



# TRABAJO FINAL DE GRADO

## Pre-Proyecto de Investigación

---

*Trabajadores Invisibles: repercusiones psico-socio-simbólicas de un call center montevideano en la Hipermodernidad.*

Estudiante: Santiago Josué Ferreira Rocha.

C.I.: 4.709.519-7

Tutora: Prof. Tit. Dra. Ana María Araújo.

Instituto de Fundamentos y Métodos en Psicología

Montevideo, 26 de Julio de 2016

UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA- FACULTAD DE PSICOLOGÍA

*A mi familia: Hebert, María y Matías; por creer en mí.*

*A mis compañeros del call center: por ser el espíritu de este trabajo.*

*Al amor, que está detrás de todo esto.*

## RESUMEN

La investigación se propone estudiar las repercusiones psico-socio-simbólicas de un call center montevideano, en jóvenes contratados para el puesto de telemarketers. Se diseñó una estrategia metodológica de corte cualitativo y en dos fases: una exploratoria (entrevistas a informantes calificados) y una de estudio de caso. Se adoptó como postura epistemológica la psicología clínica y el enfoque clínico en ciencias humanas, para analizar los datos que se recogerán.

Los call centers han tenido gran auge en Uruguay durante los últimos años. Se trata de un ejemplo clave de las transformaciones de la organización del trabajo en el contexto hipermoderno. Progresivamente se han naturalizado los servicios que prestan los call centers, y se ha invisibilizado la tarea de sus trabajadores.

**Palabras clave:** Call Centers, Repercusiones Psico-socio-simbólicas, Hipermodernidad.

---

## ABSTRACT

The research aims to study the psycho-socio-symbolic impact of a montevidean call center, in his young workers hired as telemarketers. Methodology was designed as a qualitative research, in two phases. First an exploratory phase (qualified informants' interviews), and second, a case study. Clinical sociology or clinical psychosociology was adopted as epistemological stance and clinical approach in human sciences to analyze collected data.

Call centers have had a great boom in Uruguay in recent years. It is a key example of changes in the organization of work in the hypermodern context. Services provided by call centers were naturalized and the telemarketer's work were progressively invisibilized

**Key Words:** Call Centers, Psycho-socio-symbolic Impact, Hypermodernity

## INTRODUCCIÓN

***“Trabajadores invisibles: repercusiones psico-socio-simbólicas de un call center montevideano en la Hipermodernidad”*** es el título del presente pre-proyecto de investigación realizado como Trabajo Final de Grado, para la obtención del título de Licenciado en Psicología expedido por la Universidad de la República.

Corresponde a la Psicología, desde una postura crítica, clínica y de implicación, el abordaje de la vivencia de los actores sociales, a fin de teorizar sobre las repercusiones subjetivas e intersubjetivas que genera el trabajo en un call center, las características del desgaste psíquico en este empleo paradigmático de la Hipermodernidad, para luego diseñar intervenciones, que tengan como fin la disminución del sufrimiento de los trabajadores.

Se argumentó la importancia de llevar a cabo este estudio a través de la vivencia de su investigador, realizando un análisis de la implicación y una reflexión de la actualidad montevideana de los call centers.

Como criterio de búsqueda de antecedentes, se tomó un período de tiempo de diez años hacia atrás. Para su exposición se dividieron en antecedentes internacionales, regionales y nacionales.

Para la construcción del marco teórico de la investigación se problematizaron los siguientes conceptos: subjetividad, procesos de producción de subjetividad, trabajo (desde una concepción marxista), organización del trabajo, e hipermodernidad. A fin de realizar una aproximación desde el paradigma de la complejidad, se tomaron aportes de la psicología o sociología clínica, el psicoanálisis, el marxismo, y de autores, que desde la filosofía y la sociología, abordan la hipermodernidad.

El diseño metodológico de la investigación es de corte cualitativo y consta de dos fases. La primera fase o fase exploratoria se basa fundamentalmente en entrevistas a informantes calificados. La segunda fase se trata de un estudio de caso en el que se utilizará la historia de vida grupal a través de los soportes metodológicos de la psicología clínica, y la historia de vida individual. El análisis de los datos recabados, se realizará desde el enfoque clínico en ciencias humanas.

## TABLA DE CONTENIDOS

Fundamentación.....	1
- <i>Actualidad montevideana de los call centers.</i>	1
- <i>Desde la implicación.</i>	1
Antecedentes.....	2
- <i>Antecedentes Internacionales.</i>	2
- <i>Antecedentes Regionales.</i>	3
- <i>Antecedentes Nacionales.</i>	4
Marco Teórico de la Investigación.....	4
- <i>Subjetividad y Procesos de Producción de Subjetividad.</i>	5
- <i>El trabajo.</i>	5
- <i>El lugar del trabajo en el contexto hipermoderno montevideano.</i>	6
- <i>Los call centers.</i>	8
- <i>Nuevas Formas de Explotación: Nuevos sufrimientos.</i>	8
Problema de Investigación.....	10
Preguntas de Investigación.....	10
Objetivo General y Objetivos Específicos.....	11
Diseño Metodológico.....	11
- <i>A) Primera Fase o Fase Exploratoria: entrevistas con informantes calificados.</i>	11
- <i>B) Segunda Fase: Estudio de caso.</i>	12
- <i>Análisis de los datos.</i>	13
Consideraciones Éticas.....	14
Cronograma de Ejecución.....	15
Resultados Esperados.....	15
Referencias Bibliográficas.....	16

## FUNDAMENTACIÓN

### - *Actualidad montevideana de los call centers.*

Los call centers, han tenido gran auge en estas últimas décadas, dando empleo a jóvenes residentes en Montevideo. En cuanto a la regulación de la seguridad y salud de los trabajadores de este rubro, se puede encontrar el decreto del Poder Ejecutivo n° 147/12, donde se establece la jornada diaria de hasta seis horas y media, el descanso intermedio y el descanso complementario de diez minutos. Es de destacar que se consideran algunos aspectos como la carga psíquica que conlleva este trabajo. Se ordena aclarar al trabajador, que su tarea será monitoreada a través de la grabación y escucha de cada una de las llamadas, y entre una y otra se establece una pausa mínima de siete segundos.

La corta duración, el contacto efímero y la urgencia, son características de las llamadas que se realizan diariamente en los call centers. El contexto socio-histórico actual, pone el acento en el *presente-ahora- y ya*, y colabora en el proceso de naturalización de los servicios que brindan los trabajadores de call centers. Se produce una *invisibilización de la tarea*: el trabajador se vuelve invisible para el cliente y también, en casos de tercerización, invisible para la empresa que contrata. Ante esta situación, y por el poco tratamiento que se le ha dado al tema en nuestro medio, es de fundamental importancia realizar una investigación que dé lugar a la palabra de los actores sociales implicados en esta problemática.

### - *Desde la implicación.*

Es importante preguntarse sobre las elecciones realizadas: ¿Por qué investigar sobre los call center? ¿Por qué el trabajo y los trabajadores? Y sobre todo, también, ¿para qué?

El deseo que mueve a la investigación, es avanzar en visibilizar el desempeño diario de los trabajadores de los call centers, y la carga psíquica que implica este trabajo. Se busca realizar un aporte significativo a quienes realizan su actividad laboral en este rubro.

