 32(1), 131-147.
- Boltanski, L., Chiapello, E. (2002). *El nuevo espíritu del capitalismo* (Vol. 13). Ediciones Akal.
- Bourdieu, P. (2003). *El oficio de científico: ciencia de la ciencia y reflexividad*.
- Capezzuto Castro, B., Garay Albarracín, M., Castrillón de Freitas, A. S., Chávez Grimaldi, G., Díaz Ocampo, Á. (2017). Estrés laboral: síndrome de burnout y mobbing en el equipo de salud. Aspectos psicológicos. Área Ciencias de la Salud.
- Castillo, J. J. (1991). ¿Neofordismo o especialización flexible? Las Pequeñas y Medianas Empresas en el contexto europeo. *Sociología del Trabajo*.
- Cherrington, David. (2015). The Effects of Employee Recognition Programs on Employee Attitudes and Behavior. 10.13140/RG.2.1.1930.6080.
- Da Rosa, S., Chalflin, M., Baasch, D., Soares, J. (2011). Sentidos y significados del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teórico-epistemológicas en Psicología. Universidad Federal de Santa Catalina. Florianópolis, Brasil. Recuperado de: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/viewFile/415/790>

- De la Garza Toledo, E. (2009). Hacia un concepto ampliado de trabajo. Trabajo, calificación e identidad. (30).
- De la Garza Toledo, E. (2021). Identidad y Proceso de Trabajo. *Estudios del Trabajo desde el Sur*, 17.
- Dejours, C. (1992). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Cortez Oboré.
- Dejours, C. (1994). Trabajo y desgaste mental: Una contribución a la Psicopatología del Trabajo. 2a Edición, Editorial HVMANITAS. Buenos Aires, Argentina.
- Dejours, C. (2006). *La Banalización de la injusticia social*. Buenos Aires: Tapia Editorial.
- Del Bono, A. y Bulloni, M. (2008). Experiencias laborales juveniles: Los agentes telefónicos de call centers offshore en Argentina. *Trabajo y Sociedad* (Revista electrónica), IX (10).
- Del Mónaco, R. (2017). Cuando el dolor se vuelve crónico: las emociones en los relatos de quienes padecen y del abordaje psi cognitivo conductual. *RBSE Revista Brasileira de Sociologia da Emoção*, v. 16, n. 47, p. 227-240.
- Escobar Salazar, A. (2013). Las fábricas de la charla en Chile: apuntes preliminares sobre la materialidad y la subjetividad del trabajo en los Call Centers. *Horizontes Antropológicos*, 19, 19-40.
- Facultad de Psicología Universidad de la República. (2019, agosto 09). Mesa: El Acoso y la Violencia en el Trabajo desde la perspectiva jurídica, de la salud ocupacional y de la psicología de las organizaciones y el trabajo: Dimensión conceptual e instrumentos de prevención [Archivo de video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=zaKW8iGudmA&list=WL&index=2>
- Fernández Massi, M. (2014). Dimensiones de la precariedad laboral: un mapa de las características del empleo sectorial en la Argentina. *Cuadernos de Economía*, 33(62), 231-257.
- Fernández, A., López, M., Borakievich, S. Ojam, E., Cabrera, C. (2014) La indagación de las implicaciones: un aporte metodológico en el campo de problemas de la subjetividad, *Revista Sujeto, Subjetividad y Cultura*, 8, octubre, pp. 5-20.

- Ferreira, P. S. (2019). Presentación de un proceso de investigación desde la perspectiva de la sociología clínica: visibilizando las manifestaciones del sufrimiento de los trabajadores de Call Center. En: *El presente del futuro del trabajo II: Psicología y Organización del Trabajo XVI*, (pp.283 - 302) Montevideo: Psicolibros Universitario.
- Franco, S. (2012). Incidencia del ambiente organizacional en la emergencia de la violencia psicológica en el trabajo en búsqueda de una tecnología preventiva. Tecnologías Sociales: Innovación, contradicciones y desafíos en la 38 organización del trabajo. En *Psicología y Organización del Trabajo XIII* (pp. 250 - 269) Montevideo: Psicolibros Universitario.
- Gastaminza, F. (2019). El análisis de la implicación: barrer dicotomías para pensar sus aportes. *Anuario Temas en Psicología*, 5.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse. Madrid, Síntesis.
- González Piano, M. D. C., Howard, W., Bellin, C., Vidal, K. (2011). *Manual de derecho civil. Udelar*. CSE.
- Guillén, N. P. (2020). El trabajo en los call centers: La corporeidad de la experiencia laboral. *Revista Rupturas*, 10(1), 103-137.
- Guillén, N. P. (2021). Estado de la investigación: Los talleres del mundo global, la maquila textil y los call centers en Centroamérica. *Revista de Ciencias Sociales*, (172), 141-155.
- Hermida, P. (2012). Significado del trabajo en épocas de cambio. *Revista virtual de Facultad de Psicología y Psicopedagogía de la Universidad de El Salvador*. Recuperado de: <http://p3.usal.edu.ar/index.php/psico/article/view/587>
- Honneth, A. (1997). La lucha por el reconocimiento. Barcelona: Crítica Grijalbo.
- Honneth, A. (2006). El reconocimiento como ideología. *Isegoría*, (35), 129–150.

