



XVII Congreso Internacional de Análisis Organizacional

“Emprendimiento e innovación en las organizaciones de México y América Latina”

Precarización del empleo y construcción de sentido de las empleadas de una empresa multinacional. Caso Coppel, Sinaloa.

Mesa Temática: Vida simbólica, poder y género.

Modalidad: Investigación en proceso.

Nombre Completo del Autor(es): Rosalinda Gámez Gastélum,
Nacionalidad: Mexicana

Correo Electrónico: Rosalinda.gamez@uas.edu.mx

Tel. 6677679782

Facultad de Estudios Internacionales y Políticas Públicas,
Universidad Autónoma de Sinaloa.

Ciudad Universitaria, polígono sur, Prol. Josefa Ortiz de Domínguez s/n, Culiacán,
Sinaloa, México.

Fernand Barcellos Mathiansi

Nacionalidad: Brasileña

Correo electrónico: Fernandabarcellosmathiasi@gmail.com

Tel. 66744669200

Universidade Federal de Juiz de Fora-MG-Brasil
Sao Paulo, Brasil.

Ciudad de México, México.

9 al 13 de septiembre de 2019

Precarización del empleo y construcción de sentido de las empleadas de una empresa multinacional. Caso Coppel, Sinaloa

Resumen

El objetivo de esta ponencia es debatir las condiciones de trabajo de las mujeres en México, con base en un análisis cualitativo por el método de entrevistas estructuradas a mujeres trabajadoras de un *Call Center*. La pregunta de investigación que se busca contestar es: ¿Cuáles son las condiciones laborales de las mujeres en la empresa multinacional? ¿Cómo logran construir sentido a su trabajo? Para responder a estas interrogantes se parte de un marco teórico sobre la precarización del trabajo, trabajo decente y precario, seguido de un apartado sobre desigualdad de género en el mercado laboral. Asimismo, analiza la teoría de creación de sentido (*making sense*) de Karl Weick (2011) y de los sentimientos en el trabajo de Walton (2008) y Fineman (2008). En un segundo momento se presenta un análisis descriptivo de los datos estadístico de la ENOE, 2005-2018, en que se puede comprender el mercado laboral en México por una mirada macrosocial. Después se analizará un estudio de caso (micro social) con trabajadoras de un Call Center de una empresa Multinacional (Coppel) en Culiacán, Sinaloa, México. Los hallazgos indican que las trabajadoras logran sobrevivir a esos bajos salarios, gracias a la construcción de sentido que dan al trabajo, lo cual eleva su autoestima organizacional y les permite expresar sus emociones en el centro de trabajo.

Palabras clave: Precarización laboral, desigualdad de género y emociones en el trabajo.

Introducción

Los cambios en el mundo del trabajo contemporáneo que llegaron con la globalización es un tema muy debatido en la academia. Las transformaciones en las condiciones laborales resultado de la flexibilidad, disminución del Estado en la economía, así como las modificaciones en los estatutos jurídicos sobre los derechos del trabajador han generado un mercado laboral con la característica de inseguridad, que es el eje central de la precarización del trabajo (Standing, 2015; Kallenberg, 2009).

La precarización del trabajo es el fenómeno posmoderno que reconfigura la categoría social “trabajo”, transformándolo en trabajo precario, con bajos sueldos, larga jornada laboral, malas condiciones de salud e higiene laboral, menor representatividad sindical y menos derechos sociales y laborales (Ghai,2003; Standing, 2015; Kallenberg, 2009; Antunes, 2009; Beck, 2002). Ese nuevo ambiente laboral también encuentra las mujeres como un nuevo y representativo actor social, en que sufre las condiciones de inseguridad en su vida laboral (Hirata, 2002).

Para enfrentar esos hechos sociales, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) propone el concepto de trabajo decente (Ghai,2003), el cual es un eje de identificaciones de las condiciones laborales en los cuales los países deben de buscar disminuir u obtener, para generar dignidad para la sociedad y sus trabajadores. Así, esta ponencia se busca responder a las siguientes preguntas de investigación: ¿En qué medida las mujeres mexicanas son las más afectadas por la precarización del trabajo? ¿Qué diferencias hay entre las mujeres y los hombres en el mercado laboral de México? ¿Cuál es la percepción de las mujeres sobre sus trabajos, en el

caso del *Call center de Coppel*? ¿Cómo construyen sentido en la vida cotidiana de la organización?. ¿Cómo expresan sus emociones en el centro de trabajo?

El camino de la investigación para alcanzar contestar esas preguntas es por intermedio de una metodología cualitativa de tipo descriptiva, ya que revisa las condiciones de trabajo de colaboradoras (operadoras telefónicas) del turno matutino del *Call Center* del Corporativo “Coppel”, localizado en el edificio La Lonja, en Culiacán, Sinaloa, México, en donde hay 200 trabajadores, de los cuales un 60 % son mujeres, con el propósito de identificar si tienen condiciones precarias de trabajo y como internalizan esta situación en la vida cotidiana de la organización. La metodología usada es el estudio de caso simple, el cual permite tener un conocimiento a mayor profundidad de la situación (May, 2014)

Esta investigación analiza una muestra de 74 entrevistas de igual número de empleados, de los cuales un 50 % son hombres y un 50 % son mujeres, a fin de evitar sesgo en la investigación. Las técnicas de recolección de información utilizadas son: observación no participante con diario de campo de 30 horas y entrevista semiestructurada a 74 personas que laboran en la organización, de las cuales 72 son operarias, 1 jefe de turno y 1 gerente de zona.

El objetivo de esta investigación es analizar en qué medida existe precarización del trabajo del trabajo para las mujeres en el mercado laboral mexicano, más allá de un análisis general de las condiciones laborales, una mirada hacia a la construcción social de los trabajadores sobre género, trabajo precario y decente.

La hipótesis de trabajo que se plantea es la siguiente:

Los trabajadores del *call center* de Coppel laboran en condiciones precarias en general, pero son las mujeres quienes perciben menos sueldos, tienen menor seguridad social y se quedan más tiempo en este tipo de empleos.

El objetivo del trabajo es: analizar en qué medida las mujeres laboran en condiciones de precariedad laboral mayor que sus compañeros hombres.

Cabe mencionar que la investigación realizada es de tipo cualitativo, mediante el uso de diversas técnicas de recolección de datos, tales como diario de campo, observación no participante y entrevista estructurada,

Cabe destacar que este trabajo, busca ofrecer una mirada de cómo las mujeres viven su situación en el mercado laboral y como construyen el sentido a su trabajo como actividad cotidiana (Weick, 2011) y que tienen que combinar con actividades domésticas; por lo que llevan a cabo la doble jornada (Navarro y Gámez, 2006). Es decir, tienen que funcionar adecuadamente en los dominios del trabajo y la familia, sin importar que ello signifique una precarización del empleo o un agotamiento físico por desarrollar ambas labores.

1. Definiendo la precarización del trabajo

La cuestión del trabajo precario como estresante, degradando la individualidad del ser humano no es nuevo en la historia humana. Sin embargo, en esta investigación, el objeto de trabajo se centra en el período histórico de la posmodernidad industrial, la llamada contemporaneidad. El trabajo para el individuo fue tratado en Marx como siendo una de las maneras del ser humano de diferenciarse en el mundo animal,

con el fin de adquirir la dignidad humana, la felicidad, siendo un medio de desarrollar el ser social (Hirata, 2002). Es decir, el ser humano se inserta en el mundo a través de lo que es y representa dentro del cuerpo social, dentro de la convivencia con el otro y el *status quo* que recibe por las funciones que realiza (Hirata, 2002).

Pero si por un lado tenemos el trabajo como agente del desarrollo individual, propulsor de la dignidad humana, de la realización de los proyectos individuales, perspectivas de futuro, la precarización trabajo en el capitalismo moderno está deformando, ya que se transformó en mercancía de cambio, alienado, fetichizado, antes como finalidad central del ser social se transforma en un medio de subsistencia, con el objetivo de valorizar el capital (Antunes & Braga, 2009).

Dentro de esta concepción de que el trabajo y sus cambios en la modernidad y posmodernidad, con la tecnología, se iba acabar (Antunes, 2009), no tiene efectos o se materializa en los hechos sociales. Lo que sí existe son cambios en el mercado laboral, con la introducción del desempleo estructural, el *outsourcing*, trabajo temporal o parcial, bajos salarios (Antunes, 2015). Es decir que los efectos de la posmodernidad están generando las características del trabajo precario y aumentando la concentración de riqueza (OIT, 2017).

