

EL RESPETO EN EL LUGAR DE TRABAJO QUE RECIBEN LOS Y LAS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS QUE SE DESEMPEÑAN EN ATENCIÓN AL PÚBLICO

The respect in the workplace that university students who work in customer service receive

DOI: <http://doi.org/10.33255/25914669/7242>

ARK CAICYT: <https://id.caicyt.gov.ar/ark:/s25914669/fxbkaygrp>

Graciela Haydeé Tonon

<https://orcid.org/0000-0003-1892-7958>

Instituto de Estudios Sociales

Relaciones Universidad-Comunidad (UniCom)

Facultad de Ciencias Sociales

Universidad Nacional de Lomas de Zamora

gtonon@gmail.com

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Argentina

Recibido: 15/03/2025

Aprobado: 15/05/2025

Publicado: 12/06/2025

Resumen

El objetivo de este artículo es estudiar la importancia del respeto en el lugar de trabajo que tienen los/las estudiantes universitarios/as que se desempeñan en empleos en los cuales atienden al público. Tradicionalmente se han identificado dos tipos de respeto en el lugar de trabajo: entre compañeros de trabajo y entre jefes y trabajadores, nuestra propuesta incluye el respeto por parte de las personas que atienden los/las trabajadores/as como un tercer eje de estudio. Se trata de una investigación por método cuantitativo en la cual se trabajó con una muestra de 200 estudiantes de una universidad nacional ubicada en el Conurbano Bonaerense. Nuestro trabajo muestra una primera asociación en las respuestas de los/las estudiantes universitarios/as que trabajan, entre el respeto mostrado por sus jefes, por sus compañeros de trabajo y por las personas que ellos atienden, en relación con su nivel de satisfacción general con su vida.

Palabras clave: respeto en el lugar trabajo – estudiantes universitarios – atención al público – satisfacción con la vida

Abstract:

The aim of this article is to study the importance of respect in the workplace for university students who work in jobs where they deal with people. Traditionally, two types of respect have been identified in the workplace: between coworkers and between bosses and workers. Our proposal

includes respect from the people who serve the workers as a third axis of study. This is a quantitative research study with a sample of 200 university students from a national university located in Greater Buenos Aires. Our work shows an initial association, in the responses between the respect shown to their bosses, their coworkers, and the people they deal with, in relation to their overall level of life satisfaction.

Keywords: respect at workplace – university students – people deal with– life satisfaction

1. El trabajo en el Siglo XXI: mercado laboral y empleo informal

Desde principios del siglo XXI el mercado laboral comienza a caracterizarse por su alto nivel de desempleo, la precariedad de los puestos de trabajo y los recurrentes cambios que provocaron una recalificación de los puestos de trabajo (Tonon, 2003, p. 32). Esto ha requerido la adquisición de nuevos aprendizajes y la posesión de capacidades generales como base para la formación continua y al mismo tiempo la diversidad, la variabilidad y la inestabilidad ha propuesto a los/las trabajadores/as tener un grado de independencia de los puestos de trabajo y una mayor calificación.

La calificación se define como el procedimiento social de codificación, mediante el cual trabajadores y profesionales son seleccionados y clasificados en el mercado laboral. Se trata de un concepto a la vez empírico y relativo, dado que se construye en diferentes momentos históricos y en situaciones particulares. Comienza con el aprendizaje formal en las escuelas y se pone en práctica en el trabajo. Ya en la última década del siglo XX, Riquelme (1994) había propuesto una clasificación con tres tipos de cualificaciones: cualificaciones técnicas, cualificaciones funcionales y cualificaciones sociales. Las cualificaciones técnicas consisten en los conocimientos y las habilidades tanto científicas como técnicas; las cualificaciones funcionales permiten al profesional adaptarse a las condiciones continuamente cambiantes del proceso de organización del trabajo y finalmente, las cualificaciones sociales facilitan la inserción del trabajador en la organización y la comprensión del entorno social en el que se desarrolla su trabajo.

En esta línea de pensamiento fue Castel (2004) quien destacó la importancia de considerar el cambio en las situaciones de empleo y la "fragmentación del empleo" lo cual se caracteriza por una proliferación de las denominadas formas atípicas de contratación, lo cual genera situaciones de "fuera de derecho" o de débilmente cubiertas por el derecho, lo que Supiot (1999) ya había denominado "zonas grises del empleo", es decir la tercerización, la subcontratación y el trabajo intermitente, entre otros.

En el siglo XXI, los cambios que se producen en las modalidades de trabajo se relacionan con el inicio de la virtualización, el incremento de la población en edad de trabajar, que se ve obligada a trabajar tempranamente (Rentería Pérez y Andrade Jaramillo, 2007, p. 134) y también con aquella que necesita regresar a trabajar en la adultez mayor para poder vivir.

En el caso de América Latina y El Caribe, desde la perspectiva de la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2024, p. 17), la heterogeneidad de la estructura productiva se refleja en el mercado laboral y atraviesa de múltiples formas la realidad social, económica y

política. Asimismo, la CEPAL (2024, p. 4) señala que se observan elevadas tasas de desempleo y una evidente segmentación de los mercados, lo que se refleja en que casi la mitad del empleo es informal y, por lo tanto, más precario, inestable, con baja remuneración y sin cobertura de protección social (Espejo, 2022).

