

Género y trabajo en los *contact centers*. Paradigma de feminización laboral *Gender and work in the contact centers.* *Paradigm of labor feminization*

Miguel González González

 <http://orcid.org/0000-0003-2577-5753>

Universidad de León, España

migog@unileon.es

Recibido: 22-02-2019
Aceptado: 17-04-2019



Resumen

La división sexual en el trabajo ha provocado a lo largo de la historia una diferenciación en las tareas a realizar por hombres y mujeres que tiene como resultado una serie de desigualdades en el mundo laboral, tanto de salario como de ocupación de espacios. Según los datos del Observatorio de las ocupaciones de 2018 publicado por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE, 2018) el sector de *contact centers* ocupa a casi 100.000 trabajadores en España, de los cuales prácticamente el 73% son mujeres. A través del método etnográfico tomamos como estudio de caso el de las teleoperadoras de *contact centers*, en concreto en la comunidad de Castilla y León, para detectar las posibles causas de esta acusada feminización. Los análisis de los resultados obtenidos muestran que, a pesar de los avances en materia de igualdad en la sociedad española de los últimos años, las desigualdades laborales todavía se siguen manteniendo y en algunos casos como este se acrecientan. Además, detectamos unas condiciones de trabajo muy precarias en este sector. Por otra parte, también analizamos el papel de los varones que trabajan en este mismo sector considerado socialmente como un empleo poco masculino.

Palabras clave: antropología, asimetrías, feminización, laboral, teleoperadora.

Abstract

Throughout history, the sexual division at work has forced a differentiation in the tasks to be performed by men and women and a differentiation of roles that remain today. According to the 2016 data of the Observatory of Occupations, (SEPE, 2016), the contact centers sector employs almost 100,000 workers in Spain, of which 73% are women. Through the ethnographic method, we took the case study of the contact centers workers, specifically in the community of Castilla y León to detect the possible causes of this accused feminization. The analysis of the results show that despite the advances in equality in Spanish society in recent years labor inequalities are still maintained and in some cases, like this, are increasing. In addition, very precarious work conditions are detected in this sector. Finally, we discover that men who work in it suffer the same low consideration and even greater stigma because they are socially considered as a non-masculine job.

Key words: anthropology, asymmetries, feminization, work, teleoperator.

Sumario

1. Introducción | 2. Objetivos y metodología | 3. Ser teleoperadora, "un trabajo de mujeres". La segregación horizontal | 4. Identidad de género e identidad profesional en el call center. Sumisión y tolerancia a la frustración | 5. Varones que trabajan en centros de llamadas y otras casuísticas | 6. Conclusiones | Referencias bibliográficas

Cómo citar este artículo

González González, M. (2019): "Género y trabajo en los *contact centers*. Paradigma de feminización laboral", *methaodos.revista de ciencias sociales*, 7 (2): 261-273. <http://dx.doi.org/10.17502/m.rcs.v7i2.270>

1. Introducción

En el momento actual, los servicios de telefonía forman parte de nuestras vidas. Realmente son muy pocas personas las que no han necesitado en alguna ocasión llamar a algún centro de relaciones con el cliente para reclamar algo a su empresa proveedora de servicios. Estos servicios pueden ser de todo tipo, como, por ejemplo, al mismo operador telefónico, a su banco, al distribuidor del gas o para pedir cita en el médico. Se constata que en la mayor parte de las ocasiones nos atiende una voz femenina: *¿En qué puedo ayudarle?*

Esta frase que se repite hasta la saciedad suele ser la respuesta al otro lado del teléfono cuando por fin conseguimos contactar con una teleoperadora; y decimos expresamente teleoperadora porque como nos muestra la estadística es muy probable que nos atienda una mujer. La pregunta que podemos hacernos desde una perspectiva antropológica, es el porqué de esta feminización laboral. Quién se encuentra al otro lado del teléfono, cómo se siente, por qué está ahí son algunas de las cuestiones a las que hemos encontrado respuestas a lo largo de nuestra investigación.

Tomando datos del Observatorio de las Ocupaciones de 2018, publicado por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE, 2018) en el resumen anual 2017 de referentes de información del mercado de trabajo se firmaron en España 116.134 contratos de teleoperadores con una variación anual del 17,15% lo que nos indica que de momento es un empleo que todavía está en auge. Hay que tener en cuenta que aproximadamente el 73% de los teleoperadores son mujeres, según los datos de la propia Asociación de Contact Center española (ACE) y también se da el caso de que un tercio de dichos trabajadores tienen estudios universitarios, por lo que nos encontramos que además de la feminización de este trabajo encontramos también una especial sobrecualificación.

2. Objetivos y metodología

Este estudio corresponde a una investigación mucho más amplia en torno a la externalización de servicios y al mundo que rodea a los *contact centers*, un mundo que por una parte es muy conocido por la mayor parte de la población y al mismo tiempo es totalmente desconocido porque lo que ocurre allí dentro no suele ver la luz. Hemos tenido la oportunidad de estudiar a este grupo de trabajadores y trabajadoras de los *call centers*, de los que casi lo único que conocemos es su voz puesto que los estudios realizados sobre el tema son escasos y normalmente de otros países (Bagnara, 2000; Ueda, 2002; Barraco, 2006; Louça, 2012; Rodkey, 2016). En este trabajo y desde la perspectiva de la Antropología del trabajo o industrial vamos a investigar las causas de dicha feminización y vamos a describir y analizar las condiciones que sufren tanto las propias teleoperadoras como los varones, que, aunque en minoría también sufren dichas condiciones.

Hemos realizado el trabajo de campo en diversos *call centers* de la comunidad de Castilla y León. El trabajo de campo se ha venido realizando desde 2013 dentro de un proyecto dedicado a la inserción laboral de colectivos pertenecientes a grupos con riesgo de exclusión social. En éste se ha contado con 290 informantes de Castilla y León, con los que se ha trabajado con consentimiento informado. Para esta investigación se han seleccionado 47 informantes, todos ellos de la provincia de León, de los cuales 35 son mujeres y 12 varones, con edades comprendidas entre los 18 y los 55 años, principalmente trabajadores y trabajadoras de 5 *contact centers* de la comunidad de Castilla y León, con los que se han realizado diferentes entrevistas, y donde algunos han tenido más o menos participación que otros. Estos informantes han participado también en los diversos grupos de discusión realizados.

El método utilizado para esta investigación es el método etnográfico, siguiendo una investigación cualitativa. Para ello, realizamos un trabajo de campo, a través de la observación participante y las entrevistas en profundidad principalmente. Se sigue un método personalizado, dialógico e integral, interactuando con las personas objeto de estudio y apoyándonos en aspectos cuantitativos como las estadísticas facilitadas por los organismos públicos, ya que a la hora de definir el problema son éstas, entre otras fuentes, las que nos han dado los números para detectar dicha feminización.

