



TRABAJO FINAL DE GRADO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**CLIMA LABORAL Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS
TRABAJADORES DE UN CALL CENTER EN LA CIUDAD DE MONTEVIDEO**

Autora: Maiara Ribeiro

Tutor: Prof. Mag. Jorge Peloche

Co-tutora: Alicia Migliario

Revisora: Prof. Dra. Silvia Franco

Montevideo, Uruguay

Octubre, 2023

Contenido

Resumen	1
1.a. Fundamentación	2
1.b. Antecedentes	5
2. Marco Conceptual	8
2.a. Recorrido por la noción de trabajo.	8
2.b. Clima laboral.....	10
2.c. Cultura organizacional.....	12
2.d. Características generales de los Call-centers.....	13
2.e. Riesgos psicosociales.....	15
3. a. Problema de investigación	17
3. b. Preguntas de la investigación	18
Preguntas orientadoras	18
4. Objetivos.....	19
4.a. Objetivo general	19
4.b. Objetivos específicos	19
5. Metodología.....	19
5.a. Análisis de la implicación	19
5.b. Diseño metodológico	20
5.c. Entrevista semiestructurada y en profundidad.....	21
5.d. Grupo de discusión.....	21
5.e. Criterios de selección.....	22
5.f. Análisis de datos	23
5.g. Consideraciones Éticas	23
6. Cronograma de ejecución.....	23
7. Resultados esperados	24
Referencias bibliográficas.....	25

Resumen

El presente Proyecto de investigación pretende comprender y analizar cuáles son los aspectos del clima laboral que se relacionan con la manifestación de los riesgos psicosociales, desde la percepción de los trabajadores de un Call Center de la ciudad de Montevideo. La temática es de competencia para la psicología en general, y en particular para el ámbito de la psicología de las organizaciones. Si bien la problemática ha sido estudiada en el mundo académico, sigue siendo relevante dado que posee múltiples aristas y complejidades. Esto se debe a que las organizaciones son dinámicas, y los cambios generan la necesidad de contar con nuevas estrategias. Además, en el curso del tiempo, y de forma cada vez más rápida, aparecen nuevos modos de trabajo, como, por ejemplo, los *Call center*. Entendida como un área propicia para la generación de riesgos psicosociales, es un sector vulnerado, y en ocasiones desvalorizado por la sociedad.

Para cumplir con los objetivos planteados, se establece un diseño cualitativo con alcance exploratorio, utilizando entrevistas semiestructuradas y en profundidad para la recolección de información. Se espera poder generar un precedente a nivel local e impulsar el análisis, el entendimiento, y posterior acción de mejora en aquellos factores que componen los riesgos psicosociales que se generan a partir de las condiciones de trabajo en *Call center*.

Palabras claves: Clima laboral, Riesgos psicosociales, Call center.

1. Fundamentación y Antecedentes

1.a. Fundamentación

El presente Proyecto de investigación pretende comprender y analizar cuáles son los aspectos del clima laboral que se relacionan con la manifestación de los riesgos psicosociales, desde la percepción de los trabajadores de un *Call center* en la ciudad de Montevideo en Uruguay.

La psicología de las organizaciones tiene como objeto de conocimiento los condicionantes sociales que operan sobre el comportamiento humano y una de las áreas en la que se desarrolla es en la Psicología del Trabajo (POT) (Leplat, 2020). Desde la POT se toma en cuenta, entre otros, aquellos temas y problemas que permiten conocer de qué manera las organizaciones forman parte de la construcción de la subjetividad, y cómo la categoría trabajo es un eje central en la vida de las personas. En esta línea se entiende que:

El trabajo es una realidad omnipresente en la vida de las personas. Cuando nos estamos preparando para desempeñarlo, cuando lo desarrollamos o cuando ya lo hemos dejado, nuestro trabajo es una parte esencial de nuestra autodefinición, una pieza clave de la identidad del yo. (Alcover de la Hera, et al., 2012, p.14)

Es el trabajo una actividad humana la cual nos conforma, somos influenciados y a la vez nos permite participar de la vida productiva en un momento determinado y en una configuración social dada (Neffa 2015).

Uno de los ejes centrales del presente trabajo es el clima laboral, “el interés por el estudio de clima organizacional se origina debido a que las personas que pertenecen a una organización, pública o privada, perciben de diferente manera el contexto en el que se desenvuelven”. (Mejía-Chavarría, 2018 p.170)

Se destaca la definición de García (citado por Pilligua Lucas et.al, 2019), en la cual plantea que el clima laboral se conforma de factores tanto físicos como emocionales que influyen en el comportamiento y desempeño de los trabajadores. De esta manera, se

entiende que el clima organizacional va a determinar la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción.

Resulta imprescindible pensar el clima laboral teniendo siempre presente a la cultura organizacional, considerada por Mintzberg (1989) como un factor importante en la estructura de la organización, llamada ideología dominante, abarca creencias, tradiciones y el contexto en el cual se crea la interacción social entre las partes intervinientes (Valle Alvarez, et al., 2017).

Si bien existe una importante producción académica sobre ambos conceptos, clima laboral y cultura organizacional, tal como indica García Solarte (2009) se puede detectar la carencia de una teoría que unifique distintas conceptualizaciones. En este sentido, menciona que autores como Robbins (1999) y Gibson et al. (1996) comprenden que el clima y la cultura son similares dado que los conceptualizan como la personalidad y el carácter de una organización. García Solarte recupera la definición de Ouchi (1992) quien comprende la cultura organizacional como un factor determinante dentro del clima laboral.

En este punto, se entiende que la Psicología construye variables, de acuerdo a su objeto de estudio y vinculado a los riesgos psicosociales en las actividades laborales. Siguiendo a Neffa (2015) los riesgos psicosociales se relacionan con las condiciones de trabajo. Estos riesgos pueden ser de diversa índole, tanto físicos, como psíquicos, de seguridad, de carácter social, etc. (Sáenz Yáñez y Ugalde 2019).

Es importante destacar que las organizaciones han dado mayor relevancia a los riesgos que pueden ser detectados a simple vista, por ejemplo, los riesgos físicos, químicos y mecánicos, ya que, de no ser tratados, pueden causar accidentes de manera inmediata o enfermedades profesionales a largo plazo. De esta manera se resalta la importancia que tienen los riesgos psicosociales también denominados silenciosos (Sáenz Yáñez y Ugalde 2019).

Tomando los aportes de Jimenez (2011) estos factores de riesgos pueden resultar en factores positivos o negativos tanto para la organización, como para el trabajador, quien es el foco en el presente proyecto.

De acuerdo a Patlán Pérez (2019) si el trabajador se expone por un tiempo prolongado a niveles altos de estrés en su ámbito laboral, se puede desarrollar o incrementar el riesgo de sufrir trastornos musculoesqueléticos, o de ánimo tales como depresión y/o agotamiento. En consecuencia, es de crucial relevancia prevenirlos, evaluarlos y considerarlos para el bienestar de los trabajadores.

En otro orden, Neffa (2015) menciona que los riesgos psicosociales devienen de la organización del trabajo y de las características del proceso productivo. Estos riesgos psicosociales “resultan en un verdadero padecimiento para los trabajadores afectados, con consecuencias para las empresas y para la sociedad en general.” (Peloche 2018, p. 60).

