



UNIVERSIDAD  
DE LA REPUBLICA  
URUGUAY



Facultad de  
Psicología

UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA

## **Burnout:**

**Sufrimiento paradigmático de la Hipermodernidad.**

### **El caso de los Call Centers**

**Estudiante: Paola Franco Bertalmio.**

**C.I: 4.496.626-6.**

**Tutora: Clara Betty Weisz.**

**Montevideo, 2 de noviembre de 2016**

## **RESUMEN:**

El presente artículo se aboca a realizar una revisión de los procesos de subjetivación y del mundo del trabajo en la Hipermodernidad, que afronta el advenimiento de la tecnología masiva y con ello el ciber-trabajo como forma ejemplar de trabajo inmaterial.

Se toma a los call centers como paradigmáticos. Las lógicas que rigen en el mismo son claves para desarrollar problemáticas psicosociales, como son el síndrome del “trabajador quemado” o “Burnout”, que responde al ritmo vertiginoso y de competencia laboral que se vive en la actualidad.

**Palabras claves: Hipermodernidad- call center- Burnout.**

## **ABSTRACT:**

This article attempts to perform a review of the processes of subjectivation and the world of work in the hypermodernity, facing the advent of masive technology and thus the cyber work as an exemplary form of inmaterial work.

Call centers are taken as paradigmatics. The logics that are in charge of it are keys to develop psychosocial problematics, like "Burnout" syndrome, that responds to the vertiginous rhythm and labour competence that it is lived nowadays.

**Key Words: Call Centers- Burnout- Hypermodernity**

## **Procesos de subjetivación en la Hipermodernidad:**

“Los mecanismos de control no han desaparecido: se han adaptado haciéndose menos directivos, renunciando a la imposición en beneficio de la comunicación”

Gilles Lipovetsky (2006).

La Hipermodernidad es un momento socio-histórico que trae consigo un bagaje de una Modernidad exacerbada, donde las lógicas que regían en ella se encuentran en su máximo exponente. Se despliega un nuevo paradigma “hiper”: Hiperconsumista, hiperindividualista, hipermercado” (Lipovetsky, 2006). “Se producen nuevos valores y hábitos, se adquiere la hegemonía del éxito dividiendo a los sujetos en ganadores y perdedores, desarrollándose una lucha constante de lugares. Hay un resurgimiento ideológico donde el nuevo Dios es la empresa, sus sacerdotes los managers y el rito superior la excelencia” (Araújo, 2009, p. 9).

La valoración del trabajo incesante es el medio de comprobación de fe, esta es la expansión de la vida que propone el capitalismo. “Se estimula y se habilita la generación de riqueza producto del trabajo, siempre que se utilice dicha ganancia con fines útiles y para honrar a Dios. Se condena en caso que sea usada al servicio de la sensualidad y los pecados, tales como la pereza y el goce sensual de la vida” (Barrán, 1989, p. 44).

La modernidad se caracterizaba por ser la era del deber, donde la vida del individuo estaba organizada a través de valores sumamente rígidos en el cual el orden y el progreso son primordiales para un futuro próspero. El tiempo fuera del trabajo implicaba un estancamiento del progreso y se culpa al sujeto por ello, la culpa genera represión de sus comportamientos espontáneos como son

el goce y placer. El trabajador es en fin artesano del propio sufrimiento ya que el condicionamiento a la productividad esta adquirido por el individuo mismo.

Con el advenimiento de la Hipermodernidad algunas de las lógicas propias de la Modernidad caen en desuso, mientras otras se exacerban.

La escuela de Frankfurt fundada en 1923 fue paradigmática en el proceso de desencanto de la Modernidad, cuestiona la razón instrumental que aboca a construir y perfeccionar los medios para alcanzar los objetivos del sistema. Como consecuencia de los mismos se condena al sujeto a luchar por el progreso social y el aumento productivo.

Por contrario de la razón instrumental la Escuela de Frankfurt desea generar en el individuo una actitud crítica basada en la experiencia. Con el advenimiento de la sociedad industrial el hombre comienza a emancipar la misma y la razón solo es tomada como un medio para alcanzar objetivos establecidos. La razón ya no promete verdades universales a las que aferrarse.

Marcuse (1954) en el "Hombre Unidimensional" explica que la sociedad industrial está organizada para conseguir un dominio más eficaz sobre el hombre, para así manipular mejor sus necesidades y recursos. Se produce una dominación consumista enmascarada por una libertad imaginaria extendida a todas las esferas del sujeto.