- Labarthe Carrara, J. (2018). Personalidad resistente y su relación con el egreso voluntario en call centers. *Revista de Psicología (PUCP)*, 36(1), 239-263.
- Lourau, R. (1991). Implicación y sobreimplicación. El espacio Institucional: la dimensión institucional de las prácticas sociales.
- Marín, L. (2004). El sentido del trabajo como eje estructurante de la identidad personal y social: el caso de jóvenes argentinos. Universidad Nacional de San Luis, Argentina. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/184/18401003.pdf>
- Marx, K. (2007). Elementos fundamentales para la crítica de la Economía Política (Grundrisse) 1857-1858 (20.a ed., Vol. I). DF, México: Siglo Veintiuno editores.
- Neffa, J. C. (1999) Actividad, trabajo y empleo: algunas reflexiones sobre un tema en debate. *Orientación y Sociedad*, 1: 127-162.
- Neffa, J. C. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio. Buenos Aires, Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET
- Neira, H. (1998). Lo público, lo privado y lo doméstico en el capitalismo tardío. *Cuadernos Salmantinos de Filosofía*, 25.
- OISS (2021). Guía para la mejora del estrés laboral. Estándares OISS de Seguridad y Salud en el Trabajo. EOSyS-14. Organización Iberoamericana de Seguridad Social. Disponible en: <EOSyS-14-Estreslaboralv3.pdf> (oiss.org)
- OIT (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Organización Internacional del Trabajo, 1(2).
- Peiró, J. M., Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del psicólogo*, 29(1), 68-82.
- Peloché, J. (2018). La emergencia de la violencia en el trabajo y su relación con el management en el sector de servicios de telecomunicaciones y de soporte informático o los efectos de los dispositivos y prácticas de gestión: estudio de caso. Tesis de maestría. Universidad de la República (Uruguay). Facultad de Psicología.
- Plut, S. (2002). Nuevas perspectivas en psicopatología del trabajo. *Revista Científica de UCES*, 6(1), 122-144.
- Real Academia Española. (2006). Diccionario de la lengua española. Recuperado de: <http://www.rae.es/recursos/diccionarios/drae>

- Reluz Barturén, F., Cervera Vallejos, M. (2021). Precisiones del concepto persona para la formación en las ciencias educativas y del cuidado. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2), 134-140.
- Rentería Pérez, E., y Vesga Rodríguez, J. J. (2019). Los niveles de actuación en las relaciones de trabajo y la formación de contratos psicológicos. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 15(1), 1-14. [fecha de Consulta 2 de noviembre de 2021]. ISSN: 1794-9998. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67958346004>
- Román Muñoz, O. (2017). Microviolencia en el trabajo, una práctica cotidiana del ejercicio del poder del management en las organizaciones: una reflexión urgente en tiempos de reconciliación. *Sociedad y Economía*, (33). ISSN: 1657-6357. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99654715010>
- Romero Caraballo, M. P. (2017). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social. *Psicología desde el Caribe*, 34(2), 120-138.
- Salanova, M.; García, F. y Peiró, J. M. (1999). Significado del trabajo y valores laborales. En J. M. Peiró y F. Prieto (Eds.) *Tratado de Psicología del Trabajo* (Vol. 2, pp. 35-63). Madrid: Síntesis.
- Sánchez Trujillo, Magda Gabriela, & García Vargas, Ma. De Lourdes E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 161-166
- Sandoval, J. (2013). Una perspectiva situada de la investigación cualitativa en ciencias sociales. *Cinta de moebio*, (46), 37-46.
- Schein, E. (1966). *Psicología de la Organización*. México: Prentice - Hall Int.
- Strack, R., Von Der Linden, C., Booker, M., Strohmayer, A. (2014). Decoding global talent. *BCG Perspectives*. Disponible en: <https://www.bcg.com/publications/2014/people-organization-human-resources-decoding-global-talent>
- Taylor, F. (1911). *Principios de la Administración Científica*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Tobón, M. A. A., Hernández, M. H. B., Muñoz-Duque, L. A. (2021). La vida como trabajo. La emergencia de la subjetividad trabajadora en el neoliberalismo. *Athenea Digital. Revista de pensamiento e investigación social*, 21(3), e2653-e2653.

- Triguero Martínez, L. Á. (2019). Trabajo decente y call centers: salud laboral y riesgos psicosociales en jaque. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 7, 4.
- Wittke, T. (2005). La empresa: nuevos modos de subjetivación en la organización del trabajo. In L. Schvarstein, L. Leopold (Ed.), *Trabajo y subjetividad. Entre lo existente y lo necesario* (pp. 147-164). Buenos Aires: Paidós.
- Wittke, T. (2007). Modelo Psicológico de Análisis Organizacional. EN *V Simposio Internacional de Análisis Organizacional*. Buenos Aires: Facultad de Ciencias Económicas UBA.
- Wittke, T. (2007). Psicología de las Organizaciones: Borrador 1. EN *Psicología y Organización del Trabajo VIII. Innovación y Cambio en las Organizaciones*. Montevideo: Psicolibros.