



Vigilada Mineducación

**SIGNIFICADO DE TRABAJO CONSTRUIDO EN UN GRUPO DE AGENTES DE CALL CENTER DE LA CIUDAD DE MEDELLIN EN EL CONTEXTO DE LA POST PANDEMIA DEL COVID 19**

LIANA MARGARITA LARA PAUTT

Tesis de grado

Asesor

Jonny Javier Orejuela Gómez Ph.D

UNIVERSIDAD EAFIT

ESCUELA DE HUMANIDADES

MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y DE LAS ORGANIZACIONES

# SIGNIFICADO DE TRABAJO CONSTRUIDO EN UN GRUPO DE AGENTES DE CALL CENTER DE LA CIUDAD DE MEDELLIN EN EL CONTEXTO DE LA POST PANDEMIA DEL COVID 19<sup>1</sup>

*Liana Margarita Lara Pautt*<sup>2</sup>

## **Resumen**

**Objetivo:** Caracterizar los significados construidos alrededor del concepto de trabajo en un grupo de agentes de Call Center de la ciudad de Medellín, en el contexto de la postpandemia del covid 19. **Método:** Se realizará un cualitativo descriptivo de corte transversal; el diseño de la investigación será un estudio de caso basado en metodologías etnográficas que utilizará entrevistas a profundidad. **Resultados:** El trabajo es concebido como una actividad productiva en el que se pone al servicio ciertas habilidades para el desarrollo de unas funciones y tareas que permiten recibir una remuneración económica y así satisfacer necesidades y cumplir metas. Dentro de los aspectos positivos se encontró el relacionamiento con otros, tener un buen ambiente laboral y flexibilidad horaria. En los aspectos negativos mencionan los problemas en las relaciones con los otros y la baja remuneración económica. En cuanto a la importancia este les permite relacionarse con otros y lograr la autorrealización. Desde una perspectiva instrumental permite cubrir obligaciones y necesidades a través de la remuneración económica. Hay una identificación positiva con el trabajo que se evidencia en las experiencias de satisfacción y placer que vivencian los participantes y que les ha permitido desarrollar habilidades que enriquecen su desarrollo profesional. Lo valioso ha sido el crecimiento personal y profesional, cubrir necesidades y poder ayudar a otros. La pandemia del covid 19 les permitió ser mas resilientes en su trabajo, valorar las relaciones con los otros y replantear las prioridades y valores con respecto al trabajo. **Conclusiones:** Los significados de trabajo mantienen una connotación instrumental como medio para subsistir y cubrir necesidades básicas tanto a nivel material como de autorrealización. La pandemia del covid 19 hizo reevaluar sus valores y prioridades con respecto al trabajo otorgando mayor importancia a la familia y al cuidado y al desarrollo personal.

**Palabras clave:** *Significado de trabajo, Agentes de Call center, Post pandemia Covid 19.*

---

<sup>1</sup> Trabajo de Grado para optar por el título de Magister en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Asesor: Jonny Javier Orejuela Gómez, PhD. Psicología Social del Trabajo de la Universidad de Sao Paulo.

<sup>2</sup> Estudiante de la Maestría en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Departamento de Psicología, Escuela de Humanidades. Universidad EAFIT. Imlarap@eafit.edu.co

Con la llegada del nuevo Coronavirus del covid 19, las formas de trabajo cambiaron e impactaron nuestras vidas drásticamente. A esto le sumamos, esta nueva era digital que nos encontramos afrontando con la cuarta revolución industrial y de las tecnologías, que nos han hecho cambiar las formas de trabajo que vienen dándose desde la época de la revolución industrial. En ese sentido nuestro contexto sigue cambiando, y con él para toda la humanidad se hace necesario estudiar estos cambios y las implicaciones que a nivel psico laboral han implicado para los seres humanos.

La pandemia del covid 19, no solo ha generado un impacto en la salud de las personas, sino también al interior del trabajo y en las relaciones con los mismos. (Pedraza y Obispo, 2021). Las personas se vieron en la obligación de modificar sus hábitos de trabajo y llevarlos a casa. Acondicionar sus espacios familiares a espacios laborales, para mantener las medidas de bioseguridad que demandan estos tiempos. El gobierno nacional se vio en la obligación de decretar normas que permitieran a los empleadores mantener a sus trabajadores en modalidad de teletrabajo y trabajo en casa, durante el tiempo que estuviere la emergencia sanitaria, por causa de la pandemia del Coronavirus covid 19. En la actualidad muchos empleos continúan bajo esta modalidad o haciendo uso de herramientas bajo la virtualidad.

Todo esto ha tenido grandes consecuencias para las familias y la crianza de los hijos, ya que los trabajadores, han tenido que asumir diferentes roles y responsabilidades sumados a las actividades del trabajo y los roles de casa como la crianza, el cuidado de los hijos, acompañar a los hijos en la educación, las tareas del hogar, el abastecimiento de alimentos, y afrontar la incertidumbre de un virus mortal. Todas estas situaciones, han llevado a prestar mucha atención al tema de la salud mental, pues los cambios extremos experimentados en un entorno desafiante para las personas, combinado con cambios en las rutinas, el temor a la muerte y el desempleo, genera altos niveles de estrés en las personas y cambios en la forma de percibir el desarrollo y el significado de su trabajo, ya que este último podría ser concebido como una carga más que se suma a todas las responsabilidades que se deben asumir en el contexto de la pandemia y que puede generar agotamiento, por el cumplimiento de unos horarios en un entorno no tan claro para las personas, teniéndolo incluido en casa. Los límites en el teletrabajo o en el trabajo en casa, parecieran haberse superpuesto con los tiempos en familia. (Pedraza y Obispo, 2021).

Se considera aun un significado más positivo cuando al ver como en muchas familias golpeadas por el desempleo debido a la pandemia, encuentran en el trabajo en casa o teletrabajo una opción de empleo que les permite suplir necesidades y mantener las relaciones laborales aun a través de la virtualidad. (Pedraza y Obispo, 2021).

En este sentido, se encuentra pertinente investigar un tema no abordado en la ciudad de Medellín, a una población que ha sufrido los cambios de modelos productivos y que actualmente sufre por una era de capitalismo sumergida en la acumulación de capital a toda costa, generando precarización laboral en el sector, en medio de un contexto difícil lleno de grandes retos a nivel laboral como lo es la post pandemia del covid 19. A partir de aquí, esta investigación pretende generar un aporte al conocimiento y a la ciencia, partiendo de la comprensión de la subjetividad de esta población objeto de estudio.

De acuerdo con lo anterior, el objetivo de la presente investigación es caracterizar los significados construidos alrededor del concepto de trabajo en un grupo de agentes de Call Center de la ciudad de Medellín, en el contexto de la postpandemia del covid 19. En concordancia con esto, se plantea el siguiente problema de investigación: *¿Cuáles son los significados construidos alrededor del trabajo en un grupo de agentes de call center de la ciudad de Medellín en el contexto de la postpandemia del covid 19?*

## **Objetivos**

### *General*

Caracterizar los significados de trabajo construidos por un grupo de agentes de Call Center de la ciudad de Medellín, en el contexto de la postpandemia del covid 19.

### *Específicos*

- Comprender los significados generales construidos respecto del trabajo como actividad para un grupo de agentes de call center de la ciudad de Medellín.
- Identificar los significados construidos alrededor de la centralidad que el trabajo tiene para un grupo de agentes de call center de la ciudad de Medellín.
- Identificar los significados construidos alrededor de las normas sociales que el trabajo tiene para un grupo de agentes de call center de la ciudad de Medellín.

- Identificar los significados construidos alrededor de los valores asociados que el trabajo tiene para un grupo de agentes de call center de la ciudad de Medellín.
- Identificar los efectos del contexto de la postpandemia del covid 19, en la construcción del significado de trabajo.
- Identificar cambios en el concepto de trabajo de los agentes de call center antes y después de la pandemia del covid 19.

## **Marco de referencias conceptuales**

### ***Significado de trabajo: una aproximación a su estado del arte***

El propósito de este trabajo apunta a establecer el estado del arte, o mejor de la ciencia, respecto a los significados de trabajo construidos en un grupo de agentes de call center, esto es, evidenciar las tendencias investigativas respecto a este tema, en el contexto de la post pandemia. Para tal fin, se realizará el balance de los estudios encontrados relacionados con esta temática a partir de las siguientes categorías: *Propósito de la investigación, referentes conceptuales, tipos de estudio, sujetos participantes, técnicas de recolección de la información, tipo de diseño de investigación y principales resultados o hallazgos encontrados.*

Respecto a los problemas abordados se tiene que se ha investigado el significado de trabajo en diferentes poblaciones como generaciones de mujeres, profesionales de enfermería, jóvenes estudiantes, jóvenes graduandos, mujeres brasileñas, etc., y en distintos contextos como la academia, la hipermodernidad, los cambios generacionales, y en diferentes culturas como la brasileña, chilena, española, uruguaya y colombiana. También se evidencia interés en revisiones bibliográficas en donde se abordan los sentidos y significados del trabajo y sus bases epistemológicas. Así mismo, vemos algunos trabajos a nivel Latinoamérica en donde se ha abordado los Call Centers como economía emergente, y de la cual se ha reconocido y se ha podido abrir un camino interesante para la investigación de los fenómenos subjetivos que vivencian los sujetos que la conforman.

Con relación a los propósitos planteados, se busca comprender, indagar, explicar y entender más a fondo los significados de trabajo que construye ese sujeto activo, perteneciente a

un contexto que se encuentra en constante cambio y de allí el interés de Barrios (2015) en indagar y conocer estos constantes cambios que surgen en cortos lapsos de tiempo desde el ámbito laboral, y que a su vez influye y determina el comportamiento del sujeto. El autor realiza un recorrido histórico sobre los cambios que ha sufrido el concepto de trabajo caracterizando sus distintas dimensiones, en teleoperadores de Uruguay. Vemos entonces como la investigación de Piedra (2019), tiene como objeto precisamente adentrarse también a ese contexto del sujeto, explorando la vida cotidiana de los agentes de centro de atención telefónica, centra sus esfuerzos en analizar sus condiciones de trabajo y entender como las personas expresan sus emociones a través del cuerpo a lo que la autora llamó Corporeidad del trabajo. (Piedra, 2019).

Por su parte, Palomar (2021), se interesa por entender la relación que hay entre el significado de trabajo y la construcción de identidad de género a través del análisis narrativo de 3 mujeres de distintas generaciones sucesivas de una misma familia. Del Bono y Noel (2008), indagan sobre las experiencias laborales, las distintas lógicas de acción y las distintas actitudes individuales y colectivas que tienen los jóvenes trabajadores telefónicos de centro de atención telefónica, en relación con su trabajo.

Vemos la importancia del contexto en el que se desenvuelve ese sujeto activo en investigaciones como la de Romero (2016), donde se estudia las transformaciones del trabajo en la academia universitaria colombiana. El análisis se centró en la configuración del significado de trabajo y el sentido de la profesión de un grupo de profesores universitarios colombianos, analizando los cambios de las instituciones universitarias y la irrupción del capitalismo académico (Romero, 2016). Se sigue identificando los esfuerzos por comprender a ese ser humano perteneciente a esa cultura organizacional que lo define en investigaciones como la de Castaño – Ravagli (2017), en donde se busca comprender los imaginarios y subjetividades alrededor del concepto de trabajo, por jóvenes trabajadores de la industria de BPO en Manizales - Colombia.

Se evidencian grandes esfuerzos por indagar y comprender los significados de trabajo en poblaciones jóvenes en inicio de sus vidas laborales. Como en la investigación de Perez, Vicente y Cubo (2009), en donde indagan sobre la importancia que atribuyen al significado de trabajo, los jóvenes egresados que se encuentran en los primeros años de búsqueda de empleo. Para tal fin, analizan algunos elementos psicosociales importantes durante el proceso de inserción laboral de esta población. También se ha estudiado la evolución que experimentan los jóvenes con respecto

al significado de trabajo durante sus primeros tres años de empleo (García, Martín, Rodríguez y Peiró, 2001).

Por su parte Hernández, Martín y Beléndez (2008), centraron su tesis en analizar el significado de trabajo en estudiantes publicitarios antes de incorporarse a un empleo, siendo este un momento clave para la formación de actitudes y conceptos hacia el trabajo.

Con respecto a los estudios sobre Call center vemos como Flores (2014), centró su tesis en conocer la situación laboral de las personas que trabajan como teleoperadores de un call center de la ciudad de Santiago de Chile. Por su parte Henry (2017), se enfoca en caracterizar las relaciones laborales en los call centers gestionados por empresas tercerizadoras e indagar las posibles formas de organización de esta población teniendo en cuenta factores de subcontratación, deslocalización y flexibilización ligados a su vez a las experiencias subjetivas que tienen los trabajadores en estos entornos laborales.

En lo que corresponde al marco de referencia o conceptos utilizados, todas las investigaciones incluyen *el trabajo* como eje principal, estudiando *los sentidos y significados*, adicionando otras variables de interés de acuerdo con la población y el contexto en el que esta se desarrollan como la función psicológica del trabajo (Bendasolli y Guedes, 2014), Riesgos psicosociales y síndrome de Burnout (Olivera, 2016), Subjetividad y trabajo (Rebello, Prevot, Sergio, Arruda y Bernardes, 2017), Mujeres migrantes, migración autónoma, trabajo y sobrecualificación (Anton, 2017), Estabilidad del significado de trabajo, primeras experiencias, valores laborales y socialización laboral (Gracia, Martín, Rodríguez y Peiró, 2001). También se estudian conceptos como inserción laboral y actitudes laborales (Pérez, Vicente y Cubo, 2009), Juventud, mundo del trabajo y oportunidades de empleo (Castaño Ravagli y Álvarez, 2017), Bienestar laboral, condiciones de trabajo, sentido de la profesión académica (Romero, 2016). Centralidad del trabajo y desempleo (De Souza y Bendassolli, 2017) (Piedra, 2019).