Las nuevas lógicas de sentido aparejadas por la tecnología y el universo virtual llevan a una singularización del sujeto, "la subjetividad no se fabrica solo a través de los estadios psicogenéticos del psicoanálisis o de los matemas del inconsciente, sino también en las grandes maquinas sociales, masmediaticas o lingüísticas que no pueden calificarse de humanas" (Guattari, 1992, p. 21).

Los componentes socializadores y transmisores de valores ya no dependen únicamente de la familia, iglesia, ente otros sino que se encuentran actualmente los massmedia generadores de nuevas realidades.

Los mass media crecen a alta velocidad, ya no basta con redes de cable y radios libres ahora seducen al público con el “video informática y galaxia” el mismo consta de sistemas de grabación, reproducción de videos, transmisión, entre otras opciones que llevan al sujeto a ser cada vez más independiente.

En la Hipermodernidad el colectivo social sufre un pasaje que reconfigura un nuevo ser y una nueva forma de concebir la realidad. Este proceso se puede conocer mediante la “Ontología del presente” Foucault (1985-1994), esto permite acercarnos a problematizar la subjetividad que sufre la sociedad frente a nuevos acontecimientos. El pensamiento ontológico radica en que las nuevas formas de realidad son posibles si se logra el ejercicio de pensamiento que implica creatividad y disposición crítica ya que el sujeto vive aferrado a una realidad única que es el soporte para lograr ser. En este sentido nos proponemos llevar adelante una lectura crítica del momento socio-histórico que se está viviendo a los efectos de desnaturalizar las lógicas establecidas y abrir procesos de reflexividad.

Como segundo elemento del pensamiento ontológico se encuentra “la ética” distinguida de la moral ya que no se encarga de direccionar los comportamientos de los sujetos, sino que apunta a cuestionar los valores, investigar los orígenes de los mismos, problematizar los modos de existencia actual.

Como último elemento para problematizar la subjetividad encontramos “la política”, política en término de herramientas para acercarnos a los nuevos acontecimientos, a “pensar lo que sucede en lo que sucede”, que es lo nuevo que el colectivo está experimentando (Muñiz, 2009, p, 25).

La encrucijada de los tres elementos que propone el pensamiento ontológico apunta a pensar la subjetividad en términos de quienes somos y problematizar la diferencia en la multiplicidad de los acontecimientos vividos.

En este sentido es pertinente diferenciar sujeto de subjetividad ya que el sujeto es producto, es un derivado de los procesos de subjetivación. “El sujeto es producto, una modalidad subjetiva

determinada, que se realiza gracias a procesos específicos de producción subjetiva, el punto focal son los procesos mediante los cuales se realiza su constitución” (Muñiz, 2009. pp27).

La subjetividad es el modo de ser, estar y sentir característico de cada momento socio-histórico heredado del anterior. Bleichmar (2009), explica que el yo es masa identitaria que se construye por identificaciones imaginarias y simbólicas, valores y deseos que instauran la ideología dominante.

Rheume (2000), el sujeto “se realiza progresivamente en una historia, un tiempo individual y colectivo, condición necesaria a la realización de sí”. Se encuentra enraizado en su cuerpo, abierto a la interacción social, sumergido en la historicidad” (p.4).

El modo de que es vivido el tiempo en la hipermodernidad es un constructor central de subjetividad. La importancia del tiempo es crucial “puede que nada cambie o parezca cambiar en la historia, pero todo cambia en el acontecimiento, y nosotros cambiamos en el acontecimiento (Guattari,1993)” (Muñiz, 2009, p. 30 ).

Los procesos de subjetivación en la Hipermodernidad crean un sujeto consumidor atraído por objetos volátiles y vertiginosos, los mismos nunca terminan con la saciedad del sujeto. La sociedad consumista sigue el ideal “estar en forma”, el mismo representa belleza física, cuerpos perfectos y juventud, estos ideales tratan de ser alcanzados mediante cosméticos, deporte y cirugías.

“El cuerpo (...) gana dignidad; debemos respetarlo, es decir vigilar constantemente su buen funcionamiento, luchar contra su obsolescencia, combatir los signos de su degradación por medio de un reciclaje permanente” (Gilles Lipovetsky, 1983, p. 61).

El sujeto hedonista se enfoca en respetar su singularidad, busca constantemente su autorrealización personal, bienestar individual, el placer y la comodidad. Da lugar a su tiempo libre y al goce del ocio.