El término "trabajo precario", entre otros sinónimos se han utilizado para describir las transformaciones que el "mundo del trabajo" ha estado sufriendo durante toda la legislación mundial, en América Latina, y por supuesto, México, con una retirada de las políticas de Estado y de avance y agendas de mercado (Standing, 2014). El trabajo precario empieza a ser una preocupación de los años 70, según el

(Antunes, 2009; Kalleberg,2009; Santos, 1992; Sassen,2010). Trabajo precario es aquel,

(...) incierto, impredecible, y en el que los riesgos son asumidos principalmente por el empleado, y no por los empleadores o el gobierno (Kallenberg, 2009: p. 21).

Para el sociólogo Kallenberg (2009), el aumento del trabajo precario en el mundo es el resultado de la globalización, la interdependencia económica y la expansión del neoliberalismo. En la América Latina el trabajo precario surgió con el aumento de la privatización, la desregulación del mercado, el avance del neoliberalismo en la década de 1990 (Beck, 2000; Kallenberg, 2009). La globalización es un hecho y sus efectos implican en la sociedad contemporánea, y, sobre todo, con relación a hombres y mujeres, afectan desigualmente en la cuestión el mercado laboral (Hirata, 2002).

La paradoja de la globalización es que, según investigaciones económicas y sociales, la mujer participa más del mercado laboral, o sea, mejor acceso a tener un empleo, pero, las condiciones de trabajo que le son ofertadas son las más precarias con relación a salarios, jornada laboral, contrato de trabajo, prestaciones, condiciones de salud (Abramo, 2006; Hirata, 2002).

Bauman (2010), identifica que uno de los elementos de la globalización es generar la inseguridad en el mundo, porque si antes, en la Modernidad tendríamos el Estado como el actor social capaz de contestar y realizar los deseos y agendas

políticas de la sociedad, en la sociedad Posmoderna hay muchas instituciones internacionales y actores globales que pulverizan el poder y la capacidad de contestar esas demandas.

Según él, existe en esa categoría una ética del trabajo, sobre todo, después de las ideologías y religiones protestantes (Bauman, 2000). El objetivo fue formar un *ethos*¹, una nueva forma de mirar la vida basada en el trabajo, en el lucro, en el suceso por dinero, reconocimiento social por la profesión y dinero, impuesta es una fuerte disciplina (Bauman, 2000).

Al revés, en el “mundo líquido” de la Postmodernidad el trabajo es caracterizado con el atributo de la inseguridad (Beck, 2000), o sea, aunque se capacite, que sea un “buen” trabajador, no lo hay certeza sobre los sueldos, las jornadas laborales, si los derechos sociales y de la seguridad serán cumplidos, si habrá trabajo y puesto de empleo o no.

En el libro “Estado de crisis”, Bauman (2016) va a sostener también que además de la inseguridad, otro factor relevante al trabajo y las condiciones laborales que cambiaron con la globalización fue la “financeirización” de la economía. O sea, antes el capitalista, en palabras marxistas, estaba preocupado con el lucro y después obtenerlo iba reinvertir otra vez en su empresa, tenido la posibilidad de generar más empleo, mejores sueldos, abonos a los operarios. Pero ahora, con una nueva

¹ (...) la apelación de la ética del trabajo ocultaba el primitivo impulso de apartar a los obreros de la racionalidad del mercado, que parecía ejercer un efecto nocivo sobre la dedicación de sus tareas. Bajo de la ética del trabajo se promovía una ética de la disciplina, ya no importaban el orgullo o el honor, el sentido o la finalidad. El obrero debía trabajar con todas sus fuerzas, día tras día y hora tras hora, aunque no viera el motivo de ese esfuerzo o fuera incapaz de vislumbrar su sentido último (BAUMAN, 2000, p.20)

visión empresarial, el lucro se va a bancos de investimento, generando concentración de la riqueza y no distribución (Bauman, 2016).

Así es que estamos en una fase social de mucha fuerza del capital financiero frente a los trabajadores, que no tienen la fuerza del dinero, ni del Estado, tampoco creen en las instituciones estatales y sociales, como los sindicatos (Bauman, 2016). El trabajo, sobre todo, el trabajo de la mujer está cada vez más vulnerable, pues ha sido muy flexibilizado, sin contratación formal o disminución de derechos sociales y laborales, dependiente de mercado mundial en una economía cada vez más globalizada (Hirata, 2002).

La mencionada globalización viene junto con la migración y sus impactos en el mercado laboral (Sassen, 2010). Sobre estos temas, hay un economista, Guy Standing (2014, 2015), que teoriza sobre la precarización del trabajo y sostiene que el “precariado” es una nueva clase social, que surgió con la globalización. Las características de esta clase es no tener condiciones dignas de trabajo, desarrollando trabajo precario, o sea, no tiene seguridad de tener el empleo, lo sueldo, los derechos sociales cumplidos, no tiene derechos garantizados o fiscalizados por el Estado, pues son migrantes (Standing, 2015).

Esta clase social formada por trabajadores migrantes precarizados son una buena opción para los empresarios, que desean disminuir el costo de la producción, pero es un factor generador de desigualdades, de des cumplimiento del Estado de Bienestar Social (Standing, 2015).

En Ulrich Beck (2000) hay la propuesta de un nuevo concepto sobre la precarización del trabajo con el nombre de “brasileñización” del mercado laboral. Es

decir que el mercado laboral está cada vez más inseguro, sin garantías laborales, sin derechos cumplidos, con bajos sueldos, pocas condiciones de salud, muchas horas laborales, desarrollo de muchas funciones. Así esas características, afirma Beck (2000), que cada vez más están teniendo los trabajos en todo el mundo y cada vez más en la Europa, donde es su análisis espacial de investigación.

El precariado entonces es una fracción social que se diferencia del proletariado pues ese tiene derechos garantizados por leyes, sindicatos que los representan (Braga, 2012; Valencia, 1999), seguridad y beneficios sociales y los primeros no son reconocidos por los trabajos o funciones que ejercen, no trabajan en la función que están capacitados, es una clase políticamente conservadora, no tiene sindicatos que los representa, ni tampoco derechos que les garantizan empleo, despido arbitrario, no tienen horas fijas de trabajo, ni sueldo garantizado, siguen sin identidad ocupacional (Standing, 2015).

Por eso, Standing (2015) identifica el trabajador precario con estas siete características: inseguridad en mercado laboral; inseguridad en el empleo; inseguridad en el puesto de trabajo; inseguridad en el propio trabajo; inseguridad en la reproducción de las habilidades; inseguridad en los ingresos; inseguridad en la representación.

Además del tipo ideal (Weber, 1991), para la busca de reconocer el precariado dentro del proceso de desarrollo contemporáneo (factor externo), que contribuyen para la formación de esa nueva clase social, Standing (2015) apunta seis hechos sociales: flexibilización del trabajo; no hay identidad ocupacional; no pueden

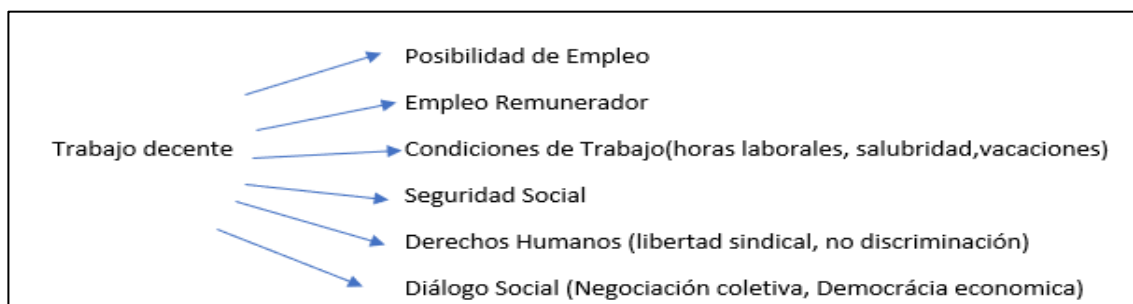
realizarse en una carrera profesional; protección laboral insuficiente; derechos sociales y laborales siempre reduciendo o sobre ataques; migración.