El sector *Call center* es el fenómeno sobre el que se centra la investigación, entendida como un área propicia para la generación de los riesgos psicosociales mencionados, además de ser un sector vulnerado y en ocasiones desvalorizado por la sociedad. Esto es, en parte, por el bajo costo que implica este medio para las organizaciones, atraen mano de obra joven y de alto nivel cultural, ofreciendo a cambio la posibilidad de un ingreso rápido al mercado laboral y flexibilidad en el horario de trabajo (Barrios, 2015).

De acuerdo con lo anterior, es pertinente destacar mi implicancia en dicho sector por formar parte de mi actividad laboral actual, la cual contribuye al sustento económico necesario y me permitió continuar con mi rol de estudiante.

Para entender los aspectos mencionados, se consideran las variables tales como: clima laboral, cultura organizacional y aquellos elementos que abarcan las condiciones de trabajo y constituyen los posibles riesgos psicosociales. Riesgos que, en síntesis, repercuten de forma directa en la salud del trabajador, su bienestar, su vida social, entre otras dimensiones.

Para el diseño del presente proyecto de investigación se plantea una metodología cualitativa, de carácter exploratorio, y se implementará, en una primera instancia la técnica de entrevistas semiestructuradas, y en una segunda instancia, entrevistas en profundidad a los trabajadores de un *Call Center* seleccionado para este trabajo. De esta manera, se espera explorar desde la perspectiva que tienen los operadores acerca del clima

laboral y cómo está relacionado con los riesgos psicosociales asociados a dicho ámbito de trabajo.

Para la creación y posterior análisis del presente trabajo se tomarán en cuenta los conceptos de implicación y sobreimplicación propuestos por René Lourau. Asimismo, Bourdieu (2004) propone la noción de campo, y con él una aplicación más reflexiva de las ciencias sociales, apuntando a una posición que da cuenta de la postura del investigador dentro del campo científico, elemento a considerar por las razones mencionadas en el presente apartado.

1.b. Antecedentes

Los Antecedentes de la investigación permiten conocer los trabajos, estudios e investigaciones que se han realizado acerca de la temática en el ámbito académico. De esta manera, se pueden indagar los enfoques que estos adoptaron, lo cual resulta un insumo relevante para el presente estudio.

Con el objetivo de sistematizar los trabajos existentes, se realizó una revisión bibliográfica donde se detectaron investigaciones que concuerdan con el objetivo propuesto. Las mismas abordan cuestiones tales como cultura organizacional, clima laboral, estrés en relación a los riesgos psicosociales en el trabajo y la forma en que se realizan las tareas en diferentes *Call centers*.

La técnica de la búsqueda prioriza en primer lugar, las publicaciones científicas y, en segundo lugar, otros trabajos académicos. Para ambos casos, se tomó como período de tiempo 2015-2023 y se consultaron repositorios académicos tales como: Ebsco, Redalyc, Timbó, Scielo, entre otros. La primera búsqueda arrojó un total de entre 25 y 30 resultados, de los cuales se seleccionaron 9 antecedentes que se presentan de acuerdo a su contenido teórico.

El proyecto realizado en España, llevado a cabo por el INSST (2022) se propuso realizar un análisis de los factores de riesgo psicosocial con el fin de prevenir y tomar medidas que oficien de prevención para dichos factores. Los resultados del estudio concluyeron que los trabajadores se encuentran inmersos en factores de riesgos psicológicos y sociales por estar en continuo trato con otras personas, y por las características propias de los *Call centers*, que consta de tiempos limitados, procedimientos beneficiosos para el cliente y la organización, a costa del trabajador.

Asimismo, se desprende del trabajo, que las organizaciones no consideran como prioridad la creación y la implementación de medidas que sean preventivas, y que oficien como modelo de intervenciones a los riesgos psicosociales.

En la misma línea, un estudio de caso realizado en Nigeria, con el objetivo de conocer el estado del arte e indagar en las condiciones laborales y factores estresantes en un *Call center*, se investigó cómo las intervenciones para el manejo del estrés repercuten en dicho ámbito. Los resultados evidencian las diferentes interpretaciones de cómo los participantes percibieron los factores estresantes y cómo las diversas estrategias de afrontamiento utilizadas para gestionar el estrés laboral provienen de habilidades personales (Babatunde Oluwatoyin 2016).

Continuando con el estudio de los riesgos psicosociales en un artículo en el que se aborda el riesgo psicosocial en los operadores de un *Call center* de Ecuador, publicado en el año 2019, se buscó demostrar de qué manera el trabajo puede afectar la salud mental de un trabajador. De los resultados recabados se constató que, la gran mayoría de los trabajadores entrevistados esconden sus emociones gran parte del tiempo (Sáenz Yáñez y Ugalde, 2019). Este artículo da cuenta de que la mayoría de los riesgos laborales en este tipo de trabajo refieren a riesgos psicosociales que provienen muchas veces de la mecanización del trabajo, que exige al operador dejar de lado su individualidad, sentimientos y emociones en detrimento del cliente.

La investigación llevada a cabo por Flores Brito et al., (2018) en Quito-Ecuador se planteó como objetivo identificar las afectaciones psico-físicas en el rendimiento laboral de los trabajadores del área del *Call Center*. Los resultados dan cuenta de que el estrés laboral influye en la aparición de las alteraciones psico-físicas que afectan el rendimiento laboral. A su vez, una muestra significativa de trabajadores de este estudio demostró signos de agotamiento emocional, y/o estar en riesgo de contraerlo.

En Uruguay, un proyecto de investigación centrado en el estudio de las repercusiones a nivel psíquico, social y simbólico de personas contratadas para el puesto de *telemarketers*, se propuso abordar la vivencia de los trabajadores implicados en esta problemática, dando lugar al intercambio a través de la palabra (Ferreira Rocha, 2016). De los resultados que arrojó esta investigación se destaca la relevancia que se le da a la

escucha como herramienta de trabajo para la POT, la cual engloba un abordaje colectivo y en conjunto, que brinde sostén a los ámbitos desfavorecidos. “Apostando a hacer visible, lo invisible de la tarea de los trabajadores de los Call centers” (Ferreira Rocha 2016, p.60).

Otro trabajo realizado a nivel local toma como antecedente una revisión cuyo objetivo central es poner de manifiesto la importancia del trabajo emocional para el bienestar de las personas que trabajan en *Call centers*. Como resultados principales se determinó la existencia y evidencia constatable sobre el agotamiento emocional en los empleados, lo cual trae consigo serias consecuencias para la empresa tales como pérdidas de la calidad de trabajo, económicas, de tiempo, entre otras (Pintos, 2022).

En el estudio “Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia” (Nader et al., 2014) se buscó establecer si la incidencia que tienen la percepción del clima, la definición del trabajo y la experiencia de flow (Fluidez), se correlacionan con la satisfacción y el bienestar en dicho ámbito, con el fin de describir la percepción del ambiente. En los resultados se concluye que la percepción del clima laboral puede predecir el grado de satisfacción, así como el *flow* puede predecir los sentimientos de satisfacción laboral.