Enríquez. E. (2010), propone que estamos frente a un sujeto perverso, donde nada es sagrado, salvo su disfrute en particular. No cuestiona las leyes de la sociedad, al menos que estas sean una molestia para él.

El proceso de personalización derrumba costumbres represivas, el ideal es la autenticidad, el relajamiento, se estimula la espontaneidad, se trabaja en la liberación de roles.

El estadio del individualismo es el narcisismo, el sujeto vive para uno mismo y hay una apatía frívola. El narciso al absorberse a sí mismo abandona la esfera pública, y expande su ego. Beneficia al deseo y a su realización inmediata, el esfuerzo se desvaloriza. Obsesionado por sí mismo busca la autorrealización individual.

“El narcisismo designa el surgimiento de un perfil inédito del individuo en sus relaciones con el mismo y su cuerpo, con los demás, el mundo y el tiempo, en el momento en el que el capitalismo autoritario cede el paso a un capitalismo hedonista” (Gilles Lipovetsky, 1983, p. 50).

El mundo volátil que sacude el mundo actual crea un sujeto individualista donde su manera de relacionarse con sus grupos de amistades, familiares, religiones se encuentran cada vez más compartimentados. El sujeto se aleja cada vez más de la esfera social y lo invade un desapego emocional, se encarga de buscar relaciones sin un compromiso profundo, escapa a la vulnerabilidad constantemente, desarrolla la independencia afectiva y teme a las decepciones.

La cohabitación de los sujetos y la forma de atender sus relaciones son afectadas por el mundo de la información digital. Se vive en un mundo donde el amor se encuentra en aplicaciones de celulares como lo son “Tinder” y otras “apps”.

### **Hipermodernidad, trabajo y subjetividad:**

En la Hipermodernidad se mantiene el fin capitalista del aumento de la productividad y ganancia, pero cambian los medios para alcanzarlos. El disciplinamiento deja de estar solamente focalizado

en el cuerpo y se comienza a trabajar sobre la subjetividad del empleado para lograr el objetivo de aumentar la productividad.

Estas transformaciones son constantes en los cambios sociohistoricos debido a que sistema e individuo son imposibles de compartimentar en estos procesos de transformación (Vidal, 2002).

El trabajo forma parte central en la vida del sujeto y en su producción de subjetividad ya que es una de las principales actividades del ser humano.

Según Freud (1930):

“(... ) ninguna otra técnica de conducción de la vida liga al individuo tan firmemente a la realidad como la insistencia en el trabajo, que al menos lo inserta en forma segura en un fragmento de la realidad, a saber la comunidad humana.” (p.80)

### **El trabajo inmaterial y su formación identitaria:**

De acuerdo a las palabras de Torregrosa, “la identidad, antes que experiencia de la propia continuidad, de reflexión o conciencia de sí, es identificación... Pero, no identificación con los otros, sino identificación desde los otros” (Agulló, 1998, p. 156). EL trabajo en el mundo del sujeto determina entonces su imagen, su identidad y a la vez su lugar en el entramado social.

Como se puede visualizar el trabajo ha sido y es el centro de producción subjetiva del colectivo social. Es en esta misma línea que los procesos y transformaciones del trabajo construyen nuevas subjetividades, formas de pensar y de vivir la cotidianeidad.

El trabajo actual ha manifestado muchos cambios en la vida cotidiana de los individuos, si analizamos la pirámide jerárquica que propone Maslow: necesidad: 1 fisiológica-2 seguridad-3 afiliación-4 reconocimiento-5 autorrealización. El sujeto connota al reconocimiento social y autorrealización como una necesidad para no sufrir la exclusión social.



Estas necesidades comienzan a cambiar los valores de los sujetos y al mismo tiempo su forma de relacionarse. Como consecuencia se desarrolla un individualismo exacerbado basado en la competición para lograr la excelencia.

Serna (2010), propone que la identidad propia del trabajador inmaterial se caracteriza por una capacidad muy discursiva donde la capacidad de estudio está estrechamente ligada. Presentan personalidades analíticas con grandes niveles de observación y crítica. Estas identidades suelen encontrarse en empresas con procesos de trabajos reorganizados por la tecnología, constantes capacitaciones y lógicas de competición. Tienen alta capacidad de resistencia frente a situaciones de alta tensión y habilidades para trabajos de mucha responsabilidad.

Otra característica que connota la identidad de estos trabajadores es el deseo al ascenso de puestos y ciertos grados de satisfacción.

