

Trabajadores Invisibles en la Hipermodernidad: Repercusiones Subjetivas e Intersubjetivas del Sufrimiento Laboral en un Call Center Montevideoano

Invisible Workers in Hypermodernity: Subjective and Intersubjective Impact of Distress in the Workplace in a Call Center in Montevideo

Santiago Ferreira Rocha
Facultad de Psicología, Universidad de la República (Uruguay)

Autor referente: santiagoferreirarocha@gmail.com

Historia Editorial

Recibido: 30/09/2016

Aceptado: 09/10/2016

RESUMEN

La investigación se propone estudiar las repercusiones psico-socio-simbólicas de un call center montevideoano, 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.

Este artículo presenta las primeras etapas de la investigación: informe de antecedentes y diseño metodológico para alcanzar los objetivos propuestos. La difusión pertinente, es una forma de colaborar en hacer visible, lo invisible de esta problemática.

Palabras Clave: Hipermodernidad, Sufrimiento Laboral, Call Centers

ABSTRACT

The research aims to study the psycho-socio-symbolic impact of a call center in Montevideo, in young workers hired as telemarketers. Methodology was designed as a qualitative research, in two phases. First an exploratory phase (interviews with qualified informants), and second, a case study. Clinical sociology or clinical psychosociology

was adopted as epistemological stance and clinical approach in human sciences to analyze the data collected.

This paper aims to present the early stages of research: background check, and methodology. The appropriate diffusion, is a way to collaborate making the invisible of this problem visible.

Key Words: Hypermodernity, Labor Suffering, Call Centers.

Introducción

Los call centers, han tenido gran auge en las últimas décadas, dando empleo a jóvenes residentes en la ciudad de Montevideo. El decreto del Poder Ejecutivo n°147/12, marco regulatorio en cuanto a seguridad y salud laboral del rubro, establece una jornada diaria de hasta seis horas y media, un descanso intermedio y descanso complementario de diez minutos para los telemarketers. 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.

La corta duración, el contacto efímero y la urgencia, son características de las llamadas que se realizan a diario desde los call centers. El contexto socio-histórico actual, pone acento en el presente ahora y ya (Araújo, 2013), colaborando en procesos de naturalización de los servicios que brindan los trabajadores de call centers. Es así que se produce una invisibilización de la tarea: el trabajador se vuelve invisible para los clientes y también, en casos de tercerización, invisible para la empresa que contrata el servicio.

La contemporaneidad, es denominada por Bauman (2003) como “modernidad líquida”, ya que se caracteriza por la fluidez y vertiginosidad del pasaje del tiempo así como también por la falta de solidez de los vínculos. 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).

La fase actual del capitalismo se caracteriza por sustituir progresivamente la explotación externa por la coacción interna (Han, 2014), la cual se muestra perversamente más efectiva para el sistema. El trabajador se vigila a sí mismo para no caer en incumplimiento de la tarea (Déjours, 1990). Tanto la agresividad como el proceso de sufrimiento, son utilizados para la explotación (Déjours, 1990). De esta forma, la actuación de los trabajadores es medida de acuerdo al paradigma de la

excelencia (Aubert & De Gaulejac, 1993) ajustada al éxito o al fracaso. Al surgir nuevas formas de explotación, se potencian nuevas formas de sufrimiento laboral.

Déjours (1990), 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. 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 considera como dimensión simbólica para esta investigación, al conjunto de normas, valores, representaciones colectivas (Weisz, 2008) y vivencias sobre el mundo laboral. Esta, se encuentra atravesada, en la Hipermodernidad, por la aceleración del tiempo y la urgencia así como también, la dificultad de proyección a futuro (dentro de una organización o en la carrera laboral) y el paradigma de la excelencia.

El proyecto de investigación “Trabajadores invisibles: repercusiones psico-socio-simbólicas de un call center montevideano en la Hipermodernidad”, se propone abordar la vivencia de los trabajadores implicados en esta problemática, dando lugar a su palabra. Se busca indagar las características del desgaste psíquico que genera, las repercusiones intersubjetivas en los vínculos entre pares y con supervisores, y qué sentido adquiere el trabajo, en este empleo paradigmático de la Hipermodernidad. Investigar, para luego diseñar intervenciones que apunten a disminuir el sufrimiento laboral. Se adoptó la perspectiva de la sociología clínica, en tanto epistemología multirreferencial, para la comprensión del interjuego entre lo psíquico y lo social (Araújo, 2011).

Desde una postura crítica, clínica y de implicación, adoptando un compromiso ético-político con los trabajadores y con la psicología, se aspira a iniciar procesos de visibilización de la problemática. Por lo tanto, se hace fundamental generar instancias de difusión de la investigación, teniendo en cuenta las particularidades de cada una de las etapas.

Este artículo tiene como objetivo, presentar las primeras etapas de la investigación: el rastreo bibliográfico de antecedentes relevantes, y la estrategia metodológica diseñada para alcanzar los objetivos que se propone este estudio.

