

Análisis de factores determinantes para permanecer en un trabajo que enferma

Analysis of determinants of staying in a sick job

 Silveira Padrón, María Cecilia¹



Recepción: 23/01/2023

Aprobación: 19/05/2023

DOI: <https://doi.org/10.26495/tzh.v15i1.2454>

RESUMEN

El presente artículo analiza los factores que inciden en el mantenimiento de determinadas relaciones laborales, aun cuando causen daño manifiesto a la persona como trabajador. Partiendo de un recorrido teórico del concepto de trabajo, se conocen sus diferentes aspectos en los centros laborales contemporáneos, tomando como ambiente laboral los call center. Asimismo, se reflexiona sobre elementos clave de la dinámica laboral que afectan la salud física y mental de los trabajadores en sus diversos procesos sociales y psicológicos que refuerzan su apego a entornos laborales tóxicos, desde donde emergen diferentes enfoques de la organización del trabajo contemporáneo que necesitan ser replanteado para no ser nocivos a la integridad de la persona ni a la dinámica del propio ambiente laboral en su productividad.

Palabras clave: Psicología organizacional, Organización del Trabajo, Salud ocupacional, Clima laboral

ABSTRACT

This article analyzes the factors that influence the maintenance of certain labor relations, even when they cause manifest harm to the person as a worker. Starting from a theoretical review of the concept of work, its different aspects in contemporary workplaces are discussed, taking call centers as a work environment. It also reflects on key elements of the work dynamics that affect the physical and mental health of workers in their various social and psychological processes that reinforce their attachment to toxic work environments, from where different approaches to the organization of contemporary work emerge that need to be rethought in order not to be harmful to the integrity of the person or to the dynamics of the work environment itself in its productivity.

Keywords: Organizational psychology, Work organization, Occupational health, Work climate.

¹ Licenciada en Psicología. Universidad de la República Oriental del Uruguay. Email: csilveira.psi@gmail.com
ORCID: 0000-0003-3441-5995

INTRODUCCIÓN

Trabajo y salud/enfermedad son palabras que siempre se han asociado desde el principio cuando el término en reflexión tenía connotaciones negativas. En efecto, según el Diccionario de etimologías en línea, trabajo deriva del latín *tripaliare*, *triparium* que significa el yugo hecho de tres palos que genera sufrimiento o dolor en el cuerpo (De Chile net, 2023); sin embargo, desde la ética del trabajo se hace difusión de su carácter más positivo como fenómeno que genera capacidad de involucrar, potenciar y estructurar la vida de las personas. Es la determinación socio-histórica de esta relación la que la hace sujeto a cambios constantes, requiriendo de un análisis permanente.

Las formas actuales de organización del trabajo y sus nuevas dinámicas operativas se hacen cada vez más evidentes en sus exigencias, monotonía y rapidez; ejemplo de ello son los telecentros (call centers) que se constituyen en un área de trabajo común y prácticamente necesaria para el desarrollo de actividades en ciertos sectores de la economía contemporánea. Para cubrir lo anterior, se plantean dos preguntas cruciales para la reflexión: ¿Qué tipo de relaciones se forman entre las personas y sus lugares de trabajo?, ¿Qué provoca que se mantenga alguna relación laboral más de la necesaria? Desde las cuales derivan respuestas de análisis que involucran la totalidad de las dimensiones humanas en medio de la dinámica de su acción.

MARCO TEÓRICO

En la vida cotidiana, los términos "trabajo", "empleo rentable" y "actividad" se refieren a lo mismo y, por lo tanto, a menudo se usan como sinónimos. Es importante distinguir entre estos términos para definir y delimitar nuestro campo de trabajo. Neffa (1999) hace una clara distinción entre los conceptos de actividad, trabajo y empleo dependiente, señalando que este último es sólo uno de los modos que ha tomado el trabajo en el desarrollo del modo de producción capitalista.

En cuanto a la actividad, Neffa (1999) destaca la amplitud de este concepto, que incluye todas las capacidades humanas no solo en el trabajo sino en otros ámbitos de la vida: hogar, deporte, cultura, esfera social y política. La actividad es significativa para la persona que la realiza y su propósito es satisfacer una necesidad, material o de otro tipo.