La investigación se propone adoptar una postura epistemológica en la que confluyan los aportes tanto de la psicología social (desde la perspectiva de la psicología social) y del psicoanálisis.

Siguiendo los planteos de Lourau (1991), es necesario reflexionar sobre la implicación, presente en “en nuestras adhesiones y no adhesiones, nuestras referencias y no referencias, nuestras participaciones y no participaciones, nuestras sobremotivaciones y desmotivaciones, nuestras investiduras y no investiduras libidinales” (p.3).

El pasaje por el seminario de implicación “Paradigmas y Técnicas de Investigación Cualitativa: Talleres de Psicología Social Clínica”, de las docentes Dra. Ana María Araújo y

Mag. Virginia Masse, me permitió cuestionar el lugar privilegiado que tiene el trabajo, en los procesos de producción de subjetividad y las transformaciones desencadenadas por la globalización, la hipermodernidad y el neoliberalismo.

Siguiendo a Lainé, Berhau (2011) plantea que desde la psicología clínica el investigador, realiza sus elecciones "... desde su propia historia y la de las generaciones..." (p.132) añadiendo como fundamental los aportes de Georges Devereux, al señalar como de suma importancia, el análisis de la contratransferencia del investigador. Cabe agregar, el lugar fundamental que ocupa la actividad laboral en la subjetividad y la historia personal de este (devenir) investigador. Durante ocho meses de trabajo en un call center montevideano dedicado a las ventas, fue aumentando progresivamente el deseo de poder realizar un aporte a los trabajadores, desde la psicología.

"Sentir hasta resistir" (García, 1987) dirá la canción; y es así que habiendo sentido y vivido las presiones, las angustias, la hiperexigencia, la indiferencia, la incertidumbre, el convertirse en un ser invisible, los obstáculos para poder formar un colectivo con los compañeros de trabajo... se hizo necesario resistir. Teorizar la vivencia se volvió un compromiso, ético-político con los trabajadores; pero también un compromiso para con la psicología, concordando con Ferullo (2006) en que la misma ha de contribuir en la construcción de "...las mejores formas de vida posibles..." (p.82). Realizar un aporte para su transformación, construyendo espacios de resistencia al avance de nuevos sufrimientos resultantes de esta actividad laboral.

## **ANTECEDENTES**

### *- Antecedentes Internacionales.*

Calderón (2006), realizó una investigación cualitativa de estudio de caso en un call center de Francia, en la que se dedicó a indagar los mecanismos de control de parte de la organización del trabajo, que inciden peligrosamente en la identidad y la salud mental de los trabajadores. Eligió el rubro, ya que lo consideró un "espacio paradigmático" (p.21) donde se puede apreciar la evolución de las formas de organización del trabajo, y se busca una mayor implicación subjetiva de los trabajadores. Se plantea la existencia de dos mecanismos de control que se combinan: uno de aspecto cuantitativo que conlleva la administración eficaz del tiempo, "conseguir que el trabajador de los centros de llamadas responda al mayor número de llamadas, en el menor tiempo posible" (p.24); y una modalidad de control de aspecto normativo, en el que se busca que el trabajador ponga en juego sus habilidades sociales de acuerdo a un perfil deseado por la empresa.

Por otra parte Lloyd (2012), realizó una investigación cualitativa en el Reino Unido, en un call center de Middlesbrough (noreste de Inglaterra), con el fin de comprender qué lugar ocupa el trabajo en la construcción identitaria, y cuáles son los hábitos de esta nueva clase trabajadora. Entre los resultados de su investigación señala la importancia del trabajo en la vida cotidiana. No obstante, reconoce que para muchos de sus entrevistados, el trabajo en un call center no es lo suficientemente importante para generar una identificación. Para ellos existen otros referentes más importantes a tomar en cuenta. Esto lo relaciona con la desaparición de la idea de trabajo para toda la vida y la fragmentación que se produce en las carreras laborales actuales. A su vez plantea que las respuestas de sus entrevistados oscilan entre visiones optimistas y pesimistas. Algunos se ven comprometidos en lograr una carrera a largo plazo, mientras que otros se centran en vivir el presente.

- *Antecedentes Regionales*

Scolari, Da Costa & Mazzilli (2009), realizaron una investigación cualitativa de estudio de caso en Porto Alegre, con el fin de analizar las vivencias de placer y sufrimiento en el trabajo de operadores de call centers. Los investigadores concluyeron en que los factores sociales que posibilitan reconocimiento, son los que generan placer, mientras que los que generan sentimientos negativos son los que tienen que ver con la estructura del trabajo.

Da Silva & Mocelin (2009), realizaron una investigación cuantitativa en Porto Alegre donde se evaluó el grado de satisfacción con el trabajo, y la posibilidad de confirmar al rubro, como un “empleo trampolín” (p.60). El grado de satisfacción con el empleo la entienden “como percepção subjetiva do empregado em relação à sua ocupação” (p.67) y tomaron como indicadores: trabajo interesante, oportunidad de aprender, reconocimiento de méritos y oportunidad de promoción. Se constató, que tanto el grado de satisfacción en relación al reconocimiento de méritos y oportunidad de promoción, presentan los índices de insatisfacción más elevada y que esta, a su vez, aumenta cuando mayor es la antigüedad en el puesto.

Ziliotto & De Oliveira (2014), investigaron acerca de la relación que existe entre la organización del trabajo en los call centers, y la salud mental de los trabajadores. Exploraron sobre las causas de sufrimiento en la actividad laboral. Como resultado plantean afectaciones a nivel psíquico y físico como consecuencia del empleo. Los operadores están expuestos a presión, control exacerbado, poco contacto con los compañeros, bajas posibilidades de crecimiento, entre otros.

Escobar (2013), realizó una investigación sobre la subjetividad del trabajo en los call centers chilenos. De sus resultados se destacan la incertidumbre e inseguridad que esta actividad



laboral genera, lo que considera como una nueva forma de explotación laboral. La insatisfacción se suma como resultado de metas inalcanzables y de los bajos salarios, desencadenando alta rotatividad del personal. Mientras que para aquellos que se mantienen en el empleo, señala la existencia de “nuevos cansancios”, agotamiento frente al maltrato de clientes, desencadenando la “irritabilidad, el desánimo, la pérdida de paciencia...” (p.31) en la vida cotidiana del trabajador.

Del Bono & Bulloni (2008), realizaron una investigación sobre “la conformación de nuevas identidades laborales” (p.1), en dos call centers argentinos: uno dedicado a la venta en idioma inglés y el otro a la atención al cliente. Las autoras plantean “...la incapacidad de establecer vínculos significativos entre los trabajadores y duraderos en relación con la empresa” lo cual contribuye a “la conformación de experiencias laborales que los trabajadores interpretan como poco significativas y necesariamente transitorias” (p.14). A su vez plantean dificultades para la conformación de un “nosotros”, que lleva a los trabajadores a recurrir a “...estrategias individuales para negociar las situaciones cotidianas del trabajo en el call center, incluso cuando tienen que solucionar un problema o expresar un reclamo.” (p.16)

- *Antecedentes Nacionales.*

Falero (2011), realizó una investigación entre el año 2007 y el año 2010, en la que se propuso mostrar como “Zonamérica en Uruguay puede ser considerado un ejemplo de enclave de nuevo tipo del capitalismo global.” (p. 23). Plantea que en este “parque de negocios”, se desarrollan actividades dentro del rubro de call center, cuya característica fundamental es “la deslocalización extraterritorial del trabajo” (p.108). Al referirse a la fuerza de trabajo, el autor plantea, que siempre existe “alta rotatividad” (p.177), más allá del buen o mal clima que exista en el call center.