El concepto de informalidad surge cuando el antropólogo económico Keith Hart (1973), en el marco del Programa Mundial del Empleo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1972), introdujo este término para caracterizar el problema encontrado en un estudio desarrollado en Kenia y en Ghana, acerca del empleo urbano y en el cual se identificó que las personas lograban sobrevivir realizando tareas a pequeña escala, principalmente de índole familiar, poco estructuradas e incumpliendo el marco legal vigente al no estar ni registradas ni protegidas (Espejo, 2022, p. 9). En los países de menor desarrollo, el problema del empleo se concentraba no tanto en el desempleo, sino en aquellos/las trabajadores/as que estando ocupados recibían un ingreso insuficiente, ligado a oficios y actividades que a menudo se encontraban al margen de las normativas vigentes, pero que eran capaces de dar empleo y generar autoocupación (Espejo, 2022).

En América Latina, a finales de la década de los años setenta, el concepto de sector informal urbano (SIU) fue utilizado e impulsado por el Programa Regional de Empleo para América Latina y el Caribe (PREALC) de la OIT, con el objetivo de explicar el crecimiento de amplios sectores de la población que no podían participar de los procesos de modernización productiva a través de un mercado laboral formal (Espejo, 2022, p. 10). Finalmente, en 2015 el concepto de economía informal fue ratificado en la Conferencia Internacional del Trabajo de la OIT, en su recomendación número 204 la cual reconoce que los/las trabajadores/as de la economía informal trabajan de esta forma principalmente por necesidad y no por elección (Espejo, 2022, p. 13).

En el siglo XXI, Maurizio y Monsalvo (2021, p. 6) señalaron que el sector informal suele estar asociado a pequeñas unidades productivas sin una separación clara entre capital y trabajo y con bajos niveles de productividad. Y por su parte Bertranou (2019, p. 133) reconoció en América Latina la existencia de un conjunto de trabajadores estructuralmente informales y pobres que siempre transitan en la informalidad y/o presentan una baja o nula densidad de formalización.

2. El bienestar en el lugar de trabajo, la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida

El bienestar puede considerarse no sólo desde una perspectiva personal sino también en términos sociales de grupos colectivos, ya que las oportunidades de un grupo son tan importantes como las de cada persona individual (Royuela et al. 2003, p. 52). Una conclusión inicial puede, así, plantear la idea central de que cualquier definición de bienestar necesita ser contextualizada, es decir considerando los grupos y sus intereses, así como el lugar donde ocurren estas relaciones (Tonon, 2017), en este caso el lugar de trabajo. Por ejemplo, en el caso del bienestar de los/las trabajadores/as, Pawar (2013, p. 339) identificó múltiples formas, a saber: bienestar físico, bienestar emocional/subjetivo, bienestar psicológico, bienestar social, bienestar ético y bienestar espiritual.

Pero para estudiar el bienestar en el lugar de trabajo también se hace necesario identificar el concepto de satisfacción con la vida que tengan los/las trabajadores/as, así como el concepto de satisfacción laboral.

La satisfacción con la vida (satisfacción vital) es un concepto que Diener (2005, p. 3) definió como un informe de cómo las personas consideran su vida en su conjunto ya sea en un determinado momento en el tiempo o como un todo, es decir como una evaluación que integre el desarrollo de su vida desde el nacimiento. Y dado que la pregunta sobre la satisfacción con la vida en general hace que las personas conecten fundamentalmente con el sentimiento de lo que les sucede en ese momento (Cummins, 2005, p.1), es necesario formular preguntas basadas en dimensiones específicas de la vida de las personas para tener una evaluación más concreta de su situación vital.

La satisfacción laboral se considera una actitud o, más recientemente, un estado emocional (Weiss et al. 1999) asociado con las experiencias laborales, a diferencia de la satisfacción vital que se considera el resultado de un cálculo cognitivo en el que se evalúan todos los aspectos más destacados de la vida (Sirgy et al., 2008, pp. 182-183).

Ahora bien, si en vez de centrarnos en los sujetos, consideramos el caso de las organizaciones, veremos que la importancia de la satisfacción con la vida se relaciona con los beneficios para los/las trabajadores/as, como el compromiso laboral, el desempeño, las conductas ciudadanas y la salud ocupacional (Bryson et al., 2017).

En este campo Kim et al. (2021) siguiendo la idea de que la satisfacción proviene de las interacciones con los demás y el entorno, desarrollaron un estudio que abarcó los contextos multifacéticos que influyen interactivamente en las actitudes y comportamientos de los/las trabajadores/as. El propósito de este estudio fue examinar las asociaciones estructurales entre las condiciones laborales, la satisfacción laboral, la satisfacción con la vida y los resultados laborales entre las horas de trabajo prolongadas de los/las trabajadores/as asalariados.

Erdoğan et al. (2012, p. 1053) también señalaron que se identifica un escaso número de estudios que hayan examinado la relación entre las relaciones laborales y la satisfacción con la vida en los que se haya informado una correlación positiva entre el apoyo social en el trabajo - que incluye el apoyo de los compañeros de trabajo, el apoyo de jefes y el apoyo de la organización - y la satisfacción con la vida.

Nos preguntamos entonces ¿Qué lugar ocupa el respeto en el lugar de trabajo que tienen los/las trabajadores/as en el panorama anteriormente descrito?

3. El respeto en el lugar de trabajo y la justicia organizacional

Para hablar de respeto en el lugar de trabajo, en primer lugar, es necesario que hagamos referencia a las relaciones sociales en el trabajo y en este sentido y siguiendo a Sias (2005, p. 77) diremos que "las relaciones en el lugar de trabajo son relaciones interpersonales únicas con implicaciones importantes para los sujetos en esas relaciones y para las organizaciones en las que las relaciones existen y se desarrollan". Y cuando hablamos de relaciones entre personas, destacamos el lugar que ocupa el respeto en esas relaciones.