El trabajo es una forma de actividad social en la que una persona busca producir algo que tiene un propósito útil fuera de sí mismo y está dirigido a los demás. Es una expresión de saber hacer acumulado. Y se desarrolla no sólo en las dimensiones subjetiva, intersubjetiva, afectiva y relacional, sino también en diversos ámbitos como el económico, social, político y ético. Esto requiere la movilización subjetiva de los trabajadores para hacer frente a los problemas que puedan surgir durante el desarrollo de la tarea. Por eso afirma la autora que "no todo trabajo no es un empleo: Se puede trabajar y no tener un empleo" (p.11). El

trabajo requiere interacción humana, por eso De la Garza Toledo (2009) enfatiza que las personas no solo cambian los productos y servicios que ofrecen, intercambian su camino. Marx (2007) ya afirmaba:

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).

Aspecto social de las relaciones de trabajo

Al comprender las relaciones en el lugar de trabajo, es importante utilizar el concepto de contrato psicológico. Porque los contratos psicológicos determinan cómo se comportan los miembros en determinadas situaciones. Con base en Schein (1966), se puede decir que este concepto se refiere a un conjunto de expectativas que existen para los miembros de una organización. Estas relaciones crean espacios comunes que permiten la interacción entre personas y grupos que forman parte de una empresa u organización.

En primer lugar, es necesario hablar sobre la organización del trabajo, entendiendo que todo trabajo está organizado; por eso, cuando se hace referencia a la organización, se entiende a la forma en que se divide y coordina el trabajo humano.

A lo largo de la historia han existido diversas formas organizativas, cada una de ellas determinada por las distintas relaciones entre los trabajadores y su trabajo. Los modelos organizativos más importantes incluyen el taylorismo-fordismo y el llamado toyotismo. El fordismo taylorista es una evolución de la organización científica del trabajo, introducida por Taylor (1911), que transforma mecánica y rutinariamente el trabajo en repeticiones de movimiento. Este modelo se integra y potencia con el de la cadena de montaje "fordista", característica de la organización fabril de las sociedades industriales. Se entiende que cada nuevo modelo organizativo pretende superar los modelos anteriores en términos de mejora de las estrategias para alcanzar los objetivos fijados.

Por su parte, el llamado toyotismo implicaba la reintegración de las capacidades cognitivo-emocionales del sujeto al proceso de trabajo, es decir, la introducción de conocimientos, información, capacidades y habilidades del sujeto. El modelo "Toyotista" necesitaba una nueva forma de gestionar esta capacidad. Un modelo que permite adaptar la producción a los diferentes cambios a medida que evoluciona la demanda. Sin embargo, actualmente, se está produciendo un proceso de cambio de política económica en todo el mundo, y está acompañado de cambios de gran alcance en el modo de producción.

Consecuentemente a lo anterior ha surgido, el “dispositivo empresa” generado por el capitalismo como una forma de administrar estas habilidades cognitivas y emocionales que fueron reintroducidas en el proceso de producción por el modelo “toyotista” basado en la gestión del conocimiento. Como señala Wittke (2005), la empresa provoca un cambio importante en la forma organizativa. Se amplían y profundizan los ajustes salariales introducidos por los esquemas de bonificación. Entre otras cosas, está la automatización de los procesos de trabajo. Según el autor, una empresa es la lógica de una organización y un dispositivo de coordinación de influencias emocionales, incluyendo órdenes simbólicos, estructuras de valores y éticas específicas.

Dimensiones objetivas, subjetivas e intersubjetivas del trabajo

El trabajo está diseñado para producir algo externo a la persona que lo realiza, tiene una dimensión social y sus entregables tienen el propósito benéfico de satisfacer una necesidad social. Es una actividad que se hace con otros por el bien de otros mientras depende de otros. Según Neffa (1999), es una actividad socialmente necesaria en la que los trabajadores se convierten en creadores de los bienes y servicios necesarios para la supervivencia humana. Precisamente por ello, debe regirse por una ley que permita su desarrollo, estableciendo así los derechos y obligaciones de quienes lo integran.