Con relación a los tipos de estudio y diseños, encontramos en su gran mayoría tipos cualitativos, a diferencia de De Souza y Bendassolli (2017), Pérez, Vicente y Cubo (2009), Hernández, Martín y Beléndez (2008) que utilizaron herramientas para comparar las medias de variables en función al género de los grupos. Así mismo utilizaron paquetes de análisis estadístico para analizar variables como la percepción del mercado del trabajo, actitudes y valores laborales, centralidad del trabajo e inserción laboral. También se utilizaron la Escala de intensidad de búsqueda de empleo, el análisis de esta fue precedido por un análisis factorial confirmatorio. Con

el diseño de investigación cualitativo se pretende entender, indagar y comprender el significado que le atribuyen al trabajo, las distintas poblaciones sujeto de estudio en torno a su contexto. Cabe resaltar la importancia que ésta variable ha tenido en los últimos años en torno a la investigación, que se evidencia el interés de algunos autores por desarrollar trabajos de revisión bibliografía como Schweitzer, Gonçalves, Tolfo, y Silva (2016), quienes centran su estudio en una revisión integradora de 25 artículos indexados en las bases de datos PePSIC y SciELO sobre los fundamentos epistemológicos que sustentan las producciones científicas nacionales en estudios empíricos que versan el sentido y significado del trabajo en los estudios nacionales. Así mismo Rebello, Prevot, Sergio, Arruda, y Bernardes (2017), seleccionaron 15 artículos que abordaron el tema *trabajo*, publicados en revistas asociadas a la base Scientific Periodicals Electronic Library en el periodo de 2008 a 2015, cuyo objetivo se centró en examinar cómo los estudios actuales de investigadores brasileños se centran en los temas sentido y significado del trabajo, el cual sigue siendo relevante ya que el trabajo constituye uno de los valores fundamentales del ser humano y que aún desempeña un papel importante en su autorrealización y su subjetividad, así como contribuye al desarrollo de su identidad. Por su parte Bendassolli, P, Coelho-Lima, F, Araujo Pinheiro, R y Carvalho de Siqueira, P (2015), tomaron setenta artículos en donde revisaron la producción científica brasileña sobre sentidos y significados del trabajo en donde entre sus principales hallazgos se pudo encontrar que las últimas investigaciones se desarrollaron en la última década y media. Predominan los estudios en psicología y de diseño cualitativo. También se obtuvo como resultado en este estudio cuatro empleos terminológicos: solamente significado del trabajo; solamente sentido del trabajo; ambos sentido y significado, y un conjunto amplio y fragmentado de investigaciones en que no se puede identificar una única opción terminológica.

Con relación a los sujetos participantes de las investigaciones se puede concluir que de acuerdo con el contexto son personas mayores de edad, que caracterizan a la población que se tiene interés indagar. Por ejemplo con experiencia en call center (Piedra, 2019) (Del Bono, A y Noel, 2008) (De Souza y Bendassolli, 2017) (Castaño-Ravagli, M., & Álvarez-Giraldo, C. M.2017), (Flores, 2014), jóvenes recién graduados y accediendo a su primer empleo graduados (Hernández, A; Martín, M; Beléndez, 2008), (Perez, Vicente, y Cubo,2009), (Gracia, F, Martin,P, Rodriguez, I y Peiró, 2001), docentes universitarios (Romero 2016). Por su parte Palomar (2021), centro su estudio en tres mujeres de tres generaciones distintas pertenecientes a la misma familia y Anton (2017) mujeres brasileñas migrantes en Barcelona. Gabriel, J y De Assis, (2012) centraron su estudio en profesionales de la salud. Así mismo se destaca la revisión de artículos científicos y



literatura internacional (Bendassolli,P, Coelho-Lima,F, Araujo Pinheiro, R y Carvalho de Siqueira, 2015) (Obispo y Renteria, 2020) (Rebello, D; Prevot, R; Sergio, M; Arruda, F; y Bernardes, 2017) (Da Rosa, S.Chalfin, M, Baasch, D. y Soares, 2010) (Bendassolli, P., & Guedes, 2014) (Schweitzer1, L; Gonçalves, J; Tolfo, S Y Silva, 2016).

En lo que se refiere a los instrumentos de recolección de información y análisis de los datos en los estudios de diseño cualitativo se implementó con mayor frecuencia la Entrevista a profundidad en donde los investigadores podían obtener información sobre la subjetividad de los participantes que evidenciara sus constructos sobre el significado de trabajo. (Del Bono, A y Noel, 2008) (Castaño-Ravagli, M., & Álvarez-Giraldo, 2017) (Henry, 2007). Las entrevistas semiestructuradas fueron utilizadas en investigaciones de diseño cuantitativo y mixto, para en la mayoría de los casos, complementar la información recogida a través de los cuestionarios aplicados. (Palomar, 2021) (Gabriel, J y De Assis, 2012) (Piedra, 2019) ( Anton, 2017), (Flores, 2014) (Perez, C,Vicente,F y Cubo, 2009). También se utilizaron encuestas en los estudios de tipo exploratorio (Perez, Vicente, y Cubo, 2009) (Gracia, F , Martin,P, Rodriguez, I y Peiro, 2001).

Se utilizaron diferentes cuestionarios tales como: Sociodemográfico (De Souza, D y Bendassolli, 2017), cuestionario de condiciones de trabajo (Romero,2016), cuestionario de la MOW y análisis estadístico con el paquete SPSS (Hernández, A; Martín, M; Beléndez, 2008) (Perez, C,Vicente,F y Cubo, 2009). Artículos sometidos al análisis de contenido (Rebello, D; Prevot, R; Sergio, M; Arruda, F; y Bernardes, R 2017). Análisis mediante categorización de temas y subtemas (Flores,2014) y (Schweitzer1, L; Gonçalves, J; Tolfo, S Y Silva, 2016) y análisis de contenido mediante softwares (Bendassolli,P, Coelho-Lima,F, Araujo Pinheiro, R y Carvalho de Siqueira, 2015) (De Souza, D y Bendassolli, 2017).

En referencia a las *principales conclusiones y resultados* de las investigaciones encontramos que hay una gran influencia del sentido y significado de trabajo que las personas le dan con base a sus experiencias pasadas. En el estudio generacional realizado por Palomar (2021), vemos como la relación pasada que estas tres mujeres habían tenido en torno al trabajo, influyó notoriamente en el significado de trabajo que generación tras generación habían construido en la actualidad, y que influye notoriamente en su postura y comportamiento. La temporalidad es otro factor importante que influye en la construcción de significado de trabajo y que se evidencia en la investigación de Gracia, F, Martín, Rodríguez, I y

Peiró, J (2001), cuando vemos como los diferentes componentes del significado de trabajo, varían a lo largo del tiempo. Los resultados muestran que las primeras experiencias de empleo están afectando negativamente la construcción de significados de trabajo.

También se destaca la influencia de otros elementos contextuales como la transmisión del significado de trabajo en el entorno familiar que se ve influenciado por la clase o estrato social, el contexto del mundo del trabajo actual y la dimensión generacional, (Paloma, 2021). Así mismo De Souza, D y Bendassolli, P (2017), sugieren en su estudio, la importancia de estudiar la construcción del significado de trabajo desde la interacción entre los factores personales y contextuales de los individuos. En la investigación de Castaño-Ravagli, M., & Álvarez-Giraldo, C. M. (2017) vemos como el estrato social influye notoriamente en la construcción de significado de trabajo cuando se logra evidenciar que los jóvenes de estratos 1 y 2 en Colombia, que se desarrollan en condiciones de vulnerabilidad económica y que les dificulta el acceso a una actividad laboral formal, perciben y construyen un significado de trabajo positivo en el ámbito de los call centers, en cuanto a que estos les permiten subsistir dignamente dentro de un entorno carente de oportunidades tanto personales como familiares. Para la población que cuenta con las necesidades básicas satisfechas, la construcción positiva del significado de trabajo en call center sugiere la oportunidad de desarrollo y crecimiento. (Castaño-Ravagli, M., & Álvarez-Giraldo, C. M. 2017). En los cambios generacionales vemos como hoy en día, los jóvenes tienen la capacidad de reinventarse y adaptarse rápidamente, lo cual indica la posibilidad de cambiar fácilmente de empleo, lo que sugiere una concepción de trabajo que les permita mantener esa flexibilidad característica del contexto histórico en el que nos encontramos actualmente.

En el contexto del mundo de trabajo actual, vemos en la investigación realizada por Perez, C, Vicente, F y Cubo, S (2009), que para los jóvenes el trabajo es muy importante en sus vidas, sin embargo influyen la construcción de su significado de trabajo por las dificultades que presenta el mercado laboral actual.

En cuanto a los resultados obtenidos por Gabriel, J y De Assis, A (2012), en su investigación con los profesionales de enfermería, hubo mayor objetividad en referencia al significado que le dan al trabajo cuando lo describen como parte de la rutina de la vida, para sobrevivir o para entender la dicotomía entre trabajar y descansar. Sin embargo, la carga

subjetiva que conlleva el trabajo que desarrollan, consideran que hace parte de su profesión. Algunos otros aspectos subjetivos como sentimientos negativos, por falta de reconocimiento y motivación, fueron importantes para la construcción del significado de trabajo de esta población.

En la investigación desarrollada por Romero, M (2016), vemos que el significado de trabajo de la población docente universitaria objeto de estudio, se ha visto altamente influenciada por un contexto histórico que ha precarizado el trabajo a lo largo de los años y que evidencia perdida del vínculo identitario de los docentes con la academia.

Así mismo, se puede concluir que, para los jóvenes, el trabajo permite construir identidad y que la diferencia entre sexos y la importancia que la familia otorga a este, al tiempo libre y a la influencia de la comunidad, representa gran importancia para ellos. Igualmente, estos estudiantes conciben el trabajo como un derecho y exigen ser partícipes en la toma de decisiones empresariales. (Hernández, A; Martín, M; Beléndez, M (2008).

De las revisiones bibliográficas realizadas recientemente, se puede concluir que el trabajo sigue siendo un tema relevante de investigación, en tanto que sigue siendo uno de los valores fundamentales del ser humano y desempeña un papel fundamental para su autorrealización y subjetividad, así como también contribuye al desarrollo de su identidad. (Rebello, D; Prevot, R; Sergio, M; Arruda, F; y Bernardes, R 2017). Sin embargo con base a la revisión realizada por Da Rosa, S.Chalfin, M, Baasch, D. y Soares, J. (2010), varios autores no hacen diferenciación entre el concepto de sentido y significado como si ambos fueran el mismo fenómeno.

Bendassolli, P., & Guedes, S. (2014), proponen una triada entre sentido y significado de trabajo, sirviendo a una función psicológica mediadora del trabajo como actividad.

A continuación, se desarrollan un conjunto de referencias conceptuales respecto al *significado de trabajo de agentes de call center*; para lograr este cometido, se disertará alrededor de los siguientes tres ejes conceptuales: *significado de trabajo; el concepto de trabajo; los call center como actividad laboral y el contexto de la post pandemia del covid 19*.

## **Significado de trabajo**

### *Definición y generalidades*

Históricamente el concepto de trabajo ha venido sufriendo una serie de transformaciones con el pasar de los años, que han generado en el ser humano cambios en su comportamiento en torno a este. Nuestra sociedad contemporánea se ha caracterizado por sufrir de una serie de cambios que se han hecho sentir en el contexto del mundo del trabajo. De forma general, el trabajo hace referencia a la capacidad del hombre en transformar la naturaleza asociado al alcance de lograr unos objetivos particulares.

Es de anotar que el trabajo posee un carácter polifacético, en donde nos referimos al trabajo de múltiples formas: el trabajo como una actividad o una tarea: “estoy trabajando duro”; como una situación ocupacional: “he encontrado un trabajo”; como un ambiente o contexto físico: “trabajo al aire libre” “mi puesto de trabajo”; como una técnica o método de producción: “trabajo artesanal, trabajo a destajo”; como un significado subjetivo: “tengo derecho a trabajar”; como una actitud o creencia: “es bueno trabajar”; como un resultado: “he hecho un buen trabajo”; como un valor: “el trabajo es lo más importante en mi vida”; como estructuración temporal: “es hora de trabajar”; como símbolo social y cultural: “posee un buen trabajo”,

“los japoneses son trabajadores”; como coste o esfuerzo: “ha supuesto mucho trabajo”; como intercambio social y económico: “lo ha recibido a cambio de su trabajo”, “vive de su trabajo”; como ética: “el trabajo redime” ...etc.”. (Peiró & Prieto, 1996 en Blanch 2003). En este sentido, el trabajo aparece como un fenómeno universal tan natural como la vida misma, al que cada cultura le da su toque característico. (Blanch,2003).

De La Garza (2009), indica que el trabajo es una forma de interacción entre personas con objetivos tanto materiales como simbólicos, en el que en todo trabajo implica construcción e intercambio de significados entre personas. Esta interacción inmediata o mediata entre sujetos, permite hablar de una comunidad simbólica del trabajo, que logra transformar los conceptos superficiales de trabajo y nos permite establecer la diferencia histórica entre trabajo y no trabajo, ya que esta no puede estar determinada por el tipo de actividad y sujeto ya que se producen en articulación entre las relaciones sociales de subordinación, cooperación, explotación y autonomía entre las personas. Esta integración permite junto con la cultura y el poder, conferir además de

significado social al trabajo, definir lo que no es y generar valor al trabajo en términos morales e identitarios y valor en términos económicos.

Algunos fenómenos como la globalización, la reestructuración productiva, la competitividad y los cambios en el empleo, entre otros fenómenos, han generado grandes cambios en la categoría del trabajo. A partir de estos, han surgido innumerables estudios dirigidos al impacto que estos han tenido en el mundo del trabajo. En medio de todo este impacto, se hace relevante comprender cuales son los significados de trabajo creados por los seres humanos en medio de los múltiples cambios que vivimos actualmente y cuáles son los sentidos que estos le otorgan. Da Rosa Tolfo, S; Chalfin, M Baasch, D; Soares J (2011).

“Es a través del trabajo que el ser humano ha buscado suplir sus necesidades, alcanzar sus objetivos y realizarse” Oliveira, Piccinini, Fontoura y Schweig , (2004) en García y Castaño (2016). En este sentido, el significado de trabajo no ha sido estático sino más bien dinámico y ha venido cambiando a lo largo de la historia de acuerdo con el contexto, influenciado por la cultura y por factores sociales, económicos políticos y religiosos. En ese recorrido, el trabajo ha tenido connotaciones tanto negativas como positivas (Bastos, Pinho, & Costa, 1995).

En la antigüedad una de las primeras concepciones clásicas de trabajo, lo concebían como una tortura, *tripalium*, lo cual no valorizaba ni a la tarea ni al individuo. (Da Rosa Tolfo, S; Chalfin, M Baasch, D; Soares J, 2011).

Blanch (2003), identifican tres posibles valores y concepciones con relación al trabajo. Al abordar los valores y concepciones en relación con el trabajo, Blanch Ribas (2003) identifica tres posibilidades: polo negativo, centro del continuo y polo positivo. La primera está de acuerdo con la idea del *tripalium*, o sea, de castigo, coerción, esfuerzo y penalidad. En la posición central están las representaciones del trabajo en una perspectiva instrumental, en la medida en que él proporciona la supervivencia e implica dedicarse a la consecución de ese fin. El polo positivo del trabajo es asociado a posibilidades de satisfacción y de autorrealización. Actualmente, el trabajo posee una connotación predominantemente asociada a valores positivos, toda vez que el trabajo permite al ser humano la consecución de metas y objetivos.

Con la reestructuración productiva, producida por el capitalismo, se genera un aumento en la precarización de las condiciones y relaciones de trabajo, así como un aumento significativo de las cifras de desempleo. Se identifican también nuevas formas flexibles de empleo, que

emergen en la última década del siglo XX. La emergencia de estas diversificadas formas de trabajo, influyen en la identificación y cuestionamiento del individuo sobre sus significados y sentidos de trabajo. (Kovacs, (2005) en Da Rosa Tolfo, S; Chalfin, M Baasch, D; Soares J, 2011).