### **El mundo del trabajo inmaterial y la hipermodernidad.**

El comienzo del capitalismo postindustrial viene aparejado de una tecnología masiva, el ciber trabajo es el que reina en la nueva sociedad. Esto no habla sobre el hecho de que el trabajo material haya desaparecido, pero si de alguna manera excluye a las personas que no están capacitadas para llevar adelante un trabajo que requieran determinadas competencias como el uso de las tecnologías.

La sociedad preindustrial se basaba en sistemas de producción de carácter manual, (trabajo artesanal). El trabajo al sufrir un cambio en su naturaleza mediante las tecnologías se comenzó una automatización del proceso laboral, aquí se comienza a ver una manipulación intensiva del “trabajo mediado por ordenador” y “trabajo de información mental” (Peiro, J, M & Prieto, F. 2009, p. 100).

El trabajo mediado por ordenador está alcanzando progresivamente en forma masiva a que los trabajos tradicionales llevados a cabo por la manipulación del objeto de trabajo sean sustituidos por el ordenador. Lo que sucede es una reducción al contacto con el objeto de trabajo, ya que lo

que realiza el sujeto es una lectura de símbolos, los ordenadores reemplazan de alguna manera la mentalidad del hombre por una base de inteligencia experta.

Siguiendo la argumentación del trabajo intangible lo que se logra es un incremento de la mentalización en detrimento de la actividad física, se fuerza a pensar en una lógica binaria secuencial.

La globalización ha logrado una comunicación masiva donde los sistemas operativos se comparten por una lógica secuencial de códigos simbólicos. Esto refleja un trabajo de alta rapidez y efectividad.

Estos cambios llevan a que el trabajador aumente su capacidad de aprendizaje, al mismo tiempo que se le exige que trabaje en grupos cada vez más chicos, esto produce aislamiento y a la vez mayor responsabilidad en el trabajador. Este sistema de funcionamiento laboral produce una mayor calidad y velocidad del trabajo.

El potencial que poseen las tecnologías son utilizadas para expropiar las habilidades de los trabajadores. Este hecho subordina al trabajador a los medios de producción. La descualificación produce una pérdida de significación del trabajo para el sujeto y el sentido del mismo como eje central en la vida.

En la actualidad se comienza a gestar un cambio de perspectiva, cae en desuso la creencia de mantener una identificación continua con la empresa. Aquí retoma sentido el significado del sujeto individualista y su seguridad individual, buscando autonomía y mayores autoempleos.

Las nuevas formas de producción se caracterizan por la concentración en el sector servicios donde el objeto de trabajo es intangible y las relaciones interpersonales crecen y a su vez son más difusas.

### **Sistema managerial:**

“La empresa organiza el esfuerzo económico en el mundo contemporáneo que responde a grandes adelantos técnicos y a prácticas del trabajo colectivo que dichos trabajos impusieron” (Castro, 2014, p. 13). La empresa es tomada por el capitalismo para controlar y gestionar el comportamiento del

trabajador. La gestión realiza un análisis de talento de competencias de los trabajadores en la organización, ya que cada comportamiento construye un perfil y a su vez una competencia del sujeto.

Las empresas llevan a los individuos a tal grado de alienación que pareciera que el empleado y la empresa se fusionaran. Se produce una adhesión que busca la simbiosis entre el sujeto y la organización producto de un sistema managerial. La empresa busca individuos que estén gestionados hacia un único objetivo, lo que implica que todos busquen los mismos resultados. Lo visualizamos claramente en el área de recursos humanos en una empresa, donde se busca que todas las fuerzas individuales se unan para llegar a la misión y así poder alcanzar una visión y nuevos retos para la empresa.

Por otro lado siguiendo la línea de gestión de comportamientos en el trabajo hay un bagaje muy importante detrás, el control como dispositivo de disciplinamiento.

El control es el mecanismo en el cual los directivos influyen sobre sus subordinados. El control laboral gestiona de alguna manera a todos los empleados para que logren cumplir los objetivos que una organización requiere. El mismo tiene sus raíces en el sistema de vigilancia que explicaba Foucault en 1976 donde el panoptismo consiste en una estructura semicircular donde el objetivo primordial es vigilar, dentro de una torre central. Aquí se visualizan los prisioneros que se encuentran en la torre. Los mismos tienen conocimiento que están siendo controlados en todo momento, ya que su vigilancia es constante, por ende esto lleva a que el prisionero mantenga una conducta correcta. Se produce entonces una coerción en los observados, se combinan tres elementos: la vigilancia, el control y la corrección. Este mecanismo de control no ha terminado sino que se sustituye de algún modo lo directivo por la comunicación. Esto se llevó a cabo mediante el “proceso de personalización” lo que implica que el control ha transitado en las conductas de los individuos durante muchos años produciendo una naturalización del comportamiento del sujeto, el mismo ya no necesita una constante coerción para su comportamiento adecuado, ya que ha

automatizado el sistema de control mediante la gestión, una mayor comprensión posible sin necesidad de una represión mayor. Ocurre una interiorización de las conductas y comportamientos adecuados para alcanzar la eficiencia.