El concepto de respeto suele encontrarse en las investigaciones sobre justicia organizacional y se ubica dentro de la categoría de justicia interaccional, la cual se refiere a las percepciones sobre la calidad de la interacción entre los sujetos (Boafo, 2018, p.2).

El respeto en las relaciones interpersonales puede considerarse como respeto de reconocimiento o como respeto de valoración (Darwall,1977). El reconocimiento del respeto corresponde a la creencia de que todas las personas deben ser tratadas con igualdad y justicia, lo que denota necesidades individuales de debida consideración, basadas en su humanidad. La valoración del respeto depende de una apreciación del mérito, valor o estatus que se corresponde con la idea de que ganarse el respeto se basa en las características o habilidades de un sujeto que es valorado o altamente considerado (Clarke et al., 2019, p. 9). Se ha demostrado que ambas formas de respeto generan sentimientos de valía y autoestima, pero cada una se reconoce como distintiva (Simon y Grabow, 2014).

Clarke y Mahadi (2015, p. 164) introdujeron la noción de respeto por reconocimiento mutuo que difiere de la forma en que se ha percibido y medido el respeto en estudios organizacionales anteriores. Estos autores examinan hasta qué punto el reconocimiento mutuo, el respeto entre jefes y trabajadores ofrece un mayor poder predictivo sobre conceptos relacionados, como el respeto y el agrado en la evaluación, sobre el desempeño laboral y el bienestar de los/las trabajadores/as.

Asimismo, Clarke y Mahadi (2015, p. 164, citando a Smith et al., 2003) señalaron que la forma en que los sujetos creen que son tratados por otros en el lugar de trabajo proporciona información sobre hasta qué punto se sienten respetados por ellos. Es por esto que, se podría decir, que el respeto puede ser considerado como un barómetro que los sujetos utilizan para evaluar la calidad de las relaciones que mantienen tanto con sus jefes como con sus compañeros/as de trabajo y de qué manera impactan en su calidad de vida laboral.

En el lugar de trabajo se han identificado tradicionalmente dos tipos de respeto entre las personas: el respeto entre compañeros de trabajo y el respeto entre jefes y trabajadores.

En el caso del respeto entre compañeros de trabajo, Chiaburu y Harrison (2008) llevaron a cabo una investigación en la que uno de sus objetivos fue examinar cómo los compañeros de trabajo influyen en las experiencias laborales de los/las trabajadores/as, por separado de otros elementos del entorno social del empleado, considerando que los compañeros de trabajo pueden proporcionar diferentes influencias, es decir una influencia positiva que genera apoyo social y una influencia negativa que produce antagonismo hacia sus compañeros.

El apoyo de los compañeros de trabajo es la provisión de recursos deseables a un empleado, que puede incluir ayuda dirigida a las tareas, tutoría de los compañeros de trabajo (Ensher et al., 2001) y amabilidad o afecto positivo. Morgeson y Humphrey (2006, p. 1324) expresaron que el apoyo social refleja el grado en que un trabajador brinda oportunidades de asesoramiento y asistencia de otros. Ensher et al. (2001, p. 420) señalaron que un ajuste positivo entre mentor y protegido puede mejorar la autoestima y aumentar los conocimientos y habilidades de ambas personas involucradas. Por otro lado, el antagonismo entre compañeros de trabajo es la puesta en práctica de comportamientos no deseados, indeseables o desdeñosos hacia un empleado (Chiaburu y Harrison, 2008).

En el caso del respeto entre jefes y trabajadores, Sias (2005) señala que las relaciones de mayor calidad entre jefes y trabajadores se caracterizan por mayores niveles de confianza mutua, respeto y obligación entre socios, lo que produce que se centren en intereses colectivos más que personales. En tales relaciones, los jefes y los/las trabajadores/as aprenden que pueden contar unos con otros para recibir apoyo y aliento. Clarke y Mahadi (2015) consideran hasta qué punto el respeto mutuo entre ambos grupos puede generar un efecto positivo en el desempeño y el bienestar laboral. Los autores señalaron que el respeto por la evaluación solo estaba asociado positivamente con el desempeño laboral y sus hallazgos sugirieron que el respeto por el reconocimiento mutuo es una forma importante de respeto en las relaciones laborales que puede traer beneficios tanto al sujeto como a la organización.

Nuestra propuesta incluye un tercer tipo de respeto a analizar en los lugares de trabajo, es decir, proponemos considerar el respeto que las personas atendidas muestran hacia los/as trabajadores que las atienden y de qué manera esta situación afecta la calidad de vida de esos/as trabajadores.

Algunos autores han considerado el tema del respeto en el lugar de trabajo, especialmente en el caso de los/las trabajadores/as de la salud. Un ejemplo es la investigación de Barrett y Yates (2002) centrada en el estudio de la satisfacción laboral, el *burnout* y la intención de dejar el puesto -desarrollada con enfermeras de oncología- en la que los autores utilizaron diferentes tipos de escalas, una de las cuales fue la "Escala de satisfacción con el apoyo profesional". Este instrumento contiene dos variables que resultan interesantes para nuestro foco de atención. La primera es la variable relacionada con "el grado de respeto y trato justo que recibo de mi jefe", y la segunda es la relacionada con "mi contacto con los compañeros".