Desde la perspectiva cognitivista de Bruner, los significados están ligados al lenguaje y a la cultura. Así mismo explica Bruner que este tiene sus orígenes en dos vías, una biológica que hace referencia a la capacidad innata que tienen las personas en comprender adquirir significados, y la vía de la cultura que dota al ser humano de símbolos la realidad de sujeto, por medio de la cual este construye los significados. En ese sentido, para Bruner (1998), los significados no son más que la reconfiguración y la reorganización que el ser humano realiza de los símbolos de su realidad. La comprensión de estos significados es un proceso subjetivo que involucra tanto la historia del individuo como su inserción social. Así mismo, plantea Bruner que los significados tienen dos funciones: La primera hace referencia a que estos permiten la conexión del individuo con la cultura, la segunda tiene que ver con la construcción de sí mismo ( el yo), a través de las relaciones interpersonales.

#### *Diferencia entre sentido y significado*

Según las investigaciones realizadas por el MOW (1978), el significado del trabajo incluye valores, creencias, actitudes y expectativas, que las personas de la sociedad contemporánea han desarrollado en relación con el trabajo. Los significados son un componente de la realidad social, con implicaciones tanto en las acciones individuales como en los procesos grupales y en la sociedad. A través de diferentes investigaciones el MOW logro identificar tres variables que persisten en las personas tras el proceso de constitución del fenómeno” significado del trabajo”: centralidad, normas sociales, y valores asociados a los resultados e importancia de las metas de trabajo.

La centralidad está relacionada con la identificación personal hacia trabajo. RuizQuintanilla y Claes (2000), definen la centralidad como el grado de importancia que el trabajo tiene para las personas en algún momento de sus vidas.” Indica RuizQuintanilla y Claes (2000) que la centralidad está constituida por dos componentes: el valor atribuido al trabajo y su importancia en relación con otros papeles/funciones en la vida. Las normas sociales hacen referencia a las creencias y expectativas sobre los derechos y deberes relacionados con el trabajo. Así mismo estos

pueden ser de dos tipos: Relativo a la obligación, es decir, a la responsabilidad personal y el compromiso con la organización que cada individuo posee (compromiso normativo). Y Relativo a los derechos del trabajador, que hace referencia a la relación entre los colaboradores, los esfuerzos, los resultados, las inversiones y las recompensas recibidas.

Los valores asociados a los resultados se relacionan con las razones que las personas tienen para trabajar. Esto hace referencia el estatus, prestigio, satisfacción por la labor, contactos sociales, etc. (RuizQuintanilla & Claes, 2000).

Los investigadores del Grupo MOW identificaron dos dimensiones relacionadas con las metas individuales: aquellas relativas a aspectos económicos, instrumentales y extrínsecos (pago y seguridad en el empleo, por ejemplo) y las referidas a aspectos intrínsecos o expresivos, como autonomía y uso de habilidades.

Lívia Borges (1997) plantea que los significados de trabajo tienen un componente histórico, dinámico y subjetivo. Esta cognición subjetiva demuestra como la historia personal, la interpretación y sentido que el individuo le otorga al trabajo. Un contexto socio histórico que además de presentar un contexto compartido por un grupo de individuos refleja una realidad histórica de la sociedad, y un dinamismo que evidencia un permanente proceso de construcción. Los individuos están en constante construcción de significado de trabajo en su proceso de socialización, cuando interiorizan contenidos asociados a su trabajo, cuando se integran en una estructura social organizacional y socioeconómica de la ocupación y de la actividad a desempeñar (Borges,1998).

La forma particular como es significado el trabajo para un individuo y sus condiciones asociadas, se convierten en una condición o variable moderadora muy importante que puede atenuar o agravar la experiencia laboral de un individuo, y la significación de aquella experiencia. (Orejuela, 2019).

Según Morin (1996, p. 269) el sentido es un efecto producto de la actividad humana, constituido por una estructura afectiva que comprende tres componentes: la significación, la orientación y la coherencia. La significación hace referencia a la a aprehensión y la comprensión de la experiencia vivida, así como el valor o la importancia que el sujeto atribuye a esta. La orientación por su parte es relativa al proyecto y a la intención que dirige la acción del individuo. Y

finalmente la coherencia es la integración consciente de la información que obtiene el sujeto de su mundo, y que tiene como objetivo equilibrar la vida interior con lo social. De acuerdo con Orejuela (2019), el trabajo es una actividad social cargada de sentido, con fines prácticos y funciones psicológicas que determina el comportamiento de los individuos.

Para hablar sobre sentido del trabajo, Morin (2001) también indica que existen siete razones que motivan a las personas a trabajar: actualizar sus potenciales, adquirir seguridad y ser autónomas, relacionarse con otros, generar sentido de pertenencia, prestar un servicio y contribuir a la sociedad. El análisis de estas razones permitió determinar tres conjuntos de características para que el trabajo tenga sentido. La primera, que sea realizado en buenas condiciones, la segunda, que ofrezca oportunidades de aprender y prestar servicios a las personas y la tercera, que sea variado, interesante y permita autonomía a los individuos. Es decir, que el sentido del trabajo siempre estará fuertemente influenciado por la propia organización del trabajo, y esta debe ofrecer la posibilidad a sus trabajadores de realizar una labor que tenga sentido realizar, que permita el desarrollo de sus competencias, donde puedan desarrollar sus juicios, su libre albedrío y que les permita conocer la evolución de su desempeño.

En nuestra sociedad contemporánea, se han identificado pluralidad de valores e instituciones que han generado crisis de sentidos en las personas, ya que estos influyen a las personas en diferentes direcciones y perspectivas. Por tal motivo se considera relevante social y científicamente comprender los significados y sentidos del trabajo en la actualidad. (Berger y Luckmann, 2004).

## **El trabajo**

### *Definición y generalidades*

De acuerdo con Blanch (2003) en Borges & Yamamoto (2004), el concepto de trabajo ha venido cambiando con base al contexto histórico y social. Carlos Marx (1867 – 1968), dentro de su teoría definía el trabajo como: *“una relación dialéctica entre el hombre y la naturaleza en la cual la transformación de uno redundaría en la transformación del otro, y viceversa.”* Así mismo, el trabajo implicaba la relación con otras personas y podía ser comprendido como un esfuerzo colectivo en donde todos debían participar.

Según Borges & Yamamoto (2004) el trabajo se define como una actividad que puede ser individual o colectiva, remunerada o no, y que tiene el objetivo de transformar la naturaleza por



medio de herramientas, para la satisfacción de necesidades individuales o colectivas. Esta definición trae consigo una connotación del trabajo como actividad productiva, que se enfoca en la necesidad del ser humano de suplir ciertas necesidades. también se incluye un concepto legal del trabajo cuando Borges & Yamamoto (2004), hacen referencia a una relación entre dos partes comprometidas bajo unos deberes y derechos a cumplir bajo la aparición del concepto de *empleo*.

Blanch (2003) define el trabajo como:

“una actividad humana, individual o colectiva, de carácter social, complejo, dinámico, cambiante e irreductible a una simple respuesta instintiva al imperativo biológico de la supervivencia material. Se distingue de cualquier otro tipo de práctica animal por su naturaleza reflexiva, consciente, propositiva, estratégica, instrumental y moral.”

Esta definición permite ver a un ser humano activo desde sus inicios, en donde a partir de la manipulación y utilización de herramientas, máquinas y artificios, desarrollaba acciones que le permitían la supervivencia, y se contempla como las primeras actividades asociadas al trabajo. Dentro de la concepción de trabajo desde un punto de vista activo del ser humano, vemos como De la Garza (2009) define el trabajo como la transformación de un objeto a partir de la actividad humana, articulando medios de producción para lograr un producto o servicio con valor de uso y con valor de cambio. Esta actividad no es aislada, sino que requiere de interacción con otras personas que a su vez también lo transforman.

En la década de los 70, los modelos tayloristas y fordistas, pierden fuerza toda vez que su modelo de organización y producción del trabajo, no estaban siendo efectivos, mostrando entonces señales de agotamiento e ineficiencia al no manejar los índices de crecimiento y acumulación de capital que se esperaban. En ese sentido llega la Revolución Industrial con implementación de estrategias que permitían la introducción de microelectrónica e informatización de los procesos productivos e introducción otros modelos productivos como el japones. (Da Rosa Tolfo, S; Chalfin, M Baasch, D; Soares J, 2011).

Con la llegada del capitalismo, el trabajo comenzó a asociarse a la obtención de sustento material, y en relación con el empleo dada las relaciones contractuales asalariadas. En este sentido, el trabajo está más relacionado con la transformación del ser humano hacia la naturaleza y el empleo a relaciones contractuales caracterizada por un vínculo formal con una organización

que conllevan al cumplimiento de unas obligaciones y aceptación de un salario. (Borges & Yamamoto, 2004).

### ***Funciones psicosociales del trabajo***

De acuerdo con la OIT (1984), se define las funciones psicosociales en el trabajo como el conjunto de interacciones del individuo en su trabajo que implica factores medio ambientales como las condiciones de la organización y factores subjetivos como la satisfacción en el trabajo. Por otra parte, las funciones psicosociales del trabajo también implican la capacidad del trabajador, sus necesidades la cultura y su situación personal externa al trabajo, a través de sus percepciones y experiencias de vida que influyen en la salud y en el rendimiento del individuo. Estos factores se encuentran en constante dinamismo, de tal manera que a medida que pasa el tiempo, el individuo debe adaptarse a los cambios constantes.

Cuando se produce una interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos (subjetivos), del trabajador, pueden generarse perturbaciones emocionales, problemas de comportamiento, en términos neurofisiológicos, cambios bioquímicos y neuro hormonales, es cuando comienzan a presentarse enfermedades tanto físicas como mentales en los trabajadores. Así mismo, estos cambios, pueden generar efectos nocivos para la satisfacción y el rendimiento en el trabajo. (OIT,1984). Ya bien lo planteaba Dejours en 1987, cuando indicaba que el sufrimiento como experiencia subjetiva podría originarse entre el desfase de las condiciones de trabajo y el orden del deseo de los sujetos. El trabajo puede llegar a ser una experiencia de sufrimiento cuando este no es experimentado como una actividad de compromiso entre los deseos de sujeto y la realidad del contexto laboral. (Orejuela, 2019).

Existen factores y factores psicosociales de riesgo. Los primeros, hacen referencia a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo y el diseño del puesto de trabajo. Y los segundos hacen referencia a las condiciones organizacionales cuando tienen una gran probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud y el bienestar de los trabajadores. Es decir, cuando actúan como factores que pueden desencadenar tensión y estrés laboral. (Moreno,2011). En ese sentido, los factores psicosociales de riesgo son factores que pueden generar un daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica. Existen muchos factores

psicosociales de riesgo en el trabajo, algunos de estos riesgos asociados al trabajo son: la falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol, etc. (Moreno, 2011).

## **Agentes de call center y call center como actividad laboral**

### *Definición y generalidades*

Un agente de call center se define como una persona que desarrolla un trabajo de atención telefónica a otros usuarios, a través de un centro de llamadas nacionales o internacionales. (Uriarte, 2020).

Las empresas de call center en su conjunto, se conocen como una “industria”, como una actividad económica propiamente, en la medida en que su negocio consiste en proveer servicios de atención telefónica a terceros, bajo la modalidad de outsourcing. (Morales y Uribe-Echeverría, 2010 en Flores y Lawrence, 2014). Así mismo, se plantea que las industrias de call center se caracteriza por ser un sector económico amplio y heterogéneo, en donde conviven empresas de alcance global con empresas locales, y desarrollan prácticas laborales avanzadas con prácticas precarias basadas en salarios bajos.

Algunos autores consideran que los centros de llamadas no han de considerarse como un sector como tal, sino más bien corresponden a una modalidad organizada de trabajo. (Weinkopf, 2009 en Flores y Lawrence, 2014).

Con la llegada del capitalismo, llegaron las justificaciones para la creación suficiente de la división del trabajo: Empresas que se especializaron en producción, economías de alcance y escala, ampliación de mercados y consolidación de la competencia como fundamentales para el sistema. Con la llegada de la teoría de las ventajas comparativas, llegó la conveniencia de la especialización en alcanzar mejores resultados de la actividad productiva. En el curso del siglo XIX y el siglo XX, el capitalismo se expandió con los cambios de la revolución tecnocientífica y la incorporación de las innovaciones tecnológicas en los sistemas productivos. Vemos estos pensamientos modernos en la actualidad, en donde las economías desarrolladas, cada vez más incorporan en sus planes y estrategias la implementación de la tercerización de servicios como producto de la madurez del

capitalismo. En este sentido es común que las empresas externalicen aquellas operaciones que no corresponden al core business y desarrollen estrategias basadas en otros propósitos para diversificar los ingresos y disminuir los costos e incrementar los beneficios. Es por eso que hoy por hoy, el *outsourcing* es reconocido actualmente como una de las herramientas de gestión más importante del nuevo siglo.

Actualmente la tendencia globalizada de tercerización de los servicios corresponde a la implementación de la estrategia Stakeholder Relationship Management, que implica tantos niveles micro hasta los más macros. Colombia se posiciona en el mercado de los Contact centers como estratégico e identifico planes de acción en donde se incluye el desarrollo del recurso humano, el desarrollo de normativas apropiadas y el mejoramiento de la infraestructura. (Castaño-Ravagli & Álvarez-Giraldo, 2017).

Los centros de llamadas o Call Centers, empezaron a tomar popularidad hacia varias décadas en los Estados Unidos, por parte de las empresas para reducir sus costos en medio del auge de un modelo capitalista que les pedía cada vez más acumulación de riqueza a bajo costo. (Norman, 2005 en Alonso, 2010). Algunos autores indican que estos surgieron en la década de los sesenta por parte de la empresa Ford como una estrategia para buscar nuevos compradores. Sin embargo, no es claro aun si era una empresa externa dedicada exclusivamente a esta actividad. Otros autores argumentan que esta industria inicio su desarrollo en el Reino Unido en la década de los setenta, en donde los call centers tenían como objetivo principal proporcionar información y atender reclamos, actividad concentrada en un solo lugar con un gran número de bases telefónicas atendiendo clientes en un mismo lugar telefónicamente. (Harrington, 2004 en Alonso 2010).

Para esta misma época, la industria de los call center, comienza a desarrollarse como la solución a la necesidad de un creciente número de empresas que requerían masificar su atención y mejorar el contacto con sus consumidores y clientes potenciales. (Micheli,2007). Durante los últimos años, la introducción de las TIC's, así mismo, ha ampliado la gama de servicios a los que se pueda acceder via telefónica, lo que ha generado grandes reducciones de costos operacionales para las empresas, al potenciar la atención telefónica de sus clientes y reducir la atención presencial. Esto ha permitido que las personas sean más receptivas a las interacciones mediadas por un canal telefónico. (McPhail, 2002 en Flores y Lawrence, 2014).