### **Call centers ejemplo paradigmático en la Hipermodernidad**

Los call centers son producto de la innovación tecnológica y de la tendencia a la internacionalización y globalización de procesos económicos.

Los call center son denominados como reflejos paradigmáticos en el mundo Hipermoderno ya que se encuentran plasmados por las características que rigen en la misma.

La vertiginosidad del tiempo es crucial en estos contextos donde se debe lidiar con la incertidumbre instaurada, los empleados deben ser prácticos para concretar sus trabajos en tiempo y forma para una mayor precisión de sus tareas.

La incertidumbre repercute en la inseguridad del trabajador porque no cuenta con certezas como su duración en el puesto debido a rotaciones, despidos, entre otros.

Se genera que el personal pierda compromiso con su trabajo porque no se le garantiza suministros fijos, ocurriendo una desaparición de la acción planificadora.

El call centers se encuentra operado por personal que cuenta con la particularidad de usar su aspecto intelectual para resolver problemas adversos en todo momento y una manipulación de tecnologías para llevar a cabo su trabajo. El trabajador de un call centers es un claro reflejo de lo que representa trabajo inmaterial en un mundo del “Ciber Trabajo”.

El trabajo inmaterial se caracteriza por poner en práctica conocimientos y habilidades para lograr los resultados en el contexto determinado.

De acuerdo al esfuerzo del sujeto por realizar bien las tareas y alcanzar metas presenta altas posibilidades de ser ascendido a puestos más elevados donde será reconocido su éxito. La autorrealización es una necesidad simbólica que satisface al individuo Hipermoderno.

Los empleados de los call center deben lograr la flexibilidad que se le exige para que puedan dar los resultados esperados para la empresa.

De acuerdo a la organización, el Call centers es una estructura que provee a la empresa de los elementos necesarios para que con un servicio centralizado vía telefónica establezca relaciones de mutuo beneficio, con sus clientes, proveedores, etc., es por ello que muy comúnmente vemos que los Call Centers están diseñados para manejar grandes volúmenes de llamadas telefónicas, entrantes y salientes desde y hacia los clientes con el propósito de dar soporte a las operaciones cotidianas de la entidad. Para que un Call Center pueda llegar a un buen desempeño debe cumplir con los componentes siguientes claves como lo son el servicio al cliente, el recurso humano y una adecuada tecnología de los procesos que se realizan en cuanto al hardware, software y recursos telefónicos que se necesitan” (Ley 147/012, Guyer, 2012).

En el Uruguay, el trabajo en los “Call Centers” está reglamentado por el decreto N° 147/012 (Centro de Atención Telefónica - UTE 2012) la cual establece los aspectos relacionados a lo que son las condiciones de trabajo vigentes en cuanto a la seguridad.

En los acuerdos firmados en el Consejos de Salarios del sector de “Call Centers” se estableció que “sus normas tendrán carácter nacional y se aplicarán a todos los trabajadores dependientes de todas las empresas que componen el sector, entendiéndose por tales a las empresas que prestan servicio de atención telefónica a terceros, por cuenta y orden de los mismos, brindándoles su infraestructura y personal propios” (Central telefónica – UTE, 2012).

Según Ayerra (2010), los trabajadores de los call centers realizan y reciben llamadas de los clientes. Como forma de controlar a los empleados, la medida tomada por la organización es gestionar que

la labor que lleven a cabo se de forma adecuada. El control impuesto podría generar que el empleado se sienta agobiado por estar atento a todas sus actitudes que realiza con su cliente.

El ideal del call centers está marcado por futuro, ventajas y competición para poder alcanzar su meta. La estrategia siempre está diseñada de la mejor manera posible pero no siempre se logra llegar a los objetivos esperados (Ayerra, 2010).