Otro sociólogo que también busca conceptualizar el trabajo precario es Arne Kalleberg (2009) y desarrolla el tema con base en el manifiesto que la OIT, distingue siete puntos de calidades de la precariedad del trabajo, es decir, hay rasgos que caracterizan a una obra tan precaria. Más bien, hay que señalar que el autor identifica la similitud entre la precariedad y la inseguridad, como sinónimos. Las siete características se definen como sigue:

- 1) Incertidumbre en el mercado de trabajo (falta de oportunidades de empleo);
- 2) Incertidumbre del trabajo (protección inadecuada contra la pérdida de empleo o despido arbitrario)
- 3) Inseguridad laboral (incapacidad para continuar en una ocupación en particular debido a la falta de límites de artesanía y calificaciones de trabajo)
- 4) Inseguridad seguridad y salud (malas condiciones de seguridad y salud ocupacional)
- 5) Experiencia de reproducción de incertidumbre (falta de acceso a la educación básica y la formación profesional)
- 6) Inseguridad de ingresos (ingresos insuficientes; sin pago garantizado o la expectativa de un nivel adecuado de ingresos actuales y futuros).
- 7) Representación de la inseguridad (falta de derechos individuales en las leyes y los derechos colectivos para negociar) "(Kalleberg, 2009, p. 25)

Paralelo a los conceptos de precarización laboral en el mercado de trabajo, concepto y características del trabajo precario, existe el concepto de trabajo decente, que es el más utilizado por la Organización Internacional de Trabajo, como paradigma a ser buscado ampliamente por todas las sociedades para el trabajo (Ghai, 2003). Este concepto es suficiente para definir condiciones mínimas o más sencillas que deben tener todos los trabajadores, incluso los informales, autónomos, asalariados, temporales.

Figura 1. Características del trabajo decente, según Ghai (2003)



Fuente: Tomado de (Ghai, 2003)

Así que después de presentado los conceptos sobre la precarización del trabajo, trabajo precario y trabajo decente, esa investigación se va a detener en la teoría de desigualdad entre hombres y mujeres, la desigualdad de género, para después aplicando los datos obtener respuestas sobre si hay o no desigualdad entre hombres y mujeres en la sociedad mexicana.

2. El Trabajo de la Mujer y la desigualdad de género

Los cambios en el mundo laboral han sido cada vez más fuertes y tomados atributos diferentes con el pasar de los años, sobre todo con la cuestión del trabajo de la mujer o la cuestión de género en el mercado laboral (Castro & Gastélum, 2006). La Organización Internacional de Trabajo presenta diversos informes sobre las cuestiones laborales en el mundo y la cuestión de género ha sido siempre constante, pues los datos muestran que cada vez existe más mujeres en el mercado laboral, pero sus ingresos, jornadas laborales, prestaciones, trabajo formal, prestaciones, pensiones y condiciones de salud laboral, son siempre peores para las mujeres que para los hombres (Sen, 2000; Ghai, 2003; Abramo, 2006).

La desigualdad de género se manifiesta en varios países del mundo en el sentido de renta, es decir, el desnivel salarial entre hombres y mujeres en el mercado de trabajo (Abramo, 2006). Aunque ha habido una inserción masiva de las mujeres

en el mercado de trabajo en la sociedad contemporánea, principalmente en el post 2a Guerra, aún persisten desigualdades en atribuciones sociales, especialmente en tareas domésticas (Ridgeway, 2011).

Sobre la cuestión de la desigualdad de género, hay una acumulación de desigualdad que se manifiesta a través del aspecto, de la desigualdad de estatus (Ridgeway, 2011). O sea, el estatus de género que dan a la desigualdad entre los individuos es organizada en base a la clasificación social, como machos o hembras, en lugar de los atributos o funciones desempeñadas (Navarro & Gámez, 2006).

Sin embargo, las creencias de estatus de género no "actúan" solas, ellas son dependientes de la desigualdad posicional que crean diferencias de recursos y de energía entre hombres y mujeres (Ridgeway, 2011)

La autora Cecilia Ridgeway (2014), argumenta que este no es secundario para la comprensión de las relaciones sociales que generan la desigualdad, pero que existe un mecanismo independiente y relevante a ser estudiado, o sea, la profesión escogida, así como el papel social que el individuo desempeña está atrapado mucho más al "estatus social" que se desea obtener con la función desempeñada, que, con el salario, dinero obtenido (Ridgeway, 2014). Es lo que Navarro y Gámez (2006) denominan como elementos de la estrategia empresarial de salario emocional para ambos géneros.

De esta forma los individuos forman creencias de estatus que el "tipo" de persona que tienen más recursos (por ejemplo, los blancos) son "mejores" que los "tipos" con menos recursos. (...) las creencias de estatus resultantes son compartidas por dominantes y subdominantes igualmente, legitimando la desigualdad (Ridgeway,

2014:3). De esta manera se fortalece la creencia del estatus social a partir de la posición en el mundo del trabajo.

De acuerdo con Ridgeway (2014), es fortalecer el "estilo de vida", caracterizado por "palabras", "gustos" estéticos, hábitos, lugares a ser frecuentados, entre otros *ethos* que caracterizan a las clases sociales y las diferencias. En una sociedad meritocrática, el estatus es legitimado (Ridgeway, 2014). Para comprender género, es importante reconocer su característica no exclusiva biológica, pero como una construcción social de un fenómeno cultural que va a reflejar en la subjetividad del actor social, su identidad, interpretación del mundo, experiencias, instituciones y estructuras (Castro & Gastélum, 2006).

De esta manera, lo que determina las expectativas y comportamientos de género no es el sexo biológico sino el haber vivido desde el nacimiento una serie de experiencias, ritos, valores y costumbres atribuidos (Navarro & Gámez, 2006:21). El género, por tanto, puede ser usado como una credencial, para inmediatamente, en una presentación, en un encuentro, antes de cualquier conocimiento individual, ya se construye una imagen social del individuo con base en los padrones (Hirata, 2000; Kergoat, 2003), suposiciones sobre la desigualdad que son incorporadas por significados y creencias sociales (Ridgeway, 2011) y discriminaciones (Castro & Gastélum, 2006).

Esta teoría es unísona con la "teoría de la cola" que sencillamente, nos enseña que, en el mercado laboral, para asumir un puesto de trabajo hay una "cola" que están primeros los hombres, blancos y luego negros, seguido de las mujeres,

blancas y negras (Navarro & Gámez, 2006), o sea, la mujer sufre un cúmulo de desigualdad en el mercado laboral (Ridgeway, 2011). Por tanto, la cuestión de la desigualdad de género en el mercado laboral es, sobre todo una cuestión del estatus social (Ridgeway, 2014), o, mejor dicho, la construcción social de lo que es ser hombre y de lo que es mujer en la sociedad (Hirata, 2000; Ridgeway, 2011, 2014; Kergoat, 2003).

Lo que se sostiene en ese trabajo es que para además de la cuestión biológica (Navarro y Gámez, 2006), las construcciones sociales que desde del nacimiento, ya tienen preestablecidos los actos, juegos, trabajos, manifestaciones “de hombres” y de “mujeres”, y al final, los juegos que estimulan la creatividad, la habilidad de fuerza física y manual son enseñadas a los niños, y para las mujeres las actividades del hogar, los juegos como ama de casa, madre, lo que desde temprano desarrolla ciertas habilidades y miradas hacia el mundo (Hirata, 2000; Kergoat, 2003).

Esta construcción social del estatus de “ser mujer” que genera la discriminación² social es el hecho la Organización Internacional de Trabajo busca erradicar, o sea, el plan de que exista desigualdad de género (Ghai, 2003), impacta en la tasas económicas de diferencia salarial, derechos sociales, jornada laboral, prestaciones, posibilidad de empleo formalizado por contrato de trabajo lo que impide el alcance

² “(...)la discriminación, podemos decir que ésta es cualquier forma de discriminación hecha en perjuicio de las mujeres en general, o de un grupo determinado, por el simple hecho de pertenecer al género femenino. (...) Es de considerarse también dicho fenómeno en el seno familiar *visible*, tales como la falta de facilidades para el cuidado infantil, la carencia de modelos de referencia para el rol femenino y de asesorías para la mujer; las barreras *invisibles* son, por ejemplo, las actitudes de prejuicio, las creencias y la conducta exclusivista definida por los hombres; el impacto psicológico *inconsciente* de las organizaciones patriarcales sobre la motivación de la mujer, su autoestima y la relación reflexiva entre el contexto biográfico y el conocimiento. Esto es a veces desconocido aun para las mismas mujeres, ya que el impacto patriarcal se filtra hasta en sus razonamientos para hacer una autoevaluación reflexiva (Castro & Gastélum, 2006:23).

del trabajo decente (Abramo, 2016), no precario, generando una sociedad con características de la precarización laboral (Bauman, 2000; Beck, 2000, Standing, 2015; Kallenberg, 2015).

Así que la OIT promueve el trabajo decente (Ghai,2003) como una agenda de promoción para el mundo laboral y uno de los objetivos para alcanzar y medir el trabajo decente es la búsqueda por la no discriminación, y luego, equidad en el mercado laboral, es decir, que las mujeres tengan derechos y realidades semejantes a los hombres, mismos ingresos para las mismas funciones, oportunidad de estudio y crecimiento profesional, horas de trabajo equánime, condiciones de salud y higiene laboral, prestaciones y contrato laboral dignos (Abramo, 2016).