Antecedentes

Se han realizado diversas investigaciones alrededor del mundo, en relación a este campo de problemas. Al construir este informe de antecedentes, se han tenido en cuenta, aquellas que tienen mayor relación con los objetivos propuestos para este estudio. A modo de ordenarlos, se dividieron en antecedentes internacionales, regionales y nacionales. Cabe destacar que se incluyeron investigaciones desde el año 2006 en adelante; se tomó como rango de búsqueda un período de diez años.

Antecedentes internacionales

Calderón (2006), realizó una investigación cualitativa de estudio de caso en un call center de Francia, en la que se preguntó “¿qué tipo de mecanismos provocan que las formas de organización del trabajo actual sean peligrosas para la identidad y para la salud mental de los trabajadores?” (p. 20). 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. Actualmente se busca una mayor implicación subjetiva de los trabajadores en su tarea. Como metodología, realizó observación de la plataforma, entrevistas en profundidad a quienes eran responsables de formación, a sindicalistas y a operadores. Como resultado 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”; 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.

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. Como metodología, durante la primera fase de la investigación, utilizó la etnografía y la observación participante encubierta durante seis meses. Si bien reconoce las críticas que se hace a la utilización de esta técnica, argumenta que era la única herramienta que encontró adecuada para llevar a cabo su estudio. Luego de seis meses de trabajo, al revelar su agenda de investigación, logró el consentimiento para poder realizar 15 entrevistas semi-estructuradas grabadas, a sus compañeros. Las entrevistas giraron en torno a los sentimientos y opiniones que tenían sobre su lugar de trabajo, los procesos que llevaban a cabo, entre otros.

Entre los resultados se 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 muy importante para generar una identificación, sino más bien hay cosas mucho más importantes con las cuales sí hacerlo. 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. Fue utilizado como marco referencial, la teoría de la psicodinámica del trabajo. De esta investigación se extrae 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.

Por otra parte, Da Silva & Mocelin (2009), realizaron una investigación cuantitativa aplicando 212 cuestionarios a trabajadores de call centers en Porto Alegre. Se evaluó el grado de satisfacción con su trabajo, y la posibilidad de confirmar a este rubro como un “empleo trampolín” (p. 60). La satisfacción con el empleo la entendieron “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 de trabajo en los call centers, y la salud mental de los trabajadores. Exploraron sobre las causas de sufrimiento en la actividad laboral. Se realizó una investigación cualitativa de característica exploratoria a partir de un estudio de caso, utilizando como instrumentos la transcripción de llamadas de operadores, análisis de documentos de gestión de personal de la empresa (por ejemplo registro de la remuneración), y observación de la rutina de trabajo. 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, llamada “Las Fábricas de la Charla” sobre la subjetividad del trabajo en los call center chilenos. Se utilizó una metodología cualitativa de trabajo etnográfico de observación directa, revisión de documentación y entrevistas realizadas a 40 trabajadores de 12 call centers del área metropolitana de Chile. 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 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 “irritabilidad, el desánimo, la pérdida de paciencia...” (Escobar, 2013, 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. Se realizó llevaron a cabo entrevistas en profundidad, y se implementó en dos etapas: en la primera etapa exploratoria se entrevistó a representantes sindicales y gerentes de recursos humanos; y en la segunda a agentes y supervisores. Como preguntas de investigación se plantearon “¿qué es lo que representa para los jóvenes agentes telefónicos, en términos de status, trabajar en un call center?, y también “¿qué características presenta ese trabajo – tanto como las relaciones laborales que lo enmarcan- y en qué medida esas características específicas contribuyen a debilitar o fortalecer la conformación de una identidad laboral compartida?” (p. 2) 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 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”, más allá del buen o mal clima que exista en el call center.

Metodología

Se propone realizar una investigación-acción, a fin de teorizar la vivencia, junto a los trabajadores, sobre las repercusiones psico-socio-simbólicas del trabajo en un call center montevideano. Se espera co-construir posibles respuestas frente a esta problemática. La metodología que se encontró adecuada, es cualitativa puesto que se interesa por lo vivido, y las experiencias subjetivas de los participantes de la investigación (Vasilachis, 2006).

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

A) Primera fase o fase exploratoria: *entrevistas con informantes calificados.*

Los informantes calificados, son aquellos que permiten abrir el escenario de la investigación y efectuar un primer acercamiento a la problemática (Taylor & Bogdan, 1987). Para esta investigación lo serán: telemarketers y, fundamentalmente, delegados de la Coordinadora de Trabajadores de Telecentros, adherida a Fucycs-

Pit-Cnt. Permitirán un acercamiento a la agenda de reivindicaciones y malestares que se viven en este rubro, siendo luego 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 (Taylor & Bogdan, 1987).

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 sólo 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 montevideano, que oficie de caso paradigmático.

Se trata de seleccionar un estudio de caso que sea instrumental y que cumpla el rol de mediador para la comprensión del fenómeno que lo trasciende, evidenciando sus características (Archenti, 2007, p. 241).

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

I. Historia de vida grupal

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). 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 llevará a cabo con los seis sujetos participantes de la investigación

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.