Por su parte Villega Córdova (2017) presentó un trabajo de investigación la cual se planteó como objetivo determinar la relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y el clima laboral en colaboradores de un *Call center* con sede en Lima (Perú). Como resultado se destaca la existencia de un vínculo entre el clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés, en particular en la forma en que los trabajadores usan el soporte de las emociones, la reinterpretación y el avance positivo (Villega Córdova, 2017).

En la línea de clima laboral, a partir de un trabajo monográfico realizado en nuestro País se analizaron los factores que determinan la permanencia en el lugar de trabajo. Dentro de los resultados se concluye que la importancia dada al trabajo surge y es impuesta por la sociedad, y hace que algunas veces los trabajadores prioricen el pertenecer a una organización y tener un trabajo estable por sobre las condiciones desfavorables que se plantean en algunos sectores como en el caso de los *Call centers* (Silveira Pádrón, 2022).

Asimismo, un trabajo publicado en Costa Rica en el cual se aborda desde la subjetividad de los trabajadores de un *Call center*, la experiencia corpórea sobre el trabajo, la salud y los vínculos, da como resultado que si bien las personas manifiestan su intención de trabajar en un *Call center* de forma temporal, la realidad es que la mayoría permanece mayor tiempo de lo esperado. De acuerdo con las personas entrevistadas se pudo comprobar que consideran que su trabajo tiene poco valor, y no se sienten identificados con las tareas que realizan diariamente (Guillén 2019).

2. Marco Conceptual

2.a. Recorrido por la noción de trabajo.

Para entender la evolución que ha tenido el concepto de trabajo se toman como referencia conceptualizaciones de diferentes autores que permiten entender que el concepto y el significado dado sobre el trabajo va a estar influenciado tanto por la cultura, lugar geográfico, políticas y momento histórico determinado.

Durante el período fordista el trabajo y la vida cotidiana se constituyen como relaciones de poder, en las cuáles los trabajadores construyen su identidad a partir de su actividad laboral. Como señala Foucault (1988), el poder logra su efecto y es aceptado porque produce verdades para las personas, proporciona subjetividades que la gente puede asumir en su vida cotidiana, configura identidades y regula las visiones del mundo.

Marx (1975) por su parte plantea que el trabajo es un proceso en el cual el hombre “pone en movimiento las fuerzas naturales que pertenecen a su corporeidad, brazos y piernas, cabeza y manos, a fin de apoderarse de los materiales de la naturaleza bajo una forma útil para su propia vida”. (p.215)

Zangaro (2011) en sus planteos sostiene que “las formas de gestión del trabajo pueden comprenderse como un dispositivo articulador de prácticas de subjetivación que propone a los individuos modos de acción sobre sí mismos.” (p.163) Continuando con la autora, se entiende a la subjetividad como el resultado de un proceso histórico de constitución y que junto con la modernidad, el trabajo comienza a ser considerado como un factor definitorio de la subjetividad de las personas (p. 165).

En concordancia con lo anterior, se considera que el concepto de trabajo es dinámico y se vincula con las diferentes culturas y tiempos históricos (Neffa, 2015). En este sentido, se entiende que la vida de las personas se desarrolla en un contexto social donde el trabajo ocupa un lugar central y a su vez, los lugares de trabajo están atravesados por relaciones de poder que divide y establece jerarquías a través de las diferentes actividades (Porras-Velazquez, 2017).

Neffa (1999) plantea una dimensión objetiva y subjetiva del trabajo. En la primera, se toma en cuenta que es una actividad necesaria ya que genera una compensación y sustenta la supervivencia humana. La segunda, en tanto subjetiva tiene relación con la salud y el bienestar del trabajador. En este sentido, se comprende que el trabajo asalariado se enmarca dentro de relaciones sociales de dominación, alienación y explotación, que como veremos más adelante, pueden dar lugar al surgimiento de patologías (Silveira, 2022, p.12).

Por otra parte, Neffa (1999) realiza una distinción entre actividad, trabajo y empleo. En lo competente a la actividad, Fouquet (citado en Neffa, 1999) entiende que la misma abarca todo el dinamismo de la vida humana y que, para realizarla se requiere de algún tipo de esfuerzo, y del desarrollo de facultades humanas. Además, tiene un sentido para quien la realiza, que es independiente de los distintos ámbitos en los cuales se lleve a cabo.

El Trabajo por su parte, está configurado como un derecho humano y como un deber social. Es una actividad transformadora tanto de bienes como de servicios, sin la cual la sociedad no podría sostenerse. Al mismo tiempo, el trabajador transforma y moldea su identidad, ya que es una actividad dadora de sentido.

El Empleo en cambio, es el vínculo entre el empleador y el empleado, con un marco Institucional y jurídico. Es de carácter mercantil, ya que es retribuido y normalizado a través de mandatos, normas, premiaciones, entre otros (Neffa, 1999).

Las crisis económicas y sociales que suceden desde mediados de los años 70' van a transformar la antigua relación salarial llamada "taylorista" y "fordista" que predominó hasta entonces en las empresas y organizaciones de los Países Capitalistas Industrializados (PCI). Como indica Gonzalez (2006) la fase denominada como

posfordista, viene aparejada de cambios ocurridos por la transformación en los modos de producción, las nuevas tecnologías, y por ende de la sustitución de mano de obra por tecnologías innovadoras. De este modo, se puede apreciar la transformación del proceso de producción y reproducción capitalista, que consiste en vender la actividad de trabajo a cambio de un beneficio económico y reconocimiento social. Estas relaciones de poder son regidas por el estado, y quedan sujetas a situaciones de asimetría entre Estado- capital- trabajo, las cuales se han ido transformando y adaptando hasta la actualidad.

En este sentido, las nuevas tecnologías en desarrollo dieron lugar a tratados que engloban al trabajo dentro de un marco de derechos, con leyes que lo regulan a condiciones obligatorias y decentes, tal cual se lo entiende y se lo reconoce hasta hoy en día.

Respecto a lo anterior, las Naciones Unidas en 1966, en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales en el apartado III artículo 6 plantean que: “Los Estados Parte en el presente Pacto reconocen el derecho a trabajar, que comprende el derecho de toda persona a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente escogido o aceptado, y tomarán medidas adecuadas para garantizar este derecho.”. (p.2). En este marco, se considera al trabajo como un derecho humano fundamental, necesario para lograr: “una vida digna, y todos los individuos tienen derecho a su plena y efectiva realización” (Cristancho Giraldo, 2022, p.9).

Entender el recorrido acerca de la noción de trabajo, permite considerar que el trabajo es un eje central en la vida del individuo, por lo que, el contexto histórico, político y social determinan las formas de poder, así como los modos de relacionamiento. Asimismo, van a repercutir en las diferentes manifestaciones de los riesgos psicosociales, con respuestas tanto a nivel físico como a nivel emocional, que van a afectar en lo más básico de la vida del sujeto, como por ejemplo, en sus relaciones interpersonales y su propia salud física.

2.b. Clima laboral

El estudio del clima laboral (CL) remonta sus orígenes al siglo XX con las investigaciones de Lewin et al. (1939). Para estos autores, cómo se comporta el sujeto en el lugar de trabajo depende de sus características personales, pero también de la forma en

la que percibe el clima de trabajo y los componentes de la organización (Santana y Araujo Cabrera, 2007).