Trabajo decente significa un trabajo productivo y remunerado para hombres y mujeres. Para las mujeres eso supone, al mismo tiempo, a) aumentar sus posibilidades de acceso al trabajo remunerado y oportunidades de generación de ingreso; b) disminuir la invisibilidad del trabajo realizado en diversas esferas no reconocidas en tanto tal; c) mejorar la calidad de sus empleos (Abramo, 2016:16).

Recientemente, en 2017 fue divulgado el *Informe Global sobre Salarios* por la OIT que afirma que desde 2012 los crecimientos de los salarios reales a nivel global, a excepción de China que tuvo un aumento, tuvieron una disminución porcentual de 1,6% en 2012 para 0,9% en 2015 del valor (OIT, 2017).

En 2015 los salarios reales cayeron cerca de 1,3 por ciento en América Latina y el Caribe (sobre todo debido a la baja de los salarios en Brasil), y 5,2 por ciento en Europa del Este (debido a la baja de los salarios en la Federación Rusa y Ucrania) (OIT, 2017:1, traducción libre).

Pero en los países desarrolladas, del G20, por ejemplo, los salarios tuvieron un aumento, pasaron de los 0,2% en 2012 para 1,7% en 2015, la tasa más elevada de los últimos 10 años. En el año de 2015 en los Estados Unidos el crecimiento real

de los salarios tuvo un aumento de 2,1%; 1,5% en Europa del Norte, y 1,9% en los países de la Unión Europea (EE. UU.).

Otro dato interesante del informe de salarios de la OIT (2017) es acerca de la diferencia salarial entre hombres y mujeres que se acentúa con la mejor calificación y los mejores puestos de trabajo, es decir, cuanto más elevada el *estatus* profesional, las funciones, más topo de la pirámide del empleo, más hay diferencia salarial entre hombres y mujeres (OIT, 2017).

Más una conclusión que alcanza el trabajo es que la cuestión del salario es fundamental para una integración económica y también social (OIT, 2017). La estagnación de los salarios por la cuestión social, la diferenciación entre el crecimiento económico y el no crecimiento de los salarios, implica una insatisfacción de la sociedad, pues el trabajador no percibe mejoras en su vida y de su familia (OIT, 2017). Además de eso, en la cuestión económica, no aumentar los salarios es decir que los trabajadores van a consumir menos, disminuye el crecimiento económico (OIT, 2017).

En México los estudios indican que existe desigualdad salarial entre hombres y mujeres, aunque desempeñen la misma actividad laboral (Navarro y Gámez , 2006; Abramo, 2006). Concluyen Navarro y Gámez (2006), que eso se da en el caso mexicano por la relación fuerte que hay con la familia y sus principios: *a) la supremacía indiscutible del padre y; b) El necesario y absoluto auto sacrificio de la madre.*

Entonces para un desarrollo económico sostenible, que pueda generar disminución de la desigualdad social y discriminación es importante políticas públicas que además de integrar la mujer en el mercado laboral, proporcione un trabajo decente, seguro, sin los efectos de la precariedad laboral, con ingresos, prestaciones y jornada laboral iguales a los hombres, así como ofertando iguales oportunidades laborales.

Es importante, además, la cuestión de proporcionar debates y reconocimiento social de la desigualdad y discriminación, para que las próximas generaciones también empiecen a tener/crear una construcción social de género diferente de la que

existe, desde niños/niñas, para que sean capaces de no vincular capacitación y actividades para más de las cuestiones biológicas y de esta manera, haciendo una transformación social por la modificación a la mirada cultural.

3. Principales teorías de la organización sobre haciendo sentido y emociones

El autor estadounidense Karl Weick en 2011 acuña la teoría “sense making” (construcción de sentido) en el centro de trabajo, la cual plantea como elemento central que las personas tienden a construir sentido y significado en función del trabajo que llevan a cabo, como una forma de fluir en la organización y evitar entrar en conflicto al enfrentar el cambio organizacional o alguna situación disruptiva. El autor señala que incluso, en algunas ocasiones los actores organizacionales tienden a describir la situación como poética respecto a su trabajo como una forma de darle sentido, no obstante que para otros sea una actividad rutinaria y hasta en casos extremos, como los analizados en esta ponencia, pueda calificarse de precaria.

En tanto, Waldron (2008) en Fineman (2008) establecen que en los últimos diez años han analizado cientos de casos, de tal manera que los ha llevado a convencerse de que los seres humanos son mucho más complicados en sus relaciones laborales, que lo que establece la literatura de la organización. Ambos autores, narran que las personas asumen una actitud apasionada e intensa cuando hablan acerca de sus relaciones laborales, sus carreras y sus relaciones al interior de la organización con otras personas. De tal manera, que ambos autores coinciden en afirmar que estamos ante el juego de las emociones en el ámbito organizacional.

El nuevo paradigma de las emociones, descrito por Waldron (2008) representa un parteaguas en los Estudios Críticos de la Administración y junto con

Guy señalan como se presentan las experiencias relacionales y emotivas en el trabajo.

Este nuevo paradigma cada vez cobra más fuerza en América Latina y particularmente en México, en donde a partir de octubre de 2019 entra en vigor la Norma Oficial Mexicana 035 respecto a los riesgos psicosociales en el trabajo, la cual reconoce que los actores organizacionales pueden enfermar a partir de estar en un ambiente laboral tóxico de padecimientos tales como: estrés, insomnio, buro ut, ansiedad, depresión etc. A consecuencia de acoso moral, violencia laboral, sobrecarga de trabajo, congelamiento de relaciones interpersonales con jefes y compañeros del centro laboral.

En suma, este nuevo enfoque (mucho más humano) pretende mostrarnos a las organizaciones como creaturas emocionales, en donde el managment económico y administrativo no es suficiente, para explicar la complejidad de las dinámicas que tienen lugar al interior de la arena organizacional.

De acuerdo a estudios empíricos, las mujeres son las principales víctimas del acoso o moobing organizacional en México; por lo que en esta ponencia se hace énfasis en el género para analizar la precariedad y desigualdad.

4. Las mujeres en el mercado laboral mexicano: análisis descriptivo de la ENOE 2005-2018.

Durante los últimos diecinueve años uno de los cambios más importantes que ha experimentado el mercado de trabajo mexicano ha sido la incorporación de las mujeres a la actividad remunerada. La inserción laboral de las mujeres en los últimos años en México presenta aspectos innegablemente positivos. No sólo ha aumentado el número de mujeres que quieren trabajar en relación con el total de la población femenina, sino que, en efecto, hay más mujeres empleadas, tanto asalariadas como empleadoras y autónomas, y las más jóvenes se incorporan al mercado de trabajo con un mayor nivel formativo que las generaciones anteriores.

En concreto, en México, desde 1990, de los 52.9 millones de personas que se han incorporado al mercado de trabajo, más de 13.3 millones son mujeres. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), entre el primer

trimestre de 2005 y el primer trimestre de 2019, cerca de 6 millones de mujeres se incorporaron al mercado laboral.

En la tabla 1 se muestran los indicadores estratégicos de ocupación y empleo con según sexo. La población total mexicana es formada por 125 millones de personas, de los cuales el 48.25% son hombres y 51.75% son mujeres. En el censo de los años 2000 era 97.4 millones de mexicanos en el que 48.6% son hombres y 51.4% de mujeres (Castro & Gastélum, 2006).

Aún más, la ENOE (2005-2019) muestra que el crecimiento acumulado de la población ocupada diferenciada por género, entre el primer trimestre de 2005 y el primer trimestre de 2019, fue de 25% para los hombres y 40% para las mujeres. Un análisis desagregado revela que la direccionalidad y magnitud del crecimiento en el empleo por género es bastante diferente entre estados.

Tabla 1. Indicadores Estratégicos de Ocupación y Empleo, según sexo (Primer trimestre de 2019)

	2019	2019	2005	2005
Indicador	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Población total	64,937,254	60,551,895	55,162,236	51,539,502
Población de 15 años y más	49,548,294	44,709,145	38,702,779	34,372,199
Población económicamente activa (PEA)	21,642,745	34,395,726	15,513,261	27,586,586
Ocupada	20,883,061	33,269,205	14,843,275	26,597,801
Desocupada	759,684	1,126,521	669,986	988,785
Población no económicamente activa (PNEA)	27,905,549	10,313,419	23,189,518	6,785,613
Disponible	3,874,023	1,793,963	2,885,767	1,206,970
No disponible	24,031,526	8,519,456	20,303,751	5,578,643

Fuente: Construcción propia con datos de INEGI (2019).