*Estrategias de gestión en operadores de call center, contexto histórico, combinación de modelos tayloristas, fordistas y posfordistas*

El capitalismo que se desarrolló hasta antes de la década de 1970 era un modelo jerárquico, inspirado en el orden militar donde cada individuo tenía una función claramente definida. Las empresas, como institución, tenían una función social importante, pues proporcionaba a cada individuo un sentido de pertenencia y realización personal al ofrecer empleo y, por tanto, permitía un lugar dentro de la sociedad. (Ramírez y Morquecho, 2017)

La planificación a largo plazo no se manifestaba nada más a nivel empresarial sino también a la escala individual pues permitía a los individuos crear relaciones sociales durables y construir una historia de vida estructurada. A pesar de la falta de libertad de este modelo los individuos encontraban gratificaciones a largo plazo como la promoción por antigüedad o por resultados logrados sobre la base de reglas precisas. Así, hacer bien las cosas por el mero placer de hacerlas bien permitía darle un sentido al trabajo, daba sentido de pertenencia y orgullo al trabajador y proporcionaba prestigio moral en la familia y dentro de la comunidad. Esto no era exclusivo de las empresas privadas sino también del Estado, que proporcionaba un ideal social de realización individual, familiar y comunitario: pensión por retiro, educación gratuita y derechos universales sin distinción. (Ramírez y Morquecho, 2017).

El modelo productivo Taylorista – Fordista vigente en los países capitalistas industrializados durante parte importante del siglo XX, se constituyó principalmente por la dominación de grandes empresas que se caracterizaban por ser empresas organizadas jerárquicamente, con masividad en su producción y estandarizada en su producción con la utilización de maquinarias y herramientas con únicos propósitos. Su estrategia se basaba en la división del trabajo para apuntar a medir la evolución de la productividad. (Montero et al, 1999 en Flores y Lawrence, 2014).

El taylorismo se caracterizó por la racionalización y la organización científica del trabajo. Consistió en la fragmentación de las tareas realizadas, en la medición de movimientos en forma

mecánica y de rutina, quitándole el valor de ser una forma creativa de actividad humana, contribuyendo así a la desvalorización al trabajo. (Wittke, 2006 en Flores y Lawrence,2014). Este mecanicismo mantenía el concepto de trabajo ligado al desgaste físico, reflejado en el esfuerzo y la fatiga del obrero en donde su actividad trataba de una serie de operaciones simples y rutinarias. Por su parte el modelo fordista, incorporo al Taylorismo la mecanización de tareas y la banda transportadora. De esta manera el Taylorismo fue incorporándose y potencializándose con el montaje fordista hasta convertirse en el modelo de producción de los países avanzados. De esta manera, ambos modelos significaron una simplificación del trabajo, al demandar pocos requerimientos en calificaciones y competencias e imponer menor autonomía a los trabajadores. De esa manera, posibilito el reemplazo de trabajadores por máquinas y generando poco interés en los empresarios, para invertir en mayor capacitación a los trabajadores (Neffa, 1999 en Flores y Lawrence,2014).

Según Blanch (2011), el Fordismo fue un régimen económico -político y socio laboral basado en un contrato social entre capital, trabajo y estado, en donde los objetivos y estrategias estaban basados en el crecimiento económico, empleo formal, mantenimiento de derechos laborales, libertad de mercado y protección social. En el fordismo, vemos como aparece la contratación indefinida con remuneraciones económicas dignas que generan un empleo estable. A nivel económico y de producción las empresas crecían gracias a la demanda y la inyección de capital se mantenía constante. Sin embargo, a finales del siglo XX el modelo Fordista sufre un declive al verse afectado por la caída en las tasas de crecimiento de la productividad, generado por posguerra y alterando los costos en las materias primas y el petróleo, incrementando así el costo del trabajo. Esta crisis obliga al modelo Fordista a redefinir las condiciones de sus trabajadores y a crear un modelo de competencia que asegurara la supervivencia de este.

La nueva estrategia se empieza a desarrollar a finales de los ochenta cuando se inician los cambios en las organizaciones, con la des verticalización de las estructuras y los ciclos productivos, se implementan una estructura con modelos flexibles, lo que permitió que las empresas consiguieran una elevada capacidad de responder ante la incertidumbre y a la variabilidad y la fragmentación de la demanda. Sin embargo, esta nueva estrategia, genero cambios en las condiciones laborales de los trabajadores en temas como la remuneración, el acceso a beneficios, prestaciones y seguridad social, etc. Se genero la descentralización de la mano de obra, dando paso a la contratación indirecta y a la subcontratación. Todos estos nuevos cambios se conocen

como el Post fordismo o era de flexibilización laboral, la cual se caracteriza por establecer relaciones laborales de manera más dinámica y ágil, dependiendo de las demandas del mercado. Según Gómez (2010), la flexibilización laboral es “el conjunto de las medidas adoptadas para que las empresas puedan responder al constante proceso de cambio dando una respuesta en forma oportuna en tiempo, calidad y costo, con el objetivo de aumentar la eficiencia económica” (p.229). Es aquí cuando se abre paso a formas de contratación con términos definidos, jornadas laborales de medio tiempo, contratación temporal, ya que de esta manera las organizaciones se adaptaron a las variaciones de producción. De esta manera la flexibilización laboral reestructuro la relación con el trabajo (Flores y Lawrence,2014).

De esta manera se hacen evidentes los cambios que con la flexibilización se han dado en el mundo laboral, específicamente la posición del sujeto dentro de la organización, y la relación con el trabajo, es decir que se cambia la manera de gestionar el recurso humano dentro de la organización y las dinámicas entre empleados y empleadores, generando la perdida de condiciones como la estabilidad y la seguridad del trabajo, esto para los empleados, quienes pueden percibir los cambios como negativos, pero para las empresas se genera un cambio positivo al perder rigidez laboral que les permita adaptabilidad a un mundo globalizado en constante demanda de cambio.

## **Post pandemia del covid 19**

### *Definición y generalidades*

Según la OMS, el covid - 19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de “neumonía vírica” que se habían declarado en Wuhan (República Popular China).

El 5 de marzo de 2020, llegó el primer caso de covid 19 a Colombia que obligo a su población mantenerse en Cuarentena obligatoria por casi 5 meses continuos. Los síntomas más comunes e Covid – 19 son fiebre, tos seca y cansancio. Sin embargo, hay cuadros muchos más graves que incluyen síntomas como perdida de olfato, apetito, congestión nasal, conjuntivitis, fiebre, dolores musculares, dolor u opresión de pecho, náuseas, diarrea y escalofrío.

Este pequeño virus, ha puesto en riesgo la salud, la vida y la familia humana. La pandemia del covid – 19, genero secuelas de enormes proporciones tanto en el campo médico y sanitario como en diversos ámbitos de la vida humana. (Caldera, 2020).

La llegada de este virus nos colocó en una posición de “guerra biológica” silenciosa que hoy por hoy nos impone grandes retos y profundas lecciones. Las secuelas que nos deja la pandemia alcanzan los niveles políticos y de liderazgo mundial. Implica repensar los fundamentos de nuestra civilización actual frente a una sociedad más sensible, humana bajo una construcción de sociedad congruente con los cambios ocasionados por la pandemia del covid – 19, en términos de la familia, las políticas gubernamentales que frente a un evento de tal magnitud mundial no supo reaccionar con una planeación estratégica, sin respuestas y sin coordinación. (Caldera, 2020).

Durante la pandemia del covid – 19, veíamos como las cifras, los gráficos de infectados y fallecidos por covid - 19, alteraban nuestra vida, enmarcado en un bombardeo mediático – infodemico, que impacto en nuestras psiquis en las representaciones con las que construimos nuestra forma de vivir la vida. Por eso quienes tal vez no se infectaron de covid – 19, podríamos decir que se han enfermado de los efectos psicológicos producidos por esta pandemia que se instaure en la búsqueda de una nueva normalidad. (Neffa et. Al, 2020).

#### *Cambios, implicaciones y retos del trabajo en la post pandemia*

Plantea Neffa et at. (2020) que “La pandemia del COVID-19, es un fenómeno complejo, biopsicosocial-cultural y ecológico, y es necesario abordar también los efectos no biológicos de la epidemia a nivel mundial para poder enmarcar y darle sentido a lo que son los factores de riesgos psicosociales en el proceso de trabajo, en el conjunto de las condiciones y medio ambiente del trabajo.” Con la pandemia, se revalorizo la discusión sobre la salud de los trabajadores, que tiene una implicación política, jurídica y económicamente.

En el campo laboral, la pandemia incito a la implementación del teletrabajo como un efecto del confinamiento producido por la pandemia. La implementación del teletrabajo ha sido el efecto laboral más importante del confinamiento por el virus del Covid – 19. La mayoría de las empresas, cuyos sectores lo permitían, se vieron obligadas en pocas semanas a pasar al teletrabajo. La implementación de esta modalidad respondía a un esfuerzo de la organización por



mantener la seguridad de sus empleados, garantizando al mismo tiempo la prestación continua de sus servicios. (Moldes, 2021).

Antes de la llegada del Coronavirus al mundo, las empresas que ofrecían el teletrabajo apenas llegaban a un 5%. Desde mayo de 2020, en pleno auge de la pandemia, la oferta de teletrabajo aumento a un 34% en las organizaciones. Dada la rápida implantación del teletrabajo, se generaron grandes retos en el mundo laboral, con la implementación de políticas para evitar los riesgos laborales, el tecnoestrés, y el balance trabajo – familia, entre otros. (Moldes, 2021). Así mismo la contratación de teletrabajadores evidenciaría la propensión de las empresas por reducir costos laborales, contratar trabajadores como contratistas independientes en lugar de empleados regulares, precarizando de esta manera el trabajo.

Algunos otros nuevos riesgos a los cuales se estarían enfrentando las organizaciones hace referencia a la protección de datos personales, la garantía de derechos digitales en donde pretendía establecer el derecho a la intimidad y a la desconexión digital, relacionado con el uso de dispositivos en el ámbito laboral. Así mismo a la libertad del trabajador para elegir horarios dentro de unos límites, garantizar también la conciliación familia – trabajo y la compensación por gastos y aporte de medios y herramientas de trabajo acordes a su labor. (Moldes, 2021).

Para que la empresa pudiera compensar estos gastos, el colaborador debía como mínimo garantizar el 30% de su jornada a distancia durante un periodo de tres meses, para cubrir gastos como luz, teléfono e internet. También las empresas deben garantizar la prevención de los riesgos laborales a través de información que explicita los riesgos psicosociales y ergonómicos a los cuales los trabajadores se ven expuestos. La regulación del teletrabajo centrada tanto en las necesidades de la empresa y en la importancia vital de mantener su actividad durante la pandemia, como en el bienestar de las personas podría contribuir a la creación de “trabajo decente y sostenible” y la construcción de una economía digital inclusiva, en diferentes ámbitos. (Moldes, 2021).

Con el transcurrir de la pandemia se abrió paso a una transición capitalista productiva – financiera llamada capitalismo cognitivo y de plataformas, en donde las empresas de la virtualidad lideran hoy en día el mundo productivo y dominando el mercado. (Neffa et al, 2020).

## Método

### *Tipo de estudio*

Se realizó un tipo de estudio de método cualitativo con el que se pudo comprender el objeto de estudio en el ambiente natural en donde desarrollan la labor los sujetos participantes. El tipo de estudio fue descriptivo de corte transversal en donde la recolección de la información se realizó una única vez en el tiempo.

El diseño de la investigación fue un estudio de caso, ya que se pretendió realizar un análisis de los sujetos participantes de la empresa Teleperformance, que permitió entender un reducido número de variables de un grupo de agentes de call center de la ciudad de Medellín, con respecto a los significados de trabajo en el contexto de la post pandemia del covid – 19.

### *Participantes*

Los participantes fueron 9 agentes del call center de la empresa Teleperformance. La muestra fue seleccionada de manera intencional, teniendo en cuenta los siguientes criterios: que tengan un tipo de contratación por horas, con salario variable, con más de 2 años de vinculación con la empresa. No se tuvo en cuenta criterio de sexo y/o edad.

### *Instrumento*

Para la recolección de la información se utilizó la entrevista semiestructurada que nos permitan la recolección y análisis de la misma, de acuerdo a las siguientes categorías de rastreo y análisis: *Significado generales respecto al trabajo, Expectativas y preferencias laborales, Significado construido alrededor de la centralidad del trabajo, Significado construido alrededor de las normas sociales en el trabajo, significado construido alrededor de los valores asociados al trabajo, Efectos del contexto de la postpandemia del covid 19, en la construcción del significado de trabajo, Cambios en el concepto de trabajo antes y después de la pandemia del covid 19.*

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Categorías de rastreo /análisis de datos</b>
- Comprender los significados generales	- Significados generales respecto del

construidos respecto del trabajo como actividad para un grupo de agentes de call center de la ciudad de Medellín.	trabajo
- Identificar los significados construidos alrededor de la centralidad que el trabajo tiene para un grupo de agentes de call center de la ciudad de Medellín.	- Significado construido alrededor de la centralidad del trabajo
- Identificar los significados construidos alrededor de las normas sociales que el trabajo tiene para un grupo de agentes de call center de la ciudad de Medellín.	- Significado construido alrededor de las normas sociales del trabajo
- Identificar los significados construidos alrededor de los valores asociados que el trabajo tiene para un grupo de agentes de call center de la ciudad de Medellín.	- Significado construido alrededor de los valores asociados al trabajo
- Identificar los efectos del contexto de la postpandemia del covid 19, en la construcción del significado de trabajo.	- Efectos del contexto de la postpandemia del covid 19, en la construcción del significado de trabajo.
- Identificar cambios en el concepto de trabajo de los agentes de call center antes y después de la pandemia del covid 19.	- Cambios en el concepto de trabajo antes y después de la pandemia del covid 19.

*\*Fuente: Elaboración propia*

### *Procedimiento*

La investigación de desarrollo en tres fases: la primera, consistió en la contextualización teórica que nos permitió establecer el estado del arte en cuestión a través de una matriz guía que nos permitió conocer las investigaciones que se han desarrollado alrededor de nuestro objeto de estudio. Seguidamente se realizó la construcción del marco conceptual de las categorías de análisis establecidas.

En la segunda fase se desarrolló el instrumento y el trabajo de campo para la recolección de la información, en donde se aplicó el instrumento creado.

En la tercera fase se llevó a cabo la organización, presentación y análisis de los datos bajo las categorías establecidas en la investigación.

## Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las entrevistas semiestructuradas realizadas a nueve participantes del estudio. Iniciando con la información de la caracterización sociodemográfica y laboral contenida en el siguiente cuadro; seguida de la explicación de resultados de acuerdo con las categorías de análisis previamente establecidas: *Significados generales respecto al trabajo, expectativas y preferencias laborales, significado construido alrededor de la centralidad del trabajo, significado construido alrededor de las normas sociales del trabajo, significado construido alrededor de los valores asociados al trabajo, efectos del contexto de la postpandemia del covid 19 en la construcción del significado del trabajo, cambios en el concepto de trabajo antes y después de la pandemia del covid 19.*

Tabla 2: Información Demográfica de los participantes

#	Edad	Sexo	Cargo	Antigüedad en el cargo	Antigüedad en la empresa	Nivel Educativo	Profesión
1	26	Masculino	Agente BackOffice	4 años	6 años	Profesional	Psicólogo
2	29	Femenino	Agente	3 años	3 años	Técnico	Auxiliar Administrativo
3	32	Femenino	Agente	3 años	3 años	Técnico	Gestión humana
4	21	Masculino	Agente	2 años y 6 meses	2 años y 6 meses	Técnico	Laboral
5	56	Masculino	Agente	7 años	7 años	Técnico	Administrativo financiero
6	26	Femenino	Agente	5 años	5 años	Técnico	Gestión comercial y telemarketing
7	30	Femenino	Agente	6 años	6 años	Tecnóloga	Gestión del talento humano
8	25	Femenino	Agente	5 años	5 años	Técnica	Gestión del talento humano

9	28	Femenino	Agente	3 años	3 años	Bachiller	No aplica
---	----	----------	--------	--------	--------	-----------	-----------

*\*Fuente: elaboración propia*

El análisis de las categorías se realizó con base a la información más significativa de las subcategorías, que se soporta de manera empírica en los fragmentos de los discursos de varios de los participantes, dando la posibilidad de reflejar una tendencia y relevancia en la información de los hallazgos obtenidos, y en último lugar se discuten los resultados a partir del análisis categorial de los mismos.