El clima organizacional es considerado un factor determinante ya que influye en las percepciones, actitudes y conductas de los empleados dentro de una organización (Caisaguano Ramos y Velásquez Guerra 2023).

De acuerdo con Palma (citado en Yslado et al., 2021) se define al clima laboral como la percepción de las características de una organización, que son sostenidas en el tiempo, medibles y que permiten distinguir entre una entidad laboral de otra. El estudio del clima va a permitir aproximarse a un diagnóstico real y actual de la organización en cuestión, que tiene como resultado la creación de acciones de carácter preventivo y correctivo, necesarias para lograr un óptimo rendimiento y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Es pertinente destacar que el CL abarca el medio interno de la organización (Salazar Estrada et al., 2009). El autor destaca entre los factores incidentes del clima: el *ambiente físico*, el cual es definido por; la infraestructura, instalaciones, luces, temperatura, entre otros. Las *características estructurales*, que abarcan el tamaño de la organización, la cantidad de empleados, el estilo de dirección y liderazgo predominante, los medios y formas para cumplir las metas establecidas, las políticas internas, etc. Dentro del *ambiente social* se encuentra la dimensión relacional, que es la comunicación entre compañeros, conflictos existentes y todo lo relacionado a los grupos dentro de la organización. Como última y no menos importante están las *características personales*, definidas como las aptitudes y las actitudes, motivaciones, expectativas personales, entre otros (p.69).

Luego de un recorrido por el estado del arte sobre la terminología del CL se puede constatar que la misma hace referencia a la percepción que tienen los empleados sobre la organización, ligada de esta forma a las emociones del trabajador y relacionada con la satisfacción laboral. A modo de síntesis de este apartado, se entiende que un buen clima laboral podría disminuir los niveles de estrés, potenciando el bienestar del individuo más allá del ámbito laboral.

2.c. Cultura organizacional

Otro concepto importante, para poder problematizar las repercusiones o efectos del empleo en los operadores, es el de cultura organizacional, comprendida por Palafax Soto et al., (2019) como un activo intangible de la organización.

Para entender el concepto, es pertinente destacar la definición de Lemus (citado por Ulloa, 2019) donde menciona que las principales características de la cultura organizacional son:

Los valores, las creencias y las manifestaciones entendidas como elementos constitutivos de la filosofía institucional que se encuentran definidos como la imagen corporativa de la entidad. Estas últimas, son expresiones de un sistema cultural, en donde se ven reflejados los valores y creencias básicas de los miembros de una organización.
(p.156)

En concordancia con esta definición se entiende que la cultura organizacional está determinada por la forma en que las personas interaccionan y coexisten dentro de una organización, en base a la ideología que en ella predomina. Si bien tiene similitudes con el concepto de clima laboral, en el transcurso de este apartado se intentará dejar en evidencia similitudes y diferencias entre ambos.

En esta línea, es importante destacar que el clima tiene una importante influencia en la cultura organizacional por tratarse de las percepciones y subjetividades de los empleados. Es decir que, las percepciones que estos tengan van a conformar el conjunto de “creencias, mitos, conductas y valores que conforman la cultura de la organización.” (p.69). De esta manera, se comprende que, mientras que la cultura se refiere a los valores y las presunciones profundamente arraigadas y que se dan por supuesto, el clima alude a los factores ambientales percibidos de manera consciente y sujetos al control organizacional, que se traduce en normas y en pautas de comportamiento (Santana y Araujo Cabrera, 2007).

A modo de diferenciar el clima laboral de la cultura organizacional se destacan las principales variables que estudia cada uno. De acuerdo con Alcover de la Hera et al., (2012) en el caso del clima laboral estas son: los procesos de grupos, el liderazgo, la satisfacción laboral y las características de los puestos de trabajo, mientras que las variables estudiadas dentro de la cultura organizacional son: los valores, las creencias, la misión de empresa, los significantes, entre otros.

Por otro lado, para Chiavenato (2009) el primer paso para conocer a una organización es conocer su cultura. El autor la compara con un Iceberg, en el cual en la parte visible están los elementos físicos que conforman la edificación, así como las políticas implementadas por el área de recursos humanos. Por otro lado, lo que está debajo del agua, son las manifestaciones psicológicas y sociológicas de la cultura.

Belalcázar (2012) menciona que la cultura son aquellas creencias compartidas por los integrantes de la organización, que son eventualmente a nivel inconsciente y equivalentes a la percepción que tiene la empresa de sí misma y su entorno. Chiavenato (2009) al respecto indica que: “Estas actitudes comunes, códigos de conducta y expectativas compartidos definen subconscientemente ciertas normas de comportamiento” (p.120).

En base a lo anterior, se entiende que cada cultura a nivel organizacional va a ser definida en base a un contexto, espacio físico y una política particular. Se considera que, la cultura organizacional se establece en base a la historia de cada organización, y es atravesada por sus valores, metas, por las personas involucradas y en un momento dado, por lo que es susceptible a cambios y transformaciones. Asimismo, se entiende que la cultura es la base de la organización, es decir que, va a determinar los procesos, las formas de comunicación e interacción y, por ende, repercute en el clima laboral y en los trabajadores.

2.d. Características generales de los Call-centers

Estas unidades de trabajo tienen como característica principal brindar asistencia o asesoramiento a clientes por medio de la comunicación telefónica. Generalmente brindan servicio de *outsourcing* a través de la subcontratación, externalización o tercerización de los servicios.

Se compone de personas jóvenes y con niveles académicos altos, que buscan insertarse en el mundo del trabajo o jornadas *part-time*. Según datos de la OIT (2022) el 67% del personal en *Call centers* tiene entre 19 y 29 años y el 72% son mujeres. En relación al nivel educativo un 72% finalizó el bachillerato y el 37% se encuentra cursando estudios universitarios.

Esta investigación se centra en el sector de llamadas *inbound* o entrantes. Sector con marcado nivel de exigencias y estandarización de sus tareas como: saludo inicial, excesiva cordialidad, controles minuciosos en cuanto a la cantidad de llamadas recibidas, tiempo de espera, la cantidad de solicitudes procesadas, de reclamos, entre otros. Al conjunto de todas estas tareas que realizan los agentes se les denomina *multitask* o multitarea, y consiste en la capacidad de realizar diferentes actividades en simultaneo, de forma rápida y efectiva (INSST, 2022).

En cuanto al espacio físico de trabajo, cada *Call center* cuenta con un box individual, condicionado para aislar al trabajador tanto de los ruidos ajenos como del compañero de al lado, evitando cualquier tipo de interrupción sonora en las llamadas y el contacto entre pares.

En nuestro País en el año 2012 a través del Decreto 147/012 se establecen condiciones y medioambiente para el área de trabajo. De modo que, se incorporaron algunas garantías con relación a la seguridad y salud laboral. Entre las principales medidas, se destaca la pausa reglamentaria de siete segundos entre llamadas y un descanso complementario a la media hora de 10 minutos. Además, se regulan algunas cuestiones generales de ergonomía y del ambiente de trabajo (OIT, 2022 p.54).