Para ello se utilizarán 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 propone la utilización de 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 llevará a cabo, con tres de los participantes, retomándose lo abordado en las instancias grupales. Se buscará favorecer un discurso 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 Rhéaume (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; 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” (Rhéaume, 1999, p. 5), es decir en conjunto con los participantes y de forma progresiva, se produce 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” (Rhéaume, 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. 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, para luego difundir los resultados finales.

Conclusiones iniciales

El informe de los antecedentes pone en perspectiva las investigaciones que se han hecho en el mundo y en Uruguay entorno a este campo de problemas, robusteciendo el marco teórico del presente estudio pero también la escucha. La escucha, como herramienta de trabajo fundamental de la Psicología y de la Sociología Clínica, al dar lugar y voz a los actores sociales que tienen contacto directo con esta problemática. Se robustece la escucha al poder vincular, aquello que emerge como categoría de

análisis en las distintas fases, con resultados de investigaciones de otras partes del mundo.

Algunos autores que trabajaron la incidencia de la organización del trabajo en un call center sobre la salud mental de los trabajadores, destacan la combinación de diferentes mecanismos de control. Podemos hablar de una forma híbrida de organizar el trabajo en los call centers, que toma aspectos del sistema taylorista-fordista y de la gestión del trabajo del management. Del primero, tenemos que se pretende aumentar la productividad, optimizando los tiempos (Zangaro, 2011), mientras que del segundo, se busca que el operador telemarketer, se ajuste a determinado perfil deseado por la empresa (Calderón, 2006) procurando una mayor implicación subjetiva en relación a la tarea. La otra cara de la gestión del trabajo del management es el paradigma de la excelencia y se funda en la lógica de la ideología neoliberal, cuyas exigencias no tienen punto de basta. El control del cuerpo, la disciplina se articula con el control del psiquismo, del deseo, de la libido; la coacción se internaliza (Han, 2014), produciendo nuevas formas de explotación y sufrimiento.

La desarticulación de lo colectivo, la dificultad de generar vínculos sólidos entre compañeros, se puede apreciar como obstáculo a la hora de generar un reclamo, lo cual individualiza al trabajador y a su descontento (Del Bono & Bulloni, 2008). Es por esto que, desde la estrategia metodológica diseñada para esta investigación, se propone realizar un abordaje desde lo colectivo, en conjunto con los trabajadores, brindando soportes metodológicos que aspiran a vincular texto y contexto. Un abordaje que dé cuenta del interjuego entre lo psíquico y lo social.

Es pertinente realizar estudios que se aproximen a la problemática de los call centers en nuestro medio, para que luego sirvan de insumo para continuar investigando. Sin caer en la doble trampa de lo vivido sin concepto y el concepto sin vivencia (De Gaulejac, 2006), se trata de articular el conocimiento social, de los actores involucrados en esta problemática, y las referencias teóricas que permiten pensar esta

investigación. Para ello es necesario generar espacios de resistencia, donde poder pensar colectivamente el sufrimiento laboral, trazando y construyendo intervenciones que busquen a disminuirlo. Apostando a hacer visible, lo invisible de la tarea de los trabajadores de los call centers.

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 (Eds.), *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
- Bauman, Z. (2003). *Modernidad Líquida*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- 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
- 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/pdf/rpot/v9n2/v9n2a06.pdf>
- De Gaulejac, V. (1999, Marzo). Historias de vida y sociología clínica. *Proposiciones*, 29. Recuperado de <http://www.sitiosur.cl/r.php?id=750>
- De Gaulejac, V. (2006). Opciones Metodológicas. En V. de Gaulejac, & S. Rodríguez (Eds.), *Historia de vida: Psicoanálisis y sociología clínica* (pp. 49-60). México: UAQ.

-
- De Gaulejac, V. (2013). *Neurosis de clase*. Buenos Aires: Del Nuevo Extremo.
- Déjourns, C. (1990). *Trabajo y desgaste mental: Una contribución a la psicopatología del trabajo*. Buenos Aires: Humanitas.
- 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>
- 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*. Montevideo: Departamento de Publicaciones, Unidad de Comunicación de la Universidad de la República. Recuperado de <http://www.csic.edu.uy/renderResource/index/resourceId/22677/siteId/3>
- Han, B.-C. (2014). No poder-poder. En *La agonía del Eros* (pp. 19-30). Barcelona: Herder.
- 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
- Rhéaume, J. (1999). La aproximación clínica en las ciencias humanas. *Proposiciones*, 29. Recuperado de http://www.sitiosur.cl/publicaciones/Revista_Proposiciones/PROP-29/25RHEAUM.DOC

-
- 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
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1987). La observación participante en el campo. En *Introducción a los métodos cualitativos de investigación* (pp. 50-99). Buenos Aires: Paidós.
- 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. (2011). *Subjetividad y trabajo: Una lectura foucaultiana del management*. 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>

Formato de citación

-
- Ferreira, S. (2016). Trabajadores Invisibles en la Hipermodernidad: Repercusiones Subjetivas e Intersubjetivas del Sufrimiento Laboral en un Call Center Montevideano. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 6(2), 48-63. Recuperado de <http://revista.psico.edu.uy/>
-