El trabajo remunerado está inserto en relaciones sociales como la dominación, la marginación y la explotación, y se caracteriza por conflictos que pueden derivar en patologías, como se analiza a continuación. Se puede decir que las dimensiones subjetiva e intersubjetiva se relacionan con la forma en que una persona ve, evalúa y evalúa su trabajo. Estas percepciones visuales y de uno mismo están influenciadas tanto por factores específicos de la personalidad como por fenómenos externos del entorno en el que se realiza la tarea. La forma en que cada persona vive su situación laboral es importante para identificar posibles factores de riesgo.

Los diferentes desafíos para completar tareas pueden mejorar o limitar nuestra capacidad de adaptarnos y evolucionar. La situación se "resuelve" según que el trabajo sea fuente de satisfacción o dolor para la persona. Aquí es donde entran en juego las herramientas de las que disponen los individuos para hacer frente a estas situaciones, tanto psicológicas como materiales que proporcionan las organizaciones. Como lo expresa la Organización Iberoamericana de Seguridad Social-OISS:

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. 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 et al., (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).

Neffa (1999) señala que, además del aspecto empoderador del trabajo, se puede agregar que también tiene una función terapéutica, que consiste, por así decirlo, en desligarse de las preocupaciones de la vida privada, lo que lleva a pensar que no hay una brecha entre las personas y el trabajo.

La forma de organización del trabajo aplicable a una situación particular no sólo determina las reglas a seguir para realizar una determinada tarea, sino que también influye en las emociones y sentimientos de los trabajadores. Con base en las condiciones de trabajo establecidas, determinar si existen condiciones previas para la manifestación de malestar en los trabajadores. Las nuevas condiciones del mercado laboral están cambiando la forma en que las personas son absorbidas por el trabajo. Atrás quedaron los días en que las personas que conseguían un trabajo pensaban que la empresa aseguraría su futuro. 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).

Los trabajadores de hoy deben ser capaces de adaptarse a este mercado en constante cambio, dejando a los trabajadores en una situación precaria donde el riesgo de desempleo está siempre presente. Todos estos cambios se reflejan en el cuerpo del trabajador, tal como lo sugiere Guillén (2020; 2021). Las personas se convierten en entidades que necesitan adaptarse al cambio lo más rápido posible y mantener la capacidad de producción para satisfacer las necesidades del mercado independientemente de las consecuencias de esta adaptación. Ya en ese momento, Dejours (1992) desarrolló esta consideración en torno al ámbito de la enfermedad en el lugar de trabajo. Esto representaba para el trabajador la enfermedad equiparada a la humillación en el trabajo, como dijo Del Mónaco (2019): “Es como una piedra en el zapato que te permite caminar, pero no olvidas que te molesta” (p.197).

No se trata de evitar la enfermedad, se trata de controlarla para poder convivir con ella. Una persona puede regular su incomodidad y seguir trabajando. Dejours (1992) analiza esta realidad a través del concepto ideológico de la vergüenza, que ve la enfermedad como un impedimento para el trabajo. Esa es una opinión dominada por un sentimiento de culpa inevitable.

Reconocimiento en el trabajo

El verbo "reconocer" significa el acto de reconocer los beneficios o favores recibidos; trasladando este concepto al ámbito organizacional y laboral, se puede expresar en términos como 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.

Honneth (2006) señala que el concepto de aprobación originalmente se refería a la afirmación de las cualidades positivas de un sujeto o grupo. El reconocimiento social de ciertas cualidades y habilidades se ha convertido en una herramienta de la política simbólica. Por lo tanto, se puede argumentar que el acto de reconocimiento se basa en la validación social. En efecto, puede afirmarse que todas las formas de cognición tienen un carácter ideológico, porque la creencia impone a las personas (receptores) seres que no deberían poseer como individuos. La aprobación social funciona de manera similar a la ideología que genera conformidad, pero en lugar de ayudar a promover la autonomía entre los miembros de la sociedad, la aprobación social ayuda a las personas a actuar de acuerdo con el sistema. A diferencia de Althusser, Por ello, Honneth (2006) define la percepción como un fenómeno de cualidad positiva. El reconocimiento permite que los destinatarios se identifiquen con sus propios rasgos para lograr una mayor autonomía, afirmando que es un error suponer que la cognición no está involucrada en el desarrollo del fenómeno de sumisión o dominación, pero en este caso estamos hablando de fallas o defectos de la cognición.