Asimismo, Spence Laschinger (2004) realizó una investigación centrada en el estudio de las percepciones de las enfermeras hospitalarias sobre el respeto relacionado con la justicia organizacional. Los resultados de su trabajo mostraron que más de la mitad de las enfermeras sentían que los directivos no se preocupaban ni las trataban con sensibilidad y sinceridad. Asimismo, se identificó que, por otro lado, los sentimientos de respeto generaron mayor satisfacción laboral, confianza en la gestión y menor cansancio emocional, así como mayores calificaciones de los enfermeros respecto a la calidad de la atención y la percepción de adecuación del personal.

La justicia organizacional es un concepto que tuvo su origen en la década del 60 con el trabajo de Adams (1963), quien formuló la teoría de la equidad. El concepto fue evolucionando con posterioridad y en la actualidad existen diferentes tipificaciones. En este artículo cabe recordar el tipo de justicia organizacional denominada justicia interpersonal que se refiere al grado en que las personas son tratadas por parte de quienes dan las órdenes en las organizaciones (Mladinic e Isla, 2002, p. 174). De esta manera la justicia interpersonal se refiere a la equidad en el trato la cual impacta en la satisfacción laboral.

4. Un proyecto investigación

4.1. El diseño metodológico

Durante el bienio 2023-2024 realizamos una investigación que se trató de un estudio descriptivo transversal, en el que se abordó el objeto de estudio utilizando el método cuantitativo con el uso de indicadores objetivos y subjetivos, que incluyeron el uso de preguntas cerradas y abiertas¹.

La investigación tuvo como eje central el estudio de las desigualdades en las cuales vivían los jóvenes estudiantes universitarios y una de sus dimensiones estuvo dedicada a la situación laboral. A tal fin se construyó específicamente un cuestionario y en este artículo solo se analizan los resultados de los indicadores que corresponden a la dimensión laboral, teniendo en cuenta, asimismo, los datos sociodemográficos de los participantes. Es decir, el análisis que presentamos a continuación se encuentra dedicado a las variables: edad; género; tipo de trabajo; situación laboral; ser tratado con respeto en el trabajo por los jefes, colegas y las personas con las que los/las estudiantes/trabajadores atienden todos los días. Además, se planteó una pregunta sobre la satisfacción con la vida, utilizando una escala de 0 (cero) a 10 (diez), en la que 0 corresponde a estar completamente insatisfecho y 10 corresponde al mayor nivel de satisfacción.

Trabajamos con estudiantes universitarios utilizando un formato electrónico, diseñado específicamente para esta investigación, a través de la aplicación *GoogleForms* que es una herramienta que permite recopilar información anónima a través de cuestionarios personalizados, de esta manera la información fue recopilada y conectada automáticamente a una hoja de cálculo alojada en una cuenta de correo electrónico institucional. Con esta aplicación, las encuestas pueden ser distribuidas a través de una dirección URL (enlace) para ser completadas por los usuarios que tengan acceso a Internet desde una computadora personal, una tableta o un teléfono inteligente (Tonon et al., 2021).

El cuestionario se aplicó a una muestra de 545 estudiantes universitarios de diferentes carreras de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora: Trabajo Social, Niñez, Adolescencia y Familia, Relaciones Laborales, Comunicación Social y Relaciones Públicas, cuyo total de población estudiantil asciende a 8.868 sujetos. Se utilizó el método de muestreo por conveniencia, que es un tipo de muestreo no probabilístico y no aleatorio que se utiliza para crear muestras considerando la facilidad de acceso y la disponibilidad que ofrece a las personas para formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo determinado.

Del total de estudiantes de la muestra, 200 de ellos ocupaban puestos de trabajo en un sector específico dentro de la organización, que se dedicaba a la atención al público, es decir a un servicio prestado a usuarios externos cuyo objetivo es satisfacer sus necesidades.

Para el análisis estadístico de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS 26.0. Se realizaron dos tipos de análisis: descriptivo e inferencial. El análisis descriptivo permitió resumir la información contenida en la recolección de datos, para la cual se calculó el

¹ Proyecto *Desigualdades urbanas: una mirada acerca de la calidad de vida comunitaria, la movilidad urbana y el bienestar personal*. Directora Dra. Graciela Tonon. Programa LOMAScyT, Universidad Nacional de Lomas de Zamora, Argentina (2023-2024)

porcentaje. El análisis inferencial permitió realizar comparaciones entre las características observadas, para lo cual se calculó la media.

El cuestionario fue anónimo. De acuerdo con la normativa nacional e internacional vigente, a cada estudiante se le pidió que expresara su aceptación para responder el cuestionario.

4.2. El análisis de los resultados

4.2.1. Género, edad e informalidad laboral

Nuestro análisis estadístico comenzó con la revisión de la variable de género dado que la matrícula general de la Facultad de Ciencias Sociales se caracteriza por contar con un 82% de mujeres, presentando de esta forma una característica de feminización de la matrícula.

En esta línea y si consideramos la distribución de la muestra por género, observaremos que el porcentaje de mujeres que en su empleo atiende al público (164) corresponde a un 82,83%, resultando mayor que en el caso de los varones cuyo total es de 34 sujetos, que corresponde a un 17,17% del total. (ver Tabla1).

Tabla 1. Tipo de trabajo por género

Tipo de empleo	Mujeres	%	Varones	%	Total	%
Formal	76	38,38	20	10,10	96	48,48
Informal	88	44,44	14	7,07	102	51,52
Total	164	82,83	34	17,17	198	100,00

Fuente: Construida por la autora

La CEPAL (2023) alerta que, si bien no se observan diferencias significativas entre varones y mujeres, como el trabajo doméstico, los trabajos familiares auxiliares o los trabajos en plataformas digitales, en los que se prestan servicios desde los domicilios privados, son las mujeres las que se encuentran sobrerrepresentadas en los trabajos más vulnerables de la economía informal.