En Facultad de Psicología de la UdelaR, se puede apreciar que la problemática de los call centers, ha sido de interés para la presentación de un trabajo final de grado en modalidad monografía. Barrio (2015), realiza una monografía sobre las repercusiones psicosociales de la hipermodernidad en el mundo del trabajo de los call centers. En ella se abordan las modificaciones que ha tenido el trabajo, así como también la relación que tiene la actividad laboral con los síntomas que presentan los trabajadores de call centers.

## **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

Se pretende reconocer la complejidad (Morin, 2007) de este “campo de problemas de la subjetividad” (Fernández, 2007, p.27), para la comprensión de los “nudos socio-psíquicos” (Araújo, 2011, p.115), el interjuego entre lo psíquico y lo social. Se tomaron aportes del

marxismo, el psicoanálisis, la psicodinámica del trabajo, la psicología clínica, y de autores que desde la filosofía y la sociología abordan la hipermodernidad.

#### - **Subjetividad y Producción de Subjetividad.**

Guattari (1996) señala que los procesos de producción de subjetividad son caracterizados por su pluralidad, no existiendo una instancia que, por sobre el resto, domine su determinación. Los procesos de producción de subjetividad tienen como fin la formación de sujetos aptos para desplegarse en el interior de la sociedad (Bleichmar, 2010, p.92).

La subjetividad, se encuentra conformada por los modos de ser y estar, pensar y sentir propios de cada momento socio-histórico, siendo también heredera de los anteriores. Las conceptualizaciones de Bleichmar (2009), permiten la distinción y articulación entre subjetividad y psiquismo. La psicoanalista, explica que el yo es una masa identitaria que “tiene como función representar los modos coagulados con los cuales la subjetividad se instaura” (p.13). Ese yo, se construye a través de identificaciones imaginarias y simbólicas en relaciones intersubjetivas, en consonancia con la ideología dominante (Laclau, 2009, p.13) y con “enunciados que transmiten valores y deseos” (Bleichmar, 2009, p.13)

Rheume (2000), define al sujeto, como sujeto social complejo, de pertenencia o no-pertenencia a determinados grupos sociales, y que “se realiza progresivamente en una historia, un tiempo individual y colectivo, condición necesaria a la realización de sí”. Está “enraizado en su cuerpo, abierto a la interacción social, sumergido en la historicidad” (p.4).

De Gaulejac (2011), plantea que el sujeto es historia. Es historia, en el sentido que su identidad es producida por la historia, tanto a nivel macro (sociedad), como a nivel micro (familiar e individual); es actor de la historia, protagonista de un “movimiento dialéctico entre lo que él es y en lo que se convierte” (p.33); y es productor de historia, al reconstruir su pasado.

#### - **El Trabajo**

Tanto como dispositivo, experiencia o capacidad humana, el trabajo ocupa un lugar fundamental en la producción de subjetividad. El trabajo “aporta un lugar en el mundo, una red social de vínculos y afectos, un sentido de pertenencia, una retribución material, económica, por la tarea realizada, un sentido a la existencia” (Araújo, 2013, p.37).

Marx (1975), plantea que 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).

Los sujetos atribuyen un sentido a su trabajo, siendo una actividad que les permite tener un “reconocimiento social, cultural y psicológico” (Araújo, 2013, p.36).

Marx & Engels (1848), denuncian la situación de explotación que sufren los trabajadores en el sistema capitalista. Plantean que el proletariado ha sido convertido en una pieza más de la máquina, con tareas monótonas y bajos salarios.

La etimología de la palabra “trabajar”, según la Real Academia Española, viene del latín vulgar “tripaliäre” que significa torturar. El trabajo en el régimen capitalista, es un trabajo alienado, que inscribe al sujeto en una experiencia que acarrea intrínsecamente un sufrimiento. Es una actividad que “produce y perpetúa su propia explotación” (Marcuse, 1969a, p.82).

Marcuse (1969b), siguiendo a Marx, señala que cuanto más se produce, más poder tiene el capital, y menor son los medios para que el trabajador disponga “de los productos de su propio trabajo” (p.13). En la alienación de su actividad productiva y de su producto, radica el desposeimiento de sí mismo (Ollman, 1975). El trabajo en el sistema capitalista, no permite la autorrealización ni tampoco el desarrollo de las potencialidades del hombre, sino que más bien, mientras el producto del trabajo sea propiedad de algún otro y no de sí mismo, se estará atentando contra la propia esencia del hombre (Marcuse, 1969b).

De la mano de la revolución industrial y el auge de las fábricas, surge el sistema Taylorista-Fordista como forma de organizar el trabajo. Se trata de una “disciplina” en el sentido foucaultiano que, para aumentar la productividad, se propone explotar la fuerza de trabajo optimizando los tiempos (Zangaro, 2011b). La organización del trabajo, incluye la forma en que se produce la división de tareas, el contenido de cada actividad, el sistema jerárquico, las relaciones de poder y las responsabilidades (Dejours, 1990c).

Cuanto más fija y rígida sea la organización del trabajo, menor es el sentido que los trabajadores pueden otorgar a su tarea (Dejours, 1990a). El resultado de su trabajo termina siendo poco significativo, tanto para él como para su entorno. De este modo se presenta un claro desposeimiento de sí mismo, con respecto a la labor que lleva a cabo durante gran parte de su vida diaria.

#### - **El lugar del Trabajo en el contexto Hipermoderno montevideano.**

El contexto actual se presenta como un mundo de transformaciones con respecto a momentos socio-históricos pasados. Se define la época contemporánea como “modernidad líquida” al decir de Bauman (2003), la cual se caracteriza por la fluidez y la vertiginosidad en el pasaje del tiempo, la falta de solidez en los vínculos, etc. Lipovetsky (2014) define a la

actualidad como la “escalada paroxística del siempre más” (p.58) y “tiempo de riesgo e incertidumbre” (p.67). Araújo (2013), plantea que en la hipermodernidad “vivimos en la inquietud y la ansiedad constante y, muchas veces, el sentido de la vida misma se ve afectado por la angustia y el agotamiento” (p.29).

El trabajo ha ocupado un lugar central a través de los diferentes momentos históricos. Barrán (1990), lo ubica a principios de siglo XX como un “dios moderno” (p.40) a través del cual se disciplinó a la población para ubicar a Uruguay en el mercado mundial capitalista. Por otra parte, a principios del siglo XXI, en un contexto de crisis socio-económica y de gran fragmentación social, conseguir un empleo era visto como una nueva entrada a la sociedad, lo cual aumentó considerablemente la valoración social del trabajo. Araújo (2002), plantea que “se fue pautando una sociedad donde el que es capaz de subsistir, subsiste; el otro está sujeto a su propia suerte” (p.29). El neoliberalismo simbólico, facilitó la transformación de creencias, normas y comportamientos sociales, implantando un modelo regido por el “éxito y el fracaso” (p.30) como parámetros de medición de la actuación de los sujetos.

