

Identidad, sobrecualificación y riesgos en trabajadores de empresas de externalización de servicios. Un estudio desde la antropología del trabajo.

Miguel GONZÁLEZ GONZÁLEZ

migog@unileon.es

Director: Dr. Óscar Fernández Álvarez

Tesis doctoral defendida el 29 de enero de 2018

La aplicación de los métodos de la Antropología cultural debe extenderse al estudio intensivo de las sociedades complejas e industriales y no solo al estudio de la evolución material de los llamados pueblos primitivos tal y como afirmaba Claudio Esteva Fabregat (1973). A través de la Antropología del trabajo podemos dar explicaciones complejas de las relaciones laborales, es decir, de la interacción entre actores individuales como son el trabajador y el empresario y colectivos, como son las asociaciones sindicales, patronales y su relación con el gobierno.

En los países occidentales observamos el fenómeno del posfordismo desde el último tercio del siglo XX hasta nuestros días, con una flexibilización de las relaciones laborales que lleva a la precarización de las condiciones de trabajo con el objetivo de reducir costes y aumentar la productividad a costa de los trabajadores. Se constata que el hecho de la deslocalización industrial en el mundo occidental ha producido una terciarización en Europa con trabajadores altamente productivos y sojuzgados. La precarización de las condiciones laborales es consecuencia de la posmodernidad capitalista y normalmente fruto de la externalización de servicios. Esta externalización de los servicios (*outsourcing*) es cada vez más común en la mayoría de las empresas y consiste en movilizar recursos hacia otra empresa a través de un contrato para desarrollar actividades en nombre de la primera. Esta subcontratación normalmente se traduce en peores condiciones laborales y pérdida de derechos de los trabajadores.

A través de la investigación cualitativa, utilizando el método etnográfico y el trabajo de campo nos introducimos en el sector del telemarketing, que es un modelo paradigmático de externalización de servicios, para desarrollar nuestra investigación y analizar las relaciones laborales del siglo XXI desde la perspectiva de la Antropología del Trabajo. La empresa es un espacio de relaciones, tanto formales como informales que se solapan entre los propios trabajadores y la propia empresa. A través de la investigación hemos conocido aspectos fundamentales como la construcción de identidades, tanto de género como profesionales, la especial sobrecualificación en este

sector, la precariedad laboral, la temporalidad o las causas por las que nos encontramos ante un sector muy feminizado. Constatamos que este colectivo de trabajadores se ve afectado por una gran desmotivación e insatisfacción laboral y que el estilo de dirección que se practica en este tipo de empresas es autoritario y con una disciplina muy férrea. Así mismo estos trabajadores se ven afectados por gran cantidad de riesgos psicosociales, fruto normalmente de la organización del trabajo que provocan en gran medida la elevada cantidad de trabajadores afectados principalmente por el estrés laboral, el *burnout* o la violencia verbal en el trabajo. Hemos analizado también la posible conflictividad laboral entre las empresas de este sector y sus trabajadores y el papel de los sindicatos hoy en día, así como la comparación con otros países.

El neoliberalismo, como sistema hegemónico e ideológico imperante en los últimos años ha provocado gran precariedad en el mundo laboral y una pérdida evidente de los derechos de los trabajadores. A través de esta tesis doctoral hemos querido también explorar la posible futura configuración de las relaciones laborales en el siglo XXI. En este sentido, la mirada desde las ciencias sociales tiene mucho que aportar y el estudio de la empresa en las sociedades modernas e industriales nos permite comprometernos con la realidad social con una voluntad de transformación.