En cuanto al tipo de empleo, hemos observado que el 48,48% de los/las estudiantes tiene un empleo formal, mientras que el 51,52% tiene empleo informal (ver Tabla 1). Si bien los porcentajes son relativamente cercanos, llama la atención que los niveles de empleo de quienes atienden personas son mayores en el caso del empleo informal.

Al respecto cabe señalar que el último informe de la CEPAL (2024, p. 4) acerca de las desigualdades en América Latina muestra que la tasa de empleo informal es mayor en la población joven (51,6%) y se concentra mayormente en zonas rurales (69,8%). Asimismo, explica que la informalidad en la región está determinada por los ejes de la desigualdad social, con importantes brechas etarias, territoriales, de género y de nivel socioeconómico.

En este punto, y para comprender las peculiaridades de los empleos informales, seguiremos a Castel (2004), quien señala la existencia de los llamados contratos atípicos en el siglo XXI,

caracterizados por empleos a tiempo parcial, temporales, intermitentes, trabajando en viviendas ajenas, outsourcing y subcontratación, entre otros. Al respecto, Supiot (1999) ya había expresado que todos estos tipos de empleo apenas están protegidos por las leyes laborales, y los llama las áreas grises del empleo. Mientras que Bureau y Dieuaide (2018) destacan el hecho de que el concepto de áreas grises de empleo ofrece visibilidad al arrojar luz sobre la decoherencia entre las instituciones asociadas con el estatus asalariado y las prácticas laborales reales, así como la superposición de varios tipos diferentes de regulación.

Por otra parte, en el Informe sobre informalidad laboral en América Latina (Espejo, 2022) se analizan los criterios recomendados para la identificación del empleo informal en los países de América Latina y el Caribe y que se concluye en que estos son: "afiliación o cotización a los sistemas de pensiones, acceso a los servicios públicos o privados de salud y/o algún tipo de prestación o beneficio laboral (vacaciones pagadas, permiso pagado por enfermedad, licencia por embarazo y otros)" (Espejo, 2022, p. 23). Asimismo, se alerta acerca de que "los países que cuentan con definición de empleo informal y centran la mirada en el acceso a la seguridad social, muy pocos incluyen acceso a servicios de salud y ninguno incluye las prestaciones laborales" (Espejo, 2022, p. 23).

En cuanto al tipo de empleo por edades y organizando los resultados por tramos de diez años, el porcentaje más alto es el tramo de edad comprendido entre 18 y 27 años, un total de (64,14%), de los cuales el 40,40% corresponde a estudiantes. que tienen empleos informales, y 23,74% a quienes tienen empleos formales (ver Tabla 2).

Tabla 2. Tipo de trabajo por grupo

Tipo de empleo					Total	%
Edad en años	Empleo formal	%	Empleo informal	%		
18 – 27	47	23,74	80	40,40	127	64,14
28 – 37	20	10,10	13	6,57	33	16,67
38 - 47	14	7,07	5	2,53	19	9,60
48 – 59	7	3,54	4	2,02	11	5,56
Total	96	48,48	102	51,52	198	100,00

Fuente: Construida por la autora

4.2.2. Respeto en el lugar de trabajo

En relación con el nivel de respeto experimentado en su lugar de trabajo, las opciones de respuesta a todas las preguntas fueron: nunca, rara vez, parte del tiempo, casi todo el tiempo y todo el tiempo. Los resultados mostraron que, en cuanto al grado de respeto que experimentan los/las trabajadores/as por parte de sus jefes, las dos opciones con mayores respuestas positivas fueron las siguientes: "casi todo el tiempo" (26,2%), y "todo el tiempo" (51%), ver Tabla 3.

Tabla 3. Respeto de los jefes en el lugar de trabajo

Opciones	%
Nunca	2
Raramente	2
Parte del tiempo	14,1
La mayoría del tiempo	26,2
Todo el tiempo	51

Fuente: Construida por la autora

Estos resultados se relacionan con la justicia interpersonal, que previamente ha sido conceptualizada en este artículo y que se centra en el trato que los jefes dan a sus trabajadores.

En cuanto al respeto entre compañeros de trabajo, las dos opciones con mayor porcentaje de respuestas positivas fueron las siguientes: "casi todo el tiempo" (24,2%) y "todo el tiempo" (62,1%), ver Tabla 4.

Tabla 4. Respeto de los compañeros de trabajo en el lugar de trabajo

Opciones	%
Nunca	1
Raramente	0,5
Parte del tiempo	7
Casi todo el tiempo	24,2
Siempre	62,1

Fuente: Construida por la autora

Mientras que en el caso del respeto por parte de las personas que atienden los/las trabajadores/as las opciones son "parte del tiempo" (36,8%) y "casi todo el tiempo" (43,4%), ver Tabla 5.

Tabla 5. Respeto de las personas que los/las trabajadores/as atienden en el lugar de trabajo

Opciones	%
Nunca	0,5
Raramente	4,5
Parte del tiempo	36,8
Casi todo el tiempo	43,4
Todo el tiempo	11,6

Fuente: Construida por la autora.