3. Ser teleoperadora, "un trabajo de mujeres". La segregación horizontal

El hecho de que un trabajo se considere feminizado no significa solamente que haya una proporción mayor de mujeres que de hombres en esas tareas, significa también que ese trabajo tiene una menor consideración social y que el trabajo de esas mujeres sea visto como un trabajo de segunda. Ya la literatura viene constatando este hecho desde hace años. Reskin y Padavic (1994) consideran que existen tres factores que determinan esa diferencia de género en el trabajo. En primer lugar, con la asignación de diferentes tareas laborales basadas en el género; en segundo lugar, la peor consideración del trabajo femenino, es decir, la menor consideración social y por último la propia consideración de ese trabajo por parte de los propios empresarios y trabajadores. Osborne (1993) señala precisamente que una de las dicotomías más extendidas en casi todas las sociedades es la de naturaleza-cultura, asociándolo con mujer-hombre, lo que explica la devaluación de la mujer, y la prueba de ello es la disparidad de funciones asignadas a cada sexo, lo que ha provocado la división del trabajo en los términos asimilados actualmente. Esa dicotomía hombre-mujer también la plantea Sadie Plant (1998) desde el ciberfeminismo en su obra *Ceros + Unos*, que haciendo un juego de palabras con el lenguaje binario de los ordenadores destaca las relaciones de poder entre hombres y mujeres, y donde "los Ceros" representarían lo femenino y su opuesto binario serían "los Unos" masculinos.

Plant (1998) realiza una relación entre feminización y digitalización y destaca precisamente las vidas de las mujeres en labores invisibles y poco gratificantes como pueden ser las de telefonista, mecanógrafa, o taquígrafa, tareas relacionadas con hacer redes de comunicación, conversar o realizar intercambios interpersonales que pueden considerarse realmente imprescindibles. Podemos añadir en este caso el trabajo de las teleoperadoras, donde se conjuga una íntima relación entre la trabajadora y la máquina y los propios clientes. Habilidades como la empatía, la capacidad de gestión, la tranquilidad o la capacidad comunicativa son imprescindibles para este trabajo, habilidades que históricamente, desde esta división de tareas han sido consideradas inherentes a las mujeres. Bourdieu (1998) también afirma que, la división sexual es un principio básico de la violencia simbólica de la estructura social. Lo que este autor denomina la dominación masculina presupone actividades y actitudes de las mujeres y los hombres marcadas por su género que a través de lo simbólico perpetúan ese principio de diferenciación. En las relaciones de trabajo de los siglos XIX y XX hubo una interacción entre el patriarcado y el capitalismo, que otorgó un valor diferencial al trabajo en función del género. El género por lo tanto divide espacios laborales diferenciados, dando como resultado trabajos masculinizados y feminizados.

Este papel femenino de la teleoperadora tiene su origen como señala Ueda (2002) en los trabajos ligados con el uso del teléfono a finales del siglo XIX. En un mundo eminentemente masculino centrado en las redes técnicas, el teléfono y el telégrafo, la mujer encontró su lugar en el desarrollo de las habilidades comunicativas que le sirvió como estrategia para lograr cierta independencia dentro de un contexto tradicional. En esa línea, Kanji y Menon-Sen (2001) señalan que el mismo término feminización en el trabajo califica a las mujeres como trabajadoras de segunda clase. La concentración relativa de hombres y mujeres en cada ocupación es lo que lleva a la segregación horizontal y a la división ocupacional en función del sexo. Esta discriminación se manifiesta de forma que un gran número de mujeres se ha incorporado al empleo remunerado en condiciones más desfavorables que las de los hombres. La segregación por sexo tiene como consecuencia inmediata la devaluación del trabajo femenino con la consiguiente diferencia salarial que afecta a todos los ámbitos de la vida social de las mujeres (Guzmán, 2001).

La masiva incorporación de la mujer sobre todo a partir de los años 80 al mercado laboral acompañada de la desregulación de los mercados laborales ha generado una mayor demanda de mano de obra femenina flexible y mal pagada que llega hasta nuestros días. Hay que tener en cuenta que la feminización laboral contribuye a aumentar la brecha salarial, considerada como la diferencia existente entre los salarios percibidos por los trabajadores de ambos sexos. Esta brecha salarial tiene un impacto directo en unas pensiones más bajas y un mayor riesgo de pobreza en la tercera edad como ya se ha señalado desde la Dirección General de Justicia de la Comisión Europea (Comisión Europea, 2014). Y uno de los sectores donde más se da el fenómeno de la feminización es precisamente el que estamos analizando, el sector servicios y en concreto los trabajos en los *call centers* y el *telemarketing*. Frente a esta segregación horizontal y quizás debido precisamente a esta feminización no hemos encontrado la misma segregación vertical en este ámbito, entendida como la desigual representación de ambos sexos en la jerarquía ocupacional, que supone una menor participación femenina en los ámbitos de poder y toma de decisiones.

En esta línea y como señalan Ballarín y Aguado (2018) a pesar de los cambios habidos en los últimos años en cuanto a la división sexual del trabajo, todavía existe la persistencia de la discriminación horizontal y vertical a pesar del crecimiento numérico de las mujeres en algunas profesiones. En el trabajo de campo realizado en el sector, al menos en los escalafones inferiores, la mayor presencia de mujeres entre coordinadores, *team leaders* o supervisores era evidente; aunque en el organigrama de cargos superiores o menos visibles no tenemos los datos. En cualquier caso, se constata que frente al trabajo industrial clásico se produce un trabajo de producción intangible que se corresponde con el sector servicios y que está siendo desarrollado en la mayoría de los casos por mujeres (De la Garza et al., 2009).

El posfordismo, como sistema que surge en los años 70 y que sigue imperando hoy en día, se caracteriza por una evolución de la rigidez hacia la flexibilidad del contrato salarial, y precisamente otra de las características del posfordismo es la feminización de la fuerza de trabajo, lo que nos viene a confirmar también que las mujeres siguen trabajando con mayor precariedad laboral. Estudios recientes revelan cómo este trabajo en los *call centers* se ha vuelto representativo del cambio hacia una economía de servicios posindustrial con todos los problemas que conlleva. A la alienación de los trabajadores se une su desmotivación, la pérdida de la fuerza laboral sindicada y una vigilancia férrea que afecta a su bienestar físico y mental. Estamos ante lo que Graeber (2018: 43) denomina *shit jobs*, trabajos que generalmente implican tareas necesarias y que benefician claramente a la sociedad, pero donde los trabajadores suelen estar claramente maltratados y casi siempre mal pagados, de ahí que la consideración que los propios trabajadores tienen de su trabajo no es precisamente buena. De hecho, alguna de nuestras informantes nos manifestó que conoce a gente que está en el paro y no quieren trabajar aquí, incluso, una de ellas nos indica que una amiga ante su propuesta le dijo: “yo no trabajo de teleoperadora ni loca”. Esta circunstancia se da, sobre todo, si ya se ha probado este trabajo con anterioridad. No debemos olvidar, que precisamente este sector del trabajo de teleoperadora es uno de los trabajos donde mayor rotación de personal hay; una rotación que se da tanto de forma voluntaria por parte de las trabajadoras como involuntaria, es decir, por decisión de la empresa. En el primer caso, observamos trabajadoras que se van de este tipo de empresas por propia iniciativa por las deficientes condiciones de trabajo o el mal clima laboral. En el segundo caso, la rotación se da por la decisión de las empresas, que en general son dadas a realizar reestructuraciones de plantilla o bien por evaluaciones desfavorables del trabajo del trabajador, lo que suele suceder cuando no se cumplen unos objetivos que normalmente son muy elevados o bien porque no se trabaja lo suficientemente rápido que desearía la empresa. En la investigación cualitativa hemos encontrado que, en líneas generales los trabajadores y trabajadoras, no se sienten valorados por las empresas, por lo que a estas últimas tampoco les importa mucho si pierden a un trabajador porque en el contexto de desempleo en el que nos encontramos actualmente, siempre tendrán un repuesto.