En líneas anteriores se especificó la flexibilidad del empleado como característica central del call center. Para llegar a la misma se implementa cierta exigencia en el trabajador para poder alcanzar los objetivos, este va a estar supervisado mediante monitoreo para que cumpla con los requisitos de la empresa (Ayerra, 2010).

*“Las organizaciones se enfrentan al problema de que deben ser capaces de mejorar su servicio de atención al cliente y establecer una buena relación con ellos, lo cual les permita mantener a sus clientes actuales fieles, potenciar la relación con dichos clientes, así como también contar con los medios para la captura de los nuevos” (Ayerra, 2010, p. 13).*

Como expresa Fidalgo (2000), el trabajador al exponer todos sus recursos personales para la exposición a las condiciones de su trabajo comienza a verse afectado en su salud y a darse cuenta que no está logrando poder controlar dichos recursos personales. Esto podría llegar a mayores y poder encontrarnos con un empleado con síndrome de burnout, esto es un mecanismo de afrontamiento y autoprotección de la persona frente al estrés.

Las condiciones laborales del trabajo en call center, podrían llegar a un agotamiento emocional en el trabajador, el sentimiento de no realización laboral genera deterioro en la calidad de vida derivando a una deshumanización del trabajador (Cicerone, 2013).

Tàpies (2014), nos informa que se realizan controles de calidad a través de las evaluaciones de los supervisores para evaluar el rendimiento de los empleados. La forma en la que se controla es medir

el tiempo en línea de las llamadas, si es correcto el discurso que realizan, el tiempo fuera de línea. Todos estos controles llevan a un alto grado de inseguridad en el trabajador.

Cólica (2012), se refiere a que se instala el deseo de marcar una diferencia con los demás y obtener resultados brillantes, incrementando la competitividad lo que podría ocasionar relaciones negativas entre compañeros.

### **Hipermodernidad- call centers-Burnout**

Con los cambios en mundo del trabajo comienzan a instaurarse nuevas patologías paradigmáticas de la Hipermodernidad entre ellas los ataques de pánicos, ansiedad, estrés, estrés crónico. Estas dolencias son características del ritmo de vida de trabajadores que exigen gran parte de sus capacidades y competencias como el hecho de trabajar bajo presión con cierta amenaza a la pérdida del empleo. Lo cual conduce a subjetividades dispuestas al autodisciplinamiento.

“La hiperactividad laboral puede ser entendida también como un mecanismo de defensa frente a la incertidumbre (...). El hipertrabajo produce además del desgaste físico típico del capitalismo industrial con el cuerpo, patologías psicosociales. Es la energía libidinal y psíquica la que está en juego. El ‘síndrome de fatiga crónica’, lo que Freudenberg llama el ‘hombre quemado’, el ‘burn out’” (Rhéaume, 2007, p. 12).

Las transformaciones en el mundo del trabajo Hipermoderno han impactado fuertemente en la adaptación del sujeto frente a las condiciones tecnológicas, la estima, la flexibilidad y las interacciones psicosociales.

Araujo (2009), hace referencia a la innovación tecnológica como el impulso al desarrollo de una mutación civilizatoria abarcando todos los ámbitos del individuo. La incertidumbre y la vertiginosidad no dejan al sujeto procesar ni tener la capacidad de crítica.

El mundo del trabajo actual exige un alto potencial sobre las tareas, las competencias del trabajador juegan un rol muy importante en el momento de enfrentarse a demandas que impliquen un alto grado de toma de decisiones.

Las competencias son muy importantes cuando se ponen en juego exigencias y demandas externas a desempeñar en el trabajo. En muchas ocasiones hay una discordancia entre el ajuste de individuo-entorno, es aquí cuando comienzan a manifestarse las patologías típicas del mundo actual (Karasek, 1979).

Es importante resaltar que el termino estrés ha sido elaborado a lo largo de la historia por varios autores y ramas.

Daza (1995), habla de que el estrés es “un cajón de sastre” cuando se refiere que el sujeto se encuentra afectado por muchos estados de presión. Este fenómeno afecta dimensiones psicológicas y fisiológicas desencadenándose a raíz psicológica o física, es importante aclarar que todos los aspectos que se ponen en juego se interrelacionan entre si y no se dan de forma aislada. El mismo autor denomina “estimulo o agente estresor” a los aspectos responsables de desequilibrios en el individuo.

Los estresores debido a su intensidad, continuidad y magnitud comienzan a reflejarse como fatiga mental, agotamiento físico, cinismo, aumento en el uso de las drogas, trastornos digestivos entre otros.