### ***Significados generales respecto del trabajo***

#### Definición Individual de trabajo

Con respecto al significado general de trabajo se encontró que la tendencia general para los participantes trabajar es poner al servicio sus habilidades para el desarrollo de unas funciones y tareas que permiten recibir una remuneración económica para la satisfacción de ciertas necesidades y metas. Se confirma la connotación de trabajo como actividad productiva explicada por Borges y Yamamoto (2004), que se instauró fuertemente con la llegada del capitalismo en donde se comenzó a asociar el trabajo con relaciones contractuales asalariadas que luego tomaría el nombre de empleo.

También el significado de trabajo tiene unas connotaciones centrales y positivas según Blanch (2003). La posición central está representada en el discurso del sujeto 4, cuando manifiesta su definición de trabajo desde una perspectiva instrumental que le proporciona beneficios económicos para lograr un fin. *“Trabajar es prestar un servicio a una entidad y con base a eso recibir una remuneración.”*

#### Aspectos positivos del trabajo

Con respecto a los aspectos positivos del trabajo, se encontró que los aspectos más significativos que el trabajo brinda es poder relacionarse con otros. Esto se evidencia cuando los participantes manifiestan:

*“Lo positivo de trabajar es relacionarse con el otro y conformar una familia” (Sujeto 1). “El contacto con la gente y poder ayudarlo a las demás personas desde mi rol (Sujeto 5).*

Vemos aquí la importancia de la interacción entre las personas que forman una comunidad simbólica del trabajo, que les permite una construcción e intercambio de significados de trabajo entre personas (De la Garza, 2009).

De igual manera, el poder contar con un buen ambiente laboral, flexibilidad horaria para manejar su propio tiempo, en donde se les permita compartir en familia, estudiar, crecer profesionalmente y ahorrar dinero en desplazamientos, hacen parte de los aspectos positivos mencionados por los participantes de esta investigación.

*“Comparado con muchos otros trabajos que he tenido antes, este es el mejor ambiente de trabajo que he manejado... tengo los sábados libres también, eso me ha ayudado a descansar, a pasar más tiempo con mi familia” (Sujeto 9). “...pues tener como la posibilidad de no todo el tiempo estar trabajando las 8 horas, sino que es un trabajo muy ameno. Podemos como hacer otras actividades” (Sujeto 8).*

Con la llegada de la pandemia del covid 19, las empresas se vieron obligadas a garantizar la protección de los datos personales y los derechos digitales, así mismo como la libertad del trabajador para elegir horarios dentro de unos límites y garantizar la conciliación familia- trabajo. (Moldes, 2021).

De acuerdo con el polo positivo que indica Blanch (2003), trabajar está asociado a la posibilidad de autorrealizarse, de acuerdo a lo expresado por el sujeto 2 y 5 respectivamente:

*“El trabajo más allá de cumplir una meta impuesta por la empresa, es hacer el trabajo bien cumplir tus funciones”. “Trabajar es parte esencial de la vida porque te permite proyectarte, cumplir tus sueños, ayudar a tu familia y a los demás.”.*

Es a través del trabajo que el ser humano ha buscado suplir sus necesidades, alcanzar sus objetivos y realizarse (Oliveira, Piccini, Fontura y Schweig (2004) en Garcia y Castano, 2016).

#### Aspectos negativos del trabajo

En cuanto a los aspectos negativos, la tendencia hace referencia igualmente a las relaciones con los otros y en las diferencias que se puedan dar en el relacionamiento, que afecten el ambiente laboral y la comunicación con los demás. Aquí se evidencia como los individuos están en constante construcción de sus significados de trabajo sobre todo en su proceso de

socialización, cuando se integran en una estructura social organizacional y socioeconómica de la ocupación y la actividad que desempeñan. (Borges 1998). Esto se confirma en el discurso del sujeto 1:

*“Como creamos una familia se pueden crear en ocasiones problemas, diferencias que no sean fácil de solucionar y que en ocasiones puedan dañar ese ambiente que es fundamental para desarrollar amablemente las labores”. Y el sujeto 4: “a veces las áreas no se entienden muy bien no se comunican entre ellas y a veces provoca de que tengamos inconvenientes a la hora de hacer los procesos y también que a veces entre nosotros los compañeros también hay momentos en que no nos entendemos muy bien y en algunas ocasiones podemos provocar un mal ambiente laboral.”*

Igualmente, los sujetos perciben como un aspecto negativo de su trabajo, el no recibir una compensación económica acorde a las horas laboradas.

*“pues diría que subir un poco más el sueldo, debido pues, por el horario y también por todo lo que se gestiona” (Sujeto 6). “Pues como el tema económico, porque, aunque no sea muy poco, pues lo que gasta... lo que ganamos, pues en cierta medida uno siempre, pues quisiera como ganar un poco más y más cuando son horas laborales un poco extensas, diez horas y media a veces” (Sujeto 8).*

### **Expectativas y preferencias laborales**

#### Expectativas laborales

Con respecto a las expectativas que los colaboradores tienen en el trabajo la tendencia indica que Esperan que los líderes sean personas comprensivas, amables, asequibles y que los sepan guiar.

*“en mi trabajo mucho apoyo, comprensión y no aparte de que sea el líder también ser un amigo al que uno pueda acudir cuando se sienta como que “ya no doy más tiro la toalla y pueda uno ahí encontrar”. (Sujeto1). “yo espero que mis líderes sea una persona que me comprenda y me sepa guiar...”. (Sujeto 2).*

Esta articulación entre las relaciones sociales de subordinación, cooperación, explotación y autonomía entre las personas permite junto con la cultura y el poder, conferir significado social al trabajo, definir lo que no es y generar valor al trabajo en términos morales, identitarios y económicos (De la Garza, 2009).

Dentro de las expectativas laborales, también esperan que la carga de trabajo este correctamente distribuida para ser más productivos.

*“creo que las cargas se podrían nivelar un poco mejor para tener una mayor productividad porque realmente estamos sobrecargados cumpliendo algunas exigencias que nos dan.” (Sujeto 1).*  
*“considero que se deberían organizar de mejor manera porque a veces nosotros nos estallamos mucho de trabajo porque a veces nos mandan cosas de por allí cosas de por allá, entonces también que definan muy bien las funciones de que uno hace y a veces nos empaquen con trabajo de otras áreas “. (Sujeto 4).*

También esperan que haya mayor flexibilidad en la distribución del tiempo de break y para participación de otras actividades.

*“Quisiera que hubiera un poco más de tiempo para el desarrollo porque son de igual forma no lo cumplimos porque nos dan veinticinco minutos para desarrollar cada actividad, quisiera que realmente tocáramos los puntos de que no todos si realmente se quiere hacer bien en ese tiempo, en ese tiempo se puede hacer de una manera muy mediocre considero”. (Sujeto 1).* *“tener más en cuenta el tiempo de un break muy personalmente nosotros por ejemplo yo que estoy en un tercer piso salgo corriendo hacia la cafetería vulgarmente me trago el desayuno o sea uno no disfruta, sino que uno se lo traga y vuelve y sube corriendo en menos de quince minutos para poder cumplir con su tiempo”. (Sujeto 3).*

#### Preferencias en el trabajo

Con respecto a las preferencias en el trabajo les gustaría ser más tenidos en cuenta por sus líderes por su buen desempeño para otros cargos. *“yo espero como de los líderes de que no se enfoquen en sus relaciones personales, sino que se enfoquen en la labor y en el proceso que están haciendo todos los agentes sin medirlos con la misma vara.” (Sujeto 4).* *“tener más en cuenta a esos asesores no tanto antiguos porque la antigüedad no da conocimiento sino la manera en la que de pronto manejo yo mi labor, mi tiempo, en cómo me expreso con los usuarios, con los compañeros...” (Sujeto 3).*

Así mismo, teniendo en cuenta el contexto laboral actual, los participantes manifestaron sus preferencias por un trabajo en donde se generen condiciones laborales de flexibilidad, en donde puedan al mismo tiempo desarrollar otro tipo de actividades enfocadas en sus familias y asuntos personales también de interacción con otros.



*“muchas veces piensan en la facturación de nosotros como persona y no en que cada uno puede presentar algún tipo de inconveniente, algún tipo de novedad” (Sujeto 6). “O sea, que haya momentos en los que podamos salir como un poco más temprano... me gustaría que en alguna ocasión TP hiciera como nos permitiera cómo hacer una integración en una de sus sedes como para nosotros conocernos” (Sujeto 8).*

### **Significado construido alrededor de la centralidad del trabajo**

Percepción general de la importancia hacia el trabajo

Con respecto a la percepción general que los participantes tienen hacia el trabajo se logró identificar que para ellos es muy importante ya que les permite conocer personas y desarrollar habilidades.

*“para mí es importante porque cuando nos ocupamos estamos aprendiendo a nivel laboral a nivel personal y estamos en un crecimiento si, aprendemos a conocernos, aprendemos a desarrollar habilidades, aprendemos a conocer a más personas” (Sujeto 2).*

Queda sustentado aquí el polo positivo del trabajo explicado por Blanch Ribas (12003), cuando este es asociado a posibilidades de satisfacción y autorrealización.

La posición central que explica Blanch Ribas (2003), se evidencia en la percepción de los participantes cuando manifiestan que el trabajo es importante también ya que permite recibir remuneración económica y cubrir necesidades y obligaciones. Apoyar a la familia.

*“Para mí trabajar es muy importante porque o sea realmente no solamente por el desarrollo de la función sino también por la remuneración” (Sujeto 4). “yo creo que laboramos por unas necesidades y obligaciones entonces para mí es muy importante demasiado”. (Sujeto 3).” el trabajo es vital para uno poder digamos lograr eso de cómo te decía ahora lograr también esos aspectos personales y poder ayudar a las personas que están en el entorno de uno”. (Sujeto 5).*

Vemos aquí una perspectiva instrumental del trabajo, en la medida en que este proporciona a los sujetos el medio para la supervivencia e implica dedicarse a la consecución de este fin. (Blanch Ribas, 2003). En este sentido, es a través del trabajo que el ser humano logra cubrir sus necesidades, alcanzar sus objetivos y lograr la autorrealización. (García y Castaño, 2016).

La mayoría de los participantes se sienten identificados con su trabajo ya que indican que les gusta la finalidad de su trabajo que es servir a los demás.

*“sí yo toda mi vida he trabajado digamos que todos somos vendedores y todos atendemos personal en todo el largo de la vida yo digamos a lo largo de mi vida laboral siempre he estado en contacto con las personas”. (Sujeto 5). “básicamente que mi trabajo se centra en brindar la información y tratar de ayudar en lo que esté dentro de mis manos y, si está dentro de mis manos, tratar de brindarles la información correcta, que ellos necesitan, con mucho gusto lo hago.” (Sujeto 9).*

En este sentido poseen una perspectiva positiva de su trabajo que en términos psicoanalíticos se define por las experiencias de satisfacción y placer que los participantes de esta investigación vivencian hoy en día en sus trabajos. (Orejuela, 2019).

También hay una identificación con el trabajo que permite el desarrollo de habilidades y puesta en marcha de conocimientos y habilidades que enriquecen el desarrollo profesional de los participantes.

*“sí, porque de igual forma a mí lo que es leer, redactar y todas esas habilidades, pues considero que me desempeño muy bien y también he aprendido muchas cosas que también aportan al enriquecimiento” (Sujeto 7). “me gusta mucho hablar, me gusta mucho expresarme, entonces mi trabajo pues como que hasta el momento he tenido, pues como lo que más deseo” (Sujeto 6).*

Cuando las personas se sienten identificadas con su trabajo se muestran mucho más comprometidas, tienden a ser más productivas y experimentan mayor bienestar psicológico. En otras palabras, la identificación con el trabajo nos muestra como la importancia y el valor que los individuos le dan a su trabajo genera un impacto positivo en la autoestima el sentido a su propósito y satisfacción en sus vidas. (Katz y Kahn, 1986).

De forma contraria, tres sujetos participantes manifestaron no sentirse identificados con la labor que desempeñan, por no estar asociada a su área de estudio o interés personal.

*“bueno realmente cien por ciento identificado con mi trabajo no lo estoy porque de una u otra manera estoy haciendo una labor que no es de lo que yo me formé...” (Sujeto 1). “muy poco, o sea, aunque me encanta servir te soy sincera hay veces me siento como atada a algo que no me deja ser quien soy”. (Sujeto 3). “no mucho, porque pues a ver, yo empecé acá en TP, pues sólo tenía la*

*experiencia en gestión humana, y no iban, pues no tenía nada que ver, pues lo que yo estaba trabajando con lo que estudié” (sujeto 8).*

Cuando no hay una identificación positiva con el trabajo, las personas pueden experimentar desmotivación, estrés y menor satisfacción en su vida. En este sentido, hay personas que identifican su trabajo como un empleo, como medio para la obtención de beneficios materiales y no se interesan por cualquier otro tipo de recompensa. Sin embargo, aquellos que se interesan por desarrollar una carrera profesional en sus trabajos, tienden a involucrarse más profundamente con su trabajo y a valorar el progreso de su ocupación dentro de la organización. (Wrzesniewski, A.; McCauley, C.; Rozin, P. y Schwartz, B. (1997) en Rodríguez (2016)).

#### Valor atribuido al trabajo

La tendencia general con respecto a lo valioso que ha sido su trabajo para los participantes de esta investigación es que esta les ha permitido crecer y madurar a nivel personal y desarrollar habilidades a nivel profesional.

*“me ha ayudado a crecer como persona porque me ha ayudado a tener responsabilidades, me ha ayudado a crecer no solamente laboralmente sino también como una persona”. (Sujeto 4). “mi trabajo es muy valioso porque, a ver porque como ya lo decía anteriormente me ha permitido un crecimiento, me ha permitido a desarrollar cosas a nivel personal y a nivel laboral”. (Sujeto 2).*

Así mismo los participantes de la presente investigación consideran el trabajo como un medio valioso para la subsistencia en cubrir necesidades personales y familiares. Adicionalmente, valoran el trabajo porque les permite satisfacer el deseo de ayudar a los demás a través de la experticia y el conocimiento adquirido en la labor.