En cualquier caso, esta percepción no pierde su carácter central, tanto para la organización como para las personas. Como señala Dejours (2006), cuando las dinámicas perceptivas están en funcionamiento, los sujetos experimentan represalias simbólicas relacionadas con la autorrealización en el dominio social. Ahora hay empresas que desarrollan programas de "reconocimiento", consistentes en implementar una serie de estrategias encaminadas a demostrar aprecio a través de una mejor comunicación interna de la empresa y demostrar el valor de las acciones y acciones 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).

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/>)

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. Como refiere la Organización Internacional del Trabajo-OIT (2016):

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 (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 ya se mencionó, la salud es una parte integral del proceso de trabajo, es necesario trabajar y, al mismo tiempo, descansar de manera equilibrada. Estos efectos están determinados tanto por las condiciones y medio ambiente de trabajo, como por los riesgos psicosociales que se producen en el lugar de trabajo.

Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT)

Como ya se mencionó, el proceso de trabajo crea las condiciones que determinan tanto cómo se desarrolla la actividad como el impacto que tiene sobre las personas que la realizan. Siguiendo a Neffa (2015), se puede observar que el análisis de situación y ambiente de trabajo incluye una clarificación entre los riesgos para la salud del ambiente de trabajo y las condiciones de trabajo. Estos riesgos son de diferentes tipos, tales como riesgos físicos, riesgos de seguridad, etc. Las condiciones de trabajo influyen directamente en estos riesgos, los cuales hay que reducirlos. En este punto resulta importante señalar el rol que desempeña lo privado doméstico al servicio del capital. Al respecto Neira (1998) 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).

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 consumista. Se descansa para trabajar (y así alcanzar mayores niveles de productividad) y se trabaja para consumir (y así satisfacer necesidades y deseos).

Riesgos Psicosociales en el trabajo (RPST)

Estos refieren 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).

De esta manera, 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 analítica de Neffa (2015) 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).

El impacto que los RPST 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. Neffa (2015) retomando lo propuesto por Michel Gollac y Thomas Coutrot, establece como principales factores de riesgo:

- La demanda psicológica y el esfuerzo requerido: se refiere a la cantidad, el ritmo y la intensidad del trabajo.
- 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.

Los trabajadores desarrollan la capacidad de analizar una situación a la que se enfrentan y clasificarla como una amenaza, luego evaluar sus reacciones afectivas y afectivas ante el miedo, la ansiedad, la agresión, etc., y afrontarla. Además de las demandas emocionales provocadas por las actividades, las relaciones sociales en el trabajo, los conflictos éticos y las preocupaciones en situaciones laborales y laborales, ser víctima del desempleo o tener un carácter precario del trabajo, pueden presentarse situaciones.

Precarización del trabajo y su psicodinámica

La presencia de factores de riesgo psicosocial, junto con otros factores de riesgo, pueden ser indicadores que configuran la inestabilidad de la actividad y el entorno en el que se practica. Estas consecuencias incluyen, por ejemplo, una mayor intensidad de trabajo y un mayor sufrimiento. Neutralización de la

movilización colectiva contra el sufrimiento, la dominación y la marginación. Silencio, ceguera, sordera como estrategia defensiva: negar el sufrimiento ajeno y silenciar el propio. Otra consecuencia es la amenaza de despido y la inestabilidad del individualismo, donde 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. 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).

Desde la psicodinámica del trabajo resulta oportuno en este punto citar los planteos de Neffa (2015) referentes a esta disciplina. Desde la psicodinámica del trabajo puede entenderse como el análisis de los diferentes procesos intersubjetivos movilizados por la situación laboral. 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). Al 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.

La identidad arraigada en los procesos de trabajo ha quedado relegada a épocas pasadas como el capitalismo industrial. Como señala Bauman (2015), la naturaleza variable de las nuevas formas de trabajo lleva a hablar de identidades múltiples, inherentemente más flexibles y guiadas por el principio de tolerancia al cambio: “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). Mientras que 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), señalándose como 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)

Estrategias de afrontamiento defensivas colectivas e individuales

Es bien sabido que las condiciones de trabajo están determinadas por muchos factores y condiciones que ponen en peligro la salud de los trabajadores, especialmente en ciertas formas de organización laboral. Ante

esta situación, es necesario desarrollar herramientas que ayuden a enfrentar esta situación para cumplir con la tarea prescrita. Para lograr esto, elaboran estrategias tanto de forma individual como colectiva.