En este sentido, se comprende que el trabajo en centros de llamadas suele caracterizarse por condiciones de trabajo tayloristas, es decir, limitado; la baja autonomía por parte de los empleados, las tareas monótonas, los protocolos estandarizados y el control estricto, hace difícil pensar en la realización personal y bienestar laboral en tales condiciones para sus empleados.

A pesar de ser un trabajo necesario y demandado en la actualidad, que requiere cierto nivel de estudios, capacidades intelectuales, incluso de la pluralidad de idiomas, los puestos que abarcan los centros de llamadas son considerados “invisibles”. La principal consecuencia de ello es que no se la considera una profesión tradicional o de “prestigio”; los agentes (o teleoperadores/as) son muy demandados, pero no tienen el reconocimiento formal ni social (INSS 2022, p. 16).

Los teleoperadores son considerados “trabajadores emocionales” orientados a la satisfacción del cliente, los empleados “empaquetan” sus propias emociones para adaptarse a las normas de la organización (Brannan, 2005). En los *Call centers* se promueven y controlan el comportamiento de los operadores, ejerciendo un control sobre las emociones y el tono de voz, hasta notificar cuando realizar sus necesidades fisiológicas, entre otros comportamientos consignados por este tipo de trabajo. En estas unidades de trabajo, la presión constante de los ritmos de trabajo, la interacción demandante con los clientes y la sujeción a modalidades de trabajo estrictas, no contemplan en su mayoría, las necesidades personales del trabajador.

Dentro de los riesgos psicosociales que se describirán en el apartado siguiente, se debe tener en cuenta que en estas unidades de trabajo existen varios factores que pueden generar la aparición de tales riesgos. Esto es, a consecuencia del exigido ritmo de la actividad laboral, la falta de autonomía en las tareas, la carga laboral cambiante y demandante los 365 días del año. La existencia además, de un exceso de responsabilidad, sumado a la estandarización de llamadas, la poca flexibilidad al momento de comunicarse con el otro, el estar expuestos a la violencia verbal y maltrato por parte de los usuarios, de los propios compañeros o supervisores, posiciona a los operadores en un lugar de fragilidad y vulnerabilidad a tales riesgos psicosociales.

2.e. Riesgos psicosociales

Gollac (citado en Rubbini, 2012) los conceptualiza de la siguiente manera: “Los riesgos psicosociales en el trabajo son los riesgos para la salud mental, física y social, ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental.” (p. 3)

Para entender y analizar los riesgos psicosociales es necesario comprender que el concepto de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT) dan lugar a la creación del concepto de Factores de Riesgo Psicosociales (RPST). De esta forma, se entiende que, los factores de riesgo presentes en la actividad laboral pueden incluir: objetos, tecnología, tareas y organización del trabajo, y que pueden provocar ya sea a corto o largo plazo accidentes de trabajo o desencadenar en enfermedades que dañen la salud física y/o biológica de los empleados (Neffa 2015).

Desde un marco preventivo, se entiende que los factores psicosociales devienen de los *factores de riesgo* y pueden repercutir positiva o negativamente sobre la salud y el bienestar del trabajador. En esta línea se contempla que una continua exposición de un trabajador a estos factores de riesgo puede contribuir a la generación de un riesgo psicosocial, entendiendo que el riesgo psicosocial puede dañar la salud de las personas que están expuestas a él (INSST 2022). En este sentido, se comprende que el impacto que tengan los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores va a depender del tiempo de exposición a los mismos, así como también de los recursos que tenga el trabajador de procesarlos y/o hacerles frente (Silveira, 2022).

Los factores psicosociales de riesgo en *Call centers*, están relacionados con tres grandes factores: El primero es el *Control*, en relación con la poca posibilidad de participar en las decisiones, en los procedimientos, tareas o controlar el ritmo y orden de estas. El segundo es la *Cultura organizacional y funciones*, este factor hace referencia a las políticas de gestión, que regulan la intensidad del trabajo y tiempo de trabajo, siendo en muchos casos desmedido en cuanto a la duración y organización. El tercer factor que contempla son las *relaciones interpersonales* incluyendo en este aspecto los conflictos interpersonales entre superiores y compañeros, así como la falta de apoyo social con el que cuenta el operador de *Call centers*. (INSST 2012 pp.74-75).

Dentro de los factores de riesgo en *Call center* se encuentran los organizativos y psicosociales que pueden incluir: trabajar con cierta velocidad, altas exigencias y baja autonomía, falta de descansos por el ritmo de trabajo demandado, que repercuten, por ejemplo, en la alternancia de las posturas de los trabajadores. Esto se da como consecuencia de la introducción de nuevas tecnologías que implican el uso de computadoras y vinchas, que priorizan satisfacer el servicio y no al trabajador. Asimismo,

influyen factores relacionales tales como: bullying, acoso y discriminación en el lugar de trabajo así como, la obligatoriedad de esconder las emociones al momento de relacionarse con el cliente.

Con base en lo anterior, se entiende que una exposición prolongada a los mencionados factores, va a potenciar el desarrollo y sentimientos de estrés en los colaboradores y progresivamente la creación de los riesgos psicosociales que en el caso de los *Call center* abarcan desde los riesgos ergonómicos; los cuales tienen la potencialidad de generar alteraciones o daños en el trabajador tales como fatiga visual, alteraciones auditivas y alteraciones de la voz, como disfonías y afonías hasta, la pérdida gradual de la voz. Así como musculoesqueléticos que acarrear las largas posturas y el diseño de sillas no adecuado para las tareas.

Se destacan en este punto aquellos riesgos imperceptibles, desencadenados por el tipo y estilo de esta actividad laboral. Si bien son silenciosos, se manifiestan en cargas psíquicas y niveles altos de estrés que afectan a las emociones y relaciones del trabajador, alterando los procesos cognitivos, los cuales modifican la conducta humana y pueden desencadenar en padecimientos psíquicos, adicciones, automedicación, burnout “... y con el tiempo ser precursores de enfermedades o directamente somatizarse”. (Neffa 2015 p.49)

Estos riesgos dependerán de cómo la organización dirige las relaciones laborales, de las exigencias y de la flexibilidad que esta ofrezca a la hora de incentivar u obstaculizar el ejercicio de la tarea.

3. a. Problema de investigación

Como se mencionó al comienzo, se entiende al trabajo como un modo de actividad social, donde las personas buscan producir algo exterior a sí mismo, Marx citado en Neffa (2015) comprende que “es una actividad voluntaria dirigida hacia una finalidad”. (p.10). Continuando con el autor, se considera que los sujetos para su realización buscan desarrollarse, es decir, que en un contexto de trabajo que permite la suficiente autonomía para desarrollar su inteligencia, capacidades y potencialidades, el trabajo se puede convertir en un instrumento para la construcción de sentido y de identidad (Neffa 2015).

Se entiende de este modo, que el trabajo y la salud se encuentran enlazados, es la salud una parte esencial del proceso del trabajo, y necesaria para trabajar.

Al mismo tiempo, el trabajo tiene efectos positivos y negativos en la salud de los sujetos. Estos efectos están delimitados por las condiciones y el medio ambiente de trabajo y por los factores que hacen a los riesgos psicosociales presentes en el lugar de trabajo. Se destaca de esta forma, la importancia de poder establecer condiciones legales, humanitarias y acorde a las tareas designadas, incluyendo aquellos aspectos relacionados con el tiempo acordado, honorarios, descansos como también “las condiciones físicas y las demandas mentales que se imponen en el lugar de trabajo” (OIT, 2016).