De acuerdo con estos resultados podemos concluir que, tanto en el caso del respeto mostrado por los jefes, como en el caso del respeto entre compañeros de trabajo, coinciden los mayores niveles de opciones positivas, es decir, "casi todo el tiempo" y "todo el tiempo". Al respecto

Chiaburu y Harrison (2008) expresaron que cuando los colegas desarrollan un ambiente social positivo caracterizado por apoyo emocional y ayuda instrumental, este hecho mejora directamente las actitudes y el desempeño laboral de las personas.

En el caso del respeto de los jefes por los/las trabajadores/as, Graen y Uhl-Bien (1995, p. 225) señalaron que cuando las relaciones entre ellos se caracterizan por niveles más altos de confianza mutua, respeto y obligación, estas relaciones tienen altos estándares de calidad y como resultado, estas relaciones funcionan más como asociaciones donde los miembros van más allá de sus propios intereses para centrarse en intereses mutuos más amplios.

Por otro lado, esta tendencia cambia en las respuestas referidas a las personas con las que tienen que tratar los/las trabajadores/as, en cuyo caso las opciones positivas que obtuvieron mayor porcentaje son: "parte del tiempo" y "casi todo el tiempo".

Cuando se trata de hacer una posible asociación entre las respuestas de los/las trabajadores/as respecto al respeto mostrado por sus jefes, sus compañeros de trabajo y las personas con las que tratan, en relación con su nivel de satisfacción general con la vida, podemos observar que la respuesta promedio de los/las trabajadores/as es mayor en el caso de quienes dieron respuestas positivas de "casi todo el tiempo" o "todo el tiempo" al referirse al respeto mostrado por sus jefes y compañeros de trabajo, lo cual se muestra en las Tablas 6 y 7.

Tabla 6. Respeto demostrado por los jefes hacia los/las trabajadores/as en el ámbito laboral-satisfacción con la vida (SwL)

Opciones	%	SwL
Nunca	2	6.89
Raramente	2	6.50
Parte del tiempo	14,1	6.78
Casi todo el tiempo	26,2	7.01
Todo el tiempo	51	7,43

Fuente: Construida por la autora

Tabla 7. Respeto entre los/las trabajadores/as en el lugar de trabajo – satisfacción con la vida (SwL)

Opciones	%	SwL
Nunca	1	5,50
Raramente	0,5	5
Parte del tiempo	7	6.21
Casi todo el tiempo	24,2	6,96
Todo el tiempo	62,1	7,23

Fuente: Construida por la autora

Mientras que en el caso del respeto que los/las trabajadores/as sienten por parte de las personas que atienden las opciones son "parte del tiempo" o "casi todo el tiempo", ver Tabla 8.

Tabla 8. Respeto que los/las trabajadores/as sienten por parte de las personas que atienden -satisfacción con la vida (SwL)

Opciones	%	SwL
Nunca	0,5	7
Raramente	4,5	5,78
Parte del tiempo	36,8	7,04
Casi todo el tiempo	43,4	7,19
Todo el tiempo	11,6	7,09

Fuente: Construida por la autora

Estas tablas muestran una aproximación preliminar a un cierto nivel de asociación entre los mayores porcentajes de respuestas positivas respecto al número de veces que los/las trabajadores/as han experimentado respeto, con una satisfacción media con la vida.

Los resultados obtenidos muestran una cierta coincidencia con lo reportado por Barret y Yates (2002) en relación con el rol de las variables "grado de respeto y trato justo por mi jefe" y "el contacto con mis compañeros".

Asimismo, por lo dicho por Laschinger (2004) cuando se refiere al rol que juegan los sentimientos de respeto con la justicia institucional, considerando el impacto que la justicia organizacional interpersonal tiene en la satisfacción con la vida.

Consideramos que, en pleno siglo XXI, es necesario avanzar en la resolución de la desigualdad en general -y en el ámbito laboral en particular- si queremos tener una sociedad igualitaria dispuesta a proteger y promover la igualdad en las valiosas capacidades de todos sus ciudadanos (Tonon, 2022). Al respecto la CEPAL (2014 y 2016) también ha señalado que América Latina presenta una situación de desigualdad de ingresos derivada de la inserción laboral a la cual se suman otras desigualdades relacionadas con la educación, la salud, las trayectorias reproductivas, la protección social, el acceso a redes de conectividad significativas, los bienes duraderos, la vivienda, los servicios básicos y la calidad ambiental.

Asimismo, queremos señalar que si bien desde el inicio del estudio de la calidad de vida laboral su eje ha sido la satisfacción de las necesidades de los/las trabajadores/as a través del desarrollo organizacional (McGregor, 1960); y se ha asociado con la productividad de los/las trabajadores/as, la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y las bajas tasas de rotación; los investigadores de este campo temático han demostrado que la calidad de vida laboral juega un papel importante en la satisfacción con la vida y en la calidad de vida de los/las trabajadores/as (Sirgy et al. 2008) y es entonces que estudiar el respeto en el lugar de trabajo que los/las trabajadores/as reciben por parte de las personas que atienden, es un tema que también puede ser considerado en futuros estudios en el campo de la calidad de vida laboral.

5. Conclusiones

El objetivo general de este artículo fue estudiar la importancia del respeto en el lugar de trabajo, que reciben los/las estudiantes universitarios/as que se desempeñan en empleos en los

Tonon, G. H. "El respeto en el lugar de trabajo que reciben los y las estudiantes universitarios..."

cuales atienden al público, considerando el nivel de respeto que reciben de sus jefes, de sus compañeros de trabajo, y fundamentalmente de las personas que ellos atienden día a día.