Aubert & De Gaulejac (1993) hablan de la excelencia, como paradigma y como forma de optimizar la actividad humana en el contexto hipermoderno. Se trata de un mojón inalcanzable, donde nada es suficiente y las hiper exigencias se renuevan día a día. Se alcanzan niveles desmesurados, requiriendo un mayor rendimiento y una mayor implicación subjetiva (Han, 2012).

Freud (1927/1986), plantea que toda cultura se edifica sobre una compulsión y una renuncia a lo pulsional. Miller (2013b), caracteriza la contemporaneidad por la no existencia del Otro, lo que produce transformaciones en los procesos identificatorios (Miller, 2013a). En otras palabras, los referentes ya no son tan referentes, y las identidades se fragilizan frente a los avatares de la vida cotidiana. El mundo simbólico pierde el lugar predominante que una vez tuvo, produciéndose la descomposición de los grandes relatos que sostenían la Modernidad (Lyotard, 1994).

El discurso capitalista (Lacan, 1972), somete al sujeto a buscar siempre más, insaciablemente. Al decir de Lacan (1972/1981), el superyó contemporáneo se caracteriza por un único imperativo: ¡Goza! La falta de impedimento al goce, condena a los sujetos a la “caza del plus de gozar” (Miller, 2013b, p.19).

Se mantiene “una relación compulsiva en el instante presente, sin, realmente, poder ni querer proyectarse en el futuro” (Aubert, 2013, p.154). Se pone el acento en el presente, cargando de incertidumbre al tiempo futuro.

La dimensión simbólica, es decir las normas, valores, representaciones colectivas (Weisz, 2008) y vivencias sobre el mundo laboral, se encuentran atravesadas, en esta hipermodernidad, por la vertiginosidad, y la dificultad de proyección a futuro (dentro de una organización o en la carrera laboral). Los vínculos humanos, fuertemente afectados por la lógica consumista del *use y tírelo* (Bauman, 2003, p.174) se despliegan en el terreno de la lucha de lugares, donde la “competencia por ocupar o ‘inventar’ los lugares sociales es cada vez más fuerte” (De Gaulejac, 2013, p.16). Se generan nuevos empleos o puestos de trabajo, que proponen metas inalcanzables de excelencia y calidad total.

#### - **Los Call Centers.**

Se trata de “plataformas de contacto telefónico” (Del Bono & Bulloni, 2007, p.3) cuyo objetivo es mantener un vínculo directo entre determinada empresa y sus clientes o consumidores. Existen al menos dos tareas a las cuales se pueden dedicar los call centers: a la atención al cliente o a la venta de servicios. Esta investigación se centra en el sector que se dedica a las ventas, por lo que se dejará de lado las especificidades de la atención al cliente. El puesto de esta actividad laboral se denomina *telemarketer* y, generalmente, la contratación se realiza en forma tercerizada, es decir, el trabajador no forma parte de la empresa para la cual realiza su tarea. Para lograr concretar las ventas, los trabajadores, ponen en juego repetitivamente, sus capacidades personales.

En cuanto al espacio físico de trabajo, cada telemarketer cuenta con un escritorio individual, llamado *box*, que se encuentra separado del compañero de al lado. Esto impide la comunicación entre ellos, evitando cualquier tipo de interrupción sonora en las llamadas. Quienes se encargan de la supervisión, controlan que se desarrolle el trabajo eficientemente, buscando potenciar la cantidad de ventas y contactos diarios.

#### - **Nuevas Formas de Explotación: Nuevos Sufrimientos.**

En cuanto a la organización del trabajo en los call centers, se puede hablar de un híbrido entre el taylorismo y el “management” (Zangaro, 2011a, p.30) ya que de ambos se toman prácticas para llevar adelante la tarea.

El management, surge con el fin de flexibilizar la rigidez inherente al taylorismo (Zangaro, 2011b). Con esta forma de gestionar el trabajo, se busca el desarrollo de las denominadas “competencias blandas”: el reconocimiento emocional, trabajo en equipo, la responsabilidad, la escucha activa, y la comunicación (Zangaro, 2011b). El management es un ejemplo claro de cómo ha ganado terreno el paradigma de la excelencia. Desde un posicionamiento crítico, reconociendo la subjetividad, los procesos psíquicos, el inconsciente, es necesario dejar en claro que las acciones de los sujetos, pueden tomar rumbos muy diferentes a los

que impone esta ideología neoliberal. Siguiendo a Sennett (2000), lo que promueve este capitalismo flexible, es ansiedad.

El capitalismo neoliberal de la excelencia, supera la clásica coacción externa, logrando implicar al sujeto en su propia explotación. Han (2014b), plantea que:

“La coacción propia es más fatal que la coacción ajena, ya que no es posible ninguna resistencia contra sí mismo. El régimen neoliberal esconde su estructura tras la aparente libertad del individuo, que ya no se entiende como sujeto sometido (...) sino como desarrollo de un proyecto. Ahí está su ardid. Quien fracasa es además culpable y lleva consigo esta culpa dondequiera que vaya. No hay nadie a quien pueda hacer responsable de su fracaso” (p.21).

De esta nueva forma de explotación, se potencian nuevas formas de sufrimiento. Siguiendo a Kaës (1998) el sufrimiento es “una experiencia de displacer” (p.32) realmente intensa, cuyo origen puede ser la falta o el exceso, la ausencia o la superpresencia.

Christophe Dejours (1990a), plantea que la forma de organizar el trabajo, es la que genera sufrimiento. El proceso de sufrimiento inicia cuando el sujeto tiene “La certeza de que el nivel alcanzado de insatisfacción ya no puede disminuir” (p.60). El sufrimiento crece cuando los trabajadores van perdiendo poco a poco la esperanza de que las condiciones vayan a cambiar, tolerando lo intolerable por miedo a la exclusión (Dejours, 2013a).

La insatisfacción que produce este híbrido del management y el taylorismo, se podría decir que se debe a lo poco significativo del resultado del trabajo, y a la frustración acumulada que proviene de intentos fallidos de concretar ventas. La agresividad que ocasiona la frustración, es volcada sobre la identidad misma del trabajador (Dejours, 1990b).

Tanto el desfase entre “la organización prescripta del trabajo y la organización real del trabajo” (Dejours, 2013b, p.33), así como también, la falta de reconocimiento (Dejours, 2013b), ofician de fuentes de sufrimiento. A su vez, los trabajadores se ven expuestos al “cansancio de la información” (Han, 2014a, p.88), que frente a situaciones de desborde, genera parálisis de la capacidad analítica. Se inician procesos de “hiperfuncionamiento, o de patologías del recalentamiento” (Aubert, 2013, p.152) característicos de la sociedad del cansancio (Han, 2012). Cólica (2009), afirma que en los call centers, los síndromes de *Burnout* se producen de forma más acelerada, repercutiendo a nivel físico (neuroendocrino) y emocional. Afecta la vida cotidiana de los trabajadores a nivel laboral (no querer ir al puesto de trabajo, llegando a desarrollar fobias al puesto) y a nivel personal (por ejemplo postergando sus objetivos académicos).