Tener estas estrategias implementadas es necesario para proteger su salud mental de los efectos de la afección, pero también ayuda a que sea más fácil aceptar las cosas que no debería. Se puede señalar que todas las estrategias de defensa colectiva son ambiguas. Son útiles y necesarios para que los trabajadores se adapten y sobrevivan y controlen su relación con el sufrimiento (Neffa, 2015). Sin embargo, pueden actuar como un mecanismo para alentar a los trabajadores a continuar apoyando organizaciones laborales inaceptables. Una estrategia de defensa colectiva contribuye a la cohesión del grupo de trabajo. Según Dejours (2006), en este grupo se encuentran el cinismo viril y el realismo económico.

El primero es una estrategia colectiva de defensa consistente en la negación grupal del sufrimiento al tener que hacer las “tareas sucias”, haciéndolas que no existan problemas éticos al ser realizadas, solo basta con afirmar “Es el trabajo, punto” o “es un trabajo como cualquier otro”. Mientras que el denominado realismo económico, refuerza como estrategia 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.

Como estrategias defensivas individuales es posible encontrar a las llamadas “anteojeras” voluntarias consistentes en la negación de la realidad. Como lo dice su nombre, se caracteriza principalmente en hacer foco en la tarea prescrita, dejando de lado lo ajeno a esta. 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.

Las afectaciones en el sector de telecentros (Call centers)

El desarrollo de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, así como la mercantilización de bienes y servicios, la organización empresarial y el surgimiento de nuevas modalidades de empleo, han supuesto un fuerte desarrollo en la materia en los últimos años y un mejor acceso al mercado laboral. Es posible. Quedaron excluidos aquellos que previamente se habían beneficiado de ella. Los centros de llamadas se han vuelto accesibles sin experiencia laboral previa o educación especial, y prometen importantes beneficios financieros más allá de los salarios (comisiones, bonos, premios, etc.). En referencia a este punto, Escobar (2013) plantea que, si bien es cierto que los Call Center no se caracterizan por exigir formación ni experiencia laboral previa, se requieren de otras habilidades vinculadas a la capacidad de

comunicación como, por ejemplo: “...comprender problemas, resolver conflictos, mediar, seducir, negociar soluciones, convencer, contener, realizar tareas múltiples, etc.” (p.32).

En este rubro se prevé una jornada laboral parcial para que las personas afectadas puedan planificar su vida privada fuera del trabajo. Las personas obtienen una variedad de trabajos organizados de acuerdo con dos criterios. Un perfil dedicado a ventas, atención al cliente o simplemente campañas de fidelización de clientes, y otro a las necesidades operativas de la instalación. Los contratos de los trabajadores/as de call centers se modifican cuando las campañas de las empresas específicas a las cuales presta servicios cuando terminan 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, 2013):

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 campaña específica en que labora cada teleoperador/a, la tabla de comisiones por venta o los requerimientos para acceder al bono de calidad. (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. 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 Peloché (2018) con el nombre dispositivos de gestión de alto impacto (DGAI). 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. La constatación empírica de diferentes investigaciones (Guillén, 2021; Escobar, 2013; Del Bono y Bulloni, 2008) dan cuenta de los objetivos planteados a los empleados no siempre son fáciles de alcanzar. Al plantearse los objetivos, también se establecen las condiciones para poder alcanzarlos. 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 (2013) 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 (p.25).

Padecimientos específicos

En el sector Call Center emergen padecimientos que son propios de sus dinámicas de funcionamiento como la alta rotación del personal, 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.

Según Ferreira (2019), en los call center emergen sufrimiento laboral en el cuerpo, la afectividad y el vínculo. Este autor va a utilizar el adjetivo "mutilado" a la hora de referirse a la dimensión corporal del trabajador, dice "se pone el cuerpo en el centro receptor de la violencia de la organización del trabajo" (p.296). En función de lo afectivo, considera 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). Finalmente, en la dimensión vincular, se implican los vínculos generados en la situación de trabajo y que construyen un dispositivo de soporte entre compañeros, dando lazos de solidaridad.