## **Estrés laboral:**

El estrés laboral es el deterioro de la salud ocupacional donde se identifican tres aspectos importantes como los estresores o demandas laborales, recursos laborales o personales, y por último los estresores psicosociales y organizacionales. Cuando las demandas son muy altas y el trabajador no cuenta con los debidos recursos se produce un riesgo mayor a desarrollar Burnout. Se comienza a visualizar en la persona falta de motivación por el trabajo, depresión, ansiedad, absentismo en el trabajo, y una baja en el rendimiento de su labor (Patrón, 2009).

Salanova (2009), afirma que las organizaciones están en un permanente cambio debido a que se les exige desenvolverse en la competición, a la vez estos cambios repercuten en el trabajador a nivel cognitivo y emocional ya que el mismo debe adaptarse a nuevos aprendizajes y conocimientos, innovación que requiere de mucho esfuerzo.

De aquí se desprenden dos tipos de organizaciones, las saludables y las tóxicas. Las organizaciones saludables son las que se ocupan de satisfacer las necesidades de los trabajadores, tanto como el reconocimiento, la estima y pertenencia ayudando a que puedan llegar a sus objetivos de la mejor manera saludable. En contraposición a la misma las organizaciones tóxicas repercuten negativamente en la salud de los trabajadores no se ocupan del ajuste de las demandas de la organización con los recursos que posee el trabajador. Este desajuste hace ruido en las rotaciones de horarios, problemas con los compañeros y el supervisor, mal trato hacia los clientes (Salanova, 2009).

De acuerdo a lo planteado el trabajador esta propenso a desarrollar altos niveles de estrés cuando percibe que sus recursos son insuficientes para afrontar las demandas que se le presentan.

Haciendo referencia a las necesidades de la pirámide de Maslow queda por sentado que el reconocimiento y autoestima no quedan satisfechas provocando cierto sufrimiento en el trabajador. La misma invisibilidad de la labor desencadena falta de motivación, angustia y cinismo.

### **Consideraciones finales:**

De acuerdo a lo desarrollado a lo largo del artículo se deduce que el burnout es un emergente por excelencia de los call centers. El trabajador es proclive a sufrir experiencias de frustración y ansiedad por los variados factores que rigen en el contexto actual como la vertiginosidad del tiempo que se denota en el trabajo bajo presión para alcanzar las metas en tiempo y forma, una constante competencia por ascensos y a la misma vez incertidumbre por despido o rotaciones, adaptación a las nuevas tecnologías que se van imponiendo en la empresa y control exacerbado focalizado en el monitoreo de las llamadas.

Más allá de la abundancia de producción de conocimiento acerca de esta problemática el interés por la misma se debe a un aumento de la visibilidad de las condiciones laborales que se dan en estas organizaciones. En este sentido el artículo abre enunciados de visibilidad sobre el modo en que operan las lógicas Hipermodernas en el mundo del trabajo, en los call centers.

Se observa a un trabajador que carece de herramientas para poder afrontar situaciones complejas. Consecuentemente encontramos a un sujeto que sufre la angustia de la hiperexigencia, del no reconocimiento y de la incertidumbre con respecto a su puesto de trabajo.

Por otra parte en el presente artículo queda reflejado el cometido del disciplinamiento y del control como medio de coerción a lo largo de la historia. En el contexto actual el control se denota mediante la comunicación y autodisciplinamiento del sujeto.

#### **Bibliografía:**

Araújo, A, M. (2009). El sujeto hipermoderno en el espacio y el tiempo en el Uruguay actual. (pp 9). Revista de Psicología.

Araujo, A, M. (2008). Antídotos antiestrés. La diaria, Revista Sociedad

Agulló, T, E. (1985). La centralidad del mundo del trabajo en el proceso de construcción de la identidad de los jóvenes: Una aproximación psicosocial. (pp, 156).

Recuperado:<http://www.unioviado.es/reunido/index.php/PST/article/view/7455/7319>

Ayerra, A. (2010). Call centers. Estrategia para atención de clientes. (pp, 13). Recuperado:

<https://www.colibri.udelar.edu.uy/bitstream/123456789/307/1/M-CD4103.pdf>

Barrán, J. P. (1989). Historia de la sensibilidad en el Uruguay (Vols. 1-2). Montevideo: Banda Oriental.

Bauman, Z. (2002). Modernidad Líquida. Fondo de la cultura económica de Argentina, S.A. El Salvador 5665; 1414 Buenos Aires, Argentina.