En nuestro estudio hemos observado que el 48% de los/las estudiantes tiene un trabajo formal, y el 51% tiene un trabajo informal, y aun considerando que los porcentajes son relativamente cercanos, llama la atención que los trabajos que requieren la atención del público son mayores en el caso del empleo informal que en el caso del empleo formal y que además son mayormente ocupados por mujeres.

Considerando una posible asociación entre las respuestas de los/las estudiantes universitarios que trabajan sobre el respeto mostrado por sus jefes, sus compañeros de trabajo y las personas que atienden, en relación con su nivel de satisfacción general con la vida, podemos observar que la respuesta promedio es mayor en el caso de quienes dieron respuestas positivas a las opciones: "casi todo el tiempo" o "todo el tiempo" cuando se refieren al respeto mostrado por sus jefes y compañeros de trabajo, mientras que en relación al respeto mostrado por las personas que atienden, el porcentaje más alto es para la opción "casi todo el tiempo".

Nuestra propia experiencia directa muestra una aproximación preliminar a un cierto nivel de asociación entre los mayores porcentajes de respuestas positivas respecto al número de veces que los/las estudiantes/trabajadores han experimentado respeto, con una satisfacción media con la vida. En otras palabras, experimentar un ambiente de apoyo en el trabajo parece correlacionarse con el nivel que se siente de satisfacción con la vida.

Finalmente, diremos que, hemos escrito este artículo para señalar que es posible abrir un camino de investigación que considere el estudio de la variable "respeto que reciben los/as trabajadores por parte de las personas que atienden en su lugar de trabajo" y de qué manera esta situación afecta la calidad de vida de esos/as trabajadores, vista como una de las formas de analizar y superar las desigualdades en el lugar de trabajo, así como de avanzar en un camino de logro de la justicia organizacional.

Referencias bibliográficas

- Adams, S. (1963). Towards an understanding of inequity. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422-436 https://journals.scholarsportal.info/details/0096851x/v67i0005/422_tauoi.xml
- Barrett, L. y Yates, P. (2002). Oncology/haematology nurses: a study of job satisfaction, burnout, and intention to leave the specialty. *Australian health review: a publication of the Australian Hospital Association*, 25(3), 109-121. <https://doi.org/10.1071/ah020109>
- Bertranou, F. (2019). Reexaminando la informalidad laboral y las políticas para su reducción en América Latina. En F. Bertranou y A. Marinakis (Eds.), *Reflexiones sobre el Trabajo. Visiones desde el Cono Sur de América Latina en el Centenario de la OIT* (pp. 131-137). OIT. <https://www.ilo.org/es/publications/reflexiones-sobre-el-trabajo-visiones-desde-el-cono-sur-de-america-latina>
- Boafo, I. M. (2018). The effects of workplace respect and violence on nurses' job satisfaction in Ghana: a cross-sectional survey. *Human Resources for Health*, 16(6). <https://doi.org/10.1186/s12960-018-0269-9>
- Bryson, A., Forth, J. y Stokes, L. (2017). Does employees' subjective well-being affect workplace performance? *Human Relations*, 70(8), 1017-1037. <https://doi.org/10.1177/0018726717693073>

Tonon, G. H. "El respeto en el lugar de trabajo que reciben los y las estudiantes universitarios..."

Bureau, M. C. y Dieuaide, P. (2018) Institutional change and transformations in labor and employment standards: an analysis of 'grey zones'. *Transfer: European Review of Labor and Research*, 24(3), 261-277. <https://doi.org/10.1177/1024258918775573>

Castel, R. (2004). *La inseguridad social: ¿Qué es estar protegido?* Manantial.

Chiaburu D. S. y Harrison, D. A. (2008). Do peers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of coworker effects on perceptions, attitudes, OCBs, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1082-1103. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.5.1082>

Clarke, N., Alshenalfi, N. y Garavan, T. (2019). Upward influence tactics and their effects on job performance ratings and flexible working arrangements: The mediating roles of mutual recognition respect and mutual appraisal respect. *Human Resource Management*, 58(4), 397- 416. <https://doi.org/10.1002/hrm.21967>

Clarke, N. y Mahadi, N. (2015). Mutual Recognition Respect Between Leaders and Followers: Its Relationship to Follower Job Performance and Well-Being. *Journal of Business Ethics*, 141, 163-178. <https://doi.org/10.1007/s10551-015-2724-z>

Cummins, R. (2005). *Discussion document International well-being group*. Printed working paper delivered by the author.

Darwall, S. (1977). Two kinds of respect. *Ethics*, 88(1), 36-49. <https://www.journals.uchicago.edu/doi/epdf/10.1086/292054>

Diener, E. (2005). *Guidelines for National Indicators of Subjective Well-Being and Il Being*. WP. University of Illinois.

Ensher, E. A., Thomas, C. y Murphy, S. E. (2001). Comparison of traditional, step-ahead, and peer mentoring on protect' support, satisfaction, and perceptions of career success: A social exchange perspective. *Journal of Business and Psychology*, 15, 419 – 438. <https://doi.org/10.1023/A:1007870600459>

Erdogan, B., Bauer, T. N., Truxillo, D. M. y Mansfield, L. R. (2012). Whistle While You Work: A Review of the Life Satisfaction Literature. *Journal of Management*, 38(4), 1038-1083. <https://doi.org/10.1177/0149206311429379>

Espejo, A. (2022). *Informalidad laboral en América Latina. Propuesta metodológica para su identificación a nivel subnacional*. CEPAL

Graen, G.y Uhl-Bien, M. (1995). Relationship-Based Approach to Leadership: Development of Leader-Member Exchange (LMX) Theory of Leadership over 25 Years: Applying a Multi-Level Multidomain Perspective. *Leadership Quarterly*6(2), 219-247. <https://digitalcommons.unl.edu/managementfacpub/57>

Hart, K. (1973). Informal income opportunities and urban employment in Ghana. *Journal of Modern African Studies*, 11(1), 61-89.