Transcribimos parte de una encuesta con una exteleoperadora:

No creo que les importe que te vayas de la empresa, es más, cuando has acumulado determinada antigüedad prefieren que te vayas, incluso aunque seas un trabajador que lleve muchos años en la empresa. Hay que tener en cuenta que la experiencia es muy importante en este trabajo, pero a ellos no les importa. No he conocido a nadie que haya dicho que quiere irse y le hayan intentado retener. No les importa, tiene a cientos esperando para entrar. De hecho, cuando me fui creo que ni me preguntaron por qué. (Manuela, 43 años).

Esta segregación horizontal donde la mujer tiene acceso a trabajos de menor consideración social y que están normalmente feminizados contrasta por otra parte con la dificultad para acceder a trabajos masculinizados y a los cuales se les da mucho más valor. Ponemos en contraste, que como señala Alba (2018: 30) y en lo que respecta al acceso a la profesión de arquitecta, a lo largo de la historia “aquellos puestos de relevancia provenientes de una preparación técnica, simplemente les estaba prohibido”. Señalamos el acceso a la arquitectura a modo de ejemplo, un sector donde la negación, la exclusión y la discriminación del trabajo de las mujeres está patente en el discurso arquitectónico, y donde hoy en día todavía no hay una integración en lo que se refiere al acceso de puestos de responsabilidad y visibilidad. Desde el punto de vista antropológico, como señala Epegel (2008), la casa posee un carácter uterino, se manifiesta como un símbolo femenino y se ha convertido en el reducto y territorio de la mujer. Resulta en cierto modo paradójico, puesto que siendo el ámbito doméstico un mundo tradicionalmente asociado a las mujeres, su papel en el diseño o en la construcción de la misma haya tenido o tenga tan poca relevancia a lo largo de la historia. En este sentido, y en línea con lo que venimos argumentando, parece que cuando el acceso a un trabajo es fácil

generalmente éste está feminizado y, al contrario, cuanto más prestigio social tiene una profesión más difícil es su acceso por parte de las mujeres.

4. Identidad de género e identidad profesional en el *call center*. Sumisión y tolerancia a la frustración

El resultado de nuestro trabajo de campo muestra que sumisión y tolerancia a la frustración son dos de las características que buscan las empresas de telemarketing a la hora de seleccionar a su personal. Hay que tener en cuenta que estas dos cualidades han ido asociadas a lo largo de la historia al rol femenino. Mientras las mujeres han conseguido derechos en la sociedad actual, que en algunos aspectos las equiparan a los hombres, en el mundo laboral persiste la asimetría de género. Y en este caso es fundamental el concepto de sumisión porque en el trabajo en los *call centers* la sumisión es imprescindible. A la relación asimétrica entre cliente y trabajador y las relaciones de poder, que someten a estos últimos, unimos las duras condiciones laborales y el estilo de dirección que se practica en estos centros de trabajo, un estilo que el trabajo de campo nos ha revelado como autoritario donde se practican técnicas tayloristas en pleno siglo XXI. A los trabajadores se les marca en todo momento cómo se trabaja, a qué ritmo se trabaja, acatando los órdenes en todo momento sin pedir explicaciones y donde existe una absoluta subordinación de los trabajadores con la dirección de la empresa. Y tradicionalmente, las mujeres en el mundo occidental han actuado a la sombra del patriarcado. Lerner (2017) sostiene que el patriarcado debería denominarse como dominación paternalista, y considera que las generalizaciones que sostenían que la dominación era universal en todas las sociedades conocidas han sido desmontadas por la antropología feminista, ya que según indica Lerner se han hallado sociedades en las que la asimetría sexual no comporta discriminación. En este sentido Lerner (2017) cita a Boulding (1983) cuando afirma que "el mito del hombre cazador y su perpetuación son creaciones socioculturales al servicio del mantenimiento de la supremacía y hegemonía masculinas". En la esfera doméstica el dominado cambia sumisión por protección, trabajo no remunerado por manutención.

En este sentido, la mujer a lo largo de la historia ha sido enseñada a convivir con esos valores y por lo tanto parece a ojos de los empresarios, y así lo demuestra la investigación, más adecuada para desempeñar ese rol de sumisión en el trabajo. No hay que olvidar que el trabajo de teleoperadora deriva en cierto modo del trabajo de las antiguas telefonistas creado con el nacimiento del teléfono. La principal razón para que las mujeres entraran en el mercado de trabajo en este sector es que se le podía pagar menos que a los hombres, ya que eran un colectivo desprotegido y no podían reivindicar sus derechos (Rens, 1993). Desde el principio fue una de las pocas salidas laborales que tenían las mujeres y era un trabajo que tenía un carácter auxiliar y de apoyo a la economía familiar. En la actualidad, la reestructuración del capitalismo está generando nuevos segmentos femeninos del mercado de trabajo y uno de los principales está en los centros de atención telefónica o *call centers*. Como señala Balbastre (2000) las nuevas tecnologías de información y comunicación facilitan este tipo de "industrialización de las relaciones con el cliente". Santos y Poveda (2002) apuntan así mismo, que el uso de las nuevas tecnologías es un medio empleado para paliar los defectos de producción en serie y conseguir una tecnología flexible para satisfacer los incrementos de productividad y las demandas de los mercados. El posfordismo se caracteriza principalmente por utilizar las nuevas tecnologías de información, hacer un especial énfasis en los tipos de consumidor y el surgimiento de los servicios y trabajadores de cuello blanco, profesional asalariado para realizar tareas semiprofesionales de oficina, administración y coordinación de ventas en contraste con el trabajador obrero de fábrica o taller más característico del fordismo. Precisamente una de las principales críticas al posfordismo la plantea Hyman (1998) y está relacionada con el sector terciario donde se está produciendo un empeoramiento de las condiciones de trabajo y donde el avance de la tecnología no va ligada a una mejora sino a una intensificación de la rutina de trabajo. Por lo tanto, encontramos que la teoría de la especialización flexible ha olvidado al sector terciario, convirtiendo a los trabajadores de este sector en una clase "servil" y proletaria o incluso esclavista, por el retroceso experimentado en sus condiciones de trabajo y la polarización del empleo.