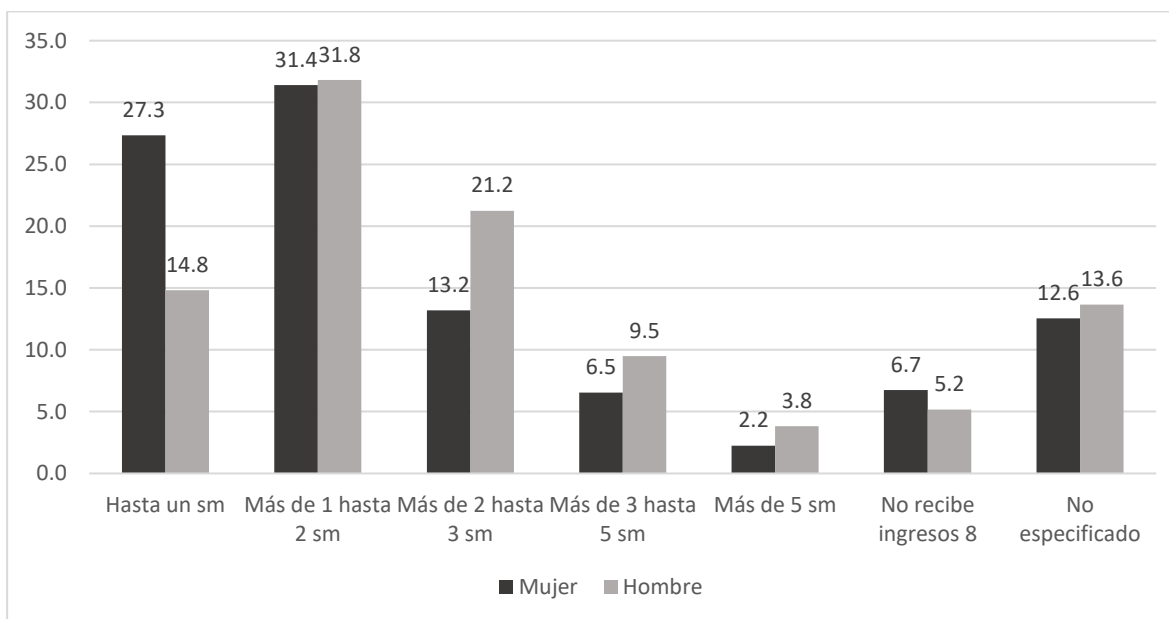
En este sentido, las mejores ciudades de México para el trabajo de los hombres son Cancún, Saltillo, Querétaro. Para el desarrollo profesional de las mujeres, Ciudad de México y Aguascalientes presentaron mejores datos (García Guzmán, 2009).

Según cifras de la ENOE (2005-2019), al primer trimestre de 2019 más de la mitad de los trabajadores con contratos de trabajo (Trabajadores subordinados y remunerados, según clasificación de la ENOE) – indistintamente de su género – reciben ingresos mensuales que no superan los 2 salarios mínimos. Por lo que se

infiere que más allá de una cuestión de género, el trabajo en México se concentra en los puestos menos remunerados.

Pero dentro del eje de trabajadores subordinados que ganan hasta un salario mínimo 47.87% son hombres y 52,13% son mujeres, o sea, los más bajos ingresos para los más bajos ingresos están más afectadas las mujeres. Así, en la gráfica 1 se muestra la población ocupada por nivel de ingreso según sexo. Como podemos apreciar, el 27 por ciento de las mujeres reciben hasta 1 salario mínimo diario, en general podemos ver que las mujeres tienen en términos relativos menores ingresos que los hombres.

Gráfica 1: Porcentaje de población ocupada por nivel de ingreso, (Primer trimestre de 2019)



Fuente: Elaboración propia con datos de la ENOE, primer trimestre de 2019.

Los datos más recientes, primer trimestre de 2019 apuntan que, entre los trabajadores con contrato de trabajo formal, 60 % son hombres y 40% son mujeres. Sin embargo, también podemos decir, que el 56% de las mujeres cuenta con contrato formal, mientras que los hombres el porcentaje es ligeramente menor. En el análisis diferenciado entre hombres y mujeres, muestra que ellas tienden a recibir menos

ingresos que ellos (ENOE, 2005-2019). Por cada mujer que accede a los trabajos mejor pagados (mayor a 5 salarios mínimos) habrá 2.7 hombres que ganen lo mismo. En el extremo opuesto, de cada 100 trabajadores en el rango de ingresos más bajo (hasta 1 salario mínimo), habrá 16 mujeres más que hombres (ENOE, 2005-2019).

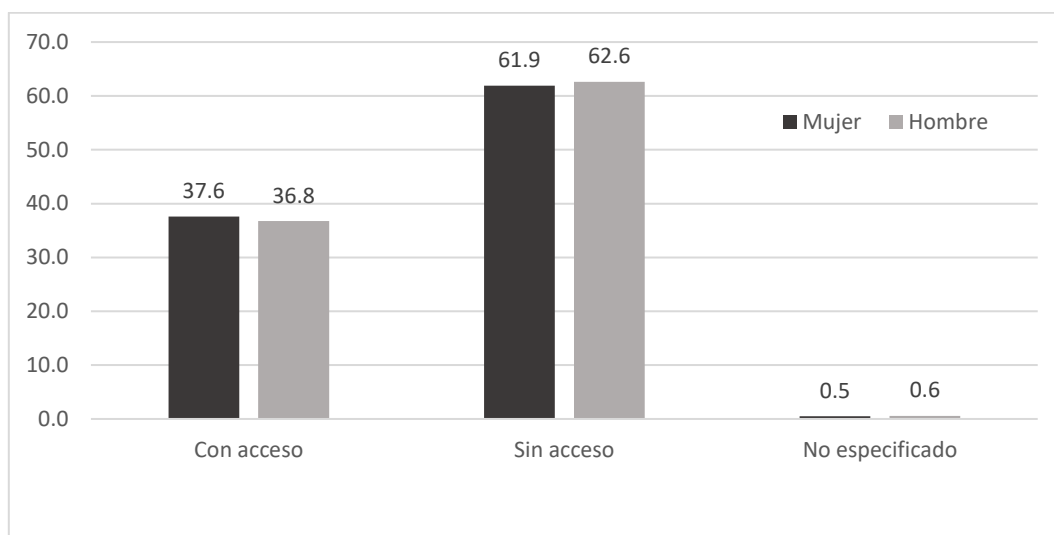
Para lograr que más mujeres alcancen los ingresos más altos expertos apuntan que uno de los mayores retos es incrementar la disponibilidad para trabajar. Sobre las horas laboradas y jornada laboral extensiva la ENOE apunta que uno de cada tres hombres dice trabajar más de 48 horas semanales, frente a una de cada cinco mujeres. En México, el trabajo femenino es categóricamente distinto al trabajo masculino en términos de crecimiento, dispersión salarial y concentración sectorial, pero ¿sucede lo mismo con las cifras de desocupación?

De acuerdo con el INEGI, casi 1.9 millones de personas que buscan activamente trabajo no lo encuentran, lo que implica que la tasa de desempleo es igual a 3.4%. La desocupación para hombres y mujeres es de 59% y 41%, respectivamente. Por otra parte, las situaciones de trabajo precario se asocian con malas condiciones de salud, los trabajadores de agencias o con contratos temporales suelen estar expuestos a entornos de trabajo peligrosos, condiciones psicosociales de trabajo estresantes, mayor carga de trabajo y tiempo de viaje desproporcionado entre los diversos trabajos en diferentes emplazamientos. En una realidad que los trabajadores en condiciones precarias tienen menos posibilidades de recibir la capacitación adecuada para las tareas que deben realizar, además, los sistemas de inspección supervisan deficientemente su seguridad y salud en el trabajo (OIT, 2017).

En la gráfica 2 se muestra el porcentaje de la población ocupada por condición de acceso a las instituciones de salud. Para el caso de México también resulta preocupante que más de mitad de la mano de obra se mantenga sin acceso a ninguna prestación laboral en los primeros años del siglo XXI y que el número de empleos registrados en el Instituto Mexicano del Seguro Social (gráfica 2) a partir del 2004 hayan sido eventuales (García Guzmán, 2009). De hecho, el acceso a instituciones de salud es limitado para más del 60% de la población ocupada. La falta de acceso al sector salud representa vulnerabilidad para los trabajadores, ya que se

puede generar un riesgo importante de agotamiento económico por gasto en salud. La evidencia en proceso para el caso mexicano apunta también a que, en términos del acceso y resultados en salud, la desigualdad existe en detrimento de la población con menores ingresos y mayor marginalidad. Los trabajadores independientes, empleadores, los trabajadores por cuenta propia y los trabajadores subordinados no remunerados están excluidos del sistema de seguridad social vinculado al trabajo.