Comprender las causas de los malestares producidos en el contexto de un *Call center* como unidad de trabajo, pretende la mejora y la aplicación de nuevas estrategias que permitan optimizar y mejorar estos ambientes, con el fin de potenciar el bienestar y la productividad de los empleados. De este modo, se entiende que el trabajo es un eje central en la vida del individuo, por lo que las formas de relacionamiento en el mismo y/o las diferentes manifestaciones a nivel emocional y físicas que este pueda generar van a repercutir en lo más básico de la vida del sujeto como son sus relaciones interpersonales y su propia salud física.

Con relación a la particularidad de los *Call center* se tiene en cuenta que el trabajo empleado por este tipo de organizaciones acarrea una serie de padecimientos tanto físicos como psíquicos propios de las particularidades que acarrea esta modalidad de empleo.

3. b. Preguntas de la investigación

1- ¿Cómo impactan desde la perspectiva de los trabajadores, el clima laboral y cultura organizacional en un *Call center* de Montevideo en la actualidad?

2- ¿De qué manera se vinculan el clima laboral con la manifestación de los riesgos psicosociales en el sector *Call center* en una empresa de Montevideo?

Preguntas orientadoras

1. ¿Cómo se puede caracterizar el clima laboral de una organización?

2. ¿Cuáles son los aspectos que se deben tener en cuenta para analizar la cultura organizacional?

3. ¿Cuáles son las manifestaciones que dan cuenta del impacto de riesgos psicosociales en los trabajadores del *Call center* seleccionado?

4. Objetivos

4.a. Objetivo general

El presente Proyecto de investigación busca comprender y analizar cuáles son los aspectos del clima laboral que se relacionan con las manifestaciones de los riesgos psicosociales, desde la perspectiva de los trabajadores de un *Call center* en la ciudad de Montevideo en Uruguay. Se pretende producir conocimiento actualizado sobre las realidades de los *Call Center*, que podrán servir de insumo para continuar investigando y el posterior diseño de nuevas intervenciones desde la psicología frente al sufrimiento laboral.

4.b. Objetivos específicos

1. Conocer y desarrollar cuáles son los factores que inciden en el clima y la cultura organizacional.
2. Comprender las relaciones existentes entre el clima laboral y los posibles riesgos psicosociales en los trabajadores de dicho ámbito laboral.

5. Metodología

5.a. Análisis de la implicación

A nivel personal la temática elegida para el presente trabajo final de grado tiene como principal motivo ser un área en la cual me siento identificada por haber trabajado en un *Call center* durante muchos años. Al tratarse de un área que me compete e involucra, es necesario tener presentes ambos conceptos.

La noción de implicación hace referencia al nudo de relaciones que la persona mantiene con el campo de las instituciones (René Lourau 1991). En tal sentido, se entiende que para la ética de la investigación, el análisis que se le da a la misma, es decir analizar de qué modo el investigador se implica es lo importante.

Reflexionando sobre dichos planteos, se intenta no caer en una perspectiva demasiado subjetiva. Lo esencial del investigador está en ser consciente y comprender que nuestra historia personal, laboral nos constituye y atraviesa. En base a esto, es necesario poder construir una perspectiva de investigador con un ojo crítico y racional.

5.b. Diseño metodológico

De acuerdo con el problema y preguntas de investigación del presente proyecto se propuso un diseño cualitativo. Este diseño se sustenta en que el presente proyecto apuesta al relato de los sujetos en primera persona, lo que desde el punto de vista ontológico es una realidad subjetiva y múltiple, constituido desde un paradigma constructivista (Dalle et. al, 2005). En tal sentido, al realizar técnicas de carácter cualitativo el interés pasa a focalizarse en las realidades que quedan por fuera de las diversas herramientas de muestreo cuantitativas.

Al respecto, García et al (1986) plantean que:

... tal enfoque entraña una forma de aproximación empírica a la realidad social específicamente adecuada a la comprensión significativa e interpretación motivacional (intencionalmente) profunda de la conducta de los actores sociales, en su orientación interna: creencias, valores, deseos, imágenes preconscientes, movimientos afectivos... (p.167)

En relación con su alcance, se establece un diseño de carácter exploratorio. En el mismo; "... la investigación es aplicada en fenómenos que no se han investigado previamente y se tiene el interés de examinar sus características." (Ramos Galarza, 2020 párr.4). Este alcance fue elegido ya que busca una explicación a los objetivos propuestos para determinar los fenómenos que se pretende entender.

Se entiende que, al no contar con antecedentes específicos sobre la temática, la tipología de diseño exploratorio es la que se ve reflejada en el proceso previo (Cea D´Ancona, 2001). Para la recolección de datos se utilizarán las técnicas de entrevista semi estructurada y en profundidad en grupo de discusión.

5.c. Entrevista semiestructurada y en profundidad

Con el objetivo de poder conocer las percepciones de los trabajadores del *Call center* seleccionado para esta investigación la técnica de entrevista semiestructurada propone ser “guiada por un conjunto de preguntas y cuestiones básicas a explorar, pero ni la redacción exacta, ni el orden de las preguntas está predeterminado.” Erlandson et al. (citado en Valles, 1999). De esta forma, se busca generar una instancia de apertura, tal cual como lo plantea Ortí (1989) “... pretende crear una situación de auténtica comunicación: es decir, una comunicación multidimensional, dialéctica, y (eventualmente) contradictoria, entre el investigador y el individuo o grupo investigado”. (p.178)

De este modo, se plantea la aplicación de entrevistas semiestructuradas a un grupo de 15 trabajadores, compuesto por hombres y mujeres de entre 18 – 30 años de un *Call Center* de la Ciudad de Montevideo. Teniendo en cuenta lo que se pretende observar, la característica principal de este *Call center* es de recepción de reclamos y solicitudes a través de llamadas entrantes.

En una segunda instancia se aplicarán entrevistas en profundidad con el fin de recabar más información. De acuerdo a Robles (2011) la misma se basa en el seguimiento de un guion establecido de antemano, que controla y distingue los temas de relevancia para evitar dispersiones del entrevistado. Las entrevistas serán aplicadas a la misma cantidad de trabajadores con cierta relatividad hasta lograr una saturación teórica. Se considera que una categoría está saturada cuando se percibe que ya no surge del encuentro información nueva, o cuando en los datos recabados ya no aparecen datos relevantes. Si bien existe siempre la posibilidad de que surjan cosas "nuevas", la saturación consiste en acercarse al objetivo de la investigación (Corbin y Stauss, 2016).

5.d. Grupo de discusión

En este punto, es importante el debate y la puesta en común que surge entre los trabajadores del *Call center* elegido, lo que es fundamental para la generación de distintas perspectivas, pero con un objetivo en común. Tal como lo menciona García et al. (1986) “... los miembros del grupo colaboran en la definición y en el texto de sus propios papeles” (p.181). En este sentido se entiende que de esta forma se logra un resultado “... combinándose y homogeneizándose así opiniones, imágenes y representaciones

personales en discursos más o menos tópicos que tienden a representar a los grupos sociales que los enuncian” (Alonso, 2003, p.54).