*“gracias a mi trabajo puedo ayudar a muchas personas a que resuelvan sus dudas y lo hago con mucho empeño, con mucho amor” (sujeto 8). “yo con todo el tiempo que tengo acá, sé perfectamente cómo funciona y poder compartir esa información, ese conocimiento es parte del trabajo y es fundamental dentro del trabajo” (Sujeto 9).*

De acuerdo con Wrzesniewski, A.; McCauley, C.; Rozin, P. y Schwartz, B. (1997) en Rodríguez (2016), las personas con vocación consideran el trabajo como algo inseparable de sus vidas. Para Wrzesniewski, lo que buscan las personas con vocación no es el lucro ni la promoción profesional sino la propia realización a través de un trabajo que “es visto habitualmente como

socialmente valioso”, que contribuye a hacer del mundo un lugar mejor, independientemente de que lo que tengan entre manos les resulte o no placentero. En ese sentido la noción básica de vocación hace referencia a la propia realización (individualidad) a través de un trabajo que es visto como socialmente valioso o relevante para la sociedad en donde se tiene la posibilidad de afirmar sus valores.

### ***Significado construido alrededor de las normas sociales del trabajo***

Percepción general de las normas sociales

Para los participantes de la investigación, las normas sociales son aquellas reglas establecidas por la organización que les permite guiar su trabajo correcta y responsablemente. Esto se ve reflejado en sus discursos cuando hacen referencia a:

*“la verdad lo que son permisos, reglas, políticas, derechos y demás los respeto porque sé que estoy dentro de una empresa y debo de cumplir con todo eso”. (Sujeto 3).” Es ser responsable con el trabajo, ser juicioso, cumplir digamos hay un trabajo que hay que hacer diariamente digamos que hay que cumplirle al jefe y entonces hay que cumplir eso”. (Sujeto 5).*

Se destaca la importancia de la jerarquía y del rol de líder para el cumplimiento de los deberes en el trabajo.

Con respecto a los derechos que como trabajadores tienen y deben hacer cumplir hacen referencia a los permisos, vacaciones, descansos y horarios especiales con los que cuentan a diferencia de otros:

*“Sé que uno tiene derechos de poderse expresar libremente de poder dar una opinión cuando no está de acuerdo con algo o con alguien, obviamente con mucho respeto también sé que tengo derecho a poder dar mi opinión”. (Sujeto 4).” “Los derechos son que si los descansos, o sea, en el sentido en que ahorita no es un derecho, pero es un privilegio, el hecho de tener los sábados libres”. (Sujeto 9).*

En la actualidad para un agente de call center no trabajar un sábado se convierte en todo un privilegio tanto que esto viene a estar determinado por la relación contractual con el cliente que terceriza este servicio. (Morales y Uribe - Echeverría 2010 en Flores Y Lawrence, 2014).

Valor atribuido a las normas sociales

Para los sujetos participantes las normas sociales son muy valiosas ya que son las que permiten guiar tanto a la organización como a aquellos que la conforman hacia el buen comportamiento en el trabajo. Algunos comentarios que sustentan esta tendencia son:

*“Si no tenemos esos derechos no se establecería una empresa y yo creo que eso es lo que hace la empresa aparte de ser humanitaria y de estar para tus asesores, líderes y demás eso es lo que hace una empresa reglas, exigencias y demás”. (Sujeto 3). “considero que son valiosos porque es muy difícil uno trabajar y por ejemplo que no te sientas cómodo con algo que haya un mal ambiente laboral y no poder expresarlo porque no te escuchan”. (Sujeto 4).*

Los participantes de esta investigación tienen una valoración positiva de las normas sociales toda vez que estas permiten la construcción de un entorno laboral que direcciona su comportamiento hacia la visión y la estrategia corporativa.

### **Significado construido alrededor de los valores asociados al trabajo**

Percepción general de los valores asociados

Los valores asociados al trabajo en los participantes están muy orientados hacia e un comportamiento de responsabilidad con los clientes, respeto y tolerancia.

*“El respeto es lo que también me parece muy importante, la tolerancia.” (Sujeto 7). “los valores que me movilizan en mi trabajo son la responsabilidad, el respeto por los demás, la comunicación asertiva” (Sujeto 4). “si yo no tuviera respeto, no podría dirigirme a otra persona, ni hablarle ni nada de eso. La persona va a sentir que yo la estoy regañando” (sujeto 6).*

Así mismo destacan la importancia del compañerismo en la relación con los demás ser empático con el otro y la honradez en cada acto que realizan en su trabajo.

*“yo diría que el compañerismo porque de alguna u otra manera como que lo animan a uno más a laborar que otro valor”. (Sujeto 3). “la transparencia, la honestidad porque de una u otra manera nosotros manejamos plata entonces la transparencia, la honestidad, la confidencialidad, la prudencia con lo que hacemos”. (Sujeto 1). “Me parece importante ser empático, cierto. Porque y no*

*sólo con los clientes, sino con mis compañeras. Uno sabe a veces, como cuando una compañerita...  
...está pasando algo y no me gusta dejarlo como por alto" ( Sujeto 8).*

También hacen énfasis a la importancia de ser puntuales en su trabajo para obtener resultados positivos. *"puntualidad, porque es que, si yo no cumplo con la puntualidad, con mi trabajo en el horario que es, pues no voy a ver el mismo rendimiento, no voy a ver el mismo resultado cuando llego temprano." (Sujeto 6). "no sé si la puntualidad sea un valor. Pero para mí la puntualidad es muy importante." (Sujeto 8).*

Con respecto a los valores asociados que las personas tienen para trabajar y en donde se hace referencia al status, prestigio, satisfacción por la labor y contactos sociales. (RuizQuintanilla & Claes, 2000). Esto se ve demostrado en el sujeto 2 cuando expresa: *"Mas que un reconocimiento externo es sentirse bien con el trabajo, tener la satisfacción de hacer las cosas bien."*

### ***Efectos del contexto de la postpandemia del covid 19, en la construcción del significado de trabajo***

#### **Efectos**

La pandemia del covid 19 les hizo comprender que se puede trabajar con pocos recursos. A ser más resilientes frente a la adversidad. El trabajo desde casa es posible. Y las relaciones con los otros son vitales para la salud mental."

*"El covid creo que enseñó a ser más resiliente con las cosas y también enseñó a que se puede trabajar con poco y que nada es indispensable muchas cosas se pueden modificar simplemente que uno es muy cerrado". (Sujeto 1) "me puso a evaluarme, me puso a decir bueno cómo vas a hacer tu trabajo es como hacer de cuenta que tal si tienes que salir a trabajar hazlo también de esa manera de verdad". (sujeto 2).*

La pandemia del covid 19 impacto en nuestra psiquis, en las representaciones con las que construimos nuestra forma de vivir la vida. Es por eso que los que no se infectaron de covid 19, podríamos decir que se han enfermado de los efectos psicológicos producidos por esta pandemia. (Neffa et al, 2020). A partir de la experiencia de trabajar en casa reevaluamos la posibilidad de retornar a un trabajo en modalidad presencial, ya que aprendimos a que podemos ser igual de productivos trabajando remotamente o en modalidad teletrabajo. *"el darme cuenta de que el teletrabajo es mejor. Y que lo voy a extrañar mucho cuando me manden a al site." (Sujeto 9).*

La pandemia del covid 19 hizo que muchas personas replantearan sus prioridades y valores en relación con el trabajo. Temas como la conciliación de la vida laboral y personal, la seguridad y la flexibilidad laboral son algunos de los efectos que nos dejó. ( Moldes, 2021).

Contrariamente, el sujeto 4 manifestó que trabajar de forma presencial le permitía estar más enfocado en su trabajo, ya que la casa le genera distracción y demasiado confort.

*“Realmente uno en la casa uno es más relajado, entonces acá en la sede uno si ya se potencializa más su trabajo porque no está pendiente de otras cosas como del celular, del televisor, sino que acá ya es más enfocado a los elementos que tengo para el trabajo y ya”. (Sujeto 4).*

Uno de los retos más grandes que la pandemia del covid 19 trajo a nuestra vida, fue precisamente la implementación de políticas dirigidas a evitar el tecnoestrés y aprender a manejar el equilibrio trabajo – familia ( Moldes, 2021), que pueden ser elementos considerados como distractores mientras se trabaja desde casa. La rapidez con que se tuvo que salir de las oficinas e implementar el trabajo en casa, generó muchos problemas de salud mental durante la pandemia del Covid 19 que puso en jaque a la mayoría de los trabajadores como manifestó una de las participantes:

*“el tema de todo el tiempo, estar en la casa, eso sí me, me generó mucha ansiedad” ( Sujeto 8). “yo desde que entré le decía a carolina que yo iba a renunciar por el corre corre que el estrés que montese al metro los medios de transporte” ( Sujeto 3).*

La pandemia del covid – 19 se convirtió en una fuente de estrés y ansiedad para muchas personas que genero un gran impacto para la construcción de significado de trabajo.

## Implicaciones

En términos generales para los participantes, el trabajar desde casa rodeado de la familia les generó mayor tranquilidad.

*“te enseña a valorar y a querer mucho más digamos la gente que tu entorno personal tu familia como tal los amigos “( Sujeto 5). “a mí me gustó porque pude compartir más en mi hogar aunque estaba allá sentada cumpliendo con mi labor por lo menos veía a mi mamá todos los días, hablaba con ella por raticos, me sentía más tranquila”. (Sujeto 3).*

Durante la pandemia del covid 19 veíamos como las cifras y los gráficos de infectados y fallecidos por este virus alteraban nuestra vida y nuestra psiquis (Neffa et al, 2020). Así mismo, la pandemia del covid 19, les permitió valorar la cercanía y la comunicación con las demás personas que conforman su entorno laboral.

*“valorar más esos espacios con los compañeros porque antes de la pandemia yo era de las que llegaba saludaba y me despedía, pero en todo el día no le hablaba a nadie, entonces yo digo que la amistad, la lealtad, el ser más empática, más comunicativa con las personas que me rodean”. ( Sujeto 2). “uno siente más esas cosas y comprende más a los demás no solamente que nos comprendan a nosotros, sino que uno comprende las necesidades de los demás”. ( Sujeto 4).*

## Retos

Grandes fenómenos como la globalización, la reestructuración productiva, la competitividad y los cambios de empleo han generado cambios en el concepto de trabajo. Muchos estudios se han dirigido a identificar el impacto que estos han tenido en el mundo del trabajo. (Da Rosa, Tolfo, Chalfin, Baasch, Soares, 2010). En ese sentido se han relevante entender cuales son los significados de trabajo creados en medio de los múltiples cambios que vivimos con la pandemia del covid 19.

La pandemia del covid 19 les permitió a los participantes de esta investigación, experimentar la importancia de fortalecer sus habilidades para enfrentarse al reto de trabajar desde casa con las múltiples variables que esto implico para ellos.

*“Pues adaptarme a, ¿qué?, a todas estas charlas de zoom, a tener que leer mucho más estos documentos” (sujeto 9). “también ayuda a potencializar como te decía el trabajo uno es más efectivo en los deberes que debe realizar y uno tiene más responsabilidad por decirlo así”. (Sujeto 4).*

Retornar a la presencialidad luego de lo vivido en el confinamiento por los efectos del a pandemia del covid 19, representó un reto importante dentro del proceso de adaptación al cambio:

*“En pandemia siempre fue bastante tiempo y ya uno se va acostumbrando a estar con ellos más tiempo de lo normal como estaba pasando. Y ahora volver a la realidad es como lo que me ha dado un poquito de dificultad” (Sujeto 7). “valorar más esos espacios con los compañeros porque antes de la pandemia yo era de las que llegaba saludaba y me despedía, pero en todo el día no le hablaba a nadie”. (Sujeto 3).*



Igualmente les permitió comprender la importancia del rol del otro para la ejecución de su trabajo:

*“adaptarme a que ya no tenía como al lado a alguien o en frente a alguien o algo así. Siempre tenía como que meterme a una charla de zoom, pues como adaptarme a otros medio de contacto” (Sujeto 9). “en cada llamada en cada gestión que hagas tú te sentías disperso porque no sentías como esa unión de trabajo porque hablabas con personas solamente en zoom y a veces si alguien no se conectaba en zoom no podías hablar con él entonces era como listo tu estas trabajando para una empresa, pero estás solo...” (Sujeto 4).*

### **Cambios en el concepto de trabajo antes y después de la pandemia del covid 19**

#### Cambios e Implicaciones

Para los participantes de la presente investigación, uno de los cambios más significativos que la pandemia del covid 19 trabajo a sus conceptos de trabajo giró en torno al manejo del tiempo. Gracias a este fenómeno mundial pudieron darse cuenta como el trabajo en casa les permitió aprender a valorar más su tiempo, a marcar límites y a distribuirlo mejor en otras actividades importantes para ellos.

*“Yo digo que fue algo positivo porque así uno tiene más tiempo. En cambio, yendo al trabajo, no, uno tenía tiempo, o sea, uno vivía para el trabajo solamente”. (Sujeto 6). “para mí la pandemia me benefició porque como te digo yo por lo menos hablaba con mi mamá compartía con ella con mis vecinos y demás” (Sujeto 3). “la pandemia me enseñó a que tengo que tener tiempo para muchas cosas, aunque también caí en ese tiempo de pandemia de que me pedían abrir un domingo y pues “tengo el computador venga hagámoslo en un momentico” pero me enseñó también a que tengo que marcar límites no todo es trabajar”. (Sujeto 1).*

Pudieron darse cuenta de que el trabajo en casa les permite ser productivos, reducir los niveles de estrés en desplazamientos, y les permite vivenciar paz y tranquilidad en cercanía a la familia. Precisamente una de las secuelas que nos dejó la pandemia del covid 19, fue repensar los fundamentos de nuestra civilización actual frente a una sociedad más sensible, humana bajo la construcción de una sociedad congruente con los cambios ocasionados por la pandemia del covid 19 en términos de la familia y políticas gubernamentales. (Caldera, 2020).

A partir de las vivencias y experiencias que la pandemia del covid 19 generó en los participantes, estos pudieron aprender a valorar la importancia de la cercanía y las relaciones con los demás en el trabajo, ya que el trabajo es una forma de interacción entre personas en busca de alcanzar unos objetivos tanto materiales como simbólicos que implica interacción e intercambio de significados entre personas. (De la Garza, 2009). Esto lo vemos reflejado en lo expresado por ellos mismos.

*“Te enseña a valorar y a querer mucho más digamos la gente que tu entorno personal tu familia como tal los amigos, pero eso marca bastante, pero eso como te digo eso es más que todo lo que enseña a valorar la gente y a quererla mucho y a cuidarla” (Sujeto 5). “valorar más esos espacios con los compañeros...ser más empática, más comunicativa con las personas que me rodean” (Sujeto 3).*

También pudieron darse cuenta como gracias al desarrollo de la tecnología pudieron aprender a desarrollar sus trabajos desde casa.

*“Yo no sabía que se podía trabajar desde casa y me impresionó mucho ver cómo la tecnología es tan avanzada y que cada equipo fue configurado y que se tenía el control de todo aun en la distancia,” (Sujeto 2). “La tecnología digamos que se fue fusionando y nos fue sirviendo más” (Sujeto 5).*

Con la llegada del coronavirus covid 19, la oferta de teletrabajo aumento un 34% en las organizaciones. (Moldes, 2021).