Zangaro (2011a), plantea que “la vigilancia jerárquica coacciona por el juego de la mirada” (p.40). Sin embargo, en los call centers, también se ha de tener en cuenta la vigilancia a través de la grabación constante de cada llamada. Se trata del cibercontrol (Araújo, 2013) legalizado a través del Decreto 147/12. Para ello, existe un sector dentro de la organización, llamado calidad, cuya tarea es vigilar que el trabajador cumpla con determinados estándares. Se internaliza la vigilancia, el sujeto se controla a sí mismo para no caer en incumplimiento de su tarea. Dejours (1990b), plantea que “temer ser vigilados, es al mismo tiempo vigilarse a sí mismo. El temor y la ansiedad son los medios por los cuales se logra hacer respetar la prescripción jerárquica.” (p.121).

La agresividad volcada sobre el yo, y el proceso de sufrimiento en sí, son utilizados para la explotación (Dejours, 1990b). De este modo se produce gran desgaste psíquico durante el proceso de trabajo, siendo este perversamente necesario para sostener la gestión del management.

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

La fase actual del capitalismo se caracteriza por sustituir progresivamente la explotación externa por la coacción interna, la cual se muestra perversamente más efectiva para el sistema. La implicación subjetiva requerida por los nuevos empleos es mayor que en épocas pasadas, y la actuación de los trabajadores es medida de acuerdo al paradigma de la excelencia: ajustada al éxito o al fracaso. Se hace fundamental problematizar los sufrimientos que generan las nuevas formas de explotación y alienación de la hipermodernidad; importa indagar cómo repercute a nivel psíquico, social y simbólico, la organización del trabajo de un call center dedicado a las ventas.

### **PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

- *Pregunta central*

¿Cuáles son las repercusiones psico-socio-simbólicas de un call center montevideano, en los procesos de producción de subjetividad de jóvenes contratados para el puesto de telemarketer?

- *Otras preguntas que guían esta investigación:*

- A. ¿Qué características tiene el desgaste psíquico que genera?
- B. ¿Qué repercusiones subjetivas tiene la hiperexigencia y el hipercontrol?
- C. ¿Cómo son los vínculos socio-laborales entre pares y con los supervisores?
- D. Y Finalmente, ¿Qué sentido adquiere el trabajo en un call center?

## OBJETIVOS

### - *Objetivo General*

Estudiar las repercusiones psico-socio-simbólicas de un call center montevideano, en la hipermodernidad.

### - *Objetivos Específicos*

- Investigar el desgaste psíquico de los telemarketers.
- Indagar las repercusiones subjetivas de la hiperexigencia y el hipercontrol.
- Indagar las relaciones socio-laborales entre pares y con supervisores
- Explorar el sentido que adquiere el trabajo, en un call center.

## DISEÑO METODOLÓGICO

Sabiendo que toda decisión metodológica se realiza desde una postura epistemológica (Vasilachis, 2006, p.46), es fundamental señalar que se adoptó la perspectiva de la psicología o sociología clínica y el análisis clínico en ciencias humanas. Se propone realizar una investigación acción (Rheume, 2011), a fin de teorizar la vivencia, junto a los trabajadores, sobre las repercusiones psico-socio-simbólicas del trabajo en un call center, y co-construir posibles respuestas frente a esta problemática.

De acuerdo a los objetivos que se propone la investigación, se entendió que la metodología adecuada es de corte cualitativo, ya que al decir de Vasilachis (2006), “se interesa por la vida de las personas, por sus perspectivas subjetivas, por sus historias, por sus comportamientos, por sus experiencias, por sus interacciones, por sus acciones, por sus sentidos, e interpreta a todos ellos de forma situada” (p.33).

Se propone un diseño flexible y abierto a posibles modificaciones que resulten provechosas para la recolección y análisis de los datos (Valles, 1999). Se plantea realizar en 2 fases.

### A) **PRIMERA FASE O FASE EXPLORATORIA:** *Entrevistas con informantes calificados.*

La entrevista cualitativa permite “adquirir conocimientos sobre la vida social” (Taylor & Bogdan, 1987a, p.100), desde la vivencia y el saber construido por la implicación que se tiene con la problemática.

Los informantes calificados, son aquellos que permiten abrir el escenario de la investigación y efectuar un primer acercamiento (Taylor & Bogdan, 1987b, p.61), describiendo tal y como suceden los hechos, y el modo en que los actores implicados los perciben (Taylor & Bogdan, 1987a, p.103). Para esta investigación lo serán: telemarketers y,



fundamentalmente, delegados de la Coordinadora de Trabajadores de Telecentros, adherida a Fucycs- Pit-Cnt.

Los representantes sindicales de los trabajadores de call center permitirán un acercamiento a la agenda de reivindicaciones y malestares que se viven en este rubro. Cabe destacar que también serán claves en la siguiente etapa de la investigación.

Para esta fase exploratoria, se pretende adoptar un *procedimiento muestral* basado en la *técnica bola de nieve*, a través de “conocer algunos informantes [y] lograr que ellos nos presenten a otros” (Taylor & Bogdan, 1987, p.109).

## B) **SEGUNDA FASE:** *Estudio de caso*

La elección del caso, se realizará siguiendo la recomendación de los delegados de la Coordinadora de Trabajadores de Telecentros. No solo se busca alcanzar los objetivos planteados, sino que se pretende que la investigación sea beneficiosa para los sujetos que son parte de la problemática. En principio se pretende seleccionar seis trabajadores con una antigüedad en el puesto de seis meses en adelante, de edad entre 20 y 30 años, tres hombres y tres mujeres, de un call center que oficie de caso paradigmático.

Se tratará de un estudio de caso instrumental ya que “el caso cumple el rol de mediación para la comprensión de un fenómeno que lo trasciende. El propósito va más allá del caso; este es utilizado como instrumento para evidenciar características de algún fenómeno...” (Archenti, 2007, p.241). Para Stake (1995), citado por Archenti (2007), “es conveniente elegir aquellos casos que parecen ofrecer mayores oportunidades para aprender y aquellos más fáciles de abordar y donde se espera una mayor receptividad” (p.246).

Los estudios de caso, generalmente son del tipo multi-método (Archenti, 2007, p.238), por lo que para la comprensión del fenómeno complejo que se propone abordar esta investigación, se utilizará la historia de vida grupal y la historia de vida individual.

### I- HISTORIA DE VIDA GRUPAL

Se decide su utilización ya que es el método por excelencia para “tener un contacto directo con lo ‘vivido’ de las personas” (Ferraroti, p.16, 2007), realizándose una aproximación a “la experiencia subjetiva” (Taylor & Bogdan, 1987a, p.106). Se llevará a cabo en forma grupal, con los seis participantes de la investigación.

Esta metodología apunta a “que los participantes se comprendan como el producto de una historia de la cual tratan de convertirse en sujeto” (De Gaulejac, 2013, p.240), generando implicación y vinculando “texto y contexto” (Ferraroti, p.33, 2007). Se busca vincular las

historias individuales, con la Historia del contexto en la cual se enmarca la trayectoria de cada uno de los sujetos. Se abrirá espacio a la apropiación simbólica de la historia de cada uno, posibilitando la construcción de un futuro.