Kim, S., Chai, D., Kim, J., Kim, S. y Song, Y. (2022). Between work conditions and job outcomes: testing a nomological network of life satisfaction. *Applied Research in Quality of Life*, 17, 1407-1431. <https://doi.org/10.1007/s11482-021-09971-1>

Maurizio, R. y Monsalvo, A. (2021). *Informality, labour transitions, and the livelihoods of workers in Latin America*. WIDER Working Paper, No. 2021/19. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/229420/1/wp2021-019.pdf>

McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. McGraw-Hill.

Mladinic, A. e Isla, P. (2002). Justicia organizacional: entendiendo la equidad en las organizaciones. *Psykhé*, 11(2), 171-179. <https://ojs.uc.cl/index.php/psykhe/article/view/20143/16655>

Morgeson, F. P. y Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1321-1339. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.6.1321>

Tonon, G. H. "El respeto en el lugar de trabajo que reciben los y las estudiantes universitarios..."

Pawar, B. (2013). A Proposed Model of Organizational Behavior Aspects for Employee Performance and Well-being. *Applied Research in Quality of Life*, 8, 339–359. <https://doi.org/10.1007/s11482-012-9193-7>

Riquelme, G. (1994). *La educación para el mundo del trabajo*. Editorial Novedades Educativas.

Rentería Pérez, E. y Andrade Jaramillo, V. (2007). Representaciones y acciones de los alumnos universitarios frente a la empleabilidad. *Psicología desde el Caribe*, (20), 130-155. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/2462/9340>

Royuela, V., Suriñach, J. y Reyes, M. (2003). Measuring quality of life in small areas over different periods of time. *Social Indicators Research*, 64(1), 51–74. <http://www.jstor.org/stable/27527112>

Sias, P. (2005). Workplace Relationship Quality and Employee Information Experiences. *Communication Studies*, 56(4), 375–395. <https://doi.org/10.1080/10510970500319450>

Simon, B. y Grabow, H. (2014). To be respected and to respect: The challenge of mutual respect in intergroup relations. *Social Psychology*, 53(1), 39-53 <https://doi.org/10.1111/bjso.12019>

Sirgy, J. Reilly, N. P., Wu, J. y Efraty, D. (2008). A Work-Life Identity Model of Well-Being: Towards a Research Agenda Linking Quality-of-Work-Life (QWL) Programs with Quality of Life (QOL). *Applied Research in Quality Life*, 3, 181–202. <https://doi.org/10.1007/s11482-008-9054-6>

Smith, H. J., Tyler, T. R., y Huo, Y. J. (2003). Interpersonal treatment, social identity, and organizational behaviour. En S. A. Haslam, D. van Knippenberg, M. J. Platow y N. Ellemers (Eds.), *Social identity at work: Developing theory for organizational practice* (pp. 155–171). Psychology Press.

Spence Laschinger, H. K. (2004). Hospital Nurses' Perceptions of Respect and Organizational Justice, *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 34(7), 354-364. <https://doi.org/10.1097/00005110-200407000-00009>

Supiot, A. (Ed.). (1999). *Au-delà de l'emploi. Transformations du travail et devenir du droit du travail en Europe*. Flammarion.

Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada del síndrome de burnout*. Espacio Editorial.

Tonon, G. (Ed.). (2017). *Quality of Life in Communities of Latin Countries*. Community Quality of Life and Well-being Series. Springer.

Tonon, G. (2022). *Key Actors in Public Policy-making for Quality of Life*. Human Well-Being Research and Policy Making Series. Springer, Cham. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-90467-8>

Tonon, G., Molgaray, D. y Laurito, M. J. (2021). El bienestar de niños y niñas durante el confinamiento de la pandemia por COVID-19. *Ciudadanías. Revista de Políticas Sociales Urbanas*, (9). <http://revistas.untref.edu.ar/index.php/ciudadanias/article/view/1280/1047>

Weiss, H. M., Nicholas, J. P. y Daus, C. S. (1999). An examination of the joint effects of affective experiences and job beliefs on job satisfaction and variations in affective experiences over time. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 78,1–24. <https://doi.org/10.1006/obhd.1999.2824>

Documentos

Comisión Económica Para América Latina y El Caribe (CEPAL). (2023). *Panorama Social de América Latina y el Caribe, 2023. la inclusión laboral como eje central para el desarrollo social inclusivo*. Santiago. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/68702-panorama-social-america-latina-caribe-2023-la-inclusion-laboral-como-eje-central>

Comisión Económica Para América Latina y El Caribe (CEPAL). (2024). *La trampa de alta desigualdad y baja movilidad social en América Latina y el Caribe: un obstáculo para el desarrollo social inclusivo y sostenible*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/80944-la-trampa-alta-desigualdad-baja-movilidad-social-america-latina-caribe-un>

Tonon, G. H. "El respeto en el lugar de trabajo que reciben los y las estudiantes universitarios..."

Comisión Económica Para América Latina y El Caribe (CEPAL). (2014). *Panorama Social de América Latina 2014*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/37626-panorama-social-america-latina-2014>

Comisión Económica Para América Latina y El Caribe (CEPAL). (2016) *La matriz de la desigualdad en América Latina*. https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/matriz_de_la_desigualdad.pdf