Bleichmar, S. (2009). Estallido del yo, desmantelamiento de la subjetividad. Buenos Aires:

Topía

Castro, R. M. (2014). Las transformaciones en el mundo del trabajo y su impacto en la formación de la subjetividad en la Hipermodernidad. (pp, 13). Recuperado:  
[http://sifp1.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/trabajo\\_final\\_marie\\_la\\_castro\\_0.pdf](http://sifp1.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/trabajo_final_marie_la_castro_0.pdf)

Cicerone, L. (2013). "Call center y Síndrome de Burn out" (pp 82). Recuperado:  
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar//fulltext/files/TC112354.pdf>

Cólica, R. P. (2012). El síndrome de estrés en los call center. Brujas

Daza, M. F. (1995). El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral

Dejours, C. (1990). Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo. HUMANITAS

Decreto 147/012. (2012). Centro de atención telefónica-UTE. Recuperado:  
[http://portal.ute.com.uy/sites/default/files/documents/files/institucional/Decreto%20147-12%20centros%20at%20telefonica\\_0.pdf](http://portal.ute.com.uy/sites/default/files/documents/files/institucional/Decreto%20147-12%20centros%20at%20telefonica_0.pdf)

De, Gaulejac & Aubert, N. (1993). El coste de la excelencia. Paidós. México.

Enríquez, E. (2010). El ideal del individuo Hipermoderno: ¿Un individuo perverso? Versión preliminar para Uruguay no publicada.

Ferreira, R. S, J. (2016). Trabajadores invisibles: repercusiones pico-socio-simbólicas de un call center montevideano en la Hipermodernidad. Recuperado:  
[http://sifp1.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/trabajo\\_final\\_de\\_grado\\_santiago\\_ferreira.pdf](http://sifp1.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/trabajo_final_de_grado_santiago_ferreira.pdf)

Fidalgo, M. (2002). Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" Ministerio de trabajo y asuntos sociales. España.

Foucault, M. (1976). Vigilar y castigar. Siglo veintiuno. México.

Freud, S. (1930). El malestar en la cultura .Buenos Aires. (pp 80). Amorrortu.

Karasek R.A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain implications for job redesign; Administrative Science Quarterly; 24 (2): 285-308.

Lipovestky, G. (1983). La era del vacío. (pp, 50-61). Anagrama. Barcelona.

- Lipovetsky, G. (2006). Los tiempos hipermodernos. Anagrama. Barcelona.
- Marcuse, H. (1954). Hombre Unidimensional. Ariel, S. A.
- Muñiz, A. (2009). Intervenciones en el campo de las subjetividades. Las prácticas en la frontera. (pp 25, 30). PSICOLIBROS.
- Patrón, P. M. (2009). Sistemas de control de gestión y comportamiento humano en grandes empresas del Uruguay. Recuperado:  
<https://www.colibri.udelar.edu.uy/bitstream/123456789/698/1/M-CD4536.pdf>
- Peiro, J, M y Prieto, F. (2009). Tratado de psicología laboral. Volumen 1 la actividad laboral en su contexto. (pp, 100). Síntesis.
- Peiró, J, M. (1996). Desencadenantes del estrés laboral. Eudema.
- Peiro, J, M & Salvador, A. (1996). Control del estrés laboral. Eudema
- Reale, G & Antiseri, D. (1988). Historia del pensamiento filosófico y científico. Tomo III del Romanticismo hasta hoy. Herder S.A, Barcelona.
- Rheume, J. (2000). El relato de vida y el sujeto social complejo. Temas Sociales. Boletín del programa de pobreza y políticas sociales de SUR.( pp, 4). Recuperado:  
<http://www.sitiosur.cl/publicacionescatalogodetalle.php?PID=3443>
- Rhéaume, J. (2007). Transformaciones en el mundo del trabajo. (pp, 12). En J. Barceló, (Comp.), Sociología Clínica, Vol. I. Montevideo: Argos.
- Sánchez, V. A. (2002). Psicología social aplicada. Madrid: (s.n).
- Salanova, M. (2009). Psicología de la salud ocupacional. Síntesis
- Serna, L. C, A. (2010). La transformación del mundo del trabajo. Representaciones, prácticas e identidades. Buenos Aires. CLACSO.
- Tapies, B. (2014). Las llamadas perdidas detrás del 0800: normas, control y estrés laboral en los Call Center. Extraído:  
<http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/tesis/llamada-perdida-0800-call-center.pdf>
- Guattari, F. (1992). Caosmosis. Galilée. París pp, 21.