Los trabajadores de este campo, especialmente los que desempeñan sus funciones en la atención al cliente, se enfrentan a situaciones, muchas veces violentas y no disponen de herramientas para gestionar. Asume un rol pasivo en la situación y debe actuar dentro de los parámetros marcados por un escenario de ajuste a la situación. Por otro lado, los empleados que trabajan en otras áreas, como las ventas, no están exentos de estas situaciones. En este contexto, la situación laboral se ve agravada por factores que dificultan la gestión tales como objetivos de ventas en los plazos establecidos, la duración de las llamadas de reunión y los objetivos de "tiempo récord", que ocurren entre llamadas, contribuyen al malestar físico y emocional. Como dijo Del Bono y Bulloni(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).

Entre los principales riesgos psicosociales que se pueden encontrar entre los trabajadores de la industria, se pueden identificar los siguientes: Estrés, bullying, síndrome de burnout y diversas formas de violencia. Para analizar el impacto de este abuso sobre los trabajadores, utilizaremos la desagregación

propuesta por Franco (2012), que incluye tanto el impacto individual como el impacto a nivel corporativo u organizacional. A nivel individual, señala el autor, puede provocar “autopercepción anormal, baja autoestima, pérdida de confianza, ansiedad, depresión, estrés postraumático, burnout, abuso de drogas y psicoestimulantes, trastornos mentales”. y muerte” (p.254). Este fenómeno no solo afecta directamente a quienes lo padecen sino también a los trabajadores, por otro lado, quienes acuden como testigos de este abuso también experimentan estrés y malestar psíquico. cambios en el ambiente de trabajo, creando sentimientos de inseguridad y desconfianza. 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.

El análisis de los padecimientos en este campo muestra claramente los efectos que la organización del trabajo tiene sobre las personas. Los call centers son buenos ejemplos de lugares de trabajo con características organizativas, que pueden clasificarse como neofordistas según el planteamiento de Castillo (1991). Estos van desde organizar tareas, limitar la autonomía de quienes lo componen, así como compartir objetivos de aumentar la productividad y controlar el tiempo de producción.

Consideraciones Finales

Tal como se desarrolla aquí, los procesos de trabajo han sido definidos y organizados por varios criterios a lo largo de la historia. Estos emergen como productos del paradigma actual propio de este momento socio-histórico. Como resultado, la organización del trabajo también ha cambiado, haciéndose más compleja y especializada. Estos parecen haberse vuelto más complejos cuando se consideran nuevos aspectos de la vida de la clase trabajadora, como los aspectos mentales y emocionales integrados en los aspectos productivos de la fase actual del modo de producción capitalista.

Puede decirse que la organización del trabajo no sólo se involucra como actividad productiva, sino que requiere, para “sustentarlo”, la clarificación de las distintas áreas de vida de las personas que lo componen: personal, emocional, familiar/privado. Todas las personas ingresan al mercado laboral con expectativas más o menos conscientes de lo que quieren de su lugar de trabajo y de los demás. Mirando hacia atrás en la experiencia personal de cada individuo en el acceso al empleo apoya las ideas anteriores. Estas expectativas están claramente determinadas por la historia de un individuo. Un mismo trabajo puede tener diferente relevancia dependiendo de quién lo solicite.

Dado que el lugar del trabajo dependiente en la sociedad está inevitablemente asociado con nuevas formas de organización laboral, los cambios en esta organización tienen un impacto directo en cómo lo percibimos. En la sociedad capitalista, da Rosa, Chalfrin, Bursh, Soares, J. (2011) asocian los valores positivos como producto directo de las valoraciones de la ética del trabajo. El valor del trabajo es tan importante en nuestra sociedad que a menudo se aceptan condiciones de trabajo que no son del todo propicias para la salud. Esto se hace para lograr objetivos más allá del trabajo como actividad productiva generadora de remuneración, como se analiza en este estudio. Considerando estas condiciones adversas, se han detallado varios mecanismos de resistencia. Las personas no solo aprenden a lidiar con estas condiciones, sino que también aprenden a vivir con ellas.