Grafica 2. Población ocupada por condición de acceso a las instituciones de salud, 2019



Fuente: Elaboración propia con datos de la ENOE, primer trimestre de 2019

La cobertura de salud aumentó considerablemente durante la última década gracias a la creación del Seguro Popular, un nuevo sistema no contributivo de salud. Según los nuevos datos³ del estudio Perspectivas del Empleo 2011 de la OCDE, la introducción de programas no contributivos en paralelo a programas contributivos no ha incrementado los incentivos al trabajo informal (al reducir los beneficios relativos del sistema contributivo actual). Sin embargo, una mejor integración de los distintos sistemas de salud, así como la vinculación del componente de subsidio del

³ Disponible en: <https://www.oecd.org/mexico/45604604.pdf>

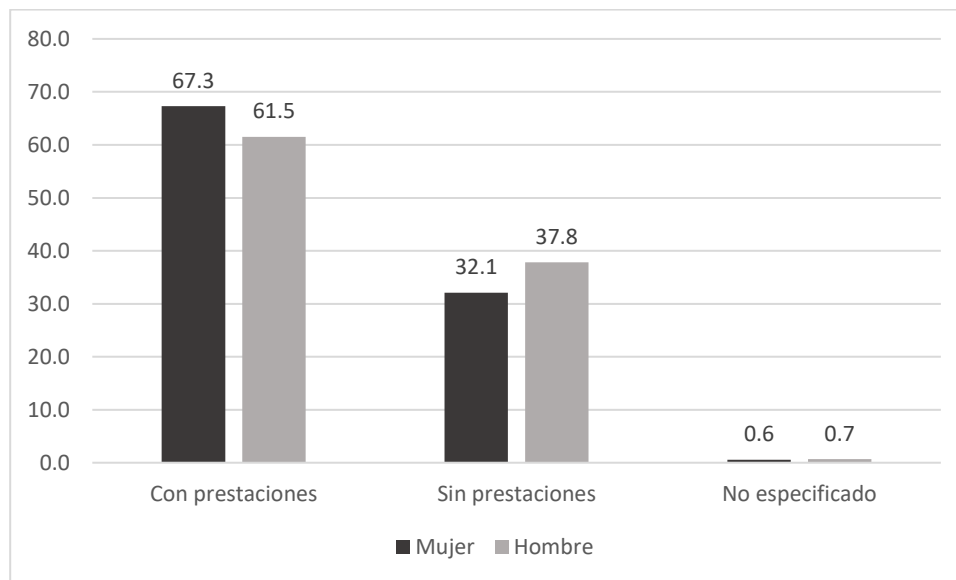
Seguro Popular al nivel de ingresos de cada individuo, son acciones útiles para evitar que se creen incentivos para trabajar en el sector informal (Gutiérrez, 2013).

A medida que la inseguridad laboral aumenta y los beneficios sociales se reducen, los trabajadores enfrentan una presión cada vez mayor para aceptar ofertas laborales que ponen en riesgo su salud y seguridad. Los empleadores principales suelen, además, recurrir a la subcontratación como una forma de traspasar a los trabajadores subcontratados o de agencias los riesgos de los trabajos más peligrosos mediante la tercerización, lo que obliga a los trabajadores en condiciones precarias a llevarse la peor parte de las tareas más peligrosas o arriesgadas (OIT, 2017).

En otro punto importante existe un considerable porcentaje de la población ocupada en general que se encuentra en condiciones críticas de ocupación laboral, y los trabajadores incluidos en esta categoría son aquéllos que trabajan menos de 35 horas a la semana por motivos ajenos a sus decisiones, aquéllos que trabajan más de 35 horas semanales pero que tienen ingresos mensuales inferiores al salario mínimo y los que trabajan más de 48 horas a la semana pero no ganan más de dos salarios mínimos (INEGI, 2015). Aun cuando el porcentaje de trabajadores en la esta categoría ha disminuido en los últimos 10 años, el 20% de los hombres y el 17 % de las mujeres sigue sustentado su vida con las características mencionadas.

Finalmente, en la gráfica 3 se muestra a los trabajadores subordinados y remunerados por prestaciones laborales, como se observa el 32 % de las mujeres no cuenta con acceso a las prestaciones laborales, aun más, el 43% de ella no cuenta con contrato por escrito.

Grafica 3. Trabajadores subordinados y remunerados por prestaciones laborales (sin considerar el acceso a las instituciones de salud)



Fuente: Elaboración propia con datos de la ENOE, primer trimestre de 2019

5. Aspectos Metodológicos

En este trabajo de investigación se utiliza metodología cualitativa de tipo descriptiva, ya que revisa las condiciones de trabajo de colaboradoras (operadoras telefónicas) del turno matutino del *Call Center* del Corporativo “Coppel”, localizado en el edificio La Lonja, en Culiacán, Sinaloa, México, en donde laboran 200 empleados, de los cuales un 60 % son mujeres, con el propósito de identificar si tienen condiciones precarias de trabajo y cómo internalizan esta situación en la vida cotidiana de la organización. La metodología usada es el estudio de caso simple, el cual permite tener un conocimiento a mayor profundidad de la situación (May, 2014).

Esta investigación analiza una muestra de 72 entrevistas estructuradas de igual número de empleados, de los cuales un 50 % son hombres y un 50 % son mujeres, a fin de evitar sesgo en la investigación. De la muestra analizada, destaca que el 80 % son estudiantes universitarios, 10 % estudian la preparatoria y el resto tiene de escolaridad secundaria. También resalta que del 50 % de la muestra de mujeres, un 30 % son jefas de familia.

Se seleccionó el Centro De Atención Telefónica, que funciona en el tercer piso del edificio “La Lonja” por tener un mayor número de mujeres y de mujeres jefas de familia. Trabajan en un horario de 6.30 de la mañana a 1.40 mediodía, con un receso para comer de media hora de 8:00 a 8.30 de la mañana. Las técnicas de recolección de información utilizadas son: observación no participante con diario de campo de 30 horas y entrevista semiestructurada a 72 personas que laboran en la organización, de las cuales 70 son operarias, 1 jefe de turno y 1 gerente de zona.

El objetivo de esta investigación es analizar en qué medida existe precarización del trabajo partir del salario, horas laboradas y prestaciones sociales en el segmento de las mujeres. Se parte de la siguiente hipótesis de trabajo: en el *call center* de Coppel, ubicado en el edificio La Lonja, se labora en condiciones de precarización del empleo, pero los trabajadores la aceptan por ser mujeres, jóvenes sin calificación y madres solteras, por la construcción social que hicieron de si mismas sobre: su origen socioeconómico; los empleos que realizaron previamente; su condición de desempleados antes de llegar al centro de atención telefónica.

6. Resultados

Durante la observación realizada, se detectó que el corporativo Coppel (tienda de ropa, muebles, electrodomésticos y servicios financieros con BanCoppel) cuenta en la ciudad de Culiacán con el servicio de *centro de atención telefónica* para México y América Latina. La forma en que se divide el personal es la siguiente:

- Edificio Margarita: 1,800 empleados (las llamadas se enfocan a cobranza)
- Lonja: 200 empleados (enfocados sólo a promociones del corporativo Coppel y de Bancoppel). Fue el objeto de estudio.
- Andrade: 2,000 (cobranza)
- Obregón: 2000 (atención a clientes y solicitud de crédito en línea)

Se trabaja dos turnos para México:

- Matutino: de 6.30 de la mañana a 1.40 de la tarde
- Vespertino: De 1.50 a 8.50 de la noche

1 turno para América Latina (Argentina y Brasil)

- Nocturno: entran a las 5 pm y salen a las 4 am por el cambio de horario (trabajan en el edificio Obregón, el cual permanece abierto 24 horas)

Se les capacita intensamente, sobre todo para las llamadas internacionales. Incluso labora personal de origen brasileño, pero en nivel de jefe de turno. De las entrevistas realizadas, coinciden en:

Aseguran ser empleados de Coppel y en sus gafetes aparece el corporativo, pero otros empleados explican que son diferentes empresas al interior del grupo Coppel y la empresa que paga más y da prestaciones es el corporativo Coppel. Hay cierta ambigüedad en este punto.

Sobre los contratos laborales de los trabajadores del centro de atención telefónica, muchos cuando contestaron sobre cuál era la empresa que trabajaban, o sea, si estaban bajo contrato laboral de subcontratación o eran empleados de Coppel directamente, no sabían la respuesta.