Para Araújo (2002), en todo trabajo de introspección, los sujetos “realizan un proceso profundo de conocimiento, y el conocimiento, lo sabemos, es transformador” (p.21). Se entiende que todo proceso en donde se hacen conscientes y se pone en palabras las contradicciones, y malestares, permiten disminuir el sufrimiento, al posicionarse desde otro lugar frente a su historia.

Se propone la utilización de los soportes metodológicos no verbales elaborados por la psicología clínica, los cuales posibilitan “la deconstrucción/reconstrucción de los relatos autobiográficos” (De Gaulejac, 2013, p.249), permitiendo un “mejor análisis en la articulación entre lo ‘dado’ y lo ‘construido’ por el sujeto, entre lo individual y lo colectivo, entre la Historia y la historicidad” (Araújo, 2002, p.21).

Se realizarán las siguientes técnicas: árbol genealógico centrado en los aspectos laborales familiares, proyecto parental laboral y la trayectoria psico-socio laboral (Araújo, 2002; De Gaulejac, 2013). Se espera realizar de forma completa, en tres sesiones.

## II- HISTORIAS DE VIDA INDIVIDUAL: *ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD*

Se realizarán con tres de los participantes y se retomará lo abordado en las instancias grupales. Se buscará favorecer la “producción de un discurso conversacional continuo” (Piovani, 2007, p.216) del entrevistado, específicamente, sobre los temas de la investigación.

### **ANÁLISIS DE LOS DATOS**

De Gaulejac (2006) plantea la necesidad de “dialectizar la relación entre el análisis y la experiencia” (p.52), sin caer en lo que llama la vivencia sin concepto y en el concepto sin vivencia. Sobre el análisis de los datos que se recabarán, se tomará la postura del análisis clínico en ciencias humanas.

Al decir de Rheaume (1999), el análisis clínico se realiza desde “una epistemología interpretativa, y que además privilegia la aprehensión del sujeto social complejo” (p.4). El autor propone tres características de este enfoque: se trata de una “actividad interactiva” (p.4), donde hay una fuerte relación entre el investigador y los participantes, debiendo darse fundamental importancia al decir de Devereux (1999) a los fenómenos transferenciales y contratransferenciales; se habla de un “trabajo de interpretación abierta”, donde se realizarán, en situación, “interpretaciones e hipótesis de reflexión, que [se] someten en

tiempos apropiados, a la validación de los actores humanos” (Rheume, 1999, p.5), es decir en conjunto con los participantes se produce progresivamente, la comprensión de los objetivos de la investigación, emergiendo las categorías de análisis que se problematizarán al final de la misma; finalmente se “requiere un sistema de comunicación” (Rheume, 1999, p.5), donde el encuentro se posibilite en todas las etapas.

Para la comprensión del interjuego entre lo psíquico y lo social, se propone tener como eje, una perspectiva compleja que integre un trabajo de análisis sincrónico “para poner en perspectiva la historia individual con el contexto social en el que se inscribe” y también un trabajo de análisis diacrónico, “considerando al individuo como el producto de una historia personal, familiar y social” (De Gaulejac, 1999, p.10).

Como etapa final del proceso de análisis, se entiende necesario tomar distancia para la elaboración conceptual (Araújo, 2002, p.15) de los emergentes. Los emergentes permiten dar cuenta de los procesos implícitos (Pichon-Rivière, 1985), y de su elaboración, y enriquecimiento teórico, resultarán los aportes significativos de esta investigación.

Finalmente, se propone generar un **espacio abierto de devolución y discusión**, informando a los participantes sobre los resultados obtenidos. Una instancia donde los sujetos puedan acotar lo que quieran acotar y quitar lo que no sea representativo. Luego se procederá a la difusión de los resultados finales.

### **CONSIDERACIONES ÉTICAS**

La investigación se rige en los marcos legales correspondientes a nuestro país, tanto para la realización de investigaciones con seres humanos, como para el ejercicio de la profesión. Se tiene en cuenta el Decreto 379/008 del Poder Ejecutivo sobre la Investigación en Seres Humanos, la Ley N° 18.331 de Protección de datos personales y Acción de Habeas Data y el Código de Ética Profesional del Psicólogo. En cuanto a la participación de los sujetos en la investigación, se realizará de forma voluntaria a través de la firma de Consentimiento Libre e Informado. En él se aclarará los objetivos que se pretenden alcanzar, los procedimientos metodológicos para la recolección de datos, la grabación de las instancias de entrevistas y de historia de vida grupal, y la duración de la investigación. Se asegura la confidencialidad, preservando el anonimato de los participantes. Quedará expresamente señalado que los sujetos participantes son libres de retirarse de la investigación, en cualquier momento. A fin de ser evaluado, se presentará este pre proyecto al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Psicología.

## CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

ACTIVIDADES/MES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y DE ANTECEDENTES														
ELABORACIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO														
PRESENTACIÓN ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA														
CONFECCIÓN DE GUÍA DE PREGUNTAS PARA INF. CALIFICADOS														
CAPTACIÓN DE INFORMANTES CALIFICADOS														
<i>PRIMERA FASE:</i>														
ENTREVISTAS CON INF. CALIFICADOS														
DESGRABACIÓN ENTREVISTAS CON INF. CALIFICADOS														
<i>SEGUNDA FASE:</i>														
SELECCIÓN DEL CASO														
TRES INSTANCIAS DE HISTORIA DE VIDA GRUPAL														
DEGRABACIÓN DE HISTORIA DE VIDA GRUPAL														
HISTORIAS DE VIDA INDIVIDUAL: ENT. EN PROFUNDIDAD														
DESGRABACIÓN DE HISTORIAS DE VIDA INDIVIDUAL														
ANÁLISIS DE DATOS														
REDACCIÓN DE INFORME														
DEVOLUCIÓN CON LOS PARTICIPANTES														
ELABORACIÓN FINAL DEL INFORME DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN (CON LOS AJUSTES QUE PROVENGAN DE LA DEVOLUCIÓN)														
DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS														

## RESULTADOS ESPERADOS

Fundamentalmente se espera dar lugar a la palabra de los trabajadores de un call center montevideano, iniciando un proceso de visibilización de la problemática. Se pretende producir conocimiento específico y actual de un call center montevideano, que podrá servir de insumo para continuar investigando y diseñando intervenciones clínicas ante el sufrimiento laboral.

Así mismo, se espera realizar una devolución de los resultados obtenidos a los trabajadores y al sindicato. Proponer la construcción de un espacio para reflexionar colectivamente, con los trabajadores, posibles formas de transformar y disminuir el sufrimiento en el contexto laboral de los call center.

Difundir la investigación en los espacios pertinentes: Facultad de Psicología de la UdelaR, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Pit-Cnt y Coordinadora de Trabajadores de Telecentros. En cuanto a la formación del investigador, se espera continuar y llevar a cabo esta investigación a través de estudios de Maestría.