Con la llegada del covid - 19 y las restricciones de movilidad el teletrabajo en Colombia aumentó un 71% en el 2020 con respecto al año 2018. Gracias al Teletrabajo y al trabajo remoto se ha logrado el paso hacia la era digital y al uso flexible del tiempo que este fenómeno trajo al mundo del trabajo.

### **Conclusiones**

Anteriormente Souza y Bendasolli (2017), ya habían sugerido la necesidad de estudiar la construcción de significado de trabajo de los individuos desde la interacción entre los factores personales y contextuales de los mismos. En ese sentido, la presente investigación se centró en indagar sobre los significados de trabajo construidos por un grupo de agentes de call center de la ciudad de Medellín, en el contexto de la post pandemia del covid 19, a partir de la respuesta de los objetivos inicialmente planteados, que se desarrollan con base a las siguientes categorías de análisis: *Significados generales respecto del trabajo, Expectativas y preferencias laborales,*

*Significado construido alrededor de la centralidad del trabajo, Significado construido alrededor de las normas sociales del trabajo, Significado construido alrededor de los valores asociados al trabajo, Efectos del contexto de la postpandemia del covid 19, en la construcción del significado de trabajo, Cambios en el concepto de trabajo antes y después de la pandemia del covid 19.*

En relación con los *significados generales respecto al trabajo*, podemos afirmar que, de acuerdo con los resultados obtenidos en el presente estudio, el trabajo posee una connotación altamente influenciada por el capitalismo, en donde el trabajo es asociado a la obtención de un sustento material dadas las relaciones contractuales establecidas por el vínculo formal con una organización que conlleva al cumplimiento de unas obligaciones y la aceptación de un salario. (Borges y Yamamoto, 2004).

Adicionalmente, entre los aspectos positivos a destacar se obtuvo que el relacionamiento con otros tales como compañeros de trabajo y clientes, demuestran como la experiencia social y la posibilidad de construir interacciones sociales, siguen siendo importantes para los participantes, para la construcción de su realidad individual. (Del Carpio et al., 2014). En ese sentido, tal y como menciona Palomar (2021), las experiencias y vivencias pasadas con otros, tienen una gran influencia en la creación de sentido y significado de trabajo en las personas. Y la connotación negativa estaría dada con base a las diferencias que naturalmente se dan en el relacionamiento con otros y la percepción de no recibir una remuneración justa con base a las horas laboradas, entiendo lo previamente encontrado por Castaño-Ravagli y Alvarez - Giraldo ( 2017), cuando concluyen que aquellos jóvenes de estratos socioeconómicos bajos que se desarrollan en condiciones de vulnerabilidad económica y se les dificulta el acceso a una actividad laboral formal, perciben y construyen un significado de trabajo positivo a través de la vinculación a un call center, sin embargo esta significación positiva del trabajo se ve vulnerada cuando no reciben una remuneración justa.

Con respecto a las *expectativas y preferencias laborales* el rol de sus líderes cumple un papel importante ya que los participantes esperan que sus líderes sean personas comprensivas, amables, asequibles y que los sepan guiar. Es claro que el trabajo se produce en articulación entre relaciones de subordinación, cooperación, explotación y autonomía entre las personas. La integración de estos factores junto con la cultura y el poder permite conferir además de significado social al trabajo, definir lo que es y no es. (De la Garza, 2009).

Así mismo, les gustaría que los agentes más antiguos pudieran ser tenidos más en cuenta para el desempeño de otros roles. De igual manera, los participantes esperan que las cargas de trabajo estuvieran correctamente distribuidas y asignadas para ser más productivos. También, esperan tener mayor flexibilidad en la distribución de los tiempos de descanso y para participación de otras actividades. Teniendo en cuenta los cambios generacionales y el contexto de la post pandemia, los jóvenes tienen la capacidad de reinventarse y adaptarse rápidamente, lo que permite comprender la posibilidad de los jóvenes de cambiar fácilmente de empleo. En este sentido, se sugiere una concepción de trabajo que les permita mantener esa flexibilidad característica del contexto histórico actual. (Castano-Ravagli y Alvarez-Giraldo, 2017).

La flexibilidad laboral fue uno de los cambios que la pandemia del covid – 19 generó en la mayoría de las empresas, marcando un punto de inflexión en la manera de trabajar. En efecto hoy podemos hablar de una nueva ola de flexibilización del lugar y del tiempo de trabajo. (BID, 2022).

En cuanto a los *significados construidos alrededor de la centralidad del trabajo*, Los participantes demostraron que la importancia que le otorgan al trabajo está altamente influenciada por su construcción de significado de trabajo, en donde las relaciones con otros y el desarrollo de habilidades desempeña un papel fundamental para su autorrealización y subjetividad, lo que lo hace valioso para ellos, ya que contribuye al desarrollo de su identidad, el desarrollo de habilidades y el crecimiento a nivel personal (Rebello, Prevot, Sergio, Bernardes, 2017). Para aquellos que cuentan con las necesidades básicas satisfechas, la construcción positiva del significado de trabajo en un call center, sugiere la posibilidad de desarrollo y crecimiento. (Castaño-Ravagli y Alvarez-Giraldo, 2017). También vemos una alta influencia del concepto de trabajo capitalista, en donde la importancia de la misma gira en torno cubrimiento de necesidades a partir de recibir una remuneración económica. Esta connotación pudo ser evidenciada en el trabajo de Gabriel y Assis (2012) cuando describe la construcción de significado de trabajo desde un punto de vida objetivo que hace parte de la rutina y la sobrevivencia.

En cuanto a la identificación con la labor esta se asocia a la realización de un tipo de actividad en donde realizan algo que les gusta, en este caso el servir a los demás. Los participantes que se identifican con su trabajo como un medio para desarrollar su carrera, tienden a involucrarse y a valorar más profundamente sus trabajos. (Wrzesniewski, A.; McCauley, C.; Rozin, P. y Schwartz, B. (1997) en Rodriguez (2016)). Sin embargo, aspectos subjetivos como sentimientos

negativos por falta de reconocimiento y motivación son importantes para la construcción del significado de trabajo. (Gabriel y De Assis, 2012).

Respecto a las *normas sociales en el trabajo*, se encontró que estas son muy importantes para ellos, ya que permiten organizar y guiar correctamente su comportamiento en su trabajo. Para los participantes, cumplir con las normas y reglas establecidas por la empresa, les permite realizar su trabajo correcta y responsablemente. Es decir, este se encuentra mayormente ligado al carácter relativo a la obligación en cumplir responsablemente y ser fieles al compromiso que cada uno posee frente a la organización. (RuizQuintanilla, 2000).

En cuanto a los valores asociados al trabajo, para los participantes lo más importante es realizar el trabajo con responsabilidad, mantener un alto compañerismo con los demás, y realizar el trabajo con honradez. Los individuos están en constante construcción de su significado de trabajo, sin embargo, cuando interiorizan contenidos asociados a su trabajo y se integran en una estructura social organizacional y socioeconómica de la actividad a desempeñar, vemos como los valores se orientan y conjugan con la naturaleza de su rol. (Borges,1998). Para los jóvenes población mayoritaria en los call centers, el trabajo permite construir identidad. La importancia que la familia otorga a este y la influencia de la comunidad representa gran importancia para esta población. (Martin y Belendez, 2008).

Con respecto a los *efectos e implicaciones del contexto de la postpandemia del covid 19*, en la construcción del significado de trabajo, se pudo concluir que en general los participantes del presente estudio consideran que la pandemia les enseñó a ser más resilientes en su trabajo. La pandemia del covid 19 generó ciertos efectos psicológicos en la búsqueda de adaptación a una nueva normalidad. (Neffa et al, 2020). A hacer las cosas de buena manera así se cuenta con pocos recursos. La mayoría experimentó el trabajo en casa como más confortante y productivo, ya que para ellos trabajar desde casa y rodeado de la familia les genera mayor tranquilidad y disminuye el estrés. Solo uno de los colaboradores vivenció una experiencia totalmente contraria con respecto al trabajo desde casa, ya que para este participante trabajar desde casa le genera distracción, y en cambio el trabajo desde la sede le permite estar más enfocado en su trabajo.

También manifestaron que gracias al confinamiento que produjo la pandemia del covid 19, actualmente vivencian la experiencia de desplazamiento a la presencialidad como una vivencia

que les genera molestia e incomodidad. De igual manera consideran que la pérdida de relacionamiento con los otros fue otro efecto que produjo la pandemia del covid 19. En este sentido, aprendieron a valorar más la cercanía y la comunicación con los demás en el trabajo.

En relación con los cambios en el concepto de trabajo antes y después de la pandemia del covid 19, los participantes pudieron vivenciar como el desarrollo de la tecnología les permitió realizar su mismo trabajo desde casa. Con el transcurrir de la pandemia, se abrió paso a una transición capitalista productiva financiera llamada capitalismo cognitivo y de plataformas, en donde las empresas de la virtualidad lideran hoy en día el mundo productivo y dominan el mercado. (Neffa et al, 2020).

Como conclusión general con referencia a la pregunta de investigación *¿Cuáles son los significados construidos alrededor del trabajo en un grupo de agentes de call center de la ciudad de Medellín en el contexto de la postpandemia del covid 19?* Podemos afirmar que los significados de trabajo tienen una alta influencia capitalista típica del tipo de labor que desempeñan en una industria muy influenciada por la tercerización de servicios como producto de la madurez del capitalismo. Así mismo vemos una construcción de significado de trabajo que le da mayor importancia a las relaciones de subordinación y al cumplimiento de unas funciones estipuladas con base a una relación contractual de la cual se genera una remuneración económica, que les permite satisfacer ciertas necesidades y obligaciones responsablemente. Así mismo, vemos una identificación con el trabajo basada en un concepto de empleo que permite la satisfacción de ciertos beneficios materiales y no hay interés por algún otro tipo de recompensa. También podemos concluir que el trabajo es visto como un medio para alcanzar la autorrealización y el desarrollo de habilidades personales y profesionales. Aquellos que tienen esta concepción, logran identificar el trabajo como un medio para desarrollar su carrera profesional y logran involucrarse y valorar profundamente sus trabajos.

Las relaciones con los otros, tanto compañero de trabajo, líderes y clientes, constituyen pieza fundamental en la construcción del significado de trabajo para esta población objeto de estudio, sobre todo después de las experiencias vividas durante la pandemia del covid 19.

La pandemia del covid 19, les permitió ser resilientes en su trabajo, a darse cuenta de que se puede trabajar con pocos recursos mientras se tenga una buena disposición. La mayoría de los participantes experimentaron mayor tranquilidad y confort trabajando desde casa al tener a sus familias cerca.

Finalmente, es importante mencionar que el estudio estuvo limitado por un estado del arte en donde la información siempre estuvo separada. No se encontró ningún estudio que uniera la población y el contexto de post pandemia del objeto de estudio de esta investigación. De igual manera, se tuvo que establecer una diferenciación entre significado y sentido de trabajo ya que en algunas investigaciones lo definían de la misma forma. Las investigaciones encontradas sobre agentes de call center no apuntan hacia la comprensión subjetiva de esta población, sino a la caracterización de su rol en diferentes contextos. También fue una limitante el tiempo para entrevistar a los sujetos, ya que por la naturaleza del negocio el tiempo que estos tenían para la realización de las entrevistas, siempre estuvo limitado ya que se encontraban dentro de su turno laboral.

Se recomienda indagar otras significaciones o situaciones que el contexto de la post pandemia trajo a esta población como, por ejemplo: Estrategias de afrontamiento, Recursos emocionales, etc. Así mismo podría complementarse este estudio con otros estudios de tipo mixto, cuantitativo.

Se rescata el valor práctico de este estudio toda vez que permitió comprender lo que significa el trabajo actualmente para esta población y de esta manera generar estrategias dentro de la industria, que vayan enfocadas en la comprensión de esta población y en última contribuir a mejorar las condiciones de trabajo y la reducción de la rotación de esta población.

## REFERENCIAS

Alonso, J. (2010). *¿Tayloristas eminentes?: Los trabajadores de los call centers en México*. El colegio de la Frontera, Tijuana, México.

Anton, G. (2017). El trabajo como significante y significado en la sobre cualificación laboral de las mujeres brasileñas en Barcelona. *REMHU, Rev. Interdiscip. Mobil. Hum.*, Brasília, v. 25, n. 50, ago. 2017, p. 157-176.

- Barrio, M. (2015). Repercusiones psicosociales de la hipermodernidad en el mundo del trabajo: Caso call- center en Montevideo, Uruguay. Universidad de la República, Facultad de Psicología.
- Bendassolli, P., & Guedes, S. (2014). Significados, sentidos e função psicológica do trabalho: Discutindo essa tríade conceitual e seus desafios metodológicos. *Avances en Psicología Latinoamericana*, vol. 32(1), pp. 131-147. doi: [dx.doi.org/10.12804/apl32.1.2014.09](https://doi.org/10.12804/apl32.1.2014.09)
- Bendassolli, P. F, Coelho-Lima, F., Araujo, R. de, & Carvalho, P. (2015). The Brazilian scientific production on sense and meaning of work: Review of terminological use and current thematic classifications. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 33(2), 203-xx. doi:
- BID (2022). El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe. La flexibilidad: ¿Llegó para quedarse?
- Blanch, J. M. (2003). Trabajar en la modernidad industrial. In J. M. Blanch (Coord.). *Teoría de las Relaciones Laborales. Fundamentos* (13-148. 331-338. 343-350). Barcelona: Editorial UOC. ISBN 8484293947.
- Borges, L. O. (1997). Os atributos e a medida do significado do trabalho. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 13(2), 211-221.
- Borges, L. O. (1998). Os pressupostos dos estudos do significado do trabalho na psicologia social: no caminho do existencialismo. *Vivência*, 12(2), 87-105.
- Caldera, J (2020) Biocracia y derecho fundamental al nuevo orden mundial en la postpandemia covid-19, *Utopía y Praxis Latinoamericana*, vol. 25, núm. Esp.4, 2020 Universidad del Zulia, Venezuela.