Y en los *call centers* precisamente se hace patente el posfordismo. A estas mujeres telefonistas de las que antes hablábamos, se les exigía hablar con dulzura, responder amablemente a cualquier tipo de interpelación o queja y a obedecer órdenes. Los propios resultados de nuestro trabajo de campo muestran que, en el momento actual, a las teleoperadoras se les exige lo mismo, algo que como venimos arguyendo reproduce ese dominio de los hombres sobre las mujeres. Este puede ser uno de los motivos por los que no

haya apenas hombres desempeñando este tipo de trabajos, porque a juicio de muchos de ellos atenta precisamente contra su masculinidad.

Otra característica que como apuntaba anteriormente buscan estas empresas, normalmente en sus ofertas de empleo, es la alta tolerancia a la frustración, que se refiere a la capacidad de hacer frente al sentimiento que se genera en la persona cuando no puede satisfacer un deseo planteado o refiriéndonos, como en este caso, del mundo laboral, como la capacidad que nos permite asumir o controlar las situaciones límite o las situaciones o acontecimientos difíciles o desconcertantes que se dan en nuestro entorno laboral. Algunas personas pueden tener una alta tolerancia a la frustración, que les permite soportar circunstancias molestas o incómodas sin llegar a sentirse enfadadas, ansiosas o deprimidas (HFT)¹. En cambio, a otras personas con una tolerancia muy baja, estos inconvenientes pueden provocarles sentimientos perturbadores o de ansiedad o incluso de rabia (LFT). Albert Ellis (2010) utiliza estos términos de alta y baja tolerancia a la frustración para explicar las conductas de procrastinación, estrés o derrotismo que tienen algunas personas que no soportan las situaciones desagradables o no toleran los contratiempos. La baja tolerancia a la frustración es lo que Ellis también denominaba hedonismo a corto plazo, que es la búsqueda del placer y la evitación del dolor, lo que supone huir del esfuerzo.

Otro de los temas importantes a tratar, es que el que se refiere a los riesgos laborales. Y precisamente podemos establecer una relación directa entre la frustración y dichos riesgos laborales, puesto que el trabajo de teleoperadora es uno de los trabajos que justamente exige más sobreesfuerzo mental y tiene más riesgos de tipo psicosocial, de ahí esa búsqueda por parte de las empresas de trabajadores con una alta tolerancia para no “salir corriendo a las primeras de cambio”. De hecho, no son infrecuentes las huidas de teleoperadores que una vez finalizado el periodo de formación, en su primer día de trabajo, entienden que eso no lo pueden soportar y se van antes de finalizar el periodo de prueba. Estas manifestaciones de frustración se pueden presentar en forma de agresividad física o verbal, pérdida de control, reacciones emocionales como ansiedad o nerviosismo y actitudes de evasión.

La imagen estereotipada de la teleoperadora como una persona molesta que te llama a cualquier hora o poco comprometida con su trabajo o con sus clientes ha sido frecuentemente difundida tanto en bromas radiofónicas como en *sketchs* televisivos, lo que ha podido producir una imagen falsa en el imaginario colectivo sobre esta clase de trabajadoras. La investigación nos ha mostrado que un trabajo que a primera vista y desde el desconocimiento pudiera parecer cómodo y sin riesgos se descubre a través de la investigación de campo como un trabajo que provoca un gran estrés laboral, donde se ejerce la violencia verbal por parte de clientes y superiores jerárquicos y donde el *burnout* o síndrome de estar quemado es cada vez más frecuente (González, 2018).

La violencia verbal de la que hablamos también es un tema importante que puede provocar una sobrecarga emocional y que tiene que ver con las relaciones interpersonales. La relación con los propios compañeros de trabajo puede verse también afectada por las relaciones con los superiores y sobre todo en relación con clientes y usuarios. En este caso hemos observado que una queja generalizada en los operadores es que no se sienten bien tratados personalmente por parte de los superiores y tampoco por parte de los clientes en un porcentaje significativo de casos. Transcribimos parte de una de las entrevistas con respecto a este tema en concreto:

Resulta chocante que continuamente nos digan que hay que sonreír, mantener la sonrisa telefónica con todos los clientes y ser empáticas cuando nadie lo es con nosotras. Es difícil mantener la sonrisa cuando te están gritando tanto al otro lado del teléfono como a tu espalda. Parece que nadie se pone en nuestro lugar. (Blanca, 45 años).

Sí hemos observado dentro de las relaciones interpersonales entre las propias trabajadoras una complicidad que seguramente les ayuda a superar las largas jornadas laborales. Es un trabajo realmente duro que solo ellas conocen a fondo. Quejarse entre ellas de lo difícil que resulta soportar tanta presión resulta un mecanismo de defensa que ellas mismas han creado para defenderse de ese entorno hostil. No es infrecuente escucharlas decir que si no fuera por las compañeras este trabajo no se podría soportar. Podemos decir incluso que se crea una especie de “hermanamiento” entre ellas. Lagarde (2009) señala que

¹ Los conceptos *low frustration tolerance*, LFT y *high frustration tolerance*, HFT fueron desarrollados por el psicólogo Albert Ellis (1957) para describir los comportamientos que se derivan de los eventos frustrantes.

la sororidad tiene un principio de reciprocidad que potencia la diversidad, que trata de desmontar la misoginia y que está relacionada con el empoderamiento individual y con el colectivo.

Estas situaciones, sin duda, tienen mucho que ver con la motivación laboral y entendemos que se explican perfectamente en el clásico modelo de las características del puesto de trabajo desarrollado por Hackman y Oldham (1976) donde el contenido de un puesto de trabajo se considera el factor determinante para que los trabajadores consideren si un trabajo es intrínsecamente motivador. Existe una relación entre unas características laborales comunes, unos estados psicológicos críticos y unos resultados laborales y personales del empleado. Entre estas características comunes encontramos la variedad de las destrezas, la identificación con la tarea, la importancia de la tarea, la autonomía y el *feedback* que el trabajador recibe de ese trabajo. Estas características laborales se relacionan con unos estados psicológicos del trabajador como son el sentido de importancia experimentado por el trabajador, el sentido de responsabilidad con los resultados y el conocimiento de los resultados de su trabajo. Todo ello es lo que configura los resultados, es decir, que el trabajador se sienta motivado, satisfecho y que tenga eficacia en su trabajo. Así mismo, esta motivación y satisfacción se relaciona directamente con el rendimiento y la tasa de absentismo y rotación.