Al finalizar la redacción de este proyecto, surgió como idea, realizar una mesa redonda para debatir la problemática junto con los trabajadores de call centers. La actividad será propuesta al sindicato.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araújo, A. M. (2002). Vivencias del desempleo hoy. Hacia un análisis clínico de la realidad social. En *Impactos del Desempleo: transformaciones en la subjetividad*. (pp. 7-42). Montevideo: Argos
- Araújo, A. M. (2011). Acerca del tiempo y desde los espacios inciertos de la Hipernmodernidad: La Sociología Clínica. En *Sociología Clínica: una epistemología para la acción* (pp. 105-116). Montevideo: Psicolibros.
- Araújo, A. M. (2013). Acerca del tiempo y la hipernmodernidad. En *Todos los tiempos el tiempo* (pp.11-40). Montevideo: Psicolibros.
- Archenti, N. (2007). Estudio de caso/s. En A. Marradi, N. Archenti, J. Piovani, *Metodología de las ciencias sociales* (pp.237-246). Buenos Aires: Emecé.
- Aubert, N. & De Gaulejac, V. (1993). La búsqueda de la excelencia o el reino de Dios en la empresa. En *El coste de la excelencia* (pp.59-72). Buenos Aires: Paidós
- Aubert, N. (2013) Entrevista a Nicole Aubert. En A. M. Araújo, *Todos los tiempos el tiempo* (pp.149-155). Montevideo: Psicolibros.
- Barrán, J. P. (1990). Los nuevos dioses. En *Historia de la sensibilidad en el Uruguay Tomo II: El Disciplinamiento* (pp.37-58). Montevideo: Ediciones de la Banda Oriental.
- Barrio, A. (2015). *Repercusiones psico-sociales de la hipernmodernidad en el mundo del trabajo: caso callcenter* (Trabajo final de Grado). Universidad de la República, Montevideo.
- Bauman, Z. (2003). Trabajo. En *Modernidad Líquida* (pp. 139-177). Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Berhau, J. (2011). Subjetividad e investigación en las ciencias humanas. Sociología clínica y la obra de Georges Devereux En A. M. Araújo (comp.), *Sociología Clínica: una epistemología para la acción* (pp.127-140). Montevideo: Psicolibros.
- Bleichmar, S. (2009). Estallido del yo, desmantelamiento de la subjetividad. En *El desmantelamiento de la subjetividad. Estallido del yo* (pp. 11-16). Buenos Aires: Topía Editorial.
- Bleichmar, S. (2010). Límites y excesos del concepto de subjetividad en psicoanálisis. En *La subjetividad en riesgo* (pp.91-97). Buenos Aires: Topía Editorial.

- Calderón, J. A. (2006). El Sentido de lo público en el trabajo a prueba de la restauración productiva: el caso de los centros de llamadas. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 31 (114), 19-34. doi: 10.1590/S0303-76572006000200003
- Cólica, P. (2009). Descripción del Síndrome del Call Center. En *El Síndrome de estrés en los Call Center* (pp. 59-69). Córdoba: Brujas.
- Da Silva, L., & Mocelin, D. (2009). Satisfação com o emprego em call centers: novas evidências sobre o emprego trampolim. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 9 (2), 60-71. Recuperado de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-66572009000200006](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572009000200006)
- Decreto 147/2012. Registro nacional de leyes y decretos, Montevideo, Uruguay 09 de mayo de 2012. Recuperado de <http://www.impo.com.uy/bases/decretos/147-2012>
- Decreto 379/008. Regulación de la Investigación en Seres Humanos, Montevideo, Uruguay 04 de Agosto de 2008. Recuperado de [http://archivo.presidencia.gub.uy/web/decretos/2008/08/CM515\\_26%2006%202008\\_00001.PDF](http://archivo.presidencia.gub.uy/web/decretos/2008/08/CM515_26%2006%202008_00001.PDF)
- De Gaulejac, V. (1999). Historia de vida y sociología clínica. En *Proposiciones*, 29. Recuperado de <http://www.sitiosur.cl/r.php?id=750>
- De Gaulejac, V. (2006). Opciones Metodológicas. En V. De Gaulejac & S. Rodríguez, *Historia de Vida: Psicoanálisis y Sociología Clínica* (pp. 49-60). México: Ediciones UAQ.
- De Gaulejac, V. (2011). El sujeto entre el inconsciente y los determinismos sociales. En *Sociología Clínica: una epistemología para la acción* (pp.27-36). Montevideo: Psicolibros.
- De Gaulejac, V. (2013). Elecciones y soportes metodológicos. En *Neurosis de Clase* (pp.239-261). Buenos Aires: Del Nuevo Extremo.
- Dejours, C. (1990a). ¿Cuál sufrimiento? En *Trabajo y desgaste mental: una contribución a la psicopatología del trabajo* (pp.55-73). Buenos Aires: Humanitas.
- Dejours, C. (1990b). El sufrimiento explotado. En *Trabajo y desgaste mental: una contribución a la psicopatología del trabajo* (pp. 115-142). Buenos Aires: Humanitas.

- Dejours, C. (1990c) Introducción. En *Trabajo y desgaste mental: una contribución a la psicopatología del trabajo* (pp.9-28) Buenos Aires: Humanitas.
- Dejours, C. (2013a). ¿Cómo tolerar lo intolerable? En *La banalización de la injusticia social* (pp.23-30). Buenos Aires: Topía Editorial.
- Dejours, C. (2013b). El trabajo entre el sufrimiento y el placer. En *La banalización de la injusticia social* (pp.31-41). Buenos Aires: Topía Editorial.
- Del Bono, A., & Bulloni, M. N. (2008). Experiencias laborales juveniles Los agentes telefónicos de call centers offshore en Argentina. *Trabajo y Sociedad: indagaciones sobre el trabajo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas*, 9 (10), 1-21. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2565764>
- Devereux, G. (1999), La contratransferencia en la ciencia del comportamiento. En *De la ansiedad al método en las ciencias del comportamiento* (pp.69-75). México: Siglo XXI.
- 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 (39), 19-40. doi: 10.1590/S0104-71832013000100002
- Falero, A. (2011). *Los enclaves informacionales de la periferia capitalista: el caso de Zonamérica en Uruguay Un enfoque desde la Sociología*. Recuperado de <http://www.csic.edu.uy/renderResource/index/resourceId/22677/siteId/3>
- Fernández, A. M. (2007). Haciendo Met-odhos. En *Lógicas Colectivas: imaginarios, cuerpos y multiplicidades* (pp. 27-37). Buenos Aires: Biblos.
- Ferraroti, F. (2007). Las historias de vida como método. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 14 (44), 15-40. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10504402>
- Ferullo, A. G. (2006). La participación como herramienta del trabajo del psicólogo en el campo de la psicología social comunitaria. En *El triángulo de las tres "P": psicología, participación y poder* (pp.77-100). Buenos Aires: Paidós.
- Freud, S. (1986). El porvenir de una ilusión. En J.L. Etcheverry (Traduc.) *Obras Completas: Sigmund Freud* (Vol. 21, pp. 2-55). Buenos Aires: Amorrortu. (Trabajo Original Publicado 1927).