Tienen las prestaciones mínimas establecidas en el artículo 123 de la Ley Federal del Trabajo: IMSS, 1 quincena de aguinaldo, laboran siete horas diarias. Los trabajadores perciben un salario de 3 mil pesos quincenales, lo que es alrededor de 188 pesos diarios. Este aspecto ellos lo perciben como que gozan de grandes prestaciones y que su trabajo no es precario.

En el horario matutino laboran en su mayoría estudiantes universitarios de 19 a 22 años, así como mujeres. Existe en este turno baja rotación de personal. Los jóvenes los visualizan como un empleo temporal mientras acaban la universidad. Las mujeres lo ven como un trabajo de media jornada que les permite estar con sus hijos y las madres solteras como un gran apoyo económico, que les permite conciliar el mundo del trabajo y el mundo de la familia, cumpliendo así los múltiples roles que esto significa.

También señalan que realizan en un día fuerte de 300 a 320 llamadas a Sinaloa, México, Argentina y Brasil. Por el cambio de horario los de la noche son los que hacen las llamadas internacionales. En un día flojo son de 120 a 150 llamadas. Pasa un intervalo de 2 a 20 segundos para cada llamada. En los días flojos los ejecutivos los ponen a leer sobre la filosofía gerencial de Coppel: misión, visión y

valores. Tienen como jefes de turno a personal brasileño, pero eso no significa un conflicto intercultural, ya que señalan que son muy amigables y hablan bien español.

Se dicen muy contentos, pues tienen prestaciones como IMSS, 1 quincena de aguinaldo y trabajan en promedio 7 horas diarias. Se califican a si mismos como “bendecidos” por contar con estas prestaciones, pues la mayoría son estudiantes universitarias, mujeres (madres de familia y esposas) que por su doble rol solo pueden trabajar medio día. Lo que consideran la mayor bondad es que son pocas horas, que el resto del personal del turno de la mañana son jóvenes, realizan pausas activas de ejercicios aeróbicos cada 3 horas, cuando los ejecutivos y gerentes así lo deciden. El 60 % del personal son mujeres.

Lo consideran como un empleo temporal, algo en lo que no se quedarían por toda la vida, ya que la mayoría actualmente estudia la universidad y en el caso de las jefas de familia dicen que es mientras sus hijos van a la escuela y logran graduarse.

La mayoría viene de colonias marginadas, en las cuales hacen una hora de distancia del centro de la ciudad; por lo que prefieren quedarse a desayunar o comer ahí, debido a que solo tiene 30 minutos para comer. Anthony*⁴, un ejecutivo con tres años de antigüedad en la empresa y estudiante de segundo año de contabilidad revela que:

“Este empleo es bueno, considerando que somos estudiantes y que no estamos sudando; estamos en la sombra y sentados. Que son muchas llamadas; a lo mejor sí, pero no es un empleo en donde nos quedaremos toda la vida. Es por mientras que acabamos la carrera”.

Mary*, colaboradora de 19 años, con 6 meses de antigüedad y estudiante de primer año de periodismo dice:

“Está muy bien, gano 3 mil a la quincena y nada más hago llamadas sobre las promociones de la tienda y algunas veces de servicios financieros. Me queda tiempo para ir a la universidad y estudiar lo que me gusta; pero, no pienso quedarme aquí toda la vida”.

⁴ *Todos los nombres de los entrevistados fueron cambiados por cuestiones de ética científica.

Mary* antes de llegar a ese empleo trabajó como mesera en una cadena nacional de restaurantes “María Antojitos” y como animadora de fiestas infantiles en Mc Donalds Culiacán, Sinaloa y dice:

“En esos empleos ganaba mucho menos, eran de más de 8 horas diarias y no tenía las prestaciones que tengo ahora”.

Francisca* de 43 años, con secundaria terminada, colaboradora con dos años en la empresa y madre soltera de dos niños dice en la entrevista:

“Aquí está muy bien, pues ahora tengo mi quincena segura de 3 mil pesos, que no es mucho dinero, pero me permite mantener a mis hijos y tener un trabajo seguro. Antes no tenía empleo y batallaba muchísimo para mantenerlos. Ahora tengo hasta seguro social, aguinaldo y no más trabajo siete horas. Los últimos días del mes hay muchas llamadas, pero uno le va agarrando el modo y pues ahí vamos”

No obstante que, en los tres casos, existen condiciones para definir el trabajo del centro de atención telefónica como precario, los empleados tienen una perspectiva subjetiva y lo ven como un trabajo decente. Es decir, tienen su propia construcción social de su realidad laboral, la cual se da en función de dos factores:

1. Su origen socioeconómico
2. Los empleos que realizaron previamente
3. Su condición de desempleados antes de llegar al centro de atención telefónica

Para Juana* de 55 años, es un trabajo de apoyo a su marido, mientras logra un mejor empleo:

“Voy a estar aquí de seis meses a un año y cuando mi esposo logre colocarse en alguna chamba, pues dejo de trabajar. Es por mientras; por eso no me quejo de las 300 llamadas. Mejor aquí que como criada en alguna casa de ricos”, dice, mientras sonríe.”

En tanto, José* un exgerente del área de sistemas revela:

“Te venden la idea de que eres empleado de Coppel y que vas a ir creciendo en la empresa, que hay muchas oportunidades de desarrollo, pero eso no es cierto. Para cambiarte de un puesto a otro tienen que pasar a veces años;

claro que como en todos lados depende de con quién te juntes. Como en todo en México hay que tener palancas. Yo sí supe con quién juntarme y a los seis meses estaba en gerencia de programación. Lo malo de las promociones es que el proceso de cambio dura seis meses y hasta después de tres meses en tu nuevo puesto te dan el nuevo sueldo, lo cual significa que trabajas 9 meses con el salario de colaborador y en realidad hacías trabajo de gerencia, como a mí me paso”, dice en una cafetería del centro de la ciudad y agrega:

“Te venden mucho la idea de la filosofía gerencial, de la escuela de Coppel, pero la realidad es que quienes se quedan son los que se conforman con poco”

Sin embargo, reconoce que es positivo para estudiantes, madres solteras y personas con discapacidad, que en otras condiciones difícilmente pudieran laborar, por razones de las construcciones sociales que existe sobre estas personas.

Con esa investigación se observó que los trabajadores tienen en el *call center*, las prestaciones, ingresos y jornadas laborales conforme las fijadas en la Ley Federal del Trabajo Mexicana, lo que es un indicador bueno, pues no están bajo la informalidad laboral que es un eje de precariedad e inseguridad mayor para el trabajador.

Pero es un trabajo muy exhaustivo, con más de 300 llamadas diarias, en las 7 horas de trabajo. Los trabajadores mencionaban ese hecho, pero siempre buscando una justificación por la razón que lo aceptaban.

Importante decir que, sobre la cuestión de inseguridad, muchos de los trabajadores en las entrevistas no sabían se estaban contratados bajo la empresa “Coppel”, como trabajador de ahí, lo que se identifica dos puntos, primer la falta de información y claridad sobre la empresa y reglas bajo la cual están los trabajadores, que si es factor de inseguridad y precariedad laboral; y más la condición de los trabajadores la mayor parte de los entrevistados con nivel de secundaria o empezando una licenciatura, lo que dificultad el trabajador tener claridad sobre su propia condición laboral y de contratación.

Para este trabajo se quedó claro que no exigen calificaciones, aunque según los entrevistados, la empresa los apoya a estudiar, con abonos o apoyando con 50% de los pagos de la escuela.

Cuando preguntados sobre la temporalidad del trabajo para ellos, o sea, si en este trabajo desean quedar por toda la vida o tener una trayectoria laboral en la empresa, todos contestaron que no, que, aunque que les guste por el momento o que ocupen, como en el caso de las madres de familia, decían que es un trabajo temporal, que no lo quieren por mucho tiempo.

Ese fue la constatación más importante de la investigación, pues los trabajadores no se sentían precarizados, mejor dicho, se sentían en un trabajo decente, pero sin ganas o idea de hacerlo por toda la vida. Así que, se observa que en la verdad no lo tiene como un buen trabajo, seguro o objeto de grandes avances profesionales, lo que se concluye por un trabajo bajo condiciones precarias. Este hallazgo es posible explicarlo por la teoría de la organización de Weick (2011) respecto a cómo las personas tienden a construir sentido a sus trabajos, para mantenerse motivados y darle un significado a su existencia. Tal como el autor lo señala el trabajador tiende a fluir al interior de la organización e incluso a explicarse su situación laboral en una forma casi poética.

De todo se puede concluir que la cuestión del trabajo precario o decente, con indicadores macrosociales y estadísticos de análisis es interesante como eje de dirección a una investigación, así como una mirada en general de la realidad, pero bajo una mirada subjetiva de los trabajadores se puede observar que ellos identifican de manera diferente, a depender de las oportunidades que tienen, nivel de calificación, dependencia económica, origen familiar, es decir, a depender de la construcción social que hacen del trabajo y de sí mismo.