Para estos autores, (Hackman y Oldham, 1976) es fundamental la motivación extrínseca y para ello hay que fomentar la autonomía y aumentar las responsabilidades de los trabajadores en dos sentidos, el horizontal y el vertical, refiriéndose la horizontal a la cantidad y variedad de operaciones que realiza un trabajador y la vertical al nivel en que el trabajador participa en las decisiones de la organización y en la planificación y ejecución de su trabajo. A esto podemos unir, que en cuanto a la identidad profesional se refiere, como señala Agulló (1998) el trabajo cumple dos funciones básicas, la de permitir la supervivencia y la de otorgar un significado a la vida, ya que posibilita la integración en la sociedad. Podemos añadir que además es fundamental en la construcción de la identidad del individuo y también en la construcción de la identidad grupal, ya que en numerosas profesiones el sentimiento de orgullo es patente, pues en cada una de las relaciones sociales se genera un sistema de identidades colectivas estructurales: las identidades productivas que se corresponden con las socio-profesionales, las identidades de sexo-género y las identidades étnicas.

Teniendo en cuenta estas premisas, observamos que en el puesto de teleoperador o teleoperadora no existe prácticamente ninguna autonomía en el trabajo, muy poca identificación de la tarea y poco sentimiento de pertenencia a una profesión valorada o con reconocimiento social. En esta desmotivación e insatisfacción laboral, podemos constatar entonces que existe una relación importante entre la feminización de este empleo y la sumisión y la tolerancia a la frustración. En este caso observamos que, las identidades de género establecen relaciones de poder y jerarquización social procedentes del sistema patriarcal. Podemos apuntar en este sentido, que la división sexual del trabajo es un rasgo universal, aunque varíe la forma que adopta entre unas sociedades y otras. La división del trabajo jerarquiza las tareas, pero también provoca la jerarquización de las personas, por lo que el trabajo integra las distintas formas de desigualdad social y por ello es la clave para entender los sistemas de género y su articulación con otras divisiones sociales.

La construcción social del género y su vinculación con la división del trabajo se refleja en una constelación de ideas y de símbolos que denomina "modelos de representación" sobre género y trabajo que se concretan de forma distinta en cada sociedad, ya que han de ser compatibles con los modelos institucionales existentes y en concreto con las relaciones productivas. Estos modelos de representación están constituidos por las nociones y símbolos acerca de las diferencias entre hombres y mujeres y de lo que es trabajo o no lo es. Lerner (2017) utiliza la metáfora de una obra de teatro en la que hombres y mujeres interpretan cada uno su papel y en el que los hombres escriben la obra, dirigen el espectáculo, interpretan el significado de la acción y se quedan con los papeles más importantes mientras que para la mujer reserva los papeles secundarios. Si una mujer reivindica un papel principal deberá demostrar que es la más cualificada y el hombre juzgará si ella está a la altura y normalmente dará preferencia a las más dóciles. El precio según Lerner (2017) para ese pequeño espacio de libertad ha significado la feminización de muchas tareas como son las que corresponden a la educación, a los cuidados o a las relacionadas con las habilidades comunicativas interpersonales como es este caso.

A modo de ejemplo, transcribimos algunos relatos que pueden ser demostrativos de estas situaciones:

Te controlan hasta cuando que te pasas en el baño. A veces cuando te viene la regla y tienes que usar más tiempo del que tienes como descanso, si te pasas te lo descuentan de la nómina, aunque solo sean cinco minutos. Eso sí, si tienes una llamada y sales veinte minutos tarde del trabajo te aguantas, pero ellos no perdonan ni un minuto. (Julia, 23 años).

En ocasiones, algunas teleoperadoras relatan que son objeto de un trato abiertamente machista. Adjetivos como "guapa", "bonita", "mi niña", "amor", "cariño" no son tan infrecuentes cuando se trata de atender a muchos clientes masculinos. Se da lo que Bonino Méndez (2005) denomina micromachismos o actitudes de dominación suave o de bajísima intensidad, formas y modos larvados y negados de abuso e imposición en la vida cotidiana. Este tipo de trabajo es bastante dado a sufrir estos micromachismos, puesto que la teleoperadora se encuentra en cierto modo indefensa en esa relación asimétrica con el cliente, ya que se le pide capear todo tipo de situaciones hasta límites bastante extremos, y además en muchas ocasiones deben soportar graves insultos. Incluso se dan casos de algunos clientes que quieren ligar con la operadora y la operadora tiene que resolver la llamada de la forma que pueda. No está permitido colgar.

Algunas veces tienes que aguantar hasta límites insospechados. Muchos clientes te agreden verbalmente, te insultan, te tratan de inepta, pero tú tienes que aguantar. Encima tienes que pedirles disculpas, si no lo haces y te está escuchando algún coordinador desde otro teléfono te la puedes cargar. Siento rabia e impotencia, pero no puedo hacer nada más que aguantar. (Marta, 35 años).

Hay que tener en cuenta que en este tipo de centros de trabajo se atienden normalmente todo tipo de reclamaciones debido a la externalización de servicios de las grandes empresas hacia estas empresas de servicios con lo que en muchas ocasiones los clientes llaman totalmente enfadados y se ha podido constatar en la investigación que normalmente la teleoperadora se convierte en la diana que recibe las iras de muchos de ellos. En el ámbito objeto de nuestro estudio nos encontramos que el teleoperador siempre y en todos los casos tiene que ser cortés. Dentro del concepto de cortesía tiene que haber dos figuras, el emisor y el receptor. El propósito de la cortesía es "quedar bien con los demás", lo que implica un compromiso con la propia imagen social. En este sentido hay que indicar que el teleoperador está obligado a mantener la cortesía en todo momento. El trabajador normalmente es la imagen de la empresa puesto que en ese momento de la llamada el vínculo entre la empresa y el cliente precisamente es el teleoperador o la teleoperadora. La cortesía se trata de la demostración de afecto, respeto o atención hacia la otra persona. Palabras o fórmulas como "perdón, muchas gracias, buenos días, disculpe, si es tan amable, es un placer" son habituales en el vocabulario de cualquier teleoperadora. Pudiera pensarse que la trabajadora recibe el mismo trato por parte de los clientes, pero la realidad nos indica que no. A través de las múltiples entrevistas realizadas nos encontramos con testimonios que precisamente indican lo contrario. En muchas ocasiones ese trato amable se encuentra con todo lo contrario, faltas de respeto, insultos o interrupciones en la comunicación. Esta relación asimétrica puede llegar a desesperar al trabajador que tiene que mantener la compostura en todo momento. Esto se da sobre todo en servicios como reclamaciones, averías, atención al cliente o en la llamada "venta fría" cuando el operador tiene que llamar para ofrecer algún producto. En ese caso, según nos relata la mayoría de los informantes, pueden encontrarse con situaciones aún peores. Constatamos, de hecho, que, en el caso de algunos clientes, cuando la llamada la atiende una teleoperadora el cliente se envalentona todavía más que si le atiende un hombre. Mostramos un relato de un operador en este sentido que nos dice que, en una ocasión, en una llamada tiene al otro lado de la línea a un cliente que se encuentra en una tienda de telefonía comprando un teléfono móvil. Para poder cerrar la operación necesita que desde el centro de llamadas se le envíe un código para poder recoger su teléfono. El teleoperador escucha al personal de la tienda decirle al cliente que le van a poner con alguien especializado que le va a atender. Al ponerse el cliente y sin dejar que el operador se presente, éste escucha al cliente con un tono despótico y exigente: "A ver, señorita..." Al contestar el operador con su voz masculina y además grave, la respuesta del cliente fue un "Uy, perdón". El tono del cliente al hablar cambió totalmente y la forma de dirigirse al trabajador también. Esta conducta por parte del cliente, que pudiera parecer anecdótica, se nos muestra en la investigación como algo habitual, se respeta algo más al teleoperador varón, aunque hay que decir también que los varones también son objeto de malas formas por parte de los clientes, por las características del propio trabajo que venimos señalando y porque las empresas parecen también empeñadas en desvalorizar este empleo con sus estilos de dirección. Además, hay que destacar que esta situación de sumisión se ve incentivaba por parte de las propias empresas, puesto que al finalizar cada una