- García, C. (1987). El karma de vivir al Sur. En *Parte de la Religión*. (CD). Argentina: CBS.
- Guattari, F. (1996). Acerca de la producción de subjetividad. En *Caosmosis* (pp. 11-46). Buenos Aires: Manantial.
- Han, B.- C. (2012). Más allá de la sociedad disciplinaria. En *La sociedad del cansancio* (pp. 25-32). Barcelona: Herder.
- Han, B.-C. (2014a). Cansancio de la Información. En *En el enjambre* (pp. 87-90). Barcelona: Herder
- Han, B.-C. (2014b). No poder-poder. En *La agonía del Eros* (pp.19-30). Barcelona: Herder.
- Kaës, R. (1998). Sufrimiento y psicopatología de los vínculos instituidos. Una introducción. En *Sufrimiento y psicopatología de los vínculos institucionales: elementos de la práctica psicoanalítica en Institución* (pp.13-58). Buenos Aires: Paidós.
- Lacan, J. (Mayo, 1972). *Del discurso psicoanalítico*. Conferencia presentada en Milán. Recuperado de <http://elpsicoanalistalector.blogspot.com.uy/2013/03/jacques-lacan-del-discurso.html>
- Lacan, J. (1981). Del goce. En *El Seminario de Jacques Lacan, Libro 20: Aun 1972-1973* (Vol. 20, pp 9-22) (Trads. D. S. Rabinovich, J. L. Delmont-Mauri y J. Sucre). Buenos Aires: Paidós.
- Laclau, E. (2009). Prefacio. En *El sublime objeto de la ideología* (pp.11-20). Buenos Aires: Siglo XXI.
- Ley N° 18.331 (2008). Ley de Protección de Datos Personales, Montevideo, Uruguay, 18 de agosto de 2008. Recuperado de <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/18331-2008/29>
- Lipovetsky, G. (2014). Tiempo contra tiempo o la sociedad hipermoderna. En G. Lipovetsky & S. Charles, *Los tiempos hipermodernos* (pp. 51-110). Barcelona: Anagrama.
- Lloyd, A. (2012). Working to live, not living to work: work leisure and youth identity among call centre workers in North East England. *Current Sociology*, 60 (5), 619-635. doi: 10.1177/0011392112445623
- Lourau, R. (Noviembre, 1991). Implicación y Sobreimplicación. Conferencia presentada en el encuentro organizado por la Asociación Civil "El espacio institucional" *La*



*dimensión institucional de las prácticas sociales*. Buenos Aires, Argentina.  
Recuperado de <http://catedras.fsoc.uba.ar/ferraros/BD/rl%20iys.pdf>

- Lyotard, J.-F. (1994). *La condición postmoderna: informe sobre el saber*. Madrid: Cátedra.
- Marcuse, H. (1969a). El análisis del proceso de trabajo. En *Marx y el trabajo alienado* (pp. 53-87). Buenos Aires: Carlos Pérez Editor.
- Marcuse, H. (1969c). Prólogo. En *Marx y el trabajo alienado* (pp. 7-36). Buenos Aires: Carlos Pérez Editor.
- Marx, K & Engels, F. (1848) *El manifiesto del Partido Comunista*. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/eurotheo/materiales/hismat/manifiesto.htm>
- Marx, K. (1975). Proceso de trabajo y proceso de valorización. En *El Capital, Libro I: Crítica de la Economía Política* (pp. 215-240). México: Siglo XXI.
- Miller, J.-A. (2013a). Las tribulaciones de la Opinión Pública. En J.-A. Miller É. Laurent, *El Otro que no existe y sus comités de ética* (pp.59-80) Buenos Aires: Paidós.
- Miller, J.-A. (2013b). United Symptoms. En J.-A. Miller É. Laurent, *El Otro que no existe y sus comités de ética* (pp.9-30). Buenos Aires: Paidós.
- Morin, E. (2007). *Introducción al Pensamiento Complejo*. Barcelona: Gedisa.
- Ollman, B. (1975). Teoría de la alienación. En *Alienación: Marx y su concepción del hombre en la sociedad capitalista* (pp.159-164). Buenos Aires: Amorrortu.
- Pichon-Rivière, E. (1984). Historia de la técnica de los grupos operativos. En *El proceso grupal: del psicoanálisis a la psicología social* (pp.233-246). Buenos Aires: Nueva Visión.
- Piovani, J. (2007). La entrevista en profundidad. En A. Marradi, N. Archenti, J. Piovani, *Metodología de las ciencias sociales* (pp.215-225). Buenos Aires: Emecé.
- Real Academia Española (2014). *Diccionario de la Lengua Española*. "Trabajar".  
Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=aBpHmn0>
- Rheume, J. (1999). La aproximación clínica en las ciencias humanas. *Proposiciones*, 29.  
Recuperado de [http://www.sitiosur.cl/publicaciones/Revista\\_Proposiciones/PROP-29/25RHEAUM.DOC](http://www.sitiosur.cl/publicaciones/Revista_Proposiciones/PROP-29/25RHEAUM.DOC)

- Rheume, J. (2000). El relato de vida y el sujeto social complejo. *Temas Sociales. Boletín del programa de pobreza y políticas sociales de SUR*, 30, 1-6. Recuperado de <http://www.sitiosur.cl/publicacionescatalogodetalle.php?PID=3443>
- Rheume, J. (2011). Dimensiones epistemológicas de las relaciones entre teoría y práctica, En A. M. Araújo (comp.), *Sociología Clínica: una epistemología para la acción* (pp.57-66). Montevideo: Psicolibros
- Scolari, C., Da costa, S., & Mazzilli, C. (2009). Prazer e Sofrimento entre os trabalhadores de call center. *Psicologia USP*, 20 (4), 555-576. doi: 10.1590/S0103-65642009000400005
- Sennett, R. (2000). Prólogo. En *La corrosión del carácter* (pp. 9-12). Barcelona: Anagrama.
- Taylor, S. & Bogdan, R. (1987a). La entrevista en profundidad. En *Introducción a los métodos cualitativos de investigación* (pp.100-132). Buenos Aires: Paidós.
- Taylor, S. & Bogdan, R. (1987b). La observación participante en el campo. En *Introducción a los métodos cualitativos de investigación* (pp.50-99). Buenos Aires: Paidós.
- Valles, S. (1999). Diseños y estrategias metodológicas en los estudios cualitativos. En *Técnicas Cualitativas de Investigación Social* (pp.69-70). Madrid: Síntesis.
- Vasilachis, I. (2006). La investigación cualitativa. En *Estrategias de investigación cualitativa* (pp.23-64). España: Gedisa.
- Weisz, B. (2008). La dimensión socio-simbólica. En A. M. Araújo (comp.) *Trabajo y No-Trabajo: Repercusiones psico-sociales del desempleo y la exclusión social*. (pp.79-81). Montevideo: Nordan Comunidad.
- Zangaro, M. (2011a). Capítulo I. En *Subjetividad y trabajo: una lectura foucaultiana del management* (pp.23-74). Buenos Aires: Herramienta.
- Zangaro, M. (2011b). Capítulo IV. En *Subjetividad y trabajo: una lectura foucaultiana del management* (pp.157-196). Buenos Aires: Herramienta
- Ziliotto, D., & De Oliveira, B. (2014). A Organização do Trabalho em Call Centers: Implicações na Saúde Mental dos Operadores. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 14 (2), 169-179. Recuperado de <http://submission-pepsic.scielo.br/index.php/rpot/article/view/8075>