Asimismo, desde distintas perspectivas esta técnica es considerada como enriquecedora de los datos, logrando nuevos contenidos que probablemente no surjan en las entrevistas semi estructuradas. Finalmente, se propone formar grupos de discusión con tres instancias que permitan ceder a un espacio reflexivo entre ellas para la generación de nuevos conocimiento e ideas.

Se plantean los siguientes tópicos con el fin de ser abordados en el grupo de discusión:

- 1- Vivencias y percepciones de los trabajadores al momento de recepcionar los reclamos y cómo afecta su funcionamiento dentro y fuera del lugar de trabajo.
- 2- Indagar acerca del sentido de pertenencia en estos trabajadores en relación a la cultura organizacional.
- 3- Conocer de qué manera el clima laboral esta influenciado por las relaciones con los propios compañeros y supervisores.
- 4- Explorar acerca de las vivencias de malestar que genera el trabajo en *Call centers* en los trabajadores entrevistados.

Con las técnicas utilizadas se pretende conocer cómo inciden desde la perspectiva de los trabajadores, dimensiones como: clima laboral, cultura organizacional y su relación con los riesgos psicosociales.

Los grupos de discusión serán llevados a cabo de forma presencial en un salón cedido por la Facultad de Psicología, lo que permite enriquecer las instancias de encuentro, donde se establecerán tres encuentros de aproximadamente dos horas cada uno.

5.e. Criterios de selección

Las entrevistas serán realizadas con operadores telefónicos que se encuentren actualmente trabajando en el *Call center* seleccionado, con más de un año de antigüedad en su puesto de trabajo. Con este criterio, se pretende dar con un perfil que pueda brindar una mirada más profunda sobre el rol. Asimismo, la selección se hará bajo el criterio “bola de nieve”, que se basa en que los miembros de una población se conocen entre sí. Esto es que, un entrevistado pueda llevarnos a otro y así sucesivamente. En tal sentido,

se entiende que existe cercanía entre los trabajadores, debido a las tareas y al espacio compartido.

5.f. Análisis de datos

Para el análisis de datos, en un primer momento se hará la desgrabación y transcripción de las entrevistas semiestructuradas. Luego de analizadas, se realizará el primer informe, donde se tomarán los principales puntos a profundizar y discusiones que se dieron en esta primera instancia para poder convertirlas en entrevistas en profundidad. Luego de estas, se hará una nueva desgrabación y transcripción, y de esta forma, se obtendrá un segundo informe. En última instancia, se llevará a cabo un tercer informe final de la cual se extraerán los resultados esperados tanto de las entrevistas como de los grupos de discusión.

5.g. Consideraciones Éticas

El presente proyecto de investigación se inscribe dentro de un marco legal establecido en el Decreto N.º 379/008. En relación a la investigación con seres humanos, resguardando la integridad y dignidad, así como el respeto de los derechos y libertades de las participantes; Ley N.º 18331/2008, que protege sus datos personales; y el Código de Ética Profesional del Psicólogo/a. Serán aclarados en primera instancia los objetivos del estudio, la confidencialidad de los datos proporcionados y la libertad para desistir o retirarse de la investigación en cualquier momento sin perjuicio para el usuario. De esta manera, se solicitará el interés a participar libre de cualquier compromiso, presión u obligación, a través de un consentimiento informado, en el que se notificará su derecho a decidir libremente si tomarán parte en la investigación.

6. Cronograma de ejecución

Meses	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Revisión y actualización bibliográfica												
Elaboración de entrevistas semiestructuradas												
Convocatoria a los grupos de discusión												

Aplicación de entrevistas semiestructuradas y entrega de consentimientos												
Análisis de datos y elaboración de entrevistas en profundidad												
Aplicación de entrevistas en profundidad y entrega de consentimientos												
Procesamiento e integración de datos												
Análisis de datos												
Informe final												

7. Resultados esperados

Se espera con el presente proyecto comprender de mejor manera como el clima laboral y la cultura organizacional impactan en la percepción de trabajadores de un *Call center*, y cómo se relacionan con los riesgos psicosociales en dicha área de trabajo. Asimismo, se pretende contribuir al conocimiento del área de la psicología de las organizaciones y dar cuenta de la situación actual percibida por los trabajadores del *Call center* a través del entendimiento de las cuestiones mencionadas.

Apunta a lograr una transformación y un encare real a las problemáticas tanto físicas como psíquicas que acarrea la actividad de trabajo en dichas áreas. Aportar a la creación de nuevos recursos que respalden a los trabajadores del ámbito estudiado.

Por lo tanto, el principal objetivo es abrir debates, lograr movimientos, cambios y nuevas formas de poder intervenir en las organizaciones en los diferentes ámbitos de trabajo, desde la propia disciplina.

Referencias bibliográficas

- Alcover de la Hera C.M. (2012). Procesos psicosociales en el trabajo: Interacción, intercambio, liderazgo y clima. En Alcover de la Hera C.M., Moriano, J.A, Osca Segovia, A., Topa Cantisano G. *Psicología del Trabajo*. CAP 3 (pp. 93-136). Ed. UNED.
- Alcover de la Hera, C.M. (2003). *Cultura y clima Organizacional*, pp387-414.
https://www.researchgate.net/publication/259754210_Cultura_y_clima_organizacional
- Babatunde Oluwatoyin, A. (2016) *A case study on occupational stressors and effective stress management interventions from a Call center perspective*. Nigeria. *International Journal of Research Studies in Management* (5) 2. 13-24. DOI.
10.5861/ijrsm.2016.1394
- Barrio Barrios, M. A. (2015) *Repercusiones psicosociales de la Hipermodernidad en el mundo del trabajo: caso Call- center en Montevideo, Uruguay*. Montevideo, Uruguay.
<https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/7900/1/Barrio%2C%20Alejandra.pdf>
- Belalcázar S. (2012). *Cultura organizacional*. Vol. 12, N° 1, pp. 41-51. Universidad Mariana. Colombia. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5229778>
- Bourdieu P. (2004) *El oficio de científico. Ciencia de la ciencia y reflexividad*. Revista. N°2, Vol. 1, pp. 221-225. Ed. Revista CTC. Barcelona.
<http://www.scielo.org.ar/pdf/cts/v1n2/v1n02a13.pdf>
- Caisaguano Ramos, A.P. y Velásquez Guerra, J.A (2023). *Estrés laboral y clima organizacional en el comando de la policía Subzona Cotopaxi N° 5*. Latacunga Ecuador. Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciados de Gestión del Talento Humano.
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1652>
- Cea M. (2001). *Metodología cuantitativa: Estrategias y técnicas de investigación social*.

Madrid, España: Editorial Síntesis.

Cristancho Giraldo, L. A. (2022). *El concepto de trabajo: perspectiva histórica*.

Bogotá, Colombia. *Secuencia* (112), 1-23.

<https://doi.org/10.18234/secuencia.v0i112.1827>

Corbin, J. y Strauss, A. (2002). Bases de la investigación cualitativa, técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Medellín: Editorial

Universidad de Antioquia. <https://www.redalyc.org/pdf/5515/551556228007.pdf>

Chiavenato A. (2009) *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda edición. (2da ed.). [Comportamiento organizacional](#).