de las llamadas, independientemente del desarrollo de la misma, incluso si hay insultos por parte del cliente o faltas de respeto, este último tiene todo el poder al tener la posibilidad de valorar al operador o la operadora que le ha atendido, en una "encuesta de satisfacción en el servicio" en una escala que normalmente es de 0 a 10 y que tiene consecuencias inmediatas para el trabajador, tanto en el cobro de incentivos como en el resultado de las auditorías, de tal manera que el trabajador se encuentra en una situación de indefensión absoluta. En un grupo de discusión salió precisamente este tema y las teleoperadoras comentaban su indefensión:

El otro día "me entró" uno diciendo que me iba a poner un 0 en la encuesta, directamente, nada más presentarme. Luego te pasas con miedo toda la llamada intentando arreglarlo, casi suplicándole que no te lo ponga. Así no se puede trabajar. Para que luego venga la coordinadora a pedirte explicaciones por ese cero. (Lorena, 30 años).

Hay que decir que esta opinión de esta teleoperadora era compartida de forma unánime por el resto de sus compañeras del grupo, lo que nos da una idea de las situaciones que tienen que solventar en algunas de sus llamadas.

5. Varones que trabajan en centros de llamadas y otras casuísticas

La interacción entre patriarcado y capitalismo que hemos apuntado determina unas relaciones de género basadas en la subordinación y la discriminación de las mujeres según algunas teorías feministas (Gómez Bueno, 2001; Hartmann 1994). La segregación de los mercados laborales, el control sobre la tecnología y el simbolismo del trabajo entre otras son formas de organización patriarcal de las relaciones laborales capitalistas. Para Hartmann (1994) esta segregación de los empleos por sexos es el mecanismo a través del cual el capitalismo mantiene la superioridad de los hombres sobre las mujeres y les impone salarios más bajos, lo que las obliga en cierto modo a casarse y debilita su posición en el mercado laboral, perpetuando la división doméstica y provocando un "círculo vicioso". De esta forma, para este autor el patriarcado gobierna la forma que adopta el capitalismo moderno. Willis (2005: 172) afirma que la distinción mental/manual considerada aisladamente presenta un campo fértil para la construcción de divisiones naturalizadas de las capacidades humanas. El patriarcado protege esa división del trabajo que a su vez fortalece y ayuda a reproducir formas modernas de división y opresión, ya que el trabajo manual se ha asociado culturalmente a la superioridad social de la masculinidad y el mental con la inferioridad social de la femineidad. La ideología de la domesticidad que se impone a las mujeres y los patrones de capacidad doméstica u hogareña es lo que afirma el rol restringido de las mujeres. El mismo autor señala que la asociación de clases diferentes de trabajo con diferentes géneros sexuales viene a confirmar la naturaleza de la división en el mundo del trabajo. Existe por lo tanto una idea preconcebida, que viene incluso del aprendizaje en el ámbito escolar que rechaza desde la masculinidad determinados tipos de trabajos, que son considerados como actividades femeninas. Por otra parte, el trabajo manual está revestido de cualidades masculinas, sobre todo en el mundo obrero, donde concede ciertas sugerencias físicas a los hombres, y la dificultad del trabajo físico o el esfuerzo se ve como una característica de lo masculino. Alguno de nuestros informantes nos dijo que le avergonzaba confesar que era teleoperador, no le parecía un trabajo masculino. En una de las entrevistas realizadas, este mismo varón teleoperador, que prefería mantener el anonimato, nos señalaba que en cierto modo se sentía castrado psicológicamente. Las voces que recibía a través del teléfono a lo largo del día eran continuas y también las reprimendas por parte de los coordinadores:

En ocasiones tengo que contar hasta diez para no estallar porque necesito el trabajo y no quiero que me echen. (Adrián, 23 años).

Esto puede explicar en gran medida el porqué de la feminización de este tipo de trabajo. Un trabajo que como hemos apuntado ya, precisa gran sumisión y resistencia a la frustración, lo que entendido en términos de masculinidad hace muy difícil que lo acepten los varones, puesto que entre los rasgos considerados masculinos y asociados al rol tradicional del varón se encontrarían la valentía, la independencia y la asertividad (Connell y Messerschmidt, 2005), lo que sin duda entra en oposición con la sumisión.

Es interesante con respecto a este tema, y como contraposición, que las características personales que en otro tipo de empleos podrían ser una desventaja o un factor de estigmatización son irrelevantes en el caso de los *call center*. Personas obesas, con discapacidad, gays, lesbianas o transgénero pasan por un proceso de construcción identitario como operador que dependerá del trabajador y de su capacidad de integración y adaptación al puesto de trabajo. Según muestra en su estudio a través de sus informantes, el porcentaje de gays y lesbianas es muy alto. Transcribimos aquí algunos de ellos en su lengua original:

Há uma grande percentagem de gays e lésbicas no meu trabalho. Trans não que eu saiba, mas muita gente de várias nacionalidades, raças, religiões... Mesmo a nível de chefias e formadores. É uma festa! (Fernanda, 32 anos, operadora em Barcelona).

Em termos de diversidade sexual, há pessoas que estão fora do armário e há pessoas que estão dentro do armário. No meu caso particular posso dizer que estou fora do armário com algumas pessoas com quem eu quero. (Rui, 31 anos, formador).