Por el propósito de esta investigación, es seguro **responder a las preguntas como:** ¿aparte del salario que recibes por tu trabajo? ¿qué crees que "obtuviste" por ese trabajo? Las posibles respuestas incluyen conocimiento, experiencia, sociabilidad u obtener el reconocimiento que anhelas. El análisis de los diversos enfoques teóricos que se han desarrollado muestra que los trabajos remunerados "ofrecen" algo más que un salario. Fomenta y promueve la conciencia social, nos permite desarrollar nuestra personalidad, identidad y habilidades, y también nos permite evaluarnos constantemente.

De los resultados de esta reflexión, a la que estamos expuestos tanto nosotros como los demás, surgen emociones que más o menos influyen en la forma en que realizamos nuestras actividades y configuran otras áreas de nuestra vida. Para prosperar como trabajadores, las personas dependen no solo de sus propias habilidades y conocimientos, sino también de los recursos y herramientas proporcionados por las organizaciones e instituciones a las que pertenecen. Esta interacción entre las partes muchas veces genera sentimientos positivos y alentadores para el trabajador y su contraparte, sentimientos que afectan negativamente su autoestima tales como culpa y vergüenza que pueden llevar a la aparición de diversas condiciones médicas.

Como conclusión, podemos señalar que el trabajo asalariado es un fenómeno que va más allá de la definición de actividad productiva reducida al lugar de trabajo. Al reconocer que el trabajo en una organización afecta muchas áreas de la vida de las personas, organizamos prioridades y establecemos métricas para garantizar que el trabajo se regule de acuerdo con esos objetivos. A través del desarrollo de la psicología, la práctica profesional y la investigación, es necesario observar y comprender diversos aspectos de este aparato de producción para identificar las posibilidades y limitaciones asociadas a la situación laboral dependiente en algunas organizaciones en la actualidad. Esto le permitirá decidir qué opción respeta mejor la condición humana al considerar su sitio. El contenido presentado hasta ahora se suma a la complejidad de los temas presentados en este documento y puede proporcionar pistas para futuros enfoques en este campo de investigación que hemos encontrado en constante evolución.

REFERENCIAS

Bauman, Z. (2015). *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Editorial Gedisa.

Castillo, J. J. (1991). ¿Neofordismo o especialización flexible? Las Pequeñas y Medianas Empresas en el contexto europeo. *Sociología del Trabajo*.

Cherrington, D. (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. *Universitas Psychologica*, 10(1), 175-188. <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/viewFile/415/790>

De Chile (2023). *Etimología de Trabajo*. <https://etimologias.dechile.net/?trabajo>

De la Garza, E. (2009). Hacia un concepto ampliado de trabajo. *Trabajo, calificación e identidad*. (30).

- Dejours, C. (1992). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. Cortez Oboré.
- Dejours, C. (1994). *Trabajo y desgaste mental: Una contribución a la Psicopatología del Trabajo*. Editorial HVMANITAS.
- Dejours, C. (2006). *La Banalización de la injusticia social*. Tapia Editorial.
- Del Bono, A. y Bulloni, M. (2008). Experiencias laborales juveniles: Los agentes telefónicos de call centers offshore en Argentina. *Trabajo y Sociedad*, IX (10), 1-21. https://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/DEL_BONO.pdf
- 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 (47), 227-240. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/75864>
- Escobar, 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.
- 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.
- 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). 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). Psicolibros Universitario.
- 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*. <http://p3.usal.edu.ar/index.php/psico/article/view/587>

- Honneth, A. (1997). La lucha por el reconocimiento. Crítica Grijalbo.
- Honneth, A. (2006). El reconocimiento como ideología. *Isegoría*, (35), 129–150.
- Marx, K. (2007). Elementos fundamentales para la crítica de la Economía Política (Grundrisse) 1857-1858. 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*. 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 \(oiss.org\)](https://www.oiss.org/EOSyS-14-Estreslaboralv3.pdf)
- OIT (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Organización Internacional del Trabajo, 1(2).
- 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. Repositorio institucional. <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/18486>
- 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.
- Schein, E. (1966). *Psicología de la Organización*. Prentice - Hall Int.
- Taylor, F. (1911). *Principios de la Administración Científica*. El Ateneo.
- 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). Paidós.