[La dinámica del éxito en las organizaciones \(www.gob.mx\)](#)

Dalle, P., Boniolo, P., Sautu, R., Elbert, R. (2005). Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología.

Buenos Aires -Argentina. *Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales*.

Jaime Santana, P., Araujo Cabrera, Y. (2007) *Clima y cultura organizacional ¿dos constructos para explicar un mismo fenómeno?* XX Congreso anual de AEDEM, Vol. 1, 2007 (Ponencias), pág. 19.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2486886>

Ferreira Rocha, S. (2016) *Trabajadores Invisibles en la Hipermodernidad:*

Repercusiones Subjetivas e Intersubjetivas del Sufrimiento Laboral en un Call

Center Montevideoano.Montevideo-Uruguay. *Psicología, Conocimiento y*

Sociedad 6 (2), 48-63. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/pcs/v6n2/v6n2a04.pdf>

Foucault, M. (1988) *El sujeto y el poder*. *Revista Mexicana de Sociología* (50) 3 3-

20. <https://www.jstor.org/stable/3540551>

Flores Brito, P., Rosero, S.H., y Reinoso, D.R. (2018). *Estrés Laboral y Afectación*

Psico-Física en el rendimiento del personal en un Call Center Policial, Quito-

Ecuador. *European Scientific Journal*, 14(24), 88-112.

<https://doi.org/10.19044/esj.2018.v14n24p88>

García, M., Ibáñez, J., Alvira, F. (1986). El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación. Madrid, España: *Alianza Editorial* (25) 3.

García Solarte, M. (2009) *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Cali-Colombia. *Cuadernos de Administración* (42) 43-61.

<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Gonzalez, M.C (2006) *Flexibilización de las relaciones laborales. Una perspectiva teórica postfordista*. Maracaibo-Venezuela. *Gaceta laboral* (12) 1, 33-68.

<https://www.redalyc.org/pdf/336/33612103.pdf>

Guillén N.P (2019) *El trabajo en los call centers: La corporeidad de la experiencia laboral*. Costa Rica. *Rupturas* 10(1), 103-137.

<https://www.scielo.sa.cr/pdf/rup/v10n1/2215-2989-rup-10-01-103.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2022). *Factores de riesgo psicosocial del personal trabajador en los Call center*. Madrid-España.

Leplat, J. (2020). *Psicología del trabajo: una descripción general*. *Laboreal*, 16(1), 1-10. <https://doi.org/10.4000/laboreal.16167>

Lewin, K., Lippit, R., & White, R. K. (1939). Patterns of Aggressive Behaviour in Experimentally Created Social Climates. *Journal of Social Psychology*, 10, 271-301.

<https://doi.org/10.1080/00224545.1939.9713366>

Lourau, R. (1991). “Implicación y sobreimplicación”. Ponencia presentada en “El espacio institucional. La dimensión institucional de las prácticas sociales”, encuentro organizado por la Asociación Civil el Espacio Institucional, Buenos Aires, noviembre de 1991. <http://catedras.fsoc.uba.ar/ferraros/BD/r1%20iys.pdf>.

- Marx, K. (1975). Proceso de trabajo y proceso de valorización. *En El Capital, Libro I: Crítica de la Economía Política*. Mexico: Siglo XXI. p. 215-240.
- Mejía-Chavarría, A. I. (2018) *Revisión de la literatura de clima organizacional, estado del arte*. México. *Tecnociencia Chihuahua* (12) 3,170-181 DOI:
<https://doi.org/10.54167/tch.v12i3.191>
- Nader, M. Pena Bernate, S.P, Santa Bárbara, E.S (2014). *Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia*. *Estudios Gerenciales* 30, 31–39.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2014.02.006>
- Neffa, J.C. (1999) *Actividad, trabajo y empleo: algunas reflexiones sobre un tema en debate*. *Orientación y Sociedad* vol. 1, p. 127-162.
https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.2956/pr.2956.pdf
- Neffa J.C (2015) *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Buenos Aires- Argentina.
- Ortí, A. (1989). *La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta y la discusión de grupo*, en Ferrando, G., Ibáñez, J. y Alvira, F.: *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza.
- Pátlan Pérez, J. (2019) *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?* *Salud Uninorte* (35) 1, 156-184. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81762945010>
- 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*. Montevideo- Uruguay. Tesis para optar al título de Magister en Psicología Social.

<https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/18486/1/Pelocche%20c%20Jorge.pdf>

Pilligua Lucas, C.F., Arteaga Ureta, F.M., (2019) *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.*

Manabí, Ecuador. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV (28).

<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>

Pintos Katia (2022) *Consecuencias del trabajo emocional sobre la salud de los agentes de call centers y su impacto organizacional: revisión de evidencia empírica en el siglo XXI*. [Tesis Final de grado]. Facultad de Psicología

Udelar. <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/33102>

Porras-Velazquez, N.R (2017) *Nuevas relaciones de poder/saber en la psicología de las organizaciones: una aproximación desde Foucault*. Costa Rica. *Revista*

espiga 16, 270-282. <http://orcid.org/0000-0002-7488-5249>

Ramos Galarza, C. (2020) *Los alcances de una investigación*. Ecuador.

CienciAmérica (9) 3, <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

Robles, B., (2011). *La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico*. Cuicuilco, 18(52), 39-49.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35124304004>

Rubbini, N. I. (2012) *Los riesgos psicosociales en el teletrabajo*. VII Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata "Argentina en el escenario latinoamericano actual: debates desde las ciencias sociales". ISSN: 2250-8465.

<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/31581>

Sáenz Yáñez, M., Ugalde, J.W. (2019) *Riesgo psicosocial en los de operadores en un call center*. Guayaquil-Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 193-199.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-193.pdf>

- Silveira Padrón M. C (2022) *Cuando el trabajo enferma. Análisis de los factores que determinan la permanencia en el lugar de trabajo nocivo*. [Tesis Final de grado]. Facultad de Psicología Udelar.
- https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/33129/1/2022_tfg_cecilia_silveira_14_junio.pdf
- Valle Alvarez, A.T, Proaño Córdova T.D. Cruz Lascano, M. E. (2017). *Estructura, cultura y cambio Organizacional Cultura-cambio-forma-fuerza*. Ambato, Ecuador. *Revista Científica Hermes*, 18, 304-324.
- <https://doi.org/10.21710/rch.v18i0.343>
- Valles, M. (1999). *Técnicas Cualitativas de Investigación Social: Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid- España. *Editorial Síntesis*
- Villega Córdova, O. (2017). *Clima laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del Call center de una institución financiera sede Lima 2017* [Universidad César Vallejo].
- <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3412>
- Yslado, R., Ramírez-Asís, E., García-Figueroa, M. Arquero, J. (2021). *Clima laboral y burnout en profesores universitarios*. Sevilla, España. *Revista electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 24(3), 101-114. DOI:
- <https://doi.org/10.6018/reifop.476651>
- Zangaro, M. (2011) *Subjetividad y trabajo: la gestión como dispositivo de gobierno*. *Trabajo y Sociedad* , XV (16), 163-177.
- <https://www.redalyc.org/pdf/3873/387334688010.pdf>