De alguna manera, el trabajo en los *call center* se considera en la sociedad como algo femenino, lo que no impide que trabajen muchos hombres, aunque la consideración social sea baja, y aunque como hemos dicho es un trabajo alejado de la imagen de masculinidad. En este sentido y como señala también Willis (2005) desde algunos puntos de vista masculinos algunos trabajos como el de este tipo pueden ser tachados de "una mariconada" o trabajos para mujeres o gays, un trabajo que puede ser despreciado por pasivo, mental o carente de robusta masculinidad. Hay que tener en cuenta que una de las principales cualidades que se piden en este tipo de trabajos es la sumisión, de la que ya hemos hablado, algo que siempre ha estado asociado al rol femenino. Esta es la razón por la que el trabajo de los hombres en un empleo como este puede considerarse en cierto modo más penoso a nivel psicológico por lo que supone enfrentarse a esa estigmatización social añadida. Noemí, una teleoperadora con gran experiencia nos relata lo siguiente haciendo alusión a este tema:

Es imposible imaginarme a mi marido trabajando en un sitio como este. Al segundo día o le echan o se va él. Es capaz de mandarles a tomar por... Él es mecánico y vive en un mundo masculino. No aguantaría estas humillaciones por teléfono ni con los coordinadores. Además, tampoco le veo cumpliendo ese tipo de órdenes por parte de una mujer. (Noemí, 40 años, teleoperadora).

En otro orden de cosas sí hemos observado en nuestra investigación que los *call centers* pueden ser en cierto modo "casas de acogida" de personas en riesgo de exclusión social. Como señalábamos anteriormente, la heterogeneidad de los trabajadores y trabajadoras es manifiesta en estos centros. Personas con diversidad funcional, con todo tipo de orientación sexual, víctimas de violencia de género, con diferentes características físicas como la obesidad o con diferentes edades encuentran trabajo cuando de otro modo pudieran tener más dificultades para ello. La exclusión social no debe asociarse solamente a la pobreza, sino que debe entenderse también como una falta de participación en la vida social, económica y cultural de la sociedad, por lo que cuestiones como el acceso a la legalidad, a los sistemas de protección social o al mercado laboral son fundamentales para la inclusión. El acceso al mercado laboral ya es difícil en el contexto actual para cualquier persona, pero la imagen es fundamental en muchos de los casos. El hecho de estar al otro lado del teléfono hace que su apariencia física no sea un hándicap. La obesidad precisamente es una de las desventajas a la hora de encontrar un trabajo, pero no a la hora de conseguir trabajo en un *call center*. Como afirma Barreiro (2004) el cuerpo ha pasado a ser objeto de muchas atenciones, y la apariencia física ha alcanzado cotas muy importantes en las nuevas formas de vida. Se fomentan por lo tanto desde muchos ámbitos sociales nuevos patrones estéticos que hacen apología de la delgadez. Estos cánones de belleza hacen que para muchas personas obesas sea muy difícil por no decir imposible encontrar puestos de trabajo, sobre todo de cara al público. González Arpide (2015: 67) señala que en ocasiones "se genera un discurso de exclusión. Se verbaliza incluso un malestar o queja por la presencia de una compañera que por su sobrepeso excede las expectativas del conjunto de sus compañeras". Esto puede manifestarse en el ámbito escolar o laboral. En el caso de los *call centers* como señalábamos el peso no es una desventaja y la presencia de personas con talla grande es significativa. Transcribimos a continuación otro testimonio de una informante:

Para mí ha resultado muy frustrante tener que resignarme a ser teleoperadora por mi aspecto físico, y no lo digo porque no sea un trabajo digno ni mucho menos, pero parece que solo me contratan donde no se me vea. He enviado a montones de sitios mi currículum, pero cuando voy a una entrevista me miran como un bicho raro, parece que los gordos no tenemos derecho a trabajar. En una entrevista incluso me llegaron a decir que no tenían nada para mí porque el puesto requería buena presencia. Por ser gorda no soy vaga, ni torpe ni incapacitada laboralmente hablando. (Ana, 22 años).

La sociedad discrimina este tipo de trabajos y la estigmatización que acarrea esa falta de identidad es patente puesto que casi nadie reconoce el valor, el esfuerzo o la dignidad de unos trabajadores que prestan un servicio que en la mayor parte de los casos es fundamental para la imagen y el funcionamiento de las propias compañías. Unas compañías que por otra parte tampoco parecen valorar el esfuerzo de unos trabajadores entregados a su trabajo y con unas condiciones muy duras como hemos visto a lo largo de la investigación.

6. Conclusiones

En este artículo hemos analizado la construcción de identidades, tanto de género como laboral entre los trabajadores y trabajadoras, y examinado las causas de esta feminización del sector. En primer lugar, las estadísticas ya nos mostraban que el trabajo en los *call centers* es un trabajo muy feminizado con más del 73% de mujeres. La segregación de los mercados laborales, el control sobre la tecnología y el simbolismo del trabajo son formas de organización patriarcal en el sistema capitalista, lo que se refleja habitualmente en menores salarios y menor consideración social. La ideología de la domesticidad se impone a las mujeres y no es extraño que se refleje en un trabajo como éste definido por la sumisión. Esta podría ser la explicación a la feminización de este trabajo, donde valores como la sumisión, la amabilidad y la obediencia destacan sobre otros. Así mismo, la tolerancia a la frustración también debe ser elevada. En esta investigación hemos podido constatar que más allá de las estadísticas la propia consideración que tienen los trabajadores y trabajadoras sobre su propio trabajo no es buena. A la poca remuneración se une el poco prestigio. Esto no presupone que no haya varones, sí los hay, pero sufren la misma precariedad y las mismas condiciones que las mujeres. Como hemos investigado también a través de este y otros estudios, no es infrecuente la presencia en este tipo de trabajo de personas en desventaja o estigmatización en otro tipo de trabajos como pueden ser personas obesas, con discapacidad, gays, lesbianas o transgénero. Así mismo este trabajo puede ser considerado por otros varones como poco masculino. De hecho, las teleoperadoras están acostumbradas a los episodios de "micromachismos" por parte de los clientes, traducidos en actitudes de dominación de baja intensidad donde a veces de forma sutil son tratadas como niñas, inútiles o poco capaces o donde directamente intentan ligar con ellas. En este sentido el estereotipo de la teleoperadora es bastante frecuente.

En cuanto a la identidad profesional o laboral no hemos encontrado prácticamente ningún orgullo en ser teleoperadora. Partiendo, además de que existe una gran formación académica en un porcentaje muy alto de trabajadores, no existe gran sentimiento de pertenencia al grupo, es más, en algunos ámbitos algunos informantes nos indicaban que les daba vergüenza confesarlo. Prueba de ello, es que muchos trabajadores, aunque lleven años desempeñando este trabajo prefieren decir "trabajo de teleoperadora" antes que decir "soy teleoperadora" lo que denota que la identidad profesional no es algo que habitualmente se perciba dentro de este colectivo de trabajadores.