Así como las categorías anteriores (el trabajo precario o decente) son una construcción social, el género y las desigualdades que sufren las mujeres en el mercado laboral también lo es, y en este trabajo han podido identificar con los hechos de las mujeres trabajadoras de aceptaren el trabajo y las condiciones, pues se sienten únicas responsables por la familia y por las tareas domésticas, cuidado con los hijos, hechos que son una edificación cultural de su propia realidad.

Al final se ha comprobado la hipótesis de trabajo que, en el *centro de atención telefónica* de Coppel, ubicado en el edificio La Lonja, se labora en condiciones de precarización del empleo (servicio agotador, bajas prestaciones, temporal, inseguro, con baja calificación), pero los trabajadores la aceptan por ser mujeres, jóvenes sin calificación y madres solteras, por la construcción social que hicieron de sí mismas sobre: su origen socioeconómico; los empleos que realizaron previamente; su condición de desempleados antes de llegar al centro de atención telefónica.

No obstante que las condiciones laborales son igual de precarias para los dos sexos, las mujeres son las que tienden a permanecer más en esta organización con una antigüedad de 1 hasta cinco años; mientras la mayoría de los hombres labora en esta empresa máximo seis meses.

Esto significa que la construcción social de la que forman parte y fueron creadas, bajo su origen socioeconómico o experiencia de los empleos que realizaron o aun su condición de desempleadas.

Además de eso, las mujeres empleadas del call center de Coppel sienten el peso social de ser las únicas responsables por las tareas domésticas y cuidados hacia a la familia, lo cual genera que acepten condiciones laborales precarias. Es decir, las empleadas tienden a darle sentido a su mundo laboral (Weick, 2011), para mantenerse motivadas y darle significado a su vida. Significan y resignifican su existencia a partir del trabajo, para no quedarse solo con el estigma de ser madres solteras, en una sociedad global que se vuelve cada vez más líquida, como diría Bauman.

Así que es que esa investigación ha buscado responder la cuestión de la precarización del trabajo en el contexto social globalizado, identificando retos laborales hacia a un trabajo decente para hombres y mujeres, incluso con la finalidad de contribuir al desarrollo de políticas públicas para disminución de la desigualdad de género en México.

Lista de referencias

- Abramo, L. W. (2006). *Trabajo decente y equidad de género en América Latina* (pp. 978-92). Oficina Internacional del Trabajo.
- Anker, R., Chernyshev, I., Egger, P., Mehran, F., & Ritter, J. A. (2003). La medición del trabajo decente con indicadores estadísticos. *Revista Internacional del trabajo*, 122(2), 161-195.
- Antunes, R. (2000). Las metamorfosis en el mundo del trabajo. *Nómadas (Col)*, (12), 28-37.
- _____ (2009). O Trabalho, Sua Nova Morfologia e a Era da Precarização Estrutural. *Theomai*, (19), 47-57.
- _____ (2015). O caracol e sua concha: ensaios sobre a nova morfologia do trabalho. Boitempo Editorial.
- Antunes, Ricardo, BRAGA, Ruy (2009). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo Editorial.
- Bauman, Z. & BORDONI, C. (2016). *Estado de crisis*. Paidós.
- Bauman, Z. (2010). *Modernidade líquida*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- Bauman, Z., & Penchel, M. (1999). *Globalização: as conseqüências humanas*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Bauman, Zygmunt (2000). *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Editorial Gedisa.

Beck, U. (2000). Un nuevo mundo feliz: la precariedad del trabajo en la era de la globalización. Paidós.

_____ (2015). What is globalization?. John Wiley & Sons.

Braga, R. (2012). A Política do precariado: do populismos à hegemonia lulista. São Paulo: Boitempo.

Fineman, S. (2008). Emotion in Organizations. SAGE. London.

García G. B. (2009). Mexican Urban Labor Markets in the Early 21st Century. *Revista mexicana de sociología*, 71(1), 5-46.

García, G. R., & Pérez, C. S. (2007). La precarización del empleo en México, 1995-2004. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo (RELET)*, 12(19), 39-78.

Ghai, D. (2003). Trabajo decente. Concepto e indicadores. *Revista internacional del trabajo*, 122(2), 125-160.

Hirata, H. (2000). Relaciones sociales de sexo y división del trabajo. *Contribución a la discusión sobre el concepto de trabajo. Herramienta*, 14.

_____ (2002). Globalização e divisão sexual do trabalho. *Cadernos Pagu*, (17-18), 139-156.

Horbath, J. E., & Gracia, A. (2014). Discriminación laboral y vulnerabilidad de las mujeres frente a la crisis mundial en México. *Economía, sociedad y territorio*, 14(45), 465-495.

Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI) (varios años). Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE). Ciudad de México. Recuperado de www.inegi.org.

Kallenberg, A. (2009). O crescimento do trabalho precário: um desafio global. *Rev. bras. Ci. Soc.*, São Paulo, v. 24, n. 69, p. 21.

_____ (2011). *Good jobs, bad jobs*. New York.

Kergoat, D. . (2003). De la relación social de sexo al sujeto sexuado. *Revista mexicana de sociología*, 65(4), 841-861.

Marx, K (2010). *Trabalho assalariado e capital & Salário, preço e lucro*. São Paulo: Expressão Popular.

_____ (1985). *O Capital: crítica da economia política*. Tradução por Regis Barbosa e Flávio R. Kothe. São Paulo: Abril Cultural. Livro 1, v. 1, t. 2 (Os economistas).

May, T. (2004). *Pesquisa social. Questões, métodos e processos*, v. 3.

OIT (2014). *Policies for the formalization of micro and small enterprises in Brazil*.

Notes on Policies for the Formalization of Micro and Small Enterprises.

Navarro C. G. N. & Gámez G. R. (2006). *Mujeres: factor de cambio: ejecutivas y empresarias sinaloenses*. Universidad Autónoma de Sinaloa.

OIT (2017). *Relatório Global sobre os Salários 2016/17*. Disponible en: <conricyt.mx.ezproxy.conricyt.org/Buscador/Conricyttback/index.php?c=3&i=52>

OIT (1999). Trabajo decente. Memoria del Director General a la 87ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo. Ginebra. Recuperado de <https://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc87/rep-i.htm>

Pimentel, T. D. (2012). Espaço, identidade e poder: esboço de uma teoria morfogenética e morfostática para a sociologia das organizações.

Samovía, J. (2014). El Trabajo Decente Una lucha por la dignidad humana. Santiago: Organización Internacional del Trabajo.

Santos, B. S. (1992). O Estado, as relações salariais e o bem-estar social na semi-periferia: o caso português.

Sassen, S. (2010). A sociology of globalization. London. Ed. Routledge.

Sen, A. (2000). Trabajo y derechos. Revista internacional del trabajo, 119(2), 129-139.

Sernicharo, M. G. P., & Chávez, M. M. (2019). El empleo en México: 2012-2018. Pluralidad y Consenso, 8(37), 28-45.

Standing, G. (2014). O Precariado: A nova classe perigosa. 1. Ed. Belo Horizonte. Autêntica Editora.

_____ (2015). The Precariat and Class Struggle. RCCS Annual Review [Online], 7 | 2015, Online since 01 October 2015, connection on 29 January 2016. Disponível em: <<http://rccsar.revues.org/585>>.

_____ (2014). O precariado e a luta de classes. Revista Crítica de Ciências Sociais, 103, 2014.

Valencia, A. S. (1999). Globalización y precarización del trabajo en México. México. Ediciones El Caballito.

Weber, M. (1991). Economía e Sociedade, vol. 1. Brasília, Editora Universidade de Brasília, 282-385.

Wright, Erik Olin (1978). Class, Crisis and the State. London, New Left Books.

_____ (2015). Understanding Class (Is the Precariat a Class). Ed. University of Wisconsin. Madison.

Ridgeway, C. L. (2011). Framed by gender: How gender inequality persists in the modern world. Oxford University Press.

Ridgeway, C. L. (1992). Gender, interaction, and inequality. New York: Springer.

Ridgeway, C. L. (2014). Why status matters for inequality. American Sociological Review, 79(1), 1-16.

Gutiérrez, J. P. (2013). Cobertura universal de salud en México: las brechas que persisten.

Weick, K. E. (2011): Reflections: Change Agents As Change Poets – On

Reconnecting Flux and Hunches, Journal of Change Management, 11:1, 7-20

Walton V. R. (2008) Relational Experiences and Emotion at Work. En: Fineman S. (2008). Emotion in Organizations. SAGE. London,