- Castaño-Ravagli, M. & Álvarez-Giraldo, C. M. (2017). El trabajo: concepciones de jóvenes que laboran en Call Centers en una ciudad intermedia colombiana. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15 (2), pp. 1223-1236. DOI:10.11600/1692715x.1522929072016.
- Da Rosa, S., Chalfin, M., Baasch, D., & Soares, J. (2011). Sentidos y significados del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teórico-epistemológicas en Psicología. *Universitas Psychologica*, 10(1), 175-188.
- Del Bono, A y Noel, M (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* Nº 10, vol. IX, Otoño 2008, Santiago del Estero, Argentina ISSN 1514-6871.
- Del Carpio, P., Álvaro, J. y Garrido, A. (2014). El Significado del Trabajo: aproximaciones teóricas y empíricas. En: Orejuela, J. (Ed.). (2014). *Psicología de las Organizaciones y del Trabajo. Apuestas de Intervención*. (pp. 131-159). Editorial Bonaventuriana.
- De la Garza, E. (2009). *Hacia un concepto ampliado de trabajo. Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades, laborales*. Vol. I, Buenos Aires.
- De Souza S., D. & Bendassolli, P. F. (2018). Significado do trabalho e busca de emprego para jovens nem-nem. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 36(2), 373-388. [oi:http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.5112](http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.5112)
- Flores, C y Lawrence, E. (2014). Condiciones de trabajo en la industria de call center en Chile. La situación laboral de los teleoperadores de empresas tercerizadas ubicadas en Santiago. *Universidad academia de humanismo cristiano escuela de sociología*.
- Gabriel, J y De Assis, A ( 2012) Significados do trabalho para profissionais de enfermagem de um hospital de ensino. *Rev enferm UERJ*, Rio de Janeiro, 2015 mai/jun; 23(3):388-94

Gracia, F , Martín,P, Rodríguez, I y Peiro, J (2001) Cambios en los componentes del significado del trabajo durante los primeros años de empleo: Un análisis longitudinal.

Gil Ospina, Armando A. (2014). "Externalización de la información tecnológica, externalización del proceso de negociación, y externalización del proceso del conocimiento". En: Revista Académica e Institucional Páginas de la UCP, Nº 96: p. 177-192.

Hernández, A; Martín, M; Beléndez, M (2008): " El significado del trabajo para los futuros publicitarios. Un análisis desagregado por sexo"

Henry, L. (2007) Call centers tercerizados: Los desafíos para la organización de los trabajadores en una actividad económica emergente [en línea]. Trabajo final de grado. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Disponible en: <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.482/te.482.pdf>

Katz & Kahn (1986). Psicología Social de las Organizaciones, Editorial Trillas. Ciudad de México.

Michely, J. (2007). "Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI", en Revista Confines [en línea]. No. 005, enero-mayo, pp. 49-58. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM): Monterrey-México. Obtenido desde: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/633/63300505.pdf>

Molde, R (2021). Revista internacional y comparada de relaciones laborales y derecho del empleo Volumen 9, número 1, enero-marzo de 2021 @ 2021 ADAPT University Press – ISSN 2282-2313.

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales, Medicina y seguridad en el trabajo; 57. Suplemento 1: 1-262.

Morin, E. M. (2001). Os sentidos do trabalho. *Revista de Administração de Empresas*, 41(3), 8-19.

Murillo, J. & Martínez. (2010). Investigación etnográfica. Recuperado de [https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/I\\_Etnografica\\_Trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/I_Etnografica_Trabajo.pdf) recuperado el 20 de Mayo de 2016.

Neffa et al (2020) *Pandemia y Riesgos Psicosociales en el trabajo. Una mirada interdisciplinaria y la experiencia sindical.* Homo Sapiens Ediciones.

Olivera, L (2016) *Impactos Psicosociales de la Organización del Trabajo en Trabajadores de Call Center. El Síndrome de Burnout.*

Orejuela, J (2019) *Clinica del Trabajo, El malestar subjetivo derivado de la fragmentación social laboral,* Editorial Eafit.

Palomar, C. (2021). El significado del trabajo en tres mujeres de Guadalajara, México: género, clase y generación. *Universidad de Guadalajara, Mexico. Asparkía*, 38; 2021, 171-191 - ISSN: 1132-8231 - e-ISSN: 2340-4795

Pedraza, L & Obispo, K (2021). Significado del trabajo y salud en pandemia, *Duazary / Vol. 18, No. 3 – 2021 / 225 – 227*

Perez, C, Vicente, F y Cubo, S (2009). Significado del trabajo e inserción laboral de graduados universitarios.

Piedra, N. (2019) *El trabajo en los call centers: La Corporeidad de la experiencia laboral. Rev. Rupturas 10(1), Costa Rica, Ene-Jun 2020. ISSN 2215-2466. pp 103-137.*

Ramírez & Morquecho. (2017). Repensar a los teóricos de la sociedad III, Capitulo IX Richard Sennett: la ciudad, el trabajo y el individuo, Universidad de Guadalajara.

Rebello, D; Prevot, R; Sergio, M; Arruda, F; y Bernardes, R (2017) Sentido y significado del trabajo: una revisión de artículos publicados en revistas asociadas a la Scientific Periodicals Electronic Library, Cad. EBAPE.BR, v. 16, nº 2, Rio de Janeiro, Apr./June 2018

Rodriguez, O (2016) Calling. El trabajo como vocación en la psicología positiva. Cuadernos Empresas y Humanismo.

Romero, M. (2016). Significado del Trabajo y Sentido de la Profesión en la Academia en Colombia. Athenea Digital, 16(2), 427-435. <http://dx.doi.org/10.5565/rev/athenea.1799>

Ruiz-Quintanilla, S. A. & Claes, R. (2000). MOW Research Programs. En J. A. Katz (Ed.), Databases for the study of entrepreneurship (pp. 335-391). New York: JAI/Elsevier Science Inc

Schweitzer1, L; Gonçalves, J; Tolfo, S Y Silva, N (2016) Bases Epistemológicas De Los Sentido(S) Y Significado(S) Del Trabajo En Los Estudios Nacionales, Revista Psicologia: Organizações E Trabalho, 16(1), Jan-Mar 2016, Pp. 103-116 Issn 1984-6657 • Doi: 10.17652/Rpot/2016.1.680

<https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19>

<https://omniawfm.com/blog/call-center-que-es.php>

Teletrabajo en Colombia, 14 años de evolución normativa. (2022).

<https://teletrabajo.gov.co/622/w3-article-238484.html#:~:text=En%20Colombia%20hay%20m%C3%A1s%20de,TIC%20a%20finales%20del%202021.>

## **Anexo 1:** Propósito, Estructura y Protocolo del instrumento

### **Propósito**

**Qué:** Indagar sobre los significados del trabajo construido por un grupo de agentes de call center de la ciudad de Medellín en el contexto de la post pandemia del covid 19.

**Cómo:** A través de una entrevista en profundidad, semi estructurada desarrollada individualmente.

**Para qué:** Caracterizar los significados de trabajo construidos por un grupo de agentes de Call Center de la ciudad de Medellín, en el contexto de la postpandemia del covid 19.

**En quienes:** Un grupo de Agentes de Call center que hayan trabajado antes y durante la pandemia del covid 19.

**Dónde:** En una empresa de Call center de la ciudad de Medellín

**Cuando:** En el mes de Septiembre de 2022

**ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO DE INDAGACIÓN SOBRE SIGNIFICADOS DEL TRABAJO CONSTRUIDO POR UN GRUPO DE AGENTES DE CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE LA POST PANDEMIA DEL COVID -19 EN LA CIUDAD DE MEDELLIN**

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>CATEGORÍAS DE RASTREO /ANÁLISIS DE DATOS</b>	<b>SUBCATEGORÍAS</b>	<b>PREGUNTAS</b>
Comprender los significados generales construidos respecto del trabajo como actividad.	Significados generales respecto del trabajo.	Definición individual de trabajo	¿Para usted qué significa trabajar?
		Aspectos positivos del trabajo	¿Cuáles considera que son los aspectos positivos de su trabajo?
		Aspectos negativos del trabajo	¿Cuáles considera que son los aspectos negativos de su trabajo?
Identificar cuáles son las expectativas y preferencias construidos sobre el significado de trabajo para un grupo de agentes de call center de Medellín.	Expectativas y preferencias laborales	Expectativas laborales	¿Qué espera usted sobre la manera como se encuentra organizado y distribuido su trabajo? ¿Qué espera usted sobre el tiempo y el espacio en el que desarrolla su trabajo? ¿Qué espera usted de sus líderes en el trabajo? ¿Qué espera usted de la cultura laboral en la que desempeña su trabajo?
		Preferencias en el trabajo	¿Como preferiría usted que estuviera organizado su trabajo? ¿Como preferiría que el tiempo y el espacio en el que desarrolla su trabajo fuera? ¿Cómo preferiría que sus líderes fueran en el trabajo? ¿Como le gustaría que fuera la cultura laboral en su trabajo?
Identificar los significados construidos alrededor de la centralidad que el	Significado construido alrededor de la centralidad del trabajo	Percepción general de la importancia hacia el trabajo	¿Qué tan importante es para usted trabajar?

trabajo tiene para un grupo de agentes de call center de la ciudad de Medellín.		Identificación con el trabajo	¿Qué tanto se identifica usted con su trabajo?
		Valor atribuido al trabajo	¿Para usted que tan valioso es su trabajo? ¿Con que valores se identifica en su trabajo?
Identificar los significados construidos alrededor de las normas sociales que el trabajo tiene para un grupo de agentes de call center de la ciudad de Medellín.	Significado construido alrededor de las normas sociales del trabajo	Percepción general de las normas sociales	¿Cuáles son las normas sociales que rigen su trabajo? (Responsabilidades) ¿Cuál cree usted que son sus derechos como trabajador? ¿Considera usted que estos derechos son respetados en su trabajo actualmente?
		Identificación con las normas sociales	¿Cree usted que esas normas sociales le permiten identificarse con su trabajo?
		Valor atribuido a las normas sociales	¿Para usted que tan valiosas son las normas sociales en su trabajo?
Identificar los significados construidos alrededor de los valores asociados que el trabajo tiene para un grupo de agentes de call center de la ciudad de Medellín.	Significado construido alrededor de los valores asociados al trabajo	Percepción general de los valores asociados	¿Cuáles son los valores que lo movilizan en su trabajo?
		Identificación con los valores asociados	¿Considera usted que estos valores lo identifican con su trabajo?
		Valor atribuido a los valores asociados	¿Considera que esos valores asociados a su trabajo son significativos para su labor?
Identificar los efectos del contexto de la postpandemia del covid 19, en la construcción del significado de trabajo.	Efectos del contexto de la postpandemia del covid 19, en la construcción del significado de trabajo.	Efectos	¿Cuáles que son los efectos que la pandemia del covid 19 trajo a su trabajo?
		Implicaciones	¿Qué implicaciones trajo la pandemia del covid 19 a su trabajo?
		Retos	¿Cuáles son los retos que la pandemia del covid 19 trajo a su trabajo?
Identificar cambios en el concepto de trabajo de los agentes de call center	Cambios en el concepto de trabajo antes y después de la pandemia del covid 19.	Cambios	¿Cuáles cree usted que son los cambios que la pandemia del covid 19 generó en el concepto que usted tenía de trabajo antes y tiene ahora?



antes y después de la pandemia del covid 19.		Implicaciones	¿Qué implicaciones produjo la pandemia del covid 19 al concepto de trabajo que usted tenía antes y después?
--	--	---------------	---

**PROTOCOLO DE ENTREVISTA SOBRE SIGNIFICADOS DEL TRABAJO CONSTRUIDO POR UN GRUPO DE AGENTES DE CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE LA POST PANDEMIA DEL COVID -19 EN LA CIUDAD DE MEDELLIN**

**DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

Nombre:

Edad:

Sexo:

Cargo:

Antigüedad en el cargo:

Antigüedad en la empresa:

Nivel educativo:

Profesión:

**SIGNIFICADOS GENERALES RESPECTO DEL TRABAJO**

- ¿Para usted que significa trabajar?
- ¿Cuáles considera que son los aspectos positivos de su trabajo?
- ¿Cuáles considera que son los aspectos negativos de su trabajo?

**EXPECTATIVAS Y PREFERENCIAS LABORALES**

- ¿Qué espera usted sobre la manera como se encuentra organizado y distribuido su trabajo?
- ¿Qué espera usted sobre el tiempo y el espacio en el que desarrolla su trabajo?
- ¿Qué espera usted de sus líderes en el trabajo?
- ¿Qué espera usted de la cultura laboral en la que desempeña su trabajo?
- ¿Como preferiría usted que estuviera organizado su trabajo?
- ¿Como preferiría que el tiempo y el espacio en el que desarrolla su trabajo fuera?
- ¿Cómo preferiría que sus líderes fueran en el trabajo?
- ¿Como le gustaría que fuera la cultura laboral en su trabajo?

### **SIGNIFICADO CONSTRUIDO ALREDEDOR DE LA CENTRALIDAD DEL TRABAJO**

- ¿Qué tan importante es para usted trabajar?
- ¿Qué tanto se identifica usted con su trabajo?
- ¿Para usted que tan valioso es su trabajo?
- ¿Con que valores se identifica en su trabajo?

### **SIGNIFICADO CONSTRUIDO ALREDEDOR DE LAS NORMAS SOCIALES DEL TRABAJO**

- ¿Cuál cree usted que son las normas sociales que rigen su trabajo?
- ¿Cree usted que esas normas sociales le permiten identificarse con su trabajo?
- ¿Para usted que tan valiosas son las normas sociales en su trabajo?

### **SIGNIFICADO CONSTRUIDO ALREDEDOR DE LOS VALORES ASOCIADOS AL TRABAJO**

- ¿Cuáles son los valores que lo movilizan en su trabajo?
- ¿Considera usted que estos valores lo identifican con su trabajo?
- ¿Considera que esos valores asociados a su trabajo son significativos para su labor?

### **EFFECTOS DEL CONTEXTO DE LA POSTPANDEMIA DEL COVID 19, EN LA CONSTRUCCIÓN DEL SIGNIFICADO DE TRABAJO.**

- ¿Cuáles que son los efectos que la pandemia del covid 19 trajo a su trabajo?
- ¿Qué implicaciones trajo la pandemia del covid 19 a su trabajo?

### **CAMBIOS EN EL CONCEPTO DE TRABAJO ANTES Y DESPUÉS DE LA PANDEMIA DEL COVID 19.**

- ¿Cuáles cree usted que son los cambios que la pandemia del covid 19 genero en el concepto que usted tenia de trabajo antes y tiene ahora?
- ¿Qué implicaciones produjo la pandemia del covid 19 al concepto de trabajo que usted tenía antes y después?

## Maestría en Psicología del Trabajo y las Organizaciones

Universidad EAFIT

### DECLARACION DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación una explicación de la naturaleza de la misma, al igual que su rol como participantes.

**Título del trabajo de investigación:** Significados del trabajo construido por un grupo de agentes de call center en el contexto de la post pandemia del covid -19 en la ciudad de Medellín

Investigador Principal: Liana Margarita Lara Pautt

Esta entrevista hace parte del proceso de recolección de datos para el trabajo de investigación que desarrollo en la Maestría en Psicología del trabajo y las Organizaciones de la Universidad EAFIT.

Algunas consideraciones:

- La participación en este estudio es estrictamente voluntaria.
- La información obtenida con la entrevista será de uso exclusivo para este trabajo de investigación.
- La intervención del entrevistado será anónima en la consolidación de la información.
- La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.
- Al participar en este estudio, el entrevistado responderá con libertad y en sus términos las preguntas realizadas por el entrevistador. También podrá entregar información adicional que considere pertinente para el objeto de la investigación.
- Concedo que la entrevista sea grabada, lo cual se requiere para la labor de transcripción y análisis de la información.
- Este consentimiento es válido para todas las entrevistas relacionadas con el tema, pues en ocasiones se puede requerir más de una entrevista.

Nombre: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

CC: \_\_\_\_\_

*¡Agradezco su sincera participación!*