Referencias bibliográficas

- Alba, M. I. (2018): "Nadie hablará de nosotras...Invisibilidad y presencia de la mujer en la arquitectura", *Ábaco*, 95-96: 30-39.
- Agulló, E. (1998): "La centralidad el trabajo en el proceso de construcción de la identidad de los jóvenes: una aproximación psicosocial", *Psicotema*, 10 (1): 153-165. <https://doi.org/10.2307/j.ctvfp62t8.11>
- Bagnara, S. (2000): "Towards telework in call centres", *Euro-Telework Project Report*: 1-33.
- Balbastre, G. (2000): "Callcenter - Hilfsarbeit am Telefon", *Le Monde Diplomatique*, 5.

- Ballarín, P. y Aguado, E. (2018): "Mujeres rompiendo la división sexual de los espacios laborales", *Cuestiones de género: de la igualdad y la diferencia*, 13: 1-6. <https://doi.org/10.18002/cg.v0i13.5467>
- Barreiro, A. M. (2004): "La construcción social del cuerpo en las contemporáneas", *Papers: Revista de sociología*, 73: 127-152. <https://doi.org/10.5565/rev/papers/v73n0.1111>
- Barraco, N. (2006): *¿Quién habla? Lucha contra la esclavitud del alma en los call center*. Buenos Aires: Tinta Limón
- Bonino Méndez, L. (2005): "Las microviolencias y sus efectos: claves para su detección", en Ruiz-Jarabo, C. y Blanco, P. coords.: *La violencia contra las mujeres: prevención y detección: cómo promover desde los servicios sanitarios relaciones autónomas, solidarias y gozosas*. 83-102. Madrid: Ediciones Díaz Santos.
- Boulding, E. (1983): *Public Nurturance and the Man on Horseback. Face to Face: Fathers, Mothers, Masters, Monsters-Essays for a Non-sexist Future*, Westport, Connecticut, 273-291.
- Bourdieu, P. (1998): *La dominación masculina*, Paris: Le Seuil.
- Comisión Europea (2014): *Guía: Cómo combatir la brecha salarial entre hombres y mujeres en la Unión Europea*. Oficina de Publicaciones de la Dirección General de Justicia.
- Connell, R. W. y Messerschmidt, J. W. (2005): "La masculinidad hegemónica: repensando el concepto", *Género y sociedad*, 19 (6): 829-859.
- De la Garza Toledo, E., Garabito, G., J Hernández, J.J., Rodríguez, J. y Olivo, M.A. (2009): "Hacia un concepto ampliado de control y relación laboral", *Iztapalapa* 30 (66): 17-52.
- Ellis, A. (1957): "Rational psychotherapy and individual psychology", *The Journal of Individual Psychology*, 13 (1): 38-44.
- Ellis, A. y Ellis, D.J. (2010): *¡Completamente! Una autobiografía*. Amherst, Nueva York: Prometheus Books.
- Espiegel, C. (2008): *Heroínas del espacio: mujeres arquitectos en el movimiento moderno*. Buenos Aires: Editorial Nobuko.
- Gómez Bueno, C. (2001): "Mujeres y trabajo: principales ejes de análisis", *Papers*, 63: 123-140.
- González Arpide, J.L. (2015): "Exclusión femenina por lipofobia: Ejemplo de caso y análisis", en Fernández, O. coord.: *Mujeres en riesgo de exclusión social. Una perspectiva transnacional*. 65-71. Madrid: McGraw-Hill.
- González, M. (2018): "Tecnología y trabajo: Riesgos psicosociales en el sector de los call center", en Martínez-Rodrigo, E. y Arjona-Martín, J.B. coords.: *Propuestas de investigación en áreas de vanguardia*. 213-226. Madrid: Tecnos.
- Guzmán, F. (2001): "¿Dónde trabajaban hombres y mujeres a principios de los noventa, y dónde seis años después? Segregación ocupacional por género, en México de 1991 a 1997", *Investigación económica*, 60: 93-135.
- Graeber, D. (2018): *Trabajos de mierda. Una teoría*. Barcelona: Ariel.
- Hackman, J. R. y Oldham, G. R. (1976): "Motivation through the design of work: Test of a theory", *Organizational behavior and human performance*, 16 (2): 250-279. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Hartmann, H. (1994): "Capitalismo, patriarcado y segregación de los empleos por sexos", en Borderías, C., Carrasco, C., Alemany, C. comp.: *Las mujeres y el trabajo. Rupturas conceptuales*. 253-294. Barcelona: Icaria.
- Hyman, R. (1998): "La teoría de la producción y la producción de la teoría", *Trabajo*, 1 (1): 8-31. <https://doi.org/10.2307/j.ctt2111g56.8>
- Kanji, N., y Menon, K. (2001): *What does the Feminisation of Labour mean for Sustainable Livelihoods*. International Institute for Environment and Development.
- Lagarde, M. (2009): "La política feminista de la sororidad", *Mujeres en Red, el periódico feminista*, 11.
- Lerner, G. (2017): *El origen del patriarcado*. Pamplona: Katakarak.
- Osborne, R. (1993): *La construcción sexual de la realidad: un debate en la sociología contemporánea de la mujer*. Madrid: Cátedra.
- Plant, S. (1998): *Ceros + Unos*. Barcelona: Destino.
- Rens, J. G. (1993): *L'empire invisible. Histoire des télécommunications au Canada*. Quebec: Presses de L'Université du Quebec.
- Reskin, B. F. y Padavic, I. (1994): *Men and women at work. Thousand Oaks*. CA: Pine Forge Press.
- Rodkey, E. (2016): "Disposable labor, repurposed: Outsourcing deportees in the call center industry", *Anthropology of Work Review*, 37 (1): 34-43. <https://doi.org/10.1111/awr.12083>
- Santos, A y Poveda, R. (2002): *Trabajo, empleo y cambio social*. Valencia: Tirant lo Blanch.

- SEPE (2018): "Resumen anual 2017 de referentes de información del mercado de trabajo", *Observatorio de las Ocupaciones del Servicio Público de Empleo Estatal*.
- Ueda, V. (2002): "¡Dígame! El trabajo de las telefonistas en las centrales telefónicas: un estudio comparado", *Scripta Nova, revista electrónica de geografía y ciencias sociales*, VI (19). <https://doi.org/10.5944/comunitania.2.2>
- Willis, P. (2005): *Aprendiendo a trabajar: como los niños de la clase obrera consiguen trabajos de clase obrera*. Madrid: Akal.

Breve CV del autor:

Miguel González González es Doctor *cum laude* por la Universidad de León y profesor en el área de Antropología Social en dicha Universidad. Su línea de investigación se centra en el ámbito de la Antropología del Trabajo, donde se ha especializado en relaciones, riesgos e identidades laborales. Ha participado en proyectos de investigación, congresos de la especialidad y publicado artículos en revistas internacionales indexadas